

Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas

Ugnė Rutkauskienė

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto
Bibliotekininkystės ir informacijos mokslų
instituto doktorantė
Institute of Library and Information Science,
Faculty of Communication, Vilnius University,
Doctoral student
Universiteto 3, LT-01122 Vilnius
Tel. 236 61 09, faks. 236 61 04
El. paštas: ugne.rutkauskiene@bibliotekospazangai.lt

Atsiradus įtampai viešojo sektoriaus finansavimo srityje bei didėjant visuomenės reikalavimams, keliams mokesčių mokėtojų lėšomis išlaikomoms institucijoms, bibliotekos turi parodyti, kokią naudą duoda jų teikiamos paslaugos. Šie rezultatai gali būti iliustruojami bibliotekų statistiniais duomenimis, liudijančiais, kokia yra paslaugų paklausa, naudojumas, kokybę apibrėžiančiais rodikliais ar tyrimų išvadomis, kurios parodo vartotojų pasitenkinimą, tačiau nei vieni iš paminėtų dar neįrodo teigiamo bibliotekų poveikio individams ir bendruomenėms. Siekiamos atsakyti į šį klausimą, itin dominantį tiek visuomenę, tiek finansuojančias institucijas, bibliotekos turėtų vertinti ne tik savo veiklą, bet ir jos pasekmes, susijusias su bibliotekų verte, poveikiu lankytojams bei visuomenei. Straipsnyje aptariami bibliotekų poveikio vertinimo klausimai, išsamiau nagrinėjamas vienos iš bibliotekų paslaugų – viešos interneto prieigos – poveikio vertinimas bei pristatomas Lietuvos viešosioms bibliotekoms siūlomas poveikio vertinimo modelis.

Pagrindiniai žodžiai: poveikio vertinimas, viešosios bibliotekos, vertė, vieša interneto prieiga, projektas „Bibliotekos pažangai“

Viešųjų bibliotekų misija neabejotinai yra daugialypė – ji siejasi su skaitymo ir raštingumo įgūdžių stiprinimu, parama individualiam mokymuisi ir savišvietai, gebėjimų naudotis informacinėmis technologijomis ugdymu, kūrybingumo ir saviraiškos skatinimu ir kitomis veiklomis. Skirtingu laikotarpiu prioritetas tenka skirtingiems vaidmenims – *istoriškai buvusios kaip kultūros, švietimo ir laisvalaikio centrai, jos vis labiau tampa informacijos centrais* (Glosienė, 2000). Šiandieniniame kontekste ypač svarūs tampa bibliotekų, kaip viešos prieigos prie interneto visuomenei teikėjų,

informacinio raštingumo skleidėjų, naudojimosi el. valdžios paslaugomis skatintojų, el. mokymosi skleidėjų, vaidmenys.

Šios sritys pasaulyje yra daugelio vyriausybių prioritetiniai uždaviniai, taigi vykdydamos savo misiją bibliotekos prisideda prie įvairių politinių strategijų – tokių kaip kultūros, informacijos, raštingumo, švietimo ir kitų – įgyvendinimo. Kita vertus, norint šį indėlį laikyti rimtu argumentu kovos dėl viešojo sektoriaus paslaugų finansavimo, būtina turėti patikimus duomenis, liudijančius apie bibliotekų ryšį su šių sričių vertinimo rodikliais ir jų daromas įtakos individams

ir bendruomenėms mastą. Apie būtinybę turėti aiškius ir nenuginčijamus bibliotekų teigiamo poveikio įrodymus vis garsiau kalba ir bibliotekininkystės tyrėjai bei praktikai: M. Kyrrillidou, 2005, R. F. Dudden, 2007, S. Hiller, 2008, G. Sonntag, 2008 ir kiti.

Šio straipsnio tikslas – išanalizuoti siekiamos daryti poveikį bibliotekų veiklos vertinimo būdus ir iliustruoti, kaip jie taikomi vertinant vienos iš viešųjų bibliotekų paslaugų – viešos interneto prieigos – poveikį. Kad tikslas būtų pasiektas, sprendžiami tokie uždaviniai: aptariama poveikio vertinimo samprata ir modeliai; pristatomi bibliotekų poveikio vertinimo metodai; aptariami interneto prieigos bibliotekose poveikio vertinimo tyrimų rezultatai; pristatomas Lietuvoje vykdomo projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo modelis.

Poveikio vertinimo samprata

Daugybė institucijų ir organizacijų vertina savo veiklą ar yra vertinamos tiriant jų efektyvumą, nuoseklumą, veiksmingumą ir kitus parametrus. Kita vertus, tik nedidelė dalis tyrimų yra skirti atsakyti į klausimą „Ar mes ką nors pakeitėme žmonių gyvenime?“ Šis pamatinis klausimas iš pirmo žvilgsnio atrodo gana paprastas, tačiau, analizuodami pokyčių vertinimo koncepciją išsamiau, susiduriame su nemažomis problemomis, varijuojančiomis nuo sudėtingos ir daugiasluoksnės poveikio definicijos iki metodologinių poveikio vertinimo iššūkių.

Bendriausia prasme *poveikis* (angl. – *impact*) gali būti apibrėžiamas kaip *kieno nors įtaka kam nors*¹. Etimologiškai šis terminas

¹ The Free Dictionary [interaktyvus] Farlex, 2008 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.thefreedictionary.com/impact>>.

kildinamas iš lotynų kalbos žodžio *impingere* būtojo laiko dalyvinės formos *impactus*, reiškiančios *stumti esant pasipriešinimui*². Oksfordo anglų kalbos žodyne *poveikis* apibrėžiamas kaip *aktyvus veiksmas, daromas vieno objekto ar žmogaus kitam; šio veiksmo rezultatas; įtaka; įspūdis*³. Lietuvių kalbos žodžio *poveikis* prasmė aiškinama kaip *veikimas, įtaka, veikimo išdava*. Vis dėlto šie terminai neturi būti vartojami sinonimiškai – Lietuvių kalbos žodyne įvardijama, jog *poveikis yra aktyvinė veikmė, o tuo tarpu įtaka dažnai esti savaiminga*. Šiam terminui taip pat giminingi žodžiai *nauda*, kuri apibrėžiama kaip *tai, kas gaunama iš ko vertinga, reikalinga, pelninga; geri, teigiami, palankūs rezultatai* bei *vertė – daikto savybė, kuri daro jį naudingą, naudingumas, pravartumas, gerumas*⁴.

Pastarąjį dešimtmetį poveikio vertinimas plačiai paplito kaip viena iš veiklos vertinimo strategijų. Pagrindinis keliamas tikslas yra visapusiškai atskleisti tam tikros veiklos ar paslaugos sukeltus teigiamus ir neigiamus efektus, o pats terminas apibrėžia šių efektų vertinimo matavimo procedūrų ir metodų visumą. Kartu poveikio vertinimas yra būdas išvengti, sumažinti ar valdyti poveikį, kurį gali patirti individai ir bendruomenės (Stanley, Clouston, Binney, 2004).

Poveikį vertinant keliami šie pagrindiniai uždaviniai:

² Online Etymology Dictionary [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.etymonline.com/index.php?term=impact>>.

³ Oxford Reference Dictionary [interaktyvus]. Oxford University Press, 2008 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://dictionary.oed.com>>.

⁴ Lietuvių kalbos žodynas [interaktyvus]. Lietuvių kalbos institutas [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lkz.lt>>.

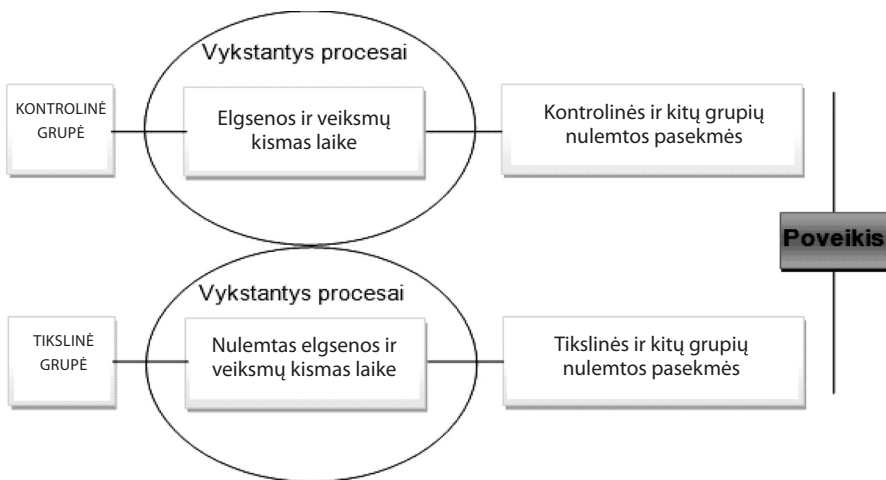
- Nustatyti poveikį, apimančią planuotus ir neplanuotus efektus;
- Įvertinti šio poveikio mastą;
- Nustatyti ir iširti pagrindinius priežastinius veiklos ir jos sukkelto poveikio ryšius (Snodgrass, 2006).

Dažniausiai poveikio vertinimas remiasi prielaida, jog daromi veiksmai nulems tikslinę grupę būtent taip, kaip to buvo siekiama, o vertinimo procesas turi patvirtinti arba paneigti šią prielaidą. Vertinant poveikį svarbu nustatyti – ne tik tai, kaip dėl tam tikrų veiksmų pasikeitė tikslinės grupės elgesys ar veiksmai, tačiau ir koks rezultatas būtų, jei įtaka nebūtų daroma. Toks vertinimas, be abejo, sukelia tam tikrų metodologinių problemų, nes neįmanoma vienu metu tos pačios tikslinės grupės ir neveikti, ir veikti. Tą poveikį vertinant dažnai įtraukiamos kontrolinės arba lyginamosios grupės, kurios yra analogiškos arba panašios į tikslinę grupę, tačiau jos niekaip nėra veikiamos. Tokiu atveju tie patys rodikliai vertinami abiejose grupėse ir gauti rezultatai yra lyginami (1 pav.).

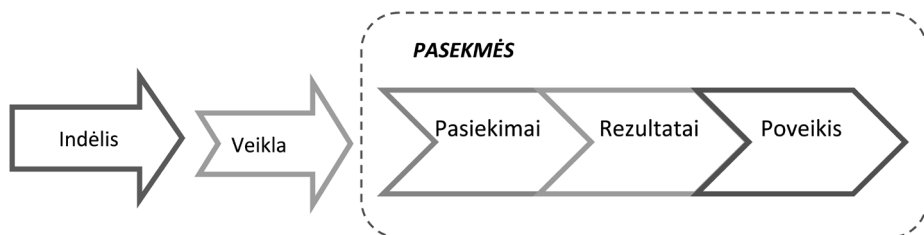
Pokyčių susiejimas su veikla ir jų ryšių analizė yra viena pagrindinių poveikio vertinimo metodologinių problemų. Kuo „tolimesnį“ veiklai poveikį siekiama įvertinti, tuo šis iššūkis darosi sudėtingesnis, nes tikslinę grupę veikia daugiau išorinių veiksnių. Tokia pati tendencija išryškėja ir vertinant poveikį laiko atžvilgiu – kuo ilgesnis laiko tarpas praėjo nuo vykdytos veiklos, tuo sudėtingiau su ja susieti poveikį (Rond, 2001).

Poveikio vertinimo koncepcija gimė 1970 metais Jungtinėse Amerikos Valstijose siekiant įvertinti, kokią įtaką visuomenei daro tam tikri didelio masto, dažniausiai infrastruktūriniai projektai – naujų kelių nutiesimas, oro uostų, šachtų, uostų statyba ir kt. Siekiant nustatyti, kaip didelio masto plėtros intervencijos veikia individus ir bendruomenes, poveikio vertinimas buvo įtrauktas kaip būtinas tokių projektų planavimo ir įgyvendinimo elementas (Social impact assessment, 2003).

Nuo XX a. dešimtojo dešimtmečio vidurio užtikrinti priemonės, kad būtų verti-



1 pav. Poveikio grandinės modelis (Kirkpatrick, Hulme, 2001)



2 pav. Europos Sąjungos projektų poveikio vertinimo modelis
(Impact Assessment Guidelines, 2005)

namo visos jos finansuojamos programos, ėmėsi ir Europos Komisija. 2002 metais pristatyta poveikio vertinimo koncepcija, kurioje išdėstytas modelis (2 pav.), apiman-tis problemos identifikavimą, uždavinių ir tikslų išsikėlimą, galimų būdų įgyvendinti numatytus uždavinius identifikavimą ir tikėtino poveikio ekonominiais, socialiniais ir aplinkos aspektais numatymą.

Galima teigti, jog šio modelio pagrindas yra perimtas iš vadyboje plačiai paplitusio loginio modelio (Barkman, 2002). Abiejų modelių „pagrindas“ – linijinė elementų, susijusių priežastiniais ryšiais, seka. Da-roma prielaida, jog indėlis, kuris supranta-mas kaip į veiklos ar paslaugos sukūrimą įdedami ištekliai (žmonės, laikas, pinigai, įranga, technologijos ir t. t.), veiklos dėka transformuojasi į pasiekimus (angl. – *outputs*) – produktus ar paslaugas, tiesiogiai sukuriamas veiklos įgyvendinimo ar paslau-gos naudojimo metu. Savo ruožtu jie sukelia pokyčius tikslinėje grupėje, kurie per ilgesnį laiką išauga į poveikį – *bendresnę socialinę-ekonominę naudą, pasireiškusią per veiklos įgyvendinimą ar paslaugos naudojimą* (ES programų vertinimo gairės, 2006). Šis poveikio vertinimo modelis yra rekomen-duojamas visoms Europos Sąjungos lėšomis finansuojamoms programoms ir projektams. Iš esmės analogiškas poveikio vertinimo

modelis taikomas ir Jungtinėse Amerikos Valstijose (Spiegel, 1999, Hatry, Lumpkin, 2000, Snodgrass, 2006 ir kt.).

Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas

Bibliotekų „vertingumas“ ilgą laiką buvo nustatomas pagal jų paslaugų kokybę, pri-einamumą, efektyvumą bei ekonomiškumą. Bibliotekos fiksavo tokius rodiklius kaip ap-tarnaujamų lankytojų skaičius, fondų dydis, išdavimas, tarpbibliotekinis abonementas, personalo skaičius, išlaidos bei pajamos ir kt. Problema slypi tokia, jog XXI amžiuje šie statistiniai rodikliai yra visiškai nepa-kankami apibrėžti, kad būtų galima vertinti bibliotekos veiklą. Atsakymai į klausimą „kiek daug“ nepateikia išsamaus vaizdo apie bibliotekos vertę vartotojams ir ki-toms suinteresuotoms grupėms ir neigalina priimti sprendimų, susijusių su bibliotekos strateginiais tikslais ir planais.

Bibliotekininkystės poveikio apibrėžimas siejamas su bibliotekos, kaip institucijos arba atskiros jos paslaugos (pvz., renginio), įtaka individams ar bendruomenėms (Brophy, 2006). Amerikos akademinių bibliotekų asociacija teigia, jog bibliotekų poveikiu galima laikyti *pokyčius vartotojo gebėji-mų, kompetencijos, požiūrio ar elgsenos, atsiradusius dėl interakcijos su biblioteka*

(Association of College and Research Libraries, 1998).

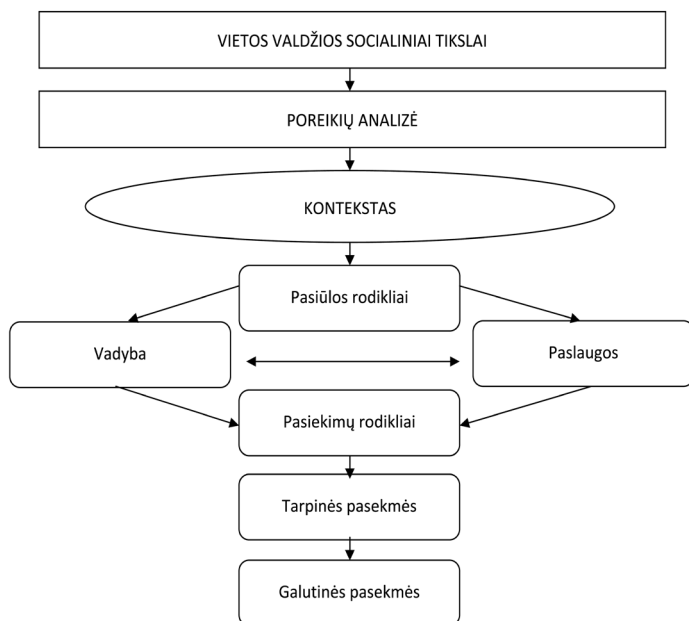
Būtinybę neapsiriboti veiklos statistinių rodiklių matavimu vienas pirmųjų įvardijo Šefildo universiteto (Didžioji Britanija) profesorius Bob Usherwood (1999). Jis išskėlė bibliotekų socialinio audito idėją, apimančią bibliotekų socialinio ir ekonominio poveikio, taip pat jų veiklos pasekmių ir socialinės misijos ryšių analizę. B. Usherwood bibliotekų tyrimui pritaikė socialinių procesų audito modelį, kurio pagrindiniai elementai yra tikslai, indėlis ir pasekmės.

B. Usherwood siekė:

- Sukurti priemonę, įgalinančią nustatyti bibliotekų veiklos socialinį poveikį, jį susieti su išsikeltais tikslais;
- Ištirti viešųjų bibliotekų socialinį ir ekonominį poveikį;
- Ištirti, kaip bibliotekų veikla praktiškai atspindi jų socialinę misiją.

B. Usherwood bibliotekų veiklą vertino tirdamas vartotojų ir kitų suinteresuotų grupių suvokimą apie gaunamą naudą ir tam taikė kokybinius tyrimo metodus. Tyrimas atskleidė įdomių išvalgų apie socialinių viešųjų bibliotekų vaidmenį: bendruomenių nuosavybės jausmą, siejamą su bibliotekų paslaugomis, bibliotekų švietėjišką vaidmenį, ekonominę naudą, įtaką formuojant bendruomenės identitetą bei pasitikėjimo jausmą, indėlį į socialinę sanglaudą. Šis tyrimas paskatino B. Usherwood pasiūlyti bibliotekų socialinio poveikio vertinimo modelį (3 pav.)

Šis modelis svarbus tuo, jog pristatė daug bibliotekų veiklos vertinimo naujovių – visų pirma atkreipė dėmesį į bibliotekos misijos sąsajas su finansuojančių institucijų tikslais ir būtinybę atsižvelgti į dalininkų (*angl.* – *stakeholders*) interesus. B. Usherwood, atlikdamas tyrimą, taikė kokybinius meto-



3 pav. Socialinio viešųjų bibliotekų poveikio vertinimo modelis (Usherwood, B.; Linley, R. 1999)

dus, kurie gerai įgalina atskleisti poveikį, jo priežastis ir vykdytos veiklos ryšį. Kita vertus, šis metodologinis pasirinkimas paskatino ir tam tikrų apribojimų atsiradimą – dėl kokybinių tyrimų specifikos nesugebėta pasidaryti aiškių išvadų apie viešųjų bibliotekų poveikio mastą, nes pastarieji neįgalino išreikšti tyrimo rezultatų skaitine išraiška ir jų pritaikyti generalinei visumai.

Didelių bibliotekų pasekmių vertinimo įdirbį turi sukaupusios Mičigano universiteto profesorė Joan C. Durrance ir Vašingtono universiteto daktarė Karen E. Fisher. Remiamos Jungtinių Amerikos Valstijų *Muziejų ir bibliotekų paslaugų instituto* (The Institute of Museum and Library Services), jos atliko tyrimą – *Kaip bibliotekos ir bibliotekininkai padeda* (Durrance, Fisher, 2003), kurio vienas iš rezultatų buvo pasiūlytas kaip sukuriamų pasekmių vertinimo modelis (4 pav).

Modelio autorės teigia, jog pasekmės kyla iš tam tikrų veiksnių kombinacijos ir todėl jos priklauso nuo kiekvieno iš komponentų stiprybių (ar silpnybių). Modelyje, kitaip nei daugelyje kitų, ne tik indėlių, siūloma analizuoti ir bibliotekos paslaugų teikimo modelį bei institucinius veiksnius, tokius kaip personalas ar specifinė veikla.

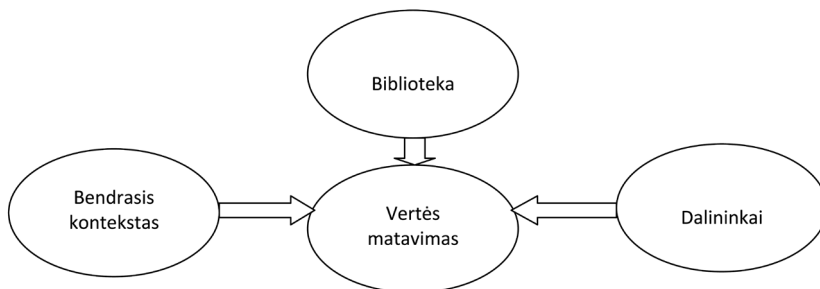
Autorės pažymi, jog pastarosios, išskyrus išdavimą, dažniausiai yra menkai apskaitomos ir vertinamos. Modelio centre – su vartotojais susiję veiksniai. Siūloma atsižvelgti, kokie vartotojų poreikiai, požiūriai ar vertybės, tų, kurie ateina į biblioteką, nes pastarieji turės įtakos pasekmėms. Būtent dėl šių skirtumų, tos pačios paslaugos poveikis skirtingiems vartotojams nebus identiškas.

J. C. Durrance ir K. E. Fisher modelis itin gerai atspindi vertinamos bibliotekos paslaugos kontekstą, kuris menkai paliečiamas kituose modeliuose. Kita vertus modelis turi savo ribojimų – vertinimas neapima ir neįtraukia dalininkų lūkesčių ir jų nustatomų tikslų, kurie itin aktualūs vėliau taikant advokatavimo vertinimo rezultatus. Taip pat reikėtų pažymėti, jog šiuo modeliu grįžtam tyrimui (Durrance, Fisher, 2001) buvo taikyti kokybiniai metodai, todėl jo išvalgos, nors ir atskleidusios daugialypį teigiamą bibliotekų poveikį vartotojams, išlieka neįvertintos kiekybiškai.

Vieną iš pirmųjų poveikio vertinimo modelių, palietusių ekonominę bibliotekų vertę, 3-joje Northumbrijos tarptautinėje konferencijoje, skirtoje bibliotekų ir jų

| KONTEKSTINIAI VEIKSNIAI, SUSIJĘ SU INSTITUCIJA | KONTEKSTINIAI VEIKSNIAI, SUSIJĘ SU VARTOTOJAIS | IŠVADOS | PASEKMĖS |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka ir jos paslaugų modelis • Strategijos ir požiūriai • Specifinės veiklos • Personalo indėlis • Kitokio pobūdžio indėlis | <ul style="list-style-type: none"> • Poreikiai, požiūriai ir suvokimas • Informacinė elgsena • Kiti veiksniai, kurie daro įtaką surengus interakciją su biblioteka | Skaičius vartotojų, kurie pasinaudojo įvairiomis paslaugomis | Pokyčiai vartotojų gyvenime: pasiekimai ar pokyčiai jų įgūdžių, žinių, požiūrių, elgsenos, gerovės ir kt. |

4 pav. *Pasekmių modelis (Durrance, Fisher, 2002, 2005)*



5 pav. *Koncepcinis vertės matavimo modelis (Cram, 1999)*

paslaugų vertinimui, pristatė Australijos mokslininkė ir praktikė J. Cram (1999). Bibliotekų poveikį ji apibrėžė kaip *neapčiuopiamą naudą, kurią iš bibliotekų veiklos ir naudojimosi jomis gauna bendruomenė* (Cram, 1996)⁵. J. Cram modelio pagrindas yra bibliotekų vertė (5 pav.).

J. Cram teigia, jog bibliotekos neturi įgimtos objektyvios vertės. Vertė joms yra *priskiriama subjektyviai ir yra susijusi su suvokiama aktualia ar potencialia nauda*. Bibliotekos nevaldo vertės tiesiogiai, tačiau valdo procesus ir paslaugas, priima sprendimus, kurie gali sąlygoti vertės augimą vartotojams ar dalininkams. Nagrinėdama vertės sąsają su poveikiu, J. Cram teigia, jog paslaugos poveikis yra pasireiškianti įtaka jos naudotojui. Tuo tarpu pasekmės yra realizuota nauda arba pasireiškusi žala, kylanti iš šios įtakos. Taigi vertės matavimu ji vadina *pasekmių matavimą, kurios apima naudą, gaunamą iš bibliotekos indėlio*. Kad pastarąjį būtų galima nustatyti, būtina identifikuoti ir įvertinti realizuotą naudą. J. Cram pastebi, kad šiuo atveju būtina išplėsti tradicinio indėlio-veiklos-išdavų modelio ribas atsižvelgiant į kontekstą. J. Cram modelis taip pat apima skirtingas dalininkų

grupes ir būtinybę atsižvelgti, ką jie suvokia kaip vertę, tačiau detaliau nepaaiškina jų vaidmens vertinimo procese.

Kalbėdama apie vertės matavimą, J. Cram teigia, jog tai nėra objektyvios tiesos ieškojimas, o veikiau *informacijos apie vertę rinkimas ir analizė siekiant ją panaudoti bibliotekos veiklos testinimui užtikrinti*. Praktiškai siūlomas metodas – vartotojų pasitenkinimo matavimas, nors pati modelio autorė pastebi, jog vartotojų pasitenkinimas gali būti tik tarpinis vertės matas, turintis rimtų trūkumų. Pastaraisiais autorė įvardija itin didelį vaidmenį turinčius psichologinius veiksnius, taip pat neaiškumą, ar vertinamas vartotojo pasitenkinimas, kad paslauga suteikiama (vartotojas aptarnaujamas), ar informacija gaunama suteikiant paslaugą.

J. Cram modelis buvo praktiškai išbandytas Kvynslando akademinėje bibliotekoje. Šis tyrimas apėmė vartotojų pasitenkinimo nustatymą, taip pat investicijų į biblioteką gražos vertinimą. Autorė priėjo prie išvados, kad vertė yra sunkiai išreiškiamą ir todėl sunkiai įvertinama. Taip pat ji išsakė įdomią išvagalą, jog vertės nustatymo procesas yra svarbesnis negu pats rezultatas, bent jau pačiai organizacijai, nes reikia gerai įvertinti visas prielaidas ir įvairių suinteresuotų grupių interesus.

⁵ http://www.alia.org.au/%7Ejcrum/engaged_in_triumphant.html.

Nors, kaip teigia J. Cram, bibliotekų vertė dažniausiai yra neapčiuopiama ar net simbolinė, didėjanti konkurencija dėl vartotojų ir rėmėjų skatina bibliotekų bandymus apibrėžti savo ekonominę vertę. S. Aabo (2005) teigia, kad bibliotekos ekonominė vertė individams ir bendruomenei gali būti dvejopa: tiesioginė ir netiesioginė. Tiesioginę naudą gauna bibliotekų lankytojai, naudodamiesi įvairiomis paslaugomis, pavyzdžiui: įvairių vaizdo įrašų, žurnalų, knygų skolinimasis, sutaupantis nemažai pinigų, palyginti su tuo, kiek jiems tektų sumokėti, jei visa tai jie siektų įsigyti. Netiesioginė nauda – tai bibliotekų teikiama nauda, kurią gauna šalies ūkis ir kiekvienas gyventojas, nors ir tiesiogiai nesinaudodamas bibliotekos paslaugomis, pavyzdžiui, naudojimąsi bibliotekoje esančia informacija, didina žinių ir įgūdžių bagažą, o tai atitinkamai kuria išsilavinusią žinių visuomenę, kuri savo veikla ir nuopelnais prisideda prie šalies ekonomikos gerėjimo (Holt, Elliott, 2001).

Bibliotekų ekonominės vertės tyrimų plačiausiai paplitusios dvi metodologinės išeitys: sąnaudų naudos analizė (angl. – *cost-benefit analysis*) arba investicijų grąža (angl. – *return on investment*) bei vertės įkainojimas (angl. – *contingent valuation*). Išlaidų–naudos analizė, plačiai taikoma verslo sektoriuje, geriausiai pritaikoma norint įvertinti mokamas paslaugas ir jų naudą vartotojams. Pirmiausia identifikuojama ir apskaičiuojama tiesioginė (piniginė) nauda, kurią gauna bibliotekos lankytojai, naudodamiesi paslaugomis; nustatomos ir apskaičiuojamos išlaidos, susijusios su paslaugos teikimu; atliekamas išlaidų ir naudos palyginimas. Toks vertinimas suteikia tikslus ir aiškius duomenis apie indėlio į

bibliotekas panaudojimą bei su tuo susijusias naudas, tačiau autoriai pastebi, jog šiuo metodu tirti ne pelno siekiančias institucijas ir jų paslaugas yra gana sudėtinga (Holt, Elliott, 2002).

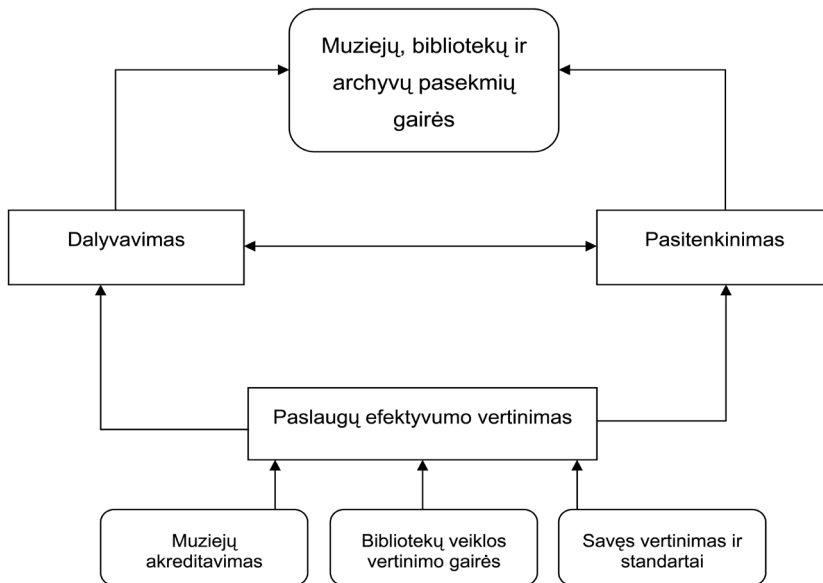
Kitas plačiai taikomas metodologinis sprendimas – ekonominės vertės įkainojimas, taikomas viešųjų gėrybių vertei nustatyti. Pagrindinis šio metodo tikslas – išsiaiškinti žmonių norą ir pasiryžimą mokėti pinigus už tai, kad viešosios bibliotekos paslaugos ir toliau jiems būtų teikiamos (Aabo, 2005). Jis įgalina įvertinti bibliotekos vertę vietos bendruomenei dviem aspektais – norą priimti (angl. – *willingness to accept*) ir norą mokėti (angl. – *willingness to pay*). Bendruomenės nariai yra apklausiami siekiant išsiaiškinti, kiek jie sutiktų mokėti už tai, kad bibliotekos paslaugos ir toliau jiems būtų teikiamos nenutrūkstamai (arba, jei bibliotekos tame regione nėra, tai, kiek jie sutiktų sumokėti už tai, kad turėtų galimybę naudotis bibliotekos paslaugomis). Taip pat vertinama, kokia, anot respondentų, turėtų būti minimali išmoka, kurią jie galėtų priimti kaip kompensaciją už tai, kad bibliotekos paslaugų teikimas jiems būtų nutrauktas (Pung, Elwes, Marks, 2004). Šis metodas labai plačiai taikomas atliekant ekonominės vertės tyrimus, ypač Jungtinėse Amerikos Valstijose, tačiau egzistuoja ir tam tikri jo apribojimai. Autoriai pastebi, kad išreikštas noras mokėti yra ne toks patikimas nei noras priimti kompensaciją, taip pat pažymi didelį respondentų, nesutinkančių ar negalinčių įvertinti paslaugos pinigais, skaičių (American for Libraries Council, 2007). P. Brophy (2006) teigia, kad metodas nėra itin patikimas dar ir todėl, jog žmonės linkę pervertinti sumą, kurią jie realiai sutiktų mokėti už paslaugą.

Panašu, jog mokslininkų indėlis į bibliotekų socialinio bei ekonominio poveikio vertinimą bei pavienių bibliotekų atliekami poveikio vertinimo tyrimai pastaraisiais metais prilygsta bibliotekų politikos lygmeniui. Pernai Didžiosios Britanijos Muziejų, bibliotekų ir archyvų taryba išleido strateginę dokumentą *Pasekmių gairės* (angl. – *Outcomes framework*) (Museums, Libraries and Archives Council, 2007), kuriame įvardijo, jog egzistuojantys veiklos vertinimo procesai neatspindi šiuolaikinių muziejų, bibliotekų bei archyvų vaidmenų visuomenėje. Naujųjų gairių tikslas – pasiūlyti tokius šių institucijų veiklos vertinimo būdus, kurie *atspindėtų jų poveikį įgyvendinant įvairių sektorių tikslus ir prioritetus*. Dokumente neatsisakoma tradicinių veiklos vertinimo būdų, tačiau iškeliami būtinumą juos susieti su pasekmių rodikliais.

Gairės sudaro trys pagrindiniai elementai (6 paveikslas):

- Dalyvavimas (kas ir kiek naudojasi paslaugomis);
- Pasitenkinimas (ką vartotojai mano apie jų interakciją su biblioteka, muziejumi ar archyvu);
- Paslaugų efektyvumo vertinimas.

Remiantis šiuo dokumentu, rengiamos naujos bibliotekų veiklos vertinimo išvados, kurių vienas iš uždavinių – įvertinti paslaugų kokybę, atsižvelgiant į pasekmes ir poveikį individams ir bendruomenėms. Gairių pagrindinis objektas – bibliotekų veikla: prieiga, išteklių, kokybė, efektyvumas, paslaugų pasiūla. Nauja tai, jog šiuos elementus siūloma vertinti platesniame bendruomeninių tikslų – sveikatos, švietimo, užimtumo, socialinės sanglaudos kontekste. Šiose srityse siūloma fiksuoti, kaip dėl bibliotekos įtakos keičiasi lankytojų įgūdžiai, žinios ir supratimas, veiklos efektyvumas, asmeninis efektyvumas ir kūrybiškumas, požiūriai ir vertybės.



6 pav. *Muziejų, bibliotekų ir archyvų pasekmių gairės*
(Museums, Libraries and Archives Council, 2007)

Gaires sudaro pasekmių rodiklių rinkinys, kuris buvo sudarytas atsižvelgiant į vietos bendruomenės ir valdžios institucijų interesus. Ne tik šis rinkinys, bet yra pasiūlyti ir du rodikliai, įvardijami kaip *pasekmes papildantys* – tai bendruomenės pasitenkinimas paslaugomis (rodiklis: „Procentas gyventojų, kurie yra labai patenkinti arba patenkinti bibliotekos paslauga“) bei kaip biblioteka panaudojama (rodiklis: „Bendras interakcijų su biblioteka skaičius 1000 gyventojų), t. y. koks apsilankymų skaičius, apsilankymų mobilioje bibliotekoje skaičius, bibliotekos interneto svetainėje, kiek yra elektroninių užklausų, užklausų telefonu, el. paštu, kiek būna renginių dalyvių, ir kt.

Panaši iniciatyva plėtojama ir Jungtinėse Amerikos Valstijose. Muziejų ir bibliotekų instituto išleistoje ataskaitoje, pavadintoje *Bibliotekų ir muziejų darbo rezultatais grįsto vertinimo perspektyvos*, išdėstyti planai bibliotekų veiklos vertinimą sieti ne su teikiamomis paslaugomis, bet su nauda, teikiama jų vartotojams (Institute of Museum and Library Services, 2000). Ataskaitoje išsakomas poreikis fiksuoti trumpalaikius ir ilgalaikius veiklos rezultatus, taip pat rinkti poveikį liudijančias istorijas. Ideologiniu dokumentu pagrindu tapo Stephen E. Weil ir P. D. Rudd darbai, kalbantys apie bibliotekų ir muziejų vaidmenį šių laikų visuomenėje. P. Rudd straipsnyje (2000) išsakoma mintis, jog bibliotekų bendruomenė akivaizdžiai įsitikinusi, kad ji teikia naudą visuomenei ir kad pagrindinis uždavinys turėtų būti sukurti tokią vertinimo sistemą, kuri galėtų patikrinti šią nuomonę. Vertindamas P. Rudd siūlo panaudoti anksčiau apžvelgtą loginį modelį, be to, iškelia poreikį bibliotekose ugdyti poveikio vertinimo kultūrą, kuri

leistų pamažu įdiegti šią vertinimo sistemą visose šalies bibliotekose.

Vieša interneto prieiga bibliotekose ir jos poveikis

Per pastarąjį dešimtmetį bibliotekas itin paveikė informacinių technologijų plėtra. Tai darė įtaką bene visiems bibliotekų procesams, įgalino ir vienos iš populiariausių paslaugų – kompiuterių ir interneto prieigos bibliotekose – atsiradimą. Amerikoje atliktas tyrimas (Miringoff, 2003) parodė, jog, respondentų nuomone, vieša interneto prieiga yra vienas iš trijų svarbiausių dalykų, kuriuos gali pasiūlyti bibliotekos. Daugelyje Europos ir pasaulio šalių, taip pat ir Lietuvoje, viešosios bibliotekos tapo pagrindinės nemokamos interneto prieigos gyventojams tiekėjos. Jos pasirinktos strategine viešos interneto prieigos teikimo vieta, nes daugelio nacionalinių ir regioninių sprendimų priėmėjų yra matomos kaip perspektyvūs kitų, plačiau plėtojamų politikų, tokių kaip informacinio raštingumo sklaidos, socialinės sanglaudos didinimo, skaitmeninės atskirties mažinimo ir kitų įgyvendinimo partneriai ir priemonės.

Kurį laiką viešųjų bibliotekų teikiamų interneto paslaugų nauda bendruomenėms ir individams buvo traktuojama kaip savaime suprantama. Tačiau, informacinėms ir komunikacinėms technologijoms vis plačiau pasklindant visuomenėje ir daugėjant bevielės prieigos bei prieigos per mobiliuosius telefonus galimybių, klausimai apie investicijų į bibliotekų teikiamas interneto paslaugas grąžą kyla ne tik finansuojančioms institucijoms, bet ir visuomenei.

Per pastarąjį dešimtmetį atlikta nemažai tyrimų, susijusių su viešos interneto priei-

gos bibliotekose poveikiu. Viena pirmųjų studijų, kurioje kokybiniais metodais sėkmingai pademonstruota viešos interneto prieigos nauda, pasirodė 1997 metais (Mark et al, 1997). Autorius įrodė, jog vieša interneto prieiga turi teigiamą poveikį įvairioms sritims: skatina užimtumą – ugdo vartotojų įgūdžius, suteikia prieigą prie darbo ieškojimo duomenų bazių; švietimo srityje padeda įgyti naujų žinių ir įgūdžių; padeda kurti asmeninę sėkmę – ugdo pasitikėjimą saviimi, padeda numatyti ateities perspektyvas, taupo laiką; plėtoja demokratiją – skatina pilietinį dalyvavimą ir kitoms.

Teigiama įtaka mažinant socialinę ir skaitmeninę atskirtį yra viena akivaizdžiausių viešos interneto prieigos nauda. Bibliotekos suteikia prieigą tiems, kurie dėl įvairių priežasčių neturi galimybių pasinaudoti informacinėmis technologijomis. Jungtinėse Amerikos Valstijose atliktų tyrimų duomenimis, 71,7 proc. bibliotekininkų mano, jog teikti prieigą tiems, kurie kitu atveju neturėtų galimybės ja pasinaudoti, yra svarbiausias bibliotekos poveikis (Bertot et al, 2006). Mokydamos ir konsultuodamos vartotojus, jos taip pat padeda įveikti dėl įgūdžių stygiaus atsiradusį pasinaudojimo informacinėmis technologijomis barjerą. Pavyzdžiui, Floridos viešosios bibliotekos kasmet naudotis kompiuteriais ir internetu moko daugiau nei milijoną gyventojų (Griffiths, 2004).

Kita viešos interneto prieigos poveikio sritis – įtaka švietimui, apimanti tiek formalų, tiek neformalų mokymąsi bei savišvietą. Teigiami vartotojų mokymosi pokyčiai buvo užfiksuoti beveik visų nagrinėtų tyrimų (Brophy, 2003, Bertot et al, 2006, American Libraries Association 2007 ir kt.).

Siekiant įrodyti bibliotekų indėlį remiant centrines ir vietos valdžios politiką, daug dėmesio skiriama viešos interneto prieigos įtakos el. valdžios paslaugų sklaidai ir naudojimui tirti. Šiame kontekste viešųjų bibliotekų prisiimamas vaidmuo yra visiems norintiems suteikti galimybę naudotis el. valdžios paslaugomis ir mokytis bei konsultuoti šių paslaugų vartotojus. Jungtinėse Amerikos Valstijose valdžios institucijos pačios siunčia prieigos namuose ar darbo vietoje neturinčius tokios galimybės gyventojus į viešąsias bibliotekas. J. Bertot (2006) išvelgia ir dar daugiau viešųjų bibliotekų funkcijų el. valdžios kontekste:

- Suteikti prieigą tiems, kurie neturi alternatyvios galimybės arba sąmoningai pasirenka naudotis internetu bibliotekoje;
- Padėti vartotojams susirasti reikalingą el. paslaugą;
- Skatinti vartotojus įsitraukti į viešąjį valdymą;
- Suteikti valdžios institucijoms galimybę skatinti vartotojus naudotis vieša prieiga bibliotekose;
- Palaikyti valdžios ir gyventojų ryšį ekstremalių situacijų metu.

Tyrimai rodo, kad prieigą ir pagalbą naudojantis el. valdžios paslaugomis teikia beveik 80 proc. Amerikos viešųjų bibliotekų darbuotojų (Bertot et al, 2006).

Tokia pat svarbi vieša interneto prieiga taupant laiką ir pinigus. Tyrimai rodo, jog didelė viešos interneto prieigos vartotojų dalis naudojasi internetu ieškodami darbo, ryšiams su potencialiais darbdaviais užmegzti, tikrindamiesi prekių ir paslaugų kainas pirkdami internetu, taip pat tvarko įvairią kitą komercinę veiklą (Bertot et al, 2006).

Analizuodamas viešos interneto prieigos paslaugą, V. Ferreira (2004) išryškino

bibliotekų pagalbą vietos ekonominei plėtrai. Tai:

- Galimybė pasinaudoti kompiuterine įranga tiems verslininkams, kurie savo versle dar nėra įdiegę informacinių technologijų;
- Verslininkų ir jų darbuotojų informacinių technologijų mokymas;
- Verslo informacijos teikimas ir specializuota paieška;
- Prekių ir paslaugų reklamavimas: interneto svetainių, bukletų, skrajučių ir kitokių reklaminių priemonių kūrimas.

Dar viena sritis, kur vieša interneto prieiga daro akivaizdžią įtaką, yra bendravimas. Daugiau nei pusė Amerikos viešųjų bibliotekų tyrimo respondentų teigia, kad galimybė bendrauti su šeima ir draugais jiems yra svarbiausia viešos interneto prieigos nauda. Šiuos rezultatus patvirtina ir Didžiosios Britanijos projekto *Peoples Network* poveikio vertinimo išvados, rodančios, jog 74500 žmonių vieša interneto prieiga padėjo palaikyti ryšius su artimaisiais, o 20500 vartotojų susirado naujų draugų. Tarp dažniausiai bendravimui naudojamų priemonių įvardijamas el. paštas ir internetinė telefonija, tačiau, plintant virtualiems socialiniams tinklams, tinklaraščiams ir kitokioms inovatyvioms tinklaveikos priemonėms, šios srities poveikis gali būti gerokai didesnis.

Projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo modelis

Pastarąjį penkmetį viešų interneto prieigų tinklo plėtra Lietuvoje buvo itin dinamiška – daugiausia valstybės ir Europos Sąjungos lėšomis kompiuterizuota ir internetizuota beveik pusė šalies viešųjų biblio-

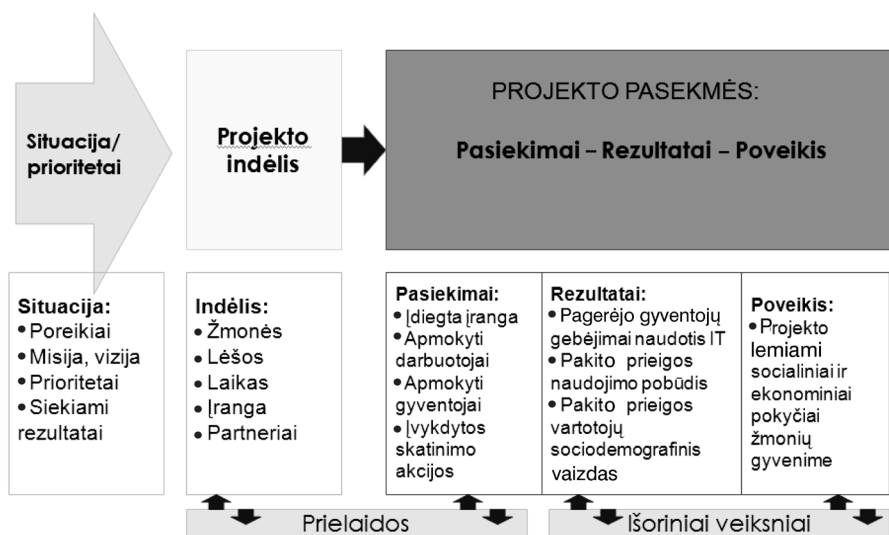
tekų. Kita vertus, 2007 m. atlikta situacijos analizė⁶ parodė, kad įrangos trūksta beveik 900 iš 1400 viešųjų bibliotekų. Efektyvesniam technologijų panaudojimui trukdo ir nepakankami bibliotekininkų gebėjimai, gyventojų įgūdžių, informuotumo apie technologijų galimybes bei motyvacijos jomis naudotis stoka.

Padėtį iš esmės turėtų pakeisti 2008 metų sausį prasidėjęs projektas „Bibliotekos pažangai“, kurį įgyvendinus Lietuvos gyventojai galės nemokamai naudotis internetu bet kurioje viešojoje bibliotekoje. Projektą finansuoja vienas didžiausių pasaulinių mecenatų – Bilo ir Melindos Geitsų fondas. Šio fondo įgyvendinama Pasaulio bibliotekų programa panašius projektus inicijavo ir rėmė Jungtinėse Amerikos Valstijose, Čilėje, Meksikoje. Šiuo metu paramą taip pat yra gavusios Latvija ir Botsvana, netrukus prisijungs ir kitos Europos, Azijos ir Afrikos šalys.

Per trejus metus Lietuvos viešosiose bibliotekose planuojama įdiegti 4018 naujų kompiuterių, 404 bibliotekas prijungti prie interneto, dar 451 ryšį pagerinti. Siekiant, kad bibliotekininkai taptų kompetentingai viešos prieigos vartotojai konsultantai, beveik 2000 pažengusių mokysis kompiuterinio raštingumo įgūdžių, bus supažindinti su interneto paslaugų teikimu ir valdymu, darbo su specialiu poreikių vartotojais, viešųjų ryšių ir rinkodaros pagrindais.

Siekiant į bibliotekas pritraukti daugiau suaugusiųjų ir pagyvenusių žmonių, bus rengiami specialūs seminarai ir akcijos, pristatomos kasdieniniame gyvenime lengvai pritaikomos elektroninės paslaugos: el. deklaravimas, el. bankininkystė, darbo

⁶ Projekto „Bibliotekos pažangai“ duomenys.



7 pav. Projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo modelis

paieška, nuotolinis mokymasis, sveikatos paslaugos ir kitos. Nemokantys naudotis kompiuteriais lankytojai bibliotekose bus mokomi kompiuterinio raštingumo ir interneto pradmenų. Skatinant naudotis viešomis interneto priegomis, ypatingas dėmesys bus skiriamas kaimo gyventojams, vyresnio amžiaus žmonėms, socialinės rizikos grupėms, taip pat ir neįgaliems.

Bendras Geitsų fondo ir Lietuvos valstybės indėlis į šį projektą siekia apie 76 milijonus litų. Natūralu, jog už šiuos pinigus atliktos veiklos turės didelę įtaką viešosioms bibliotekoms, jų lankytojams ir visai visuomenei. Kita vertus, nei vienas Lietuvoje įgyvendintas viešos interneto prieigos projektas nebuvo visapusiškai iširtas ir įrodyta jo konkreti nauda individams ir visuomenei.

Šiai žinių apie viešos interneto prieigos poveikį Lietuvos gyventojams spragai užpildyti buvo sukurtas projekto „Bibliotekos pažangai“ poveikio vertinimo modelis. Šiuo modeliu siekiama įvertinti pradinę situaciją

prieš projekto įgyvendinimą ir užfiksuoti pokyčius, atsiradusius projekto dėka. Vertinant poveikio tyrimą išskirti šie pagrindiniai uždaviniai:

- Iširti viešos interneto prieigos viešosiose bibliotekose socialinį ir ekonominį poveikį;
- Įvertinti to poveikio mastą;
- Iširti, koks poveikis padarytas specifinėms grupėms⁷, kurioms projekte skiriamas ypatingas dėmesys?

Projekto poveikio vertinimo modelis sukurtas remiantis poveikio vertinimo teorijų analize ir bibliotekų poveikio vertinimo tyrimų patirtimi. Jo pagrindą sudaro loginis modelis, atspindintis projekto veiklos logiką ir skirtingus projekto etapus ir procesus (7 pav.).

Projekto poveikio vertinimas grindžiamas iš anksto numatytų siekiamų pasek-

⁷ Specifinės grupės – tai pensinio amžiaus žmonės, neįgalieji, kaimo gyventojai, bedarbiai, vaikai iš socialinės rizikos šeimų ir iš šeimų, kur vienas ar abu tėvai yra išvykę į kitas šalis.

mių rodiklių nustatymu. Bus fiksuojami pasiekimų rodikliai – bibliotekose įdiegtų kompiuterių skaičius, viešos interneto prieigos sesijų skaičius, apmokytų bibliotekų darbuotojų skaičius, apmokytų gyventojų skaičius ir kt. Siekiant įvertinti projekto rezultatus, 2008 metais atliktas pradinės situacijos vertinimo tyrimas, leisiantis įgyvendinant projektą vykdomais pakartotiniais tyrimais fiksuoti rezultatus – vartotojų gebėjimų, viešos interneto prieigos vartojimo praktikos, požiūrio į biblioteką ir informacines technologijas pokyčius, kurie, pasak P. Brophy (2006), gali būti vadinami bibliotekos poveikiu. Projekto pabaigoje, 2011 metais, bus atliekamas galutinis poveikio įvertinimo tyrimas, kuris parodys trijų metų pokyčius, sąlygotus bibliotekų vykdytos veiklos.

Apibrėžiant projekto poveikį išskirtos dvi sritys:

- Poveikis bibliotekoms, susijęs su pagerėjusia materialine baze, darbuotojų kompetencijos kėlimu, gerėjančiu bibliotekų finansavimu, jų įvaizdžiu visuomenėje.
- Poveikis visuomenei, susijęs su pagerėjusia kompiuterių ir interneto prieiga gyventojams, o ypač socialinės rizikos grupėms, gerėjančiais vartotojų informacinio raštingumo įgūdžiais bei gaunama socialine ir ekonomine nauda.

Remiantis anksčiau aprašytais viešos interneto prieigos tyrimais, o labiausiai jau dešimtmetį Amerikoje vykdoma studija *Public Libraries and the Internet*⁸ bei Didžiosios Britanijos projekto *People's Network*⁹ vertinimo duomenimis, buvo

⁸ Tyrimo ataskaitos: <http://www.ii.fsu.edu/plinternet_reports.cfm>.

⁹ Tyrimo ataskaitos: <http://www.mla.gov.uk/programmes/peoples_network/impact_of_the_peoples_network/impact>.



8 pav. Viešos interneto prieigos poveikio sritys

išskirtos šešios socialinės ir ekonominės naudos sritys, kur viešos interneto prieigos dėka tikėtini teigiami pokyčiai (8 pav.).

Analizuojant kiekvieną sritį bus vadovaujamosi tradiciniu poveikio vertinimo modeliu, matuojančiu indėlį, veiklą bei pasekmes, tačiau, remiantis B. Usherwood, J. Cram bei J. C. Durrance ir K. E. Fisher išvalgomis, tyrimas bus praplėstas įtraukiant sąsają su dalininkų – valdžios institucijų ir profesinių organizacijų – interesais analizę bei kokybiniais metodais vertinant skirtingų suinteresuotų grupių – bibliotekų vadovų bei darbuotojų, viešos interneto prieigos vartotojų, gyventojų – suvokimą apie bibliotekų teikiamą naudą (9 pav.).

Atsižvelgiant į bibliotekų poveikio vertinimo specifiką, bus tiriama ne tik viešos interneto prieigos paslauga, tačiau ir bendresnis kontekstas – bibliotekų įvaizdis, atstovavimas, finansavimas, viešos interneto prieigos sąsajos su kitomis bibliotekos paslaugomis.

Siekiant poveikį įvertinti kompleksiskai, vertinimas bus grindžiamas tiek kiekybi-

Nacionalinis prioritetas:

2007 m. el. valdžios paslaugomis naudojosi 5 proc. gyventojų.
Siekama, kad 2010 m. šis skaičius siektų iki 40 proc.

Susijęs projekto uždavinys:

pagerinti viešųjų prieigų bibliotekose lankytojų gebėjimus
naudotis el. valdžios paslaugomis.

Projekto veikla:

el. valdžios paslaugų mokomieji seminarai bibliotekininkams ir vartotojams,
metodinės medžiagos rengimas, konkursai, skatinimo kampanijos.

Vertinami rodikliai:

vartotojų skaičius, kurie ieško internete valstybinių institucijų informacijos,
vartotojų skaičius, kurie naudojami konkrečiomis el. valdžios paslaugomis,
vartotojų skaičius, kurie internetu bendrauja su valdžia.

Tyrimo metodai:

viešos prieigos vartotojų apklausa, gyventojų apklausa,
interviu ir fokusuotų grupių diskusijos su vartotojais, atvejų analizė.

9 pav. Pavyzdys: poveikio viešojo valdymo srityje planavimas ir vertinimas

niais, tiek kokybiniais socialinių tyrimų metodais: apklausomis ir anketavimu (taip pat ir elektronine forma), struktūriniais interviu, fokusuotomis grupinėmis diskusijomis.

Išvados

Kovojant dėl viešųjų išteklių ir finansavimo bibliotekoms, tampa gyvybiškai svarbu turėti konkrečių ir patikimų įrodymų, liudijančių individams ir bendruomenės teikiamą naudą. Kita vertus, šios naudos vertinimas, vadinamas poveikio ar pasekmių vertinimu, yra bene ambicingiausia bibliotekų veiklos vertinimo sritis, kuri pasižymi sudėtingais metodologiniais iššūkiais.

Pirmoji iššūkių grupė gali būti priskiriama poveikio vertinimui apskritai. Šios kategorijos pagrindiniais iššūkiais galima būtų įvardyti būtinybę įrodyti veiklos ir pasekmių sąsajas bei įvertinti tikslinę grupę veikiančius išorinius veiksnius. Taip pat dažnai iššūkiu tampa ilgas tyrimų laikas, nes poveikis nepasireiškia, todėl negali būti tiriamas iš karto.

Kita problemų grupė yra susijusi su bibliotekos, kaip institucijos, veiklos specifika. Bibliotekos teikia daug ir įvairių paslaugų, kurių poveikį sunku įvertinti kompleksiskai. Norint efektyviai pasinaudoti poveikio vertinimo koncepcija, reikia labai aiškiai identifikuoti siekiamus tikslus, susieti su konkrečiomis paslaugomis ir nustatyti tinkamus pasekmių vertinimo rodiklius.

Pastebėta, jog daugelyje ligšiolinių tyrimų kokybiniais metodais sėkmingai pademonstruojama teigiama bibliotekų įtaka vartotojų įgūdžiams, žinioms, gebėjimams ir kt. Kita vertus, praktiškai nėra įrodymų apie šio poveikio mastą, todėl galima traktuoti, kad poveikio vertinimo uždavinys bibliotekose realizuojamas tik iš dalies.

Viešos interneto prieigos paslauga yra neblogai ištyrinėta bibliotekų veiklos sritis. Tyrimai gana gerai atspindi, kokiais tikslais žmonės naudojami vieša interneto prieiga ir kokie naudojimosi šia paslauga rodikliai. Tyrimų įrodyta tokia viešos interneto prieigos nauda, kaip: geresnis informuo-

tumas, geresnės mokymosi, įsidarbinimo galimybės, sudarytos sąlygos elektroninės komercijos veiklai, padeda naudotis vietos ir centrinės valdžios elektroninėmis paslaugomis, pagerėjusios sąlygos palaikant socialinius ryšius. Daug mažiau yra žinoma apie tai, kaip ši individualaus lygmens nauda yra susijusi su didesniu socialiniu ir

ekonominiu poveikiu bendruomenėms ir šalies mastu, tai būtų labai svarbu siekiant įvertinti investicijų į viešą interneto prieigą grąžą. Taip pat jaučiamas aiškus kiekybinių duomenų, leidžiančių įvertinti poveikio mastą, trūkumas. Tai galėtų būti labai svarbi naujų viešos interneto prieigos poveikio tyrimų sritis.

LITERATŪRA

1. AABO, S. (2005). Public libraries and valuation: A Norwegian study applying a non-market approach [interaktyvus]. University of Oslo, 2005 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ceeol.com/asp/getdocument.aspx?logid=5&id=d7ac73d8-0356-4a33-9766-83abe1498193>>.
2. AMERICAN LIBRARIES ASSOCIATION (2007). Libraries Connect Communities: Public Library Funding & Technology Access Study 2006–2007 Report [interaktyvus]. American Libraries Association, 2007 [žiūrėta 2008 rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ala.org/ala/ors/plftas/0607report.cfm>>.
3. AMERICAN LIBRARIES COUNCIL (2007). Worth their weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation [interaktyvus]. American for Libraries Council, 2007 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.actforlibraries.org/pdf/WorthTheirWeight.pdf>>.
4. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (1998). Task force on academic library outcomes assessment report [interaktyvus]. Association of College and Research Libraries, 1998 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 15 d.]. Prieiga per internetą: <www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>.
5. BARKMAN, S. (2002). Utilizing the Logic Model for Program Design and Evaluation [interaktyvus]. Purdue University, 2002 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 1 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.humanserviceresearch.com/youthlifefit/evaluation/LogicModel.pdf>>.
6. BERTOT, J. C., MCCLURE, C. R., EPPES, F., JEAGER, P. T., RYAN, J. (2006). Public Libraries and the Internet 2006: Study Results and Findings. [interaktyvus]. Information Use Management and Policy Institute, College of Information, Florida State University, 2006 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ii.fsu.edu/projectFiles/plinternet/2006/2006_plinternet.pdf>.
7. BROPHY, P. (2003). *The People's Network: A Turning Point for Public Libraries: First Findings* [interaktyvus]. *The Peoples' Network*, 2003 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 1 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.mla.gov.uk/resources/assets/P/pnreport_pdf_4288.pdf>.
8. BROPHY, P. (2006). Measuring Library performance principles and techniques. – 2006, Facet Publishing. 242 p.
9. CRAM, J. (1996). Engaged in triumphant retreat? Public Libraries and the Social Impact of the Internet [interaktyvus]. Library Automated Systems Information Exchange, 1996, N. 27, p. 4–15 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.alia.org.au/%7Ejcram/engaged_in_triumphant.html>.
10. CRAM, J. (1999). Six impossible things before breakfast: A multidimensional approach to measuring the value of libraries [interaktyvus]. 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 1999 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.alia.org.au/%7Ejcram/sixthing.PDF>>.
11. DUDDEN, R. F. (2007). Assessment, Evaluation, and Value: Current Trends [interaktyvus]. Tucker Medical Library, National Jewish Medical and Research Center, 2005 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://info.nationaljewish.org/libraryinfo/pdfs/Dudden_CENDI_070515.ppt>.
12. DURRANCE, J. C., FISHER, K. E. (2001). Toward Context-Centered Methods for Evaluating Public Library Networked Community Information Initiatives [interaktyvus]. First Monday, vol. 6, N. 4, 2001 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: <http://firstmonday.org/issues/issue6_4/durrance/index.html>.
13. DURRANCE, J. C., FISHER, K. E. (2002). The Outcomes Toolkit 2.0. [interaktyvus]. Ann Arbor, MI and Seattle, WA: University of Michigan and University of Washington. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit&cat=Tools%20and%20Resources>>.
14. DURRANCE, J. C., FISHER, K. E. (2003). Determining how libraries and librarians help [interaktyvus]. Library Trends 51(4), p. 305–334 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ischool.washington.edu/fisher/pubs/library.trends.2003.pdf>>.
15. DURRANCE, J. C., FISHER, K. E. (2005). How Libraries and Librarians Help: A Guide to Identifying

User-Centered Outcomes. Chicago: American Library Association.

16. ES programų Lietuvoje vertinimo gairės (2006). [interaktyvus]. Centre for Strategy & Evaluation Services, Europos socialiniai, teisiniai ir ekonominiai projektai, 2006 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.esparama.lt/ES_Paramam/bpd_2004_2006m._medis/administravimo_sistema/bpd_igyvendinimo_vertinimas/files/Atnaujintos_vertinimo_gaires.pdf>.

17. FERREIRA, V. (2004). Public Libraries and their Contribution towards Economic Development: Real or an impossible Dream? [interaktyvus]. World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, August 22–27, 2004. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.] Prieiga per internetą: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/027e_trans-Ferreira-dos-Santos.pdf>.

18. GLOSIENĖ, A. (2000). Biblioteka informacijos politikos kontekste [interaktyvus]. Informacijos mokslai, 2000, Nr. 15 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.leidykla.vu.lt/inetleid/inf-mok/15/str5.html>>.

19. GRIFFITHS, J.M. (2004). *Taxpayer return on investment in Florida public libraries: Summary report* [interaktyvus]. Tallahassee, FL: State Library and Archives of Florida [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: http://www.mla.gov.uk/resources/assets/Pn_impact_issue_paper_pdf_4218.pdf.

20. HATRY H., LAMPKIN, L. (2000). An Agenda for Action: Outcome Management in Non-Profit Organizations. 2000. 21 p.

21. HILLER S., KYRILLIDOU, M. (2008). Performance Measurement in Libraries // INFO 2008: tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga [TelAvivas, 2008 m. kovo 30 d.].

22. HOLT, E., ELLIOTT D. (2001). Public library benefits valuation study [interaktyvus]. St. Louis Public library, 1998–2000 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.spl.lib.mo.us/using/valuation.htm>>.

23. HOLT, G., ELLIOTT, D. (2002). Cost benefit analysis: a summary of the methodology [interaktyvus]. The Bottom Line: Managing Library Finances, vol. 15, issue 4, 2002 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 6 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/1700150401.pdf>>.

24. IMPACT ASSESSMENT GUIDELINES (2005). [interaktyvus]. European Commission, 2005 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/governance/impact/docs/key_docs/sec_2005_0791_en.pdf>.

25. INSTITUTE OF MUSEUM AND LIBRARY SERVICES (2000). Perspectives on Outcome Based Evaluation for Libraries and Museums [interaktyvus]. Institute of Museum and Library Services, 2000 [žiūrėta

2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf>>.

26. KIRKPATRICK, C., HULME, D. (2001). Basic Impact Assessment at Project Level [interaktyvus]. Enterprise Development Impact Assessment Information Service, 2001 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.enterprise-impact.org.uk/pdf/CoreText1.pdf>>.

27. KYRILLIOU, M. (2005). Outcome Assessment Tools for the Library of the Future // ACRL Conference: tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga [Mineapolis, 2005 m. balandžio 5 d.].

28. MARK, J., CORNEBISE, J., WAHL, E. (1997). Community technology centers: Impact on individual participants and their communities. [interaktyvus]. Newton, MA: Education Development Center, 1997 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ctcnet.org/resources/reports/eval.htm>>.

29. MIRINGOFF, L. M. (2003). The Public Library: A National Survey 2003 [interaktyvus]. Marist College Institute for Public Opinion, 2003 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 1 d.]. Prieiga per internetą: <http://midhudson.org/funding/advocacy/Marist_Poll_2003.ppt>.

30. MUSEUMS, LIBRARIES AND ARCHIVES COUNCIL (2007). Securing excellence; delivering for communities [interaktyvus]. MLA, 2007 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 1 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.mla.gov.uk/resources/assets//D/dev_an_outcomes_framework_11942.pdf>.

31. PUNG, C., ELWES, T., MARKS, P. (2004). Measuring the economic impact of the British Library [interaktyvus]. Demonstrating public value, 2004 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 14 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/publicvalue/confpres/pungelwesmarks.pdf>>.

32. ROND, R. (2001). Summary of key issues in Impact Assessment Methodology [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 4 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.enterprise-impact.org.uk/pdf/SummaryKeyIssues.pdf>>.

33. RUDD, P. (2000). Documenting the Difference: Demonstrating the Value of Libraries Through Outcome Measurement [interaktyvus]. Institute of Museum and Library Services, 2000 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.imls.gov/pdf/pubobe.pdf>>.

34. SNODGRASS, D. (2006). Assessing the impact of new generation private sector development programs [interaktyvus]. United States Agency for International Development [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.microlinks.org/file_download.php/Pub1_Intro_to_Series_Assessing_Impact.pdf?URL_ID=15094&filename=11713184231Pub1_Intro_to_Series_Assessing_Impact.pdf&filetype=application%2Fpdf&filesize=368235&name=Pub1_Intro_to_Series_Assessing_Impact.pdf&location=user-S/>.

35. SOCIAL IMPACT ASSESSMENT (2003). [interaktyvus]. International Association for Impact As-

essment, 2002–2003 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.iaia.org/Members/Publications/Guidelines_Principles/SP2.pdf>.

36. SONNTAG, G. (2008). We have evidence, they are learning: using multiple assessments to measure student information literacy learning outcomes // World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council: tarptautinės konferencijos pranešimų medžiaga [Kvebekas, 2008 m. rugpjūčio 10–14 d.].

37. SPIEGEL, R. A. (1999). Accountable Good: Program Evaluation in the Nonprofit Sector. 1999. 68 p.

38. STANLEY, J., CLOUSTON, B., BINNEY, J. (2004). Conducting Social and Economic Impact Assessment [interaktyvus]. Queensland Department of Natural Resources, Mines and Energy, 2004 [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.cqris.com.au/opencms/export/sites/default/resources/documents/files/Conducting_Social_and_Economic_Impact_assessment.pdf>.

39. USHERWOOD, B.; LINLEY, R. (1999). New library – New measures: a social audit of public libraries [interaktyvus]. IFLA journal, vol. 25, No. 2, p. 90–96 [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://ifl.sagepub.com/cgi/content/abstract/25/2/90>>.

PUBLIC LIBRARIES IMPACT MEASURES

Ugnė Rutkauskienė

S u m m a r y

Recent years were very challenging for most of public libraries. Due to the financial tension in public administration budgets many of them experienced heavy financial cuts. Both financial pressure from local authorities and growing demands for public accountability sets new goals for libraries performance measurement. There is a clear need for data, proving positive impact of libraries on individuals and communities.

The goal of this paper is to demonstrate the importance of impact and outcome research in public libraries. The paper gives an overview of purposes and methods used in impact studies and illustrate this through research experiences. It also presents impact assessment model of “Libraries for Innovations” project.

One of the main identified problems of the impact focused research is that it is very tightly related with the influences on individuals so it is very difficult to trace changes and improvements back to the library. Other methodological challenges of measuring the impact of PAC in libraries’ include a multi-methodological orientation; a balance between process and outcome analyzes; a combination of both primary and secondary source data; an emphasis on triangulation of research data; an observation of the same items over long periods of time.

The paper acquaints libraries with a topic that is not yet well known and, by showing practical examples, demonstrates how libraries can attempt to assess the impact of public access computing.

Įteikta 2008 m. balandžio 18 d.