

VILNIUS UNIVERSITY

Ugnė Rutkauskienė

**PUBLIC LIBRARIES' SOCIAL AND
ECONOMIC IMPACT ON USERS**

Summary of the Doctoral Dissertation

Humanities, Communication and Information (06H)

Vilnius, 2009

The dissertation was written during the period of 2005-2009 at Vilnius University

Academic supervisors:

Prof. Dr. Audronė Glosienė (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H) for the period of 2005-January, 2009

Prof. Habil. Dr. Elena Macevičiūtė (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H) since March, 2009

Academic consultant:

Assoc. Prof. Dr. Jurgita Rudžionienė (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H)

Dissertation will be defended at the Communication and Information Academic Board of Vilnius University.

Chairman:

Assoc. Prof. Dr. Jurgita Rudžionienė (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H)

Members:

Prof. Dr. Arvydas Pacevičius (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H)

Prof. Dr. Elena Macevičiūtė (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06 H)

Prof. Habil. Dr. Laimutis Telksnys (Institute of Mathematics and Informatics, Physical Sciences, Informatics - 09P)

Assoc. Prof. Dr. Eglė Butkevičienė (Kaunas University of Technology, Social Sciences, Sociology - 05S)

Oponents:

Assoc. Prof. Dr. Marija Prokopčik (Vilnius University, Humanities, Communication and Information - 06H)

Dr. Vida Beresnevičiūtė (Social Research Institute, Social Sciences, Sociology - 05S)

The public defence of the dissertation will be held at Vilnius University on the 18th of December 2009 at 4:00 PM, Faculty of Communication, hall 209.

Address: Saulėtekio al.9, LT - 10222 Vilnius, Lithuania.

The Summary of the Doctoral Dissertation was distributed on 18th of November 2009.

The Doctoral Dissertation is available for viewing at the Vilnius University Library.

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Ugnė Rutkauskienė

**VIEŠŪJŲ BIBLIOTEKŲ SOCIALINIS IR
EKONOMINIS POVEIKIS VARTOTOJAMS**

Daktaro disertacijos santrauka

Humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija (06H)

Vilnius, 2009

Disertacija rengta 2005-2009 metais Vilniaus universitete

Moksliniai vadovai:

prof. dr. Audronė Glosienė (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H) nuo 2005 iki 2009 m. sausio mėn.

prof. habil. dr. Elena Macevičiūtė (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H) nuo 2009 m. kovo mėn.

Konsultantas:

Doc. dr. Jurgita Rudžionienė (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H)

Disertacija ginama Vilniaus universiteto Komunikacijos ir informacijos krypties taryboje.

Pirmininkas:

Doc. dr. Jurgita Rudžionienė (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H)

Nariai:

Prof. dr. Arvydas Pacevičius (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H)

Prof. dr. Elena Macevičiūtė (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H)

Prof. habil. dr. Laimutis Telksnys (Matematikos ir informatikos institutas, fiziniai mokslai, informatika – 09P)

Doc. dr. Eglė Butkevičienė (Kauno technologijų universitetas, socialiniai mokslai, sociologija – 05S)

Oponentai:

Doc. dr. Marija Prokopčik (Vilniaus universitetas, humanitariniai mokslai, komunikacija ir informacija – 06 H)

Dr. Vida Beresnevičiūtė (Socialinių tyrimų institutas, socialiniai mokslai, sociologija – 05S)

Disertacija bus ginama viešame Komunikacijos ir informacijos mokslų krypties tarybos posėdyje 2009 m. gruodžio 18 d. 16 val. Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto 209 aud.

Adresas: Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius, Lietuva

Disertacijos santrauka išsiuntinėta 2009 m. lapkričio 18 d.

Disertaciją galima peržiūrėti Vilniaus universiteto bibliotekoje.

PUBLIC LIBRARIES' SOCIAL AND ECONOMIC IMPACT ON USERS

Context of the problem. Performance measurement has always been a part of library work. However, standard library-oriented measures do not meet current management needs and requirements of decision makers and funding institutions, as well as society in general. For confirming the outstanding value that libraries provide they need reliable and trustworthy data, showing their positive outcomes and impacts on users and communities they serve.

The need for evidence of library impact became even more crucial with new roles and responsibilities that they have assumed in a changing information world. Today libraries in many countries serve as one of the main providers of no-cost public access to computers and the Internet. They are key access points for people facing physical and sociological barriers to the use of information and communication technologies (ICTs) such as lack of skills, financial resources and others. For a certain time the value of this service was self-evident, but with widespread diffusion of ICTs in households more and more questions are being raised about the need for this service and the downstream impact that public access computing (PAC) has. Valid and representative data on the social and economic benefits of library PAC and the magnitude of its impact on users would certainly help finding arguments for advocacy and the sustainability of this service.

During past ten years, public access computing in Lithuania has been developing very intensively. The activity began with 30 Internet reading rooms established by the Open Society Foundation- Lithuania during 1996-2001. It was expanded to 524 library branches equipped with computers for public use and real plans to computerize all not yet connected public libraries by 2011. This is a large scale investment of the Lithuanian Government, the European Union and the private sector. The sustainability of this service to the public will require huge financial resources from central and local governments; thus investigating the outcomes of public Internet access at public libraries and the impact on their users is vital in terms of sustainability and other managerial decisions.

Statement of the problem. In this context the research question is formulated as follows: what is the impact of PAC on public libraries and how can we evaluate it? It is important to note that, in the context of this research, PAC is considered not only as physical access to ICTs, but as a wider concept, which includes the content and services that can be accessed through PAC and library staff facilitation and support.

The research has been carried out in close cooperation with the "Libraries for Innovation" project, which is jointly funded by the Government of Lithuania and the Bill and Melinda Gates Foundation and is being implemented throughout 2008-2012. The aim of the project is to achieve, through strengthening and using the capacities of public libraries, a considerably more efficient use of the possibilities of information technologies by the Lithuanian public.

The research presented here is just a first step towards the project's impact assessment. The aim that is raised by the project at the current stage is to evaluate the situation of PAC at public libraries and its impact on users as well as to develop the methodology and instruments that will allow changes of the impact over time to be tracked. The collection of empirical data will be repeated at least three more times and data will be compared. Some of the data will also be used for international cooperation.

The aim of the study. The aim of the study is to evaluate the social and economic impact of PAC on public libraries and their users.

The objectives of the study.

1. To investigate the elements and scope of the impact of PAC at public libraries on their users.
2. To demonstrate the instruments and methods for impact evaluation of PAC.
3. To evaluate the social impact of PAC at public libraries of Lithuania on their users.
4. To evaluate the economic impact of PAC at public libraries of Lithuania on their users.

The defended propositions. The following propositions are formulated and defended by the research:

1. **The impact assessment concept, which is intended for the evaluation of large scale projects and programmes, is applied in librarianship only partly.** Libraries have undertaken and successfully adopted its key elements: orientation on outcomes and impacts on target groups, usage of the impact chain model (Inputs->Activities->Outputs->Outcomes->Impact), stakeholder involvement, multi-method orientation of empirical studies and others. However, libraries tend to isolate themselves from impact attribution, which is one of the key conditions for projects' impact assessment. Library evaluators prefer to speak about the contribution to impact and recognize the influence of other institutions and/or other external factors.
2. **About 40 percent of inhabitants of Lithuania remain in a digital divide.** They either have no access to ICTs (or they think that the available access is not meant for them) or have insufficient computer literacy skills. This percentage is even higher among socially disadvantaged groups such as elderly, disabled, low income and unemployed people.
3. **The principal socio-demographical factor of Internet non-use is age.** Statistical analysis show extremely high correlation between age and computer non use as well as with self-evaluation of computer literacy skills. Less important factors are education, size of the settlement, and income.
4. **For about one third of PAC users Internet access in the library is critical.** They do not have alternative access to ICTs and have no or insufficient computer literacy skills. They are primarily passive Internet users – elderly citizens, small town inhabitants, low income, or unemployed individuals.
5. **Users of library PAC tend to use the Internet more often for purposes that are less popular among general users of the Internet.** The study showed that relatively unpopular areas of Internet use among the general public, such as education (search in library catalogues and data bases, watching online broadcasts, distance learning and other), health (search for health information) and e-government (declarations, registration of transport means, personal documentation and other) are used more often by library PAC users.
6. **Library PAC has a positive social impact that is reported by approximately two thirds of the users and positive economic impact that is reported by approximately one third of the users.** The users see greatest benefits for their leisure and culture in a social field as well as in communication – in their view these two areas cannot be separated from the Internet. Library PAC users also report great benefits for taking care of their health that is achieved through searching for health related information.

Library PAC users mention two types of economic impact, which can be termed direct and indirect:

- a. *Direct* – free Internet use saves money and in some cases does not create a need to buy a home computer;
 - b. *Indirect* – savings or increased income that are achieved through the Internet use while getting information that otherwise would be paid (newspapers, advertisements, information on institutions, etc.), buying goods and services, using e-banking, advertising or selling goods and services online, looking for new or better jobs.
7. **Librarians play their role of IT mentors only partly.** PAC users see the library as a place where they can obtain IT skills but this learning is seen more as occasional rather than consecutive. Librarians are evaluated as good IT consultants and perceived as source of IT support but the initiative is rather shown by users themselves than by librarians. Experts think that librarians could play the role of IT mentors but currently they are not well prepared for that. In general, the users see the role of library and librarians in diffusion and adoption of ICTs as insignificant.
8. **Methodology and instruments are defended as an essential part of the research design important for future evaluation of impact.**

Academic novelty and practical importance. Previously in library science we have witnessed a global discussion of the question: how to measure the impact of libraries? However, answers to this question are not yet well known. Thus, this research deals with the topic that does not have a clearly defined consensus. Yet by providing practical examples the study demonstrates one of the ways in which librarians can attempt to assess the impact of their services.

This research is one of the first in-depth studies on library impact in Lithuania. The research covers a wide variety of target groups such as librarians, library managers, users of public access computing and the general public. The study looks at downstream impacts of public access computing in the areas of education, culture and leisure, health, communication, economic activities and electronic governance.

A representative sampling of conducted surveys allows the conclusions to be generalized and applied to all target groups. It is the first time that the impact assessment of this scope has been performed at libraries in Lithuania. It allowed us not only to make the conclusions, but also to test the developed methodology. In the future, the methodology could be applied for impact assessment of other library services.

Research design and methodology. The theoretical background of the study has been framed by the library social audit model of Usherwood and Linley, the library impact assessment model of Poll and Payne, the library outcomes model of Durrance and Fisher, the conceptual library value model of Cram and others. The main studies that have provided the research framework and instruments were the long time work of Bertot and McClure (ongoing “Public libraries and the Internet” studies in USA¹) and Brophy (impact assessment studies of “People’s Network” Project in 2003-2004²) as well as an ongoing Global Impact Study³.

¹ Source: *Public Libraries and the Internet*. The Florida State University, 1994-2009. URL: <http://www.ii.fsu.edu/content/view/full/14689>

² Source: *The People’s Network*. The Museums, Libraries and Archives Council, 2009. URL: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk>

³ Source: *The Global Impact Study*. Centre for Information and Society, 2009. URL: <http://www.globalimpactstudy.org>

The main research questions of empirical study that were defined in consultation with various interested parties are the following:

1. How and why do people use PAC in public libraries in Lithuania?
2. What user groups need it most and how do they differ from Internet users in general?
3. For what purposes is PAC being used and are there any differences with general Internet usage?
4. What are users' perceptions of the social and economic impact of library PAC?
5. How do users, library managers, librarians and experts perceive the role of librarians as IT mentors?

As regards the purposes of Internet use, it has been decided to look at potential impacts in the areas of employment, income, education, communication, culture, leisure, health and e-governance.

The main indicators investigated in the study are the following:

- Availability and reach of library PAC
- Frequency and motivation of PAC use
- Social and demographical characteristics of general Internet users and PAC users
- Computer literacy skills of general public and PAC users
- Purposes of Internet use in libraries and elsewhere
- Frequency of Internet use for specific purposes
- Elements and scope of perceived social and economic benefits
- Computer literacy skills of librarians
- Frequency of educational IT related activities in libraries

The study integrates the perspectives of nearly all groups that are related with PAC at public libraries, including non-users of this service. The following groups were surveyed in the study:

- Library directors
- Librarians
- Library PAC users
- General population (15-74 year old, including library non-users)
- Children (12-14 year old, including library non-users)
- Various interested parties and opinion leaders, including leaders of local government, government officials, media representatives, entrepreneurs, NGO and professional associations' representatives
- Different hard-to-reach groups selected on the basis of the priorities of the project

The study uses a complex research model that integrates both quantitative and qualitative methods. To overcome the weaknesses of methods and to increase the credibility and validity of the results methodological triangulation was used.

The methods used include surveys (face-to-face, Web-based and postal), structured in-depth interviews (IDI) and focused discussion groups (FG). Research instruments (questionnaires, IDI scenarios, FG scenarios) were developed specifically for each group, and various data collection mechanisms were used including Web tools where possible. Questionnaires for the individual target groups were designed to collect comparable data and to enable a multi-perspective analysis. For instance, instruments used for the survey of librarians as well as instruments for

the library users and children include the same questions so that the results can be later compared.

Since in longer perspective study is aiming at answering questions concerning measuring the change the study design is not limited to a single data collection. Instead, it focuses on the change over a period of time. The same studies will be performed and the same target groups will be assessed several times during the lifetime of the project as well as after its implementation.

The study covers 1,225 public libraries⁴ in all regions of Lithuania and relies on nationwide samples. Sampling methods include both random and target sampling. The table below shows the scope of the study.

Table 1. The scope of the empirical study

Target group	Data collection method	Sample
General population (15–74 year old)	Face-to-face interview	1055
Children (12-14 year old)	Face-to-face interview	592
Library PAC users	Web-based survey in library	1246
Librarians	Face-to-face interview	609
Library directors	Web based survey	65
Library survey	Post survey	1225
Librarians	Focus groups	2 FG
Library directors	Focus groups	2 FG
Library PAC users: 1. Seniors, rural inhabitants, children from families at social risk and families where parents emigrated abroad. 2. Disabled and unemployed individuals.	1. Focus groups 2. In depth interviews	1. 10 FG 2. 12 IDI
Stakeholders/experts	In depth interviews	8 IDI

Because of large scope of the research, data collection has been outsourced and performed by the market research company “RAIT”. The professional staff of the company provided the data in an SPSS file as well as transcripts and videos of FG and IDI. The company also did a primary data analyses, which shows answer distribution based on social and demographical criteria. Further data analyses (including statistical examinations) and conclusions were undertaken and produced by the author of the study.

Conclusions. The focus of this research was on the analyses of the impact of library PAC on users. The impact in this research is defined as a long-time result of an influence on target groups. The author has investigated the impact literature, methodology and developed instruments for impact assessment of library PAC based on a large scale empirical study of the collected data.

⁴ The study includes all public libraries that participate in the “Libraries for Innovation” project.

The research makes the following conclusions on impact elements (such as desired impact, input, output, impact) and their scope:

- **Desired impact** – it can be said that almost all PAC initiatives in Lithuania aim at fostering the diffusion and adoption of ICTs in society as well as meaningful use of these technologies for improving peoples' lives. Empirical data shows that about 40 percent of Lithuanian inhabitants are not yet using ICTs, have no or limited access at home or work, and lack sufficient usage skills. This problem is especially evident in rural areas and among middle-aged and elderly respondents; in these groups only 30-40 percent of respondents only have ICTs installed at home. Regardless of the place of the Internet use, it is more widespread among younger, socially active (schoolchildren, students and working people) and higher educated respondents. The principal factor that explains the non-use is age: the older the respondents the fewer of them use ICTs. The other factors that correlate with ICT usage and skills are the level of education, income and size of the community.
- **Input** – library input in this field consist of providing physical access to computers and Internet and educational activities (training and consultations). No-cost Internet is provided by more than half of public libraries in Lithuania. Rural branches are connected almost half as often then urban ones. On the other hand, in future more intensive development of PAC is planned in rural areas. The main barriers to the development of PAC are space limits and the lack of financial resources.

User IT training is organized by less than one third of public libraries. More common is consultancy work which has already become a daily routine of librarians' work. Basic IT skills of librarians can be evaluated as sufficient for such work. The largest gap between knowledge and skills is in the field of new Internet tools and services, often described as Web 2.0. The librarians also are not well prepared to train users.

- **Outputs** – in Lithuania, public libraries have a strong position in providing public access to the Internet. Inhabitants name them as a third most popular place to use the Internet after home and work. The Internet has been used at least once by 27 percent of respondents and for 14 percent the library is an ordinary place to use the Internet. The main users of library PAC are young people (schoolchildren and students) but also social groups that are passive Internet users: elderly, low income and unemployed people. The key factors in choosing the library as a venue are the free Internet and ability to use other library services.

The main purposes of Internet use at libraries are related with leisure and culture, economic activities and communication. It is important to note that Internet services that are less popular among general Internet users (such as education, health and e-government) are more popular among the library Internet users.

- **Impact** – data suggests that PAC in public libraries of Lithuania is critically important to one third of PAC users who do not have an alternative access or sufficient skills to use the Internet. In Lithuania it is mainly inhabitants of rural areas and elderly people as well as unemployed and low income individuals.

So far, the biggest impact of PAC is seen in the leisure, culture and communication fields. The users also value access to health information, especially those in rural areas. The impact of PAC is related less to employment and economic activities. The data suggest that additional efforts are needed in the field of e-government, as only a small

proportion of PAC users report that PAC helped them to contact the central or local government.

According to the survey data, currently the social impact (in the fields of education, communication, leisure, culture and e-government) is higher than an economic impact (savings, occupation, e-commerce and other). Two thirds of PAC users express their positive perceptions of social benefits received, while one third of users, on average, say that they feel positive economic effects. Also, it can be said that users who actually use a particular Internet service tend to appreciate it higher than those who do not use that service.

As one of research results was the creation of a complex impact assessment methodology aimed at the composite impact evaluation, it also has to be mentioned. The developed methodology combines quantitative and qualitative research methods and research instruments adapted to local conditions. The empirical study helped to test it and confirmed its validity in the local context.

It can be said that the goal of investigating the current situation of library PAC impact on users and to create instruments of measuring its change over time, which was set by the "Libraries for Innovation" Project has been achieved successfully. It also helped to evaluate the social and economic impact of PAC on the users of public libraries. It is necessary to continue the project, thus further studies are planned to be continued in 2010-2012 in the framework of "Libraries for Innovation" project. Also the study will contribute to the Global impact study.

Approbation of the doctoral dissertation. The key research results have been published in two articles of the scientific journal "Informacijos mokslai". They were also presented at several international conferences: E-inclusion Congress of European Commission (October 23-24, 2009, Brussels, Belgium), Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (May 26-29, 2009 Chania, Greece), two IFLA satellite meetings 7th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (August 13-16, 2007, Cape Town, South Africa) and the 8th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services" (August 17-20, 2009, Florence, Italy), 14th Scientific Conference of Lithuanian Computer Society (September 25–26, 2009, Kaunas, Lithuania) and the 10th INFOBALT conference "Information Society 2008" (November 17-18, 2008, Vilnius, Lithuania).

Outline of the dissertation. The dissertation consists of three parts. The first part discusses definitions of impact, theoretical models and frameworks of its assessment and reviews the literature on impact evaluation in librarianship. The second part presents the methodology of empirical study including target groups, methods, sampling, data collection and analyses. The third part describes study results which are summarized in the conclusions.

LIST OF MAIN ACADEMIC PUBLICATIONS

1. RUTKAUSKIENE, U. *Impact Evaluation of public libraries [Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas]*. // Informacijos mokslai, 2008, vol. 46, p. 84-101. - ISSN 1392–0561.
2. RUTKAUSKIENE, U. *Impact of public libraries of Lithuania at diffusion of information technologies in society [Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje]*. // Informacijos mokslai, 2009, vol. 50, p. 51-56. - ISSN 1392–0561.

PRESENTATIONS AT SCIENTIFIC CONFERENCES ON THE THEME OF DISSERTATION

1. RUTKAUSKIENE, U. *Evaluating social and economic impact of public access computing at public libraries*. // Proceedings of the European Congress on E-Inclusion: Technology and Beyond in Public Libraries. Brussels, Belgium, October 23-24, 2009.
2. RUTKAUSKIENE, U. *Impact of public libraries of Lithuania at diffusion of information technologies in society [Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje]*. // Proceedings of the 14th scientific conference of Lithuanian Computer Society. Kaunas, Lithuania, September 25-26, 2009.
3. RUTKAUSKIENE, U. *Outcomes and value of public access computing in libraries*. // Proceedings of the 8th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Florence, Italy, August 17-20, 2009.
4. PABERZA, K., RUTKAUSKIENE, U. *Outcomes based measurement of public access computing in public libraries: comparative analysis of studies in Latvia and Lithuania*. // Proceedings of the international scientific conference “Qualitative and Quantitative Methods in Libraries”. Chania, Greece, May 26-29, 2009.
5. RUTKAUSKIENE, U. *Impact of public libraries of Lithuania at diffusion of information technologies in society [Lietuvos viešųjų bibliotekų įtaka informacinių technologijų sklaidai visuomenėje]*. // Proceedings of the 10th international conference “Information Society 2008”. Vilnius, Lithuania, November 18, 2008.
6. GAKIO, K., PABERZA, K., RUTKAUSKIENE, U., SEGBERT-ELBERT, M. *Assessing the impact of public access to computers and the Internet in libraries: Case studies on Latvia’s and Lithuania’s experience as part of the Bill and Melinda Gates Foundation’s Global Libraries initiative*. // Proceedings of the 7th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. Cape Town, South Africa, August 13-16, 2007.

CURRICULUM VITAE

NAME: Ugnė Rutkauskienė

YEAR OF BIRTH: 4th of October, 1981

EDUCATION:

- PhD Student (Institute of Library and Information Science, Vilnius University) since 2005.
- Master in Communication and Information (Institute of International Knowledge Economy and Knowledge Management, Vilnius University) in 2005.
- Bachelor in Communication and Information (Library and Information Science Institute, Vilnius University) in 2003.

EXPERIENCE:

- 2005-till now – Lector at Library and Information Science Institute of Communications Faculty (Vilnius University).
- 2007-till now – Impact Assessment Specialist at “Libraries for Innovation” project (Martynas Mažvydas National Library of Lithuania).
- 2005-2007 – Content Manager at “Rural Internet Access Points” project (UAB “S4ID”).
- 2003-2005 – Communities’ networking coordinator and projects’ consultant at “Towards Digital Communities” program (Open Society Fund Lithuania).

LANGUAGES:

- Lithuanian – native, English – fluent, Russian – basic.

COMPUTER SKILLS:

- Advanced skills in Microsoft Office 2007, Internet, Distance learning environments (WebCT, Moodle), and Web 2.0.

ADDITIONAL QUALIFICATIONS – certificates of:

- Training seminar “Introduction to teaching of adults”, Lithuanian Association of Adult Education, 2009.
- Training seminar “Effective communication as a background of successful cooperation”, TMD partners, 2009.
- Training seminar “Functions and processes of organizational project management”, Chmieliauskas&Ramonas consulting, 2009.
- Training seminar “Effective communication with mass media”, Project “Libraries for Innovation“, 2008.
- Training seminar “Public relations and communication with mass media”, “Project Rural Internet Access Points”, 2005.
- Distance course “Project Management”, Vilnius University, 2006.
- Certificate of IT consultant, Open Society Fund, 2005.
- Distance course “Project Management”, Kaunas University of Technology, 2003.

Ugnė Rutkauskienė

VIEŠŪJŲ BIBLIOTEKŲ SOCIALINIS IR EKONOMINIS POVEIKIS VARTOTOJAMS

Reziumė

Tiriamoji problema. Bibliotekų veiklos vertinimas anaipol nėra nauja sritis. Bibliotekos seniai pripažintos kaip įstaigos, sėkmingai vertinančios savo veiklą ir paslaugas, ypač kai vertinimas orientuotas ne į vartotoją, bet į pačią instituciją. Tačiau augant reikalavimams viešojo sektoriaus atskaitomybei, iš bibliotekų vis dažniau imama reikalauti poveikį atspindinčių rodiklių, kurie liudytų apie bibliotekų konkrečią naudą žmonėms: gerėjančius jų įgūdžius ir žinias, besikeičiantį požiūrį, elgseną ar pagerėjusią gyvenimo kokybę.

Ypač aštriai šie klausimai keliama atsiradus didelių investicijų į tam tikrų konkrečių bibliotekos paslaugų vystymą poreikiui. Pastarąjį dešimtmetį viešosios bibliotekos daugelyje pasaulio šalių tapo pagrindinėmis viešos interneto prieigos teikėjomis. Kurį laiką šios paslaugos nauda buvo nekvestionuojama, tačiau, plintant informacinėms technologijoms (IT) ir daugėjant alternatyvių prieigos vietų, steigėjai ir finansuotojai vis dažniau ima reikalauti įrodymų, kad vieša interneto prieiga bibliotekose yra reikalinga, efektyviai naudojama ir daro teigiamą įtaką jos vartotojams.

Akivaizdūs įrodymai, kad bibliotekų veikla prisideda prie teigiamo poveikio IT sklaidai visuomenėje, galėtų tapti stipriu argumentu siekiant bibliotekų vertės pripažinimo ir finansavimo. Šiame kontekste disertacijos problema formuluojama taip: kokį poveikį vieša interneto prieiga per viešąsias bibliotekas daro vartotojams ir bendruomenėms ir kaip jis galėtų būti įvertinamas? Pabrėžtina, jog tiriant viešos interneto prieigos per bibliotekas įtaką neapsiribojama fizine prieiga prie technologijų, tačiau remiamasi platesne samprata, apimančia per technologijas pasiekiamą turinį bei paslaugas ir bibliotekininkų pagalbą jomis naudojantis bei įgyjant reikiamų įgūdžių.

Disertacinio tyrimo objektas – viešųjų bibliotekų poveikis vartotojams.

Disertacinio tyrimo tikslas - įvertinti socialinį ir ekonominį viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas poveikį vartotojams.

Disertacinio tyrimo uždaviniai. Tikslui pasiekti buvo išskelti tokie uždaviniai:

- įvertinti viešos interneto prieigos poveikio vartotojams elementus ir mastą;
- pademonstruoti viešos interneto prieigos poveikio matavimo priemones ir metodus;
- įvertinti viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas socialinį poveikį Lietuvos vartotojams;
- įvertinti viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas ekonominį poveikį Lietuvos vartotojams.

Disertacinio tyrimo mokslinis naujumas ir praktinė reikšmė. Pirmą kartą Lietuvoje buvo ištirtas konkrečios intervencijos per viešąsias bibliotekas poveikis tikslinėms grupėms. Tyrimas apima itin platų su viešos interneto prieigos bibliotekose teikimu susijusių tikslinių grupių – bibliotekininkų, bibliotekų vadovų, viešos prieigos vartotojų ir visuomenės – spektrą, o reprezentatyvi kiekvienos iš grupių imtis leidžia daryti išvadas ne konkrečios bibliotekos atveju, bet visai Lietuvai. Taip pat pirmą kartą Lietuvoje atlikti tokio masto bibliotekų poveikio tyrimai, kuriais išbandyta poveikio vertinimo metodika. Ateityje ji gali būti taikoma kitų bibliotekų paslaugų poveikio vertinimui.

Darbas teorine prasme gali būti naudingas bibliotekininkystės tyrėjams, besigilinantiesiems į bibliotekų veiklos vertinimo aspektus. Empirinio tyrimo metodika gali būti taikoma Lietuvos bibliotekų ar joms artimų institucijų poveikio vertinimui ar kitų šalių viešos interneto prieigos poveikio vertinimui. Rezultatai ir apibendrinimai gali būti naudojami politikų ir sprendimų priėmėjų, sprendžiant viešos interneto prieigos bibliotekose tęstinumo klausimus. Darbas taip pat gali būti naudingas projektų vykdytojams kaip itin plataus poveikio vertinimo pavyzdys.

Ginamieji disertacinio tyrimo teiginiai. Teorinės literatūros analizė ir empirinis tyrimas leido suformuluoti tokius ginamuosius teiginius:

1. **Projektų bei programų poveikio vertinimo koncepcija bibliotekininkystėje pritaikoma iš dalies.** Bibliotekų tyrėjai perėmė kertinius koncepcijos elementus – orientaciją į padarytą tikslinei grupei įtaką, indėlio, išdavų ir poveikio grandinę, dalininkų įtraukimą į tyrimo procesą, tiriamų grupių įvairovę, įvairių empirinio tyrimo metodų derinimą ir kitus – tačiau bibliotekos yra linkusios atsiriboti nuo vieno pagrindinių projektų poveikio vertinimui keliamų tikslų – siekio įrodyti tiesiogines veiklos sąsajas su gautu poveikiu. Kitaip tariant, bibliotekos yra labiau linkę kalbėti apie indėlį į pasiektą poveikį, neatmetant ir kitų veiksnių įtakos.
2. **Apie 40 procentų Lietuvos gyventojų negalima vadinti besinaudojančiais IT.** Jie arba neturi fizinių galimybių naudotis IT (arba mano, kad jos nėra jiems prieinamos), arba neturi pakankamų IT naudojimo įgūdžių. Šis procentas ypač didelis tarp socialiai pažeidžiamų grupių – vyresnio amžiaus gyventojų, neįgaliųjų, bedarbių, mažas pajamas gaunančiųjų.
3. **Pagrindinis veiksnys, lemiantis nesinaudojimą IT, yra amžius.** Statistinė analizė padėjo įrodyti, jog labiausiai su nesinaudojimu IT ir žemu savo kompiuterinio raštingumo įgūdžių vertinimu susijęs respondentų demografinis bruožas – amžius. Mažesnę įtaką nesinaudojimui IT turi išsilavinimas, gyvenamoji vieta ir pajamos.
4. **Maždaug 1/3 bibliotekų viešos interneto prieigos vartotojų bibliotekų vieša interneto prieiga yra kritiškai svarbi.** Jiems nėra prieinamos alternatyvios kompiuterių ir interneto prieigos vietos, neturimi ar nepakankami naudojimosi kompiuteriu įgūdžiai. Šioje grupėje visų pirma atsiduria pasyvesni interneto vartotojai – vyresnio amžiaus žmonės, mažesnių miestelių gyventojai, mažas pajamas gaunantieji, bedarbiai.
5. **Bibliotekų viešą interneto prieigą vartotojai labiau linkę pasitelkti tai informacijai ir paslaugoms, kurios mažiau populiarios kitose naudojimosi vietose.** Besinaudojantys internetu respondentai labiausiai naudoja internetą laisvalaikiui ir kultūrai, bendravimui bei darbui ir ekonominei veiklai. Tiriant bibliotekų viešos interneto prieigos vartotojus buvo pastebėta, jog visuomenėje santykinai nepopuliarios veiklos, tokios kaip interneto naudojimas švietimui (paieška bibliotekų kataloguose, mokomosios transliacijos, informacijos paieška prenumeruojamose duomenų bazėse, nuotolinis mokymasis), sveikatai (informacijos apie sveikatą paieškai) bei el. valdžios paslaugoms (gyvenamosios vietos deklaravimas, transporto priemonių registravimas, asmens dokumentų užsakymas ir kt.), bibliotekose atliekamos dažniau.
6. **Bibliotekų vieša interneto prieiga turi teigiamą socialinį poveikį, kurį vidutiniškai įvardija apie 2/3 vartotojų, ir teigiamą ekonominį poveikį, kurį įvardija apie 1/3 vartotojų.** Socialinėje srityje vartotojai labiausiai pastebi įtaką laisvalaikiui ir kultūrai bei bendravimui – vartotojai teigia, kad šios dvi sritys neatsiejamos nuo interneto. Bibliotekų viešos interneto prieigos vartotojai taip pat

pastebi didelę teigiamą įtaką rūpinimuisi savo sveikata, dažniausiai realizuojamą per su sveikata susijusios informacijos internete paiešką. Vartotojai išskiria dviejų tipų ekonominę naudą, kurią galima būtų pavadinti tiesiogine ir netiesiogine:

- a. tiesioginė – tai galimybė nemokamai naudotis internetu ir sumažinti išlaidas interneto ryšiui, kai kuriais atvejais tai netgi leidžia nepirkti namų kompiuterio;
 - b. netiesioginė – per internetą atsirandanti galimybė sutaupyti ar užsidirbti, ieškoti informacijos, kuri kitais atvejais būtų apmokestinama (laikraščiai, skelbimai, informacija apie įstaigas ir kt.), pirkti prekes ar paslaugas, naudotis el. bankininkyste, reklamuoti ar parduoti savo produkciją ar paslaugas, ieškoti naujo ar geresnio darbo.
7. **Bibliotekininkai IT sklaidos vedlių vaidmenį atlieka tik iš dalies.** Viešos interneto prieigos vartotojų nuomone, biblioteka yra matoma kaip vieta, kurioje galima įgyti IT žinių ir įgūdžių, tačiau šis procesas jiems atrodo labiau atsitiktinis nei nuoseklus. Bibliotekininkai gerai vertinami kaip IT konsultantai ir suvokiami kaip pagalbos naudojantis IT šaltinis, tačiau kreipimosi į juos dažnumą labiau lemia asmeniniai santykiai, pasitikėjimas, paties vartotojo rodoma iniciatyva nei bibliotekininko aktyvumas. Ekspertų nuomone, bibliotekos ir bibliotekininkai gali tapti IT sklaidos vedliais, tačiau šiuo metu nėra tam tinkamai pasiruošę. Visuomenės akyse bibliotekų ir bibliotekininkų vaidmuo įsisavinant IT yra vertinamas nežymiai.
8. **Kaip pagrindinė tyrimo dizaino dalis, labai svarbi tolesniam poveikio vertinimui, gynimui taip pat yra teikiama tyrimo metodika ir instrumentai.**

Tyrimo metodologija. Empiriniu tyrimu buvo siekiama atsakyti į šiuos pagrindinius klausimus, suformuluotus konsultuojantis su įvairiomis suinteresuotomis grupėmis:

1. Kiek plačiai ir kodėl Lietuvos gyventojai naudojami Lietuvos viešosiose bibliotekose teikiama vieša interneto prieiga?
2. Kokios vartotojų grupės ja naudojami dažniausiai ir kas juos skiria nuo kitų interneto vartotojų Lietuvoje?
3. Kokiems tikslams naudojama vieša interneto prieiga Lietuvos viešosiose bibliotekose ir kaip skiriasi interneto naudojimas kitose vietose?
4. Kaip Lietuvos vartotojai suvokia per viešą interneto prieigą Lietuvos viešosiose bibliotekose gaunamą naudą?
5. Kaip Lietuvos vartotojai, bibliotekų vadovai ir patys bibliotekininkai vertina bibliotekininkų, kaip IT sklaidos tarpininkų, vaidmenį?

Taipogi buvo apsibrėžta, jog naudojimosi internetu tikslai bus analizuojami šešiose informacijos ir paslaugų srityse (švietimas, kultūra ir laisvalaikis, ekonominė veikla, sveikata, el. valdžia, bendravimas), kurias vartotojai gali pasiekti ir jomis naudotis per bibliotekų viešą interneto prieigą ir taip gauti socialinę ir/ar ekonominę naudą.

Tyrimas apima beveik visas tikslines grupes, kurias įtakoja vieša interneto prieiga. Atsižvelgiant į kiekvienos grupės specifiką ir tyrimo klausimus buvo derinami kiekybiniai ir kokybiniai tyrimo metodai: apklausos (tiesioginės ir internetinės), pagilinti interviu ir fokusuotos grupinės diskusijos. Tyrimo instrumentai kiekvienai grupei buvo rengiami individualiai. Kuriant instrumentus buvo stengiamasi tuos pačius klausimus pateikti skirtingoms tikslinėms grupėms – analizuojant duomenis tai leido iširti tuos pačius rodiklius iš skirtingų perspektyvų.

Tyrime dalyvavo 1225 Lietuvos viešosios bibliotekos. Iš viso buvo apklausta 1055 gyventojai (15-74 m.), 592 vaikai (12-14 m.), 1246 bibliotekų viešos interneto prieigos vartotojai, 609 bibliotekininkai, 65 bibliotekų vadovai, surinkti faktiniai duomenys apie 1225 bibliotekas, pravesta 14 fokusuotų grupinių diskusijų ir atlikta 20 interviu. Dėl didelės tyrimo apimties, duomenų rinkimą ir pirminę duomenų analizę atliko rinkos tyrimų bendrovė „RAIT“.

Ilgalaikėje perspektyvoje sukurta poveikio vertinimo metodika siekiama fiksuoti laike vykstančius pokyčius, todėl neapsiribojama vienkartinio duomenų surinkimu. Tos pačios tikslinės grupės, panaudojant tuos pačius instrumentus, bus tiriamos viso projekto „Bibliotekos pažangai“ metu.

Darbo struktūra. Darbo struktūrą sudaro trys pagrindinės dalys. Pirmojoje dalyje atskleidžiama poveikio samprata ir pristatomi jo vertinimo teoriniai modeliai bei apžvelgiami užsienio autorių bibliotekininkystės srityje atlikti poveikio vertinimo tyrimai. Antrojoje dalyje pateikiama empirinio tyrimo metodologija: išsamiai pristatoma tyrimo metodika, pagrindžiamas metodų pasirinkimas, aptariamas tyrimo dizainas ir vykdymas bei išdavos. Trečiojoje dalyje pristatomi tyrimo rezultatai, kurie apibendrinami išvadose.

Rezultatai ir išvados. Šioje disertacijoje pagrindinis dėmesys buvo sutelktas į viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas poveikio vartotojams analizę. Poveikis čia buvo suprantamas kaip reikšmingas ir ilgalaikis daromos tikslinei grupei įtakos rezultatas. Nagrinėjant šį poveikį atlikta mokslinės literatūros ir šaltinių analizė, sukurta poveikio vertinimo metodika ir priemonės, skirtos viešos interneto prieigos per Lietuvos viešąsias bibliotekas poveikiui įvertinti, atliktas plataus masto empirinis tyrimas, leidęs atsakyti į disertacijoje keliamus tyrimo klausimus.

Mokslinio tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog didelio masto intervencijų (pvz., projektų, programų) poveikio vertinimo koncepcija bibliotekininkystėje pritaikoma iš dalies. Pagrindiniai elementai, kuriuos perėmė bibliotekos, yra poveikio grandinės modelis (indėlis, veikla, išdavos ir poveikis) ir suinteresuotų grupių įtraukimas į poveikio planavimą bei vertinimą. Panašumai stebimi ir metodologiniame lygmenyje – nemaža dalis bibliotekininkystės tyrimų, kaip tai rekomenduojama poveikio vertinimo mokslinėje literatūroje, integruoja kiekybinius ir kokybinius tyrimo metodus. Ryškiausias skirtumas yra tai, jog bibliotekos pripažįsta ir kitų išorinių veiksnių (pvz., kitų institucijų, iniciatyvų) daromą įtaką tikslinėms grupėms ir vertindamos poveikį nuo jos neatsiriboja.

Atliktas mokslinis tyrimas leido išskirti tokius viešos interneto prieigos poveikio vertinimo **elementus** (t. y. siekiamas poveikis, indėlis, išdavos, poveikis) ir įvertinti jų **mastą**:

- **Siekiamas poveikis** – galima teigti, kad beveik visi Lietuvoje viešos interneto prieigos bibliotekose organizatoriai (diegėjai, iniciatoriai) siekia paspartinti IT sklaidą bei įsisavinimą visuomenėje ir prasmingą jų naudojimą žmonių socialinei ir ekonominei gerovei užtikrinti. Gauti empirinio tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog apie 40 proc. Lietuvos gyventojų dar nėra įsisavinę IT – neturi prieigos arba turi labai ribotas galimybes naudotis IT namuose ar darbo vietoje, neturi arba turi nepakankamus naudojimosi įgūdžius. Ypač ši problema aktuali kaimo vietovėse ir tarp vidutinio bei vyresnio amžiaus respondentų – galima teigti, kad tik 30–40 proc. gyventojų, priklausančių šioms grupėms, yra įsisavinę IT. Didžiausi sunkumai įsisavinant IT stebimi socialiai pažeidžiamesnėse grupėse – tarp mažiau išsilavinusių, mažas pajamas gaunančių gyventojų, neįgaliųjų, bedarbių. Nepriklausomai nuo naudojimosi internetu vietos, internetas labai plačiai paplitęs tarp jaunesnių, socialiai aktyvių ir labiau

išsilavinusių, aukštesnes pajamas turinčių respondentų. Labiausiai IT naudojimą lemia amžius: kuo vyresnio amžiaus grupės analizuojamos, tuo mažesnis procentas jų respondentų naudojami IT. IT įgūdžius taip pat veikia ir išsilavinimas, pajamos bei gyvenamoji vieta: save geriau vertina labiau išsilavinę, gaunantys didesnes nei vidutines pajamas ir didesnių miestų bei didmiesčių gyventojai.

- **Indėlis** – tai galimybės nemokamai naudotis kompiuteriais ir internetu suteikimas, bibliotekininkų vykdomi mokymai ir vartotojų konsultavimas. Galimybę naudotis kompiuteriais ir internetu siūlo daugiau nei pusė Lietuvos viešųjų bibliotekų. Kaimo filialai nuo miestų bibliotekų atsilieka beveik dvigubai, bet juose per artimiausius metus numatyta aktyvi viešos interneto prieigos plėtra. Pagrindinės šios plėtros kliūtys – ankštos patalpos (ypač dažna problema kaimo filialams) ir finansinių išteklių stoka.

Empirinis tyrimas parodė, kad kompiuterinio raštingumo mokymus rengia mažiau nei trečdalis bibliotekų. Aktyviau yra vykdoma vartotojų konsultavimo veikla, kuri jau yra tapusi bibliotekininkų kasdienybe.

Bibliotekininkų pagrindiniai kompiuterinio raštingumo įgūdžiai gali būti vertinami kaip pakankami ir jų užtenka viešai interneto prieigai aptarnauti. Didžiausia žinių ir praktikos stoka stebima interneto naujovių srityje. Taip pat bibliotekininkai yra menkai pasirengę mokyti vartotojus.

- **Išdavos** – Lietuvoje viešosios bibliotekos yra užėmę tvirtas viešos prieigos prie IT teikėjų pozicijas. Gyventojai jas, kaip kompiuterių ir interneto naudojimosi vietas, įvardija trečiojoje vietoje po namų ir darbo vietų. Bent kartą internetu bibliotekoje yra naudojęsi 27 proc. gyventojų, 14 proc. jas nurodo kaip įprastą naudojimosi vietą.

Bibliotekų vieša interneto prieiga šiuo metu labiausiai naudojasi moksleiviai ir studentai, nedideles pajamas turintys gyventojai, iš nedirbančiųjų – pensininkai ir bedarbiai. Vartotojų pagrindiniai motyvai, skatinantys juos naudotis internetu būtent bibliotekoje, – lėšų taupymas, galimybė naudotis kitomis paslaugomis.

Prioritetinės viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas pagalba pasiekiamos interneto paslaugų sritys yra laisvalaikio ir kultūros informacija bei paslaugos, ekonominė veikla ir užimtumas, bendravimas. Svarbu pastebėti, jog Lietuvoje bibliotekų vieša interneto prieiga dažniau naudojama mažiau populiarioms tarp interneto vartotojų mokymosi, sveikatos ir el. valdžios paslaugoms.

- **Poveikis** – empirinio tyrimo rezultatai leidžia daryti išvadą, jog vieša interneto prieiga Lietuvos viešosiose bibliotekose yra kritiškai svarbi maždaug trečdaliui viešos interneto prieigos vartotojų, kurie arba neturi alternatyvios prieigos vietos arba pakankamų įgūdžių naudotis IT savarankiškai. Lietuvoje vieša interneto prieiga yra svarbiausia kaimų ir mažų miestelių gyventojams, taip pat vyresnio amžiaus, mažas pajamas gaunantiems gyventojams, bedarbiams.

Viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas didžiausią naudą vartotojai suvokia laisvalaikio ir kultūros, taip pat bendravimo srityse. Lietuvos vartotojai taip pat labai aukštai vertina viešos interneto prieigos įtaką rūpinimuisi savo sveikata, ypač kaimo vietovėse. Su darbu ir ekonomine veikla viešos interneto prieigos poveikis siejamas mažiau. Tyrimas aiškiai rodo, kad būtina papildomai skatinti el. valdžios paslaugų naudojimą – tik maža dalis viešos interneto prieigos vartotojų mano, kad internetas padeda jiems geriau bendrauti su centrine ir vietos valdžia.

Empiriniai duomenys rodo, jog šiuo metu viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas poveikis socialinėse srityse (laisvalaikio ir kultūros, švietimo, sveikatos ir el. valdžios) viršija įtaką ekonominei sričiai (lėšų taupymas, užimtumas, prekių ar paslaugų įsigijimas ir pan.). Remiantis bibliotekų viešos interneto prieigos vartotojų išreikšta nuomone apie interneto įtaką socialiniam jų gyvenimui, galima teigti, jog teigiamus pokyčius pastebi apie 2/3 vartotojų. Tuo tarpu ekonominę įtaką jaučia maždaug 1/3 vartotojų. Galima teigti, jog visose vertintose srityse besinaudojantieji interneto paslaugomis yra linkę palankiau vertinti interneto įtaką tai sričiai, nei tie, kurie paslaugomis nesinaudoja.

Kaip vienas iš mokslinio tyrimo rezultatų taip pat minėtina sukurta sudėtinga poveikio vertinimo metodika, nukreipta į išsamų (tiek tyrimo metodais, tiek tiriamų grupių įvairove) ir įvairiapusišką poveikio ištyrimą. Metodiką sudaro kiekybiniai bei kokybiniai metodai ir Lietuvos kontekstui bei sąlygoms pritaikytos duomenų rinkimo priemonės. Empirinis tyrimas leido patikrinti sudarytą metodiką ir įvertinti jos pagalba gautus rezultatus.

Galima teigti, kad tyrimo „užsakovu“ – projekto „Bibliotekos pažangai“ ir Bilo ir Melindos Geitsų fondo – šiame tyrimo etape keltas uždavinys įvertinti viešos interneto prieigos bibliotekose poveikį šiandien ir sukurti priemones, leidžiančias užfiksuoti, kaip poveikis keisis ateityje, buvo įgyvendintas. Kartu pasiektas ir disertacijos tikslas – įvertinti socialinį ir ekonominį viešos interneto prieigos per viešąsias bibliotekas poveikį vartotojams. Siekiant tolesnių projekto tikslų tyrimus būtina tęsti, stebint, fiksuojant ir analizuojant ilgalaikėje perspektyvoje atsirandančius pokyčius. Tolimesnius tyrimus ketinama tęsti 2010–2012 m. pagal projektą „Bibliotekos pažangai“. Taip pat pradėta bendradarbiauti su panašius klausimus analizuojančio globalaus tyrimo (<http://globalimpactstudy.org>) vykdytojais, kurie autorės tyrimo metu surinktus duomenis naudos tolesnei statistinei analizei.