

# MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS  
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

DALIA MIRECKIENĖ

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS IR NEIĞALIŲJŲ ĮTRAUKTIES STIPRINIMAS KURIANT  
VEIKSMINGĄ BIBLIOTEKŲ VEIKLĄ:  
VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS CENTRINĖS BIBLIOTEKOS ATVEJIS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas

Prof. dr. *Saulius Nefas*

VILNIUS

2021

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**VIEŠOJO VALDYMO FAKULTETAS**  
**VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS**

**SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS IR NEĮGALIŲJŲ ĮTRAUKTIES STIPRINIMAS KURIANT**  
**VEIKSMINGĄ BIBLIOTEKŲ VEIKLĄ:**  
**VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS CENTRINĖS BIBLIOTEKOS ATVEJIS**

Viešojo administravimo studijų programos magistro baigiamasis darbas  
Studijų programa kodas 6211LX076

Vadovas

\_\_\_\_\_prof. dr. *Saulius Nefas*

2021

Recenzentas

\_\_\_\_\_  
2021

Atliko

\_\_\_\_\_stud. *Dalia Mireckienė*

2021

VILNIUS

2021

# TURINYS

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS .....	1
LENTELIŲ SĄRAŠAS .....	4
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS .....	5
PRIEDŲ SĄRAŠAS .....	7
ĮVADAS.....	8
1. ESMINIAI SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ASPEKTAI.....	13
1.1. Socialinės atsakomybės samprata ir jos įvairovė .....	14
1.2. Socialinės atsakomybės koncepcijų raida .....	20
1.3. Socialinės atsakomybės modelių analizė.....	23
2. NEĮGALIUOSIUS SOCIALIAI ĮTRAUKIANČIOS BIBLIOTEKOS MODELIS .....	31
2.1. Teisinis neįgaliuosius įtraukios bibliotekos kūrimo pagrindas dabartiniu metu .....	32
2.2. Modelį grindžiančios vertybės ir jų socialinis poveikis .....	39
2.3. Veiklų prieinamumo Vilniaus miesto centrinėje bibliotekoje dokumentų apžvalga.....	46
3. VILNIAUS MIESTO CENTRINĖS BIBLIOTEKOS DARBUOTOJŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS IR NEĮGALIŲJŲ ĮTRAUKTIES TYRIMAS .....	50
3.1. Tyrimo metodologija, tyrimo metodai ir vertinimo kriterijai ir Vilniaus miesto centrinės bibliotekos darbuotojų – tyrimo respondentų bendrosios charakteristikos .....	50
3.2. Vilniaus miesto centrinės bibliotekos darbuotojų socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties tyrimo duomenų analizė .....	58
3.3. Tyrimo rezultatus apibendrinančios išvados .....	75
IŠVADOS.....	77
REKOMENDACIJOS .....	79
BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	<b>81</b>
SANTRAUKA .....	87
SUMMARY .....	89
PRIEDAI.....	91

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

<i>1 lentelė.</i> Socialinės atsakomybės apibrėžimai .....	19
<i>2 lentelė.</i> Socialinės atsakomybės etapai.....	22
<i>3 lentelė.</i> Pagrindiniai neįgaliųjų teises reglamentuojantys dokumentai .....	36
<i>4 lentelė.</i> Tyrimo dalyvių socialinės–demografinės charakteristikos .....	57
<i>5 lentelė.</i> Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių–demografinių charakteristikų ir socialinės atsakomybės politikos vykdymo įstaigoje.....	58
<i>6 lentelė.</i> Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių–demografinių charakteristikų ir veiksmų, paskatinsiu įstaigą tapti socialiniai atsakinga .....	61
<i>7 lentelė.</i> Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių–demografinių charakteristikų ir dažniausiai nurodytų įstaigos vaidmenų visuomenėje .....	65
<i>8 lentelė.</i> Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių–demografinių charakteristikų ir veiklų, svarbių įstaigos rezultatams, vertinimų.....	68

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

<i>1 pav.</i> Darbo problema ir objektas .....	
<i>2 pav.</i> Socialinės atsakomybės lygiai .....	
<i>3 pav.</i> Ryšiai tarp organizacijos, suinteresuotų grupių ir visuomenės. ....	18
<i>4 pav.</i> Socialinės atsakomybės tipai. Šaltinis: Carroll, A. B. (1993). ....	25
<i>5 pav.</i> Trijų sričių modelis. Cit pagal M. S. Schwartz ir B. A. Carroll (1991) .....	26
<i>6 pav.</i> Dviejų dimensijų modelis. ....	
<i>7 pav.</i> Pagrindiniai pokyčio įgyvendinimo etapai .....	
<i>8 pav.</i> Įtraukios bibliotekos kūrimo etapai. Cit. pagal K.Kulikauskienę (2020).....	
<i>9 pav.</i> Vilniaus miesto centrinės bibliotekos vertybės .....	47
<i>10 pav.</i> Tyrimo pagrindinės funkcijos. Cit. pagal Kardelį (2002). ....	51
<i>11 pav.</i> Kiekybinio tyrimo imties dydis .....	55
<i>12 pav.</i> Vilniaus centrinės bibliotekos struktūra .....	56
<i>13 pav.</i> Pasiskirstymas pagal socialinės atsakomybės politikos vykdymą įstaigoje .....	58
<i>14 pav.</i> Pasiskirstymas pagal nuomonę, ar įstaigos vykdoma socialinė atsakomybė padeda siekti geresnių rezultatų .....	59
<i>15 pav.</i> Įstaigos vykdomos socialinės atsakomybės vertinimų histograma .....	60
<i>16 pav.</i> Pasiskirstymas pagal veiksnius, paskatinius įstaigą tapti socialiniai atsakinga ..	60
<i>17 pav.</i> Dažniausiai nurodyti teiginiai, kurie labiausiai asocijuojasi su įstaigos socialine atsakomybe .....	62
<i>18 pav.</i> Dažniausiai nurodytos socialinės atsakomybės naudos organizacijai .....	63
<i>19 pav.</i> Dažniausiai nurodyti socialinės atsakomybės apibūdinimai .....	64
<i>20 pav.</i> Dažniausiai nurodyti įstaigos vaidmenys visuomenėje .....	65
<i>21 pav.</i> Pasiskirstymas pagal nuomonę, ar neįgaliųjų įtraukimas efektyvina bibliotekos veiklą .....	66
<i>22 pav.</i> Pasiskirstymas pagal bibliotekos infrastruktūros pritaikymą neįgaliųjų patekimui ..	66
<i>23 pav.</i> Dažniausiai nurodyti bibliotekos per paskutinius 3 m. įgyvendinti projektai .....	67
<i>24 pav.</i> Veiklų, svarbių įstaigos rezultatams, vertinimų vidurkiai .....	68
<i>25 pav.</i> Socialinės atsakomybės principų taikymo prieš darbuotoją vertinimų vidurkiai ...	69
<i>26 pav.</i> Įstaigos atsakomybės santykiuose su visuomene vertinimų vidurkiai .....	70
<i>27 pav.</i> Pasiskirstymas pagal sutikimą su teiginiu, kad jų įstaigoje skiriama pakankamai dėmesio neįgaliųjų įtraukimui .....	71
<i>28 pav.</i> Pasiskirstymas pagal projektus, stiprinančius paslaugų prieinamumą neįgaliesiems .....	72

29 pav. Pasiskirstymas pagal bibliotekos darbuotojų kompetencijų, reikalingų efektyviau įtraukiant neįgaliuosius, reikalingumą.....	73
30 pav. Pasiskirstymas pagal sutikimą su teiginiu, kad jų įstaiga yra inovatyvi, nuolat tobulėjanti ir siekianti užsibrėžtų tikslų.....	74

## PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 PRIEDAS .....	92
2 PRIEDAS .....	99
3 PRIEDAS .....	100
4 PRIEDAS .....	101
5 PRIEDAS .....	102
6 PRIEDAS .....	103
7 PRIEDAS .....	104
8 PRIEDAS .....	105
9 PRIEDAS .....	106

## IVADAS

Šiuolaikinės visuomenės pokyčiai iš bibliotekų reikalauja skirtingos visuomenės grupėms priklausiančių asmenų poreikių patenkinimo ir atsakomybės už indėlį į visuomenės gerovę.

Vienas pagrindinių bibliotekos tikslų visuomenėje, kurią jos gali įgyvendinti diegiant socialinės atsakomybės kriterijus savo organizacijoje – pavyzdžio rodymas, kaip ir kiek atsakingai yra vykdoma organizacijos veikla ir laikomasi socialinės atsakomybės principų. Neįgaliųjų įtraukimas į viešųjų organizacijų veiklas, užtikrinant lygias dalyvavimo bei paslaugų gavimo galimybes bibliotekas įpareigoja tapti įtraukiomis organizacijomis. Siekiant didinti bibliotekų socialinę įtrauktį ir socialiai jautrių grupių įtraukimą, būtina užtikrinti paslaugų prieinamumą ir paslaugų atitiktį, skatinti neįgaliųjų įtraukimą ir įsitraukimą į bibliotekų įvairias organizuojamas veiklas. Bibliotekos turėdamos didelę įvairovę nemokamų kultūrinių, informacinių, edukacinių paslaugų gali prisidėti prie neįgaliųjų socialinės atskirties mažinimo, neįgaliųjų inkluzijos į veiklas.

### **Darbo mokslinis naujumas.**

Socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties tema yra sulaukusi tiek vadybos, tiek organizacijų sociologijos, tiek ir kitų mokslo sričių teoretikų bei praktikų dėmesio. Su įstaigos socialinės atsakomybės raida susijusių tyrimų suaktyvėjimas Lietuvoje pastebimas nuo 2006 metų. Vadybos mokslinėje literatūroje plačiai nagrinėjama socialinė atsakomybė, nes būtent nuo šio aspekto daug kas priklauso organizacijoje. Socialiai atsakinga organizacijos veikla ir socialinė atsakomybė pastaruoju metu sulaukia vis didesnio Lietuvos ir užsienio šalių mokslininkų susidomėjimo. Lietuvoje paskelbta pakankamai daug mokslinių straipsnių socialinės atsakomybės temomis, akcentuojant svarbą tiek visuomenei bei pačioms organizacijoms. Socialinės atsakomybės tema publikacijas skelbė Ruževičius (2014), Paužuolienė ir Daubarienė (2015), Juščius ir Maliauskaitė (2015), Juščius ir Dargienė (2015), Navickienė, Dockeyvičius ir Sedliorienė (2016), Okunevičiūtė Neverauskienė ir Pavlovskaja (2017), Šneidarienė (2017). Telyčėnaitė (2017) moksliniame straipsnyje nagrinėja visuomenės pažiūras dėl organizacijų socialinės atsakomybės įgyvendinimo bei įtakojančių veiksnių ją įgyvendinti ir vykdymo pasekmių.

Socialiai atsakinga veikla pastaruoju metu labai aktuali ir užsienio šalių mokslininkams. Nemažai yra tyrimų socialinės atsakomybės tema, kuriose analizuojami įvairūs aspektai (Awomodu, Alofoje ir Fasehun 2014; Czarniewski 2014; Anim ir Cudjoe 2015; Francis Ofunya Afande 2015). Socialinės atsakomybės realizavimas yra svarbi organizacijų misijos ir strategijos dalimi bei viena iš pagrindinių dalių kiekvienai moderniai organizacijai. Europos ekonomikos augimo strategijoje „Europa 2020“ (2010), akcentuojamas siekis sukurti lanksčią ir įtrauktimi grindžiamą bei aukštą pridėtinę vertę kuriančią ekonomiką, grindžiamą mokslu ir žiniomis, modernumu, verslumu bei socialiniu atsakingumu. Dažnai organizacijų socialinė atsakomybė suprantama tarsi viena iš



galimybių stiprinti išmaniają bei išmoningą ekonomiką ir visuomenę. Šiose strategijose nurodoma, kad organizacijų socialinė atsakomybė įgyvendinama per atsakomybės ir bendruomeniškumo skatinimą bei didinimą ir gamtai draugiškos kultūros ugdymą, vertinant ne tik atskiros valstybės, bet ir viso regiono mastu („Europa 2020“ 2010).

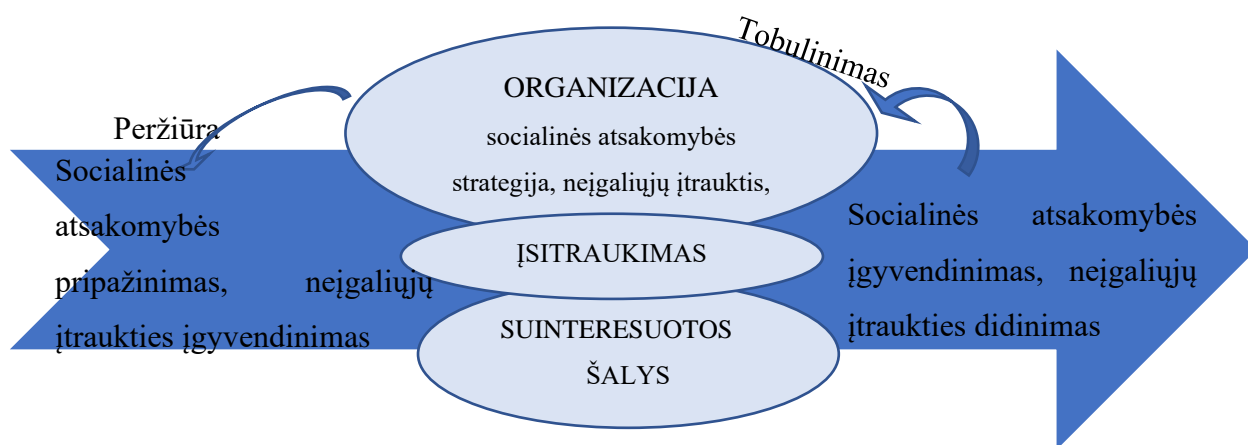
Anot Kulikauskienės (2020), „*šiądieninės visuomenės pokyčiai iš bibliotekų reikalauja skirtingoms visuomenės grupėms priklausančių asmenų, tarp jų ir neįgaliųjų, poreikių tenkinimo bei atsakomybės už indėlį į visuomenės gerovę*“. Neįgaliųjų įtraukimo didinimas pakankamai nelengvas organizacinis pokytis viešajame sektoriuje (Kiurienė 2019). Socialinės, negalia, turinčių žmonių, įtraukimo ir efektyvinimo procesas reikalauja pokyčių bibliotekų valdyme ir veikloje, todėl teigtina, jog neįgaliuosius į veiklas įtraukiančios bibliotekos stiprinimas turi būti įgyvendinamas kaip organizacinis pokytis (Hayes 2014; Jalagat 2015; Kennett-Hensel, Payne 2018; Kaunda, Chizwina 2019). Esminius pokyčio įgyvendinimo proceso etapus galima apibrėžti kaip pokyčio poreikio nustatymas, inicijavimas, įgyvendinimas, įtvirtinimas ir visuose etapuose pokyčio palaikymas (Sakalas ir kt. 2016), kuriais siekiama didinti bibliotekų socialinę negalia, turinčių žmonių, įtraukimą tobulinant paslaugų prieinamumą ir atitiktį neįgaliesiems.

Bibliotekų veiklos efektyvumo ir pokyčių įgyvendinimą bei bibliotekų svarbą visuomenėje mokslinėje literatūroje nagrinėjo Janavičienė (2011), Juchnevič (2016), Chaputula ir Mapulanga (2017), Pečeliūnaitė (2017), Biveinis (2018), Lloyd (2019), Strover (2019), Düren (2019), Carrillo ir Gregory (2019) ir kt..

**Šiame darbe iškeliamą mokslinę problemą.** Bibliotekos kaip organizacijos socialinės atsakomybės svarba ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekos veiklą.

Darbo **objektas** – bibliotekos kaip organizacijos socialinė atsakomybė ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekų veiklą.

Darbo **problema:** Bibliotekos kaip viešosios įstaigos nepakankamai yra socialiai atsakingos, o siekiant didinti bibliotekų socialinę neįgaliųjų įtrauktį, būtina užtikrinti paslaugų prieinamumą ir atitiktį, skatinti didesnę įsitraukimą į bibliotekų veiklą.



1 pav. Darbo problema ir objektas

Darbo **tikslas** – išnagrinėjus socialinės atsakomybės sampratą, jos įvairovę, koncepcijų raidą ir modelius bei neįgaliuosius socialiai įtraukiančios bibliotekos modelį bei teisinį neįgaliųjų įtraukimo reglamentavimą, atskleisti darbuotojų, dirbančių bibliotekoje, socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties ypatumus-

**Tikslui** pasiekti ir iškeltoms hipotezei patikrinti nustatyti penki uždaviniai:

1. Aptarti socialinės atsakomybės sampratą ir taikomus socialinės atsakomybės modelius.
2. Išnagrinėti mokslinį kontekstą, įstatyminę bazę ir bibliotekos veiklos dokumentus.
3. Taikant apklausos metodą ir ištirti darbuotojų nuomonę apie jų socialinę atsakomybę ir neįgaliųjų įtraukti į bibliotekos veiklą.
4. Atlikti empirinį tyrimą Vilniaus miesto centrinėje bibliotekoje ir išanalizuoti socialinės atsakomybės svarbą organizacijai ir neįgaliųjų įtraukimą į bibliotekos veiklą.

**Darbo paradigma**<sup>1</sup> – struktūrinė – funkcinė. Šiame magistro darbe analizuojamas socialinės atsakomybės struktūros elementas ir vienetas – bibliotekos administracijos darbuotojai ir bibliotekininkai. Šie bibliotekų darbuotojai yra bendruomenės ašis ir visuomenės dalis, o viena iš pagrindinių struktūrinės – funkcinės paradigmos keliamų klausimų ir problemų ir yra visuomenės dalių bei bendruomenės integravimas, efektyvumas ir spartumas. Pagal šią paradigmą, socialinės atsakomybės struktūra turėtų prisidėti prie bendruomenės ir visuomeninės gerovės stiprinimo kūrimo. Minėtu atveju, analizuojama bibliotekos darbuotojų kaip organizacijos socialinė atsakomybė, neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekos veiklą, kuri parodo kaip kokybiškai ir funkcionaliai veikia organizacija. Taigi darnus bibliotekos funkcionavimas įneštų indėlį į visuomenės gerovę.

<sup>1</sup> Visuomenė pristatoma kaip visumos sistema, kurioje funkcionuojamos sudėtinės dalys išsauga pačią sistemą, įnešdamos solidumą ir solidarumą. Šioje paradigmoje pripažįstama, jog žmonių gyvenimus itakoja socialinė struktūra, kuri yra santykinai stabilus socialinio veikimo modelis, plačiai pripažįstamas ir traktuojamas kaip moraliai pageidautinas. Rimantas Tidikis, Socialinių mokslų tyrimų metodologija (Vilnius: Lietuvos teisės universitetas 2003),

Šneidarienė (2017) bei Skačkauskienės ir Valentinovič (2016) gvildeno socialinės atsakomybės problematiką ir aktualumą bei išryškino esmines nuostatas, pabrėždamos, kad daugumai žmonių „socialiai atsakinga organizacija“ asocijuojasi su įstaigos teisingumu, skaidrumu, patikimumu ir atsakingumu. Pasak Paužuolienės ir Daubarienės (2015), nūdienomis yra keliami tikslai ir reikalavimai, kad organizacijų veikla būtų nuosekli, skaidri, atvira bei skatinamas pilietiškumas, įgyvendinant socialinės atsakomybės nuostatas. Organizacija, įgyvendinanti socialinės atsakomybės priemones sprendžia aplinkos apsaugos, bet ir prisideda prie patrauklesnės visuomenės bei jos gerovės kūrimo, taip pat didelį dėmesį skiria darbuotojų kokybiškų ir saugių darbo sąlygų kūrimui, pritraukiant ir išsaugojant profesionaliausius specialistus vykdyti skaidrią ir atvirą organizacijos veiklą. Socialiai įtraukios bibliotekos sampratą nuolat kintančioje visuomenėje nagrinėjo Kulikauskienė (2019), tuo tarpu Petuchovaitė (2004) gilinosi į bibliotekų prieinamumo ir kokybiškų paslaugų bendruomenėms plėtros klausimus.

#### **Darbo metodai:**

1. Mokslinės literatūros analizės metodas;
2. Dokumentų analizės metodas;
3. Anketinės apklausos metodas;
4. Sisteminės analizės metodas;
5. Veiklos tyrimo strategijos metodas;
6. Logografikos metodas;
7. Apibendrinimo metodas.

**Mokslininkai skirtingai interpretuoja sąvokas, taigi šiame darbe laikomasi tokių sąvokų sampratų.**

**Socialinė atsakomybė** tai organizacijų atsakomybė už jų įtaką visai visuomenei. Įstaiga gali tapti socialiai atsakinga, laikydamosi įstatymo ir integruodama socialinius, aplinkos, etikos, vartotojų bei žmonių teisių aspektus į savo strategiją ir veiklą (2011–2014 m. ES įmonių socialinės atsakomybės strategija 2011).

**Socialinė įtrauktis** yra veikslių rinkinys, užtikrinantis vienodą visų dalyvavimą visuomenėje, neatsižvelgiant į socialinę klasę, fizinę būklę, išsilavinimą, lytį, seksualinę orientaciją, etninę kilmę (Visuotinė lietuvių enciklopedija 2017).

**Neįgalusis** – asmuo, kuriam Įstatymo nustatyta tvarka nustatytas neįgalumo lygis arba 55 procentų ir mažesnis darbingumo lygis, arba specialiųjų poreikių lygis (Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas 1991).

**Vartotojas** - fizinis ar juridinis asmuo, naudojimosi biblioteka taisyklių nustatyta tvarka įgijęs teisę naudotis bibliotekos paslaugomis (Lietuvos Respublikos Bibliotekų įstatymas 1995).

**Darbo struktūra:**

Magistrinis darbas sudarytas iš trijų pagrindinių dalių. Pirmoje dalyje pateikta socialinės atsakomybės samprata ir jos įvairovė bei socialinės atsakomybės koncepcijų raida ir modelių analizė. Antroje dalyje analizuojamas neįgaliuosius socialiai įtraukiančios bibliotekos modelis, modelį grindžiančios vertybės ir jų socialinis poveikis. Taip pat teisinis neįgaliuosius įtraukiančios bibliotekos kūrimo pagrindas bei veiklą, neįgaliesiems prieinamumo Vilniaus centrinėje bibliotekoje, dokumentų apžvalga. Trečioje darbo dalyje pristatomi empirinio tyrimo rezultatai, parodantys bibliotekos kaip organizacijos socialinę atsakomybę bei neįgaliųjų įtrauktį į bibliotekos veiklas. Darbo pabaigoje pateikiamos tiek atlikto tyrimo išvados, tiek bendros darbo išvados, rekomendacijos ir literatūros sąrašas.

# 1. ESMINIAI SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ASPEKTAI

Šis magistrinis darbas grįstas struktūriniu - funkcinu paradigmu, dėl to siekiant rasti atsakymus į iškeltą darbo mokslinę problemą - „*bibliotekos kaip organizacijos socialinės atsakomybės svarba ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekos veiklą*“, svarbu išanalizuoti socialinės atsakomybės aspektus ir neįgaliuosius socialiai įtraukiantį bibliotekos modelį bei struktūriškai juos suvesti į rišlią ir aiškia problemos analize tekste. Remiantis struktūriniu – funkcinu magistrinio darbo paradigma ir atskleidžiant socialinės atsakomybės aspektus, socialinės atsakomybės sampratą ir jos įvairovę bei modelių analizę. Išnagrinėjus socialinės atsakomybės aspektus, yra kuriami pagrindai tolimesnei darbo eigai bei sudaromos sąlygos išanalizuoti neįgaliųjų įtrauktį į bibliotekos veiklą. Taigi, pirmiausia yra nagrinėjama socialinės atsakomybės samprata ir jos įvairovė, kurios yra gana plačios ir vieno bendros visiems priimtos sąvokos ar apibrėžimo nėra. Neįgaliuosius socialiai įtraukiančios bibliotekos modelio išaiškinimas yra pagrindas kokybiškam empirinio tyrimo atlikimui, nes tik išanalizavus mokslinį ir teisinį pagrindą, galima kritiškai pasirinkti respondentus, suformuluoti aiškius klausimus, kurie padėtų tinkamai padaryti empirines išvadas ir pateikti rekomendacijas.

Atsižvelgiant į įstaigų strategijos susiformavimo tikslus, teigtina, kad socialinės atsakomybės apibrėžimas yra sąlyginai jaunas ir jo samprata vis dar organizacijose yra disputų ir ginčų objektas. Diskienė ir Česynaitė (2011) savo mokslinėje publikacijoje konstatuoja, jog dėl organizacijos socialinės atsakomybės apibrėžimo nėra galutinio sutarimo, o moksliniai straipsniai parodo, kad įvairūs mokslininkai ir socialinės atsakomybės apibrėžiančios institucijos pateikia įvairias socialinės atsakomybės nuostatas. Gilinantį į mokslinės problemos nagrinėjimą, galima konstatuoti, kad, nepaisant plataus socialinės atsakomybės aspektų nagrinėjimo mokslinėje literatūroje bei publikacijose, socialinės atsakomybės įgyvendinimo ir organizacijų socialinės atsakomybės matavimas bei vertinimas vis dar yra labai opi problema (Šneidarienė 2017).

Šiame skyriuje analizuojamos lietuvių ir užsienio autorių bei socialinės atsakomybės reguliuojančių institucijų pristatomi socialinės atsakomybės apibrėžimai, sąvokos paaiškinimai, siekiama juos įvertinti, tarpusavyje išanalizuoti ir apibendrinti. Anot Čepinsko ir Sakalauskaitės (2009) socialinė atsakomybė yra svarbus aspektas darbuotojų lankstumui ir motyvacijai stiprinti.

Daft (2008) teigimu, organizacijos socialinė atsakomybė – tai vadybos pagrindas ir pareiga priimti sprendimus ir imtis veiksmų, kuriais būtų įgyvendinamas pozityvus įnašas visuomenės ir pačios organizacijos gerovei. Pasak Kotler ir Lee (2007), organizacijos socialinės atsakomybės įgyvendinimas – tai įstaigos nuostata gerinti visuomenės gyvenimą, taikant individualią praktiką bei naudojant organizacijos tiek žmogiškuosius, tiek materialinius išteklius. Nicholls (2006) apibūdindamas socialinės atsakomybės esmę, pabrėžia socialinės atsakomybės kaštus, pateikdamas tokį jos apibrėžimą: įstaigos socialinė atsakomybė - tai organizacijos taikomi etiniai standartai ir

atliepiami bendruomenės poreikiai, sprendžiant socialines problemas, pirmumą teikiant ne pelnui, o užtikrinant visuomenės gerovę. Mokslininkas pateikdamas socialinės atsakomybės įgyvendinimui reikalingas lėšas, pažymi, jog organizacijai įgyvendinti socialinės atsakomybės principus, sąlygoja papildomus kaštus organizacijai. Modernios organizacijos socialinę atsakomybę įgyvendina, paskatintos įvairių tikslų: nuo pilietiškumo skatinimo iki įvaizdžio pagerinimo visuomenėje (Telyčėnaitė 2017).

Įstaigų socialinė atsakomybė yra organizacijos veiklos turinio diegimo strategija, vadovaujantis kuria, jos pačios inicijuoja socialinių, aplinkos apsaugos bei atviros, skaidrios ir nekorumpuotos veiklos principų diegimą į savo veiklą bei bendradarbiavimą su suinteresuotosiomis visuomenės, bendruomenės, verslo ir nacionalinės ir vietos valdžios atstovais, pirmiausia taiko visuomenės pagarbos ir žmogui principus bei gamtos saugojimo vertybinius elementus. Šie principai nukreipti į veiklos įgyvendinimą vadovaujantis galiojančiomis teisės normomis ar diegiamais standartais, bet ir į aukštesnių, nei įprasta, veiklos tikslų išsikėlimą, jų realizavimą nuolatinėje organizacijos veikloje. Organizacijos suprasdamos socialinės atsakomybės svarbą ir savanoriškai prisiimdamos organizacijai papildomas pareigas ir atsakomybes gerinti savo veiklą, kurti lanksčias ir modernias bei šiuolaikiškas ir modernias vadovavimo žmogiškaisiais ištekliais modelius, didelę svarbą teikiant veiklos įgyvendinime gamtos išteklių naudojimą ir žmogaus sveikatą saugančias technologijas bei gyvybei palankias medžiagas. Organizacija, vykdydama veiklą, teikia pirmenybę suinteresuotų šalių pareikštai pozicijai bei visuomenės lūkesčiams tenkinti, užtikrinant skaidrų valdymą ir plėtojant etiškus santykius su įvairiais partneriais, taip sustiprinant ne tik savo įvaizdį vietos bendruomenėje bei visuomenėje, bet ir didina darbuotojų lankstumą ir lojalumą organizacijai bei stiprinant jų motyvaciją, kas įtakoja ir lemia geresnį našumą ir darbo kokybę, įgyvendinant pozityvius pokyčius organizacijose ir efektyvesnį valdymą bei geresnį organizacijų įvaizdį visuomenėje.

### 1.1. Socialinės atsakomybės samprata ir jos įvairovė

Šiame poskyryje apibrėžiama kas yra socialinė atsakomybė, kokia jos įvairovė, kaip organizacija turi savanoriškai įsitraukti į visuomenei aktualią veiklą ir reaguoti į kylančias problemas ir prisidėti prie jų sprendimo. Tačiau bibliotekai kaip organizacijos funkcionalumui didžiulę įtaką turi ir vadovų lyderystė ir bibliotekininkų kompetencijos - gebėjimas į bendruomenės, ypač neįgaliųjų įtrauktį, pažvelgti kaip į organizacijos visumą ir pritaikius vadybos mokslo principus paversti ją konkurencinga ir patrauklia. Šis aspektas bus patikrintas ir tyrimo metu - kiek vadybos principų pritaikymas lemia neįgaliųjų įtrauktį ir didina bibliotekos funkcionalumą. Tai siejasi ir su darbo

paradigma. Skirtumų ir tapatumų suradimas tai galimybė susikurti teorinį pagrindą aiškesniam darbo problemos supratimui.

Šiai dienai nėra vieno tikslaus organizacijų socialinės atsakomybės apibrėžimo. Šių dienų akademinuose šaltiniuose, nacionalinių institucijų dokumentuose ir žiniasklaidos priemonėse galima aptikti įvairiausių socialinės atsakomybės sampratų. Kaip Pučėnaitė (2009) pabrėžia, socialinės atsakomybės realizavimo veikla yra labai plataus diapozono procesas, apimantis visus su socialine atsakomybe susijusias dimensijas (teisine, etine, aplinkos apsaugos, finansines, filantropines ir kt.). Mikšys (2010) apibūdina, jog socialinė atsakomybė - tai kiekvienos organizacijos atsakomybė už sprendimų priėmimą ir vykdomos veiklos poveikį žmogui, aplinkai ir visuomenei. Dažniausiai socialinė atsakomybė apibūdinama kaip organizacijos elgesys, viršijantis teisinius reikalavimus ir apimantis ne tik kasdieniškus ekonominius, bet taip pat ir aplinkosauginius bei socialinius klausimus.

Lietuvoje vis didesnę reikšmę įgauna socialinės atsakomybės įgyvendinimas ir socialinės atsakomybės klausimų koordinavimas priskiriamas Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai. Šios ministerijos internetiniame tinklapyje randamas socialinės atsakomybės apibrėžimas: „*Įmonės socialinė atsakomybė – tai įmonių ideologija, politika bei praktika, atspindinti tokią įmonių elgseną, kai jos į savo veiklą savanoriškai įtraukia socialinius ir aplinkosauginius klausimus bei santykiuose su visais suinteresuotais visuomenės, verslo ir valdžios atstovais vadovaujasi pagarbos žmogui, visuomenei bei gamtai vertybiniais principais*“ („Apie socialinę atsakomybę“ 2020). Norint suprasti socialinės atsakomybės esmę, pirmiausia reikėtų išsinagrinėti atsakomybės sąvoką. Mokslinėje literatūroje atsakomybė pateikiama kaip teisės ir etikos kategorija, atspindinti specifinį socialinį, t.y. moralinį ir teisinį, asmens santykį su visuomene, kuriam būdingas savo moralinės pareigos ir teisės normų vykdymas (Laurinavičius et al. 2011). Kitaip apibrėžiant, norint įgyvendinti teisės ir moralės normas elementus, būtinas elgsenos ir veiksmų prisiėmimas, įtakojančių visuomenės padėtį. Išsianalizavus atsakomybės sąvoką, tikriausiai, galima giliau suprasti ir socialinės atsakomybės sampratą. Anot Assongu (2007), ši sąvoka vis kinta ir tobulėja ir apima ne vieną sritį ir pagal jas šią sąvoką galima formuluoti skirtingai. Pastebima, kad mokslinėje literatūroje dominuoja įvairūs organizacijų socialinės atsakomybės apibrėžimai: „*Socialinės atsakomybės samprata mokslinėje literatūroje yra itin kompleksiška, apimanti įmonės pilietiškumą, darnų vystymąsi, interesų grupių valdymą, aplinkos valdymą, verslo etiką ir įmonės socialinės veiklos rezultatus*“ (Korsakienė ir Marcinkevičius 2013, 1). Pasak autorių socialinė atsakomybė tampriai susijusi su gamtos išteklių saugojimu, atsakingumu konkuravimo srityje bei suteikiama ypatinga reikšmė organizacijos socialinės veiklos rezultatams (socialinės atsakomybės išvados ir ataskaitos). Čiegis ir Norkutė (2012) pabrėžia, jog „*Socialinė atsakomybė yra verslo ideologija, politika bei praktika, atspindinti tokią elgseną, kai į veiklą yra savanoriškai įtraukiami socialiniai ir aplinkosaugos klausimai bei santykiuose su visais suinteresuotais visuomenės, verslo ir valdžios atstovais vadovujamasi*

*vertybiniais pagarbos žmogui, visuomenei bei gamtai principais*“. Analizuojant ir gilinantį šio apibrėžimo esmę dažnai autoriai išskiria socialinės atsakomybės savanoriškumo aspektą. „*Socialinė atsakomybė yra naudinga veikla, kai verslas žmogaus teisių, kovos su korupcija, aplinkosaugos ir kitose srityse savo noru daro daugiau, nei to reikalauja įstatymai*“ (Laurinavičius ir Reklaitis 2017, 124). Darytina išvada, jog organizacijas sujungia matymas, kad socialinės atsakomybės dalykas yra noras savarankiškai skatinti skaidrią ir atvirą organizacijos veiklą, rūpintis visuomenės bei personalu, gerove aplinkos apsauga. Socialiai atsakingas verslas pristatomas kaip globalios pasaulio darnos, kompetentingumo tobulinimo ir socialinės sąryšio skatinimo įrankis. Socialinio atsakingumo normos ir įgyvendinimo įpareigojimas neturi būti privalomas Europos Sąjungoje, valstybinių ir tarptautinių teisinių normų alternatyva, taip pat stengiamasi tobulinti standartus ir normas. Kovaliovas (2009) teigia, kad organizacijos socialinės atsakomybės įgyvendinimas turėtų būti suprantamas kaip prioritetas investavimas į bendrą organizacijos strategijos plėtrą, tobulinat valdymo priemones ir procesus, keliant veiklos standartų lygį. Mikšio (2010) teigimu, jog tai yra organizacijos atsakomybės suvokimas už sprendimų ir veiklos įtaką aplinkai ir visuomenei. Anot jo, tiksliausiai socialinė atsakomybė apibrėžiama kaip organizacijos veikla, viršijanti teisinius reikalavimus.

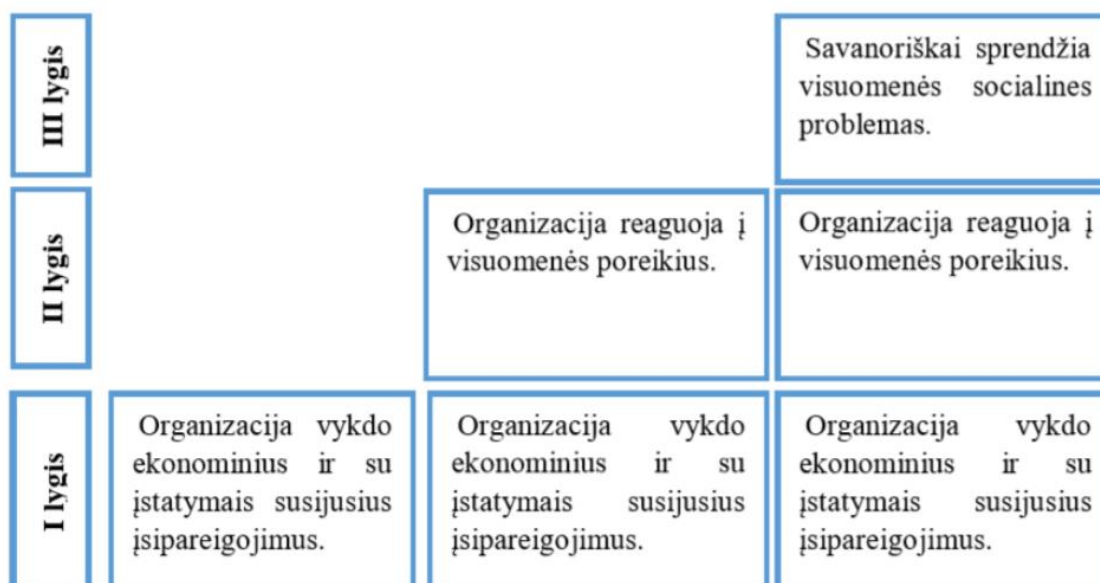
Išoraitė (2013) pastebi, kad aplinkos apsaugos ir socialinių problematikos įtraukimą į socialinės atsakomybės koncepciją įtakojo vis labiau didėjanti globalizacija bei greitas gamtos išteklių naudojimas, didėjantis visuomenės skurdas. Mokslininkų Kleinaitės (2007) ir Išoraitės (2013) darbuose apie organizacijų socialinės atsakomybės sampratą pastebėtas aplinkosauginių ir socialinių principų įtraukimo mažėjimas ir didėjanti gamtos aplinkos užterštumas ir įvairios diskusijos dėl socialinių žmonių problemų. Visi šie veiksniai formuoja požiūrį, kad organizacijai nebeužtenka siekti tik pelno, kokybės šiuolaikiniame globaliame pasaulyje organizacijai numatomas siekis dirbti taip, jog būtų įgyvendinami aplinkosauginiai, socialiniai ir ekonominiai principai. Socialinė atsakomybė yra organizacijų savanoriškas bei laisvai pasirenkamas, teisės aktų neįpareigojantis atsakingumas įvairiose veiklos srityse įgyvendinti, derinant poreikius ir interesus su visuomenės, bendruomenės, darbuotojais ir kitais susijusiais asmenimis ir jų interesais.

Ypatingas vaidmuo tenka organizacijoms, įgyvendinančioms trijų lygių socialinę atsakomybę. Visi trys lygmenys yra suskirstomi nuo žemiausio iki aukščiausio, kas sudaro galimybę lengviau atpažinti, kokį socialinį atsakomybės lygį organizacija įgyvendina, yra paprasčiau identifikuojami organizacijų numatyti pagrindiniai prioritetai, realizuojant socialinę atsakomybę. Gibson, Donnely (1989), Coombs ir Holladay (2011) įvardijo tris socialinės atsakomybės lygius, kurie yra:

- 1) Socialinis įsipareigojimas (organizacijos vykdo ekonominius ir su teisės aktais susijusius įsipareigojimus);
- 2) Socialinė atsakomybė (reagavimas į visuomenės poreikius);



3) Socialinis jautrumas (savanoriškai sprendžiamos visuomenės socialinės problemos).



2 pav. Socialinės atsakomybės lygiai

Cit. pagal J. M. Ivancevich, J. H. Donnelly, J. L. Gibson (1989).

Manoma, kad organizacijų socialinė atsakomybė – tai jų veiklos koncepcija, pagal kurią savanoriškai į organizacijų veiklą įtraukiami socialiniai, aplinkosauginiai bei skaidrios veiklos principai. Į procesą yra įtraukiamos visos suinteresuotos grupės: valdžios, verslo ir nevyriausybinių organizacijų atstovai, vadovaujantys vertybiniais principais, t.y. pagarbos žmogui ir visuomenei bei gamtos tausojimo. Gruževskis (2006) pabrėžia, kad socialinė atsakomybė – tai noras ir pačių įstaigų pastangos įtraukti aplinkos ir socialines problemas ir klausimus į savo bendras veiklas ir bendradarbiavimą su suinteresuotomis grupėmis. Anot Dagilienės (2010) tai, kai socialinės atsakomybės pritaikymo įgyvendinimas gali sukurti organizacijai konkurencinį pranašumą, taip pat turėti teigiamą įtaką jos įvaizdžiui, darbuotojų lojalumui, nuovokumui ir užimtumui bei veiklos efektyvumui. Pasak autorės, socialinė atsakomybė pakankamai neretai koreliuojama su jos aplinkos apsaugos politika bei aplinkos informacijos sklaida.

Organizacijų socialinės atsakomybės samprata ir apibrėžimas yra skirtingai formuluojamas įvairiose užsienio šalyse, taip pat skirtingose srityse bei socialiniame gyvenime (Vasiljevienė ir Vasiljevas 2008). Tačiau išanalizavę atsakingo verslo sąvoką, Vasiljevienė ir Vasiljevas (2008) konstatavo, jog socialinė verslo kryptis arba jungtinė socialinė atsakomybė pateikiama kaip visuomenės plėtros veiksnys, savo veiklą grindžiantis įgyvendindamas visuotinius visuomenės ir bendruomenės ugdymo tikslus. Šia strategija, besiremiančios organizacijos suvienija ir socialinius, ir aplinkosaugos klausimus savo veikloje, glaudžiai dirbdamos su interesuotais asmenimis.

Visos socialinės atsakomybės sampratos savo prasme labai panašios, suvienijančios panašias suinteresuotas socialines žmonių grupes, kuriančias kartu su organizacija visuomenės, bendruomenės bei aplinkos veiksnius. Pirmoji grupė traktuojama kaip organizacija, įgyvendinanti socialiai atsakingą veiklą, antroji – darbuotojai, bendruomenė, partneriai, konkurentai, klientai, vartotojai, rėmėjai, investuotojai, žiniasklaida, profesinės sąjungos, ginčų darbo grupės ir kitos organizacijų veiklą įtakojančios šalys (Ruževičius 2012).

Ruževičiaus (2012) išskirti schemeje bruožai pateikti 3 pav. rodo struktūrinį – funkcinį darbo pavyzdį, kuris yra tikslingas skirtingų struktūrinių dalių bendravimas tarpusavyje organizacijoje skatinantis sėkmingą jos funkcionavimą ir efektyvią veiklą. Tokį bibliotekos kaip organizacijos funkcionavimą veikia bendros gyvenimiškos nuostatos, bendravimas su kitais bendruomenės nariais, kitomis organizacijomis, teritorinė bendrystė bei visuomenė.



3 pav. Ryšiai tarp organizacijos, suinteresuotų grupių ir visuomenės.

Sudaryta pagal J. Ruževičių (2012)

Kiekvienos socialiai atsakingos organizacijos bendravimo ir bendradarbiavimo santykis su suinteresuotomis grupėmis ir visuomene yra skirtingas. Tai turi įtakos organizacijų matymui ir požiūriui į socialinę atsakomybę bei įgyvendinamų socialinių projektų įvairovės.

Užsienio autorių publikacijose bei įvairių institucijų internetinėse svetainėse socialinės atsakomybės apibūdinimai yra pakankamai skirtingi. Kartais vienur apibrėžime socialinė atsakomybė apibūdinama kaip veiksmai ar veiksniai, o kitur kaip koncepcija ar strategija, ar dar kitaip kaip reiškinys, matymas ar požiūris (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Socialinės atsakomybės apibrėžimai

Užsienio mokslininkai/ ES ir LT institucijos	Socialinės atsakomybės sąvokų apibrėžimai
Siegel ir McWilliams 2001	„Organizacijos socialinė atsakomybė – tai veiksmai, atsirandantys organizacijai imantis atsakomybės už visuomenės gerovę, kuri yra virš pagrindinių jos interesų ribų bei teisiškai reglamentuotų įsipareigojimų.“
Waddock 2004	„Tai organizacijų atsakomybės poaibis, kuris apima savanorišką organizacijų santykį su visuomene.“
Mahoney 2005	„Organizacijų socialinė atsakomybė tai socialinių, aplinkos apsaugos ir ekonominių tikslų integravimo į vertybes, kultūrą, sprendimo priėmimą, strategiją ir operacijas būdas.“
Daft 2006	„Socialinė atsakomybė – tai vadybos priedermė ir pareiga priimti sprendimus ir imtis tam tikrų veiksmų, kurie įneštų teigiamą indėlį visuomenės, o taip pat ir pačios organizacijos gerovei.“
Nicholls 2006	„Organizacijų socialinė atsakomybė – tai toks reiškinys, kai organizacijos, atsižvelgdamos į suinteresuotųjų grupių poreikius, savo veikloje taiko etinius standartus bei sprendžia socialines problemas, atsisakydamos dalies pelno.“
Lee ir Kotler 2007	„Organizacijos socialinė atsakomybė – tai jos įsipareigojimas didinti visuomenės gerovę, taikant savarankišką verslo praktiką ir naudojant organizacijos išteklius.“
Oficialus Europos Komisijos internetinis puslapis	„Organizacijų socialinė atsakomybė – tai koncepcija, pagal kurią verslo dalyviai į savo veiklą ir į santykius su suinteresuotomis šalimis savanoriškai įtraukia socialinius, aplinkosauginius ir kitus klausimus.“
Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2010	„Organizacijų politika ir praktika, kai jos, besivadovaudamos įstatymų, tarptautinių susitarimų ir sutartų elgsenos normų, į savo veiklos vidinius procesus ir išorinius santykius savanoriškai integruoja socialinius, aplinkosauginius ir skaidraus verslo principus.“
Vikipedijos žodynas	„Organizacijų socialinė atsakomybė – tai savanoriškas, įstatymų nenulemtas verslo organizacijų įsipareigojimas visose savo veiklos srityse atsižvelgti ir derinti savo interesus su vartotojų, darbuotojų, visų akcininkų, aplinkos, savo bendruomenės ir kitų susijusių asmenų interesais.“

Rosam ir Peddle (2004) akcentuoja, jog socialinė atsakomybė nėra vien tik sistemos dalykas ar vizijos dalis. Mokslininkų duomenimis, socialinė atsakomybė yra vienos tarsi krypties filosofija ir šiso reiškinių apibūdinamas dažnai pristatomas kaip organizacijų matymas, kai jos kryptingai sutelkia svarbą į tai, kokią poveikį jų veikla turi socialinei, aplinkosauginei bei ekonominei aplinkai, kurioje jos funkcionuoja ir padeda jai.

Europos Komisija (Europos Komisija, 2011) organizacijų socialinę atsakomybę apibūdina kaip atsakingą verslininkystę, kuri užtikrina ekonominę verslo sėkmę, įtraukiant aplinkos apsaugos ir socialinius elementus į organizacijos veiklą. Socialiai atsakingai organizacijai svarbu ne tik paisyti teisinių nuostatų, taip taikyti plačiau ir lanksčiau, daugiau skiriant dėmesio žmogui bei investuojant į organizacijos žmogiškuosius išteklius, bendradarbiavimą su suinteresuotosiomis pusėmis bei saugant aplinką. Tad, socialinės, ekonominės ir aplinkosauginės principų vertybės yra pagrindiniai organizacijų socialinės atsakomybės sudedamieji elementai.

Šiame poskyryje pateikiami įvairūs mokslininkų apibrėžimai ir analizės dėl socialinės atsakomybės sąvokų ir jų įvairovės. Galima daryti išvadą ir apibendrinat daroma išvada, kad socialinis įsipareigojimas ir socialinė atsakomybė apibrėžia, jog organizacija prisistatanti socialiai atsakinga, turi nepažeidinėti jokių visuomenės teisių bei interesų, laikytis teisės aktų ir normų, rūpintis savo įstaigos darbuotojais, išeliminuoti galimus korupcijos elementus. Socialinė atsakomybė apibūdina, jog organizacija privalo reaguoti į visuomenėje kylančias problemas ir klausimus bei būti jų sprendimo lyderiais. Socialinė atsakomybė tai savanoriška organizacijos veikla visuomenės bei valstybės gerovei. Todėl, organizacija prisiimdama atsakomybę būti socialiai atsakinga pirmiausia turi įsivertinti, ar turės galimybę tinkamai įgyvendinti socialiai atsakingos atsakomybės koncepciją.

## 1.2. Socialinės atsakomybės koncepcijų raida

Socialinės atsakomybės pradmenys sutinkami dar antikoje, tačiau vėlesniuose laikotarpiuose žmogiškųjų vertybių aktualumas buvo smukęs iki pat XX amžiaus. Socialinės atsakomybės iniciatyva pirmiausia prasidėjo ir pradėta plėtoti tarp inžinierių amerikiečių, kurie įgyvendinadami ją turėjo įtakos inžinerinių profesijų socialinio įvaizdžio stiprinimo. Vėlesniais laikais socialinę atsakomybę buvo tiesiogiai siejama su verslo organizacijomis.

Šiame poskyryje pristatoma socialinė raidos analizė. Jusčius (2007) publikacijoje analizuoja socialinės atsakomybės koncepciją, kuri formaliai išsiplėtojo XX amžiuje ir laikui bėgant labai keitėsi socialinės atsakomybės reikšmė ir apimtis. Socialinė atsakomybė kaip apibrėžimas yra pakankamai naujas, plačiau vartojamas verslo sektoriuose tik nuo XIX amžiaus šešto dešimtmečio. XX amžiaus 5 dešimtmetis yra pradžia, kai socialinė atsakomybė įgyvendinama kaip praktinės veikla pradžia, dėl to svarbu analizuoti socialinės atsakomybės raidą nuo antro pasaulinio karo laikmečio iki dabar. Nuo XX amžiaus vidurio iki šių dienų socialinės atsakomybės aktualumas tarp verslo atstovų vis

didėjnatis ne tik versle, bet ir viešajame sektoriuje ir vis daugiau orientuotas į organizacijų veiklos rezultatus ir gerėjanti organizacijų įvaizdį. Palaipsniui socialinė atsakomybė ėgavo vis modernėjančius būdus ir formas, kurios sparčiai plėtėsi ir papildė jau esamas (Jusčius 2007). Nemaža dalis užsienio mokslininkų (Woodas, Carrollas, Boone, Kurtzas ir kt.) savo publikacijose pristatė socialinės atsakomybės teorijų raidą. Anot Carrollo (1999), smulkiai išanalizavęs socialinės atsakomybės raidos pradmenis teigė, jog 1950 metais prasidėjo inovatyvioji socialinės atsakomybės era, kurioje socialinės atsakomybės buvo dažnai pateikiama platesniu apibūdinimu – socialinė atsakomybė, nes iki tol nebuvo matoma šiuolaikinės organizacijos dominavimo verslo sektoriuje. Tuo tarpu anot Bowen (1953) tvirtinimo, jog turintys didelį autoritetą didžiausi verslo centrai yra svarbūs visuomenei ir kurių veiksmai ėtakojo nemažai socialinių sričių.

Bowen (1953) analizavo kokią socialinę atsakomybę visuomenei verslininkai turėtų prisiimti. Autorius tai pat pateikė socialinės atsakomybės sąvokų apibrėžimus: atsakingas verslas pirmiausia turi prisiimti atsakomybę už naudingų visuomenei veiksų sprendimų ėgyvendinimą. 1960–1970 metų laikotarpis pažymėtas ypatingu socialinės atsakomybės tyrinėjimu, o 1970–1980 metų laikotarpiu buvo plėtojama atsakingo valdymo teorija, kurios pradininkas buvo Davis (1985), kuris savo darbuose pirmasis teigė, jog socialiai atsakinga veikla užtikrina organizacijoms pelną ilgam laikotarpiui. Taip pat buvo akcentuota, kad verslo žmonės atkreiptų dėmesį į tai, kas vyksta už organizacijų ekonominių bei techninių suinteresuotumo ribų. Šiame laikmetyje buvo išplėsta atstovavimo teorija, kurios pradininkas ir šalininkas yra vienas didžiausių savanoriškos idėjos Nobelio premijos laureatas Friedman. Jusčiaus (2007) teigimu, šioje teorijoje buvo pastebimas kategoriškai neigiamas požiūris į socialinę atsakomybę kaip veiksnį bei socialiai atsakingų projektų vykdymą. Friedmano (1970) manymu, organizacijos, skirdamos papildomas lėšas socialinei atsakomybei, traktuojamos kaip yra išteklių švaistytojos, neleidžiančios didinti verslo organizacijų pelno. Autorius ėvardijo socialinės atsakomybės ėgyvendinimą kaip „griaunančia doktrina“, neleidžiančia organizacijoms naudingai plėstis ir lyderiauti su kitomis organizacijomis, todėl kad pagrindinis organizacijų uždavinys stengtis kuo pelningiau dirbti. Tuo buvo stengiamasi ėtikinti, kad socialinės atsakomybės veikla yra neigiamas elementas ar veiksnys organizacijoms, siekiančioms kuo pelningiau dirbti ir didinti savo pelną.

Tačiau organizacijų tamprios sąsajos su aplinka ir socialinės atsakomybės išteklių teorijos veikla, sukurta aštuntajame dešimtmetyje, vertinama pozityviausiai palyginant su kitomis įvairiomis ar skirtingomis socialinės atsakomybės sampratų teorijomis. Carrollas (1999) pažymėjo, kad išteklių teorija pasižymėjo atsiradusia pagarba aplinkai, darbuotojų saugai, vartotojams, tai buvo galima ėžvelgti nuolat besikeičiančiose socialinės atsakomybės apibrėžimuose, sujungusiuose vis daugiau socialinių sričių. Autoriaus teigimu, kad minėtoje teorijoje yra vertinamas ryšis ir santykis tarp organizacijų ir jų aplinkos bei nurodomi organizacijų konkurencingumą ir lyderystę didinantys

veiksniai. Daroma išvada, kad trys pagrindinės strateginės formos norint pasiekti konkurencinį pranašumą: švarios aplinkos išsaugojimas ir darni plėtra, taršos mažinimas ir produkto valdymas. Kiekvienas strateginis variantas turi skirtingas varomąsias jėgas bei remiasi skirtingais ištekliais (Hartas et al. 2010; Juščius 2007) ir išskirdamas aplinkosaugą akcentavo, jog organizacijos, užsiimančios aplinkosauga, sukuria saviems ištekliams konkurencinį pranašumą.

2 lentelė. Socialinės atsakomybės etapai

<b>Etapas</b>		<b>Terminas</b>	<b>ORGANIZACIJOS ATSAKOMYBĖS ASPEKTAS</b>
Filantropinis		Iki XIX a. 5-dešimtmečio	Paramos stiprinimas
Problemos supratimo		1953 - 1967	Atsakomybės supratimas ir visuomeninės veiklos skatinimas
Problemos analizavimo ir sprendimo		1968 - 1973	Rūpinimasis aplinkosauga, diskriminacijos dėl rasės klausimų sprendimas
Socialinio atvirumo		1974 iki šių dienų	Organizacijos etikos ir elgsenos suvokimas vykdomos atsakingos socialinės veiklos

Cit. pagal Pruskų (2003).

Šis laikmetis svarbus ir ypatingas, kad mokslininkai savo publikacijose analizavo socialinės atsakomybės koncepcijas, teorinius jos modelius. Pasak Čepinskio ir Sakalauskaitės (2009), kad „siekdama įgyvendinti darnaus vystymosi koncepciją ir išpopuliarinti įmonių socialinę atsakomybę, 2000 m. Jungtinių Tautų Organizacija sukūrė Pasaulinį susitarimą, apibrėžianti organizacijų socialinę atsakomybę“. Šis teisės aktas kartu iliustruoja šiuolaikinį žvilgsnį į organizacijas, kurios priėmusios Pasaulinį susitarimą, numatė pareigą rūpintis numatytomis sferomis, įgyvendinant dešimt reglamentuotų principų. Keturiuos Pasauliniame susitarime įteisintos sritys, kurios laikomos kaip pagrindas įgyvendinant organizacijose socialinės atsakomybės kryptis. Svarbiausios socialinės atsakomybės sritys:

**Žmogaus teisės:** gerbti ir remti tarptautines kiekvieno žmogaus teises; vengti žmogaus teisių ignoravimų;

**Darbo standartai:** skatinti pripažinti profsajungų ir sąjungų laisvės principus ir remti teisę į jų efektyvias derybas; išeliminuoti bet koki priverstinį darbą bei atsisakyti vaikų darbo, panaikinant diskriminaciją, susijusią su profesija ir darbu;

**Aplinkosauga:** skatinti programų vykdymą, užtikrinančių aplinkos taršos mažinimą bei aktyviai remti didesnės atsakomybės prisiėmimą aplinkosaugos sferoje; diegti palankias ir draugiškas aplinkai technologijas ir plėtoti jas;

**Korupcijos išeliminavimas:** išeliminuoti bet kokias korupcijos apraiškas, kyšininkavimą, papirkinėjimą ir kitas korupcijos rūšis (Global compact).

Šiame poskyryje išnagrinėta socialinės atsakomybės raida bei teorijų raidoje pripažįstama socialinės atsakomybės svarba bei reikalingumas ir su socialine atsakomybe susijęs organizacijoms finansinis būtinumas. Tarsi socialinė atsakomybė tiesioginiai koreliuoja su finansiniais kaštais, bet suinteresuotųjų grupių bendradarbiavimas kuria palankų įvaizdį organizacijai gyvuoti ir įtakoja teigiamai jos rezultatus. Daroma pagrįsta išvada, kad atsakingumas, sąžiningumas, pasitikėjimas, etiškas elgesys yra tvirtas pagrindas naudingiems organizacijos ryšiams bei bendradarbiavimui. Svarbu, jog šis savanoriškas, bet kartu suinteresuotoms šalims naudingas ir pelningas pasitikėjimo formavimo procesas sukelia tam tikrą teigiamą nuoseklią reakciją, stiprina organizacijos įvaizdį, darbuotojų ir vartotojų palankumą ir lojalumą organizacijai.

### 1.3. Socialinės atsakomybės modelių analizė

Mokslinėse publikacijose (Freeman 1984; Brummer 1991; Carroll 1991; Donaldson 1995; Svendsen 1998; Pruskus 2002; Ginevičius ir Sudžius 2008; Vasiljevienė ir Vasiljevas 2008; Jusčius 2009; Bagdonienė ir Paulavičienė 2010) analizuojama daug socialinės atsakomybės koncepcijų, bet pabrėžtina, kad esminiai modeliai yra: *į pelną orientuotas modelis* (socialinis įsipareigojimas), *organizacijų socialinės atsakomybės modelis* (socialinė reakcija), *suinteresuotųjų šalių modelis* (socialinis jautrumas). Organizacijų socialinės atsakomybės apibrėžimų įvairovė įtakojo, kad yra daug šio sąvokos teorinių modelių, todėl norint geriau suvokti socialinės atsakomybės esmę, prisiimančių organizacijų, naudinga labiau šiuos modelius išanalizuoti. Klasikiniame į pelną orientuotame modelyje matome, jog įvairios organizacijos turėdamos skirtingas funkcijas, turi skirtingus veiklos procesus. Pagrindinis verslo organizacijų tikslas ir esminė paskirtis ekonominė, o socialinės srities organizacijų suprantama, kad socialinė. Siekdamos pelno bei ekonominės naudos organizacijos privalo apsibrėžti socialinės veiklos rėmus, nenorėdamos padidinti patiriamų išlaidų ir sumažinti gaunamą pelną. Klasikinio į pelną orientuoto modelio šalininkai pabrėžia dalininkų interesų ir poreikių tenkinimą bei pelno dydžio svarbą (Brummer 1991).

Pakankamai populiarūs yra suinteresuotosios šalies ir jų formos. Donaldson (1995) grindžiama teorija, teigtina, kad suinteresuotųjų šalių modelis – tai organizacijos suderinamumo verslo etikos ir

vadybos teorija, skirianti pagrindinį dėmesį moralinėms vertybėms ir santykiams. Lyginant suinteresuotųjų šalių ir į pilną nukreiptą klasikinį modelius bei jų socialinės atsakomybės pagrindimą, konstatuojama, kad modelis, kalbantis apie suinteresuotąsias šalis, aiškiau apibrėžia organizacijos elgesio principus ir ypatingą reikšmę skiria santykiams su suinteresuotomis šalimis. Suinteresuotųjų šalių strategija buvo išdėstyta Stanfordo analizės instituto akademikų, bet ši koncepcija buvo naudojama vien tik strateginiame vykdyme. Suinteresuotųjų šalių apibrėžimo vartojimas organizacijų socialinės atsakomybės kontekste leido apibrėžti asmenis ir grupes, kurie siekdami savo asmeninių tikslų priklauso nuo organizacijos, o organizacija priklauso nuo jų (Svendsen 1998). Anot Freeman ir Reed (1983) išskiriami du esminiai suinteresuotųjų šalių apibrėžimai, vertinant tiek plačiąja ir siaurąja prasme:

- Suinteresuotoji šalis (plačiąja prasme) – tai nustatoma grupė ar asmuo, turintis įtakos organizacijos tikslų įgyvendinimui. Norint paaiškinti suinteresuotosios šalies suvokimą, tai asmuo arba organizacija turinti bendrų interesų paskatintos įvairios vyriausybės ir nevyriausybės organizacijos, profsąjungos, skirtingos sąjungos, organizacijų personalas, visuomenės atstovai, tarnautojai bei įvairios vartotojų grupės ir kt.
- Suinteresuotoji šalis – tai nustatoma asmuo ar grupė žmonių, turintis įtakos organizacijos veiklai ir jos gyvavimui. Suinteresuotoji šalis tai – valstybės tarnautojai, darbuotojai, valstybinės organizacijos, vartotojų grupės, finansinės institucijos ir kt.

Anot Juščiaus (2009), mokslinės literatūros analizė parodė, kad tradiciškai suinteresuotosios grupės skirstomos į vidines (organizacijos darbuotojai, profesinės sąjungos, funkciniai padaliniai) ir išorinės (reguliuojančiosios institucijos, visuomenė, vartotojai) arba į pirmines (valstybinės organizacijos vietinės bendruomenės, gamtos apsaugos veikėjai, vartotojai) ir antrines (nevyriausybės organizacijos, verslo asociacijos, žiniasklaida).

Šiame poskyryje atliekama pagrindinių socialinės atsakomybės modelių lyginamasis tyrimas, glaudžiai besisiekiančiu vienas su kitu:

- 1) Carroll (1991) socialinės atsakomybės piramidės modelis;
- 2) Schwartz ir Carroll (2003) 3 dimensijų socialinės atsakomybės modelis;
- 3) Quazi ir O'Brien (2000) 2 dimensijų socialinės atsakomybės modelis.

Carroll (1991) vienas iš tiksliausiai pateikusių socialinės atsakomybės atspindinčių modelių esmę Mokslininkas tvirtina, jog tik tiksliai apibrėžus sritis, už kurias yra atsakingas šiuolaikinis ir inovatyvus verslas, tokia organizacija tiksliai supras ir prisiims socialinę atsakomybę. Anot Vaitkevičiaus (2009), Socialinės atsakomybės modelis suvokiamas daug plačiau, ne vien tik per teisinį kontekstą, todėl autorius, remdamasis Carroll (1999) socialinės atsakomybės apibūdinimu, jog socialinė atsakomybė turi apimti ne tik teisinius, bet ir ekonominius, etinius ir filantropinius visuomenės poreikius. Siekiant suprasti visumą atsakingumo, kurią aprėpia socialinės atsakomybės



strategija, analizuojami lygmenys, kuriais, remiasi ir Carroll (1991) savo moksliniuose darbuose. Savo modelį šis mokslininkas grindžia kaip socialinės atsakomybės piramidę, kuri susidaro iš keturių atsakomybių – ekonominės, teisinės, etinės ir filantropinės (žr. 4 pav.).

<b>FILANTROPINĖ ATSAKOMYBĖ</b> Didesnio indėlio į bendruomenės gyvenimą įnešimas, gyvenimo kokybės įrodymas
<b>ETINĖ ATSAKOMYBĖ</b> Įsipareigojimas vengti žalos darymo, o skatinimas veikti teisingai, sąžiningai ir dorai
<b>JURIDINĖ ATSAKOMYBĖ</b> Pasyti įstatymų ir teisės normų
<b>EKONOMINĖ ATSAKOMYBĖ</b> Siekti pelno bei prisiimti atsakomybes

4 pav. Socialinės atsakomybės tipai. Šaltinis: Carroll, A. B. (1993).

**Filantropinė atsakomybė** – filantropija apima tuos organizacijos veiksmus, kurie atsiranda atsakant į visuomenės lūkesčius. Tai apima įvairius aktus ir aktyvų dalyvavimą programose, siekiant skatinti žmonių gerovę ir geranoriškumą.

**Etinė atsakomybė** – nors ekonominiai ir teisiniai įsipareigojimai įkūnija etikos normas apie padorumą ir teisingumą, tačiau etikos atsakomybė apima ir tokią veiklą bei praktiką, kurios yra tikimasi ar yra draudžiama socialinių narių, nepaisant to jog nėra įtrauktos į teisės aktus.

**Teisinė atsakomybė** – visuomenė ne tik tiktai sankcionavo verslą, kad veiktų pagal naudos motyvą; tuo pačiu metu tikimasi jog verslas laikysis įstatymų ir teisės aktų, kuriuos paskelbė federalinės, valstybinės ir vietos vyriausybės, kaip pagrindines taisykles kurio pagrindu verslas turi veikti.

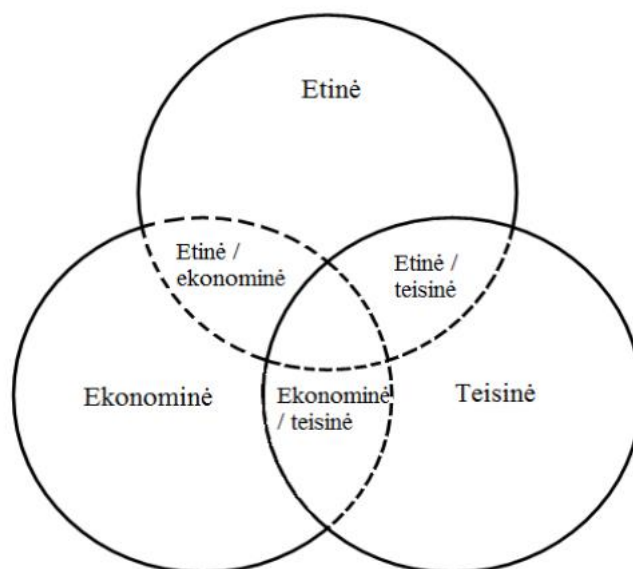
**Ekonominė atsakomybė** - verslo organizacijos buvo sukurtos kaip ūkio subjektai, skirti suteikti prekes ir teikti paslaugas visuomenei. Pelno motyvas buvo nustatytas, kaip pagrindinė paskata verslumo vystymui.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklapyje organizacijų socialinės atsakomybės apibrėžimas pateiktas, kaip organizacijos atsakomybė už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kai organizacijos bendrai veidami su visuomenės atstovais ir nacionalinio sektoriaus dalininkais arba partneriais ieško modernių sisteminių socialinių, aplinkosauginių ir ekonominės gerovės sprendimų. Socialinė atsakomybė nurodo, organizacijos atsakingumą už kiekvieną savo veiksmo būdą, paveikiantį žmogų, taip pat bendruomenes bei visą aplinką. Carroll (1991) teigimu, kad organizacijų socialinės atsakomybės koncepcijoje apibrėžiamos svarbiausios organizacijų

socialinės atsakomybės sritys ir atskleidžiamas visuomenės lūkestis teisingos, sąžiningos ir viršijančios teisinius reikalavimus veiklos. Socialiai atsakingos organizacijos privalo dalintis savo ištekliais su visuomene bei gerinti jos gyvenimo kokybę.

### 3 dimensijų socialinės atsakomybės modelis

Schwartz ir Carroll (2003) socialinės atsakomybės trijų dimensijų pateiktame modelyje atspindi, kad yra įmanomos septyni skirtingi elementai, apibūdinantys organizacijos socialinio atsakingumo ir neatsakingumo lygį.



5 pav. Trijų sričių modelis. Cit pagal M. S. Schwartz ir B. A. Carroll (1991)

- **Etinė atsakomybė** - organizacijos veikla remiasi vien tik etiniais standartais ir normomis. Taip yra veikiama dėl to, kad tai yra etiška. Paaškinat, jog organizacijos tam tikrus savo sprendimus priima nesiremdamos nei tiesioginiu ar netiesioginiu naudos siekimu ir kai net to nereikalauja įstatymai. Nepaisant to, šio modelio šalininkai pabrėžia, kad dauguma etiškų elgsenų, kurias atlieka verslo organizacijos, siejamos su ilgojo tarpsnio netiesiogine ekonomine nauda. Taip pat, pripažįstama, kad dėl galimai paslėptų veikimo tikslų beveik neįmanoma rasti takoskyros tarp etiškos veiklos ir tik po etiška veikla nuslėptos.
- **Teisinė atsakomybė** - priskiriami tokie organizacijos veikimo būdai, nesiremiantys etinėmis taisyklėmis ir nesiekiantys turėti tiesioginį ar netiesioginį pelną ar naudą. Taip veikiama tik todėl, kad „toks įstatymas“.
- **Ekonominė atsakomybė** – veiklos vykdymas remiantis tik ekonominiais motyvais ir ekonominės atsakomybės spėjimu, tiesiogiai turintis sąsajas su netiesioginio ir/ ar tiesioginio

ekonominės pelno noru, dažnai besiorientuojantis į nelegalų veikimą ar vangų paklusnumą teisės aktų normoms ir visai nėra linksniuojamas etiniais principais.

- ***Ekonominė/etinė atsakomybė***, kai organizacijų veikla yra ekonomiškai argumentuota ir etiška, tačiau nėra paremta jokiais teisiniais motyvais. Dažnai pasyvus įstatymų pašymas yra imamas už pagrindą, nes kitu atveju visa nelegali veikla yra laikoma neetiška. Schwartz ir Carroll (2003) teigimu, organizacijos, patenkančios į šios kategorijos apibrėžimą aktyviai siekia pusiausvyros tarp pelno ir etikos.
- ***Ekonominė/teisinė atsakomybė*** tai tiek ekonomiškai, tiek legalus naudingas veikimas, kuris interpretuojamas kaip neetiškas. Mokslininkų duomenimis, retai, prisiimama teisinė atsakomybės kaip etiškos veiklos. Kitaip tariant, kad organizacijos veikia prisiėmus ekonominę ir teisinę atsakomybes, bet jos vertinamos kaip neetiška.
- ***Teisinė/etinė atsakomybė***, kai kurie verslininkų sprendimai yra priimami nesiekiant ekonominės naudos, bet vadovaujantis teisės aktais ir tai vertinama kaip etiška. Mokslininkai pažymi, kad nedaug organizacijų grindžia savo veiklą veiksmis, kurie yra vien tik etiški ir teisėti, todėl dažnai tokia veikla lema netiesioginę ekonominę naudą.
- ***Ekonominė/teisinė/etinė atsakomybė*** - veikimas, siekiantis ekonominės naudos bei grindžiamas etiniais ir teisiniais motyvais. Tai tapatu su Carroll (1987) moralaus valdymo strategija, reiškiančia pelno siekį, bet tik paisant įstatymų ir etinių standartų.

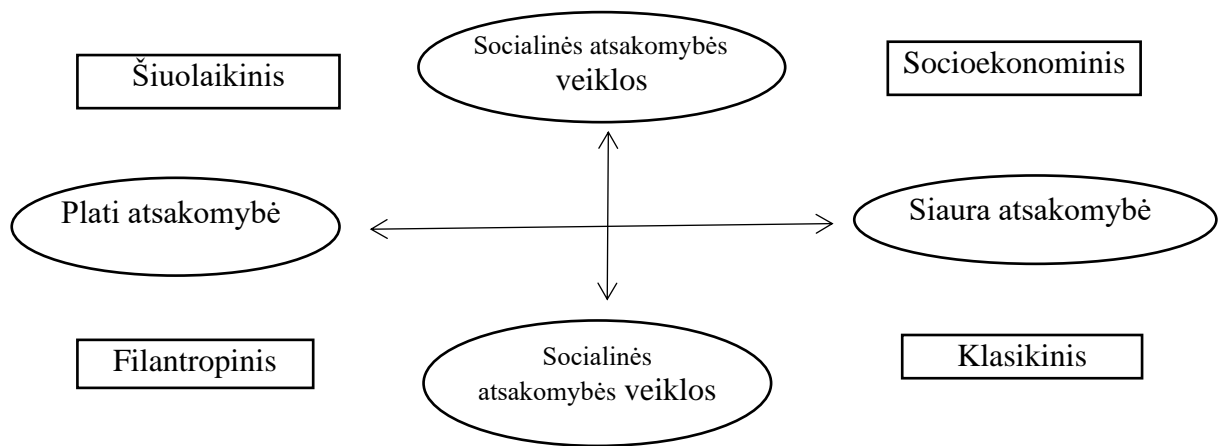
Visuose darbe minėtuose socialinės atsakomybės apibrėžtyse parodomos organizacijos sąsajos su įvairiais suinteresuotais atstovais, kas įtakoja objektyviau daryti organizacijai įtaką į kurią būtina atsižvelgti. Nežiūrint, kad socialinės atsakomybės didžiulė įvairovė, kuria remiantis socialinę atsakomybę yra pritaikoma įvairaus dydžio ir bet kokios organizacijos bei socialinė atsakomybė nėra visų autorių vertinama pozityviai.

Taigi, galime prieiti išvados, kad trys atsakomybės – teisinė, etinė ir ekonominė – turi koreliuoti ir būti visų dalyvių tikslas. Šią bendrystės vietą, kai yra prisiimamos minėtosios atsakomybės rūšys, anot Schwartz ir Carroll (2003) laikomos socialiai atsakinga veikla.

**Dviejų dimensijų socialinės atsakomybės modelis yra** pasiūlytas autorių Quazi ir O'Brien (2000). Modelis grafiškai atspindi turintis dvi ašis. Horizontalioji atspindi socialinės atsakomybės supratimą ir įsipareigojimo lygį. Dešinioji iš krašto riba simbolizuoja, jog socialinė atsakomybė suvokiama paviršutiniškai ir įsipareigojimas labiausiai traktuojamas kaip tradicinė organizacijų veikla, siejama su organizacijų paslaugų teikimu, laikantis teisės aktų nuostatų normų. Autorių teigimu, kad tokiais atvejais pirmenybė teikiama galimam didžiausiam pelnui trumpuoju laikotarpiu. Kairioji iš krašto riba yra plačioji organizacijų socialinės atsakomybės supratimo pusė, kuriai priskirti dalyviai, veikiantys daugiau negu nustato minimalūs reikalavimai, jog pateisintų visuomenės poreikius bei lūkesčius, kaip pavyzdys, kad prisidėtų prie aplinkos apsaugos, bendruomenės

stiprinimo, išteklių saugojimo ir vykdytų filantropines idėjas. Vertikali schemas ašis simbolizuoja socialiai atsakingos veiksmų įmanomas įtakas organizacijai. Žemutinė riba apibrėžia socialinę atsakomybę kaip papildomus organizacijai tenkančius veiklos kaštus. Toks matymas siejamas su socialiai atsakinga veikla tik neilguoju periodu. Viršutinė riba iliustruoja galimą naudą, kurią organizacijoms teikia socialinė atsakomybė. Toks matymas nurodo socialinę atsakomybę ilguoju periodu ir iš jo galimai išplaukiančią naudą. Galime teigti, jog yra suprantama kaip pozityvi socialinės atsakomybės įtaka organizacijai, kuri ilguoju periodu atlaiko prarandamus papildomus finansinius išteklius.

Quazi ir O'Brien (2000) remdamiesi minėtomis horizontalios ir vertikalios ašių kraštutinėmis ribomis, išskiria keturias įmanomas organizacijų socialinės atsakomybės dimensijas: klasikinių požiūrį, socioekonominių požiūrį, šiuolaikinių požiūrį bei filantropinį požiūrį. Klasikinis požiūris nurodo, kad dėmesys teikiamas tik trumpajam periodui ir yra prisiimama tik maža atsakomybės dalis ir socialiai atsakingos veiklos yra lyginama su nereikalingais kaštais. Autorių teigimu, klasikinių požiūrį grindžiančios organizacijos savo veikla siekia tik pelno didinimo ir socialinės atsakomybės įgyvendinime nemato naudos įstaigai. Tai glaudžiai siejasi su Carroll (1991) bei Schwartz ir Carroll (2003) modeliuose pateikta ekonomine atsakomybe ir teisine atsakomybe, jei veikla vykdoma laikantis formalių normatyvų. Socioekonominis matymas iliustruoja, kad organizacijos veikla tapatinamos su maksimaliu pelnu bei veikia paisydamos socialinių visuomenės poreikių. Ši socialinės atsakomybės dimensija glaudžiai siejasi su Carroll (1991) bei Schwartz ir Carroll (2003) ekonominės ir teisinės atsakomybės prisiėmimu organizacijai. Tad, galima konstatuoti, kad socialiai ekonominis matymas sąlyginai iliustruoja etinę atsakomybę. Šiuolaikiškas požiūris aprėpia tiek platų socialinės atsakomybės supratimą, tiek su socialine atsakomybe siejamą naudą. Organizacijos šiuo atveju palaiko glaudesnę komunikaciją su visuomene, per kurią yra būdas gauti naudos ar pelno tiek ilguoju, tiek trumpuoju periodu. Galutinė mokslininkų pateikiama socialinės atsakomybės matmuo vaizduoja filantropinį požiūrį, reiškianti, kad organizacijos socialinė atsakomybė suvokiama plačiai, tačiau skirtingai šiuolaikiško požiūrio atveju, nes skiriami dideli ištekliai skirtingoms idėjoms, kurios neteikia organizacijai investicinio pelno. Kitaip apibūdinant, organizacijos veikia socialiai atsakingai dėl etinių priežasčių. Pabrėžiama, kad pastarieji du požiūriai apima visas Carroll (1991) bei Schwartz ir Carroll (2003) modeliuose pateiktas atsakomybes – ekonominę, teisinę, etinę ir filantropinę. Akcentuojama, kad šiuolaikinio požiūrio naudos ir pelno siekimo kategorijoje, ekonominė atsakomybė yra pagrindinė, tuo tarpu filantropinio požiūrio grupėje svarbiausia prasmė tenka etinei ir (arba) filantropinei atsakomybei.



6 pav. Dviejų dimensijų modelis.

A. B. Carrollo trys dimensijos ir modelio teorinis socialinės atsakomybės taikymas, pasižymintis tikslumu, atvaizduojant trimatį trijų dimensijų vaizdą, iki dabar pripažįstamas vienu populiariausiu ir daugiausiai akademiku analizuojamu. Šis modelis pristato organizacijos socialinės veiklos trimatį junginį, susidarantį iš socialinės atsakomybės veiklos (etinės, teisinės, ekonominės ir filantropinės), socialinių elementų (aplinkos, darbo ir produkto saugos, vartotojiškumo bei diskriminacijos) bei organizacijų reagavimas į socialinius veiksnius (reagavimas, apsauga, prisitaikymas, profesionalūs veiksmai).

Organizacijų socialinės atsakomybės strategija įvairiose akademinėse publikacijose įvardijamos kaip įvairaus diapazono veiksmas, apimantis paslaugos teikimą bei susijusių ekonominių aplinkosaugos, socialinių ir etinių elementų diegimą. Mokslinėje literatūroje organizacijų socialinė atsakomybė suprantama, įvertinant darnumo, atsakingumo ir etiškumo elementus. Darnumo elementas apima organizacijos veiklos procesus, o atsakingumo elementas susijęs santykiais su suinteresuotomis pusėmis (valdžios institucijomis, visuomene, vartotojais ir organizacijos darbuotojais). Pasak, Bagdonienės ir Paulavičienės (2010) etiškumo principas – tai organizacijos vizija, vertybės, kultūra ir struktūra, organizacijos tikslai bei elgesys. Pabrėžiama, kad organizacijų socialinės atsakomybės iniciatyvos ir idėjos įgyvendinamos šiose srityse:

- **Visuomenės ir bendruomenės socialinė atsakomybė:**

Bendruomeninių lūkesčių ir poreikių vertinimas ir užtikrinimas, visuomeninių interesų koreliacija ir organizacijos tikslų siekimas, parama, savanoriškumas ir geranoriškumas, dalyvavimas visuomeninėse ir bendruomenės organizuojamose įvairiose veiklose, bendravimas ir bendradarbiavimas kultūros, ugdymo ir socialinių įstaigų bei skatinimas dalintis gera patirtimi ir žiniomis.

- **Aplinkos socialinė atsakomybė:** aplinkosauga, atitinkamas išteklių naudojimas, taršos mažinimas, ekologiškų ir palankių gamtai produktų vartojimas.

- **Socialinė atsakomybė darbo vietoje:** sveikos bei saugios darbo vietos garantas, žmogaus teisių saugojimas ir jų paisymas, pagarba žmogui, jo orumui, tobulėjimo ir mokymosi visą gyvenimą siekiamybė, darbuotojų išmoningumo didinimas, lygių teisių ir galimybių užtikrinimas, diskriminacijos išeliminavimas.
- **Socialinė atsakomybė rinkoje:** atsakinga rinkodara, nesinaudojant jautriomis socialinėmis grupėmis (vaikai, senjorai, neįgalieji ir kt.), sąžiningi ir laiku atliekami mokesčių mokėjimai, visų socialinių grupių poreikių ir lūkesčių atliepimas (Bagdonienė ir Paulavičienė, 2010).

Pasak Vasiljevienės ir Vasiljevo (2008), yra išskiriami šie pagrindiniai etapai:

- **Finansinės naudos siekimas.** Vienas pagrindinių verslo organizacijų tikslas yra finansinių kaštų didinimas ir dalininkų poreikių ir lūkesčių tenkinimas.
- **Filantropija.** Svarbu suvokti, kad organizacijos ne tik stengtųsi didinti pelningumą, bet ir didintų skiriamas lėšas paramai.
- **Santykiai su bendruomeninėmis ir visuomeninėmis organizacijomis.** Organizacijų ir bendruomenės komunikavimas.
- **Parama skiriama bendruomeninėms organizacijoms** Indėlis į bendruomeninių organizacijų poreikius ir interesus motyvuoja steigti strateginio bendravimo ir partnerystės bei bendradarbiavimu grįstas organizacijas.
- **Darnus verslas.** Organizacijos turi veikti tvarume su visuomene, bendruomene, aplinka ir darbuotojais.

Socialinė atsakomybė pagrindinė esmė, kad organizacija turėtų būti atsakinga už kiekvieną savo veiksmą, kuris veikia žmones, jų bendruomenes, visuomenę ir aplinką.

Galime teigti, kad socialiai atsakinga veikla privalo būti planuota ir išeiti iš organizacijos misijos ir filosofijos, orientuota į visas organizacijos veiklos sritis, pradedant organizacijos strategija, jos vizija, misija ir tikslais: tuomet socialinė organizacijos atsakomybė gali turėti įtakos finansinei organizacijos sėkmei ir palankaus organizacijos įvaizdžio kūrimui kaip patikimos organizacijos - paslaugos teikėjos ar investuotojos reputaciją.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad visi trys pristatyti modeliai bent dalinai siejasi vienas su kitu. Trijų dimensijų modelis yra kiek patikslintas socialinės atsakomybės piramidės schema, bet dviejų dimensijų modelis remiasi skirtingu principu negu trijų dimensijų, nes jame yra atskleidžiami skirtingi matymai į socialinę atsakomybę ir jos gaunamą pelną. Tačiau, dviejų dimensijų modelis gali būti palyginamas tiek su socialinės atsakomybės piramidės schema, tiek su trijų dimensijų modeliu, kas reiškia, jog atitinkamas požiūris į socialinį atsakingumą ir jo naudą yra glaudžiai tapatinamas su tam tikrų atsakomybės rūšių prisiėmimu ir įtakojamas šių veiksmų.

## 2. NEĮGALIUOSIUS SOCIALIAI ĮTRAUKIANČIOS BIBLIOTEKOS MODELIS

Taigi, siekiant kuo išsamiau aptarti darbo problemą – „*bibliotekos kaip organizacija nepakankamai yra socialiai atsakingos, o siekiant didinti bibliotekų socialinę neįgaliųjų įtrauktį, būtina užtikrinti paslaugų prieinamumą ir atitiktį, skatinti didesnę įsitraukimą į bibliotekų veiklą*“ – tikslinga išnagrinėti tiek teisinį neįgaliuosius įtraukios bibliotekos pagrindą, jo modelį bei veiklų prieinamumą.

Šio magistrinio darbo pavadinimas „Socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties stiprinimas kuriant veiksmingą bibliotekų veiklą“ — apibrėžia, kad keliamą problemą atspindi socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtrauktis svarbą. Siekiant kuo išsamiau atskleisti darbo problemą – socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties aspektus – svarbu gerai išnagrinėti šias dvi sudėtinės dalis. Prieš tai aptariamuosiuose darbo skyriuose didelė reikšmė buvo suteikta socialinės atsakomybės apibrėžimui, skirtingų socialinės atsakomybės sąvokų išaiškinimui. Tą pabrėžia magistrinio darbo paradigma - kad ypač svarbu išanalizuoti visas struktūrinės dalis, kurios piešia bendrą šio darbo vaizdą.

Gyventojų įtrauktis, o ypač neįgaliuosius, „*didinimas nėra paprastas organizacinis pokytis viešajame sektoriuje, jis glaudžiai siejasi su naujų veiklos praktikų įgyvendinimu, todėl pokyčių valdymas siekiant sukurti įtraukią organizaciją įgyja papildomo kompleksiskumo*“ (Kurienė 2019) ir reikalauja ne tik kūrybiškų ir šiuolaikinių sprendimų, įtraukiant neįgaliuosius į veiklas, bet ir infrastruktūros pritaikymo. Šapanienė (2011), Raipa (2014), Baran (2019), Kurienė (2019) tyrė pokyčių valdymą ir novatoriškų sprendimų įgyvendinimą viešosiose organizacijose. Jungtinių Tautų darnaus vystymosi darbotvarkėje iki 2030 (2015) - vienas svarbiausių reglamentuotų tikslų – skatinti taikias ir įtraukias visuomenės darniam vystymuisi, suteikti visiems vienodas galimybes reikalauti teisingumo ir kurti veiksmingas, atsakingas ir įtraukias organizacijas visais lygiais. Minėtame teisės akte reglamentuota socialiai atsakingos ir įtraukios organizacijos kūrimo ir veiklos svarba. Siekiant didinti bibliotekų socialinę neįgaliųjų įtraukimą, svarbu, kad būtų užtikrintas paslaugų prieinamumas neįgaliesiems ir jiems teikiamų paslaugų atitiktis, skatinamas didesnis neįgaliųjų asmenų į savanoriškas įsitraukimas į bibliotekų vykdomas veiklas. Remdamiesi nuolat vykstančiomis diskusijomis apie bibliotekų ateitį, svarbus aspektas - bibliotekų socialinė atsakomybė.

Socialinis įtrauktis gali būti didinama skatinant ir motyvuojant socialiai jautrių, visuomeninių organizacijų, taip pat ir negalią turinčių asmenų įtraukimą ir įsitraukimą į organizacijų įgyvendinamo veiklas ir sprendimų priėmimą, užtikrinant neįgaliesiems paslaugų prieinamumo dalyvavimo jose galimybes. Turėdamos didelę įvairovę nemokamų kultūrinių, edukacinių, informacinių, paslaugų, visos viešosios bibliotekos prisideda prie neįgaliųjų socialinės atskirties

mažinimo (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016). Negalią turintys asmenys sudaro nemažą skaičių narių. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos statistiniais duomenimis ir viešai prieinama informacija apie neįgalią, turinčių asmenų, skaičių, konstatuojama, kad 2018 metais iš viso Vilniaus mieste buvo 28 217 negalią turinčių asmenų, kas sudaro 5.15 procento. Todėl galima teigti, jog negalią turintys asmenys yra gana didelę dalį visuomenės sudaranti grupė, kuriai edukacinių, kultūrinių bei informacinių poreikių ir lūkesčių tenkinimas ir užtikrinimas yra vienas svarbiausių socialiai įtraukios bibliotekos tikslų ir uždavinių.

## 2.1. Teisinis neįgaliosios įtraukios bibliotekos kūrimo pagrindas dabartiniu metu

Lietuvos bibliotekų veiklai reikšmingos politikos sritys – bendrosios valstybės plėtros strategijos, švietimo, mokslo, informacijos ir kultūros politika. Šių sričių dokumentai analizuojami siekiant nustatyti pagrindines tendencijas ir teisinę bibliotekų raidos aplinką. UNESCO Viešųjų bibliotekų manifeste (1994) plačiai aptariamas individo ir visuomenės laisvės siekis klestėti ir tobulėti ir vertinimas kaip svarbiausių žmogaus vertybių. Vertybių užtikrinimas bus įgyvendintas, kai žmonės plačiai naudosis demokratinėmis laisvėmis ir teisėmis būti aktyvia visuomene šalyje. Taip pat akcentuojamas *„kūrybiškas dalyvavimas ir demokratijos tobulinimas priklausantis nuo švietimo ir galimybės laisvai bei nevaržomai naudotis idėjomis, žiniomis, kultūra ir informacija“* (UNESCO viešųjų bibliotekų manifestas 1994).

Lietuvos bibliotekoms tenka ypatinga misija, kurios esmė - įtvirtinti bibliotekas kaip tvarias bendruomenines organizacijas, galinčias pagerinti Lietuvos žmonių gyvenimo kokybę (Projektas „Bibliotekos pažangai 2“). Bibliotekų plėtros strateginėse kryptyse 2016-2022 metams reglamentuota bibliotekų misija, kad šios užtikrintų visuomenės poreikius atitinkančią prieigą prie informacijos, žinių ir kultūros bei sudarytų galimybes naudoti informaciją kaip strateginę valstybės socialinės, kultūrinės ir ekonominės pažangos vystymo išteklių (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016). Taip pat įteisinta bibliotekos vizija, įpareigojant kurti stipriausią mokslo, kultūros, visą gyvenimą mokymosi, socialinės plėtros ir ekonominės plėtros informacinę infrastruktūrą. Šiame dokumente tiksliai apibrėžta bendruomeniškumo vertybė, t.y. *„bendruomeniškumu puoselėjant draugišką aplinką bibliotekoje, kuriant šiltus santykius su socialiai pažeidžiamomis grupėmis, puoselėjant tradicijas, suteikiant vartotojams saviraiškos priemonių ir galimybių, sudarant sąlygas tenkinti vartotojų kultūrinius, socialinius, mokymosi, informacinius poreikius“*. Pirmojoje strateginėje kryptyje viename iš bibliotekos tikslų - visuomenės mokymasis apibrėžtas vienas iš uždavinių, atnaujinant fizinę ir nuotolinę mokymąsi įtakojančią aplinką bibliotekose, pritaikyti ją kuo didesnei vartotojų aplinkai, t.y. skirtingų socialinių grupių ir įvairaus amžiaus gyventojų poreikiams. Antroji strateginė kryptis apibrėžia bibliotekos visuomenės socialinę-ekonominę gerovę, kurios trečias



uždavinys yra užtikrinant gyventojų socialinės atskirties mažinimą bei žmonių su negalia socialinę integraciją, didinti bibliotekų elektroninio turinio, virtualių paslaugų ir infrastruktūros prieinamumą (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016).

Lietuvos kultūros ministro įsakyme numatoma: „*Siekti efektyviai išnaudoti bibliotekų, kaip veiksmingos informacinės infrastruktūros, potencialą, gyvenimą, socialinės ir ekonominės gerovės plėtojimą bei poveikio šalies ir regionų raidai didinimą*“ (Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams 2016). Savivaldybėms priklausančių bibliotekų paslaugų teikimo ir prieinamumo modeliuose įteisinti orientavimosi į bendruomenės poreikius ir prieinamumo principai, nusakantys bibliotekos paslaugas, veiklas bei darbo metodus orientuojamus į bendruomenės įvairių grupių poreikius. Užtikrinamas bibliotekos ir vietos bendruomenės atstovų dalyvavimas priimant sprendimus dėl bibliotekos paslaugų organizavimo ir vertinant veiklos rezultatus bei paslaugų prieinamumą ir dėl paslaugų suteikimo, patalpų įrengimo ir jų lankstaus panaudojimo, vertinant darbo laiko aspektus. Remiantis politiniais sprendimais ir gavus projekcinį finansavimą per pastaruosius septynis metus bibliotekose buvo atnaujinta, tobulinta bei modernizuota bibliotekų technologinė įranga ir bazė, o bibliotekos darbuotojai įgijo naujo įdirbio ir kėlė kompetencijas ir kvalifikaciją. Išsiplėtė informacinių paslaugų paketas vartotojams, reguliariu tapo mokymai ir švietėjiški edukaciniai renginiai bendruomenei (Projektas „Bibliotekos pažangai 2“ 2016).

Lietuvos Respublikos Seimo nutarime „Dėl Lietuvos kultūros politikos kaitos gairių“ (2010) apibrėžiamas bibliotekos vaidmuo: „*Viešosios bibliotekos sudaro sąlygas žmogui plėtoti prasmingo ir laimingesnio gyvenimo perspektyvas – atnaujinti žinias, mėgautis literatūra, domėtis istorija ir naujovėmis, siekti geresnės karjeros, integruotis į bendruomenę, priimti savarankiškus sprendimus ir dalyvauti visuomenės gyvenime*“. „*Biblioteka yra viena pagrindinių išsilavinusios ir kūrybingos visuomenės dalių, veikiančių kaip atsvara komercinei pasiūlai ir rinkai ir vartotojiškos visuomenės vertybių propagandai*“, - skaitome Lietuvos kultūros politikos gairėse. Lietuvos kultūros politikos kaitos gairės (2010) yra pagrindinis šalies kultūros politikos dokumentas, numatantis jos raidos kryptis.

Lietuvoje patvirtinta ilgalaikė Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ (2012).

. Įgyvendinant „Lietuva 2030“ viziją yra įteisintos svarbios pažangai vertybės. Tai:

„*Atvirumas kitokiam požiūriui, pozityvioms iniciatyvoms, dialogui, bendradarbiavimui, naujovėms*“ („Lietuva 2030“ 2012).

„*Kūrybingumas generuojant vertingas idėjas ir jas įgyvendinant, iššūkius vertinant kaip naujas galimybes savo sėkmei kurti.*“ „Lietuva 2030“ 2012).

*„Atsakomybė už savo veiksmus, moralumas, aktyvus rūpinimasis ne tik savimi, bet ir savo aplinka, bendruomene, savo šalimi“ (Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija“ („Lietuva 2030“ 2012).*

Nacionalinė pažangos programa parengta ir įgyvendinama derinant ES strateginius (pagal naujausią ES ilgalaikę raidos strategiją Europa 2020) ir Lietuvos ilgalaikės valstybės raidos strategijos „Lietuva 2030“ prioritetus. Daugelis politinių sprendimų, turinčių įtaką bibliotekų veiklai, priklauso nuo šios programos turinio. Su bibliotekų veikla tiesiogiai siejasi du Plane įtvirtinami principai:

◆ *„Inovatyvumo (kūrybingumo) horizontalusis principas suvokiamas kaip inovatyvių ir veiksmingiausių veikimo būdų paieška ir taikymas, efektyvus mokslo ir verslo bendradarbiavimas, mokslinių tyrimų ir mokslo pažangos rezultatų, naujų technologijų taikymas, kūrybiškų sprendimų paieška sprendžiant šaliai aktualius iššūkius, kuriant didesnės vertės, geresnės kokybės paslaugas ir produktus visose valstybės veiklos srityse (...)“.*

◆ *„Lygių galimybių visiems horizontaliojo principo taikymas užtikrina, kad visiems asmenims nepaisant jų lyties, tautybės, rasinės ar etninės kilmės, kalbos, religijos, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, negalios, socialinės padėties, amžiaus arba seksualinės orientacijos būtų užtikrintos vienodos teisės ir galimybės naudotis paslaugomis, infrastruktūra, transportu ir kitomis priemonėmis, dalyvauti visuomeniniame gyvenime (...)“.*

Atkreiptinas dėmesys, kad Lietuvos Respublikos Seimo patvirtintas dar vienas svarbus strateginis dokumentas – Nacionalinė reformų darbotvarkė. Šis dokumentas numato, kokias reformas įgyvendina Lietuvos valstybė. Nacionalinė reformų darbotvarkė atskleidžia pagrindinius prioritetus, kuriems skiriamas dėmesys artimiausią dešimtmetį (Lietuvos konvergencijos 2011 metų programa ir nacionalinė reformų darbotvarkė 2011). Atlikus bendrųjų ir sektoriinių strategijų, programų, kitų teisės aktų analizę paaiškėjo, kad dabartinė Lietuvos politinė-teisinė bibliotekų veiklos aplinka atveria naujų bibliotekų plėtros galimybių:

- stiprinama bibliotekų infrastruktūra: sustiprinta Lietuvos bibliotekų techninė ir materialinė infrastruktūra bei žmogiškieji ištekliai, kompiuterizuojamos valstybinės reikšmės bibliotekos;
- sudaromos palankios sąlygos plėtoti paslaugas neįgaliesiems;
- įvairių tarpsektoriinių ir sektoriinių strategijų prioritetai glaudžiai siejasi su bibliotekų vaidmenimis ir kompetencijos sritimi;
- šalyje vykdomos reformos lemia būtinybę koreguoti ar persvarstyti bibliotekų vaidmenis.

Analizuojant neįgalųjų teisės turėti prieigą prie informacijos šaltinių, patekti į viešąsias institucijas, dalyvauti socialiniame bei kultūriniame gyvenime, galima teigti, kad nemažai yra

patvirtintų teisės aktų, reglamentuojančių neįgaliųjų įtrauktį: JT neįgaliųjų teisių konvencija (2006), Nacionalinė neįgaliųjų socialinės integracijos programa (2012), ES Marakešo sutartis (2013), Liono deklaracija (2014), JT darnaus vystymosi darbotvarkė iki 2030 metų (2015), ET Strategija dėl negalios (2016), Lietuvos regioninės politikos „Baltoji knyga“ darniai ir tvariai plėtrai 2017–2030 (2017), Lietuvos kultūros politikos strategija „Kultūra 2030“ (2019) ir kt..

Vienas pagrindinių neįgaliųjų teises reglamentuojančių dokumentų - Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2006), mūsų šalyje ratifikuota 2010 metais. Konvencijoje (2006) reglamentuota paslaugų negalią turintiems asmenims prieinamumo poreikį, lygių teisių užtikrinimą neįgaliesiems, skatinant įsitraukti į visuomenines ir bendruomenines veiklas bei suteikiant galimybes prieinamais būdais pasinaudoti kultūrinėmis paslaugomis, gauti įvairias kultūros sektoriaus paslaugas kaip teatrų, kino, muziejų, turizmo ir bibliotekų bei dalyvauti įvairiuose kultūrinuose renginiuose. Europos Tarybos 2017–2023 m. strategijoje dėl negalios (2016) nurodytos šios prioritetinės sritys: lygybė ir nediskriminavimas; visuomenės švietimas; prieinamumas; lygybė prieš įstatymą; laisvė nebūti išnaudojamam, nepatirti smurto ir prievartos.

Pabrėžtina, kad paslaugų prieinamumas yra viena pagrindinių sąlygų, kad negalią turinčių asmenų nebūtų pažeistos žmogaus teisės, galėtų aktyviai ir visapusiškai naudotis ir vienodomis teisėmis dalyvauti bendruomeninėje ir visuomenėje veikloje bei įdiegti savo indėlį į kultūrinį gyvenimą, taip pat gyventi savarankiškai bei turėti pasirinkimo galimybę visais ar įvairiais savo gyvenimo aspektais. Pažymėtina, kad paslaugų prieinamumas dažniausiai traktuojamas kaip aplinkos ar infrastruktūrinės dalies pritaikymas negalią turintiems žmonėms, ypač fizinę negalią turintiems, jų poreikiams, tačiau yra labiau platesnis suvokimas ir samprata, apimanti paslaugų ir veiklų prieinamumą, įskaitant formas ir būdus, koku būdu suteikiamos paslaugos. Svarbu paminėti Jungtinių Tautų darnaus vystymosi darbotvarkę iki 2030 (2015), kurioje vienas svarbiausių numatytų tikslų – skatinti taikias ir įtraukias visuomenes darniam vystymuisi, suteikti visiems galimybes reikalauti teisingumo ir kurti veiksmingas, atsakingas ir įtraukias organizacijas visais lygiais. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje (2006) nemažas dėmesys skiriamas įtraukiančios ir socialiai atsakingos organizacijos kūrimui ir procesų svarbai. Visos organizacijos, norinčios dirbti įtraukiai su neįgaliaisiais, yra įpareigosios įgyvendinti pagrindinius dokumentus, teikiant pirmenybę teikiamų paslaugų įvairovei ir prieinamumui skirtingoms visuomenės grupėms, ypač jautrioms socialinėms grupėms, t.y. neįgalieji, vaikai, senjorai ir kt.. Bibliotekos turi gana plačias galimybes ir vertinant minėtą misiją, būtina pabrėžti, kad jos turi puikiai išplėtotą ir net mažiausiuose miesteliuose ar kaimuose veikiančią bibliotekų tinklą, tai pat siūlo įvairias paslaugas (edukacines, kultūrinės, informacines ir kt.) bei sutelkia skirtingo amžiaus ir skirtingų socialinių grupių ir poreikių gyventojus (vaikus, negalią turinčius asmenis, senjorus, suaugusiuosius, ir kt.), stiprina savo bendruomenes, įtraukdamos į aktyvią veiklą. Šie elementai suteikia galios bibliotekas pasiekti didelei daliai

visuomenės, ypač tuos, kurie priklauso jautrioms socialinėms ar socialinės atskirties grupėms, ypač neįgaliuosius. Atlikus pagrindinių Lietuvos Respublikos teisės aktų ir norminių dokumentų, įgaliojančių skirtingas viešąsias organizacijas užtikrinti lygių neįgaliųjų teisių įgyvendinimą gauti edukacines, kultūrinės bei informacines paslaugas (žr. 3 lentelę), giluminę analizę, nustatyta, kad:

- 1) dėmesys edukacinėms, kultūrinėms ir informacinėms paslaugoms bei jų prieinamumui per pastaruosius 30 nepriklausomybės metų ženkliai išaugo, taip kaip ir inkluzijos didinimui, numatant papildomas bibliotekų aplinkybes ir galimybes siekiant šio tikslo;
- 2) nuo XXI a. pradžios ženkliai padidėjo dėmesys negalia turintiems žmonėms, jų socialinei įtraukčiai bei integracijai;
- 3) patvirtinti strateginiai valstybės dokumentai, numatantys šiam dešimtmečiui labai konkrečias priemones, išteklius, padėsiančius bibliotekoms skatinti neįgaliųjų socialinę įtrauktį ir integralumą.

3 lentelė. Pagrindiniai neįgaliųjų teises reglamentuojantys dokumentai

Dokumentas	Pagrindinės nuostatos
Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas (1991)	Įstatymo <...> tikslas yra užtikrinti žmonių su negalia lygias teises ir galimybes visuomenėje, nustatyti neįgaliųjų socialinės integracijos principus, apibrėžti socialinės integracijos sistemą ir jos prielaidas bei sąlygas.
Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992)	Konstitucijos 25 straipsnis numato, jog <...> Lietuvos piliečiams garantuojama teisė ieškoti, gauti ir skleisti informaciją bei idėjas.
Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymas (1995)	Įstatyme pažymima, jog <...> bibliotekų veikla apima tokias sritis, kaip <...> kultūrinių ir edukacinių programų organizavimas, kultūros plėtra, galimybės naudotis viešaisiais informacijos šaltiniais <...> užtikrinimas; <...> lygių teisių naudotis <...> nemokamomis visuomenės švietimui, sociokultūrinei edukacijai, moksliniams tyrimams bei asmenybės ugdymui reikalingomis paslaugomis ir informacija užtikrinimas.

Regionų kultūros plėtros 2012–2020 metų programa (2011)	Programoje numatyti tikslai <...> užtikrinti, jog <...> bibliotekų veiklai pritaikyti pastatai ir tinkamai įrengtos patalpos sudarytų galimybes teikti naujas paslaugas visuomenei, pritraukti naujų vartotojų <...> pažymima, jog <...> pastatų, kaip traukos veiksnio poveikis, ribotas, kokybiškos paslaugos priklauso nuo darbuotojų kvalifikacijos ir informacijos išteklių kokybės bei įvairovės <...>. <...> bibliotekos vykdo edukacinius renginius ir programas <...> tačiau <...> nepakankamai įtraukiami <...> įvairių socialinės atskirties grupių asmenys.
Lietuvos Respublikos nacionalinė neįgaliųjų socialinės integracijos 2013–2019 metų programa (2012)	Programoje pažymima, jog neįgaliesiems trūksta galimybių dalyvauti kultūriniame gyvenime <...> dėl savo negalios pobūdžio (judėjimo funkcijų sutrikimų, regėjimo, klausos, proto ar kompleksinės), neįgalieji dažnai negali dalyvauti visuomeniniuose renginiuose, naudotis kultūros (teatrų, muziejų, kino, bibliotekų) <...> paslaugomis <...> pasinaudoti kultūrine medžiaga, įgyvendinti savo teisę į kultūrinio tapatumo pripažinimą įskaitant kurčiųjų kultūrą <...> programos įgyvendinimo veiksmų plane <...> numatytas uždavinys didinti aplinkos (fizinės ir informacinės) prieinamumą neįgaliesiems <...>.
Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams (2016)	Pirmoji strateginė kryptis numato <...> jog bibliotekos skirtos visuomenės mokymuisi <...>. Vykdydamos edukacines ir kultūrinės veiklas, bibliotekos gali <...> sumažinti socialinę atskirtį <...>. Antroji <...> strateginė kryptis numato, jog bibliotekos yra skirtos visuomenės socialinei-ekonominei gerovei <...>.
XVII Lietuvos Respublikos Vyriausybės programa ir jos įgyvendinimo planas (2017)	Plane įvardytos kryptys <...> darnios ir kūrybingos asmenybės ugdymas kultūros, meno ir švietimo priemonėmis <...> kultūros paslaugų prieinamumo didinimas visoje Lietuvoje <...>.

Lietuvos regioninės politikos „Baltoji knyga“ darniai ir tvariai plėtrai 2017–2030 (2017)	3 uždavinio <...> 9 veiksmas: gerinamas kultūros paslaugų pasiekiamumas ir gyventojų įsitraukimo lygis.
Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo sričių 2019–2021 metų strateginis veiklos planas (2018)	Plane <...> numatyta priemonė: aprūpinti bibliotekas socialinės ir informacinės atskirties gyventojų grupėms skirta įranga bei priemonėmis, šios priemonės įgyvendinimui skirta 96 000 eurų <...> bibliotekų paslaugų neįgaliesiems srityje siekiama užtikrinti šalies gyventojų socialinės atskirties mažinimą ir žmonių su negalia socialinę integraciją bei didinti bibliotekų paslaugų prieinamumą <...>.
Kultūros politikos strategija „Kultūra 2030“ (2019)	2.2 uždavinio <...> 2 priemonė: aktualaus kultūrinio turinio kūrimas ar pritaikymas skirtingus poreikius turinčioms auditorijoms.

Galima daryti išvadą ir apibendrinant šį skyrių, galima teigti, kad Lietuvoje sukurta pakankamai plati neįgaliųjų teises reglamentuojanti teisinė bazė ir yra patvirtinta daug norminių aktų, atitinkančių valstybės ekonomines galimybes ir padedančių tenkinti vis didesnius neįgaliųjų poreikius bei atliepti jų lūkesčius. Tačiau neišvengiamybė ją ir toliau tobulinti išlieka – teisės aktuose būtina tiksliau apibrėžti valstybės ir savivaldybių institucijų atsakomybę už neįgaliųjų teisių įgyvendinimą bei suderinamumą visų šių institucijų funkcijų, įtvirtinant tarpinstitucinį, sisteminių bendradarbiavimą ir apibrėžiant kompleksinio ir komandinio darbo sąlygas. Inkluzija ar kitaip tariant įtraukimas akcentuoja neįgaliųjų įsitraukimą į visas visuomeninės ir bendruomenės veikimo sritis, dalyvavimą, veiklą kartu ir siekį sukurti visiems vienodas sąlygas dalyvauti įvairiose ir skirtingose veiklose. Europos ir Lietuvos vykdoma socialine politika siekiama gerinti neįgaliųjų integraciją ir visuomenės supratingumą, toleranciją šioje srityje. Galima teigti, kad Lietuvos bibliotekos potencialiai turi galimybę aktyviai prisidėti įgyvendinant mokymosi visą gyvenimą, socialinės atskirties mažinimo, mokslo potencialo stiprinimo, inovacijų skatinimo ir kitų atskirų sektorių strateginių prioritetų.

Išnagrinėta mokslinė literatūra leido įsiginti į darbo problemą ir ją suvokti bei išanalizuoti keliamą šiame darbe problemą, todėl kad baigiamajame magistro darbe gilinamasi į biblioteką kaip į struktūrinės – funkcinės paradigmos elementą. Išanalizavus socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties aspektus, galima teigti, kad biblioteka veikia užimdama lyderystės vaidmenį, įtraukiant neįgaliuosius į bibliotekos veiklas bei sudarydama sąlygas neįgaliesiems veiklą ir paslaugų prieinamumo. Kompleksiškumas pasireiškia per bibliotekos darbuotojų atliekamus vertybinius ir vadybinius bei teisinius veiksmus bei darbo procesus. Šių pagrindinių – socialinės atsakomybės

aspektų atskleidimas reikalingas darbo problemos išaiškinimui bei tolimesniam į ją gilinimuisi, nes šiame darbe analizuojama biblioteka kaip socialinės struktūros elementas. Tai atitinka pasirinktą struktūrinę – funkcinę paradigmą, kadangi sistemos kompleksiskumas ir visuma atsiskleidžia per pagrindinius ir esminius bibliotekos veiklos aspektus – socialinę atsakomybę ir neįgaliųjų įtrauktį. Bibliotekos kaip organizacijos socialinė atsakomybė ir neįgaliųjų įtrauktis tai sudėtinės dalys, kurios veikia išvien, kartu ir stabiliai. Solidarumas pasireiškia per neįgaliųjų lūkesčių ir poreikių tenkinimą, interesų paisymą ir siekį juos įgyvendinti. Be abejo, stabilumui turi įtakos ir reikšmės, konkrečiai ir stabili teritorija. Šiuo empiriniu tyrimu numatoma įvertinti kaip biblioteka tenkina neįgaliųjų poreikius, įtraukia juos į bibliotekų veiklą ir užsiėmimus, skatina jų aktyvumą, per dalyvavimą ne tik veikloje, bet ir problemų bei klausimų sprendime, susijusių su neįgaliesiems paslaugų prieinamumu ir plėtojimu, neįgaliųjų veiklumu. Taip šio darbo problema priartinama prie empirinio tyrimo dalies.

## 2.2. Modelį grindžiančios vertybės ir jų socialinis poveikis

Neįgaliųjų įtraukties efektyvumas pastebimas ne tik tenkinant neįgaliųjų poreikius ir suteikiant prieinamas paslaugas, bet ir pasak Guogio ir Šilinskytės (2013), kaip tarpusavyje derinami ir koordinuojami bendri klausimai, dalijamasi gerąja praktika, plečiant bendradarbiavimą bei bendravimą. Tokiais metodais neįgalieji įsitraukia į problemų nagrinėjimą ir sprendimų priėmimą ir neįgaliųjų bendruomenės poreikių ir lūkesčių atstovavimą.

Svarbiausios struktūrinės - funkcinės paradigmos keliamos problemos yra:

- kaip įgyvendinama socialinė atsakomybė bibliotekos veikloje?
- kaip užtikrinama neįgaliųjų socialinė įtrauktis į bibliotekos veiklą?

Anot Tidikio (2003) struktūrinė–funkcinė paradigma – tam tikra socialinių teorijų kūrybos ir plėtojimo struktūra kaip kompleksiška sistema, kurioje funkcionuodamos jos sudėtinės dalys išsaugo pačią sistemą, įnešdamos solidarumą ir stabilumą. Minėtoje paradigmoje akcentuojama, kad visi socialinės struktūros elementai įneša unikalų įnašą į visuomenės ir bendruomenės funkcionavimą ir plėtrą. Socialinė struktūra ir jos dalys atspindi socialines funkcijas bei jų idėją, iniciatyvas. Socialinė funkcija suvokiama dažniausiai kaip visuma, kas teikia tam tikrą formą socialinėms grupėms ar struktūroms bei skatina motyvaciją kiekvieną žmogų elgtis, jausti ir mąstyti. Kitaip tariant, socialinės funkcijos tai visuomenės veiklos proceso rezultatas. Funkcionalizmo esmė ir funkcionalinės analizės uždavinys sociologiniuose tyrimuose yra nagrinėti visuomenę kaip harmoningai funkcionuojančią sistemą, kurios visos dalys veikia palaikydamos šią harmoniją (Tidikis 2012).

Socialiai įtraukti 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 (Kulikauskienė 2019). Biblioteka kaip socialiai atsakinga organizacija, suteikianti

visoms skirtingoms visuomenės socialinėms grupėms, taip pat neįgaliesiems, prieinamas tiek fizine, intelektualią prasme paslaugas, tai pat rūpinasi savo darbuotojų gerove, kuriant saugią ir komfortišką darbo aplinką, jų visą gyvenimą mokymusi ir kompetencijų tobulinimu, vartotojų poreikių ir lūkesčių realizavimu, taip pat rūpinasi bendruomenės telkimu, į bibliotekos veiklas ir užsiėmimus įtraukdama skirtingus žmones ir kurdama bendrystę tarp jų. Taigi pagrindinis bibliotekos išskirtinumas yra prieinamumas visų socialinių grupių žmonėms, jos kuriama bendrystė ir prisiimta atsakomybė už tai, kad kiekvienas asmuo, nepriklausomai nuo jo kilmės, amžiaus, fizinio pajėgumo, įsitikinimų ar kitų socialinio identiteto bruožų, galėtų ne tik patekti į biblioteką ir rasti joje vietą, bet jaustųsi tikru bendruomenės nariu.

Svarbus bibliotekų vaidmuo yra kuriant bendruomenes, dalijimasis atsakomybe už santykius tarp bibliotekos bendruomenės narių, socialinių partnerių ar visus juos įtraukiant į bendrą veiklą. Gilinant į apie viešųjų bibliotekų vaidmenis ir jų ateitį, tenka pastebėti, kad pačių bibliotekų projektuose, vykdomose veiklose nemažai vietos tenka bibliotekai kaip fizinei erdvei, nors laikui bėgant biblioteka nėra suprantama kaip tik vieta, ji visuomenėje įgyvendina daug platesnę misiją. Nūdienose, vis daugiau viešųjų bibliotekų paslaugų teikiamos yra nuotoliniu būdu, bet virtualėjimo tendencija nepaskatino materialios bibliotekos kaip vietos, kaip edukacijos ir kultūros židinio išnykimo, o, atvirkščiai, padidino bibliotekų ir jų erdvių aktualumą, organizuojant tiek įvairius mokymus, užsiėmimus ar renginius. Šiuolaikinė biblioteka turi atverti duris kiekvienam nepriklausomai nuo jo rasės, amžiaus, lyties, tautybės, kalbos ar padėties visuomenėje, suteikia jai ar jam būtiną garsinę, vaizdinę, spausdintą ar skaitmeninę informaciją pilietiniams, profesiniams ar asmeniniams poreikiams bei problemoms spręsti. Modernios komunikacijos ir informacijos technologijos suteikia galios bibliotekoms tapti vartais į pasaulio žinią, į globalųjį pasaulį. Taigi, biblioteka atveria galimybes kiekvienam piliečiui patekti į informacijos visuomenę, į tiek mokslinį, tiek informacinį, tiek grožinės literatūros pasaulį. Sparčiai besiplečiantis skaitmeniniai informacijos išteklių skatina bibliotekas perorganizuoti savo fizinių erdvių paskirtį, padaryti labiau moderniomis, patogiomis ir multifunkcinėmis. Bibliotekų pastatai, jų vidinės erdvės nėra tik skirtos fondams talpinti, nuosekliai yra pereinama prie mokymosi, laisvalaikio, bendravimo erdvės sampratos ir koncepcijos. Suteikiama vis didesnis vaidmuo bibliotekai kaip erdvei - mokymosi ir poilsio, laiko leidimo ir susitikimo vietai, bibliotekos pastatai įvardijami ne tik kaip gyventojų ir turistų traukos centrai, bet ir bendruomenių telkimo namais, kultūros židiniais. Šios tendencijos paskatino didelį susidomėjimą viešųjų bibliotekų architektūra ir interjeriais (Khan, 2009). Būtent todėl bibliotekos suinteresuotos ne tik stiprinti tai, kas kuria tarp žmonių bendrystę, bet taip pat turi išteklių ir drąsos turėti įtakos ir tose socialinėse erdvėse, kuriose atsiranda konfliktų, agresijos, įtampos ar socialinio susvetimėjimo ir socialinės atskirties.



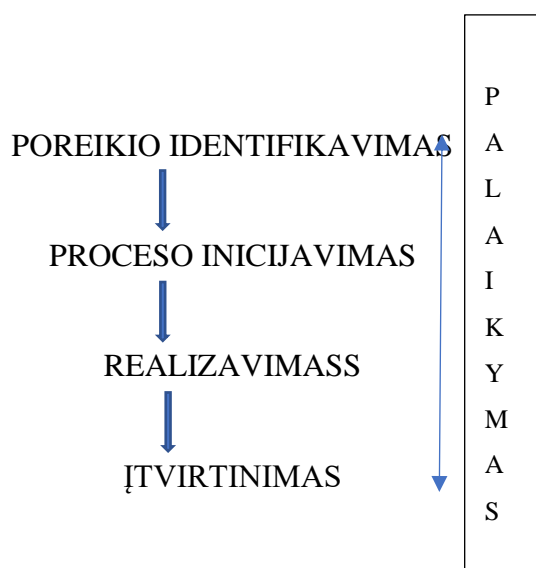
Europos Tarybos 2017–2023 m. strategijoje dėl negalios (2016) nurodytos šios prioritetinės sritys:

- lygybė ir nediskriminavimas;
- visuomenės švietimas;
- prieinamumas;
- lygybė prieš įstatymą;
- laisvė nebūti išnaudojamam, nepatirti smurto ir prievartos.

Darytina išvada, kad paslaugų prieinamumas, ypač kalbant apie intelektualų, yra viena iš pagrindinių sąlygų, kad neįgalia, turintys žmonės, aktyviai ir efektyviai naudotųsi visomis žmogaus teisėmis, lygiai ir visapusiškai pagal savo poreikį dalyvautų visuomeninėse ir bendruomeninėse veiklose ir įdėtų savo įnašą ir turėtų galimybę pasirinkti įvairiais savo gyvenimo aspektais, gyventų savarankiškai bei spręstų iškilusias problemas. Reikia pažymėti, kad nepaisant per paskutiniuosius dešimt metų įvykusių pozityvių pokyčių plečiant ir modernizuojant bibliotekų infrastruktūrą, vertinant paslaugų neįgaliesiems prieinamumą, neįgalus asmenys, norėdami ateiti į bibliotekas ir būti jų bendruomenės dalis, bei dalyvauti bibliotekų organizuojamuose renginiuose, veiklose ir užsiėmimuose, dažnai susitinkama su neigiamu ir netoleruotinu visuomenės požiūriu, fizinėmis kliūtimis, nes vis dar nepilnai pritaikyta infrastruktūra, specialiosios paslaugų ir įrangos neįgaliesiems trūkumu. Svarbu pažymėti, kad prieinamumas dažnai traktuojamas kaip infrastruktūrinės aplinkos ir į pastatus patekimo pritaikymas negalią turintiems, tačiau yra ir daug platesnis platesnis supratimas, kuris apima tiek veiklą, tiek paslaugų prieinamumą, įskaitant formas bei būdus, kaip suteikiamos paslaugos. Dažnai bibliotekų atsakomybė prasideda iš jų turimų įvairių tiek materialių, tiek nematerialių išteklių, taip pat priimdami iššūkius ir problemų sprendimą, su kuriais susiduria bendruomenės ar joms priklausančios socialinės grupės. Vertybių pagrindu sukurtos organizacijos ir ypač įgyvendinančios socialinės atsakomybės politiką, stiprybė ir patikimumas išauga, bet taip pat yra susijusi su jos išorinių ir vidinių veiklos būdų suderinamumu ir koreliacija. Panašiai ir su bibliotekų socialine atsakomybe susijęs vertybinis iššūkis, kurį būtina prisiiimti, norint sustiprinti jautrias socialines grupes, kurioms sunku įsitraukti į bendrą veiklą kultūrinių ir edukacinių renginių ar užsiėmimų ir visą socialinio bei ekonominio gyvenimo diapazoną. Bibliotekos kultūra ir vertybės turi būti unikalios: joms būtinas pilietiškumas, bendruomenės stiprumas, prieinamumas, vietos patrauklumas. Bibliotekai reikia telkti paslaugų ir išteklių visumą bei remti tas vertybes, būtinas socialiai jautrias grupes ir glaudžios visuomenės gerovės steigimui. Žmonės bibliotekos pastate turi būti bendruomenės dalis, taip pat turėtų būti užtikrintas ne tik jų saugumas, bet ir jausmas, kad jie yra kaip dalis geranoriškos, besirūpinančios socialinės institucijos, priimančios visus lygiateisiškai, skatinantys kiekvieną esantį pažinti ir motyvuoti keistis. Labai svarbus nuo paskutiniojo dešimtmečio vykdomas bibliotekose suaugusiųjų švietimas, tai esminė programa kaip

socialinės įtraukties priemonė negalią turintiems žmonėms ir jautrios socialinėms grupėms, kurios dėl skirtingų priežasčių buvo išeliminuotos iš savo bendruomenių gretų ar mažų mažiausiai buvo netoleruojamos ar vengiama jų buvo.

Vis dar socialinio įtraukimo efektyvumo didėjimo procesui reikia pokyčių bibliotekų vadyboje, veikloje, todėl galima drąsiai konstatuoti, kad neįgaliuosius įtraukiančios bibliotekos steigimas ir stiprinimas turi būti valdomas kaip pagrindinis organizacinis šių laikų aktualijas atitinkantis pokytis. Kitaip pagrindinius pokyčio įgyvendinimo etapus galima įvardyti kaip pokyčio poreikio nustatymas, inicijavimas, įgyvendinimas, įtvirtinimas ir visuose etapuose pokyčio palaikymas (7 pav.) (Sakalas ir kt., 2016), kuriais siekiama didinti bibliotekų socialinę įtrauktį tobulinant paslaugų prieinamumą ir atitiktį negalią turintiems asmenims.



7 pav. Pagrindiniai pokyčio įgyvendinimo etapai

Bibliotekų modelis orientuotas į socialinę įtrauktį bei bendruomenės integraciją, vystymosi ir plėtros kūrimo įrankį, padedantį analizuoti, planuoti, įgyvendinti ir įvertinti. Tai padeda analizuoti, planuoti, įgyvendinti ir įvertinti.

Kaunda ir Chizwina (2019) pažymi, kad pokyčių valdymas apima pokyčių poreikio nustatymą, pokyčių tikslų, veiklų ir siektinų rezultatų numatymą, už pokyčių įgyvendinimą atsakingų žmonių paskyrimą, atitinkantį pasirinkimą, organizacijų veiklų ir tikslų įgyvendinimą bei rezultatų analizavimą ir stebėjimą, pasiektų rezultatų įtvirtinimą ir ypatingo dėmesio skyrimą pokyčiams – organizacijos vertybėms, normoms, kultūrai, nuolatiniam mokymuisi ir tobulėjimui, informacijos apie pokyčius teikimui ir bendravimui, darbuotojų motyvacijai ir skatinti lyderystę (8 pav.).



8 pav. Įtraukios bibliotekos kūrimo etapai. Cit. pagal K.Kulikauskienę (2020)

Anot Rajati ir Nikseresht (2016) pagrindinis veiksnys, lemiantis sėkmingą organizacijos veiklą yra vartotojų pasitenkinimas. Galima ta susieti ir su neįgalųjų įtraukimu ir įsitraukimu į bibliotekos veiklą. Pabrėžtina, jog patenkintas vartotojas didina ne tik organizacijos įvaizdį, bet ir naudą: kai asmuo, gauna prieinamas paslaugas ir pasinaudojęs jomis lieka patenkintas, dažniausia tikimybė, kad teikiamomis paslaugomis norės naudotis ne vieną kartą.

Pažymėtina, kad struktūrinė – funkcinė paradigma skiria dėmesį socialinei tvarkai, dažnai ir garsiai neįvardintą susitarimą tarp visuomenės atstovų dėl to, kas yra organizacijos tvarkos ir normos, ir kas – patologija. Anot Dumbliausko (1999) remiantis struktūrine – funkcinė paradigma, visos visuomenę sudarančios struktūros (visuomenės sudėtinės dalys) atlieka joms būdingas funkcijas, kurios ir „leidžia išlaikyti visuomenės stabilumą“.

Pagrindinis analizuojant neįgalųjų įtraukties svarbą yra pasitenkinimo ir malonumo tikslas organizacijos situacijoje – siekti ilgalaikio efektyvaus bendradarbiavimo su bendruomenės nariais ir stiprinti bendrystės jausmą, atsižvelgiant į žmonių lūkesčius ir poreikiu, įsitraukiant į paslaugų prieinamumo procesą, ypač neįgalieji patiria to proceso džiaugsmą, kai jaučiasi reikalingi ir laukiami. Noras dalyvauti procese susijęs su gauta galimybe pačiam susidėlioti siekiamą rezultatą, o tai skatina pozityvias emocijas ir reakcijas, įsitraukiant į veiklas, kurios jiems yra malonios, teikiančios džiaugsmą, emociškai stimuliuojančios bendro kūrimo patirtis, tai pat ir vidinis pasididžiavimas, pasitenkinimas, jog gali taip prisidėti prie kitų žmonių gerovės (Damkuvienė ir kt., 2014). Svarbūs glaudūs ryšiai su bendruomenės nariais, kadangi paslaugų sektorius yra orientuotas į tarpasmeninius

santykius, reikalaujantis sąveikos, o tai lemia pakartotinio apsilankymo bibliotekoje kaip viešųjų paslaugų teikėjos sprendimus (Rajati ir Nikseresht 2016). Tai socialinio kontakto, bendravimo naudos, priklausymo tam tikrai bendruomenei jausmas, dalijimasis asmenine patirtimi, bendrų patirčių kūrimas, kitaip tariant: vidinės naudos gavimas, kuris stiprina bendruomenės narių ir neįgaliųjų tarpusavio ryšius ir santykius su biblioteka (Etgar 2008; Damkuvienė ir kt. 2014).

Analizuojant aukščiau išvardintus autorius, pateikiančius išskirtinę įtraukties ir įsitraukimo naudą, konstatuojama, kad negalią turinčių žmonių įtrauktis ne tik didina asmeninę kiekvieno asmens gerovę ir komfortą, bet suteikia visiems bendruomenės nariams ir visai organizacijai daug naudų:

- *Iniciatyvos, išteklių ir rezultatų pristatymas ir sklaida bendruomenėje (organizacijoje).* Organizacijos vidinė kultūra ir vertybinės ypatybės tokios kaip pasirinkimo, apsisprendimo ir galimybių plėtimas, teikia ne tik darbuotojams, bet ir bendruomenėms, tame tarpe ir negalią turinčių asmenų iniciatyvą ir norą įsitraukti į įvairias veiklas ir būti to proceso dalimi. Bendruomenės, sąveikaudamos tarpusavyje, dalijasi resursais, pripažįsta lygiateisiškumą ir pasitikėjimą, o to rezultatas – naujų paslaugų kūrimas ir esamų tobulinimas (Damkuvienė ir kt. 2014).

- *Socialinės komunikacijos ir įtraukiojo veikimo į bendruomenės erdvę, plėtra ir sklaida.* Tai prieinamų ir kokybiškų paslaugų suteikimo procesas, kai pagrindinis siekis, naudoti inkluzijos metodą, skatinti neįgaliųjų įsitraukimą ir dalyvavimą, orientuojantis į jų poreikius, lūkesčius, paslaugos reikalingumą bei užtikrinant kooperaciją tarp neįgaliųjų ir specialistų. Visa tai skatina struktūruoti ir tobulinti bibliotekos kultūrą, vidaus politiką ir praktiką taip, kad būtų reaguojama į neįgaliuosius kuriant bendruomenę ir vertybes (Ruškus 2002).

- *Bendrystės skatinimas.* Abipusis įsitraukimas vyksta tuomet, kai yra keičiamasi informacija, patirtimi ir atsakomybėmis (Sadan 2004). Biblioteka kaip organizacija, tiek neįgalieji yra vertinami kaip tapatūs ir lygiaverčiai aktyvūs, turintys iniciatyvą, partneriai, plėsti bendras veiklas. Toks požiūris paslaugas ir produktus leidžia kurti dalyvaujant tik abiem pusėms, pasitelkiant abiejų kompetencijas ir išteklius (Vargo 2008).

- *Geresnė produktų, išteklių ir paslaugų efektyvumo plėtra.* Esant neįgaliųjų įtraučiai leidžiant įsitraukti į paslaugos teikimo procese susijusių sprendimų priėmimą bei kontroliuoti paslaugų kokybę teikiant pasiūlymus, organizacija turi galimybę rasti neįgaliųjų poreikius atitinkančius sprendimus, leidžiančius organizacijai mokytis, tobulinti savo veiklą ir procesus (Bakanovė 2013).

***Bibliotekų teikiamų paslaugų įvairovė, bei jų tinkamumas ir prieinamumas bei negalią turintiems asmenims, skirstomas į tris svarbias grupes, kurios nuosekliai ir nuolat koreguojamos ir tobulinamos:***

- *fizinė pateikimas ir prieiga* prie pastatų bei paslaugų suteikimo vietų bei renginių ir užsiėmimo vietų, skaityklų, bendrų erdvių, kompiuterizuotų darbo vietų, lentynų ir pan.) turi būti prieinama kiekvienam visos bendruomenės nariams, tiek su negalia vaikščioti, t.y.

besinaudojantiems neįgaliojo vežimėliu, tiek žmonėms, turintiems judėjimo sutrikimų, regos ar klausos.

- *intelektinė prieiga* prie įvairios informacijos, laikomose įvairiose laikmenose, turint mintyje prieinamus kitus informacijos laikmenų būdus, taip pat prie specialiosios bibliotekoms skirtos programinės įrangos ir individualizuotai pritaikytų kompiuterizuotų neįgaliesiems darbo vietų. Šiuolaikinės ir modernios bibliotekos turi turėti galimybę parūpinti kitas informacijos laikmenas arba specialią bibliotekoms techninę įrangą, kad visos spausdintos publikacijos ir literatūra būtų prieinamos asmenims, turintiems mokymosi sunkumų, regos ar skaitymo negalią;

- *bibliotekos darbuotojų sugebėjimas ne tik aptarnauti neįgaliuosius žmones pagal jų lūkesčius ir poreikius*, bet ir suteikti bendravimo malonumą, reikiant psichologinę pagalbą. Bibliotekininkai ir darbuotojai turi būti mokomi pažinti neįgaliųjų žmonių poreikius, geriau suprasti neįgalumo kultūros bendravimą. Mokėjimas ir darbuotojų mokymas suprasti neįgalųjį asmenį, turi tapti integralia ir pagrindine bibliotekos darbuotojų mokymo dalimi ir tęstinio jų profesinio ugdymosi procesu.

**Vertinant neįgaliųjų įtrauktį į bibliotekos veiklą svarbų įvertinti šiuos kriterijus:**

- *aplinkos pritaikymas neįgaliesiems;*
- *informacinių paslaugų neįgaliesiems teikimas;*
- *kultūrinių edukacinių paslaugų neįgaliesiems teikimas;*
- *bendradarbiavimas su neįgaliųjų organizacijomis;*
- *darbuotojų kompetencijų tobulinimas;*
- *projektai, susiję su veiklomis neįgaliesiems;*
- *paslaugų neįgaliesiems viešinimas;*
- *aplinkos pritaikymas neįgaliesiems.*

Apibendrinant išnagrinėtą mokslinę literatūrą, teigtina, kad vartotojo dalyvavimas organizacijoje veikloje, užsiėmimuose, renginiuose bei priimant bendruomenės sprendimus, sukuria galimybes organizacijai pačiai tobulėti ir mokytis, investuoti į savo veiklos procesus ir veiklas: didinti paslaugos sukūrimo ir realizacijos efektyvumą, skatinti idėjas, iniciatyvas, didinti vartotojų pasitenkinimą ir pasitikėjimą užtikrinti paslaugų atitiktį neįgaliųjų poreikiams, skatinti teigiamus atsiliepimus, kurti inovacijas, gerinti pozityvų požiūrį į organizaciją, steigti ir palaikyti ilgalaikį bendradarbiavimą su vartotoju. Galima teigti, kad viena pagrindinių organizacijos funkcijų ir užduočių, siekiant didinti savo pranašumą ir teikiamų paslaugų kokybę yra įtraukti vartotojus į įprastus organizacijos veiklos procesus, t.y. vykdomas programas ir projektus, leisti jiems pasijausti organizacijos dalimi, kurioje jie galėtų veikti priimdami sprendimus, dalindamiesi patirtimi, reikšdami savo poziciją ir nuomonę, siekiant tobulinti paslaugas, atitinkančias jų poreikius. Bibliotekos paslaugos turi būti šiuolaikiškos, tenkinančios bendruomenės poreikius ir atliepančios

lūkesčius, turi padėti plačiai visuomenei susipažinti su naujovėmis ir inovacijomis, skatinančios užimtumą, veiklumą, bendravimą ir bendradarbiavimą, suburiančios žmones bendravimui ir pritraukiančios daugiau žmonių į bibliotekas.

### 2.3. Veiklų prieinamumo Vilniaus miesto centrinėje bibliotekoje dokumentų apžvalga

Įvairių bendruomeninių veiklų formų aptarimas tikslingas analizuojant magistro baigiamojo darbo objektą – „*bibliotekos kaip organizacijos socialinės atsakomybės svarba ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekos veiklą*“. Bibliotekos veiklos ir jų formos iliustruoja ir struktūrinę - funkcinę darbo paradigmą, tai labai svarbūs struktūriniai elementai, veikiantys išvien, kartu ir solidariai ir siekiantys savo noru grįsto bendruomenės narių įsitraukimo į valdymą, norų, siekių bei tikslų įgyvendinimą.

Vilniaus miesto savivaldybės centrinė biblioteka – „ne tik knygų aprūpinimo vieta, tačiau ir bendruomenės centras, kuriame skatinamas mokymasis visą gyvenimą, suteikiama prieiga prie informacijos šaltinių, organizuojami kultūriniai, edukaciniai ir informaciniai renginiai“, - rašoma bibliotekos socialinės atsakomybės ataskaitoje (Vilniaus miesto savivaldybės centrinės bibliotekos socialinės atsakomybės ataskaitoje už 2019-2020 metus 2020). Centrinės bibliotekos vykdoma socialinės atsakomybės politika skatina sukurti, gerinti ir palaikyti glaudžius ryšius su vartotojais, nevyriausybines organizacijomis, socialiniais partneriais ir steigėjais, norint užtikrinti tarpusavio supratimą, - nurodoma minimoje ataskaitoje. Dabartiniame laikmetyje ir šių dienų pasaulyje bibliotekos nuolat susiduria su įvairiais pokyčiais, nuolat besikeičiančiomis ir moderniomis technologijomis bei įgyvendinamais organizacijos pokyčiais ir stiprėjančiais ir didėjančiais vartotojų poreikių lūkesčiais bei poreikiais. Gilinantis į viešai bibliotekos svetainėje teikiamą informaciją, yra nurodyta Vilniaus centrinės bibliotekos dokumentuose įteisinta misija – „*Vilniaus miesto gyventojų informacinių, kultūrinių ir laisvalaikio poreikių tenkinimas, atsižvelgiant į visų bendruomenės grupių informacinius kultūrinius bei socialinius poreikius, dalyvavimas žinių visuomenės kūrimo procesuose, remiantis lygia naudojimosi teise visiems, nepaisant amžiaus, rasės, lyties, tautybės, socialinės padėties, politinių ar religinių įsitikinimų*“. Taip pat yra Vilniaus miesto centrinės bibliotekos vizija apibrėžia bibliotekos siekį tapti bendruomenės kultūros, socialinių ir informacijos poreikių tenkinimo ir ugdymo institucija, kurioje bendruomenės grupių nariai galėsiantys įgyti ir tobulinti savo informacinius, socialinius ir kultūrinius gebėjimus naudotis žmogaus demokratinėmis teisėmis bei kūrybiškai dalyvauti bendradarbiavimo ir bendravimo visuomenės kūrime.

Vilniaus miesto savivaldybės centrinės bibliotekos nuostatuose (2020) įteisinti bibliotekos veiklos tikslai, turintis glaudžią sąsają su neįgaliųjų įtrauktimi. Nuostatuose (2020) numatyta organizuoti Vilniaus miesto gyventojų bibliotekinį ir informacinį aptarnavimą, tenkinti jų informacinius ir sociokultūrinius poreikius bei siekti, kad biblioteka taptų šiuolaikiniu visuomenės

informacijos, kultūros, neformalaus ugdymo, švietimo ir laisvalaikio centru, idėjų kaupimo, skleidimo ir įgyvendinimo vieta, plėtoti lavinimosi visą gyvenimą galimybes bei ugdyti visuomenės informacinę kultūrą.

Nuostatų (2020) bibliotekos funkcijose nurodoma naudoti Lietuvos bibliotekų fondo galimybes, kad būtų patenkinti skaitytojų poreikiai, tai pat rengti ir organizuoti neformalaus ugdymo, sociokultūrinės, edukacinės programos, siekiant tenkinti vartotojų sociokultūrinius poreikius bei nuolat tirti gyventojų poreikius dėl bibliotekos ir jos teikiamų paslaugų ir, atsižvelgiant į tyrimų rezultatus, tobulinti bibliotekos darbą.

Centrinės bibliotekos socialinės atsakomybės ataskaitoje pristatyta: organizacija, jos valdymas, darbdavystės praktika, aplinkosauga, žmogaus teisės, sąžiningo verslo praktika, klientų (ir produktų/paslaugų) klausimai, ryšiai su bendruomene (Vilniaus miesto savivaldybės centrinės bibliotekos socialinės atsakomybės ataskaita už 2019-2020 metus 2020)

Reglamentuotos bibliotekos vertybės: žinios ir informacija, atvirumas ir kūrybiškumas, bendradarbiavimas, atsakomybė ir inovacijos (9 pav.).



9 pav. Vilniaus miesto centrinės bibliotekos vertybės

Bibliotekos pagrindinis veiklos prioritetas – bendruomenė, puoselėjant tamprų ir geranorišką bendradarbiavimą ir bendrystę su bendruomene, kurdama tradicijas, stiprinančias bendruomeniškumo principą ir pilietiškumą. Centrinė biblioteka organizuoja projektinę ir inovatyvią veiklą, atsižvelgiant į Vilniaus miesto savivaldybės strateginio plėtros plano 2010-2020 metams (2010) uždavinį „Plėsti viešųjų bibliotekų paslaugas bendruomenei: siekti, kad viešosios bibliotekos

*taptų bendruomenės informacijos, kultūros, neformaliojo švietimo ir mokymosi centrais: taikyti mišrią – stacionaraus ir mobilaus aptarnavimo – sistemą, vykdyti skaitymo skatinimo projektus ir t. t.*“, 2020 metų veiklos plane numatytų veiklų įgyvendinimas:

- Vilniaus m. savivaldybės centrinės biblioteka vykdo projektus, skirtus naujų paslaugų bibliotekų bendruomenėms kūrimui, sociokultūrinius, bendruomenių telkimo projektus (per metus bibliotekų filialuose įvyksta iki 1100 renginių, kuriuose apsilanko daugiau nei 37 tūkst. vartotojų);
- Centrinėje bibliotekoje Bernardinų sode. visą vasarą yra organizuojama „Vasaros skaitykla“ Per tris vasaros mėnesius „Vasaros skaityklos“ teikiamomis paslaugomis susidomi virš 20 000 vartotojų. Tai bibliotekos siūloma nauja ir daugumos bendruomenei labai patraukli paslauga, skirta įdomiam, turinčiam prasmę laisvalaikio praleidimui, užimtumui, skaitymo skatinimui, vaikų ir jaunimo užimtumui, susipažinti su įvairiais knygų autoriais.
- Kelis metus besitęsiančiame projekte "Literatūros lobių s@loje“ organizuojami įvairūs virtualūs literatūriniai – biblioterapinės diskusijos ir skaitymai, virtualiu būdu naudojant jau sukurtais biblioterapinės komunikacijos socialiniuose tinkluose platformą.
- Du dešimtmečius tęsiamas sociokultūrinių ir psichosocialinių paslaugų dienos centro „Mūsų nameliai“ vartotojams ir jų šeimoms teikimas. Dalyvauja ne mažiau nei 25 šeimų ir 45 vaikų.
- Naujovė tai kūrybinių dirbtuvių paslauga ne tik vaikams, jaunimui, bet ir suaugusiems, t.y. tėvams, studentams bei visiems bendruomenės nariams, norintiems ir turintiems poreikį naudoti savo kūrybinėje veikloje bibliotekos įrangą, o bibliotekininkai ir administracija suteikia konsultacijas ir reikiamą pagalbą. Biblioteka vykdo projektą "CinemaLAB" ir jo vykdymo metu sukurta programa, sutelkia modernaus meno ir šiuolaikinio kino mylėtojus, plačiai bendruomenei pristatomi kino seansai ir suteikiama filmų peržiūros galimybė, kuriuose rodomi filmai laimėję festivaliuose ir prizais apdovanoti įvairūs dokumentiniai ir meniniai filmai.
- Organizuojamos vizualiojo meno kūrinių parodos-kūrybinės dirbtuvės „Kūrybinga ta Naujoji Vilnia“ Naujosios Vilnios bendruomenei, ypač kviečiant ir įtraukiant jautrias socialines grupes. Naujosios Vilnios bibliotekoje nuolat organizuojami meniniai edukaciniai renginiai ir kultūrinės edukacijos, skirtos bendruomenei telkti ir stiprinti bendrystę.
- Aktyvus bendradarbiavimas tarp Nacionalinių Lietuvos bibliotekų ir Vilniaus centrinė biblioteka, šios bendradarbiavimo savaitės rėmuose vykdomos veiklos pritraukia daug vilniečių, stiprinama yra ne tik bibliotekų bendruomenė, bet ypatingas dėmesys žmogiškiesiems ištekliams ir jų intelekto stiprinimui. Populiarinami renginiai plačiai bendruomenei: kino filmų ir knygų pristatymai, interaktyvūs žaidimai, viktorinos ir kūrybinės-edukacinės dirbtuvės ir kt.



- Naujosios Vilnios bibliotekoje vykdomas projektas – „Rimti pokalbiai mamoms“ – tai yra neformalus suburiantis mamų klubas, koordinuojantis mamų poreikius ir lūkesčius kaip bendruomenių narių, kurioms talkina geštalto terapeutė. Tai pokalbių ciklas įvairiomis aktualiomis ir naudingomis temomis, skirtas mamoms, skatinantis pozityvų požiūrį į vaikų auginimą, stiprinantis mamų savivertę ir poziciją šeimoje, ugdant ir auginant asmeninį įvaizdį.
- „Prisijungusi Lietuva“ vykdoma projekto veikla, skirta padėti bendruomenei išmokti saugiai, efektyviai ir atsakingai naudotis internetu ir informacinėmis technologijomis bei ir jų teikiamomis galimybėmis.

Vilniaus m. savivaldybės centrinės bibliotekos ir padalinių naudojimosi biblioteka taisyklėse (2018) 30 punktas reglamentuoja, kad negalią turintiems vartotojams turi būti numatytos specialios paslaugos ir (ar) aptarnavimo sąlygos, jei įprastos bibliotekos paslaugos ir aptarnavimo sąlygos jiems yra neprieinamos. Ypatingos ir išskirtinės sąlygos taikomos, padėti teikiant paslaugas žmonėms, jei yra tokios galimybės ir pagrįstas vartotojų poreikis, būti aptarnautais dėl ligos ar laikinai nedarbingus, negalią turinčius bei senjorus.

Išnagrinėta medžiaga reikšminga darbo problemos aiškinimui, kadangi bibliotekos įgyvendindamos socialinės atsakomybės aspektus ir socialiai įtraukančios neįgaliuosius, aktyvindamos savo veiklas, kuria ir stiprina veiksmingą bibliotekų veiklą. Empiriniu tyrimu yra numatoma patikrinti šį teorinį teiginį. Socialinės atsakomybės įgyvendinimas ir neįgaliųjų įtraukimas į bibliotekos veiklą įprasmina darbo paradigmą, nes esminė paradigmos ašis – neįgaliųjų integravimas ir jiems suteikiamų paslaugų prieinamumas.

### **3. VILNIAUS MIESTO CENTRINĖS BIBLIOTEKOS DARBUOTOJŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS IR NEĮGALIŲJŲ ĮTRAUKTIES TYRIMAS**

#### **3.1. Tyrimo metodologija, tyrimo metodai ir vertinimo kriterijai ir Vilniaus miesto centrinės bibliotekos darbuotojų – tyrimo respondentų bendrosios charakteristikos**

Anot Kardelio (2002), kiekvienas konkretus tyrimas dažniausiai pradedamas programos, apimančios tiek teorinį tyrimo pagrindimą, tiek jo procedūrų aprašymą, parengimu. Tyrimas atlieka tris pagrindines funkcijas:

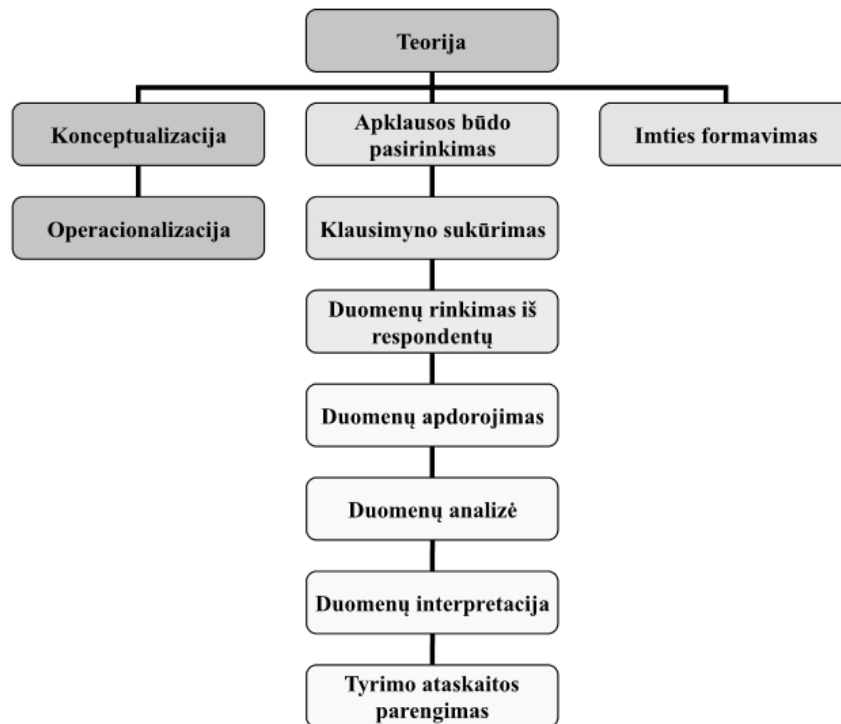
- metodologinę (metodologinė funkcija pasireiškia tuo, kad tyrimo planavimo dokumentas padeda formuoti mokslinę problemą, kuriai išspręsti ir yra atliekamas numatytas tyrimas);
- metodinę (metodinė funkcija apibūdina bendrą tyrimo loginį pagrindimą);
- organizacinę (organizacinė funkcija numato tyrėjo funkcijas, tyrimo laiką, vietą ir t.t) (Kardelis, 2002).

Žemiau paveiksle (pav. 10) pateikiamos tris pakopos, „kurios santykinai susijusios linijine logika, t. y. griežtai einančios viena po kitos:

I pakopa apima teorinį tyrimo pagrindimą, kai apibrėžiama, kas ir kodėl bus tiriama, bei metodinius sprendimus, nurodančius, kaip tai bus tiriama“ (Kardelis 2002). Galutinis šios pakopos rezultatas – matavimo priemonės (klausimyno) ir duomenų rinkimo proceso planas;

II pakopa: „lauko darbai“, t. y. duomenų iš respondentų rinkimas taikant klausimyną;

III pakopa: analitinė, apimanti duomenų apdorojimą, analizę, ataskaitos rengimą ir kitus susijusius veiksmus (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014).



10 pav. Tyrimo pagrindinės funkcijos. Cit. pagal Kardelį (2002).

Siekiant patikrinti autorės sukurto teorinio modelio rezultatus, pasirinkta atlikti kiekybinį tyrimą Vilniaus miesto savivaldybės centrinėje bibliotekoje ir visose jos padaliniuose, kurių yra 16. Socialiniuose moksluose anketinės apklausos yra plačiai visuomenėje paplitęs tyrimo metodas. „*Mokslinis metodologinis šiuolaikinio tipo apklausų pagrindimas susijęs su rinkos tyrimų (angl. market research) bei visuomenės nuomonės apklausų (ang. public opinion polls) vystymusi*“ (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014). Pabrėžtina, kad, šis metodas yra pakankamai populiarus ir dažniausiai naudojamas dėl savo patikimumo ir tariamo paprastumo. Anketinė apklausa reiškia, kad apklausa vykdoma raštu, pasitelkiant anketą (Tidikis, 2003; Kardelis, 2002). Taikant anketinę apklausą tiriamos bibliotekininkų nuostatos, nuomonės bei žinios apie socialinę atsakomybę ir neįgaliųjų įtrauktį. Kiekybinis tyrimas atskleis statistinį socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties vertinimą. Tyrimo duomenys turės skaitinę formą. Tyrimų rezultatai bus apibendrinti, gali būti taikomi bibliotekos veiklos tobulinimui.

Empiriniame tyrime naudotas pusiau uždaros anketinės apklausos tipas (Merkys 1995). Kiekybinio tyrimo įrankis – anketa (1 priedas). Anketinės apklausos didelę dalį sudaro klausimai su pateikiamais atsakymų variantais. Kiekvienas respondentas atsako į tuos pačius klausimus t. y. į identišką klausimyną. Tokia apklausos forma leidžia gauti rezultatą. Anketinės apklausos būdu surinkti duomenys apdorojami ir pateikiami kiekybine išraiškos forma. Kitaip tariant, anketinė apklausa leidžia kiekybiškai aprašyti požymių reikšmių pasiskirstymą tiriamoje populiacijoje (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014). Anketą sudaro 19 klausimų, kuriuos galima suskirstyti į 4 klausimų

grupės. Pirmąją grupę sudaro sociodemografiniai klausimai, kurie atskleidžia respondento lytį, amžių, pareigas, išsilavinimą, darbo stažą įstaigoje. Antroji grupė klausimų parodo respondento nuomonę apie socialinę atsakomybę, veiksnius ir teiginius, skatinančius socialinę atsakomybę bei socialinės atsakomybės naudą įstaigai (1-7 kl.). Trečioji klausimų grupė, skirta išsiaiškinti nuomonę apie neįgaliųjų įtrauktį, būdus ir formas kaip to siekiama (8-13 kl.), ketvirta klausimų grupė apie įstaigos vertinimą, darbo kaitą, vykdoma socialinę politiką ir neįgaliųjų įtrauktį (14-19 kl.) (žr. 1 priedą)

Apklausos anketoje naudojami uždaro ir atviro tipo:

- nominalinės skalės klausimai. Visa tai sudaro demografinę anketos dalį;
- ranginės skalės daugkartinio pasirinkimo klausimai. Šiuo atveju respondentas teiginį įvertina pagal sutikimo su juo skalę (Kardelis 2002).

Kiekybinės analizės arba statistiniai metodai grindžiami taikomosios statistikos programų paketų naudojimu surinktų duomenų analizei (apdorojimui) (Luobikienė 2010).

Apklausos dalyviai supažindinti su apklausos tikslu ir užtikrinti dėl atsakymų konfidencialumo ir anonimiškumo.

**Tyrimo objektas** — Vilniaus miesto centrinės bibliotekos ir jos padalinių kaip organizacijos socialinė atsakomybė ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekų veiklą.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti kas sudaro ir reikšmingai veikia Vilniaus miesto centrinės bibliotekos socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties sistemos turinį.

#### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Taikant kiekybinį tyrimą, ištirti Vilniaus miesto centrinės bibliotekos ir jos padalinių darbuotojų nuomonę apie įstaigoje vykdomą socialinį atsakingumą, jo veiksnius ir teiginius.
2. Taikant kiekybinį tyrimą, ištirti Vilniaus miesto centrinės bibliotekos ir jos padalinių darbuotojų (bibliotekininkų) nuomonę apie neįgaliųjų įtrauktį į įstaigos veiklą, formas ir būdus.

**Darbo metodai.** Šiame skyriuje pateikiami darbo metodai, kuriais remiantis atliekamas socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties tyrimas, atliekama gautų tyrimo rezultatų analizė ir pateikiamos tyrimo išvados.

1. **Literatūros analizė** - atliekama remiantis metodologu Kardeliu (2016). Pasak mokslininko, tai yra susisteminta ir išanalizuota mokslinė literatūra apie analizuojamą problemą. „Teorinė dalis turi būti grindžiama tik mokslinėse monografijose, moksliniuose straipsniuose ar kituose moksliniuose šaltiniuose pateikta medžiaga“ (Kardelis 2016), kodėl tik čia su puslapiu. Šiame darbe teorinėje darbo dalyje, atliekant socialinės atsakomybės sampratos ir modelių analizę,

pasitelktas literatūros analizės metodas. Remiantis įvairiais moksliniais šaltiniais (moksliniais straipsniais, monografijomis, konferencijų medžiagomis, knygomis, moksliniais žurnalais) pristatoma, analizuojama neįgaliųjų įtrauktis kaip esminis sėkmingos bibliotekos veiklos veiksnys.

2. **Dokumentų analizės metodo** pasirinkimas grindžiamas K. Kardelio (2016) išvalgomis, jog kokybinė dokumentų turinio analizė yra tekstinės informacijos apibūdinimas tam tikrais rodikliais. Pasirinkus šį metodą, gauti duomenis į esmines kategorijas, kurios atitiko pagrindinius socialinės atsakomybės ir neįgaliuosius įtraukiančios bibliotekos elementus, taip pat leido įvertinti organizacijų socialinę atsakomybę bei paslaugų neįgaliesiems teikimo situaciją. Analizės metu nagrinėti prieinami ir viešai skelbiami bibliotekos veiklos dokumentai. Remtasi 2011–2014 m. ES įmonių socialinės atsakomybės strategija (2011), Europos tarybos 2017–2023 m. strategija dėl negalios (2016), Lietuvos Respublikos nacionalinė neįgaliųjų socialinės integracijos 2013–2019 metų programa (2012); Bibliotekų plėtros strateginės kryptys 2016–2022 metams (2016) ir kt. Dokumentų peržiūra pasitelkta tam, kad papildyti surinktą informaciją struktūrizuotu interviu ir apklausos būdu; taip pat tuomet, kai reikalinga anksčiau vykusių procesų ar egzistavusių reiškinių analizė.
3. Tyrime taikomi **anketinės apklausos metodas**. **Anketinės apklausos metodas** - tai tokia duomenų rinkimo technika, kai respondentai iš esmės tuo pačiu (arba artimu jam) metu atsakinėja į raštu (anketoje) pateiktus klausimus (Luobikienė, 2000). Pasak Liubikienės (2000) „anketavimas yra plačiausiai taikomas apklausos metodas su griežtomis apklausos taisyklėmis. Anketą sudaro tarpusavyje susiję klausimai, į kuriuos reikia gauti respondentų atsakymus. Anketos sudarymui pateikiami tik bendri reikalavimai, kuriuose teigiama, kad būtina prisistatyti, tinkamai suformuluoti klausimus ir atsakymų variantus, klausimuose ir atsakymuose būtina vartoti tik visiems gerai žinomus žodžius, klausimai ir atsakymai negali būti dviprasmiški“ (Liubikienė (2000)). *Internetinė apklausa*. Šios apklausos tipo naudojimas sąlygotas internetinio prieinamumo. Tai perspektyvus sociologinės informacijos gavimo būdas, kai yra galimybės sudominti respondentus atliekamu tyrimu ir užtikrinti grįžtamąjį ryšį. Pasirinktas apklausos metodas todėl, kad tyrimo dalykas yra tiek visuomeninės, tiek individualios sąmonės elementas: poreikiai, interesai, motyvacija, vertybės, įsitikinimai ir t.t. Vadovaujantis Tidikiu (2003) pasirinkta *anoniminė* (bevardė) anketa – atsakęs asmuo lieka nežinomas, jam pateikiami uždaro tipo su galimais atsakymo variantais.

4. Atliktas empirinis darbuotojų socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties tyrimas ne tik atskleidžia respondentų socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukimo turinį viešajame sektoriuje, tačiau ir papildo literatūros šaltinius tirama tematika. Atliekant kiekybinį tyrimą, aprašomieji statistiniai duomenys buvo apskaičiuojami naudojantis SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) programinę įrangą, kuri yra tinkanti apdoroti surinktą iš respondentų informaciją. Programa yra pritaikyta darbui su duomenimis, jų analizei, ryšių nustatymui ir Microsoft Office Excel programa.
5. **Sisteminės analizės metodas** leis pažinti elementus kaip sudėtingos visumos dalis, kaip visuma metodologinių priemonių, naudojamų sprendimams parengti ir pagrįsti (Tidikis 2003). Anot mokslininko, „*moksliniai sisteminiai principai reikalauja analizuoti tikrovės reiškinius kaip tam tikros visumos komponentus (susijusius ir tarp savęs, ir su ta visuma) ir kaip visumą*“ (Tidikis 2003). Šiame darbe tam tikri elementai kaip socialinė atsakomybė ir neįgaliųjų įtrauktis į bibliotekos veiklą analizuojami kaip dalis visumos.
6. **Veiklos tyrimo strategija**, kuri bus atliekama pagal B. Bitiną ir kt. (2008). Pasak autorių, „tai yra vadybos reiškinių ir procesų tyrimas vykdomas konkrečioje organizacijoje ar padalinyje“. Šio darbo tyrimas turi ir edukacinę paskirtį, darbe vadybinės paskirties metodas yra pritaikytas tiriant bibliotekos kaip organizacijos vykdoma socialinę atsakomybę ir neįgaliųjų įtrauktį į veiklą.
7. **Mokslinio tyrimo logika ir metodologija** remiasi „*Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms*“ (Prakapas ir Butvilas 2011), kurioje apibrėžta mokslinio tyrimo logika ir metodologijos (kiekybinio bei kokybinio tyrimų) specifika, procedūriniai reikalavimai ir esminiais mokslo principai ugdant gebėjimą taikyti tinkamą tyrimo strategiją konkrečių socialinių reiškinių analizei. Pagal logografinį metodą skaitantysis šį magistro darbą vaizdinėmis priemonėmis supažindinamas su tam turinio elementais bei dėstoma problema. Šiame darbe naudojami grafikai, paveikslėliai ir lentelės.
8. **Apibendrinimo metodas**, kuris atliekamas pagal R. Tidikį (2003), kad tai tarsi perėjimas nuo siauresnių sąvokų ir teiginių prie platesnių. Šiame darbe šis metodas yra taikomas siekiant apibendrinti (pagal pasirinktus požymius ir elementus) mokslinę literatūrą, teisės aktus ir bibliotekos dokumentus bei gautus empirinio tyrimo rezultatus.

**Imtis** (angl. sample) – populiacijos dalis, atrinkta tirti. Paprastai tariant, apklausos imtis – tai žmonės, kurie taps respondentais (bus pasirinkti atsakyti į anketinės apklausos klausimus). Sprendimas, kas yra tyrimui aktuali populiacija, yra pirmasis žingsnis atrankos procese. Kitaip tariant, apsibrėžiama, kokios populiacijos ribose bus atliekamas tyrimas ir apie kokią visumą bus daromos išvados. Tiriamoji visuma – generalinė visuma. Įvairaus amžiaus lyties ir išsilavinimo Vilniaus centrinės bibliotekos darbuotojai. Generalinė visuma – tai tyrinėjimo objektas, kuris apibrėžtas pagal teritoriją ir požymius, kuriam taikomos tyrimo išvados (Kardelis 2002).

**Tyrimo imtis** sudaryta taikant tikslinės atrankos kriterijų, sudarant aktualios populiacijos elementų sąrašą. Tikslinė atranka (angl. purposive / judgemental sampling): tiriamųjų grupė suformuota remiantis darbo tyrimo tikslu ir yra įvertinti dominančios populiacijos elementai informatyviausi tiriamo požymio atžvilgiu (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014). Atliekant kiekybinį tyrimą iš anksto buvo suformuota tyrimo imtis. Pasirinkta generalinė visuma, netaikant atrankos metodo. Taikomas paprastosios atsitiktinės imties būdas, kuris pasak Luobikienės (2010) grindžiamas vienoda tikimybe būti pasirinktiems. Imties tūris nurodo atvejų skaičių, galintį užtikrinti tyrimo duomenų patikimumą ir reprezentatyvumą (Luobikienė 2010).

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

n – imties atrankos dydis  
 N – generalinė aibė  
 Δ – imties reprezentatyvumo paklaida (Δ = 0,05)

11 pav. Kiekybinio tyrimo imties dydis

Apklausa vykdyta išsiunčiant Vilniaus miesto centrinės bibliotekos ir jos padalinių visiems (123) darbuotojams 23 klausimų anketą elektroniniu darbinio paštu. Tyrimas vykdytas 2021 metų 2020-12-05 – 2021-02-15 dienomis. Respondentų skaičius – 119. Tyrimo imtis apskaičiuota atsižvelgiant į populiacijos dydį, pasirinkus 5 proc. paklaidą ir 95 proc. tikimybę. Reprezentuojančiai tyrimo imčiai būtini 97 respondentai, tad apklaustųjų skaičius atitinka reprezentacinę imtį.

Empiriniame tyrime naudotas pusiau uždaros anketinės apklausos tipas (Merkys 1995). Kiekybinio tyrimo įrankis – anketa (1 priedas). Anketinė apklausa sudaryta iš klausimų su iš anksto suformuluotais keliais atsakymų variantais. Vadovaujantis Gaižauskaite ir Mikėnė (2014), kai kiekvienas respondentas atsako tokia pačia tvarka į tuos pačius klausimus pagal tokias pačias instrukcijas, t. y. visi tyrime dalyvaujantys respondentai atsakinėja į identišką klausimyną. Toks anketinės apklausos būdas sudaro galimybes gauti atsakymus ir rezultata. Tokiu būdu surinkti anketiniai duomenys apdorojami ir pateikiami darbe kiekybine (skaitmenine) išraiška. Kitaip tariant,

anketinė apklausa leidžia kiekybiškai aprašyti požymių reikšmių pasiskirstymą tiriamoje populiacijoje (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014). Anketos pradžioje pateikiamas įžanginis žodis, kuriame paaiškinamas tyrimo tikslas, anketos tyrimo technika, rezultatų panaudojimo galimybės, nurodoma, kas atlieka tyrimą, akcentuojamas tyrimo anonimiškumas (Luobikienė 2010). Anketą sudaro 23 klausimų, kuriuos galima suskirstyti į 4 klausimų grupes. Pirmąją grupę sudaro sociodemografiniai klausimai, kurie atskleidžia respondento lytį, amžių, pareigas, išsilavinimą, darbo stažą įstaigoje. Antroji grupė klausimų parodo respondento nuomonę apie socialinę atsakomybę, veiksnius ir teiginius, skatinančius socialinę atsakomybę bei socialinės atsakomybės naudą įstaigai (1-7 kl.). Trečioji klausimų grupė, skirta išsiaiškinti nuomonę apie neįgaliųjų įtrauktį, būdus ir formas kaip to siekiama (8-13 kl.), ketvirta klausimų grupė apie 5staigos vertinimą, darbo kaitą, vykdoma socialinę politiką ir neįgaliųjų įtrauktį (14-19 kl.) (žr. 1 priedą).

Apklausos anketoje naudojami uždaro ir atviro tipo:

- nominalinės skalės klausimai. Visa tai sudaro demografinę anketos dalį;
- ranginės skalės daugkartinio pasirinkimo klausimai. Šiuo atveju respondentas teiginį įvertina pagal sutikimo su juo skalę (Kardelis 2002).

Kiekybinės analizės arba statistiniai metodai grindžiami taikomosios statistikos programų paketų naudojimu surinktų duomenų analizei (apdorojimui) (Luobikienė 2010).

Apklausos dalyviai supažindinti su apklausos tikslu ir užtikrinti dėl atsakymų konfidencialumo ir anonimiškumo.



12 pav. Vilniaus centrinės bibliotekos struktūra



**Duomenų analizės pateikimas:** Analizė atlikta raštiškai. Naudotas surinktų duomenų pristatymo forma ir vaizdavimo būdas – lentelės ir paveikslai. Intervaline ir Likerto skale išreikštiems duomenims apskaičiuojami vidurkiai (*Vid.*), o ranginiams ir nominaline skale išreikštiems duomenims buvo apskaičiuoti dažniai (**proc.**). Ryšių tarp atskirų klausimų statistinio reikšmingumo nustatymui buvo apskaičiuoti Spearmano koreliacijos koeficientai, taip pat nustatant statistiškai reikšmingus ryšius tarp socialinių–demografinių charakteristikų bei intervaline skale išreikštų duomenų buvo apskaičiuoti Spearmano koreliacijos koeficientai. Visais atvejais statistiškai reikšmingu laikysime skirtumą, kurio patikimumas bus didesnis nei 95 proc., t. y. kai  $p < 0,05$ .

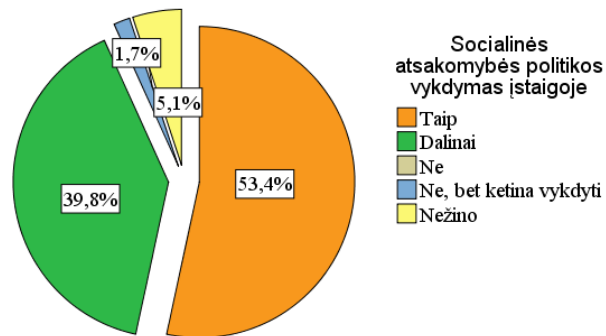
**Vilniaus miesto savivaldybės darbuotojų - tyrimo respondentų bendrosios charakteristikos.** Tyrimo metu buvo išsiųsta anketa 123 respondentams, atsakė 119 respondentų, kurių socialinės–demografinės charakteristikos pateikiamos žemiau esančioje 4 lentelėje. Vidutinis tyrimo dalyvio amžius sudarė 47,01 ( $\pm 11,8$ ) metus, jausias dalyvis buvo 24 metų, vyriausias – 69 metų. Vidutinis tyrimo dalyvio darbo stažas įstaigoje sudarė 17,18 ( $\pm 12,3$ ) metus, trumpiausias darbo stažas sudarė 0,1 m., ilgiausias – 52 metus. Žemiau esančioje lentelėje pateikiami duomenys, dauguma tyrimo dalyvių (80 proc.) buvo bibliotekininkai, o dar 10 proc. – bibliotekininkai, kai tuo tarpu kas dešimtas dirbo administracinį darbą. Pagal išsilavinimą daugiau nei pusė tyrimo dalyvių (62 proc.) buvo magistrai, o kas ketvirtas – bakalaurai.

4 lentelė. Tyrimo dalyvių socialinės–demografinės charakteristikos

	<b>Charakteristika</b>	<b>N, vnt.</b>	<b>Proc.</b>
Pareigos	Vadovai, pavaduotojai, skyrių vedėjai	8	6,8%
	Specialistai	4	3,4%
	Vyr. bibliotekininkai	93	79,5%
	Bibliotekininkai	12	10,3%
Išsilavinimas	Vidurinis	1	0,8%
	Nebaigtas aukštesnysis (dabar - aukštasis koleginis)	2	1,7%
	Aukštesnysis (dabar - aukštasis koleginis)	9	7,6%
	Bakalauro	30	25,2%
	Magistro	74	62,2%
	Aukštesnis nei magistro	1	0,8%
	Kitas	2	1,7%

### 3.2. Vilniaus miesto centrinės bibliotekos darbuotojų socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties tyrimo duomenų analizė

Pirmiausia tyrime dalyvavusių asmenų buvo prašoma nurodyti, ar jų įstaigoje yra vykdoma socialinės atsakomybės politika. Kaip matyti iš žemiau esančio paveikslo pateiktų duomenų, daugiau nei pusė tyrimo dalyvių (53 proc.) nurodė, kad tokia politika vykdoma, o dar 40 proc. teigė, kad ji vykdoma bent dalinai.



13 pav. Pasiskirstymas pagal socialinės atsakomybės politikos vykdymą įstaigoje

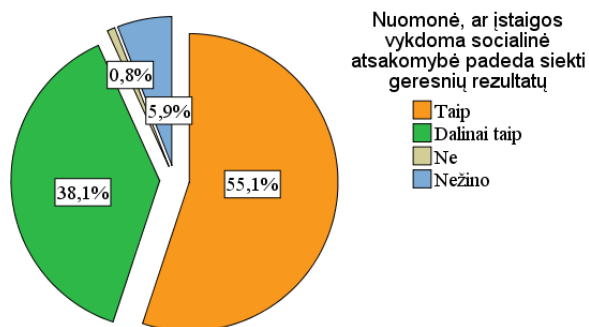
Ryšių tarp atsakymų pasiskirstymo ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Nustatyta, kad reikšmingas buvo tik vienas koreliacijos koeficientas (kai  $p < 0,05$ ), kuris parodė, kad socialinės atsakomybės politikos nurodymo ir amžiaus yra statistiškai reikšmingas ryšys, o šios atsakomybės buvimą įstaigoje reikšmingai dažniau įvardina jaunesni tyrimo dalyviai.

5 lentelė. Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų ir socialinės atsakomybės politikos vykdymo įstaigoje

		Socialinės atsakomybės politikos vykdymas įmonėje
Pareigos	<i>r</i>	0,154
	<i>p</i>	0,098
Amžius	<i>r</i>	<b>0,193</b>
	<i>p</i>	<b>0,036</b>
Išsilavinimas	<i>r</i>	-0,063
	<i>p</i>	0,498
Darbo stažas įstaigoje	<i>r</i>	0,138
	<i>p</i>	0,137

**Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti**

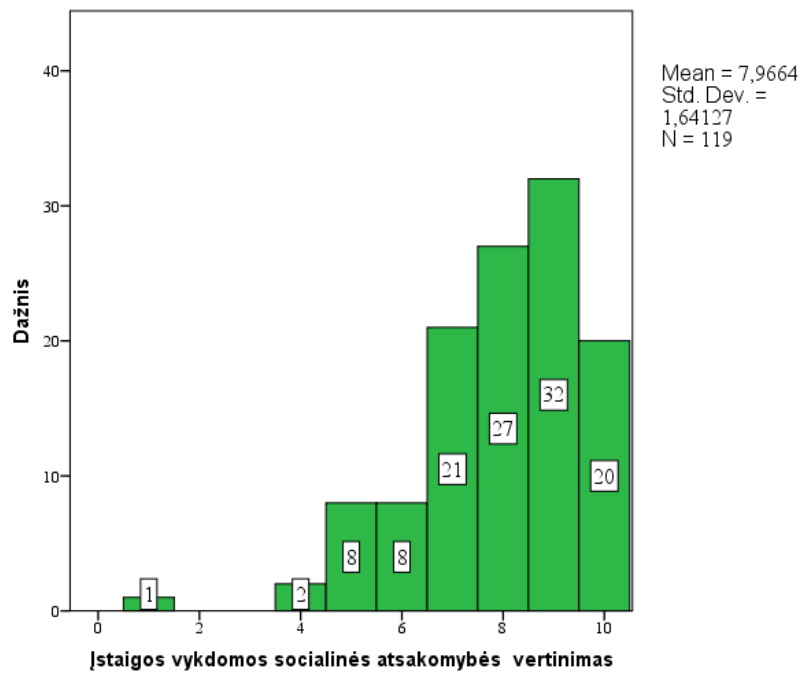
Taip pat, kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų duomenų, dauguma tyrimo dalyvių (55 proc.) sutinka, kad įstaigos vykdoma socialinė atsakomybė padeda siekti geresnių rezultatų, o dar 38 proc. su tuo sutiko bent dalinai.



14 pav. Pasiskirstymas pagal nuomonę, ar įstaigos vykdoma socialinė atsakomybė padeda siekti geresnių rezultatų

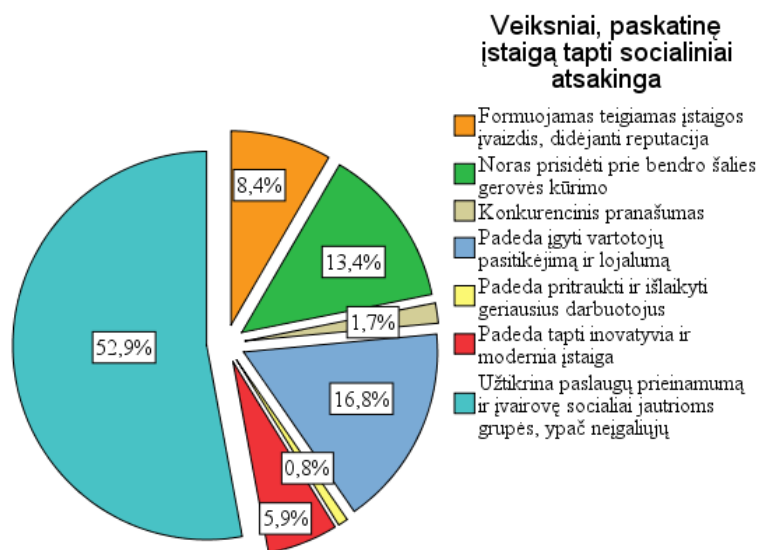
Ryšių tarp atsakymų pasiskirstymo ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Tačiau statistiškai reikšmingų koreliacijos koeficientų nebuvo nustatyta (nes  $p > 0,05$ ), kas rodo, kad tarp šios nuomonės ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų statistiškai reikšmingo ryšio nėra.

Be to, tyrimo dalyvių buvo prašoma dešimties balų skalėje įvertinti jų įstaigoje vykdomą socialinę atsakomybę (kur 1 balas – silpna, 10 balų - puiki). Kaip matyti iš žemiau esančioje vertinimų histogramoje pateiktų duomenų, vertinimų vidurkis buvo pakankamai aukštas ir sudarė 7,97 ( $\pm 1,6$ ) balus, o dauguma tyrimo dalyvių skyrė virš 8 balų. Tai rodo, kad socialinė atsakomybė vertinama gana gerai.



15 pav. Įstaigos vykdomos socialinės atsakomybės vertinimų histograma

Žemiau esančiame paveiksle pateikiami tyrimo dalyvių nurodyti veiksniai, paskatinę įstaigą tapti socialiai atsakinga. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad dažniausiai tai paskatino siekis užtikrinti paslaugų prieinamumą ir įvairovę socialiai jautrios grupėms (53 proc.), kiek rečiau – siekis padėti įgyti vartotojų pasitikėjimą ir lojalumą (17 proc.) bei noras prisidėti prie bendros šalies gerovės kūrimo (13 proc.), tuo tarpu rečiausiai buvo įvardinti tokie veiksniai kaip noras pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus (1 proc.) ar konkurencinis pranašumas (2 proc.).



16 pav. Pasiskirstymas pagal veiksniai, paskatinusius įstaigą tapti socialiniai atsakinga

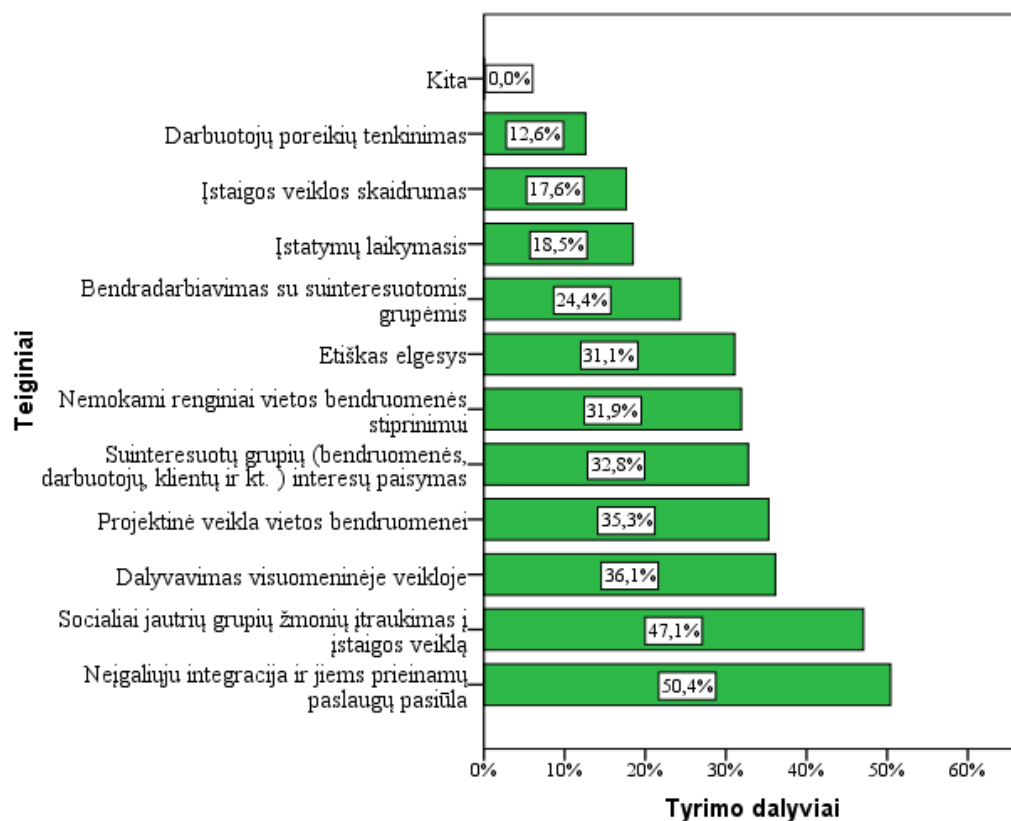
Ryšų tarp atsakymų pasiskirstymo ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Nustatyta, kad reikšmingi buvo du koreliacijos koeficientai, kas rodo, kad nurodyti veiksniai statistiškai reikšmingai susiję su tyrimo dalyvių amžiumi ir darbo stažu (nes  $p < 0,05$ ), tačiau pastebėtina, kad koreliacijos koeficientai buvo pakankamai maži ( $r < 0,4$ ), kas rodo, kad šis ryšys yra labai silpnas.

6 lentelė. Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų ir veiksnių, paskatinusių įstaigą tapti socialiniai atsakinga

		Veiksniai, paskatinę įstaigą tapti socialiniai atsakinga
Amžius	<i>r</i>	<b>0,214</b>
	<i>p</i>	<b>0,019</b>
Darbo stažas įstaigoje	<i>r</i>	<b>0,207</b>
	<i>p</i>	<b>0,024</b>

***Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti***

Toliau tyrime dalyvavusių asmenų buvo prašoma pažymėti teiginius, kurie jiems labiausiai asocijuojasi su socialine atsakomybe. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad dažniausiai įstaigos socialinė atsakomybė asocijuojasi su neįgaliųjų integracija ir jiems prieinamų paslaugų pasiūla (50 proc.), socialiai jautrių grupių žmonių įtraukimu į įstaigos veiklą (47 proc.), dalyvavimu visuomenės veikloje (36 proc.), kiek rečiau – su projektine veikla vietos bendruomenėms (35 proc.), suinteresuotų grupių interesų paisymu (33 proc.), nemokamais renginiais vietos bendruomenės stiprinimui (32 proc.) bei etišku elgesiu (31 proc.), rečiausiai – su darbuotojų poreikių tenkinimu (13 proc.), įstaigos veiklos skaidrumu (18 proc.).



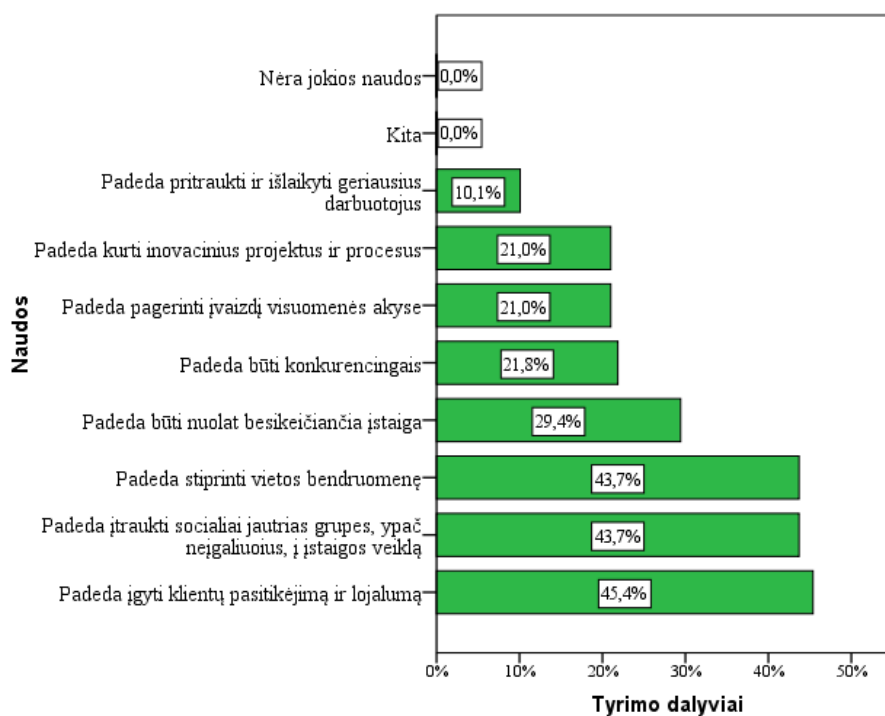
17 pav. Dažniausiai nurodyti teiginiai, kurie labiausiai asocijuojasi su įstaigos socialine atsakomybe

Ryšių tarp nurodytų teiginių ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. 2 priedą). Buvo nustatyta, kad su amžiumi reikšmingai (nes  $p < 0,05$ ) koreliuoja teiginiai Įstaigos veiklos skaidrumas, Bendradarbiavimas su suinteresuotomis grupėmis, Dalyvavimas visuomeninėje veikloje, Socialiai jautrių grupių žmonių įtraukimas į įstaigos veiklą, Projektinė veikla vietos bendruomenei ir Darbuotojų poreikių tenkinimas, o su šiais teiginiais socialinė atsakomybė reikšmingai dažniau asocijuojasi jaunesniems darbuotojams. Darbo stažas reikšmingai koreliuoja su tokiais teiginiais kaip Įstaigos veiklos skaidrumas, Bendradarbiavimas su suinteresuotomis grupėmis, Dalyvavimas visuomeninėje veikloje, Įstatymų laikymasis ir Darbuotojų poreikių tenkinimas, o su šiais teiginiais socialinė atsakomybė reikšmingai dažniau asocijuojasi trumpiau dirbantiems tyrimo dalyviams.

Išsilavinimas reikšmingai koreliuoja su tokiais teiginiais kaip Etiškas elgesys ir Nemokami renginiai vietos bendruomenės stiprinimui, o su šiais teiginiais socialinė atsakomybė reikšmingai dažniau asocijuojasi žemesnio išsilavinimo tyrimo dalyviams. Taip pat nustatyta, kad tarp tyrimo dalyvių amžiaus ir socialinės atsakomybės asocijavimosi su nemokamais renginiais taip pat yra reikšmingas ryšys, o juos dažniau įvardino bibliotekininkai ir vyr. bibliotekininkai, nei kad administracinį darbą dirbantys darbuotojai.

Toliau tyrime dalyvavusių asmenų buvo prašoma pažymėti socialinės atsakomybės naudas jų įmonei. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad dažniausiai buvo įvardintos tokios naudos kaip

klientų pasitikėjimo ir lojalumo įgijimas (45 proc.), socialiai jautrių grupių įtraukimas į įstaigos veiklą (44 proc.) ir vietos bendruomenės stiprinimas (44 proc.), kiek rečiau – pagalba būnant nuolat nesikeičiančia įstaiga (29 proc.) ir pagalba būnant konkurencingais (22 proc.), tuo tarpu rečiausiai buvo nurodyta, kad tai padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus (10 proc.).

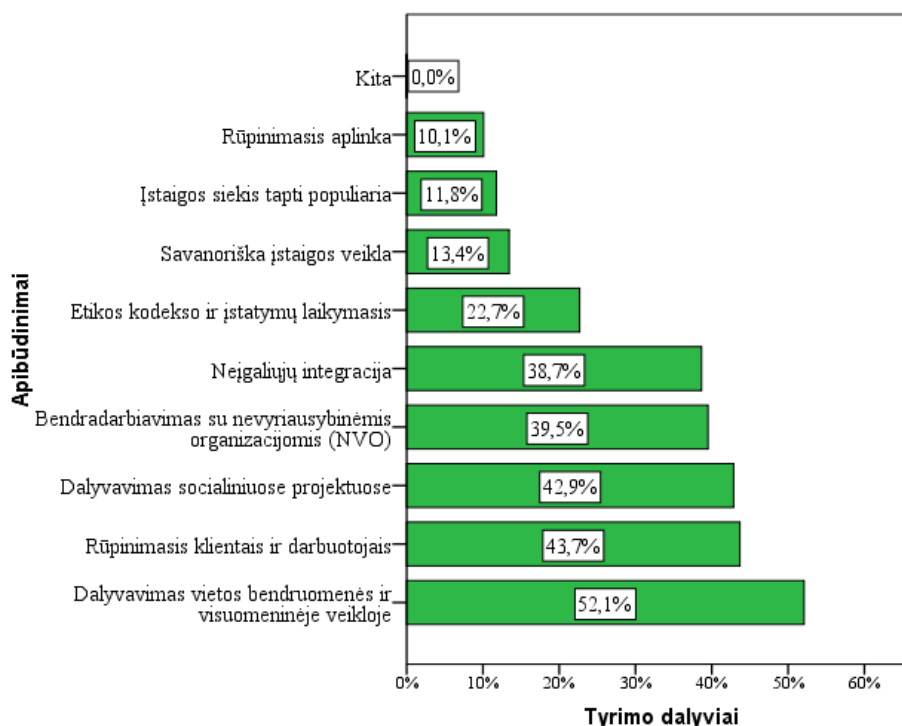


18 pav. Dažniausiai nurodytos socialinės atsakomybės naudos organizacijai

Ryšių tarp nurodytų naudų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Buvo nustatyta, kad su amžiumi bei darbo stažu reikšmingai (nes  $p < 0,05$ ) koreliuoja su tokiomis naudomis kaip Padeda kurti inovacinius projektus ir procesus ir Padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus, o šias naudas reikšmingai dažniau nurodė jaunesni tyrimo dalyviai ir tyrimo dalyviai, turintys trumpesnę darbo stažą. Išsilavinimas reikšmingai koreliuoja su tokia nauda kaip Padeda įgyti klientų pasitikėjimą ir lojalumą, kurią reikšmingai dažniau nurodė žemesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai, bei su tokiomis naudomis kaip Padeda būti konkurencingais ir Padeda būti nuolat besikeičiančia įstaiga, kurias reikšmingai dažniau nurodė aukštesnį išsilavinimą turintys tyrimo dalyviai (žr. 3 priedą).

Tyrimo dalyvavusių asmenų buvo prašoma pažymėti socialinės atsakomybės apibūdinimus. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad dažniausiai socialinė atsakomybė apibūdinama kaip dalyvavimas vietos bendruomenės ir visuomeninėje veikloje (52 proc.), rūpinimasis klientais ir darbuotojai (44 proc.), dalyvavimas socialiniuose projektuose (43 proc.), kiek rečiau – kaip bendradarbiavimas su NVO (40 proc.) ir neįgaliųjų integracija (39 proc.), rečiausiai – kaip

rūpinimasis aplinka (10 proc.), siekis tapti populiaria (12 proc.) ir savanoriška įstaigos veikla (13 proc.).

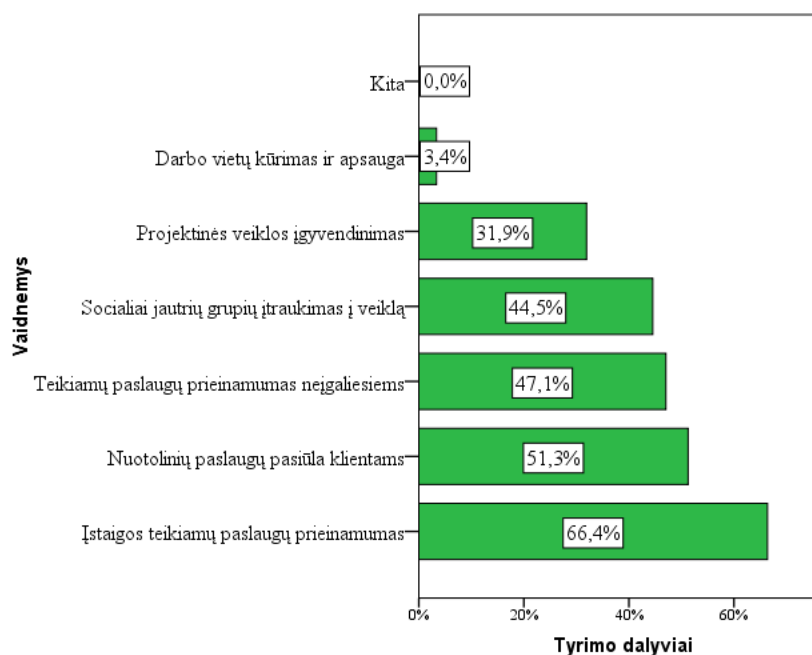


19 pav. Dažniausiai nurodyti socialinės atsakomybės apibūdinimai

Ryšius tarp nurodytų apibūdinimų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Buvo nustatyta, kad su pareigomis reikšmingai koreliuoja toks apibūdinimas kaip Dalyvavimas vietos bendruomenės ir visuomeninėje veikloje, o jį reikšmingai dažniau nurodė bibliotekininkai ir vyr. bibliotekininkai. Su išsilavinimu reikšmingai koreliuoja neįgaliųjų integracija ir rūpinimasis aplinka, kuriuos reikšmingai dažniau nurodė žemesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai, bei su bendradarbiavimu su NVO, kurį reikšmingai dažniau nurodė aukštesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai (žr. 4 priedą).

Tyrime dalyvavusių asmenų buvo prašoma pažymėti jų įstaigos vaidmenis visuomenėje. Analizuojant gautus rezultatus nustatyta, kad dažniausiai buvo nurodyti tokie įstaigos vaidmenys kaip teikiamų paslaugų prieinamumas (66 proc.), nuotolinių paslaugų pasiūla (51 proc.), kiek rečiau – teikiamų paslaugų prieinamumas neįgaliesiems (47 proc.) ir socialiai jautrių grupių įtraukimas (45 proc.), tuo tarpu rečiausiai buvo nurodytas darbo vietų kūrimo ir apsaugos vaidmuo (3 proc.).





20 pav. Dažniausiai nurodyti įstaigos vaidmenys visuomenėje

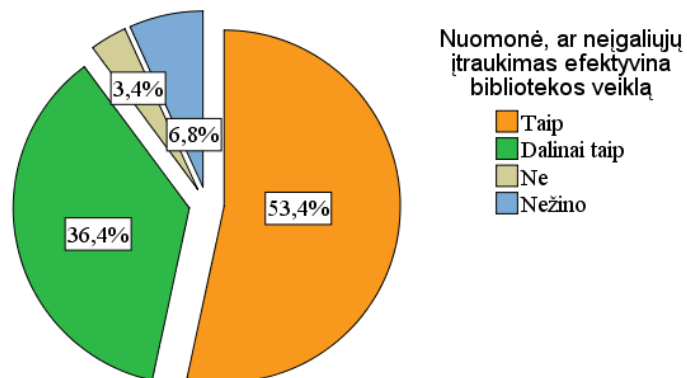
Ryšių tarp nurodytų vaidmenų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Buvo nustatyta, kad su išsilavinimu statistiškai reikšmingai (nes  $p < 0,05$ ) koreliuoja įstaigos teikiamų paslaugų prieinamumas, kurį reikšmingai dažniau nurodė žemesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai, bei nuotolinių paslaugų pasiūla, kurią reikšmingai dažniau nurodė aukštesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai.

7 lentelė. Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių–demografinių charakteristikų ir dažniausiai nurodytų įstaigos vaidmenų visuomenėje

**Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti**

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Įstaigos teikiamų paslaugų prieinamumas	<i>R</i>	0,032	0,060	<b>-0,332</b>	0,080
	<i>P</i>	0,729	0,514	<b>0,000</b>	0,388
	<i>P</i>	0,197	0,194	0,870	0,706
Nuotolinių paslaugų pasiūla klientams	<i>R</i>	0,155	-0,018	<b>0,226</b>	-0,111
	<i>P</i>	0,095	0,845	<b>0,014</b>	0,228
	<i>P</i>	0,266	0,091	0,229	0,222

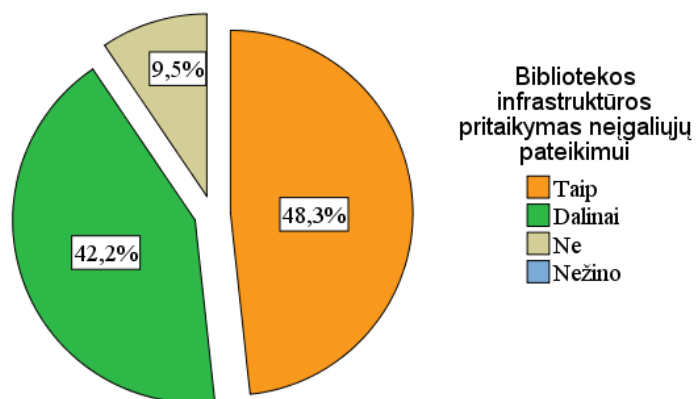
Tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti, ar, jų nuomone, neįgaliųjų įtraukimas efektyvina bibliotekos veiklą. Kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų duomenų, su šia nuomone sutiko dauguma tyrimo dalyvių (53 proc.), o dar 36 proc. sutiko bent iš dalies, tuo tarpu nesutiko tik 3 proc.



21 pav. Pasiskirstymas pagal nuomonę, ar neįgaliųjų įtraukimas efektyvina bibliotekos veiklą

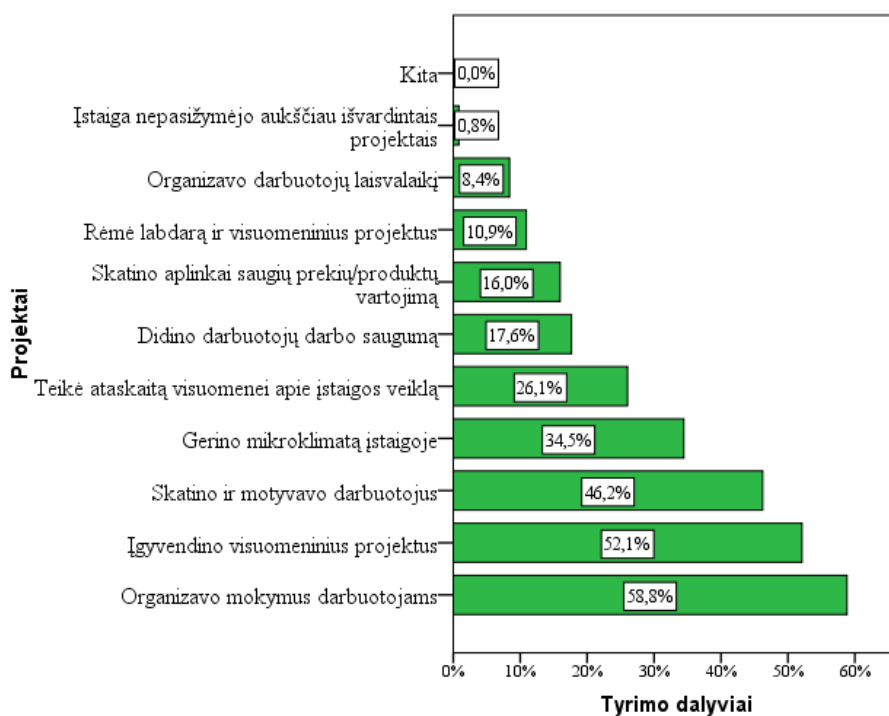
Ryšių tarp atsakymų pasiskirstymo ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Nustatyta, kad reikšmingas su nuomone reikšmingai koreliavo tyrimo dalyvių amžius ir darbo stažas (nes  $p < 0,05$ ), kas rodo, kad su šia nuomone reikšmingai dažniau sutinka jaunesni ir trumpesnį darbo stažą turintys tyrimo dalyviai (žr. 5 priedą).

Kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų duomenų, tik beveik pusė tyrimo dalyvių (48 proc.) nurodė, kad jų bibliotekos infrastruktūra yra pritaikyta neįgaliųjų pateikimui, o dar 42 proc. teigė, kad tai yra padaryta dalinai. Tuo tarpu teigiančių, kad infrastruktūra nėra pritaikyta, buvo tik mažiau nei 10 proc.



22 pav. Pasiskirstymas pagal bibliotekos infrastruktūros pritaikymą neįgaliųjų pateikimui

Tyrimo dalyvių buvo prašoma nurodyti, kokius projektus per paskutinius 3 m. įgyvendino jų biblioteka. Analizuojant žemiau esančiame paveiksle pateiktus rezultatus matyti, kad dažniausiai buvo organizuojami darbuotojų mokymai (59 proc.), įgyvendinami visuomeniniai projektai (52 proc.), buvo skatinami ir motyvuojami darbuotojai (46 proc.), kiek rečiau ir gerinamas mikroklimatas (35 proc.). Tuo tarpu rečiausiai buvo organizuojamas darbuotojų laisvalaikis (8 proc.), remiamam labdarai ir visuomeniniai projektai (11 proc.), skatinamas aplinkai saugių prekių vartojimas (16 proc.).

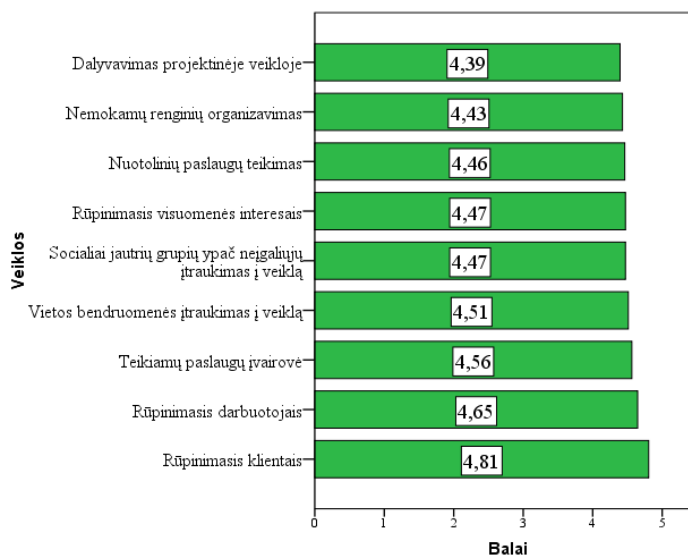


23 pav. Dažniausiai nurodyti bibliotekos per paskutinius 3 m. įgyvendinti projektai

Ryšių tarp nurodytų projektų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Buvo nustatyta, kad su pareigos reikšmingai koreliuoja su tokiu projektu kaip ataskaitų teikimas visuomenei, o jas reikšmingai dažniau nurodė bibliotekininkai ir vyr. bibliotekininkai. Išsilavinimas statistiškai reikšmingai koreliuoja su mokymų darbuotojams organizavimu, o šį projektą reikšmingai dažniau nurodė žemesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai. Darbo stažas statistiškai reikšmingai koreliuoja su darbuotojų saugumo didinimu, o šį projektą reikšmingai dažniau nurodė trumpiau dirbantys darbuotojai (žr. 6 priedą).

Tyrimo dalyvavusių asmenų buvo prašoma penkiabalėje Likerto skalėje nuo „Visai nesvarbu“ (priskiriame balą 1) iki „Labai svarbu“ (priskiriame balą 5) (atsakymo variantui „Nežinau“ priskyrėme balą 0) pagal svarbą įvertinti atskiras veiklas, svarbias įstaigos rezultatams. Kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų vertinimų vidurkių, visų veiklų vidurkiai svyravo nuo 4,39 iki 4,81 balo (iš 5 galimų), kas rodo, kad bendrai visos nurodytos veiklos vertinamos kaip svarbios.

Tačiau galima paminėti, kad svarbiausiomis laikomis tokios veiklos kaip rūpinimasis klientais ir rūpinimasis darbuotojais, mažiausiai svarbiomis – dalyvavimas projektinėje veikloje ir nemokamų renginių organizavimas.



24 pav. Veiklų, svarbių įstaigos rezultatams, vertinimų vidurkiai

Ryšių tarp nurodytų veiklų vertinimų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Buvo nustatyta, kad su pareigos statistiškai reikšmingai (nes  $p < 0,05$ ) koreliuoja su vertinimais tokių veiklų kaip Vietos bendruomenės įtraukimas į veiklą, Socialiai jautrių grupių ypač neįgaliųjų įtraukimas į veiklą ir Nemokamų renginių organizavimas, o šias veiklas reikšmingai svarbesnėmis laiko bibliotekininkai ir vyr. bibliotekininkai. Amžius statistiškai reikšmingai koreliuoja su nuotolinio paslaugų teikimo vertinimu, o šią veiklą svarbesne laiko jaunesni tyrimo dalyviai. Išsilavinimas statistiškai reikšmingai koreliuoja su teikiamų paslaugų įvairovės ir nuotolinio paslaugų teikimo vertinimu, o šias veiklas svarbesnėmis laiko aukštesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai.

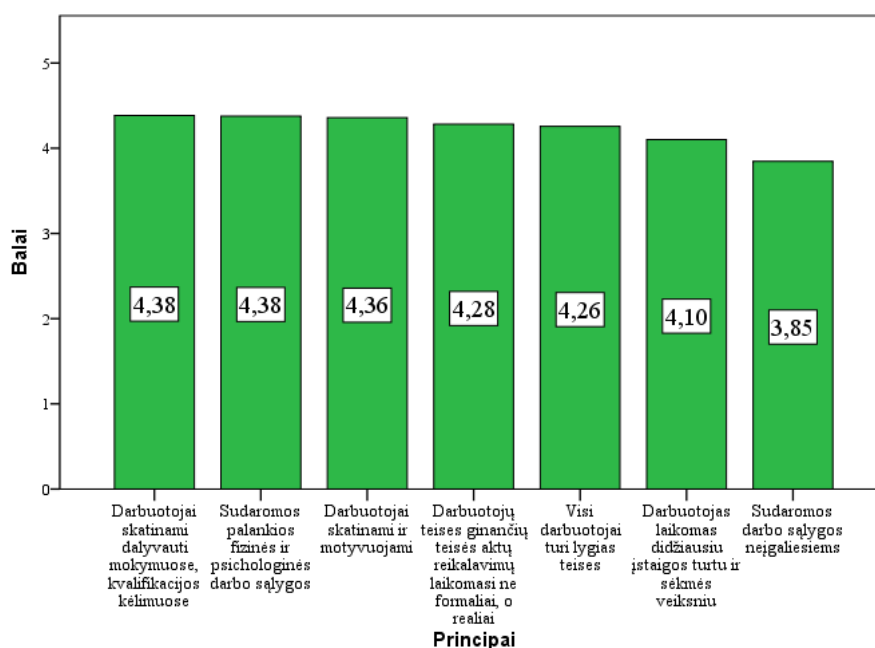
8 lentelė. Spearmano koreliacija tarp tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų ir veiklų, svarbių įstaigos rezultatams, vertinimų

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
	<i>p</i>	0,350	0,143	0,335	0,254
Vietos bendruomenės įtraukimas į veiklą	<i>r</i>	<b>0,198</b>	-0,119	-0,049	-0,126
	<i>p</i>	<b>0,032</b>	0,197	0,599	0,174

Socialiai jautrių grupių ypač neįgaliųjų įtraukimas į veiklą	<i>r</i>	<b>0,218</b>	-0,119	0,112	-0,135
	<i>p</i>	<b>0,018</b>	0,197	0,223	0,143
Nemokamų renginių organizavimas	<i>r</i>	<b>0,218</b>	0,165	0,073	0,112
	<i>p</i>	<b>0,018</b>	0,073	0,429	0,226
Teikiamų paslaugų įvairovė	<i>r</i>	0,058	0,048	<b>0,219</b>	0,073
	<i>p</i>	0,537	0,601	<b>0,017</b>	0,431
Nuotolinių paslaugų teikimas	<i>r</i>	-0,005	<b>-0,206</b>	<b>0,304</b>	-0,129
	<i>p</i>	0,955	<b>0,024</b>	<b>0,001</b>	0,162

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

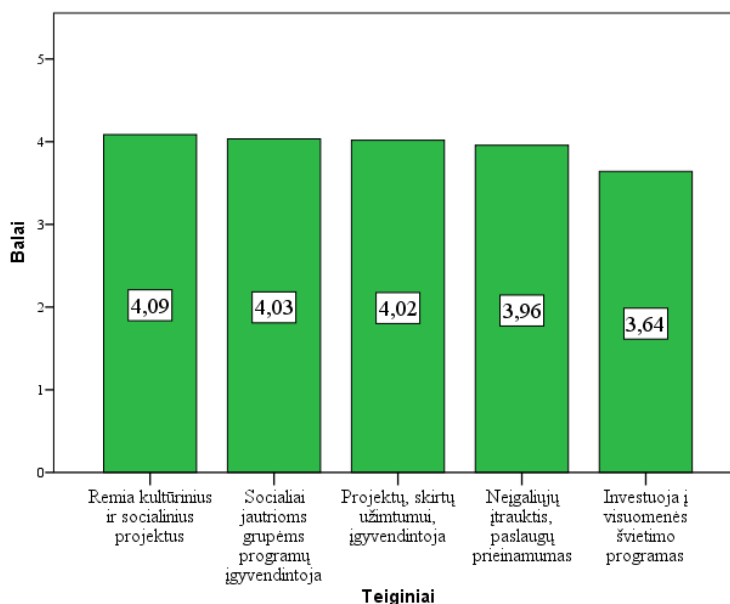
Tyrimo dalyvių buvo prašoma penkiabalėje skalėje įvertinti socialinės atsakomybės principų prieš darbuotoją taikymą jų įstaigoje. Kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų vertinimų vidurkių, visų veiklų vidurkiai svyravo nuo 3,85 iki 4,38 balo (iš 5 galimų), kas rodo, kad bendrai visi principai įvertinti gana aukštais balais. Tačiau galima paminėti, kad labiausiai taikomi tokie principai kaip darbuotojų skatinimas dalyvauti mokymuose ir kvalifikacijos kėlimuose bei palankių fizinių ir psichologinių sąlygų sudarymas, tuo tarpu mažiausiai taikomi tokie principai kaip darbo sąlygų neįgaliesiems sudarymas ir darbuotojų laikymas didžiausiu įstaigos turtu ir sėkmės veiksnium.



25 pav. Socialinės atsakomybės principų taikymo prieš darbuotoją vertinimų vidurkiai

Ryšių tarp nurodytų socialinės atsakomybės principų taikymo vertinimų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Tačiau statistiškai reikšmingų koreliacijos koeficientų nebuvo nustatyta (nes  $p > 0,05$ ), kas rodo, kad statistiškai reikšmingo ryšio tarp tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų ir jų socialinės atsakomybės principų prieš darbuotoją taikymo vertinimų nėra.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma penkiabalėje skalėje įvertinti įstaigos atsakomybę santykiuose su visuomene. Kaip matyti iš žemiau esančiame paveiksle pateiktų vertinimų vidurkių, labiausiai tyrimo dalyviai su tiko su tuo, kad įstaiga remia kultūrinius ir socialinius projektus, įgyvendina projektus socialiai jautrioms grupėms ir įgyvendina projektus, skirtus užimtumui, tuo tarpu mažiausiai sutiko su tuo, kad įstaiga investuoja į visuomenės švietimo programas ir įtraukia neįgaliuosius.

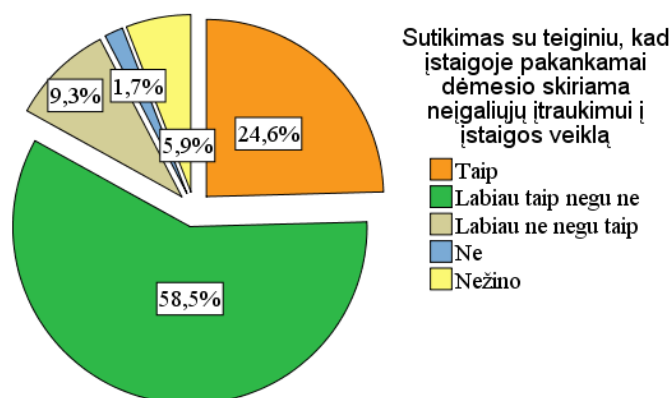


26 pav. Įstaigos atsakomybės santykiuose su visuomene vertinimų vidurkiai

Ryšių tarp nurodytų įstaigos atsakomybės santykiuose su visuomene vertinimų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Tačiau statistiškai reikšmingų koreliacijos koeficientų nebuvo nustatyta (nes  $p > 0,05$ ), kas rodo, kad statistiškai reikšmingo ryšio tarp tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų ir jų įstaigos socialinės atsakomybės santykiuose su visuomene vertinimų nėra (žr. 7 priedą).

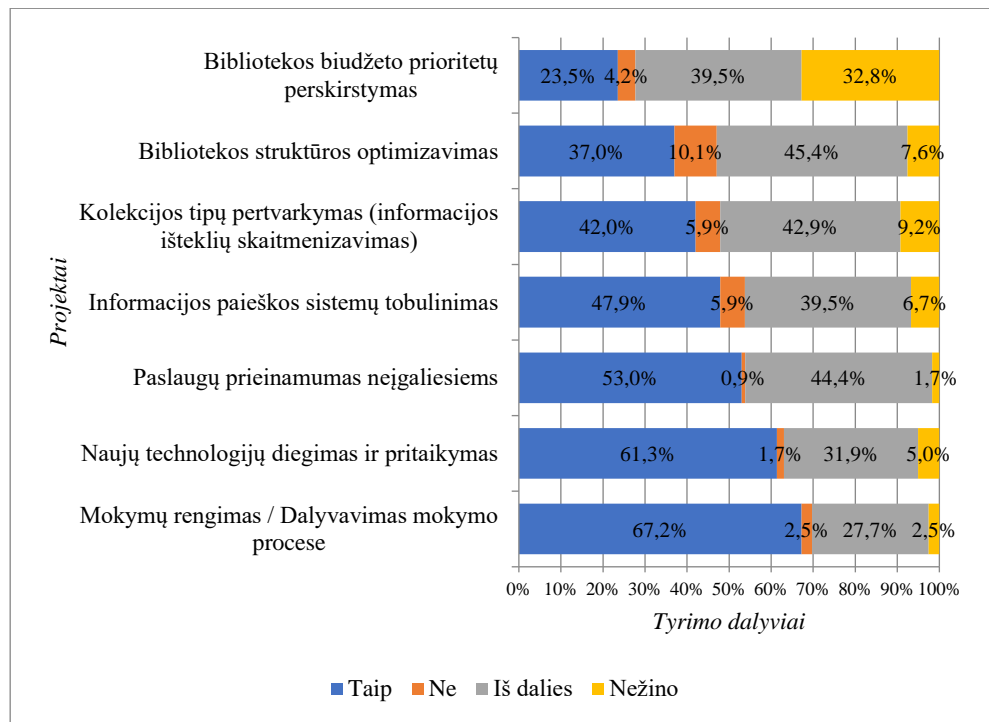
Tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti, ar jie sutinka su teiginiu, kad jų įstaigoje skiriama pakankamai dėmesio neįgaliųjų įtraukimui. Analizuojant žemiau esančiame paveiksle pateiktus

rezultatus matyti, kad su šiuo teiginiu visiškai sutiko kas ketvirtas dalyvis, o dar daugiau nei pusė (59 proc.) labiau sutiko, nei nesutiko. Tuo tarpu nesutinkančių buvo tik 2 proc.



27 pav. Pasiskirstymas pagal sutikimą su teiginiu, kad jų įstaigoje skiriama pakankamai dėmesio neįgaliųjų įtraukimui

Tyrime dalyvavusių asmenų buvo prašoma nurodyti jų įstaigoje įgyvendinamus projektus, skirtus neįgaliųjų paslaugų prieinamumui didinti. Analizuojant žemiau esančiame paveiksle pateiktus rezultatus matyti, kad daugiau nei pusė tyrimo dalyvių nurodė tokius projektus kaip Mokymų rengimas / Dalyvavimas mokymo procese, Naujų technologijų diegimas ir pritaikymas ir Paslaugų prieinamumas neįgaliesiems, tuo tarpu mažiausiai buvo nurodyti tokie projektai kaip Bibliotekos biudžeto prioritetų perskirstymas ir Bibliotekos struktūros optimizavimas.

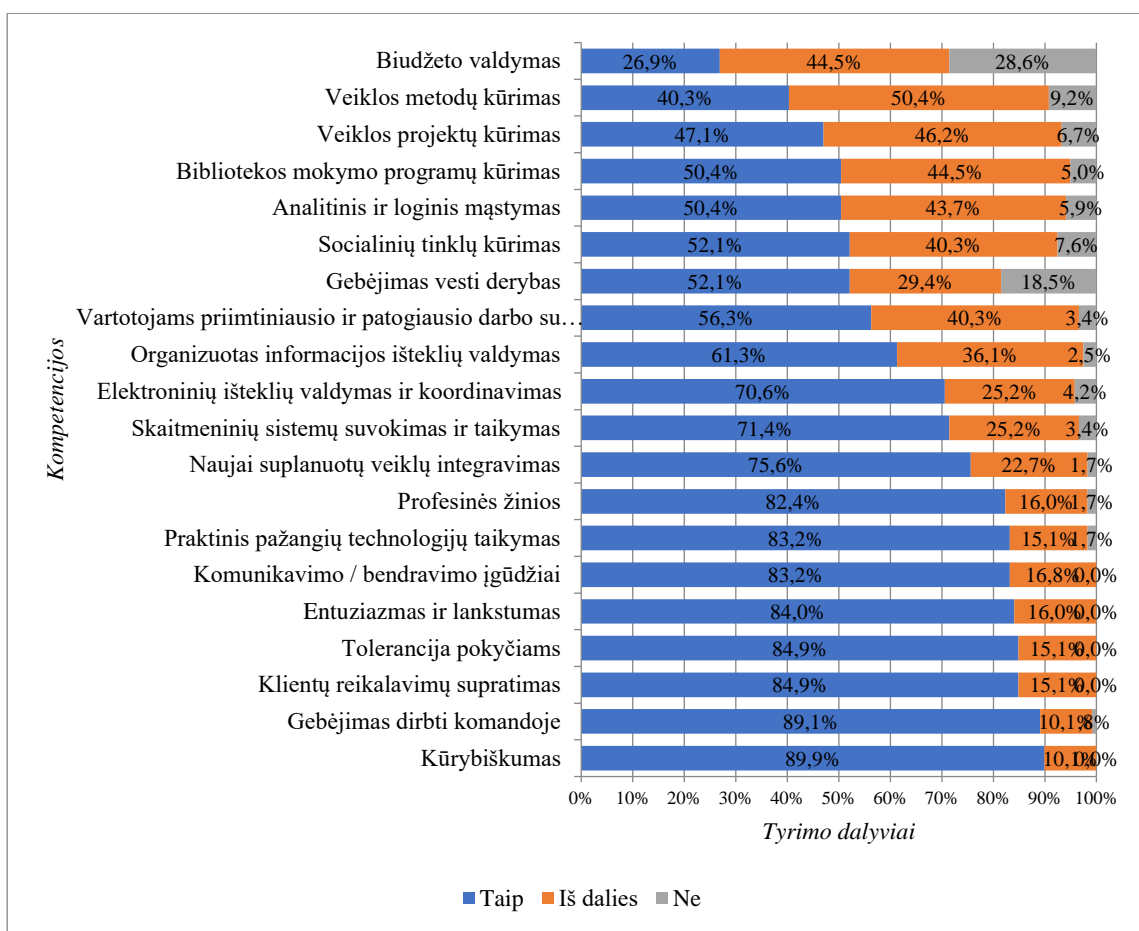


28 pav. Pasiskirstymas pagal projektus, stiprinančius paslaugų prieinamumą neįgaliesiems

Ryšius tarp nurodytų projektų ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr. lentelę žemiau). Nustatyta, kad paslaugų prieinamumo neįgaliesiems projektų įgyvendinimo nurodymas statistiškai reikšmingai koreliuoja su tyrimo dalyvių pareigomis ir darbo stažu, kas rodo, tačiau dėl silpnos koreliacijos ( $r < 0,4$ ) galime teigti, kad ryšys yra labai silpnas (žr. 8 priedą).

Tyrimo dalyvavusių asmenų buvo prašoma nurodyti kompetencijas, reikalingas bibliotekų darbuotojams, siekiant efektyviau įtraukti neįgaliuosius. Nustatyta, kad dažniausiai buvo nurodytos tokios reikalingos kompetencijos kaip Kūrybiškumas, Gebėjimas dirbti komandoje, Klientų reikalavimų supratimas, Tolerancija pokyčiams, Entuziazmas ir lankstumas, Komunikavimo / bendravimo įgūdžiai, Praktinis pažangių technologijų taikymas, Profesinės žinios (reikalingomis laiko daugiau nei 80 proc. tyrimo dalyvių), tuo tarpu mažiausiai reikalingomis laikomos tokios kompetencijos kaip Gebėjimas vesti derybas, Socialinių tinklų kūrimas, Analitinis ir loginis mąstymas, Bibliotekos mokymo programų kūrimas, Veiklos projektų kūrimas, Veiklos metodų kūrimas, Biudžeto valdymas.

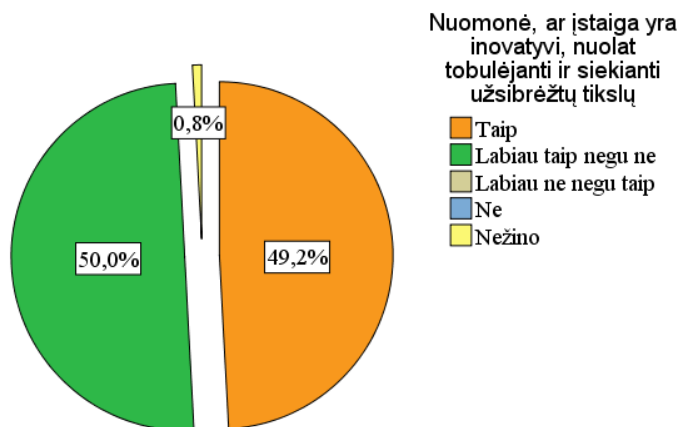




29 pav. Pasiskirstymas pagal bibliotekos darbuotojų kompetencijų, reikalingų efektyviau įtraukiant neįgaliuosius, reikalingumą

Ryšį tarp nurodytų kompetencijų reikalingumo ir tyrimo dalyvių socialinių-demografinių charakteristikų nustatymo apskaičiavome Spearmano koreliacijos koeficientus (žr.9 priedą). Nustatyta, kad pareigos statistiškai (nes  $p < 0,05$ ) reikšmingai koreliuoja su Skaitmeninių sistemų suvokimas ir taikymo kompetencija, o šią kompetenciją kaip reikalingą reikšmingai dažniau įvardino administracijoje dirbantys asmenys. Amžius statistiškai reikšmingai koreliuoja su tokiais kompetencijomis kaip Veiklos metodų kūrimas, kurią dažniau įvardino jaunesni tyrimo dalyviai, ir gebėjimas dirbti komandoje, kurią reikšmingai dažniau įvardino vyresnio tyrimo dalyviai. Išsilavinimas reikšmingai koreliuoja su Skaitmeninių sistemų suvokimo ir taikymo kompetencija, kurią reikšmingai dažniau rinkosi aukštesnio išsilavinimo tyrimo dalyviai, bei veiklos projektų kūrimu, kurį reikšmingai dažniau rinkosi vyresni tyrimo dalyviai. Darbo stažas statistiškai reikšmingai koreliuoja su veiklos metodų kūrimo kompetencija, o šią kompetenciją kaip reikalingą statistiškai reikšmingai dažniau įvardino trumpesnį darbo stažą turintys tyrimo dalyviai.

Galiausiai tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti, ar jie sutinka su teiginiu, kad jų įstaiga yra inovatyvi, tobulėjanti ir siekianti užsibrėžtų tikslų. Kaip matyti, su šiuo teiginiu sutiko beveik pusė (49 proc.), o dar 50 proc. labiau sutiko, nei nesutiko.



30 pav. Pasiskirstymas pagal sutikimą su teiginiu, kad jų įstaiga yra inovatyvi, nuolat tobulėjanti ir siekianti užsibrėžtų tikslų

### 3.3. Tyrimo rezultatus apibendrinančios išvados

Biblioteka kaip ir visuomenė paskutiniiais dešimtmečiais radikaliai keitėsi. Iš bibliotekos visuomenė reikalauja vis daugiau. Galima konstatuoti, kad socialinės atsakomybės įgyvendinimas organizacijoje padeda siekti užsibrėžtų tikslų. Vykdydama socialiai atsakingą veiklą, Vilniaus centrinė biblioteka ne tik prisideda prie darnos ir tvarumo įstaigoje ir bendruomenėje kūrimo, socialiai jautrių grupių įtraukimo, tvarumo skatinimo, švarios aplinkos palaikymo ir nelygybės mažinimo, bet ir sudaro darbuotojams palankias, patogias ir saugias darbo sąlygas, kad kiekvienas įstaigoje dirbantis asmuo jaustųsi motyvuotas ir reikalingas bei matytų darbo perspektyvas. Be to, organizacija, stiprindamos socialinę atsakomybę ir puoselėdama organizacinę kultūrą, gerina bibliotekos kaip įstaigos įvaizdį ir reputaciją, tiek darbuotojų, tiek bendruomenės, socialinių partnerių ir visuomenės akyse. Remdamiesi nuolat vykstančiomis diskusijomis apie bibliotekų ateities misiją, sutelkėme dėmesį į jas visas siejantį aspektą – socialinę atsakomybę.

Bibliotekos socialinė atsakomybė išplaukia iš jos valdomų išteklių – tiek nematerialių, tiek materialių iššūkių, su kuriais susiduria bendruomenė. Daugybė globaliame ir moderniame pasaulyje vykstančių reiškinijų parodo, kad pasirinktos vystymosi ir plėtros kryptys yra grįstos pagarba žmogaus laisve ir orumu, bendruomeniškumu bei socialine vienybe. Pabrėžtina, kad viso socialinės atsakomybės realizavimo proceso vertinimas ir aptarimas privalo būti nuoseklus ir nuolatinis. Darytina išvada, kad veiksmingiausias yra diskusijos ir disputo metodas (formalioje arba neformalioje aplinkoje), taip pat individualių pokalbių, apklausos bei anketavimo su darbuotojais metodai. Įvertinus socialinės atsakomybės įgyvendinimą, darytina išvada, kad bibliotekai, siekiančiai būti socialiai atsakingai rinkos atžvilgiu ir visuomenės akyse, rekomenduojama imtis žemiau išvardintų veiksmų:

- tobulinti darbo sąlygas;
- gerinti kompetencijų ugdymą ir skatinti mokymąsi visą gyvenimą;
- plėsti socialinę partnerystę ir visuomenės dialogą;
- gerinti socialinę aplinką bei skatinti visuomenės pažangą;
- didinti dialogą su vartotojais, ypatingą dėmesį skiriant atsakingam jų aptarnavimui ir neįgaliųjų integracijai.

Minėti principai turi būti siekiama įgyvendinti remiantis lygiateisiškumo, savanoriškumo, lyčių lygybės ir nediskriminavimo, socialinės partnerystės, nepiktnaudžiavimo bei informavimo principais.

Apibendrinant atliktą tyrimą, galima teigti, kad biblioteka atlieka svarbias socialines, reprezentacines ir edukacines funkcijas. Naujos bibliotekų, bibliotekininkų ir vartotojų galimybės pasinaudoti bibliotekos paslauga gauti informaciją yra susijusios su technologijų plėtra, IT sistemų platesniu diegimu – atsiranda bibliotekos kaip informacijos paslaugų centro ir bibliotekos vartotojo

kaip paslaugą pasinaudojančio asmens sąryšis. Taip pat aktyvus bibliotekų socialinių tinklų kūrimas, nuolatinės informacijos pateikimas ir jos naudojimas visuomenėje, socialinės struktūros pasikeitimai padarė didelę įtaką, jog vartotojai, dalyvaudami aktyviai ir nuolatos bibliotekos veikloje, kuria bibliotekos teikiamų paslaugų turinį.

Tyrimo rezultatai parodė, kad atskirų elementų (bibliotekos administracija, bibliotekininkai ir vartotojai, infrastruktūra, bibliotekų ir informacijos paslaugos, informacijos išteklių, šiuolaikinės technologijos,) visumos veikimas yra bibliotekos, orientuotos į tinklaveikos visuomenę ir sudarančios sąlygas vartotojams dalyvauti kuriant biblioteką. Būtent šie minėti elementai tai yra bibliotekų esminis išskirtinumas. Vertinant neįgaliesiems skirtų veiklų procesą galima teigti, jog bibliotekos siekis tapti neįgaliosius socialiai įtraukiančia organizacija yra nemažas, nors konkrečiai neįvardijamas bibliotekos vizijoje ir misijoje, bet „matomas“ tarp pagrindinių organizacijos strateginių tikslų. Vilniaus centrinė biblioteka skiria dėmesio neįgaliųjų naudojimosi bibliotekos paslaugomis prieinamumui bei neįgaliųjų poreikiams įvertinti. Taip pat vertinant tyrimo duomenis, dauguma apklaustųjų žino apie Vilniaus centrinės bibliotekos puoselįjamą socialinę atsakomybę. Taip pat išsiaiškinta, kad dauguma respondentų mano, kad organizacijos turėtų orientotis į vartotojų poreikių tenkinimą, teikti kokybiškas paslaugas, kurti patikimos organizacijos reputaciją, gerindamos jos įvaizdį ir kt..

Išanalizavus Vilniaus centrinės bibliotekos veiklos dokumentus darytina išvada, kad biblioteka yra pasirengusi tapti neįgaliosius įtraukiančia organizacija bei nustatyta pagal įgyvendinamas veiklas, susijusias su paslaugomis neįgaliesiems, kad biblioteka realizuoja pokyčius, lemiančius geresnę paslaugų įvairovę neįgaliesiems. Vertinant neįgaliesiems skirtų veiklų inicijavimo procesą galima teigti, jog bibliotekos siekis tapti neįgaliosius socialiai įtraukiančia organizacija pagrindiniuose bibliotekos dokumentuose įvardijamas lakoniškai.

Galima daryti bendrą tyrimo išvadą, kad biblioteka yra kuriama tuomet, kai jos erdvė ir vartotojo patirtis sukuria visumą. Tobulėjant bibliotekų paslaugoms ir jų teikimui, vartotojai turi didesnės galios ir įtakos bibliotekų paslaugoms. Savo ruožtu, atliepdamos vartotojų poreikius, Vilniaus centrinė biblioteka rūpinasi galimybių vartotojams sudarymu ir patogia prieiga prie informacijos.

## IŠVADOS

1. Išanalizavus mokslinę literatūrą galima teigti, kad nėra vieno visiems prieinamo ir visuotinai priimto organizacijų socialinės atsakomybės apibrėžimo ir vienos sąvokos. Išnagrinėjus s visas mokslininkų socialinės atsakomybės sampratas ir sąvokas, apimančias sistemingai penkias ekonominę, aplinkos, suinteresuotųjų šalių, socialinę, ir savanorystės dimensijas, organizacijos socialinę atsakomybę galima apibūdinti kaip socialinę sanglaudą, didinančią įstaigos efektyvumą ir konkurencingumą bei stiprinančią ir žinių visuomenės kūrimąsi skatinančią priemonę.
2. Literatūros apžvalgose ir tyrimo rezultatai parodė, kad yra bendra ryškėjanti tendencija – bibliotekų ir bibliotekininkų aktyvumo augimo bendraujant su vartotojais ir steigėjais, dalyvaujant profesinėse asociacijose ir bendradarbiaujant su nevyriausybinėmis organizacijomis. Bibliotekų veiklai, įvaizdžiui ir jos reputacijai didelę įtaką daro paslaugų prieinamumas ir socialiniu, ir fiziniu, požiūriu, taip pat paslaugų įvairovė. Ypatingas dėmesys skiriamas neįgaliųjų žmonių prieigai ir socialine prasme viešųjų bibliotekų prieinamumas glaudžiai susijęs su jose teikiamomis paslaugomis.
3. Remiantis atliktu empiriniu tyrimu, bibliotekai kaip įstaigai demografiniai pokyčiai bei visuomenės požiūris į bibliotekas, reikalaujantis neatsisakyti tradicinių su knyga susijusių paslaugų, tačiau taip pat atliepti naujus poreikius viešosioms erdvėms bei technologijoms, priartinančioms bibliotekų paslaugas prie vartotojų, sukuriančius naujus bibliotekų ir bibliotekininkų bei vartotojų vaidmenis ir poreikį nuolat sekti technologijų bei vartotojų informacinės elgsenos pokyčius.
4. Darbe atskleista, kad Vilniaus centrinė biblioteka nekuria atskirų planų veikloms ir atskirų programų ir projektų, susijusioms su paslaugomis neįgaliesiems, tačiau šias veiklas sėkmingai integruoja į metinius organizacijos veiklos planus, įvairias vykdomas veiklas, taip pat didelis dėmesys skiriamas darbuotojų kompetencijų tobulinimui, kuris yra svarbus neįgaliuosius įtraukiančios bibliotekos elementas, tiesioginę sąsają turinčią su teikiamų paslaugų kokybe, taip pat kaip ir informacinių technologijų paslaugos – kai kurie neįgalieji yra aptarnaujami bibliotekų patalpose, daugumai jų informacijos šaltinių prieinamumas yra užtikrinamas teikiant nuotolines bibliotekos paslaugas, kurios ypač yra aktualios dabartiniu metu.

5. Darbe pateiktas praktinis Vilniaus centrinės bibliotekos veiklos modelis. Remiantis teorija sukurtas modelis, atlikus empirinį tyrimą pasitvirtino, tačiau jį reikia nuolat tobulinti. Socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukimo didinimo procesas yra tiesiogiai siejamas su pokyčių bibliotekų veikloje, todėl negalią turinčių asmenų įtraukiančios bibliotekos kūrimas ir socialinės atsakomybės stiprinimas privalo būti valdomas nuolat kaip organizacinis pokytis.
  
6. Darbo problema atskleidė, kad biblioteka kaip viešoji įstaiga pakankamai yra socialiai atsakinga, o siekiant didinti bibliotekos socialinę neįgaliųjų įtrauktį, užtikrinamas paslaugų prieinamumas, skatinamas didesnis įsitraukimas į bibliotekų veiklą, tačiau edukacinių ir kultūrinių paslaugų neįgaliesiems įvairovės pasigendama.

## REKOMENDACIJOS

**Darbo aktualumas svarbus šioms grupėms:** bibliotekų administracijai ir darbuotojams; vietos bendruomenės nariams; neįgaliesiems; nevyriausybinėms organizacijoms.

Tyrime pateikta medžiaga naudinga vietos bendruomenės nariams, siekiant aktyvesnio bendradarbiavimo su biblioteka bei įsitraukiant į įvairias bibliotekų organizuojamas veiklas. Siekiant toliau tobulinti bibliotekų veiklą, įstaigų socialinę atsakomybę ir stiprinti bendruomenės įtrauktį, rekomenduojama:

- modernios bibliotekos misija apima kultūros ir edukacijos sklaidos, informacijos, inovacijų plėtros ir populiarinimo bendruomenėse funkcijas. Pažymėtina, kad bibliotekų strateginiai tikslai privalo būti aiškiai deklaruoti visuomenei bei viešosiose erdvėse. Bibliotekoms būtina stiprinti komunikaciją ir gebėjimus viešinti informaciją apie savo įgyvendinamas veiklas ir teikiamas paslaugas. Būtina plačiau skleisti informaciją ne tik bibliotekų svetainėse, bet ir kitose žiniasklaidos priemonėse apie organizuojamus nemokamus renginius, mokymus ir užsiėmimus bendruomenei. Pagal bibliotekos bendruomenės poreikius siūlyti naujas veiklas, teikti informaciją įvairiomis komunikacijos priemonėmis bei stiprinti grįžtamąjį ryšį. Tai iš esmės didintų bendradarbiavimo efektyvumą, prisidėtų prie bendruomenės sąsajų stiprinimo, keltų bibliotekos darbuotojų pasitenkinimą įgyvendinama veikla;
- šiuolaikinės bibliotekos įvaizdis tiesiogiai siejasi tiek su fizine erdve bei materialine baze. Taigi, siekiant išlikti įtraukiomis įstaigomis, taip pat svarbu, kad būtų nuolat plečiami ir atnaujinami knygų fondai, investuojama į technologinės bazės stiprinimą ir jos atnaujinimą, patalpų pritaikymą maksimaliam vartotojo prieinamumui, patogumui ir saugumui. Bibliotekos turėtų prisitaikyti prie platesnės, ne tik socialiai jautrių kaip negalia turinčių žmonių, auditorijos poreikių, pritraukti daugiau vartotojų iš įvairių socialinių grupių ir stiprinti jų integralumą, bendravimą bei bendradarbiavimą;
- tikslingai ir aktyviai skleisti informaciją apie bibliotekos socialinės atsakomybės būdus ir jų suteikiamas galimybes bei naudą, tam pasitelkus efektyvias žiniasklaidos priemones ir kitas ryšių su visuomene palaikymo formas, teikiant ypatingą dėmesį gerųjų pavyzdžių sklaidai ir viešinimui. Prieš formuojant socialinės atsakomybės įgyvendinimo, stiprinimo ir plėtros politiką, ne tik aiškiai, suprantamai ir konstruktyviai diskutuoti su bendruomene, bet taip pat įsivertinti realią įgyvendinamos socialinės atsakomybės būklę (atliekant analizę, apklausą, giluminius tyrimus, galimai parengiant tobulinimosi galimybių gaires) ir atsižvelgiant į jas bei parenkant efektyvias priemones bei įtaką turėsiančius veiksmus;
- didinti įsitraukimą kuriant paslaugas prieinamas specifinių poreikių (ypač neįgaliųjų) vartotojams, orientuoti savo veiklą į bendruomenės poreikius, taip prisidedant prie įvairių

bendruomenės socialinių problemų, tokių kaip užimtumas, socialinė atskirtis, susvetimėjimas, sprendimo bei bendradarbiavimo ir gerosios patirties sklaidos stiprinimo. Pastebima, kad dėl netinkamų patalpų ir finansų jų pritaikymui stygiaus, dar ne visos bibliotekos ar joms priklausantys filialai yra pasirengę priimti ir suteikti tinkamas paslaugas fizinei negalia turinčius žmones, būtina pritaikyti visas patalpas neįgaliesiems bei užtikrinti jų patekimą į patalpas ir paslaugų prieinamumą;

- plėtoti neįgaliųjų bei bibliotekų didesnius ryšius siekiant didesnio dialogo, ypatingai bibliotekų darbuotojams neįgaliųjų supratimą atstovaujant jų interesus, tuo tarpu neįgalieji turėtų kuo daugiau įsitraukti į įvairias bibliotekų veiklas, tiesiog privalu atsikratyti pasyviojo vaidmens. Neįgaliųjų iniciatyvumas suteiktų teisę produktyviau, kokybiškiau atstovauti jų interesus.



# BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

## Teisės ir kiti normatyviniai aktai:

1. „Lietuvos bibliotekų įstatymas“, Nr. I-920. TAR. Žiūrėta 2020 gruodžio 8 d.  
[https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5A04D7CC7EF6/TAIS\\_464213](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5A04D7CC7EF6/TAIS_464213)
2. „Lietuvos Respublikos Kultūros įsakymas dėl bibliotekų plėtros strateginių kryptių 2016-2019 m. patvirtinimo“, Nr. ĮS-344. TAR. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 8 d.  
<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/5939be90103011e6acc9d34f3feceabc>
3. Lietuvos Respublikos Neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas, Nr. I-2044. TAR. Žiūrėta gruodžio 7 d.  
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/TAIS.2319>
4. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimas „Dėl Valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija 2030“ patvirtinimo“, Nr. XI-2015. TAR. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 8 d.  
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/>
5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl įmonių socialinės atsakomybės 2016-2020 m. veiksmų patvirtinimo“, Nr. A1-82. TAR. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 9 d.  
[https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/974612a0d15711e583a295d9366c7ab3\\_71](https://www.etar.lt/portal/lt/legalAct/974612a0d15711e583a295d9366c7ab3_71)

## Kiti šaltiniai:

6. „ES įmonių socialinės atsakomybės strategija. Komisijos Komunikatas Europos Parlamentui, Tarybai, Europos Ekonomikos ir Socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui“. Žiūrėta 2021 m. sausio 4 d.
7. „Lietuvos kalbos žodynas“. 2018. Lietuvių kalbos institutas. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 21 d.  
<http://www.lkz.lt/>
8. „Lietuvos statistikos departamentas“. 2018. Įmonių socialinės atsakomybės skatinimas. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 19 d.  
<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/darbo-rinka-uzimtumas/imoniu-socialineatsakomybe-isa/projektas-imoniu-socialines-atsakomybes-skatinimas>
9. 2006. „Įmonių socialinę atsakomybę 2006–2008 metais skatinančios priemonės“. *Verslo žinios*. 2006 m. gruodžio 6 d.

10. 2007. „UNESCO viešųjų bibliotekų manifestas“. *Lietuvos bibliotekininkų draugija*. Žiūrėta gruodžio 19 d. [www.lbd.lt/dokumentai/UNESCO\\_VB\\_manifestas.pdfvb.lt](http://www.lbd.lt/dokumentai/UNESCO_VB_manifestas.pdfvb.lt)
11. 2007. „Regionų kultūros plėtros programa“ Lietuvos Respublikos Kultūros ministerija. Žiūrėta 2020 m. gruodžio 17 d. [www.lrkm.lt/index.php/lt/36490/](http://www.lrkm.lt/index.php/lt/36490/)
12. Bitinas, B, Rupšienė, L, ir Židžiūnaitė, V. 2008. *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
13. Biveinis, P. 2018. „Kultūros funkcijos ir jų realizmas savivaldybių viešųjų bibliotekų veikloje. *Šiandien aktualu* 58 (1): 58-106.
14. Carillo, E, Gregory, G. 2019. „Change management in extremis: A case study“. *Journal of Access Services* 16 (1): 21-23.
15. Carroll, A. B. 1991. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons* 39-48.
16. Carroll, A. B. 2015. Corporate Social Responsibility (CSR) is on a Sustainable Trajectory. *Defense Management* 2: 1-2.
17. Chaputula, A, H, Mapulanga, P, M. 2017. „Provision of Library Services to People with Disabilities in Malawi“. *South African Journal of Library and Information Science* 82 (2): 1-10.
18. Czarniewski, S. 2014. „Corporate Social Responsibility as Value for the Customer“. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 4 (4): 136-142. <http://oaji.net/articles/2014/1447-1420650169.pdf>
19. Česnyienė, R, Diskienė, D, Česynaitė, E. 2011. „Socialinė atsakomybė darbuotojų atžvilgiu: lyginamoji viešojo ir verslo sektorių analizė. *Viešasis administravimas* 29: 16-26.
20. Čiegis, R, Norkutė, R. 2012. Lietuvos bankų socialinė atsakomybė darnaus vystymosi kontekste. *Organizacijų vadyba, sisteminiai tyrimai* 12: 78-79.
21. Dagilienė, L, 2010. The Research of Corporate Social Responsibility Disclosures in Annual Reports. *Inžinerinė ekonomika* 21(2):197-204.
22. Diržytė, A, Patapas, A. 2013. „Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai“. *Viešoji politika ir administravimas* 12 (4): 257-566.
23. Duren, P, S, Goldstein, S, Landoy, A, Repanovici, ir J, Saarti. 2019. „Effects of the New Public Management (NPM) and Austerity in European Public and Academic Libraries“. *Journal of Library Administration* 59 (3): 342-357.
24. Freeman, R. 1988. *Stakeholder theory of the modern corporation*
25. Gadeikienė, Agnė. 2014. „Įmonių socialiai atsakingos veiklos įtaka santykių su vartotojais ilgalaikiškumui“. Daktaro disertacija, Kauno universitetas.

26. Garriga, E, Mele, D. 2004. *Corporate social responsibility theories: mapping the territory*.
27. Glosienė, Audronė, Petuchovaitė, Ramūnė, ir Padaigaitė, Giedrė. 2006. *Biblioteka kaip „trečioji vieta“*. Vilnius: Žara.
28. Glosienė, Audronė, Petuchovaitė, Ramūnė, ir Racevičiūtė, Rasa. 1988, *Viešoji biblioteka: tradicija ir modernumas: Mokomoji knyga*. Vilnius: Žara.
29. Gruževskis, B, N. Vasiljevienė, J. Moskvina, ir J. Kleinaitė, I. 2006. *Įmonių socialinė atsakomybė. Aktualūs socialinės politikos klausimai*. Vilnius: Darbo ir socialinių tyrimų institutas.
30. Hayes, John. 2014. *The theory and practice of change management*. Palgrave: Macmillan.
31. Ivaškevičienė, Giedovaitė. 2001. „Bibliotekos įvaizdžio formavimas“. *Biblioteka ir skaitytojas: Teminis starispnių rinkinys*
32. Jalagat, Revenio, C. 2015 „The Impact of Change and Change Management in Achieving Corporate Goals and Objectives: Organizational Perspective“. *International Journal of Science and Research*. 5 (11): 1233–1239.
33. Janavičienė, D. 2011. „Kaimo vietovių bibliotekos reikšmė bendruomenėje“. *Kaimo raidos kryptys žinių visuomenėje* 2: 105-116.
34. Johannsen, Carl, Gustav, Niels Ole. 2005. *Pokyčių ir kokybės valdymas bibliotekose*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
35. Juchnevič, L. 2016. „Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai“. *Informacijos mokslai* 74:95-114.
36. Juchnevič, L. 2016. „Šiuolaikiniai bibliotekos konceptai tinklaveikos visuomenėje: kontekstas ir požūriai“. *Informacijos mokslai* 74: 95–114.
37. Jusčius, V, Griauslytė, J. 2014. Lietuvos įmonių socialinės atsakomybės ataskaitų taikymas verslo praktikoje. Iš: *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* 69: 55-70.
38. Juščius, Vytautas, Malinauskaitė, D. 2015. „Socialiai atsakingą vartojimą lemiantys veiksniai ir ribojančios priežastys“. *Regional Formation and Development Studies* 15 (1): 65-72. <http://193.219.76.12/index.php/RFDS/article/view/980/pdf>
39. Juščius, Vytautas. 2007. „Verslo socialinės atsakomybės teorijų raida“. *Ekonomika* 78: 48-78.
40. Kardelis, K. 2002. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Jundex.
41. Kardelis, K. 2007. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucijus leidykla.
42. Kauda, Neli, Chizwina, Sabelo. 2019. „Providing Access to Students with Print Disabilities: The case of the North-West University in South Africa“. *Journal of Access Services*.16 (1): 6–20. <https://doi.org/10.1080/15367967.2018.1547641>

43. Kennet, Hensel, Pamela, A, Dinah, M. 2018. „Guiding Principles for Ethical Change Management“. *Journal of Business and Management*. 24 (2): 19–45. <http://jbm.nccu.edu.tw/pdf/volume/2402/JBM-2402-02-full.pdf>
44. Kiyak, D, Šneiderienė, A. 2014. „Įmonių socialinės atsakomybės veiklos sričių integravimas į vertės kūrimo modelį kainodaroje“. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development* 36 (3): 547-560.
45. Klenaitė, I. 2007. Įmonių socialinės atsakomybės gairės mažoms ir vidutinėms įmonėms ir geros praktikos pavydžiai. *Atsakingo verslo praktika* 32.
46. Kovaliov, R, Šubonytė, ir J, Simanavičienė, Ž. 2010. Makroekonominės verslo aplinkos įtaka ĮSA plėtrai. *Ekonomika ir vadyba* 15: 627-634.
47. Kulikauskienė, Kristina, Liuknevičienė, Laima. 2020. „Socialiai neįgaliuosius įtraukiančių bibliotekų teisinė ir administracinė aplinka Lietuvoje“. *Informacijos mokslai* 88:120-141.
48. Kurienė, Violeta. 2019. „Savivaldybių administracinės priežiūros instituto tobulinimas viešojo valdymo pokyčių kontekste“. Daktaro disertacija, Šiaulių universitetas
49. Lamanauskienė, G. 2010. „Akademinė biblioteka kaip organizacija: informacinės kultūros aspektas“. *Švietimas: politika, vadyba, kokybė* 1 (4): 21-30.
50. Laurinavičius, Alfonsas, Jonas Reklaitis. 2011. *Darnaus verslo socialinė atsakomybė*. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas.
51. Lee, M, P. 2008. „A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the road ahead“. *International Journal of Management Reviews* 10 (1): 53-57.
52. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. 2020. *Įmonių socialinė atsakomybė (ISA)*. Vilnius. <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/darbo-rinka-uzimumas/imoniu-socialine-atsakomybe-isa>
53. Lloyd, P. 2019. „The Public Library as a Protective Factor: An Introduction to Library Social Work“. *Public Library Quarterly* 38 (1): 1-14.
54. Luobikienė, Irena. 2005. *Sociologinių tyrimų metodika: mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija.
55. Mauricienė, I, Paužuolienė, J. 2013. „Įmonių socialinė atsakomybės svarba: visuomenės požiūris“. *Regional Formation & Development Studies* (10). <http://193.219.76.12/index.php/RFDS/article/view/148/pdf>
56. Mauricienė, Ingrida, Paužuolienė, Jurgita, 2014. „Įmonių socialinės atsakomybės svarba: visuomenės požiūris“. Klaipėdos valstybinė kolegija: Klaipėdos universitetas.
57. Navickas, V, Kontautienė, R. 2013. The initiatives of corporate social responsibility as sources of innovations. *Verslas: teorija ir praktika* 14 (1): 27-34.

58. Navickienė, V, Dockevičius, L, ir Sedliorienė, R. 2016, *Įmonių socialinės atsakomybės įtaka vartotojų elgsenai*. Studies in modern society.
59. Paužolienė, J. 2010. Socialinės atsakomybės įtaka darniai verslo plėtrai. *Jaunųjų mokslininkų darbai* 1 (26): 115-121.
60. Paužuolienė, J, Daubarienė, J. 2015. „Organizacinės kultūros ir socialinės atsakomybės raiška“. *Regional Formation and Development Studies* 15(1): 98-108. <http://193.219.76.12/index.php/RFDS/article/view/983/pdf>
61. Pečeliūnaitė, A. 2018. „Bibliotekų veiklos ir bendruomenės narių gyvenimo kokybės sąsajos: nepriklausomas Lietuvos apskričių viešųjų bibliotekų tyrimas“. *Kultūra ir visuomenė* 9 (2) 61-87.
62. Pietuchovaitė, Ramunė. 2004. *Viešųjų bibliotekų paslaugų bendruomenei plėtra, sėkmingos praktikos Lietuvoje ir tarptautinių veiksmų studija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
63. Potney, P, R. 1998. *Corporate social responsibility*.
64. Rutkauskienė, U. 2008. „Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas“. *Informacijos mokslai* 46: 84–101.
65. Rutkauskienė, U. 2009. „Lietuvos bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje“. *Informacijos mokslai* 72: 51-84.
66. Rutkauskienė, U. 2009. „Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje“. *Informacijos mokslai* 50: 51–56.
67. Ruževičius, J, Serafinas, D. 2006. Socialiai atsakingo verslo plėtra Lietuvoje, *Inžinerinė Ekonomika – Engineering Economics* (2): 36–44.
68. Ruževičius, J. 2014. *Socialinės atsakomybės šiuolaikinė sistema ir priemonė*. Alytus: Alytaus kolegija. [http://alytauskolegija.lt/Dokumentai/2014/31\\_Ruzevicius2.pdf](http://alytauskolegija.lt/Dokumentai/2014/31_Ruzevicius2.pdf)
69. Schwarze, J. 2009. *Grundlagen der Statistik II. Wahrscheinlichkeitsrechnung und induktive Statistik*. Berlin: Verlag Neue Wirtschaftsbriefe.
70. Skačiauskienė, Ilona, Valentinovič, Jelena. 2016. *Verslas XXI amžiuje*. Vilnius: Vilniaus Gedimino Technikos universitetas.
71. Stover, S. 2019. „Public Libraries and 21st Century Digital Equity Goals“. *Communication Research and Practice* 5 (2): 188-205.
72. Šimanskienė, L, Paužuolienė, J. 2010. „Įmonių socialinės atsakomybės svarba Lietuvos organizacijoms“. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development* 20. <http://vadyba.asu.lt/20/138.pdf>

73. Šneiderienė, A. 2016. „Įmonių socialinės atsakomybės įgyvendinimo regioniniai skirtumai“. *Regional Formation and Development Studies* 19 (2): 127-136. <http://journals.ku.lt/index.php/RFDS/article/view/1289/pdf>
74. Šneiderienė, Agnė. 2017. „Įmonių socialinės atsakomybės įtaka regiono ekonominiam augimui“ . Daktaro disertacija, Klaipėdos universitetas. <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:21312918/datastreams/MAIN/content>
75. Telyčिनaitė, A. 2017. „Skepticizmo priežastys, lemiančios visuomenės požiūrį į socialinę atsakomybę“. *Informacijos mokslai* 17: 12 -14. <https://doi.org/10.15388/Im.2017.78.10839>
76. Tidikis, Romas. 2003. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
77. Vasilijavienė, N, Vasiljevas, A. 2008. Verslo ir visuomenės santykių raida. *Įmonių socialinė atsakomybė* 6.
78. Vasiljevas, A. Pučėtaitė, R. 2005. Socialinės įmonių atsakomybės ir efektyvaus žmogiškųjų išteklių valdymo įgyvendinimas dalykinės etikos priemonėmis. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* 36: 193–208.
79. Vyšniauskienė, D, Kundrotas, V. 1999. *Verslo etika*.

## SANTRAUKA

Šiuolaikinės visuomenės pokyčiai iš bibliotekos reikalauja skirtingos visuomenės grupėms priklausančių asmenų poreikių patenkinimo ir atsakomybės už indėlį į visuomenės gerovę. Vienas iš pagrindinių bibliotekos tikslų visuomenėje, kurią jos gali įgyvendinti diegiant socialinės atsakomybės kriterijus savo organizacijoje – pavyzdžio rodymas, kaip ir kiek atsakingai yra vykdoma organizacijos veikla ir laikomasi socialinės atsakomybės principu. Neįgaliųjų įtraukimas į viešųjų organizacijų veiklas, užtikrinant lygias dalyvavimo bei paslaugų gavimo galimybes bibliotekas įpareigoja tapti organizacijomis sugebančioms prisitaikyti prie neįgaliųjų poreikių.

Šio darbo aktualumą ir naujoviškumą grindžia pats tyrimo objektas. Dedamos pastangos didinti neįgaliųjų įsitraukimą kuriant paslaugas prieinamas specifinių poreikių lankytojams. Socialinė atsakomybė pamažu tampa neatsiejama organizacijų strategijos dalimi ir yra svarbi kiekvienai šiuolaikinei organizacijai. Šiuo darbu siekiama išanalizuoti organizacijos socialinę atsakomybę bei įsigilinti kaip efektyviau neįgaliuosius įtraukti į bibliotekų veiklą. Socialinės atsakomybės principų taikymas padeda pritraukti, motyvuoti ir išsaugoti turimus darbuotojus, stiprina jų savigarbą, pasitikėjimą, moralę ir didina motyvaciją.

Tikslui pasiekti, remiantis moksline literatūra, aptariama socialinės atsakomybės samprata, jos įvairovė, koncepcijų raida bei nagrinėjamas neįgaliuosius socialiai įtraukiantis bibliotekos modelis ir teisinis neįgaliųjų įtraukimo reglamentavimas, atskleidžiami darbuotojų, dirbančių bibliotekoje, socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties ypatumai, išdėstomos išvadas ir pateikiami pasiūlymai.

Atlikus gautu duomenų analizę iš atliktos apklausos Vilniaus miesto centrinėje bibliotekoje ir išanalizavus socialinės atsakomybės svarbą organizacijai ir neįgaliųjų įtraukimą į bibliotekos veiklą galime teigti, kad socialinės atsakomybės įgyvendinimas padeda organizacijai siekti užsibrėžtų tikslų. Vykdydama socialiai atsakingą veiklą, Vilniaus centrinė biblioteka ne tik prisideda prie darnos bendruomenėse kūrimo, socialiai jautrių grupių įtraukimo ir nelygybės mažinimo bet ir sudaro darbuotojams palankias darbo sąlygas, kad kiekvienas organizacijoje dirbantis asmuo jaustųsi reikalingas, matytų darbo perspektyvas ir būtų motyvuotas. Be to, organizacijos, puoselėdamos organizacinę kultūrą ir stiprindamos socialinę atsakomybę, gerina organizacijos reputaciją, įvaizdį tiek darbuotojų, tiek visuomenės akyse. Aktyvus socialinių tinklų kūrimas ir naudojimas visuomenėje, socialinės struktūros pasikeitimai lemia, kad vartotojai, aktyviai dalyvaudami bibliotekos veikloje, kuria bibliotekos paslaugų turinį. Vertinant neįgaliesiems skirtų veiklų procesą galima teigti, jog bibliotekos siekis tapti neįgaliuosius socialiai įtraukiančia organizacija yra nemažas, nors konkrečiai neįvardijamas bibliotekos vizijoje ir misijoje, bet „matomas“ tarp pagrindinių organizacijos strateginių tikslų. Vilniaus centrinė biblioteka skiria

dėmesio neįgaliųjų naudojimosi bibliotekos paslaugomis prieinamumui bei neįgaliųjų poreikiams įvertinti. Taip pat vertinant tyrimo duomenis, dauguma apklaustųjų žino apie Vilniaus centrinės bibliotekos puoselėjamą socialinę atsakomybę.

Darbą sudaro įvadas, tris dalis ir išvados. Pirmoje dalyje pateikta socialinės atsakomybės samprata ir jos įvairovė bei socialinės atsakomybės koncepcijų raida ir modelių analizė. Antroje dalyje analizuojamas neįgaliuosius socialiai įtraukiančios bibliotekos modelis, modelį grindžiančios vertybės ir jų socialinis poveikis. Taip pat teisinis neįgaliuosius įtraukiančios bibliotekos kūrimo pagrindas bei veiklą, neįgaliesiems prieinamumo Vilniaus centrinėje bibliotekoje, dokumentų apžvalga. Trečioje dalyje pateikiami empirinio tyrimo rezultatai, atskleidžiantys bibliotekos kaip organizacijos socialinę atsakomybę bei neįgaliųjų įtrauktį į bibliotekos veiklas. Darbo pabaigoje remiantis atlikta analize ir nagrinėta literatūra, pateikiamos išvados, rekomendacijos ir literatūros sąrašas.

Esminiai žodžiai: socialinė atsakomybė, neįgalieji, motyvacija, biblioteka.



## SUMMARY

Changes in modern society require the library to meet the needs of individuals belonging to different social groups and to take responsibility for the contribution to the well-being of society. One of the main goals of the library in society, which they can achieve by implementing the criteria of social responsibility in their organization, is to show an example of how and with how much social responsibility the activities of the organization are carried out. Involving people with disabilities in the activities of public organizations, ensuring equal opportunities for participation and access to services, obliges libraries to become capable of adapting to the needs of the disabled.

The relevance and novelty of this research paper is based on the subject of research itself. Efforts are being made to increase the involvement of people with disabilities in developing services accessible to visitors with special needs. Social responsibility is gradually becoming an integral part of organizational strategy and is important for every modern organization. The aim of this paper is to analyze the social responsibility of the organization and to identify the ways to effectively involve the disabled in library activities. Applying the principles of social responsibility helps to attract, motivate and retain existing employees, strengthens their self-esteem, confidence, morale and increases motivation.

To achieve the goal, based on the scientific literature, the concept of social responsibility, its diversity and development of concepts are discussed. What is more, the socially inclusive model of the library and legal regulation of the inclusion of the disabled are analyzed. Finally, the features of social responsibility of employees working in the library and inclusion of the disabled are explained, conclusions and suggestions are presented.

After analyzing the obtained data from the survey conducted in Vilnius City Central Library and analyzing the importance of social responsibility for the organization and the involvement of the disabled in the activities of the library, we can state that the implementation of social responsibility helps the organization to achieve its goals. By performing socially responsible activities, Vilnius Central Library does not only contribute to the creation of cohesiveness in communities, inclusion of socially sensitive groups and reduction of inequality, but also creates favorable working conditions for employees so that everyone working in the organization feels needed, sees job prospects and is motivated. In addition, by fostering an organizational culture and strengthening social responsibility, organizations improve the reputation and image of the organization in the eyes of both employees and the public.

The active creation and use of social networks in society and changes in the social structure determine that users, by actively participating in the activities of the library, create the content of library services. Assessing the process of activities for the disabled, it can be stated that the library's

aspiration to become a socially inclusive organization is considerable, although not specifically named in the library's vision and mission, but visible among the main strategic goals of the organization. Vilnius Central Library pays attention to assessing the accessibility of the use of library services by the disabled and the needs of the disabled. Moreover, evaluating the research data, most of the respondents are aware of the social responsibility fostered by Vilnius Central Library.

The research paper consists of an introduction, main body consisting of three parts and conclusions. The first part presents the concept of social responsibility and its diversity, as well as the development of concepts and models of social responsibility. The second part analyzes the model of socially inclusive library for the disabled, the values based on the model and its social impact. Also, the legal basis for the development of a library involving the disabled and a review of documents on the accessibility of activities for the disabled in the Vilnius Central Library. The third part presents the results of an empirical study revealing the social responsibility of the library as an organization and the involvement of the disabled in the library's activities. At the end of the thesis, based on the conducted analysis and studied literature, the conclusions, recommendations and references are presented.

Keywords: social responsibility, disabled people, motivation, library.

## **PRIEDAI**

**Socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties didinimas kuriant veiksmingą bibliotekų veiklą**

Esu MRU Viešojo valdymo fakulteto Viešojo administravimo magistrantė.

Rašau baigiamąjį darbą apie socialinės atsakomybės ir neįgaliųjų įtraukties didinimą kuriant veiksmingą bibliotekų veiklą (Vilniaus miesto centrinės bibliotekos atvejis).

Tyrimo objektas – Vilniaus centrinės bibliotekos kaip įstaigos socialinė atsakomybė ir neįgaliųjų įtrauktis, todėl man labai svarbi Jūsų nuomonė.

Apklausoje vartojama sąvoka - Įstaigos socialinė atsakomybė (ISA). *(ISA - tai įstaigos politika ir elgsena, kai ji į savo veiklą įtraukia socialinius ir aplinkosauginius klausimus bei santykiuose su visais suinteresuotais visuomenės, verslo ir valdžios atstovais vadovaujasi pagarbos žmogui, visuomenei vertybiniais principais).*

Apklausa yra anoniminė, duomenys bus nagrinėjami, apibendrinti ir panaudoti tik magistriniame baigiamajame darbe, todėl tikiuosi atvirų atsakymų.

Dėkoju už bendradarbiavimą!

Įvesk savo duomenis:

Lytis

Amžius

Išsilavinimas

Darbo stažas įstaigoje

1. Ar Jūsų įstaiga vykdo socialinės atsakomybės politiką?

- Taip
- Ne
- Ne, bet ketina vykdyti
- Nežinau

2. Kaip manote, ar Jūsų įstaigos vykdoma socialinė atsakomybė padeda siekti geresnių įstaigos rezultatų?

- Taip
- Dalinai taip
- Ne
- Nežinau

3. Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje Jūsų įstaigos socialinę atsakomybę:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Silpnai           Puikiai

4. Kurie iš žemiau išvardintų veiksnių paskatino Jūsų įstaigą tapti socialiai atsakinga?

- Formuojamas teigiamas įstaigos įvaizdis, didėjanti reputacija
- Noras prisidėti prie bendro šalies gerovės kūrimo
- Konkurencinis pranašumas
- Padeda įgyti klientų pasitikėjimą ir lojalumą
- Padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus
- Padeda tapti inovatyvia ir modernia įstaiga
- Užtikrina paslaugų prieinamumą ir įvairovę socialiai jautrioms grupėms, ypač neįgalųjų
- Kita

5. Pažymėkite teiginius, kurie Jums labiausiai asocijuojasi su įstaigos socialine atsakomybe: (keli galimi atsakymai)

- Etiškas elgesys
- Suinteresuotų grupių (bendruomenės, darbuotojų, klientų ir kt. ) interesų paisymas
- Įstaigos veiklos skaidrumas
- Bendradarbiavimas su suinteresuotomis grupėmis
- Dalyvavimas visuomeninėje veikloje
- Įstatymų laikymasis
- Socialiai jautrių grupių žmonių įtraukimas į įstaigos veiklą
- Nemokami renginiai vietos bendruomenės stiprinimui
- Projektinė veikla vietos bendruomenei
- Darbuotojų poreikių tenkinimas
- Neįgalųjų integracija ir jiems prieinamų paslaugų pasiūla
- Kita

6. Kokia Jūsų nuomone įstaigos socialinės atsakomybės nauda įstaigai? (keli galimi atsakymai)

- Padeda kurti inovacinius projektus ir procesus
- Padeda įgyti klientų pasitikėjimą ir lojalumą
- Padeda stiprinti vietos bendruomenę
- Padeda pagerinti įvaizdį visuomenės akyse
- Padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus
- Padeda būti konkurencingais
- Padeda būti nuolat besikeičiančia įstaiga
- Padeda įtraukti socialiai jautrias grupes, ypač neįgaliuosius, į įstaigos veiklą

- Nėra jokios naudos
- Kita

7. Kas, Jūsų manymu, yra įstaigos, kurioje dirbate, socialinė atsakomybė? (keli galimi atsakymai)

- Dalyvavimas socialiniuose projektuose
- Savanoriška įstaigos veikla
- Etikos kodekso ir įstatymų laikymasis
- Dalyvavimas vietos bendruomenės ir visuomeninėje veikloje
- Neįgaliųjų integracija
- Rūpinimasis klientais ir darbuotojais
- Bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis (NVO)
- Įstaigos siekis tapti populiaria
- Rūpinimasis aplinka
- Kita

8. Kaip manote, Jūsų įstaigos, kurioje dirbate, vaidmuo visuomenėje? (keli galimi atsakymai)

- Įstaigos teikiamų paslaugų prieinamumas
- Socialiai jautrių grupių įtraukimas į veiklą
- Teikiamų paslaugų prieinamumas neįgaliesiems
- Projektinės veiklos įgyvendinimas
- Nuotolinių paslaugų pasiūla klientams
- Darbo vietų kūrimas ir apsauga
- Kita

9. Kaip manote, ar neįgaliųjų įtraukimas efektyvina bibliotekos veiklą?

- Taip
- Dalinai taip
- Ne
- Nežinau

10. Ar yra pritaikyta bibliotekos infrastruktūra patekimui į įstaigą neįgaliesiems? (keli galimi atsakymai)

- Taip
- Ne
- Dalinai
- Nežinau

11. Kuriuos iš žemiau išvardintų projektų, biblioteka įgyvendino per praėjusius 3 metus? (Galimi keli atsakymo variantai) (keli galimi atsakymai)

- Didino darbuotojų darbo saugumą
- Organizavo mokymus darbuotojams
- Gerino mikroklimatą įstaigoje
- Skatino aplinkai saugių prekių/produktų vartojimą
- Rėmė labdarą ir visuomeninius projektus
- Teikė ataskaitą visuomenei apie įstaigos veiklą
- Organizavo darbuotojų laisvalaikį
- Skatino ir motyvavo darbuotojus
- Įgyvendino visuomeninius projektus
- Įstaiga nepasižymėjo aukščiau išvardintais projektais
- Kita

12. Kiek, Jūsų manymu, žemiau išvardintos veiklos svarbios įstaigos, kurioje dirbate, rezultatams?

	Visai nesvarbu	Nelabai svarbu	Pakankamai svarbu	Svarbu	Labai svarbu	Nežinau
Rūpinimasis darbuotojais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rūpinimasis klientais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rūpinimasis visuomenės interesais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalyvavimas projektinėje veikloje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vietos bendruomenės įtraukimas į veiklą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socialiai jautrių grupių ypač neįgaliųjų įtraukimas į veiklą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nemokamų renginių organizavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teikiamų paslaugų įvairovė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuotolinių paslaugų teikimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Įvertinkite socialinės atsakomybės principų taikymą Jūsų įstaigoje atsakomybės prieš darbuotoją aspektu:

(pasirinkite Jūsų nuomone labiausiai tinkantį įvertinimą nuo 1 iki 5)

	1	2	3	4	5
Darbuotojai skatinami dalyvauti mokymuose, kvalifikacijos kėlimuose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudaromos palankios fizinės ir psichologinės darbo sąlygos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbuotojų teises ginančių teisės aktų reikalavimų laikomasi ne formaliai, o realiai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Visi darbuotojai turi lygias teises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbuotojai skatinami ir motyvuojami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbuotojas laikomas didžiausiu įstaigos turtu ir sėkmės veiksnium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudaromos darbo sąlygos neįgaliesiems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Įvertinkite įstaigos atsakomybę santykiuose su visuomene: (pasirinkite Jūsų nuomone labiausiai tinkantį įvertinimą nuo 1 iki 5)

	1	2	3	4	5
Įstaiga kultūros židinyje vietos bendruomenei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktyviai bendradarbiauja su vyriausybinėmis ir nevyriausybinėmis organizacijomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remia kultūrinius ir socialinius projektus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investuoja į visuomenės švietimo programas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socialiai jautrioms grupėms programų įgyvendintoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projektų, skirtų užimtumui, įgyvendintoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neįgaliųjų įtrauktis, paslaugų prieinamumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Ar sutinkate su teiginiu, jog įstaigoje, kurioje dirbate, pakankamai dėmesio skiriama socialinei atsakomybei?

- Taip, sutinku
- Ne, nesutinku
- Neturiu nuomonės
- Kita

16. Ar sutinkate su teiginiu, jog įstaigoje, kurioje dirbate, pakankamai dėmesio skiriama neįgaliųjų įtraukimui į įstaigos veiklą?

- Taip
- Labiau taip negu ne
- Labiau ne negu taip
- Ne
- Nežinau

17. Ar Jūsų įstaigoje įgyvendinami/įgyvendinti šie pokyčiai, stiprinant neįgaliesiems paslaugų prieinamumą?

                    Taip                    Ne                    Iš dalies                    Nežinau



Bibliotekos struktūros optimizavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kolekcijos tipų pertvarkymas (informacijos išteklių skaitmenizavimas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacijos paieškos sistemų tobulinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos biudžeto prioritetų perskirstymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naujų technologijų diegimas ir pritaikymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokymų rengimas / Dalyvavimas mokymo procese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paslaugų prieinamumas neįgaliesiems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Ar reikalingos bibliotekos darbuotojams šios kompetencijos efektyviau įtraukiant neįgaliuosius į bibliotekos veiklą Jūsų įstaigoje?

	Taip	Iš dalies	Ne
Skaitmeninių sistemų suvokimas ir taikymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebėjimas vesti derybas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profesinės žinios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiklos metodų kūrimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vartotojams priimtinausio ir patogiausio darbo su informacija sąlygų kūrimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikavimo / bendravimo įgūdžiai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizuotas informacijos išteklių valdymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biudžeto valdymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veiklos projektų kūrimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analitinis ir loginis mąstymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entuziazmas ir lankstumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kūrybiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naujai suplanuotų veiklų integravimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klientų reikalavimų supratimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotekos mokymo programų kūrimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tolerancija pokyčiams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socialinių tinklų kūrimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebėjimas dirbti komandoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroninių išteklių valdymas ir koordinavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Praktinis pažangių technologijų taikymas

19. Kaip manote, ar Jūsų įstaiga yra inovatyvi, nuolat tobulėjanti ir siekianti užsibrėžtų tikslų?

Taip

Labiau taip negu ne

Labiau ne negu taip

Ne

Nežinau

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Etiškas elgesys	<i>r</i>	-0,005	0,062	<b>-0,235</b>	0,037
	<i>p</i>	0,960	0,506	<b>0,010</b>	0,691
Suinteresuotų grupių (bendruomenės, darbuotojų, klientų ir kt.) interesų paįsymas	<i>r</i>	0,120	-0,102	-0,083	-0,074
	<i>p</i>	0,197	0,269	0,370	0,422
Įstaigos veiklos skaidrumas	<i>r</i>	-0,102	<b>-0,228</b>	-0,102	<b>-0,328</b>
	<i>p</i>	0,274	<b>0,013</b>	0,270	<b>0,000</b>
Bendradarbiavimas su suinteresuotomis grupėmis	<i>r</i>	-0,045	<b>-0,198</b>	-0,102	<b>-0,180</b>
	<i>p</i>	0,627	<b>0,031</b>	0,268	<b>0,050</b>
Dalyvavimas visuomeninėje veikloje	<i>r</i>	0,000	<b>-0,212</b>	0,015	<b>-0,246</b>
	<i>p</i>	1,000	<b>0,021</b>	0,868	<b>0,007</b>
Įstatymų laikymasis	<i>r</i>	-0,139	-0,148	0,033	<b>-0,229</b>
	<i>p</i>	0,134	0,107	0,720	<b>0,012</b>
Socialiai jautrių grupių žmonių įtraukimas į įstaigos veiklą	<i>r</i>	-0,035	<b>-0,195</b>	0,016	-0,110
	<i>p</i>	0,709	<b>0,034</b>	0,864	0,233
Nemokami renginiai vietos bendruomenės stiprinimui	<i>r</i>	<b>0,203</b>	0,036	<b>-0,273</b>	0,009
	<i>p</i>	<b>0,028</b>	0,696	<b>0,003</b>	0,925
Projektinė veikla vietos bendruomenei	<i>r</i>	0,120	<b>-0,216</b>	-0,042	-0,142
	<i>p</i>	0,197	<b>0,018</b>	0,649	0,124
Darbuotojų poreikių tenkinimas	<i>r</i>	-0,052	<b>-0,295</b>	-0,033	<b>-0,282</b>
	<i>p</i>	0,577	<b>0,001</b>	0,719	<b>0,002</b>
Neįgaliųjų integracija ir jiems prieinamų paslaugų pasiūla	<i>r</i>	0,000	0,073	0,119	0,070
	<i>p</i>	1,000	0,429	0,197	0,451

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Padeda kurti inovacinius projektus ir procesus	<i>r</i>	0,089	<b>-0,248</b>	-0,114	<b>-0,195</b>
	<i>p</i>	0,343	<b>0,006</b>	0,219	<b>0,034</b>
Padeda įgyti klientų pasitikėjimą ir lojalumą	<i>r</i>	-0,083	0,117	<b>-0,249</b>	0,075
	<i>p</i>	0,374	0,205	<b>0,006</b>	0,419
Padeda stiprinti vietos bendruomenę	<i>r</i>	0,076	-0,076	-0,167	-0,100
	<i>p</i>	0,416	0,410	0,069	0,278
Padeda pagerinti įvaizdį visuomenės akyse	<i>r</i>	0,047	-0,141	-0,059	-0,117
	<i>p</i>	0,617	0,125	0,525	0,207
Padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus	<i>r</i>	0,005	<b>-0,238</b>	-0,025	<b>-0,199</b>
	<i>p</i>	0,958	<b>0,009</b>	0,791	<b>0,030</b>
Padeda būti konkurencingais	<i>r</i>	0,000	0,054	<b>0,277</b>	-0,009
	<i>p</i>	1,000	0,558	<b>0,002</b>	0,926
Padeda būti nuolat besikeičiančia įstaiga	<i>r</i>	-0,003	0,100	<b>0,274</b>	0,028
	<i>p</i>	0,973	0,277	<b>0,003</b>	0,761
Padeda įtraukti socialiai jautrias grupes, ypač neįgaliuotus, į įstaigos veiklą	<i>r</i>	0,042	0,127	0,157	0,160
	<i>p</i>	0,651	0,169	0,089	0,082

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Dalyvavimas socialiniuose projektuose	<i>r</i>	0,152	-0,041	-0,029	-0,112
	<i>p</i>	0,102	0,660	0,755	0,225
Savanoriška įstaigos veikla	<i>r</i>	0,061	-0,142	0,055	-0,115
	<i>p</i>	0,516	0,124	0,553	0,214
Etikos kodekso ir įstatymų laikymasis	<i>r</i>	0,134	-0,012	-0,066	-0,030
	<i>p</i>	0,149	0,895	0,478	0,750
Dalyvavimas vietos bendruomenės ir visuomeninėje veikloje	<i>r</i>	<b>0,183</b>	-0,035	-0,048	-0,040
	<i>p</i>	<b>0,048</b>	0,703	0,604	0,668
Neįgaliųjų integracija	<i>r</i>	0,039	-0,023	<b>-0,207</b>	-0,034
	<i>p</i>	0,678	0,801	<b>0,024</b>	0,714
Rūpinimasis klientais ir darbuotojais	<i>r</i>	-0,041	-0,042	-0,076	-0,008
	<i>p</i>	0,661	0,653	0,414	0,934
Bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis (NVO)	<i>r</i>	0,037	-0,053	<b>0,238</b>	-0,046
	<i>p</i>	0,690	0,567	<b>0,009</b>	0,617
Įstaigos siekis tapti populiaria	<i>r</i>	0,004	0,053	-0,052	0,002
	<i>p</i>	0,962	0,569	0,578	0,980
Rūpinimasis aplinka	<i>r</i>	0,065	-0,126	<b>-0,190</b>	-0,128
	<i>p</i>	0,489	0,172	<b>0,039</b>	0,165

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

		Nuomonė, ar neįgaliųjų įtraukimas efektyvina bibliotekos veiklą
Pareigos	<i>r</i>	0,025
	<i>p</i>	0,793
Amžius	<i>r</i>	<b>0,248</b>
	<i>p</i>	<b>0,007</b>
Išsilavinimas	<i>r</i>	-0,065
	<i>p</i>	0,485
Darbo stažas įstaigoje	<i>r</i>	<b>0,222</b>
	<i>p</i>	<b>0,016</b>

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Didino darbuotojų darbo saugumą	<i>r</i>	-0,044	-0,152	0,015	<b>-0,225</b>
	<i>p</i>	0,641	0,099	0,869	<b>0,014</b>
Organizavo mokymus darbuotojams	<i>r</i>	0,036	-0,128	<b>-0,214</b>	-0,011
	<i>p</i>	0,704	0,167	<b>0,019</b>	0,902
Gerino mikroklimatą įstaigoje	<i>r</i>	-0,120	-0,086	0,038	-0,018
	<i>p</i>	0,197	0,351	0,680	0,843
Skatino aplinkai saugių prekių/produktų vartojimą	<i>r</i>	0,157	-0,032	0,074	-0,072
	<i>p</i>	0,091	0,726	0,421	0,437
Rėmė labdarą ir visuomeninius projektus	<i>r</i>	-0,057	-0,134	0,123	-0,080
	<i>p</i>	0,539	0,146	0,183	0,389
Teikė ataskaitą visuomenei apie įstaigos veiklą	<i>r</i>	<b>0,211</b>	0,081	-0,034	0,107
	<i>p</i>	<b>0,022</b>	0,379	0,717	0,247
Organizavo darbuotojų laisvalaikį	<i>r</i>	-0,065	-0,149	0,040	-0,143
	<i>p</i>	0,484	0,106	0,667	0,122
Skatino ir motyvavo darbuotojus	<i>r</i>	-0,003	-0,001	0,133	0,038
	<i>p</i>	0,975	0,987	0,150	0,685
Įgyvendino visuomeninius projektus	<i>r</i>	0,150	-0,073	-0,048	0,043
	<i>p</i>	0,107	0,430	0,604	0,639
Įstaiga nepasižymėjo aukščiau išvardintais projektais	<i>r</i>	0,000	0,150	-0,101	0,138
	<i>p</i>	1,000	0,103	0,274	0,134

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

## 7 PRIEDAS

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Remia kultūrinius ir socialinius projektus	<i>r</i>	0,029	0,130	0,091	0,060
	<i>p</i>	0,758	0,158	0,326	0,515
Investuoja į visuomenės švietimo programas	<i>r</i>	-0,016	-0,081	0,091	-0,139
	<i>p</i>	0,867	0,381	0,323	0,131
Socialiai jautrioms grupėms programų įgyvendintoja	<i>r</i>	-0,059	0,057	0,117	0,051
	<i>p</i>	0,527	0,535	0,204	0,579
Projektų, skirtų užimtumui, įgyvendintoja	<i>r</i>	0,041	-0,042	-0,008	-0,071
	<i>p</i>	0,662	0,653	0,933	0,445
Neįgaliųjų įtrauktis, paslaugų prieinamumas	<i>r</i>	0,034	-0,016	0,019	0,002
	<i>p</i>	0,720	0,866	0,837	0,980



		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Bibliotekos struktūros optimizavimas	<i>r</i>	-0,041	0,028	-0,083	0,015
	<i>p</i>	0,662	0,764	0,371	0,869
Kolekcijos tipų pertvarkymas (informacijos išteklių skaitmenizavimas)	<i>r</i>	-0,046	-0,049	-0,111	-0,033
	<i>p</i>	0,623	0,595	0,227	0,722
Informacijos paieškos sistemų tobulinimas	<i>r</i>	0,178	-0,004	-0,012	0,012
	<i>p</i>	0,054	0,968	0,901	0,894
Bibliotekos biudžeto prioritetų perskirstymas	<i>r</i>	0,088	0,168	-0,069	0,138
	<i>p</i>	0,344	0,068	0,457	0,135
Naujų technologijų diegimas ir pritaikymas	<i>r</i>	0,032	0,053	-0,059	-0,043
	<i>p</i>	0,733	0,567	0,523	0,643
Mokymų rengimas / Dalyvavimas mokymo procese	<i>r</i>	-0,034	0,042	0,088	-0,066
	<i>p</i>	0,720	0,652	0,339	0,479
Paslaugų prieinamumas neįgaliesiems	<i>r</i>	<b>-0,210</b>	-0,151	0,042	<b>-0,237</b>
	<i>p</i>	<b>0,024</b>	0,104	0,652	<b>0,010</b>

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*

		Pareigos	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas įstaigoje
Skaitmeninių sistemų suvokimas ir taikymas	<i>r</i>	<b>0,253</b>	0,000	<b>-0,216</b>	0,007
	<i>p</i>	<b>0,006</b>	1,000	<b>0,018</b>	0,939
Gebėjimas vesti derybas	<i>r</i>	0,165	-0,135	-0,030	-0,070
	<i>p</i>	0,076	0,144	0,745	0,448
Profesinės žinios	<i>r</i>	0,006	-0,007	0,024	-0,024
	<i>p</i>	0,953	0,937	0,795	0,792
Veiklos metodų kūrimas	<i>r</i>	0,090	<b>0,215</b>	0,146	<b>0,189</b>
	<i>p</i>	0,336	<b>0,019</b>	0,112	<b>0,040</b>
Vartotojams priimtinausio ir patogiausio darbo su informacija sąlygų kūrimas	<i>r</i>	-0,031	0,093	0,144	0,073
	<i>p</i>	0,742	0,314	0,118	0,430
Komunikavimo / bendravimo įgūdžiai	<i>r</i>	-0,045	-0,018	0,044	-0,073
	<i>p</i>	0,628	0,846	0,632	0,428
Organizuotas informacijos išteklių valdymas	<i>r</i>	0,004	-0,056	0,022	0,001
	<i>p</i>	0,966	0,548	0,810	0,995
Biudžeto valdymas	<i>r</i>	0,073	0,135	-0,037	0,129
	<i>p</i>	0,436	0,144	0,688	0,164
Veiklos projektų kūrimas	<i>r</i>	0,038	0,083	<b>0,279</b>	-0,001
	<i>p</i>	0,684	0,368	<b>0,002</b>	0,992
Analitinis ir loginis mąstymas	<i>r</i>	0,090	-0,050	0,150	-0,046
	<i>p</i>	0,335	0,592	0,104	0,621
Entuziazmas ir lankstumas	<i>r</i>	0,105	-0,115	-0,111	-0,063
	<i>p</i>	0,262	0,212	0,229	0,497
Kūrybiškumas	<i>r</i>	0,122	-0,021	-0,043	-0,007
	<i>p</i>	0,190	0,820	0,643	0,944
Naujai suplanuotų veiklų integravimas	<i>r</i>	0,043	0,032	0,014	0,025
	<i>p</i>	0,643	0,728	0,884	0,783
Klientų reikalavimų supratimas	<i>r</i>	-0,046	-0,046	-0,067	-0,023
	<i>p</i>	0,620	0,619	0,470	0,805
Bibliotekos mokymo programų kūrimas	<i>r</i>	0,106	0,111	0,017	0,110
	<i>p</i>	0,254	0,228	0,855	0,232
Tolerancija pokyčiams	<i>r</i>	0,062	-0,134	-0,088	-0,070
	<i>p</i>	0,509	0,147	0,342	0,449
Socialinių tinklų kūrimas	<i>r</i>	-0,002	0,079	-0,031	0,025
	<i>p</i>	0,983	0,392	0,741	0,784
Gebėjimas dirbti komandoje	<i>r</i>	0,066	<b>-0,186</b>	-0,051	-0,142
	<i>p</i>	0,478	<b>0,043</b>	0,585	0,124
Elektroninių išteklių valdymas ir koordinavimas	<i>r</i>	0,123	-0,078	-0,117	-0,005
	<i>p</i>	0,187	0,400	0,205	0,956
Praktinis pažangių technologijų taikymas	<i>r</i>	0,049	0,015	-0,094	-0,043
	<i>p</i>	0,599	0,872	0,309	0,642

*Statistiškai reikšmingi (kai  $p < 0,05$ ) ryšiai paryškinti*