

**Valsts pētījumu programmas
“Latvijas mantojums un nākotnes izaicinājumi valsts ilgtspējai” projekta
“Dokumentārā mantojuma izpētes nozīme, veidojot sinerģijas starp
pētniecību un sabiedrību” Nr.VPP-IZM-2018/1-0022**

Pārskats # 3

Tūristu gidu informācijas ieguves paradumu izvērtējums Latvijas Nacionālās bibliotēkas pakalpojumu un krājumu izmantošanas kontekstā



Tekstu sagatavoja: Mģ. oec., HESPI vieszinātniskais asistents Grigorijs Salnits,
Vidzemes Augstskolas Sociālo, ekonomisko un humanitāro pētījumu institūts

Valmiera, 2021.

SATURA RĀDĪTĀJS

Ievads.....	3
Gidi kā profesionāla grupa, tās īpatnības un vajadzības	3
LNB krājumu potenciāls gidu vajadzību kontekstā.....	4
Pētījuma metode	5
Rezultāti.....	6
Piedāvātās sadarbības formas, to pamatojums un vēlamie sasniedzamie rezultāti.....	7
Izmantotie avoti	8

Raksturvārdi: gids, tūrisms, informācijas meklēšana, paradumi, Latvijas Nacionālā bibliotēka

IEVADS

Pārskats atspoguļo maģistra darbā veikto pētījumu par Latvijas tūristu gidu praktiskiem paradumiem darbam nepieciešamas informācijas iegūšanā Latvijas Nacionālas bibliotēkas kontekstā. Pētījums tika izstrādāts projekta “Dokumentārā mantojuma izpētes nozīme, veidojot sinerģijas starp pētniecību un sabiedrību” ietvaros, un tā mērķis bija izgaismot aktuālo situāciju saistībā ar informācijas apriti noteiktā profesionāļu grupā, kas savas darba specifikas dēļ, ir LNB viena no mērķauditorijām. Pētījumā apskatīta esošā sadarbība, tika konstatēti tās pozitīvie aspekti un potenciāls, kā arī pastāvošie trūkumi. Pētījuma noslēguma daļā autors piedāvā dažus risinājumus sadarbības uzlabošanai.

GIDI KĀ PROFESIONĀLA GRUPA, TĀS ĪPATNĪBAS UN VAJADZĪBAS

Kaut pašlaik situācija tūrisma nozarē ir visai bēdīga, sakarā ar COVID-19 pandēmijas saistītiem ierobežojumiem, tas noteikti ir pārejošs stāvoklis. Pirms krīzes periodā tūrisms ir bijis viena no straujāk augošām tautsaimniecības nozarēm. Tās daļa Latvijas valsts iekšzemes kopproduktā pārsniedza, piemēram, lauksaimniecības daļu (lauksaimniecība veido 3.8% no IKP¹ (CSP dati, 2020), bet tūrisms attiecīgi 4.1% (pēc LIAA datiem, 2018)), un noteikti šī tendence saglabāsies arī nākotnē.

Viena no svarīgākajām un, iespējams, ietekmīgākajām tūrisma nozares profesionālajām grupām ir tūristu gidi. Nav iespējams pilnīgi precīzi noteikt gidu skaitu Latvijā, bet, pamatojoties uz šajā un arī citos pētījumos veiktajiem aprēķiniem, to skaits varētu sasniegt tūkstoti, un tas nemitīgi pieaug. Gidu ietekme tūrisma nozarē kopumā ir saistīta ar viņu darba specifiku – tieši viņi fiziski kontaktējas ar tūristiem, sniedz tiem citu profesionāļu iecerētos un veidotos pakalpojumus. Tūristu neapšaubāms vairākums satiekas ar gidiem viņu profesionālajās darbībās, līdz ar to gidu loma ceļojuma galamērķa (vietas vai pat valsts kopumā) tēla veidošanā ir nozīmīga. Svarīgākais instruments veiksmīgai gida darbībai ir informācija. Gidu darba veicēju prasmju klāstā ietilpst prasme izmantot publiski pieejamos informācijas resursus.

Mūsdienās, kad tūristiem teorētiski ir piekļuve daudzveidīgai informācijai par apmeklējamajiem objektiem un vietām, gida iespējām piekļūt unikālai, kvalitatīvai un daudzpusīgai informācijai ir izšķiroša nozīme. Ļoti būtiski, ka informācija, ar kuru potenciāli varētu strādāt tūrisma gids, ir daudzveidīga, ka tās avotiem ir atšķirīgs raksturs, jo aktuālais tūrisma nozares pieprasījums attiecībā uz informācijas pasniegšanu ir drīzāk dažādu faktu oriģināla, mērķauditorijai piesaistīta interpretācija nekā tikai to izklāstīšana.

¹ IKP- iekšzemes kopprodukta rādītājs

Jāņem vērā, ka Latvijā nepastāv vienota struktūra vai organizācija, kas pārstāvētu vērā ņemamu profesionālo gidu skaitu. Vairāki tūrisma objekti Latvijā paši nosaka gida darba specifiku savā teritorijā, kā arī viņu darbam nepieciešamo zināšanu līmeni. Tāpat gidu sagatavošanas iespējas augstskolās pašreiz ir ierobežotas. Kopumā tas apgrūtina profesionālo gidu potenciālo sadarbošanos ar LNB (kā arī ar jebkādu citu organizāciju).

Praktiskais gida darba aspekts ir tūrisma sezona - Latvijā tā ir nevienlīdzīgi organizēta kalendārā gada griezumā. Aktīvais periods sākas aprīļa beigās un ilgst līdz septembra beigām, savukārt, ziemas periods ir relatīvi mierīgs.

LNB KRĀJUMU POTENCIĀLS GIDU VAJADZĪBU KONTEKSTĀ

LNB veic apjomīgu darbu, lai padarītu savus krājumus pieejamākus plašākai sabiedrībai. Projekts “Digitālā bibliotēka” ar tās tematiskajiem resursiem (periodika.lv, zudusilatvija.lv utt.) ir augsti novērtēts profesionālajā vidē, tas turpina attīstīties un pilnveidoties. Arī atsevišķas profesionālās apmeklētāju grupas ir izdalītas, tiem piedāvātas diferencētas iespējas tikt pie tieši tām potenciāli vajadzīgās informācijas. Ir iespēja uzdot specifisku jautājumu atbilstošam ekspertam un izmantot nozares ceļvežus. Diemžēl, tūrisms nav noteikts kā viena no nozarēm, kurām LNB piedāvā specializētu pieeju. Tūrisma darbiniekiem raksturīgās īpatnības informācijas meklēšanā un tās pielietošanā nav novērtētas.

Varētu rasties iespaids, ka LNB fondi un krājumi nav piemēroti tūrisma gidiem (kas, pēc būtības, ir ar izklaidi un brīva laika pavadīšanu saistīts amats), bet drīzāk zinātniekiem un pētniekiem. Veicot pētījumu, tā autoram nācās vairākkārt sastapties ar šo uzskatu arī gidu starpā. Tomēr apgalvojums ir aplams. Trīs būtiski Latvijas gidu darba aspekti padara tieši **LNB resursus par potenciāli ļoti pieprasītiem:**

- 1) transformējas tūristu informācijas pieprasījums. Ārzemju tūristiem, kuru skaits nemitīgi pieaug, ir ļoti saistošs saņemamās informācijas unikāls, nacionāls komponents, kas būtu pasniegts saistībā ar viņu kultūras uzskatiem un jēdzieniem. Latvijas īpašā vēsture, kultūra, personālijas tiek arvien plašāk pieprasītas tūrisma produktu veidošanā. Latvijas tūrists, ceļojot savā valstī, savukārt, ir kļuvis izglītotāks, līdz ar to prasīgāks;
- 2) informācijas avotu arvien lielāka daudzveidība un pieejamība transformējusi gida lomu. Viņš vairs nav faktu sniedzējs un informācijas avots, bet drīzāk dažādu informācijas plūsmu moderators un interpretētājs. Līdz ar šo jauno funkciju, gidam nepieciešama piekļuve tādiem avotiem, kas agrāk tika uzskatīti par nebūtiskiem vai maznozīmīgiem;
- 3) jaunās tehnoloģijas ļauj gidam pielietot agrāk mazāk pieejamus darba materiālus – fotogrāfijas, video un audio ierakstus, kartes utt. Analizējot LNB fondus, radās pārlicība, ka vairākas kolekcijas varētu būt ļoti noderīgas tieši gidiem – gan tiem, kuri cenšas pilnveidot jau eksistējošo, pat “klasisko” maršrutu, gan tiem, kuri strādā pie jauna produkta veidošanas.

Ne tikai plašie un daudzveidīgie LNB krājumi nosaka to svarīgumu gidiem, bet arī LNB darbinieku zināšanas un kapacitāte. Krājumi ir sistematizēti, aprakstīti un pētīti. Svarīgi atcerēties, ka gids nav nedz profesionāls vēsturnieks, nedz pētnieks. Viņš ir informācijas interpretētājs, savietotājs un popularizētājs. Informācijas meklēšanas paradumu dēļ viņam nebūs laika veikt pilnvērtīgu meklēšanu vai avotu izpēti. Līdz ar to bibliogrāfu un Bibliotēkā strādājušo pētnieku pieredze un zināšanas ir izšķirošas. Apjomīgais projekts “Digitālā bibliotēka” novērš ļoti nopietnu informācijas avotu kolekciju problēmu – to pieejamības nodrošināšanu, bet digitalizācija vien nevar atrisināt problēmas ar fondu satura pieejamību. Līdz ar to LNB darbinieki (bibliogrāfi un pētnieki) ir tikpat svarīgs iestādes resurss, un viņu loma informācijas piegādē tūrisma gidiem ir neaizvietoājama.

PĒTĪJUMA METODE

Pētījumam tika piemērota jaukta struktūra un izmantotas dažādas metodes datu savākšanai. Tika veiktas intervijas ar LNB darbiniekiem (Letonikas nodaļas vadītāja Vija Daukste, Letonikas nodaļas vadītājas vietniece Viktorija Surska), ka arī padziļināta apmācība informācijas meklēšanā LNB resursos (V.Surska). Tika intervēta Valmieras bibliotēkas novadpētniecības nodaļas vadītāja Agita Lapsa saistībā ar viņas novatoriskiem darbiem dokumentārā mantojuma iesaistīšanu novadpētniecībā. Tika analizēts LNB krājums, kā arī LNB mājaslapa, kurā vērtēta atbilstība draudzīgas komunikācijas ar apmeklētājiem veidošanas principiem. Pētījuma autors piedalījās arī Oskara Javas veiktajā eksperimentā² (ar acu kustību novērošanu) par informācijas meklēšanas prasmēm un LNB digitālo resursu izmantošanu. Tika veikta aptauja par informācijas meklēšanas paradumiem gidu mērķgrupai. Aptauja tika izplatīta elektroniski caur profesionālām apvienībām, sociālajiem tīkliem un uzrunājot gidus personiski. Aptaujas tekstā ar nolūku netika pieminēta LNB, lai saņemtu objektīvākas atbildes un nedotu gidiem iespēju fokusēt domas uz konkrētas iestādes darbības vērtēšanu, bet sniegt informāciju par sevi un saviem paradumiem. Visi gidi tika informēti, ka viņi ar savu sniegumu piedalās pētījumā par informācijas meklēšanas paradumiem. Tā kā gidu profesionālā specifika saistīta ar ātro problēmas vērtējumu sniegšanu, savu profesionālo nepilnību operatīvu retušēšanu un, kopumā, attīstītu runas kultūru, jautājumi tika veidoti izteikti vienkārši. Aptauja tika piedāvāta laikā periodā no 2020.gada augusta līdz oktobrim, tajā piedalījās 55 respondenti no dažādām vecuma grupām un Latvijas teritorijām, gan latviski runājošie, gan krievvalodīgie. Paralēli gidu profesionālas komunikācijas digitālie resursi tika atlasīti, analizētas to piedāvātās komunikācijas, informācijas iegūšanas un apmaiņas iespējas.

2 Pārskats #2. skatāms šeit:

REZULTĀTI

Lielākā daļa respondentu – 49% – norādījuši, ka darbam ar informāciju (jaunas informācijas meklēšana vai jau esošās atjaunināšana) pievēršas aktīvās sezonas laikā. Vēl 29% norādīja, ka dara to visa gada garumā, un tikai 18% dara to pirms aktīvās sezonas. Šie dati rāda, kādā veidā notiek darbs ar informāciju un ļauj prognozēt, kādiem resursiem, visticamāk, dos priekšroku gidi informācijas meklējumos. Tie visdrīzāk būs vieglāk atrodamie tīmekļa resursi, kuros informācija tiks sniegta viegli uztveramā (bieži vien - angazētā) veidā.

Aptaujā tika noskaidrots, kā gidi novērtē savas vajadzības pēc jaunas informācijas (drošiem informācijas avotiem):

Tabula 1. Informācijas iegūšanas biežums gidu darbā.

Biežums	Jaunas informācijas iegūšanas nepieciešamība	Esošas informācijas atjaunināšanas un papildināšanas nepieciešamība
Visu laiku	58.2%	32.7%
Bieži	28.3%	36.4%
Dažreiz	14.5%	29.1%
Reti	0	1.8%
Nekad	0	0

Avots: Autora veidota tabula pēc gidu aptaujas rezultātu analīzes.

Rezultātos skaidri redzama tendence nemitīgi papildināt, pārbaudīt un atjaunot informāciju, kas, kā jau tika atzīmēts, ir gida galvenais darba resurss.

Gidi reti izmanto LNB resursus, viņi arī ir visai vāji informēti par piedāvātajām informācijas saņemšanas iespējām. Par profesionālo gidu frustrāciju skaidri liecina dati no veiktās aptaujas – 44% respondentu neizjūt savā profesionālajā darbībā bibliotēku un arhīvu centienus padarīt savus krājumus pieejamākus, 9% pat apgalvoja, kā minētas iestādes nedara neko, lai tās būtu pamanāmas. Par neapmierinošu bibliotēku un tūrisma nozares sadarbību nosaukuši 40% respondentu, turklāt 53% atzīmēja, ka nav manījuši šādu sadarbību. Kopumā iegūtie dati liecina ne tikai par svarīga komunikācijas posma iztrūkumu, bet arī par šīs komunikācijas pastāvošu, bet neapmierinātu pieprasījumu no gidu profesionālās kopienas.

Meklējot informāciju LNB resursos, gidi ir spiesti izmantot meklēšanas ceļus, kas paredzēti citām nozarēm (vēsture, ģeogrāfija u.tml.), izmantojot galveno iestādes komunikācijas kanālu – mājaslapu. LNB mājaslapas analīze, tās salīdzinājums ar zināmiem apmeklētājiem draudzīgiem dizaina principiem, kā arī ar citu valstu nacionālo bibliotēku (Lietuvas Nacionāla bibliotēka, Somijas Nacionāla bibliotēka, Krievijas Nacionāla bibliotēka, Zviedrijas Nacionāla bibliotēka) mājaslapām demonstrēja šī informēšanas kanāla vairākus trūkumus un neērtības. Tie negatīvi ietekmē sabiedrību kopumā, tajā skaitā arī profesionālo gidu, iespējas piekļūt vajadzīgajiem informācijas resursiem.

Kaut dati liecina, ka esošas sadarbības līmenis nav apmierinošs, toties šajā situācijā nebūtu pareizi vainot tikai kādu vienu no pusēm.

PIEDĀVĀTĀS SADARBĪBAS FORMAS, TO PAMATOJUMS UN VĒLAMIE SASNIEDZAMIE REZULTĀTI

Pamatojoties uz aptaujā un intervijās iegūto datu analīzi, darba autors izstrādājis ieteikumus LNB un gidu kopienas profesionālās komunikācijas uzlabošanai:

1. Produktīvai sadarbībai svarīgi precizēt katra komunikācijas dalībnieka potenciālās priekšrocības un stiprās puses, lai uzsāktu dialogu. Gidu kopienas priekšrocība ir lielā profesionālā ieinteresētība un drošas informācijas akūta nepieciešamība. Savukārt LNB ir pamatīga pieredze informācijas strukturēšanā un tās komunikācijā, kā arī darbinieku prasmes un administratīvais resurss. Kaut gidi jau tagad varētu, izmantojot LNB piedāvātos pakalpojumus, radīt specifiskas informācijas pieprasīšanas precedentu, kas mudinātu LNB atbilstošās struktūras rīkoties, tomēr svarīgākais solis dialoga uzsākšanai būtu sperams no LNB puses, proti, **tūrisma nozares atzīšana par atsevišķu LNB apmeklētāju grupu** ar savu pieprasījuma un darba specifiku. Šīs atzīšanas formāla sakārtošana palielinās abu pušu informētību par sadarbības iespējām.
2. Veidojot ilgstošu profesionālo sadarbību starp LNB un tūrisma nozares darbiniekiem, būtu ieteicams **radīt gidiem iespēju formulēt, precizēt un papildināt savu pieprasījumu**, kā arī viņiem ieteikt LNB pētījumu tēmas.
3. Ņemot vērā gidu kopienas specifisko informācijas pieprasījumu, būtu **ieteicams veidot tādas sadarbības formas, kas ļautu piefiksēt un popularizēt veiksmīgo pieredzi LNB fondu un kolekcijas izmantošanā**, kas varētu noderēt citiem meklētājiem ar līdzīgām vajadzībām.
4. Gidu vajadzībām ļoti noderētu **vienota Latvijas starpbibliotēku novadpētniecības digitālā platforma**, ar iespēju lietotājiem papildināt tās saturu. Izstrādājot un izmantojot šādu platformu nepieciešams, ka visas darbības veiktu kompetentu LNB darbinieku uzraudzībā, iesaistot arī citas nozares pārstāvjus (piem. skolotājus).

Kopumā pētījumā secināts, ka šobrīd profesionālā sadarbība starp LNB un tūrisma gidiem praktiski neeksistē. Šī situācija neatbilst nevienas puses interesēm un deklarētajām vērtībām, tomēr nepastāv nekādi likumiski vai fiziski šķēršļi minētās sadarbības izveidei un paplašināšanai.

Darba izstrādes gaitā netika akcentēta potenciālajā dialogā iesaistīto pušu motivācija. Realitātē motivācijas veicināšanai būs nepieciešami papildus stimuli. Patiešām veiksmīga sadarbība sāksies brīdī, kad tajā tiks iesaistīti tūrisma nozares uzņēmēji. Viņi ir ieinteresēti kvalitatīva un konkurētspējīga produkta sniegšanā, viņi var stimulēt darbā iesaistītos gidus aktīvāk meklēt jaunus instrumentus profesionālai pilnveidei. Turklāt tiem ir jau noformētas un spēcīgas struktūras (Latvijas kongresu birojs, Latvijas Tūrisma Aģentu un Operatoru Asociācija, LiveRiga, Latvijas Muzeju apvienība utt.), kas varētu rosināt organizēt sadarbību ar LNB.

IZMANTOTIE AVOTI

Centrālās statistikas pārvaldes dati (2020)

Latvijas investīciju un attīstības aģentūras dati (2018)

Salnits, G. (2021) Maģistra darbs “Profesionālu tūristu gidu informācijas ieguves paradumu izvērtējums Latvijas Nacionālās bibliotēkas pakalpojumu un krājuma kontekstā”. Vidzemes Augstskola.