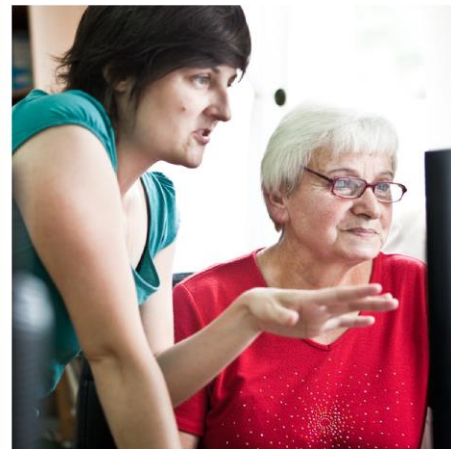




DO CZEGO SŁUŻĄ BIBLIOTEKI?



»» program
rozwoju
bibliotek

Raport został przygotowany
przez Huberta Borowskiego
na zlecenie Fundacji Rozwoju
Społeczeństwa Informacyjnego.

FRSI FUNDACJA
ROZWOJU
SPOŁECZEŃSTWA
INFORMACYJNEGO



**POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI**

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, Internetu i szkoleń. Program Rozwoju Bibliotek w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Na tych samych warunkach 3.0 Unported (CC BY-NC-SA 3.0). Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autora oraz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Treść licencji jest dostępna na stronie: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.pl>

Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego tel.: 22 123 90 20 > frsi@frsi.org.pl > www.frsi.org.pl

Wstęp.....	3
O programie.....	3
O badaniu.....	3
Próba i realizacja badania.....	4
Inne uwagi metodologiczne	7
Konsekwencje sposobu rekrutacji.....	7
Szacowania	9
Cytaty	10
Najważniejsze wnioski.....	11
Wizerunek funkcji biblioteki publicznej	11
Korzystanie z biblioteki	12
Sfery oddziaływania bibliotek	12
Co użytkownicy robią w bibliotekach?.....	16
Wizerunek biblioteki publicznej.....	16
Korzystanie z biblioteki	22
Użytkownicy bibliotek.....	25
Obszary oddziaływania biblioteki	29
Włączenie cyfrowe.....	29
Dostęp.....	30
Kompetencje	37
Wykorzystanie technologii.....	43
Ocena wpływu technologii przez użytkowników	48
Komunikacja z innymi ludźmi.....	49
Administracja publiczna.....	51
Aktywność społeczna	53
Rozwój ekonomiczny.....	55
Poszukiwanie pracy.....	55
Inne korzyści ekonomiczne.....	57
Zdrowie.....	59
Edukacja	61
Nabyte umiejętności.....	64
Inne korzyści	66
Biblioteka jako miejsce	66
Spis tabel i wykresów	68

01 |

WSTĘP

O programie

Program Rozwoju Bibliotek (PRB) realizowany jest w Polsce od 2009 roku. Jego celem jest wzmocnienie potencjału bibliotek. Biblioteki mają stać się miejscem, w którym nie tylko można wypożyczyć książkę, ale skorzystać z Internetu, obejrzeć ciekawy film, załatwić sprawy urzędowe, spotkać znajomych. Projekt finansowany jest ze środków Fundacji Billa i Melindy Gatesów oraz Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności, a realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI). Program składa się z czterech obszarów:

- praktyczne szkolenia dla bibliotekarzy (planowanie rozwoju bibliotek, szkolenia informatyczne, szkolenia specjalistyczne);
- wzmocnienie systemu bibliotecznego;
- dostawa sprzętu komputerowego do bibliotek;
- promocja bibliotek.

O badaniu

Poniższy raport dotyczy badania wpływu Programu Rozwoju Bibliotek, rozumianego jako wpływ na użytkowników biblioteki. Pośrednio dotyczy wpływu na instytucje bibliotek (rozumiane zarówno jako sieć biblioteczna jak i konkretne placówki) – bezpośrednio zaś na zachowania użytkowników bibliotek.

Zmiany instytucji zostały opisane w innych raportach ewaluacyjnych przygotowanych przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego¹. Badanie CIMS i w konsekwencji poniższy raport opisuje raczej stan obecny, a nie zmianę, która zaszła w bibliotekach pod wpływem Programu Rozwoju Bibliotek.

¹ Porównaj: „Biblioteki oczami ich dyrektorów” <http://frsi.org.pl/raport-biblioteki-oczami-ich-dyrektorow-2013-2014/> oraz „Co się zmieniło w bibliotekach? Program Rozwoju Bibliotek w danych Głównego Urzędu Statystycznego” <http://frsi.org.pl/co-sie-zmienilo-w-bibliotekach-program-rozwoju-bibliotek-w-danych-glownego-urzedu-statystycznego/>

Badanie zostało zrealizowane według założeń fundatora PRB, Fundacji Billa i Melindy Gatesów, zawartych w Common Impact Measurement System (Zunifikowany System Pomiaru Wpływu, dalej - CIMS). Wskaźniki te zostały uzupełnione kilkoma pytaniami zadawanymi tylko w Polsce. Część tych pytań pochodziła z poprzednich badań realizowanych przez FRSI dotyczących Programu Rozwoju Bibliotek. Blok pytań został dodany na prośbę Fundacji Orange, operatora programu Orange dla bibliotek. Pytania te pozwalają na przygotowanie wskaźników ważnych dla ewaluacji działań Fundacji Orange, ale niektóre z nich zostały także wykorzystane w niniejszym raporcie.

W trosce o porównywalność wyników między krajami narzędzie badawcze skonstruowano tak, aby pytania CIMS miały pierwszeństwo, a lokalne pytania w miarę możliwości nie miały wpływu na odpowiedzi na pytania CIMS.

Poniższy raport korzysta z ramy koncepcyjnej, na której opiera się badanie CIMS. Poza skupieniem się na użytkownikach bibliotek warto zaznaczyć, że CIMS wskazuje na siedem obszarów, w których należy szukać wpływu PRB. Są to:

- włączenie cyfrowe,
- komunikacja z innymi ludźmi,
- administracja publiczna,
- aktywność społeczna,
- rozwój ekonomiczny,
- zdrowie,
- edukacja.

Tych tematów dotyczy przede wszystkim poniższy raport, zostały one jedynie uzupełnione o opis „biblioteki jako miejsca”.

Próba i realizacja badania

Badanie realizowane było przez agencję badawczą TNS Polska, metodą wywiadów bezpośrednich wspomaganych komputerowo (dokładniej – przy użyciu tabletów). Wywiady realizowane były bezpośrednio w bibliotekach, po uzyskaniu zgody personelu biblioteki.

Badanie było realizowane w okresie 31 października - 6 grudnia 2014 roku.

Wywiady realizowane były z użytkownikami biblioteki, którzy ukończyli 13 lat.

Wywiady zrealizowane zostały zarówno w bibliotekach, w których prowadzony jest Program Rozwoju Bibliotek, jak i w pozostałych bibliotekach znajdujących się w gminach wiejskich, miejsko-wiejskich oraz tych miejskich, które mają nie więcej niż 20 tys. mieszkańców. Wywiady były realizowane zarówno w bibliotekach głównych, jak i w filiach bibliotek, we wszystkich województwach. Placówki do badania zostały dobrane losowo.

W sumie zrealizowano 2072 wywiady w 65 bibliotekach w 65 gminach.

W bibliotekach realizowano różną liczbę wywiadów, proporcjonalną do liczby użytkowników tej biblioteki (zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego). W toku realizacji konieczne było w niektórych sytuacjach zmniejszenie liczby wywiadów realizowanych w danej placówce (osiągnięcie zakładanej liczby wywiadów okazało się nierealne²) i w konsekwencji – znalezienie analogicznej placówki bibliotecznej lub zwiększenie liczby wywiadów realizowanych w innej placówce.

Dokładna dystrybucja próby znajduje się w tabeli poniżej.

Dane zostały następnie zważone tak, aby zachowane były proporcje w populacji zmiennych wskazanych w tabeli poniżej (z pominięciem województw).

Ważenie opierało się na charakterystykach bibliotek, nie ich użytkowników.

² Ze względu na niepełne dane o liczbie użytkowników w poszczególnych placówkach konieczne było oparcie podziału próby na szacowaniach, co w niektórych przypadkach spowodowało, że zakładana liczba wywiadów była niemożliwa do zrealizowania – użytkowników w bibliotekach było zbyt mało.

Tabela 1. Dystrybucja próby

	Liczba bibliotek w próbie	Liczba wywiadów w próbie	Liczba wywiadów po zważeniu danych
Biblioteki główne i filie			
główna	36	1 349	1520
filia	29	723	552
Typ gminy			
Gmina miejska	13	523	195
Gmina wiejska	29	844	969
Gmina miejsko-wiejska	23	705	908
Status formalny biblioteki			
Samodzielna	52	1 795	1680
Połączona z inną instytucją	11	226	365
W strukturze UG	2	51	26
Uczestnictwo w PRB			
Nie	20	573	750
Tak, w tym:	45	1 499	1322
uczestniczące, I tura, wiodące	8	251	301
uczestniczące, I tura, partnerskie	11	226	379
uczestniczące, II tura wiodące	7	412	188
uczestniczące, II tura, partnerskie	12	318	303
uczestniczące, III tura	7	292	151
Województwo			
dolnośląskie	4	64	29
kujawsko-pomorskie	1	40	69
lubelskie	5	145	171
lubuskie	4	137	73
łódzkie	4	130	41
małopolskie	10	348	338
mazowieckie	6	452	419
opolskie	2	35	23
podkarpackie	5	118	156
podlaskie	3	75	94
pomorskie	2	35	71
śląskie	4	216	141
świętokrzyskie	4	73	73
warmińsko-mazurskie	2	66	147
wielkopolskie	6	99	202
zachodniopomorskie	3	39	27

Inne uwagi metodologiczne

Konsekwencje sposobu rekrutacji

Konsekwencją metodologii badania – w szczególności doboru osób do badania spośród czytelników odwiedzających bibliotekę – są pewne trudności w oddzieleniu naturalnych zmian zachodzących w bibliotekach od wpływu Programu Rozwoju Bibliotek.

Należy pamiętać, że skoro w badaniu brały udział osoby obecne w bibliotece, niemożliwe jest określenie różnic we frekwencji. Kolejną konsekwencją jest to, że w badaniu częściej uczestniczyły osoby, które częściej pojawiają się w bibliotece (tzn. szansa, że użytkownik biblioteki weźmie udział w badaniu była związana z częstotliwością jego odwiedzin w bibliotece). Nie do końca jest to wada – dzięki temu dane naturalnie odzwierciedlają fakt, że niektórzy użytkownicy mają z biblioteką częstszy kontakt - ale utrudnia porównanie z badaniami reprezentatywnymi dla populacji. W tych drugich za użytkownika biblioteki uznaje się zasadniczo każdego, kto choć raz w danym okresie korzystał z biblioteki – zrównuje się więc użytkowników sporadycznych i regularnych (lub bardzo regularnych).

Mając to w pamięci warto także zaznaczyć, że użytkownicy komputerów w bibliotekach przychodzą do biblioteki częściej niż osoby, które tylko wypożyczają tu książki (ponad 40% użytkowników komputerów odwiedza bibliotekę co najmniej raz w tygodniu, wśród użytkowników niekorzystających z komputerów jest to niespełna 15%). Dlatego w omawianym badaniu należy oczekiwać pewnej nadreprezentacji osób korzystających z komputerów w bibliotece.

Ponadto użytkownicy przychodzący do bibliotek biorących udział w PRB wydają się nieco różnić od użytkowników bibliotek niebiorących udziału w programie. Różnice te, jak widać w tabeli poniżej, dotyczą przede wszystkim zasobności – użytkownicy z bibliotek PRB znacznie rzadziej mają w domu komputery, dostęp do internetu oraz telefonu komórkowego, mają też nieco niższe dochody. Jest to oczywiście związane z PRB – w bibliotekach biorących udział w programie znajduje się więcej sprzętu komputerowego, z którego można korzystać. Fakt, że biblioteki PRB są bardziej atrakcyjne dla użytkowników niemających w domu

komputerów sprawia, że w bibliotekach takich częściej znajdują się również osoby mniej zaawansowane w korzystaniu z komputerów. Paradoksalnie sukces programu może sprawiać, że niektóre wskaźniki mierzące, co z technologiami robią użytkownicy, mogą być w bibliotekach PRB niższe.

Tabela 2. Uczestnicy badania w podziale na biblioteki PRB i pozostałe

	Biblioteki uczestniczące w PRB	Biblioteki nie-uczestniczące w PRB	Różnica
Mężczyzna	30%	34%	-4%
Kobieta	70%	66%	4%
13-18 lat	23%	24%	-1%
19-25 lat	13%	14%	-1%
26-35 lat	20%	18%	2%
36-45 lat	17%	15%	2%
46-55 lat	12%	12%	0%
56-65 lat	10%	12%	-2%
66 lat i więcej	5%	5%	-1%
Pracujący/a	47%	44%	3%
Niepracujący/a	25%	25%	0%
Uczeń albo student	28%	29%	-2%
Komputer w domu	81%	90%	-9%
Internet w domu	77%	87%	-10%
Telefon komórkowy w domu	90%	95%	-5%
Średni dochód netto (tylko osoby 18+)	1593 PLN	1952 PLN	-359 PLN

Podsumowując, konsekwencją wybranego sposobu doboru respondentów do badania (spośród osób, które były w bibliotece) są trudności w porównywaniu wyników z innymi badaniami realizowanymi przez FRSI, gdzie badani dobierani byli wśród mieszkańców gmin wiejskich i małych miast (np. raport „Po co Polakom biblioteki?”³) lub wśród użytkowników komputerów w bibliotekach (np. raport „Co robimy na komputerach w bibliotece i co z tego mamy?”⁴). Szczególny przypadek takich różnic opisany jest poniżej.

³ <http://frsi.org.pl/po-co-polakom-biblioteki/>

⁴ <http://frsi.org.pl/raport-co-robimy-na-komputerach-w-bibliotece-i-co-z-tego-mamy-maj-2013/>

Szacowania

W raporcie znajdują się także szacowania w liczbach bezwzględnych liczby osób, które odniosły korzyści z działania bibliotek biorących udział w PRB. Szacowanie polegało na przemnożeniu odsetka użytkowników bibliotek i szacowanej liczby osób w ujęciu rocznym odwiedzających biblioteki PRB. Należy pamiętać, że są to szacowania i mają ograniczoną dokładność –1% użytkowników bibliotek PRB to niemal 50 tys. użytkowników w liczbach bezwzględnych.

Przedstawione szacowania różnią się nieco od szacowań opartych na badaniach wcześniej prowadzonych przez FRSI.⁵ Wynika to z kilku przyczyn:

- ▶ w niniejszym raporcie biblioteki PRB to biblioteki biorące udział w jednej z trzech rund programu, w poprzednich badaniach były to biblioteki I i II rundy (bo runda III jeszcze się nie rozpoczęła). W omawianym badaniu użytkowników bibliotek PRB jest więc więcej, co wpływa na podstawę szacowań (jest większa);
- ▶ poprzednie badania były przez FRSI realizowane na przestrzeni kilku ostatnich lat. Zasięg zjawisk mógł się w tym samym czasie po prostu zmienić;
- ▶ badania realizowane przez FRSI dotyczą podobnych spraw, ale niniejsze badanie ze względu na konieczność dostosowania do wspólnej ramy metodologicznej (CIMS) miało nieco inne brzmienie pytań niż w poprzednich badaniach realizowanych przez FRSI. To również może powodować różnice, ale ich zasięg oraz kierunek jest trudny do określenia;
- ▶ w szczególności, w poprzednich badaniach FRSI pytania dotyczące aktywności w bibliotece dotyczyły trzech ostatnich wizyt w bibliotece, co oznacza w przybliżeniu trzy poprzednie miesiące. W omawianym badaniu w pytaniach mowa o ostatnich 12 miesiącach. Może to powodować, że szacowane liczby użytkowników są większe;

⁵ Por: „Po co Polakom biblioteki?” 2012, <http://frsi.org.pl/po-co-polakom-biblioteki/>, „Co robimy na komputerach w bibliotece i co z tego mamy?” (maj 2013), <http://frsi.org.pl/raport-co-robimy-na-komputerach-w-bibliotece-i-co-z-tego-mamy-maj-2013/> oraz raport „Co się zmieniło w bibliotekach? Program Rozwoju Bibliotek w danych Głównego Urzędu Statystycznego” <http://frsi.org.pl/co-sie-zmienilo-w-bibliotekach-program-rozwoju-bibliotek-w-danych-glownego-urzedu-statystycznego/>

- ▶ w omawianym badaniu należy oczekiwać nadreprezentacji osób korzystających z komputerów (patrz wyżej), czego konsekwencją jest większa podstawa używana do szacowań czynności wykonywanych na komputerach i w internecie.

Cytaty

Rozdziały dotyczące korzyści odnoszonych przez użytkowników rozpoczynają się od cytatów z wypowiedzi badanych. Są to odpowiedzi na pytanie otwarte „Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?”. Odpowiedzi były notowane przez ankieterów.

02

NAJWAŻNIEJSZE
WNIOSKI**Wizerunek funkcji biblioteki publicznej**

W postrzeganej przez użytkowników roli, jaką pełni biblioteka publiczna, analiza odpowiedzi badanych pozwala wyróżnić trzy wymiary.

- ▶ Do **tradycyjnych funkcji biblioteki**, oprócz możliwości wypożyczenia i czytania na miejscu książek i czasopism, należy także – jak się okazało – zapewnienie miejsca, w którym mogą spotykać się mieszkańcy.
- ▶ Drugi wymiar to **multimedia**, czyli przede wszystkim możliwość korzystania z komputerów, internetu oraz drukowania. Analiza danych ujawniła, że osoby uważające, że jest to ważna część roli biblioteki często wskazują także, że biblioteka powinna zapewniać dostęp do podręczników dla dzieci oraz dla dorosłych.
- ▶ Trzeci wymiar to **biblioteka w życiu codziennym**. Związane są z nim takie funkcje biblioteki, jak zapewnianie informacji przydatnych w prowadzeniu działalności gospodarczej, dostępu do informacji urzędowych oraz do informacji o lokalnej społeczności. To także szkolenia dotyczące komputerów oraz możliwość wypożyczenia CD i DVD.

W postrzeganiu roli biblioteki dominuje wymiar tradycyjnych funkcji (w tym zawiera się także biblioteka jako miejsce) oraz możliwość dostępu do komputerów i internetu w bibliotekach. Funkcja biblioteki jako miejsca, które pomaga rozwiązać codzienne problemy dorosłych, okazuje się być nieco mniej istotna w postrzeganiu użytkowników.

W bibliotekach niebiorących udziału w PRB nacisk na tradycyjne funkcje jest nieco większy.

Korzystanie z biblioteki

W korzystaniu z biblioteki również dominują jej tradycyjne funkcje, korzystanie z multimediiów oraz innych aktywności biblioteki uzupełnia je, ale rzadko zastępuje.

Użytkowników biblioteki można podzielić ze względu na to, co robią w bibliotece. 26% użytkowników biblioteki korzysta tylko z jej tradycyjnych zasobów (wypożycza albo czyta na miejscu książki, czasopisma i inne materiały). 30% użytkowników biblioteki korzysta z tradycyjnych zasobów, ale także z technologii w bibliotece – komputerów, internetu oraz możliwości kserowania i drukowania. Znacznie mniej, bo jedynie 7%, to użytkownicy przychodzący do biblioteki tylko w celu korzystania z komputerów i internetu (oraz ksero). Nawet ci przyciągani do biblioteki przez komputery (młodszy, z terenów wiejskich, z filii bibliotek) korzystają „przy okazji” także z tradycyjnych zasobów biblioteki.

Wreszcie 30% użytkowników korzysta z jakiegokolwiek aktywności dodatkowej bibliotek (w tym: spotkania, kursy, także komputerowe, praca w roli wolontariusza, indywidualne porady dotyczące komputerów).

Sfery oddziaływania bibliotek

Czynności, które użytkownicy wykonują w bibliotece – czy jest to po prostu czytanie książek, korzystanie z internetu, uczestniczenie w spotkaniach lub kursach - przekładają się na różne korzyści. Słowo „różne” jest tutaj kluczowe – czego innego szukają w bibliotece osoby młodsze, czego innego dorośli, czego innego seniorzy, czego innego uczniowie, czego innego bezrobotni itd. Każda z tych korzyści ma więc swoją „grupę docelową”.

Korzyści te mają różną wagę. Wśród opisanych poniżej korzyści są takie, które mogą świadczyć o ważnej zmianie życia użytkowników (np. znalezienie nowej pracy). Fakt, że dotyczy to tylko małego odsetka użytkowników nie dziwi – to nie jest podstawowa rola biblioteki.

Wszystkie te korzyści składają się jednak na rolę biblioteki jako miejsca, gdzie każdy może znaleźć coś dla siebie i często zaspokoić potrzeby, których po prostu nie potrafi zaspokoić żadna inna instytucja w małej miejscowości. Często właśnie dlatego, że są to potrzeby niewielkiej liczby osób, w małych miejscowościach nie

może powstać dedykowana im instytucja. Biblioteki i dostęp do komputerów w bibliotekach w pewnym sensie te braki uzupełniają.

Włączenie cyfrowe

Szczególne miejsce w korzyściach, które mają z biblioteki jej użytkownicy, zajmuje przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu.

- ▶ **Pierwszy kontakt z internetem** w bibliotece miał co czwarty obecny użytkownik internetu w bibliotece. Ten pierwszy kontakt miał miejsce w bibliotece szczególnie często wśród osób starszych. Dotyczy to jednak również niemal co piątego użytkownika internetu w bibliotece poniżej 35. roku życia, także dzieci⁶.
Wydaje się, że rola biblioteki - po pierwsze - polegała tu na jednorazowej interwencji (choć rozciągniętej być może w czasie) i uzupełnieniu pewnych luk – zapewnieniu możliwości skorzystania z internetu osobom starszym z terenów wiejskich. Z drugiej strony kolejne roczniki młodych ludzi stykają się po raz pierwszy z internetem właśnie w bibliotece – w tym sensie rola biblioteki jako pierwszego miejsca kontaktu jest stała.
- ▶ To nie wszystko - dla niemal co dziesiątego użytkownika internetu w bibliotece jest to **jedyne miejsce, gdzie ma dostęp do internetu**. Przede wszystkim dotyczy to starszych użytkowników biblioteki - niemal co trzeci użytkownik biblioteki powyżej 55. roku życia korzysta z internetu tylko w bibliotece.
- ▶ Użytkownicy także w bibliotece uczą się, **jak korzystać z internetu i komputerów**. Ponad jedna czwarta użytkowników bibliotek przyznała, że dzięki bibliotece publicznej zdobyła przynajmniej jedną umiejętność związaną z komputerami lub internetem. Jedynie 1% użytkowników zdobyło tylko najprostsze umiejętności, 7% zdobyło także umiejętności bardziej zaawansowane, a 18% - przynajmniej jedną umiejętność, którą można określić jako zaawansowaną.
- ▶ To, **do czego użytkownicy wykorzystują komputery w bibliotece**, jest mocno związane z ich wiekiem – najmłodszy użytkownicy korzystają

⁶ Warto pamiętać, że dotyczy to obecnych użytkowników internetu w bibliotece, wśród wszystkich mieszkańców odsetki te są niższe.

właściwie tylko z kontaktu z innymi ludźmi, tworzenia treści online oraz czytania wiadomości.

Użytkownicy dorośli rzadziej komunikują się za pomocą internetu, ale zaczynają wykorzystywać go do załatwiania swoich spraw. Wreszcie seniorzy korzystają z internetu właściwie tylko do czytania wiadomości i komunikowania się z bliskimi.

We wszystkich tych obszarach udział biblioteki w PRB nie ma decydującego znaczenia, poza odsetkiem osób, które korzystają z komputerów tylko w bibliotece – jest on kilkakrotnie wyższy w bibliotekach PRB niż w pozostałych, które znajdują się w małych miejscowościach. Znacząco lepszy sprzęt komputerowy w bibliotekach PRB najwyraźniej przyciąga stałą liczbę osób, które tylko dzięki PRB mają dostęp do komputerów i internetu.

Poza tym wydaje się, że biblioteki PRB są nieco skuteczniejsze w przekazywaniu wiedzy o korzystaniu z technologii.

Pozostałe korzyści

- ▶ Co czwarty użytkownik biblioteki korzysta z komputerów do **komunikacji** z innymi ludźmi, 22% uważa, że dzięki bibliotece publicznej komunikuje się z takimi osobami częściej.
- ▶ 13% użytkowników szukało informacji o **administracji publicznej** albo w inny sposób korzystało z jej usług. Przekłada się to na co dziesiątego użytkownika, który deklaruje, że dzięki temu zaoszczędził czas oraz 1% użytkowników, którzy otrzymali dzięki temu przysługujące im wsparcie finansowe.
- ▶ Mniej więcej co czwarty użytkownik biblioteki deklaruje, że dzięki niej zwiększyła się jego wiedza o **aktywności społecznej** albo obywatelskiej, a co trzeci, że dzięki bibliotece w większym stopniu angażuje się w sprawy lokalnej społeczności.

Niemal co czwarty użytkownik biblioteki wskazał na przynajmniej jeden z typów aktywności, w które się zaangażował – najczęściej w działalność kulturalną, potem pomoc w nauce innym i wolontariat. Użytkownicy bibliotek PRB nie różnią się od użytkowników pozostałych bibliotek z małych miejscowości, jeżeli chodzi o deklarowaną działalność, jednak częściej są skłonni twierdzić, że planują taką działalność w przyszłości.

- ▶ Mniej więcej co dziesiąty użytkownik biblioteki w różny sposób szukał lub przygotowywał się do **szukania pracy** dzięki bibliotekom, w szczególności dzięki komputerom w bibliotece. 2% użytkowników biblioteki dzięki aplikacji wysłanej z biblioteki dostało pracę.
- ▶ Biblioteki odgrywają także rolę w **innych aktywnościach ekonomicznych** użytkowników. Co dziesiąty użytkownik biblioteki kupował lub sprzedawał w sieci, co dwudziesty – szukał informacji o rolnictwie. Podobny odsetek komunikował się z innymi ludźmi w celach związanych z działalnością gospodarczą.
- ▶ Aż 14% użytkowników biblioteki szuka w niej – korzystając z komputerów – informacji o **zdrowiu**. Większość z nich przyznaje, że dzieliła się tą wiedzą z innymi osobami, podejmowała na jej podstawie decyzje zdrowotne, a nawet twierdzi, że dzięki bibliotece i jej usługom ich stan zdrowia się poprawił.
- ▶ Biblioteka pełni zróżnicowaną rolę w **edukacji** użytkowników biblioteki. Wspiera edukację szkolną (połowa użytkowników w wieku 13-18 lat odrabia w bibliotece lekcje), ale także daje możliwość nauki nieformalnej i udziału w szkoleniach (13% użytkowników).

Co ciekawe, użytkownicy przyznają, że dzięki bibliotece nauczyli się także lepiej planować swoje działania oraz lepiej pracować w grupie.

Aż dwie trzecie uczących się użytkowników bibliotek deklaruje, że dzięki niej poprawiły się ich wyniki szkolne lub akademickie, zaś ponad połowa pracujących użytkowników, że dzięki bibliotece jest lepiej przygotowana do pracy. Co więcej, 7% pracujących użytkowników twierdzi, że dzięki bibliotece wzrosły ich zarobki.

Wiedza zdobyta w bibliotece przydaje się im nie tylko w szkole i w pracy, ale także w życiu prywatnym (rodzinnym, towarzyskim) oraz w działalności społecznej.
- ▶ Wreszcie biblioteka jest po prostu **miejscem**, gdzie użytkownicy mogą spędzać czas (95% użytkowników bibliotek), spotykać znajomych oraz sąsiadów (72% użytkowników) czy nawet zostawić pod opieką dziecko (27% użytkowników). W niewielkich miejscowościach biblioteka uzupełnia brak wspólnej przestrzeni czy szerzej - przestrzeni publicznej, bezpiecznej i dostępnej dla wszystkich.

03

CO UŻYTKOWNICY
ROBIĄ W
BIBLIOTEKACH?

Wizerunek biblioteki publicznej

Biblioteki publiczne w wyniku działania Programu Rozwoju Bibliotek i niezależnie od niego znacznie rozszerzają swoją ofertę poza swoje tradycyjne funkcje – wypożyczanie książek oraz udostępnianie ich na miejscu. Zmiany te zauważają także użytkownicy. Najważniejszą funkcją biblioteki pozostaje dla nich udostępnianie książek, ale kolejne pod względem ważności usługi związane są bezpośrednio ze sferą, na którą oddziałuje PRB – to dostęp do internetu, komputerów oraz możliwość drukowania i kserowania materiałów. Do najważniejszych funkcji biblioteki zalicza się także dostęp do podręczników i materiałów do nauki oraz możliwość korzystania z materiałów na miejscu. Wśród najważniejszych funkcji biblioteki wymieszane są więc funkcje tradycyjne oraz te związane z dostępem do komputerów i internetu. Z tego zresztą powodu w niniejszym raporcie mowa jest nie o czytelnikach, a o użytkownikach biblioteki.

Nieco mniej istotne są dla użytkowników funkcje biblioteki związane ze służeniem lokalnej społeczności – dostarczaniem informacji na temat lokalnych spraw czy pełnieniem roli miejsca spotkań.

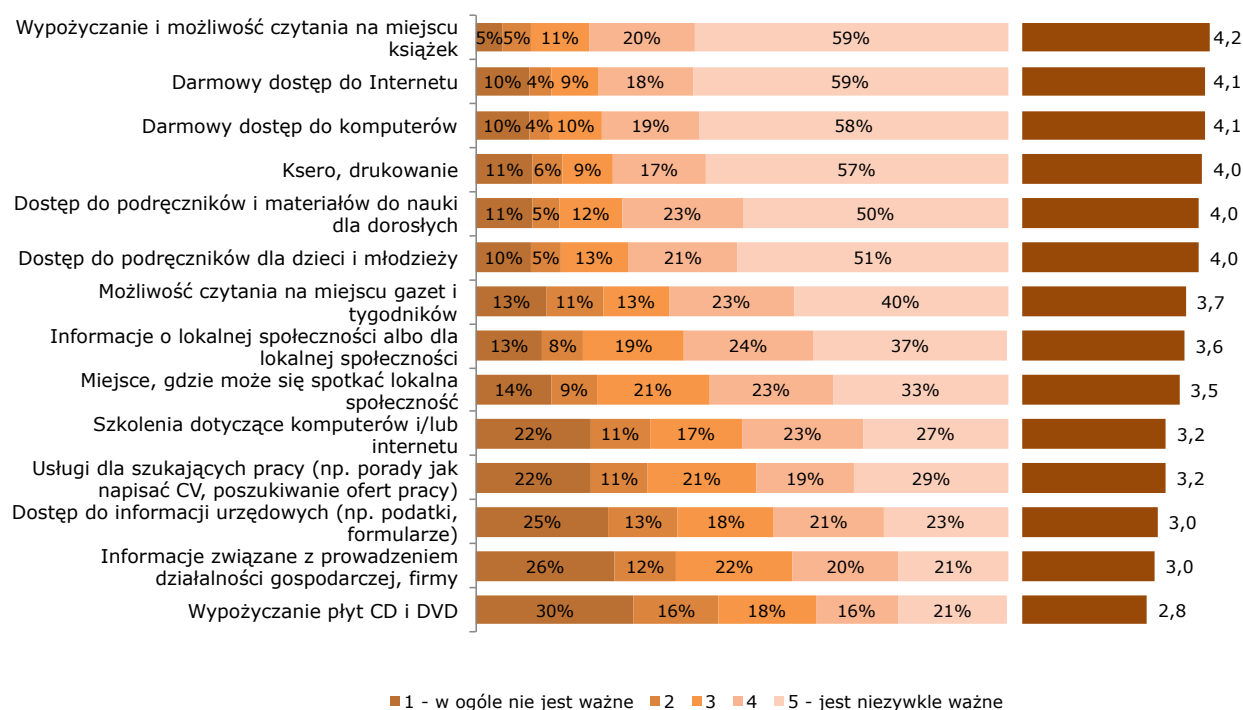
Najmniej istotne są takie funkcje biblioteki jak szkolenia, usługi dla szukających pracy, dostęp do informacji urzędowych czy informacje związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Nie powinno to dziwić – są to funkcje sprofilowane „tematycznie”, dotyczą różnych sfer życia i to raczej osób dorosłych. Każdą z nich siłą rzeczy interesuje się mniejsza liczba użytkowników biblioteki.

Wypożyczanie multimediiów (płyty CD i DVD), mimo że wpisuje się do pewnego stopnia w tradycyjną funkcję biblioteki (jest udostępnianiem kultury), jest zdaniem użytkowników biblioteki najmniej ważną jej funkcją (przynajmniej z tych przedstawionych badanych). Są chyba dwa możliwe wytłumaczenia tego

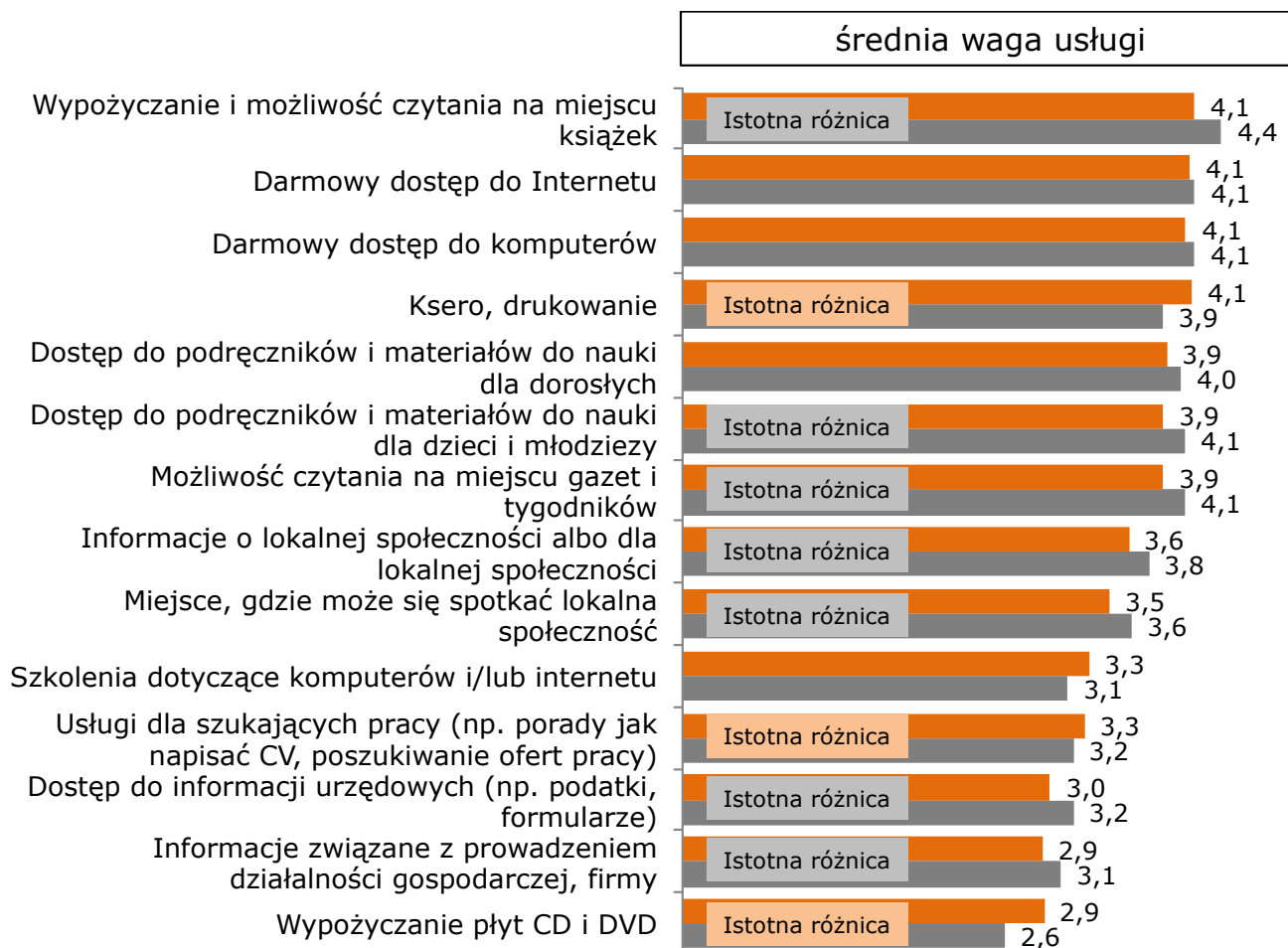
stanu rzeczy. Po pierwsze, użytkownicy mają dostęp do filmów i muzyki bez pośrednictwa biblioteki – mowa tu oczywiście o powszechnym, nieformalnym dostępie do tego typu form kultury⁷. Jak widać nie dotyczy to książek, które – mimo, że miewają swoją elektroniczną formę – są kojarzone z fizycznym przedmiotem. W przypadku książek może także chodzić o potrzebę kuratora: bibliotekarza, który potrafi wskazać pozycje ciekawe (gdy mowa o czytaniu beletrystyki czy w ogóle „dla przyjemności”) albo zawierające niezbędne czytelnikowi informacje.

Być może równocześnie zasoby multimedialne bibliotek są po prostu mało atrakcyjne dla użytkowników.

Rysunek 1. Jak ważne są dla użytkowników usługi biblioteki? (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



⁷ Więcej o nieformalnym dostępie do kultury: można znaleźć w raporcie Centrum Cyfrowego Projektu: Polska - <http://obiegikultury.centrumcyfrowe.pl>

Rysunek 2. Ważność usług biblioteki a udział biblioteki w PRB

■ biblioteka bierze udział w PRB ■ biblioteka nie bierze udziału w PRB

Użytkownicy bibliotek uczestniczących w PRB i pozostałych bibliotek znajdujących się na terenach wiejskich i w miastach do 20 tysięcy mieszkańców nie różnią się zasadniczo w swojej ocenie tego, jakie usługi biblioteki są dla nich ważne. Wszystkie opisane powyżej preferencje dotyczą zarówno użytkowników bibliotek uczestniczących w PRB, jak i tych bibliotek, które nie biorą w nim udziału. Można jednak zaobserwować pewne różnice. Dla użytkowników bibliotek PRB ważniejsze są usługi takie, jak ksero i drukowanie (w ramach PRB niektóre biblioteki zostały wyposażone w drukarki o stosunkowo wysokiej jakości), usługi dla szukających pracy (co z kolei w jakimś stopniu może być związane na przykład z programem „RozPRACUJ to z biblioteką”⁸) oraz wypożyczanie płyt CD i DVD. Dla użytkowników bibliotek niebiorących udziału w PRB – wypożyczanie i możliwość

⁸ <http://frsi.org.pl/rozpracuj-to-z-biblioteka/>

czytania na miejscu książek, gazet i czasopism, informacje o lokalnej społeczności, biblioteka jako miejsce spotkań lokalnej społeczności, dostęp do informacji urzędowych oraz informacje związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Dla użytkowników bibliotek niebiorących udziału w PRB nieco ważniejsze są więc najbardziej tradycyjne funkcje biblioteki oraz niektóre funkcje związane z codziennym życiem użytkowników.

Analiza czynnikowa⁹ ujawnia, że w odpowiedziach badanych dotyczących wagi usług biblioteki można znaleźć trzy wymiary – są to jakby trzy ukryte zmienne, które przekładają się na określenie wagi konkretnych usług.

Analiza czynnikowa to technika, która – najogólniej – szuka powiązań między odpowiedziami badanych. Oznacza to, że wymienione poniżej wymiary wynikają z tego, jak odpowiadali badani, nie są założeniem, a wynikiem analizy. Stąd pewne nieoczywiste powiązania w ramach wymiarów – takie były jednak odpowiedzi badanych użytkowników biblioteki.

Pierwszym wymiarem są **tradycyjne funkcje biblioteki**, przy czym oprócz możliwości wypożyczania i czytania na miejscu książek i czasopism z tym wymiarem związane jest przekonanie, że ważną funkcją biblioteki jest także miejsce, w którym spotykać się może lokalna społeczność. To dość interesujące powiązanie – okazuje się, że te same osoby, dla których rolą biblioteki jest zapewnienie dostępu do książek, uważają, że jej ważną rolą jest także zapewnienie miejsca do spotkań.

Drugi wymiar to **multimedia**, przy czym nazwa ta jest pewnym uproszczeniem: oprócz możliwości korzystania z komputerów, internetu oraz drukowania związane są z nimi także dostęp do podręczników dla dzieci oraz dla dorosłych.

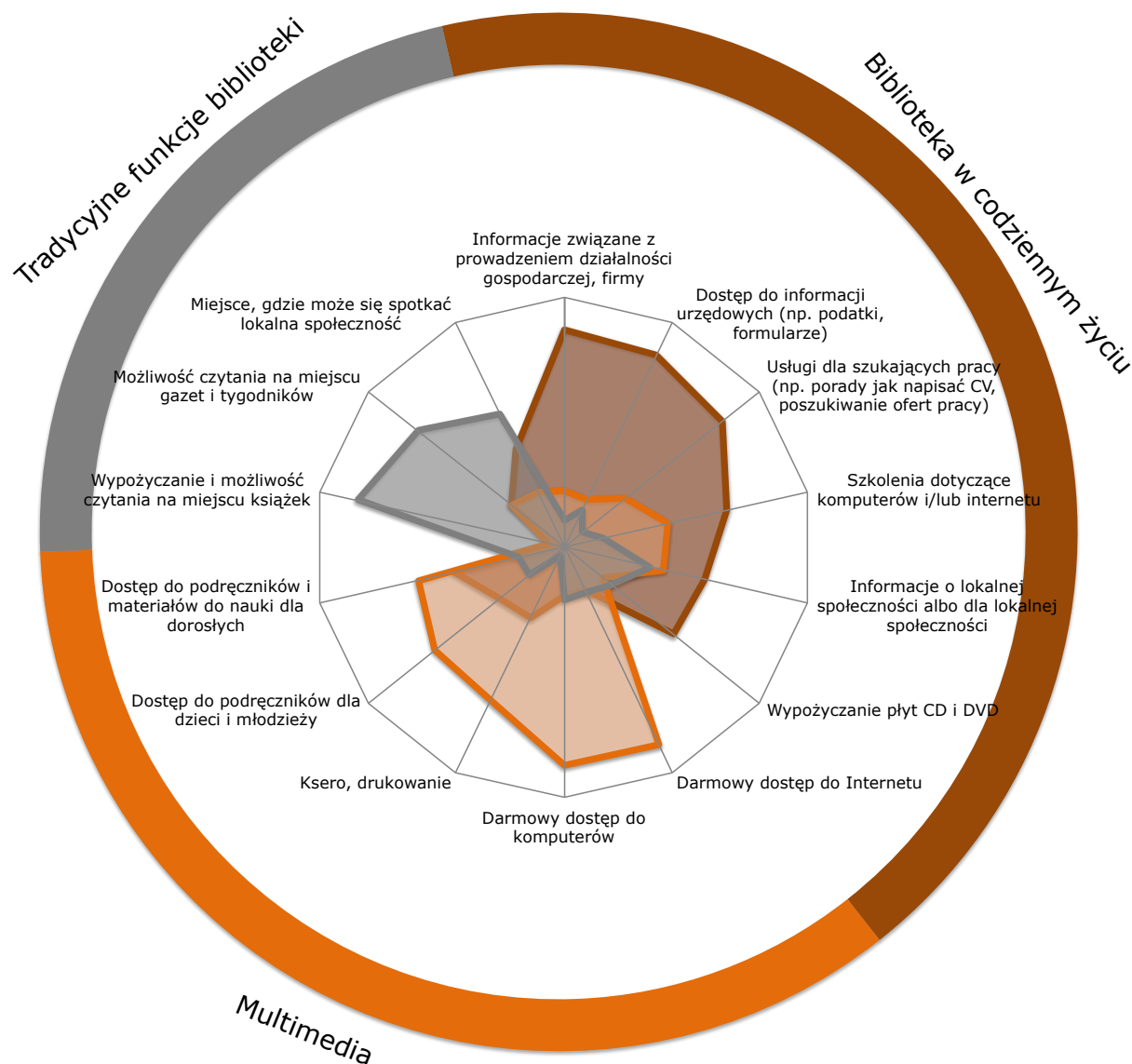
⁹ Analiza czynnikowa to „zespół metod statystycznych pozwalających na sprowadzenie dużej liczby zmiennych występujących w badaniu do znacznie mniejszej liczby zmiennych nieobserwowalnych (czynników) odpowiadających za występującą korelację między zmiennymi wyjściowymi (obserwowanymi).”

(za: http://old.stat.gov.pl/gus/definicje_PLK_HTML.htm?id=POJ-7179.htm).

W praktyce pozwala ona na połączenie w jedną grupę (czynnik) takich zmiennych, które są ze sobą powiązane. Następnie możliwe jest badanie zróżnicowania tego czynnika, np. w różnych grupach demograficznych.

Ostatni wymiar to **biblioteka w życiu codziennym**. Związane są z nim takie funkcje biblioteki, jak informacje dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej, dostęp do informacji urzędowych oraz informacji o lokalnej społeczności. To także szkolenia komputerowe oraz możliwość wypożyczania CD i DVD.

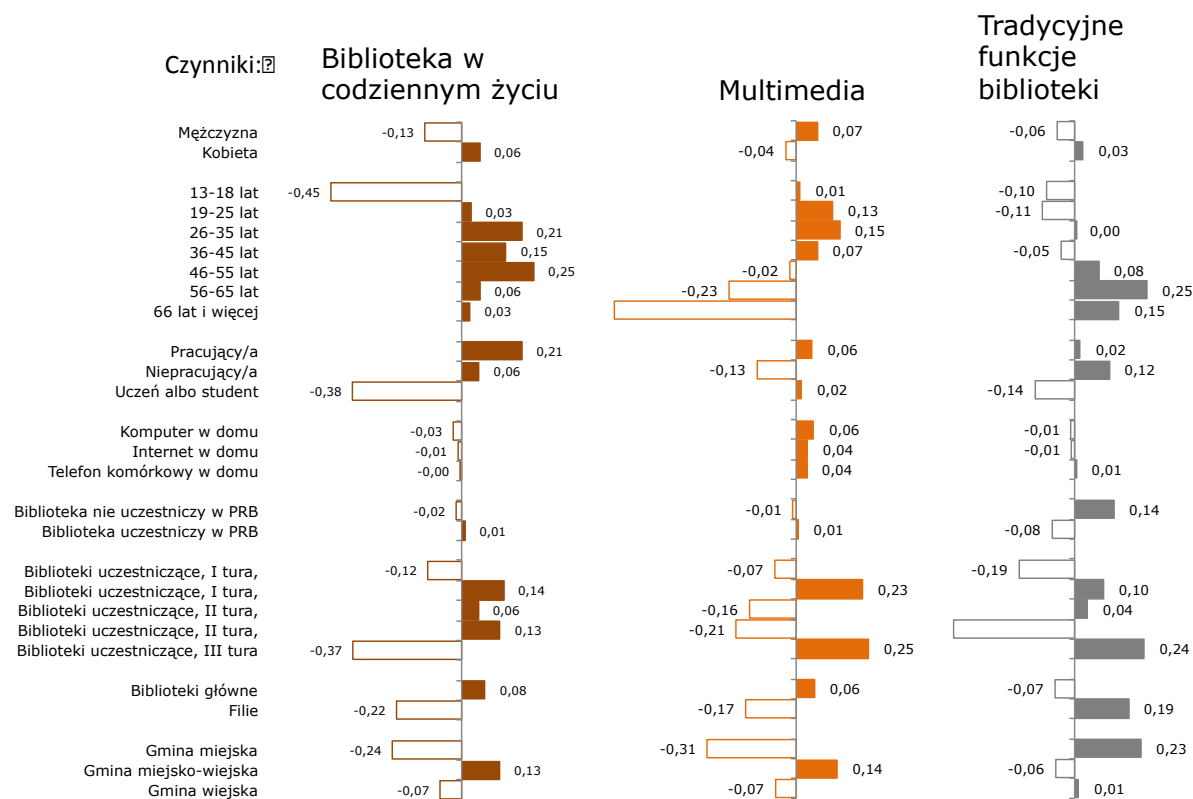
Rysunek 3. Wymiary postrzeganej roli biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Analiza czynnikowa pokazuje nie tylko, które z tych usług biblioteki są w odpowiedziach badanych powiązane, ale pozwala również podsumować zróżnicowanie demograficzne odpowiedzi badanych. Kluczowy jest tutaj wiek badanych. Tradycyjne funkcje biblioteki są najważniejsze dla osób nieco starszych, najmniej ważne dla osób do 25. roku życia. Multimedia są zaś

ważniejsze dla osób młodszych (do 35. roku życia), a dla osób starszych – najmniej ważne. Wymiar „biblioteka w życiu dorosłych” jest silniejszy właśnie dla wszystkich dorosłych, przede wszystkim dla osób między 26. a 55. rokiem życia.

Rysunek 4. Nasylenie wymiarów w grupach demograficznych oraz typach bibliotek (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Nie jest szczególnie istotne, czy są to użytkownicy biblioteki biorącej udział w PRB, choć widać, że w bibliotekach niebiorących udziału w programie nacisk na tradycyjne funkcje jest nieco większy.

Ciekawe jest jednak, że w przypadku bibliotek głównych tradycyjne funkcje są nieco mniej ważne, a dwa pozostałe wymiary ważniejsze. W przypadku filii tradycyjne funkcje są ważniejsze, a pozostałe – nieco mniej ważne.

Użytkownicy bibliotek miejskich są bardziej nastawieni na tradycyjne funkcje biblioteki (pozostałe są być może zaspokajane przez inne placówki, które z większym prawdopodobieństwem znajdują się w miastach).

Korzystanie z biblioteki

Z tradycyjnych funkcji biblioteki korzysta największy odsetek użytkowników bibliotek, ale wcale nie wszyscy. Materiały z biblioteki wypożyczają niespełna dwóch na trzech użytkowników, a ponad połowa korzystała z materiałów zgromadzonych w bibliotece na miejscu.

Kolejną grupą czynności wykonywanych w bibliotece są te związane z multimediami: 4 na 10 użytkowników biblioteki korzysta z komputerów, z czego trzy czwarte (czyli około 1/3 wszystkich użytkowników bibliotek) także z dostępu do internetu. Co ciekawe, korzystanie z ksero i drukarki jest nawet powszechniejsze niż korzystanie z komputerów. Prawdopodobnie komputer jest w gospodarstwach domowych obecny częściej niż drukarka czy urządzenie umożliwiające kserowanie.

Rysunek 5. Co użytkownicy robią w bibliotece? (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)

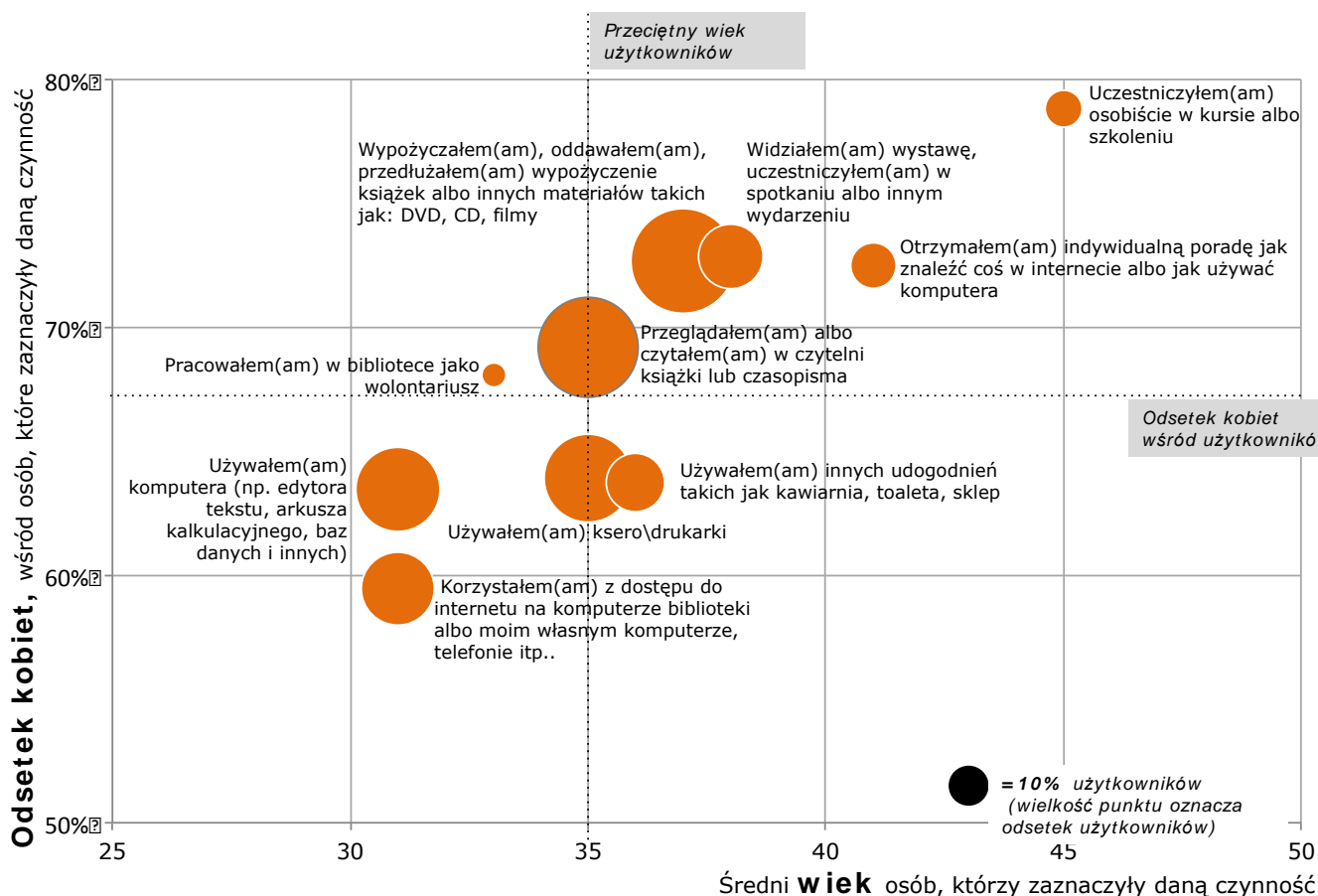


Z pozostałych elementów oferty biblioteki korzysta mniej użytkowników: co czwarty widział w bibliotece wystawę albo uczestniczył w jakimś spotkaniu czy wydarzeniu, co piąty korzystał z „innych udogodnień”, np. z kawiarni czy sklepu

(bądź po prostu z toalety w bibliotece). Co dziesiąty użytkownik otrzymał indywidualną poradę związaną z komputerem albo internetem (dokładnie 12%), a niespełna co dziesiąty (dokładnie 8%) uczestniczył w zorganizowanym szkoleniu lub kursie. Wreszcie niespełna co dwudziesty użytkownik biblioteki (3%) pracował w niej jako wolontariusz.

Użytkownicy komputerów i internetu są przeciętnie młodszy niż przeciętny użytkownik biblioteki. Komputery i internet - bardziej niż inne usługi - przyciągają także do biblioteki więcej mężczyzn. Starsi są natomiast użytkownicy uczestniczący w kursach i szkoleniach oraz otrzymujący porady dotyczące komputerów czy internetu. Nieco starsi są także wypożyczający książki (lub inne materiały z biblioteki), a także uczestniczący w spotkaniach i innych wydarzeniach w bibliotece.

Rysunek 6. Profil demograficzny korzystających z różnych elementów oferty biblioteki - średni wiek oraz odsetek kobiet korzystających z danego elementu oferty (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Rysunek 7. Co użytkownicy robią w bibliotece a udział w PRB



■ bibliotek biorących udział w PRB ■ bibliotek nie biorących udziału w PRB

Właściwie wzór korzystania z usług biblioteki jest identyczny w bibliotekach biorących udział w Programie Rozwoju Bibliotek oraz pozostałych bibliotekach ze wsi i miast do 20 tys. mieszkańców. Różnice dotyczą jedynie trzech usług: w bibliotekach PRB więcej użytkowników uczestniczyło w kursie albo szkoleniu oraz pracowało w bibliotece jako wolontariusz. W pozostałych bibliotekach większą popularnością cieszy się natomiast korzystanie z czytelni.

Użytkownicy bibliotek

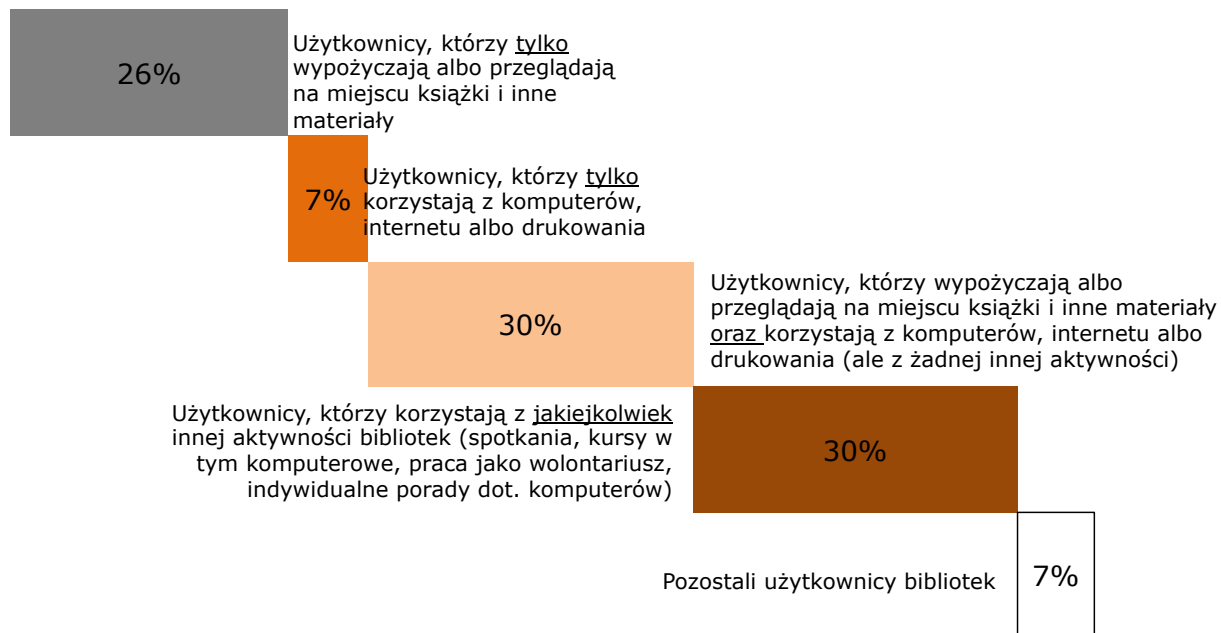
Użytkowników biblioteki można podzielić ze względu na to, co robią w bibliotece. Jako najważniejsze kryterium przyjęto korzystanie z tradycyjnych funkcji biblioteki (wypożyczanie oraz korzystanie na miejscu z książek i innych materiałów), korzystanie z komputerów w bibliotece (w tym także z internetu i drukarki / ksero) oraz udział w jakiegokolwiek aktywności w bibliotece (w tym: spotkania, kursy - także komputerowe, praca jako wolontariusz, indywidualne porady dotyczące komputerów). Wszyscy, którzy korzystają z jakiegokolwiek aktywności dodatkowej, zostali zaliczeni do jednej grupy - jest to 30% użytkowników bibliotek. Pozostali podzieleni zostali na takich, którzy korzystają jedynie z tradycyjnych zasobów biblioteki (26% użytkowników biblioteki), na osoby, które korzystają tylko z komputerów w bibliotece (7%) oraz na takich, którzy jednocześnie korzystają z tradycyjnych zbiorów biblioteki i z komputerów (30%). Pozostałe 7% użytkowników to osoby, które nie odpowiedziały na to pytanie oraz znikoma liczba osób, które korzystały w bibliotece tylko z innych udogodnień, takich jak kawiarnia czy toaleta.

Tabela 3. Segmenty użytkowników biblioteki - schemat podziału

Segment	Wypożyczanie albo czytanie na miejscu książek i innych materiałów	Korzystanie z komputerów, internetu lub drukarki	Aktywności w bibliotece*
Tylko książki	Tak	Nie	Nie
Tylko komputery	Nie	Tak	Nie
Tylko książki oraz komputery	Tak	Tak	Nie
Jakakolwiek dodatkowa aktywność	Tak / Nie	Tak / Nie	Tak
Pozostali	Nie	Nie	Nie

*spotkania, kursy, w tym komputerowe, praca jako wolontariusz, indywidualne porady dot. komputerów

Rysunek 8. Użytkownicy, którzy korzystają z różnych elementów oferty biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)

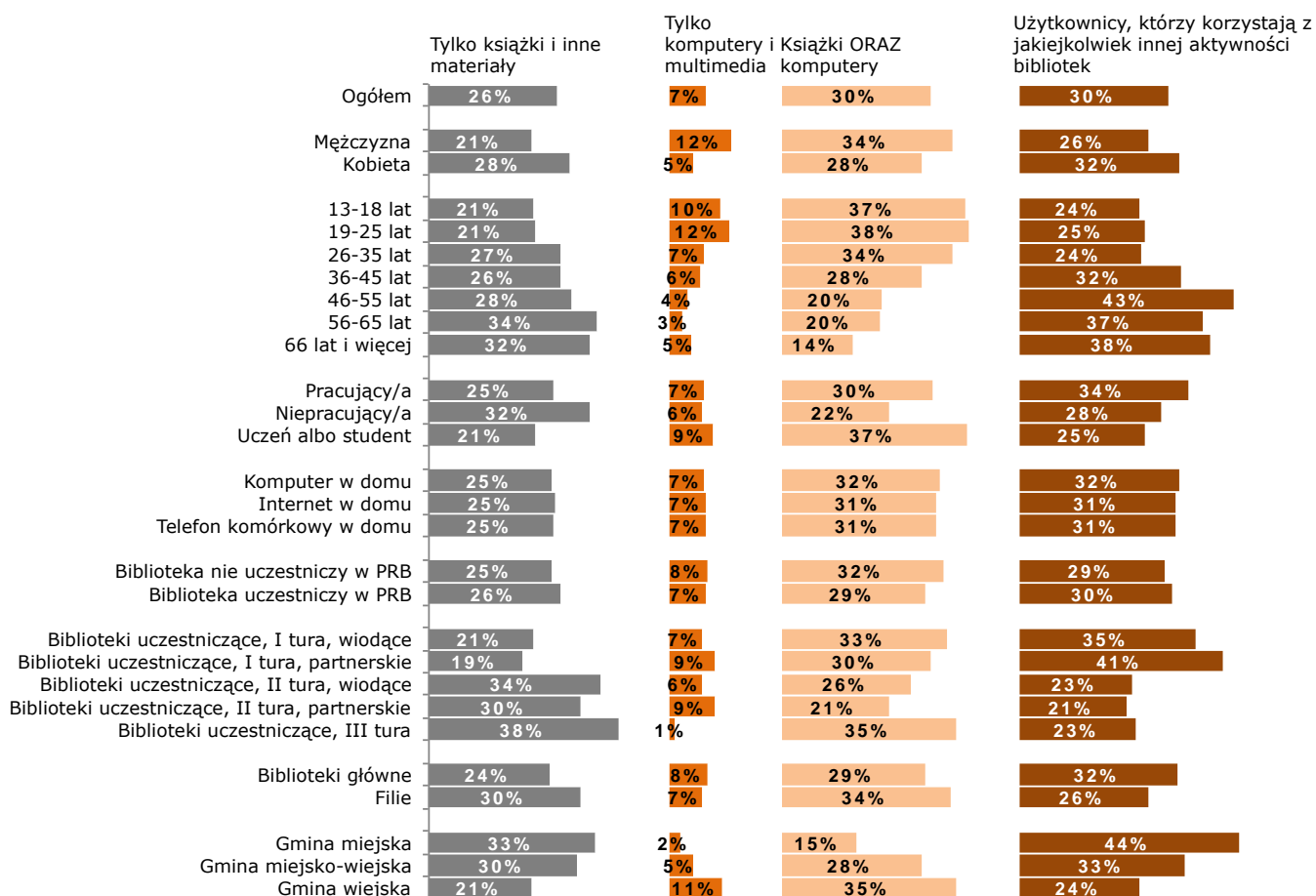


Wśród użytkowników bibliotek mniej więcej co czwarty korzystał więc tylko z możliwości wypożyczenia książek i innych materiałów albo wypożyczał je poza bibliotekę. Odsetek takich użytkowników rośnie wraz z ich wiekiem (wśród osób w wieku 55 lat i więcej to 34%, wśród osób do 25. roku życia tylko 21%). Takich osób jest więcej w filiach bibliotek (w porównaniu do bibliotek głównych) oraz w gminach miejskich i wiejsko-miejskich. Różnica między bibliotekami uczestniczącymi w PRB i pozostałymi bibliotekami w małych miejscowościach jest właściwie nieznacząca.

Bardzo niewielu użytkowników bibliotek korzysta tu tylko z komputerów, internetu lub możliwości drukowania. Jest ich nieco więcej wśród najmłodszych użytkowników (10% osób do 18. roku życia oraz 12% osób w wieku 19-25 lat). Biblioteki PRB oraz pozostałe biblioteki główne i filie właściwie nie różnią się pod tym względem. Osób takich jest znacznie mniej w bibliotekach znajdujących się w gminach miejskich, a znacznie więcej w bibliotekach znajdujących się w gminach wiejskich. Nasuwa się interpretacja, że ma to związek z gorszą dostępnością internetu na terenach wiejskich (biblioteka byłaby więc jedynym miejscem dostępu do internetu). Jednak, jak się okazuje, posiadanie lub brak w domu dostępu do internetu czy komputerów nie ma związku z odwiedzaniem biblioteki tylko w celu korzystania z multimediiów. Wydaje się, że są to przede

wszystkim młodzi ludzie korzystający z biblioteki publicznej jedynie jako sali multimedialnej czy kawiarenki internetowej, czy może po prostu jako miejsca, gdzie mogą spędzić czas ze znajomymi i kolegami. W miastach, również małych, jest takich miejsc po prostu więcej, stąd mniej tam użytkowników przyciąganych tylko przez biblioteczne komputery.

Rysunek 9. Charakterystyki demograficzne segmentów użytkowników biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Użytkowników korzystających z dodatkowych aktywności biblioteki jest więcej wśród użytkowników starszych, od 35. czy szczególnie 45. roku życia. Co ciekawe nie jest to związane z czasem wolnym – częściej korzystają z takich aktywności osoby pracujące niż niepracujące i uczące się.

Użytkownicy bibliotek z I rundy PRB (zarówno partnerskich, jak i wiodących) są nieco bardziej aktywni od użytkowników pozostałych bibliotek uczestniczących w PRB. Natomiast aktywność użytkowników bibliotek z II i III rundy programu jest nawet nieco niższa niż użytkowników z bibliotek niebiorących udziału w programie.

Wyraźnie więcej osób korzystających z dodatkowych aktywności znajduje się w bibliotekach głównych w porównaniu do filii – te drugie organizują takich aktywności mniej, co wiąże się oczywiście z mniejszą powierzchnią filii (i mniejszą liczbą zatrudnionych tam bibliotekarzy).

Z dodatkowych aktywności częściej korzystają także użytkownicy bibliotek znajdujących się w gminach miejskich, rzadziej – znajdujących się w gminach wiejskich. Ponownie – można sądzić, że jest to kwestia różnej wielkości bibliotek.

Te segmenty uzupełniają użytkownicy, którzy jednocześnie korzystali z komputerów oraz książek i jednocześnie nie korzystali z żadnej innej aktywności biblioteki. Jest to 30% użytkowników biblioteki. To przede wszystkim młodszy użytkownicy bibliotek, częściej z bibliotek wiejskich niż miejskich, raczej z filii niż bibliotek głównych. Jako że niewielki procent użytkowników korzysta tylko z komputerów w bibliotece, można zaryzykować stwierdzenie, że nawet użytkownicy przyciągani do biblioteki przez komputery (młodszy, z terenów wiejskich, z filii bibliotek) korzystają „przy okazji” także z tradycyjnych zasobów biblioteki.

04 |

OBSZARY
ODDZIAŁYWANIA
BIBLIOTEKI

Wpływ Programu Rozwoju Bibliotek można także analizować przyglądając się nie tylko czynnościom wykonywanym w bibliotece przez użytkowników, ale korzyściom, które z tego wynikają.

Poniżej omówionych jest siedem grup korzyści, które są kluczowe z punktu widzenia Programu Rozwoju Bibliotek i zostały zidentyfikowane w ramie koncepcyjnej badania CIMS. Są one uzupełnione o opis „biblioteki jako miejsca”.

Włączenie cyfrowe

Pierwszą sferą oddziaływania bibliotek wspieranych przez PRB (i nie tylko) jest walka z wykluczeniem cyfrowym, czy - aby użyć nacechowanego pozytywnie sformułowania - cyfrowe włączenie. Ma ono kilka poziomów. Po pierwsze jest związane z dostępem do internetu i technologii, po drugie z kompetencjami do korzystania z tej technologii, po trzecie - z wykorzystywaniem technologii świadomie i do różnych celów. Każdy kolejny poziom jest też trudniejszy do uchwycenia, szczególnie w badaniu o charakterze ilościowym. Tak, jak dość łatwo można określić, czy badany ma dostęp do internetu, tak trudniejsze jest opisanie jego kompetencji w zakresie posługiwania się technologią. Najtrudniejsze zaś wydaje się określenie, jak właściwie tej technologii używa.

Przedmiotem tego opracowania jest znalezienie odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu biblioteka przyczynia się do poprawy sytuacji na każdym z tych poziomów.

Dostęp

Skorzystałam z dostępu do Internetu i komputera kiedy akurat mój laptop był uszkodzony (kobieta, 28 lat)

Za darmo korzystam z internetu (mężczyzna, 15 lat)

Korzystania z Internetu jak potrzebuję (kobieta, 65 lat)

Możliwość skorzystania z szybkiego i darmowego internetu (kobieta, 42 lata)

Korzystanie z Internetu, raz w miesiącu (kobieta 40 lat)

[biblioteka] Udogodniła mi życie, blisko i darmowy Internet (kobieta, 33 lata)¹⁰

Rola biblioteki w zapewnieniu dostępu do internetu wydaje się być niebagatelna. Wedle deklaracji użytkowników korzystających z internetu w bibliotece (a jest to około 30% użytkowników biblioteki) aż 24% z nich po raz pierwszy w życiu korzystało z internetu właśnie w bibliotece.

Jest to drugie najczęstsze miejsce pierwszego kontaktu z internetem – poza kontaktem we własnym domu, ale przed kontaktem w szkole oraz w pracy.

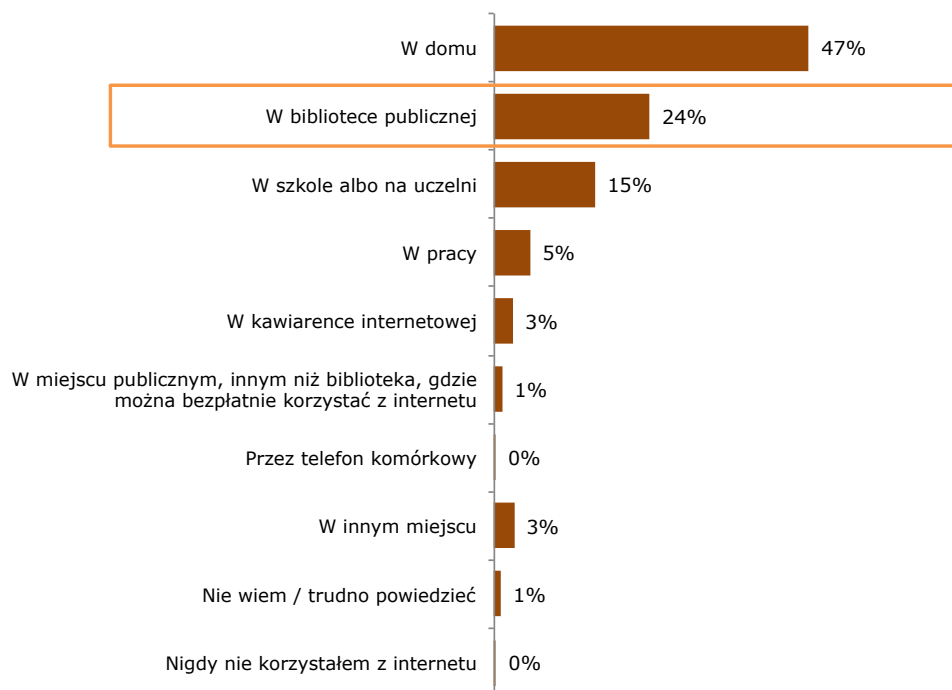
W **bibliotekach PRB** pierwszy kontakt z internetem miało **432 tys.** użytkowników biblioteki.

238 tys. użytkowników bibliotek PRB ma dostęp do internetu tylko w bibliotece.

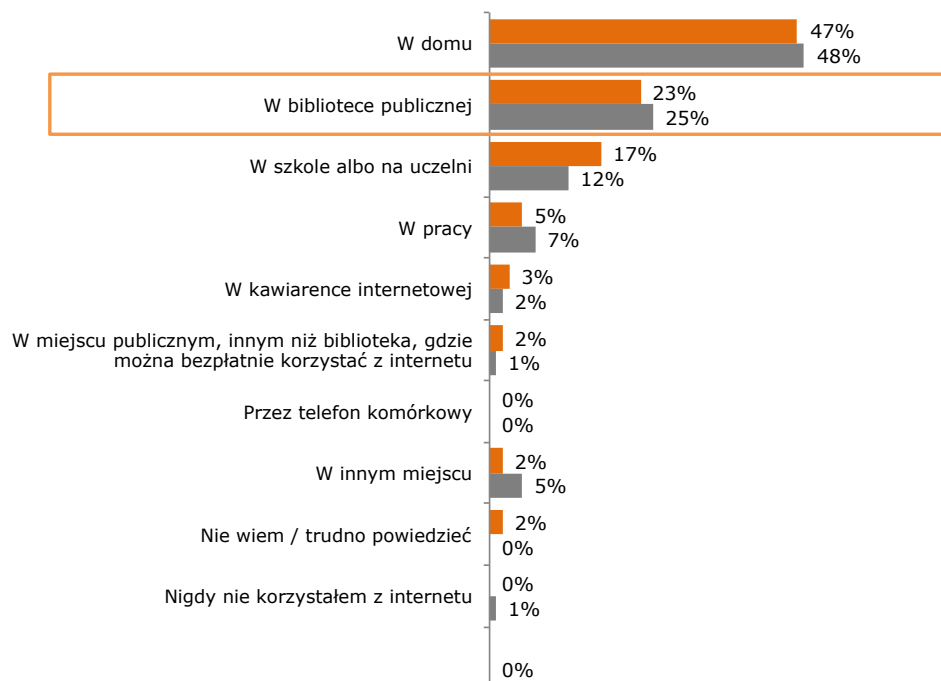
Nie ma tu szczególnych różnic między bibliotekami biorącymi udział w PRB oraz pozostałymi bibliotekami z małych miast i terenów wiejskich.

¹⁰ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Rysunek 10. Gdzie po raz pierwszy korzystał Pan/korzystała Pani z internetu?
(użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Rysunek 11. Gdzie po raz pierwszy korzystał Pan/korzystała Pani z internetu?
(użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)

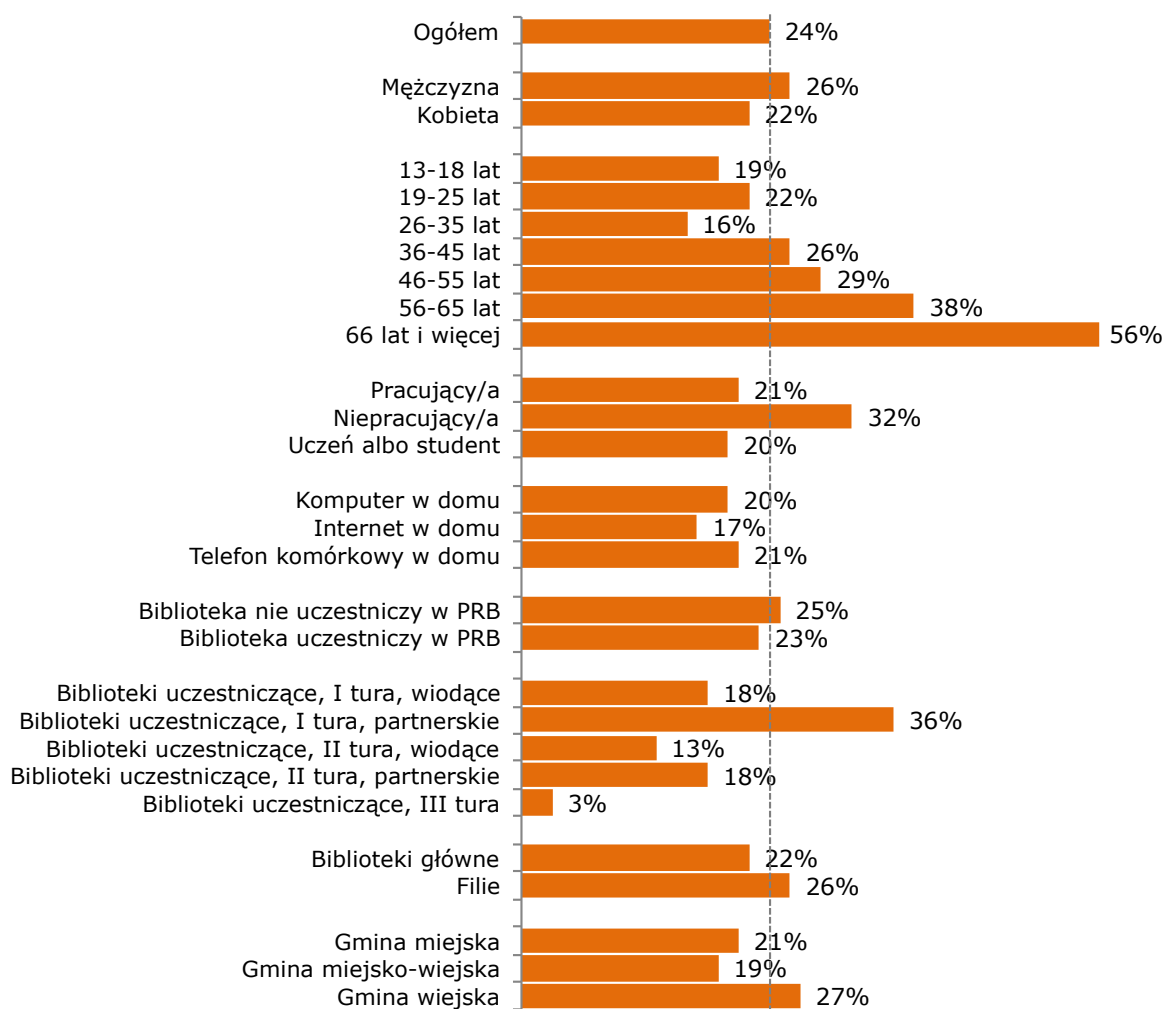


- biblioteka bierze udział w PRB
- biblioteka nie bierze udziału w PRB

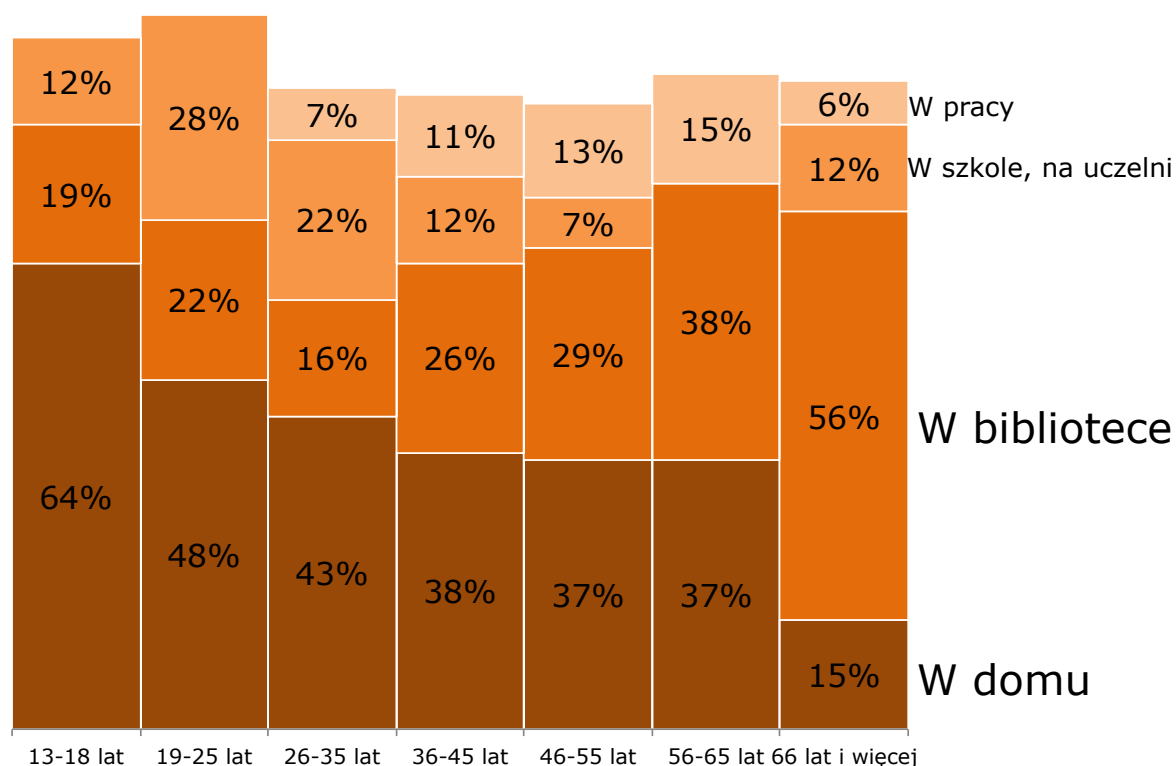
Pierwszy kontakt z internetem w bibliotece miały przede wszystkim osoby starsze (56% osób powyżej 65. roku po raz pierwszy w życiu korzystało z internetu właśnie w bibliotece), ale nawet wśród niepełnoletnich użytkowników biblioteki co piąty po raz pierwszy w życiu miał kontakt z internetem właśnie w bibliotece.

W gminach wiejskich oraz w filiach bibliotek więcej użytkowników przyznało, że ich pierwszy kontakt z internetem miał miejsce właśnie w bibliotece.

Rysunek 12. Odsetek użytkowników komputerów w bibliotece, którzy po raz pierwszy skorzystali z Internetu w bibliotece (wszystkie biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Rysunek 13. Miejsce pierwszego kontaktu z internetem (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)

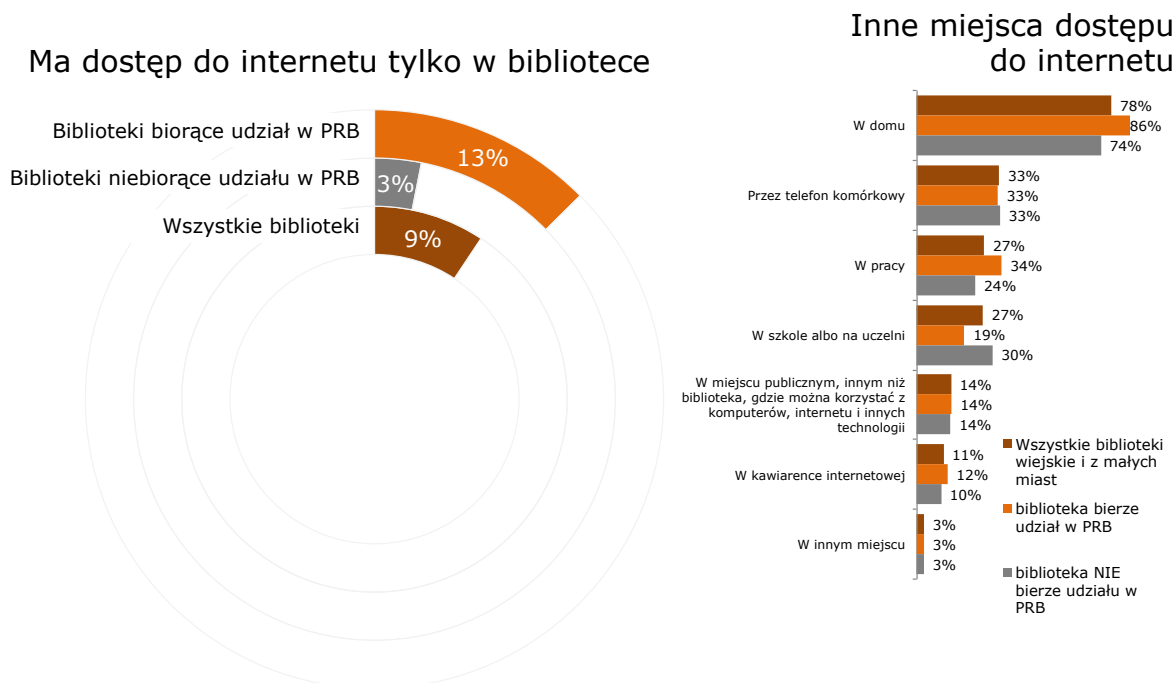


Obecnie większość użytkowników ma dostęp do internetu także w innych niż biblioteka miejscach – przede wszystkim w domu (ponad trzy czwarte korzystających z internetu w bibliotece), przez telefon komórkowy (około jeden na trzech korzystających z internetu w bibliotece) czy w pracy albo szkole. Z innego niż biblioteka publicznego punktu dostępu do internetu korzysta około jeden na ośmiu użytkowników internetu w bibliotece.

Jednak dla niemal co dziesiątego korzystającego w bibliotece z internetu jest to jedyne miejsce, gdzie może to zrobić. Bardzo wyraźna jest tu różnica pomiędzy bibliotekami biorącymi udział w PRB i pozostałymi bibliotekami z małych miast i terenów wiejskich. W bibliotekach PRB aż 13% użytkowników internetu w bibliotece, korzysta z niego tylko w bibliotece, podczas gdy w pozostałych gminach jest to jedynie 3%. Warto przypomnieć, że nie ma różnic między tymi gminami, jeżeli chodzi o poziom dostępu do innych niż biblioteka PIAPów. Jednak biblioteki PRB niezwykle skutecznie przyciągają osoby, które nie mają innej niż w bibliotece możliwości korzystania z dostępu do internetu. W tym kontekście warto też przypomnieć, że w bibliotekach PRB odsetek osób, które w bibliotece jedynie korzystają z technologii (a nie wypożyczają książki czy korzystają z innych jej usług) jest niższy niż w pozostałych bibliotekach. Osoby, które nie

mają dostępu do internetu w innych miejscach, przychodzą więc chętniej¹¹ do bibliotek PRB oraz korzystają także z innych elementów oferty biblioteki.

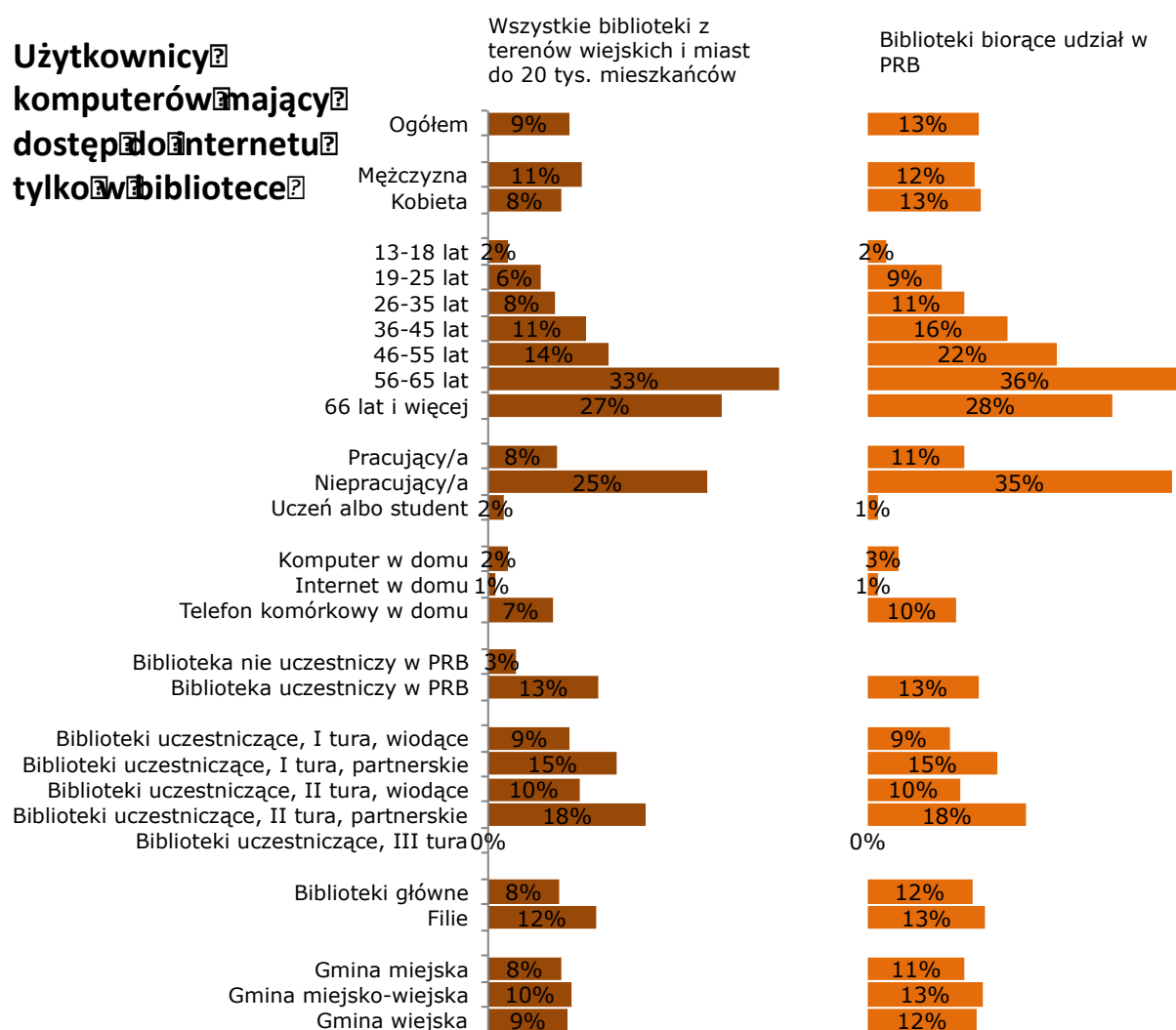
Rysunek 14. Dostęp do internetu użytkowników biblioteki (użytkownicy internetu w bibliotece)



Użytkowników komputerów w bibliotece, którzy mają tylko tu dostęp do internetu, jest szczególnie dużo wśród starszych użytkowników (nawet około jednej trzeciej), oraz wśród osób niepracujących, natomiast nie dotyczy to właściwie młodszych użytkowników.

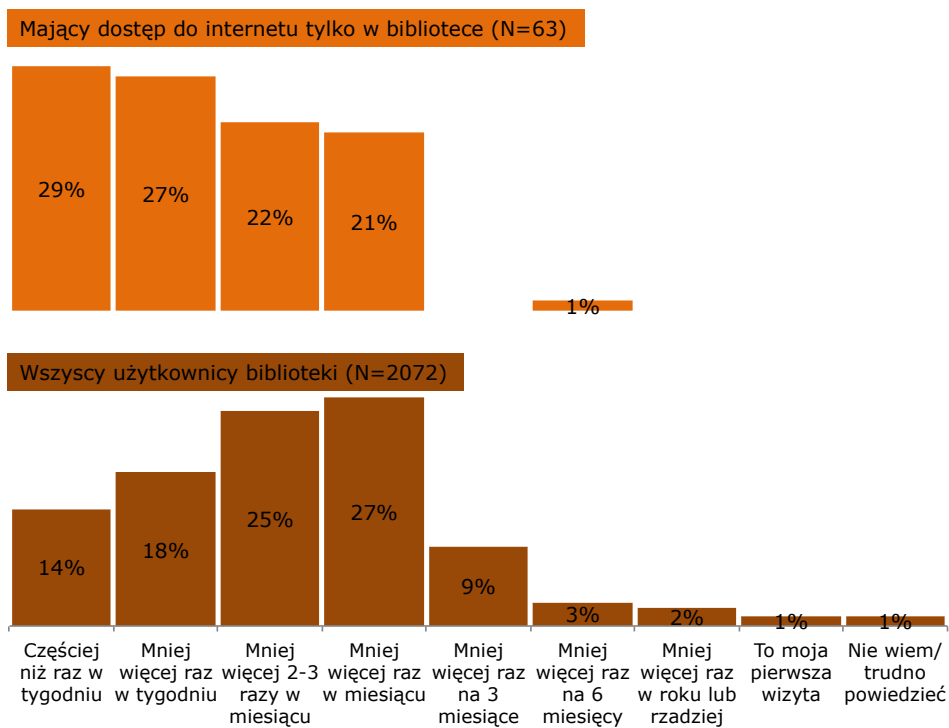
¹¹ Alternatywnym tłumaczeniem jest to, że w gminach, gdzie działa PRB, poziom dostępu do internetu jest niższy niż w pozostałych małych gminach. Korzystając z danych z omawianego badania nie da się na to pytanie odpowiedzieć. Dane z badania realizowanego w 2012 roku wskazują jednak, że w gminach uczestniczących w I i II turze PRB dostęp do internetu jest bardziej powszechny – dotyczy to zarówno dostępu w jakimkolwiek miejscu, jak i dostępu w domu, zarówno wśród użytkowników biblioteki, jak i pozostałych mieszkańców.

Rysunek 15. Charakterystyki użytkowników mających dostęp do komputera tylko w bibliotece



Mający dostęp do internetu tylko w bibliotece są także regularnymi użytkownikami biblioteki – aż 56% z nich jest tu co najmniej raz w tygodniu, podczas gdy wśród wszystkich użytkowników bibliotek jest to jedynie 32%.

Rysunek 16. Częstotliwość odwiedzin biblioteki przez osoby mające dostęp do internetu tylko w bibliotece (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Kompetencje

Nauczyłam się sprawniej poruszać po Internecie (kobieta, 15 lat)

Sprawniejsze surfowanie po Internecie (mężczyzna, 13 lat)

Oswajam się z komputerem (mężczyzna, 14 lat)

Kurs Internetu i komputera (kobieta, 72 lata)

*[mogłam] uzyskać informacje na temat korzystania z programów komputerowych (kobieta, 56 lat)*¹²

Ponad jedna czwarta użytkowników bibliotek przyznała, że dzięki bibliotece publicznej nauczyła się którejś z wymienionych na liście umiejętności związanych z komputerami lub internetem. Jeżeli jednak pod uwagę weźmiemy tylko użytkowników korzystających w bibliotece z komputerów, to okaże się, że ponad połowa wskazała przynajmniej jedną z prezentowanych im umiejętności.

Poszczególne umiejętności zdobyło w bibliotece kilka-kilkanaście procent wszystkich użytkowników bibliotek (oraz nawet co czwarty użytkownik komputerów w bibliotece).

Najczęściej zdobytymi umiejętnościami w bibliotece są te związane z korzystaniem z internetu – korzystanie ze stron internetowych (13% wszystkich użytkowników i 27% korzystających w bibliotece z komputerów) oraz umiejętność przeszukiwania zasobów internetu za pomocą wyszukiwarek. 12% użytkowników biblioteki nauczyło się podstaw wyszukiwania, a 9% korzystania z zaawansowanych sposobów wyszukiwania informacji (jest to odpowiednio 26% i 21% użytkowników komputerów w bibliotekach).

Prawie co dziesiąty użytkownik biblioteki nauczył się w niej także korzystania z podstaw pakietów biurowych (to co piąty użytkownik komputerów w bibliotece).

¹² Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Najprostsze umiejętności – włączanie i wyłączenie komputera czy korzystanie z myszki - zdobyło dzięki bibliotece po 8% użytkowników (czyli 16% korzystających w bibliotece z komputerów).

Pozostałych umiejętności nauczyło się ponad 5% użytkowników biblioteki – są wśród nich zarówno prostsze (wysyłanie poczty elektronicznej, korzystanie z komunikatorów), jak i bardziej zaawansowane (używanie usług takich jak bankowość elektroniczna, płacenie rachunków, kupowanie i sprzedawanie w internecie, składanie wniosków do administracji publicznej).

Rysunek 17. Edukacja ICT – czego nauczyli się użytkownicy komputerów w bibliotekach (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



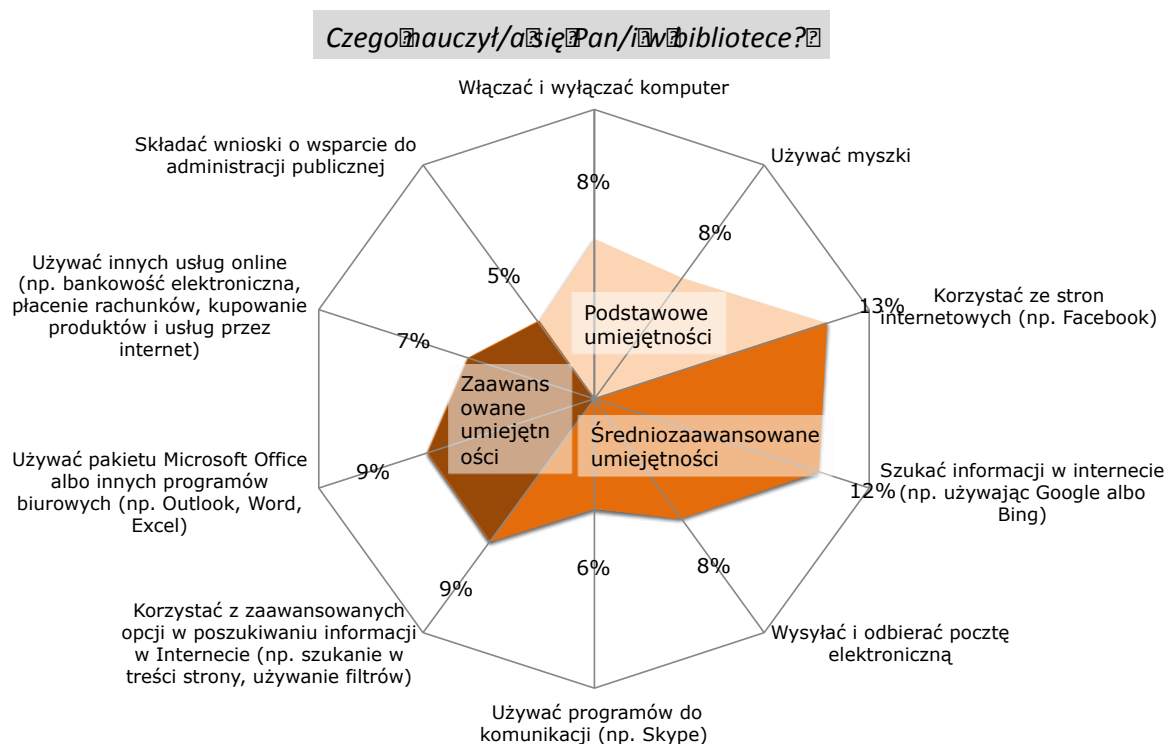
Biblioteki, które uczestniczą w Programie Rozwoju Bibliotek, wydają się być skuteczniejsze bądź bardziej zaangażowane w naukę kompetencji technologicznych swoich użytkowników. Znacznie więcej osób zdobyło takie umiejętności jak: szukanie informacji w internecie, korzystanie z komunikatorów oraz włączanie/wyłączanie komputera i obsługa myszki.

Rysunek 18. Edukacja ICT – czego nauczyli się użytkownicy komputerów w bibliotekach uczestniczących i nieuczestniczących w PRB



Umiejętności można podzielić na trzy poziomy zaawansowania. Wśród podstawowych znajduje się włączanie komputera i obsługa myszki. Do średniozaawansowanych zaliczyć można korzystanie ze stron internetowych, poczty elektronicznej i komunikatorów, szukanie informacji w internecie. Do zaawansowanych umiejętności należy używanie pakietów biurowych, korzystanie z zaawansowanych opcji wyszukiwarek oraz innych usług, takich jak bankowość elektroniczna, płacenie rachunków, kupowanie produktów i usług przez internet oraz składanie wniosków do administracji publicznej. Jest to podział do pewnego stopnia arbitralny, ale pozwala prześledzić, jak zaawansowanych umiejętności uczy się w bibliotece.

Rysunek 19. Podział umiejętności związanych z komputerami i internetem na stopnie zaawansowania (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Użytkownicy w bibliotece mogli zdobyć umiejętności ze wszystkich tych poziomów. Mogli także przyjść do biblioteki znając już podstawy korzystania z komputera i rozszerzyć swoją wiedzę. W tym wypadku nie będą zaznaczali umiejętności z niższych poziomów, choć można zakładać, że muszą te umiejętności posiadać¹³.

Okazuje się więc, że chociaż 9% użytkowników biblioteki nauczyło się choć jednej umiejętności podstawowej, to jedynie 1% użytkowników zatrzymał się na tym poziomie. Podobnie – choć umiejętności średniozaawansowane zdobyło w bibliotece 19% użytkowników, to jedynie 7% zatrzymało się na tym poziomie. 18% użytkowników zdobyło w bibliotece przynajmniej jedną zaawansowaną umiejętność (umiejętności mniej zaawansowane zdobyli w bibliotece albo w inny sposób).

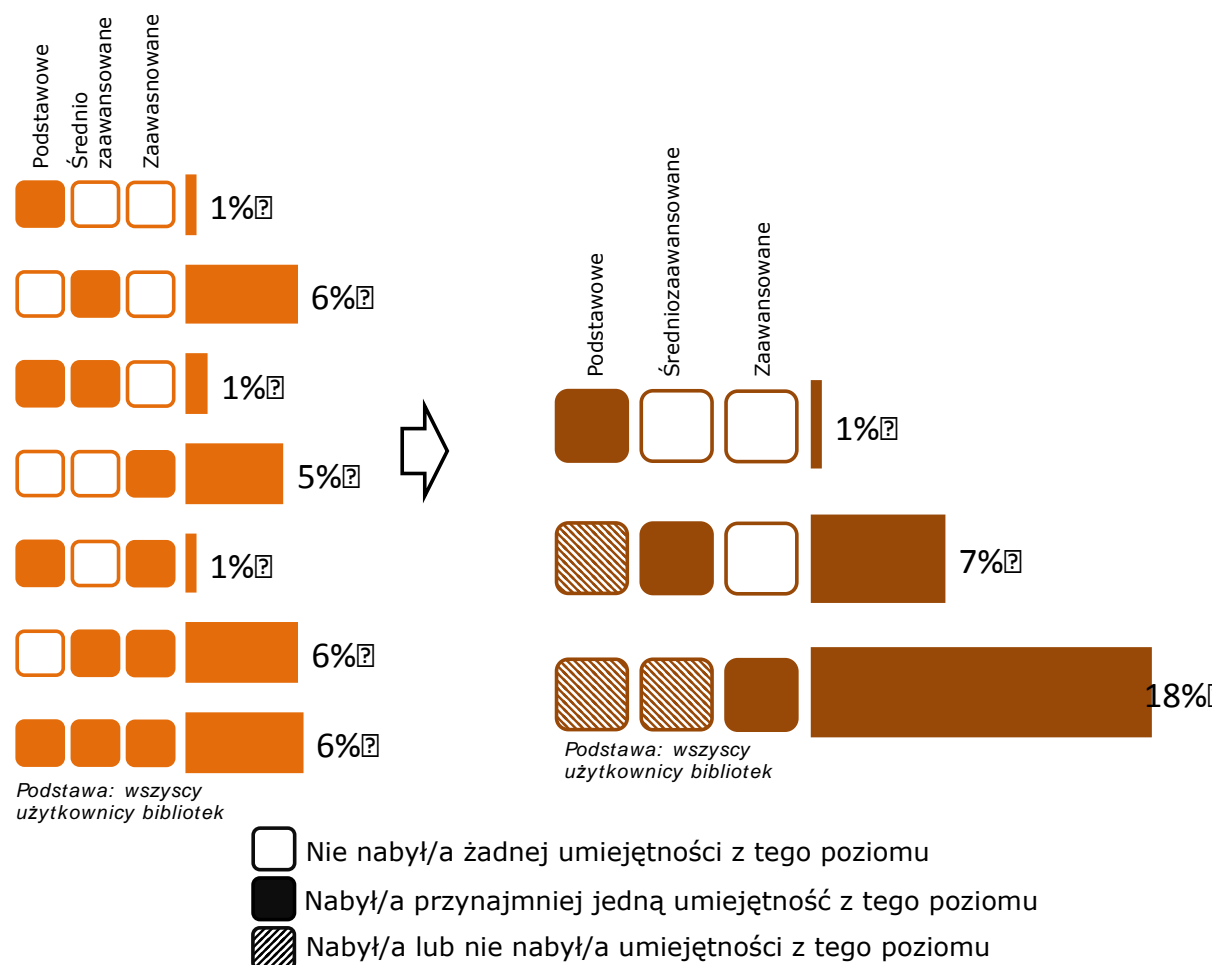
¹³ Zakładamy tu, że aby móc zdobyć umiejętności z wyższego poziomu trzeba posiadać umiejętności z poziomu niższego, patrząc jednak na listy umiejętności na każdym poziomie założenie to wydaje się dość rozsądne.

W takiej analizie gubią się niestety obserwowane wcześniej różnice między bibliotekami biorącymi udział w PRB i pozostałymi bibliotekami z małych miast i terenów wiejskich – wystarczy bowiem, że na danym poziomie użytkownik zdobył jedną tylko umiejętność, aby został do niego zakwalifikowany. Rozkład tych segmentów jest niemal identyczny, poza niewielkim przesunięciem w stronę bardziej zaawansowanych umiejętności.

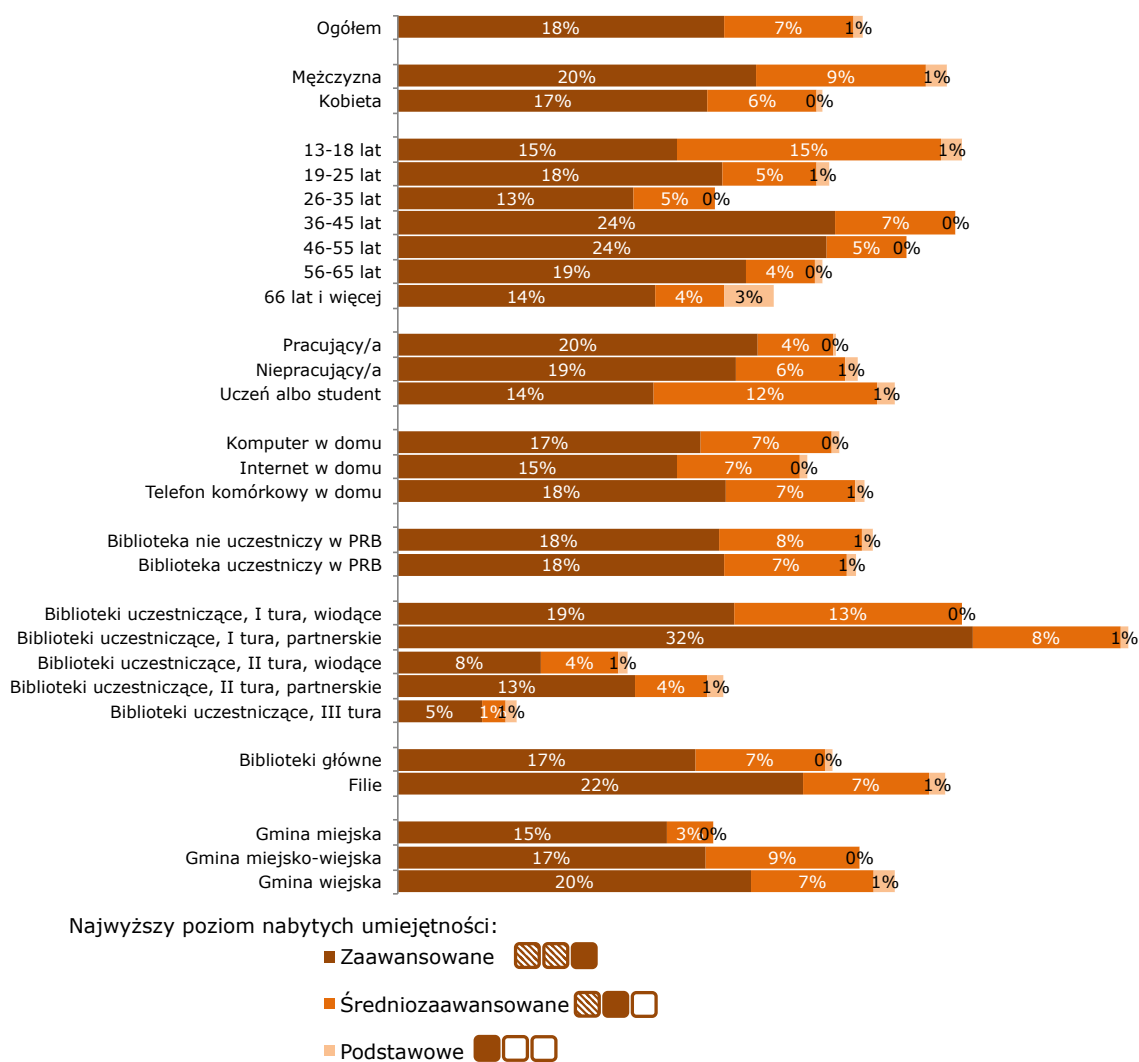
Jakąkolwiek umiejętność związaną z komputerami i internetem zdobyło w bibliotekach **1 mln 164 tys. użytkowników bibliotek PRB.**

Przynajmniej jedną podstawową umiejętność zdobyło w bibliotekach PRB **459 tys.** osób; przynajmniej jedną średnio-zaawansowaną umiejętność **939 tys.** osób, a przynajmniej jedną zaawansowaną umiejętność komputerową – **829 tys.** osób.

Rysunek 20. Poziom nabytych w bibliotece umiejętności komputerowych (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Rysunek 21. Poziom kompetencji komputerowych zdobyty w bibliotece – zróżnicowanie (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Różne grupy użytkowników biblioteki w różnym stopniu skorzystały z możliwości zdobycia kompetencji technologicznych w bibliotece. Co ciekawe, to mężczyźni bardziej rozwinęli swoje umiejętności. Jeżeli chodzi o wiek, najwięcej nauczyły się dzieci i młodzież oraz nieco starsi dorośli (w wieku 36-55 lat), a mniej osoby starsze (powyżej 55. roku życia) i młodszy dorośli (w wieku 26-35). Ci pierwsi w mniejszym stopniu interesują się technologiami, ci drudzy nabyli, jak się wydaje, umiejętności komputerowe w innych miejscach (w momencie, kiedy byli nastolatkami, nie było jeszcze możliwości nauki umiejętności komputerowych w bibliotekach, ale stykali się z technologiami w pracy czy szkole).

Więcej w bibliotece nauczyli się użytkownicy filii bibliotek oraz bibliotek w gminach wiejskich i miejsko – wiejskich.

Wykorzystanie technologii

W czasie studiów dużo korzystałam z komputera, zasobów bibliotecznych, a obecnie mam dostęp do książek dla moich dzieci i dla siebie (kobieta, 29 lat)

Dzięki możliwości korzystania z internetu, mogłam wziąć udział w ogólnopolskim konkursie i go wygrać (kobieta, 45 lat)

Poprzez bibliotekę poznałam bankowość i sprawy z tym związane np.: konto internetowe (kobieta, 53 lata)

Możliwość korzystania z internetu, gier komputerowych, odrobienia lekcji (mężczyzna, 17 lat)

Można napisać na komputerze pracę z języka polskiego (mężczyzna, 14 lat)

Tu mogę na bieżąco pisać swoje prace, mam dostęp i do komputera, i do książek (kobieta, 23 lata)

Formularze, wypełnienie i wydrukowanie (mężczyzna, 18 lat)

Głosuję przez Internet (mężczyzna, 25 lat)¹⁴

Jak użytkownicy korzystają z komputerów w bibliotece? Komputery i internet w bibliotece najczęściej wykorzystywane są do sprawdzania wiadomości z kraju i ze świata – używa ich do tego dwie trzecie korzystających z komputerów. Z maila korzysta około połowy użytkowników komputerów, za pomocą innych narzędzi online (w tym Skype' a i Facebooka) komunikuje się z innymi ludźmi niewiele mniej, bo 44% użytkowników komputerów w bibliotece.

To trzy zdecydowanie najpowszechniejsze sposoby korzystania z komputerów. Kolejne trzy to tworzenie treści online, szukanie informacji o administracji oraz kupowanie przedmiotów lub usług. Każdą z tych rzeczy robi mniej więcej jedna czwarta użytkowników komputerów w bibliotece.

Mniej niż co piąty użytkownik korzysta z usług administracji publicznej, co ósmy szuka informacji dotyczących rolnictwa, a także sprzedaje przedmioty i usługi. Wreszcie co dziesiąty korzystający z komputerów angażuje się w sprawy

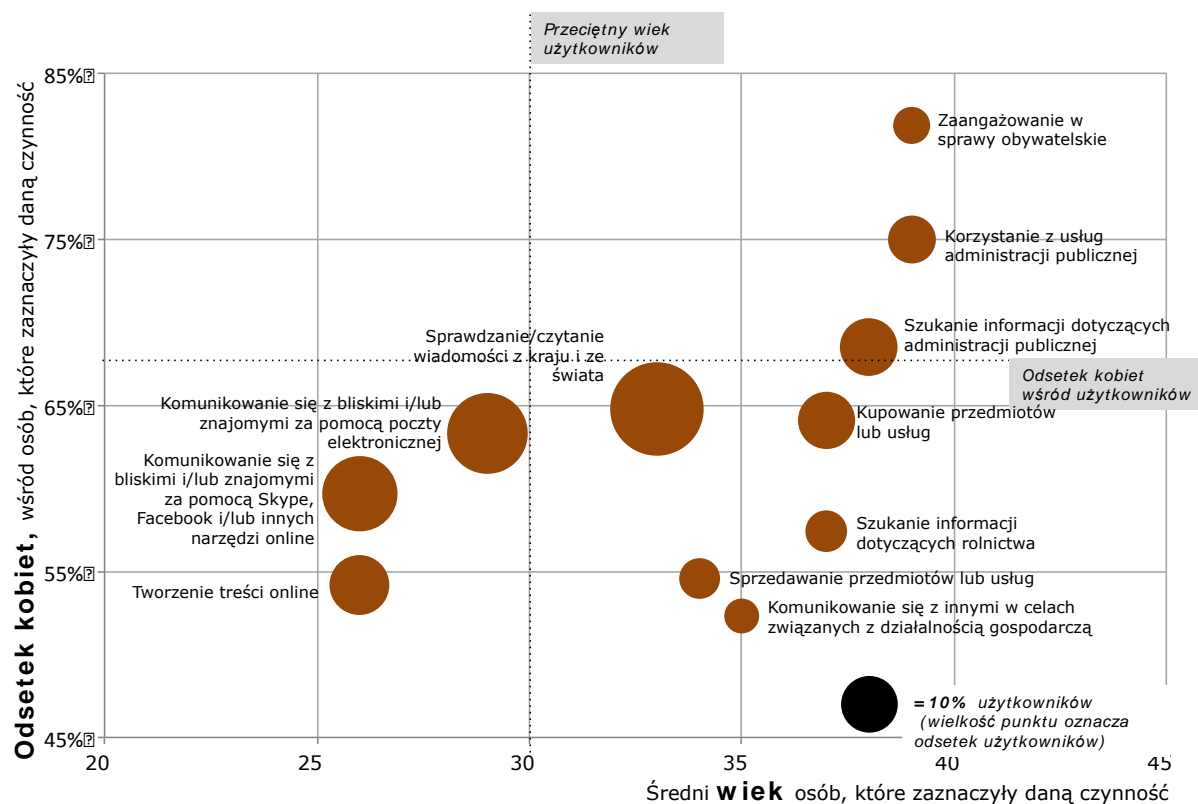
¹⁴ Odpowiedzi badanych notowane przez ankierów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

obywatelskie i komunikuje się z innymi w celach związanych z działalnością gospodarczą.

Rysunek 22. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Rysunek 23. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? – zróżnicowanie (użytkownicy internetu w bibliotece)



Sprawdzanie wiadomości z kraju i ze świata to czynność wykonywana właściwie przez wszystkich użytkowników komputerów, choć najbardziej interesuje dojrzałych badanych, szczególnie w wieku 36-55 lat.

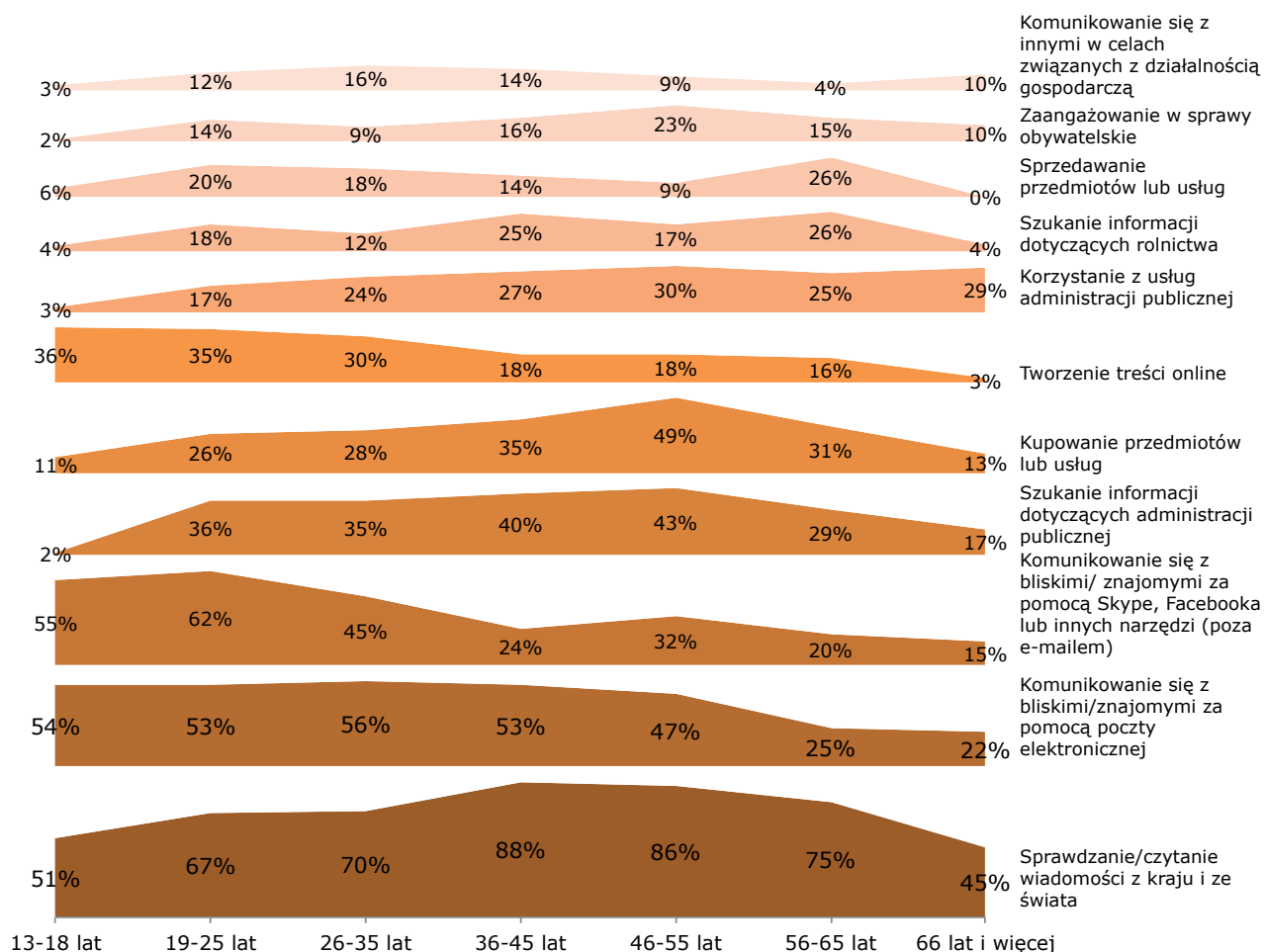
Wśród najmłodszych użytkowników komputerów w bibliotekach, szczególnie tych jeszcze niepełnoletnich, popularne są poza tym właściwie tylko następujące czynności: tworzenie treści online oraz komunikowanie się z innymi osobami, czy to za pomocą poczty elektronicznej czy innych narzędzi online, w tym Facebooka i Skype' a. Tak jak z poczty elektronicznej korzystają użytkownicy właściwie w każdym wieku, tak korzystanie z innych narzędzi online jest coraz mniej popularne z wiekiem, szczególnie od momentu przekroczenia mniej więcej 40. roku życia.

Pozostałe sposoby korzystania z komputerów są charakterystyczne raczej dla dorosłych.

W szczególności osoby najstarsze (powyżej 65. roku życia) korzystające z komputerów, używają ich do stosunkowo niewielu rzeczy, głównie do

sprawdzania wiadomości, komunikowania się z bliskimi oraz w dość wysokim stopniu do korzystania z usług administracji publicznej.

Rysunek 24. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? – zróżnicowanie ze względu na wiek (użytkownicy internetu w bibliotece)



W bibliotekach biorących udział w Programie Rozwoju Bibliotek częściej niż w pozostałych bibliotekach z terenów wiejskich i miast do 20 tys. mieszkańców, użytkownicy sprawdzają wiadomości z kraju i ze świata a także handlują w internecie (zarówno kupują, jak i sprzedają) oraz komunikują się z innymi ludźmi w celach związanych z działalnością gospodarczą. Rządziej natomiast komunikują się z innymi osobami za pomocą poczty e-mail. **Ostrożnie można więc oceniać, że są w swoich sposobach korzystania z możliwości, jakie daje internet, nieco bardziej zaawansowani.** Widać to zresztą w przeciętnej liczbie czynności, które wskazywali na liście badani:

użytkownicy komputerów w bibliotekach PRB przeciętnie wskazywali na 3,2 czynności, a użytkownicy komputerów w pozostałych bibliotekach – 2,8 czynności.

Rysunek 25. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? (użytkownicy internetu w bibliotece)



Ocena wpływu technologii przez użytkowników

Uczestniczyłam w kursie internetowym, który dał mi możliwość poznania wielu rzeczy, których wcześniej nie znałam (kobieta, 53 lata)

Uczę się szukać informacji w Internecie (mężczyzna, 13 lat)¹⁵

Badani odpowiadali także na wprost zadane pytanie – czy dzięki bibliotece korzystają z technologii częściej niż gdyby nie mieli możliwości dostępu do niej właśnie w tym miejscu. Zgadza się z tym niemal połowa użytkowników biblioteki. Warto zaznaczyć, że mowa tu nie tylko o użytkownikach komputerów, ale o wszystkich osobach przychodzących do biblioteki.

Nieznacznie częściej deklarują to osoby z bibliotek niebiorących udziału w PRB, mimo, że zaprezentowane wcześniej dane sugerują większe zaawansowanie w korzystaniu z technologii przez osoby z „bibliotek PRB”.

Rysunek 26. Wpływ biblioteki na korzystanie z technologii w ocenie użytkowników



¹⁵ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Komunikacja z innymi ludźmi

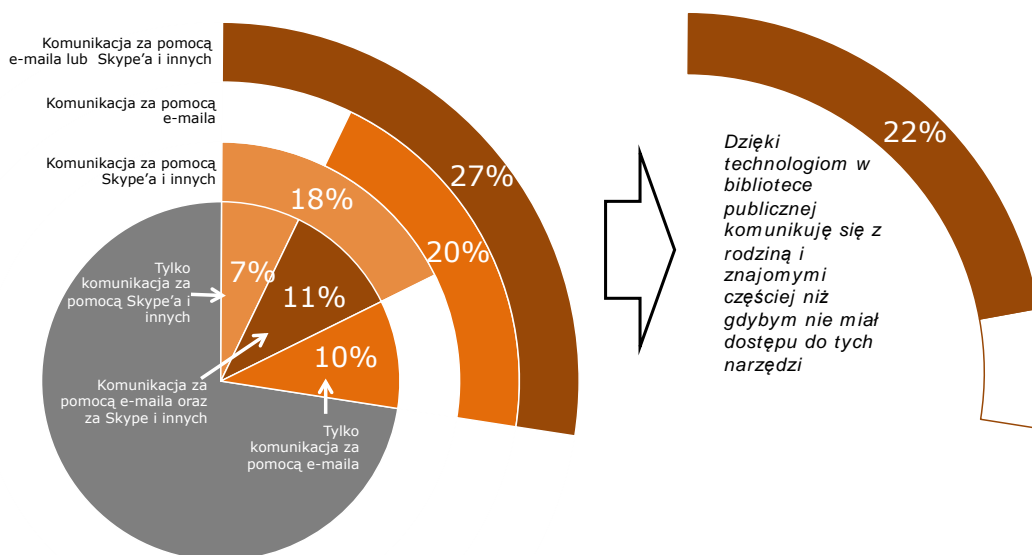
[Biblioteka] pomogła mi w korespondencji z córką w Londynie (kobieta, 67 lat)

[Dzięki bibliotece] Mogę kontaktować się za darmo z moją córką, która jest za granicą (mężczyzna 40 lat)

Kontakt z przyjaciółmi przez Skype' a, bo nie mam kamerki w domu (kobieta, 19 lat)¹⁶

Spśród wszystkich użytkowników biblioteki aż co czwarty (dokładnie 27%) korzystał z komputerów do komunikacji z innymi ludźmi. 20% korzystało z poczty elektronicznej, a niewiele mniej - bo 18% - z innych narzędzi online, w tym Facebooka i Skype' a. Obu tych narzędzi używało 11% użytkowników.

Rysunek 27. Komunikacja za pomocą komputerów w bibliotece (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)



¹⁶ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

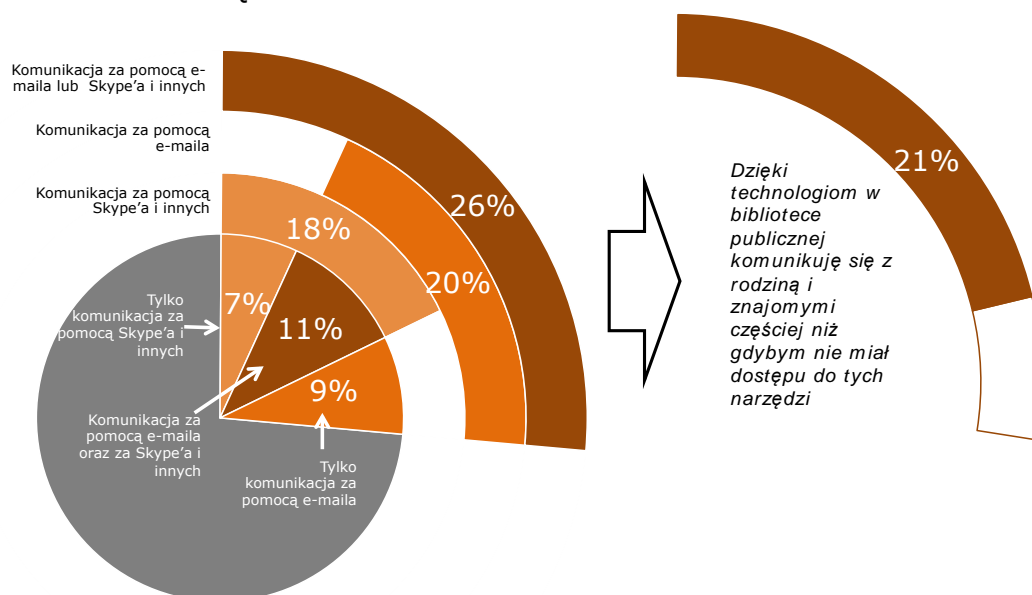
22% użytkowników biblioteki deklaruje, że dzięki technologiom w bibliotece częściej komunikuje się z rodziną i znajomymi.

Kwestia ta wygląda bardzo podobnie w bibliotekach biorących udział w Programie Rozwoju Bibliotek oraz w pozostałych bibliotekach z małych miejscowości. Odsetek użytkowników deklarujących korzystanie w bibliotece z komputerów do komunikacji oraz przyznających, że dzięki temu częściej komunikują się z innymi osobami jest właściwie identyczny w obu grupach bibliotek.

W **bibliotekach PRB** z poczty elektronicznej korzystało około **894 tysięcy** osób, z innych narzędzi online do komunikacji – **808 tysięcy** osób. **964 tysięcy** osób dzięki technologiom częściej komunikuje się ze znajomymi niż gdyby nie miało do nich dostępu w bibliotece.

Rysunek 28. Komunikacja za pomocą komputerów w bibliotekach PRB

Biblioteki należące do PRB



Administracja publiczna

Pozalałtwałem sprawy urzędowe (mężczyzna, 52 lata)

Pomoc w pisaniu pism urzędowych (mężczyzna, 54 lata)

Szybki dostęp do urzędowych stron (kobieta, 35 lat)

Można napisać podanie (kobieta, 55 lat)¹⁷

Korzystając z komputerów w bibliotece, 13% użytkowników biblioteki (nie tylko użytkowników komputerów) szukało informacji o administracji publicznej albo kontaktowało się z jej instytucjami na różne sposoby. 10% wszystkich użytkowników biblioteki uważa, że dzięki temu oszczędza czas, a 1%, że otrzymuje wsparcie albo dotacje, które są im należne. Dodatkowo 4% użytkowników angażuje się w sprawy obywatelskie przy użyciu komputerów w bibliotece.

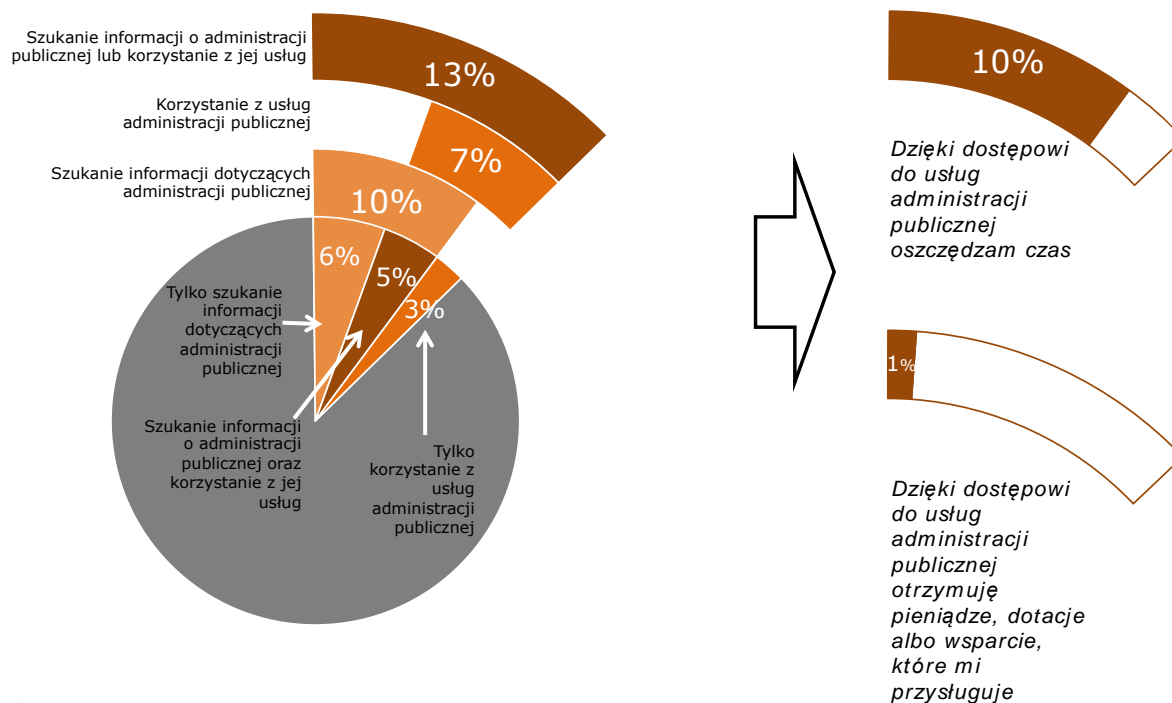
Ponownie – nie ma tu właściwie żadnej różnicy, czy są to biblioteki biorące udział w Programie Rozwoju Bibliotek czy jedna z bibliotek niebiorących w programie udziału.

W **bibliotekach PRB** informacji o administracji szuka **484** tys. osób, a korzysta przez internet z jej usług **345** tys. osób. **463** tys. użytkowników bibliotek PRB zaoszczędziło czas dzięki dostępowi do administracji publicznej przez internet, a **70** tys. otrzymało należne wsparcie pieniężne.

¹⁷ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

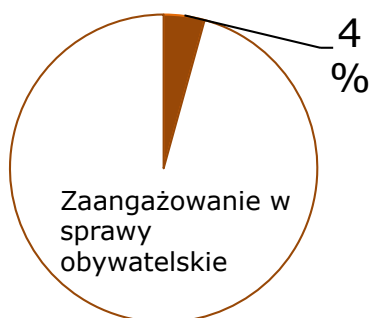
Rysunek 29. Wpływ dostępu do administracji publicznej dzięki komputerom w bibliotece w ocenie użytkowników (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)

Wszystkie biblioteki wiejskie i w miastach do 20 tys. mieszkańców

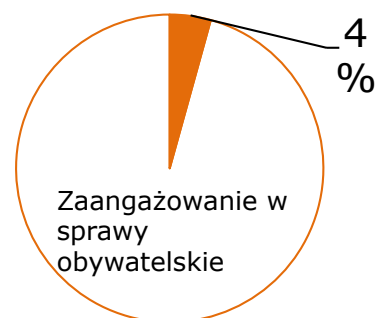


Rysunek 30. Zaangażowanie użytkowników biblioteki w sprawy obywatelskie

Wszystkie biblioteki



Biblioteki PRB



Aktywność społeczna

Sprawy z zakresu społecznego życia kulturalnego, współpraca ze stowarzyszeniami (kobieta, 70 lat)

Mam miejsce, gdzie zawsze mogę przeprowadzić szkolenie, pokazy, nabór (kobieta, 34 lata)

Udział w pracach społecznych (kobieta, 39 lat)

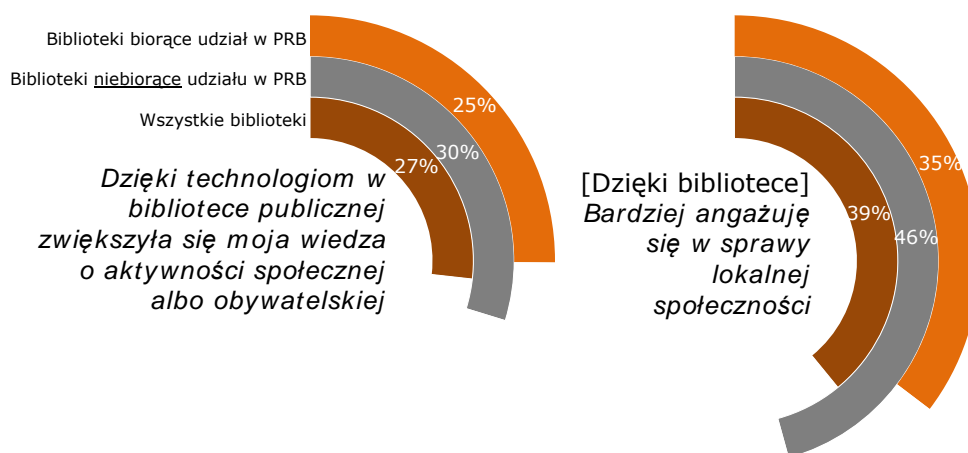
*Pomagam innym ludziom (kobieta, 40 lat)*¹⁸

Mniej więcej co czwarty użytkownik deklaruje, że dzięki bibliotece zwiększyła się jego wiedza o aktywności społecznej albo obywatelskiej. Więcej niż co trzeci użytkownik deklaruje, że dzięki bibliotece w większym stopniu angażuje się w sprawy lokalnej społeczności.

Wiedza o aktywności społecznej albo obywatelskiej zwiększyła się w przypadku **1 mln 147 tys.** użytkowników **bibliotek biorących udział w PRB. 1 mln 613 tys.** użytkowników **bibliotek PRB** dzięki bibliotece w większym stopniu angażuje się w sprawy lokalnej społeczności.

Z deklaracji badanych wynika, że użytkownicy bibliotek biorących udział w Programie Rozwoju Bibliotek są nieco mniej aktywni niż użytkownicy pozostałych bibliotek z małych miejscowości.

Rysunek 31. Wpływ biblioteki na aktywność społeczną w ocenie samych użytkowników

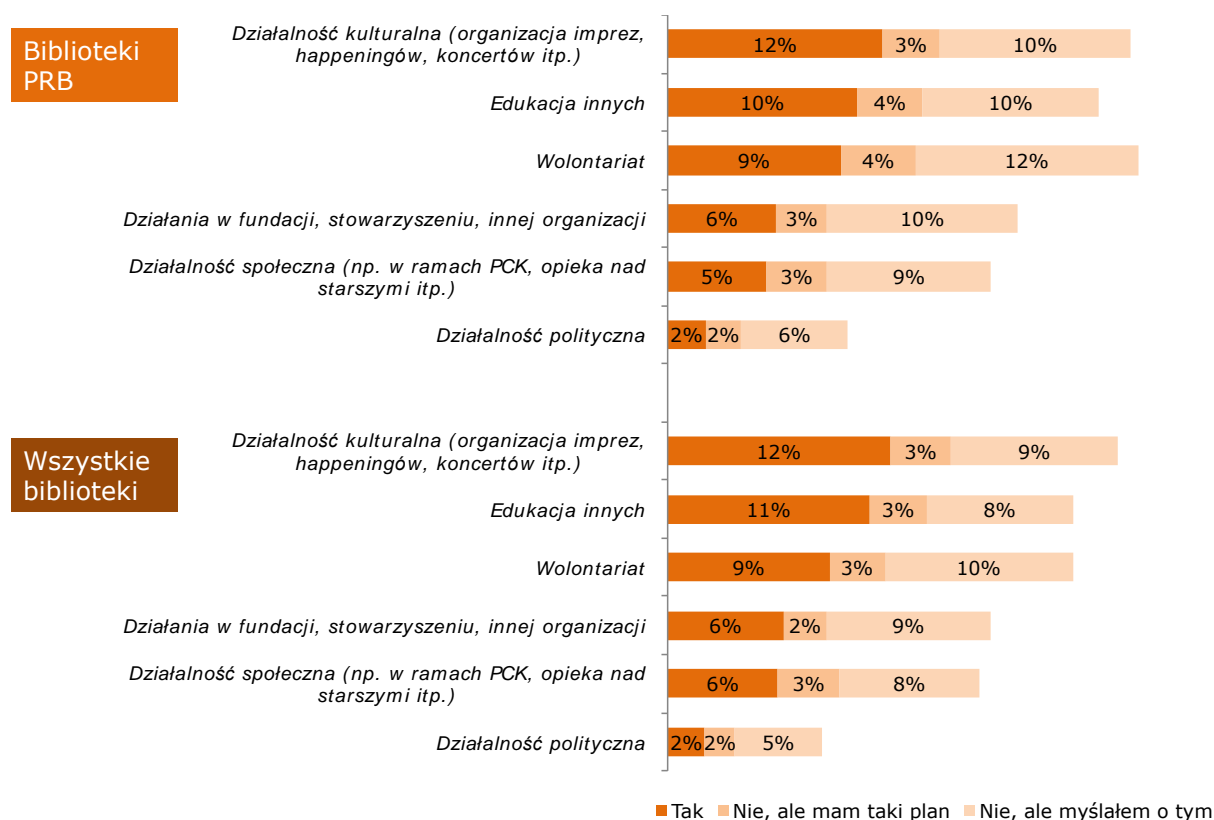


¹⁸ Odpowiedzi badanych notowane przez ankierów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Na czym polega wpływ bibliotek na aktywność społeczną? Niektórzy użytkownicy przyznają, że dzięki bibliotekom (dokładnie: aktywnościom w bibliotece oraz spotkaniom) zaangażowali się w konkretne działania na rzecz społeczności. W sumie niemal co czwarty użytkownik biblioteki wskazał na przynajmniej jeden z typów aktywności, w które się zaangażował. Najczęściej jest to działalność kulturalna (12%), potem pomoc w nauce innym (10%), wolontariat (9%), działalność w organizacji pozarządowej (6%) bądź inna działalność społeczna (np. PCK – 5%). Najrzadziej – działalność polityczna. Co więcej, po kilka procent użytkowników w każdym wypadku planuje to zrobić, a kolejne kilka-kilkanaście myśli o tym.

Użytkownicy bibliotek PRB nie różnią się od użytkowników pozostałych bibliotek z małych miejscowości, jeżeli chodzi o deklarowaną działalność, jednak częściej są skłonni twierdzić, że planują taką działalność w przyszłości.

Rysunek 32. Czy dzięki aktywnościom i spotkaniom, w których bierze Pan/Pani udział w bibliotece zaangażował/a się Pan/Pani w działania na rzecz społeczeństwa?



Rozwój ekonomiczny

Poszukiwanie pracy

Pomoc w szukaniu pracy, tu za darmo mogę odszukać oferty z innych miast (mężczyzna, 30 lat)

Szukam pracy, a tu mam gazety za darmo i dłużej mogę korzystać z internetowych wyszukiwarek (mężczyzna, 21 lat)

Napisałem CV i list motywacyjny - znalazłem ofertę pracy (mężczyzna, 30 lat)

Udało mi się znaleźć pracę (kobieta, 30 lat)¹⁹

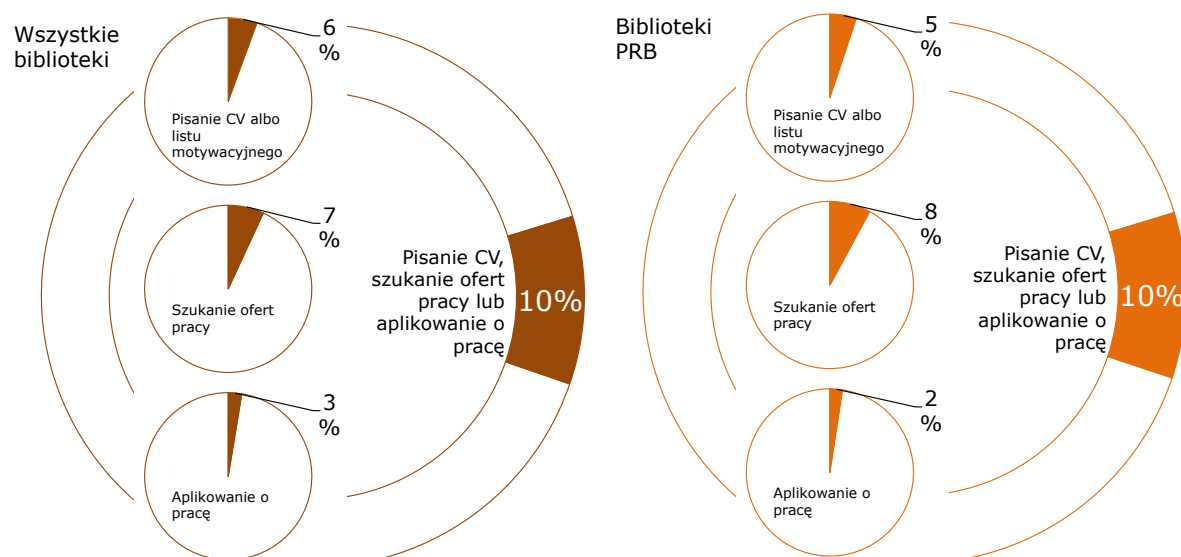
Mniej więcej co dziesiąty użytkownik biblioteki w różny sposób szukał lub przygotowywał się do szukania pracy dzięki bibliotekom, w szczególności dzięki komputerom w bibliotece. 6% użytkowników pisało w bibliotece listy motywacyjne albo życiorysy (CV), 7% szukało za pośrednictwem komputerów pracy, a 3% aplikowało o pracę (również za pomocą komputerów). Dwóch na trzech aplikujących o pracę dostało ją – oznacza to 2% użytkowników biblioteki.

Odsetki te są bardzo podobne w bibliotekach biorących udział w Programie Rozwoju Bibliotek oraz w pozostałych bibliotekach z małych miast i terenów wiejskich. W tych pierwszych większy jest jedynie odsetek aplikacji, które zostały zaakceptowane – wynosi on ponad 80%. Ze względu na niewielkie podstawy należy jednak traktować ten wniosek z ostrożnością.

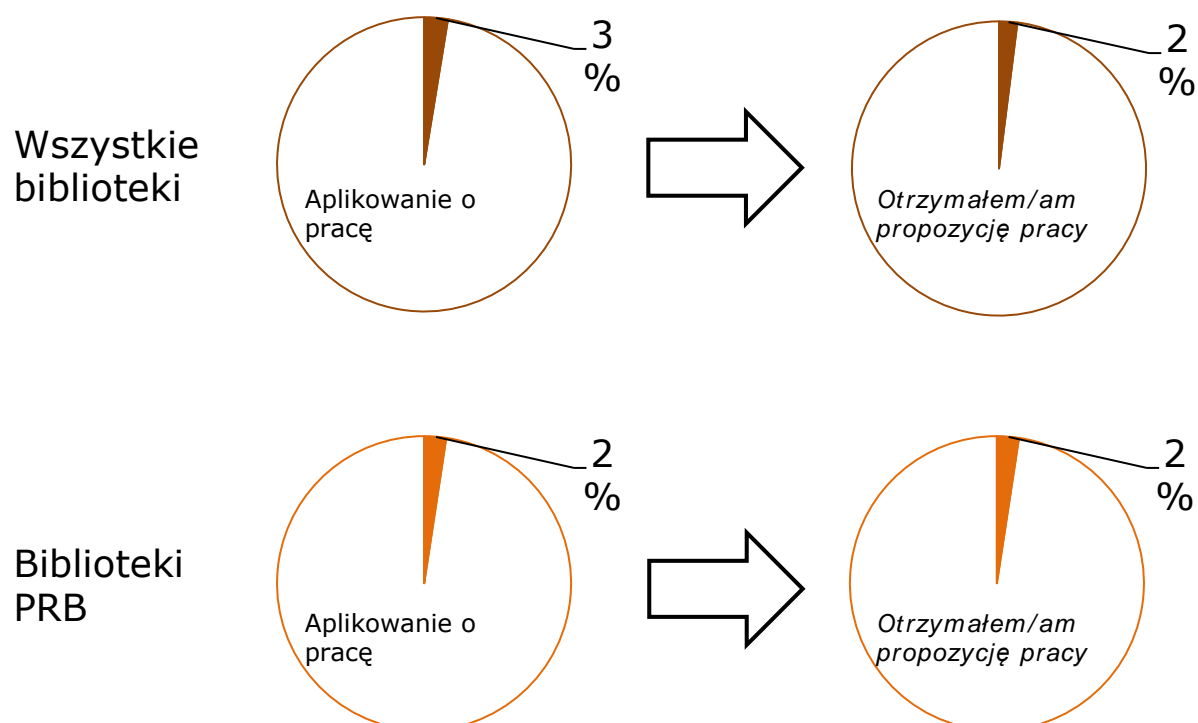
W **bibliotekach PRB** szukało lub przygotowywało się do szukania pracy **456 tys.** użytkowników. Z tego aplikację złożyło, używając komputerów w bibliotece, **111 tys.** osób, a pracę dostało **90 tys.**

¹⁹ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Rysunek 33. Poszukiwanie pracy w bibliotece



Rysunek 34. Wpływ biblioteki na możliwość znalezienia pracy



Inne korzyści ekonomiczne

Mogłem dokonać transakcji handlowych (mężczyzna, 19 lat)

[Mogłam] kupić ubiór (kobieta, 47 lat)

Załatwiam sprawy związane z działalnością firmy (mężczyzna, 44 lata)

Instrukcje o nawozach oraz ich stosowaniu w polu (mężczyzna, 63 lata)²⁰

Dzięki bibliotekom – przede wszystkim dzięki dostępowi do komputerów w bibliotece – użytkownicy wykonują także inne czynności związane ze swoją aktywnością ekonomiczną. 5% użytkowników biblioteki komunikuje się za pomocą komputerów w sprawach dotyczących działalności gospodarczej, 6% szuka informacji na temat rolnictwa. Nie ma tu właściwie różnic między bibliotekami biorącymi udział w Programie Rozwoju Bibliotek a pozostałymi bibliotekami z terenów wiejskich i małych miast.

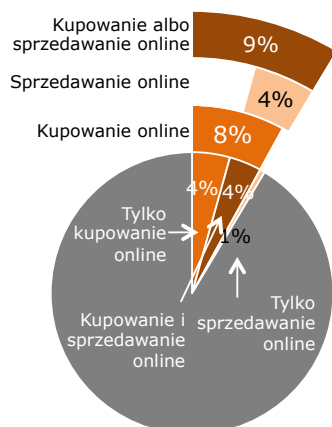
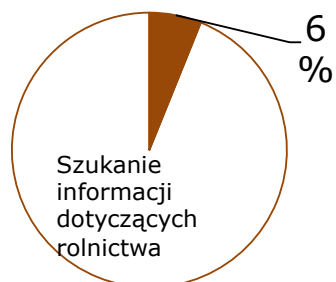
Jeszcze powszechniejsze jest kupowanie lub sprzedawanie przedmiotów i usług online. Robi to 9% użytkowników wszystkich bibliotek, przy czym 8% kupuje, a 4% sprzedaje za pomocą internetu (4% robi obie te rzeczy). W tym wypadku użytkownicy bibliotek biorących udział w PRB są aktywniejsi – 13% kupuje przedmioty lub usługi online, a aż 7% sprzedaje za pomocą internetu (6% robi obie te rzeczy).

W **bibliotekach PRB** przez internet handlowało **618 tys.** użytkowników, z tego **573 tys.** kupowało, a **307 tys.** sprzedawało przedmioty i usługi online.

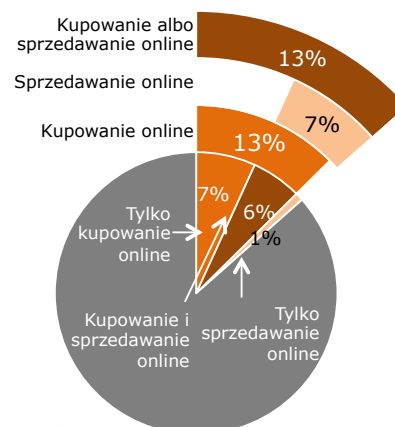
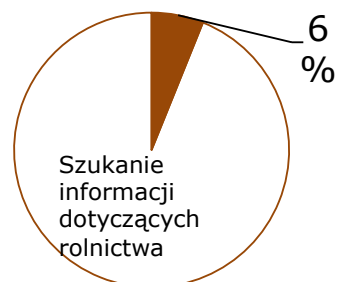
²⁰ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Rysunek 35. Korzyści ekonomiczne z technologii w bibliotece

Wszystkie biblioteki



Biblioteki PRB



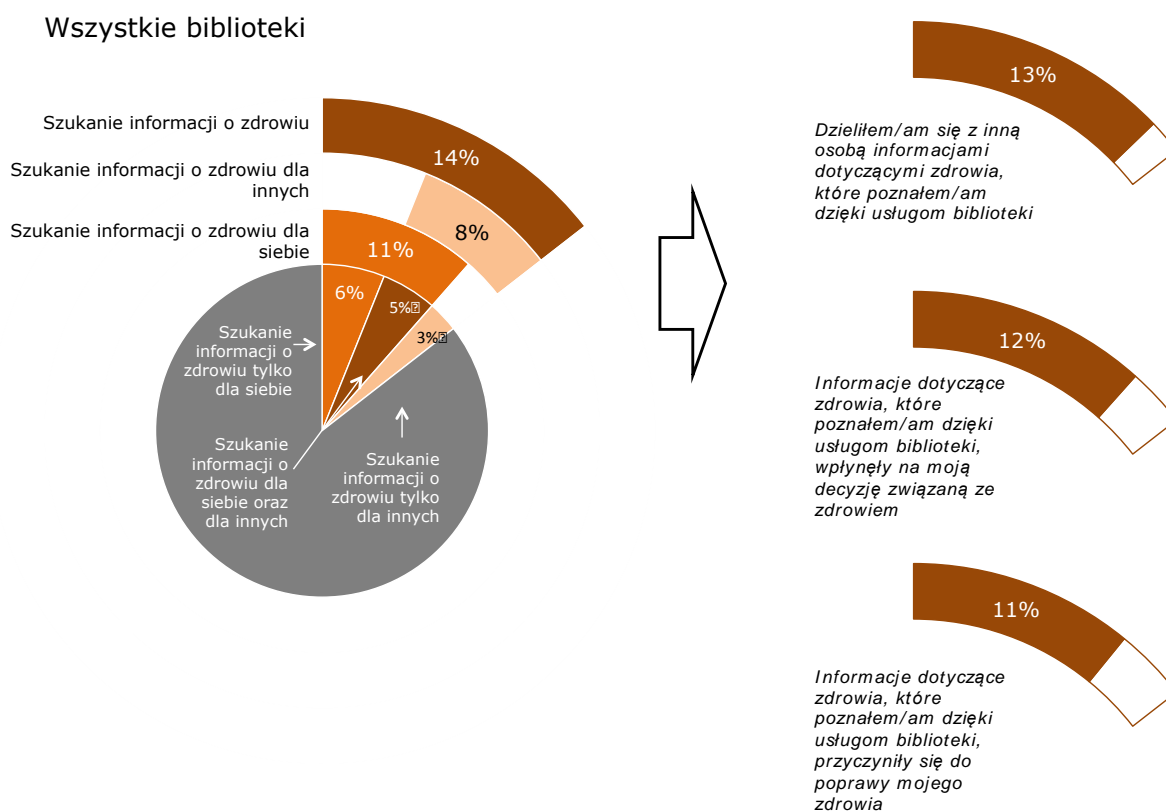
Zdrowie

Pogłębianie wiedzy na temat zdrowego odżywiania się (kobieta, 38 lat)

Poznawanie nowych wiadomości na temat zdrowia (kobieta, 61 lat)²¹

Aż 14% użytkowników biblioteki szuka w niej – korzystając z komputerów – informacji o zdrowiu. Większość z nich (11% wszystkich użytkowników biblioteki) szuka informacji dla siebie, ale wielu szuka także informacji dla innych osób (8% użytkowników biblioteki). Większość użytkowników jest zadowolona z tych poszukiwań – 13% twierdzi, że dzieli się taką wiedzą z innymi osobami, 12% deklaruje, że wiedza ta wpłynęła na ich decyzje związane ze zdrowiem, a 11% – że przyczyniła się do poprawy ich zdrowia.

Rysunek 36. Wpływ biblioteki na kwestie związane ze zdrowiem w ocenie użytkowników. (wszyscy użytkownicy biblioteki, wie i miasta do 20 tys. mieszkańców)

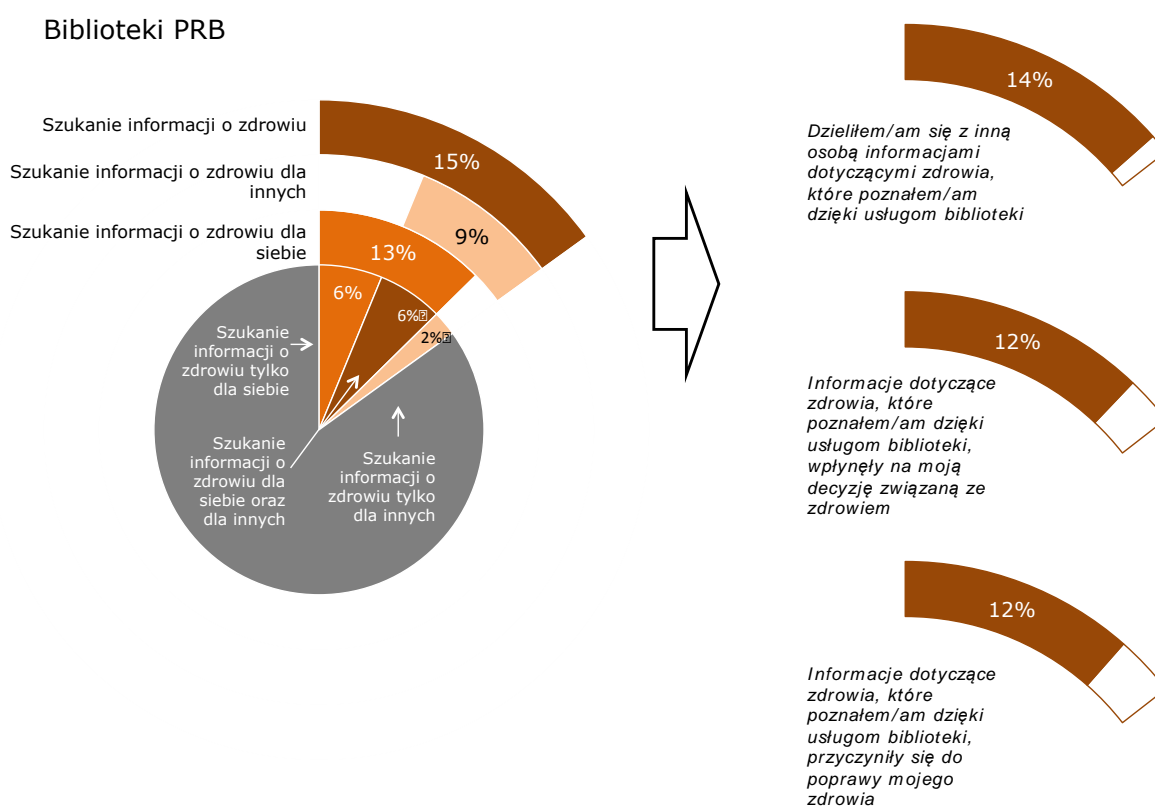


²¹ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

W bibliotekach biorących udział w PRB odsetki te są nieznacznie większe, głównie ze względu na nieco większą liczbę osób, które szukają informacji o zdrowiu przy użyciu bibliotecznych komputerów.

W **bibliotekach PRB** informacji o zdrowiu szukało w internecie **687 tys.** osób. Z tego **615 tys.** dzieliło się zdobytą wiedzą, **553 tys.** przyznaje, że informacje, które zdobyły wpłynęły na ich decyzje związane ze zdrowiem, a **525 tys.**, że ich zdrowie poprawiło się w wyniku wykorzystania tej wiedzy.

Rysunek 37. Wpływ biblioteki na kwestie związane ze zdrowiem w ocenie użytkowników w bibliotekach PRB



Edukacja

Jak potrzebuje coś do szkoły to korzystam z materiałów dostępnych w bibliotece (kobieta, 12 lat)

Korzystam z internetu, odrabiając zadania domowe (kobieta, 16 lat)

Uczę się, żeby mieć lepsze oceny w szkole (kobieta, 15 lat)

Obecnie piszę pracę inżynierską i wypożyczam z biblioteki potrzebne mi do tego materiały (mężczyzna, 21 lat)

Korzystałam z księgozbioru w czasie studiów i pisania pracy magisterskiej (kobieta, 26 lat)

Do doskonalenia zawodowego (kobieta, 35 lat)

Rozwój od strony zawodowej (mężczyzna, 31 lat)²²

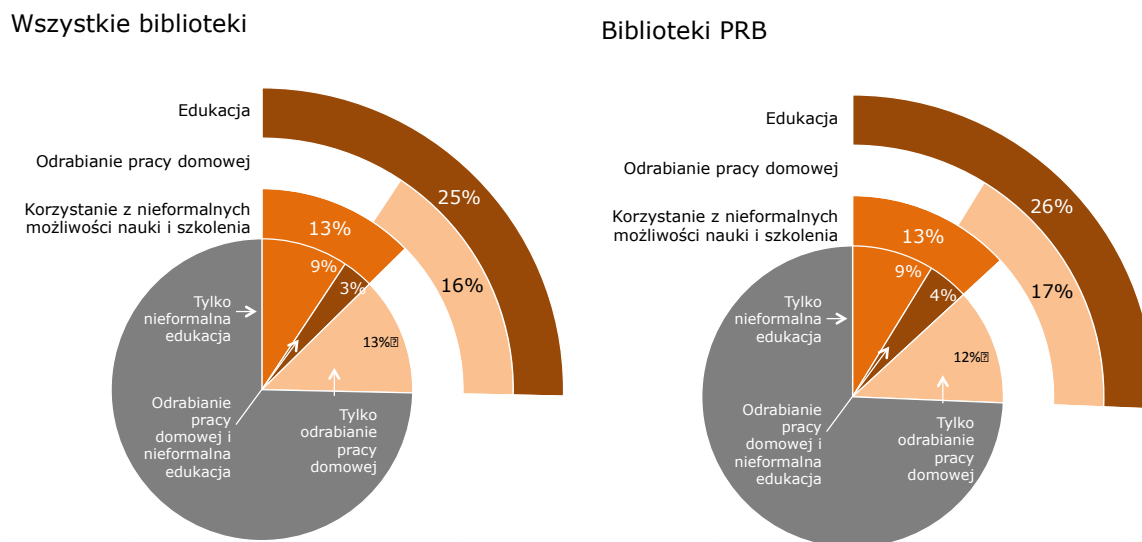
Użytkownicy biblioteki korzystają w bibliotece również z edukacji. 16% z nich odrabia tu pracę domową. Oczywiście są to głównie dzieci i młodzież – robi to aż 51% użytkowników w wieku 13-18 lat i 17% użytkowników w wieku 19-25 lat. Jednak także osoby dorosłe uczą się w bibliotece – 3% osób starszych niż 25 lat.

13% użytkowników bibliotek korzysta z nieformalnych możliwości nauki i szkolenia w bibliotece. W podobnym stopniu robią to osoby w różnym wieku (poza osobami starszymi niż 65 lat, z których tylko 5% korzysta z takich możliwości).

W sumie z jednej z tych form edukacji korzysta w bibliotece około jedna czwarta użytkowników biblioteki.

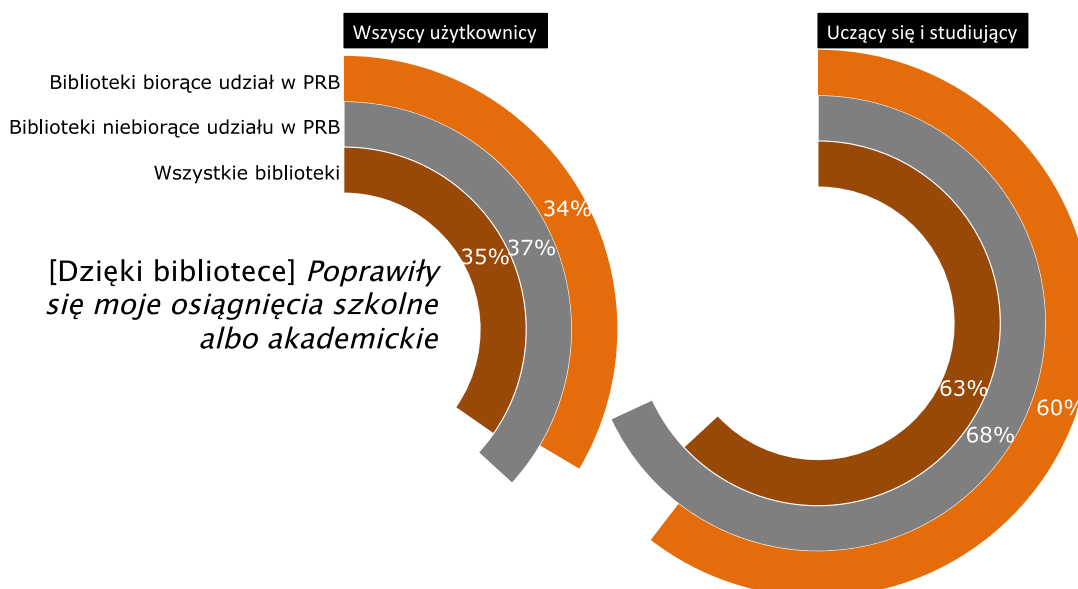
²² Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?

Rysunek 38. Rola biblioteki w edukacji użytkowników bibliotek



Różnice pomiędzy użytkownikami bibliotek PRB a użytkownikami pozostałych bibliotek z małych miejscowości i terenów wiejskich są niewielkie.

Rysunek 39. Wpływ biblioteki na osiągnięcia szkolne i akademickie w ocenie użytkowników



Niezależnie od tego, czy użytkownicy (głównie uczniowie) odrabiają w bibliotece pracę domową czy nie, 63% uczących się użytkowników biblioteki deklaruje, że dzięki bibliotece poprawili się ich wyniki w nauce. Przekłada się to na 35% wszystkich użytkowników biblioteki.

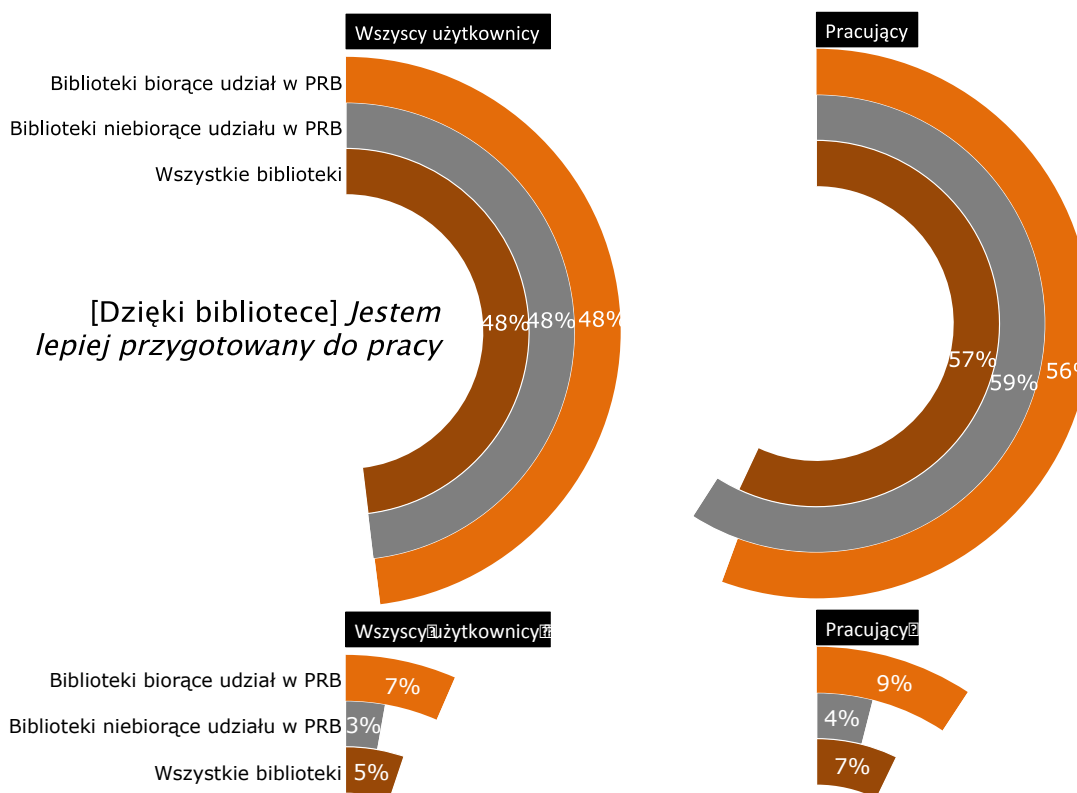
Edukacja w bibliotece to także lepsze przygotowanie do pracy zawodowej. 5% użytkowników bibliotek (czyli 7% pracujących) uważa, że dzięki wiedzy i informacjom wyniesionym z biblioteki wzrosły ich zarobki, a 48% użytkowników, że są lepiej przygotowani do pracy (jest to 56% pracujących użytkowników biblioteki). Użytkownicy bibliotek PRB częściej deklarują, że dzięki bibliotekom wzrosły ich zarobki.

W **bibliotekach PRB** odrabia prace domowe **770 tys.** osób, a z nieformalnych możliwości nauki czy szkolenia korzysta **601 tys.** osób.

Można szacować, że **1 mln 530 tys.** osób poprawiło wyniki w nauce.

2 mln 197 tys. osób jest lepiej przygotowanych do swojej pracy, a zarobki **297 tys.** osób poprawiły się dzięki wiedzy i informacjom znalezionym w bibliotece.

Rysunek 40. Wpływ biblioteki na osiągnięcia zawodowe w ocenie użytkowników



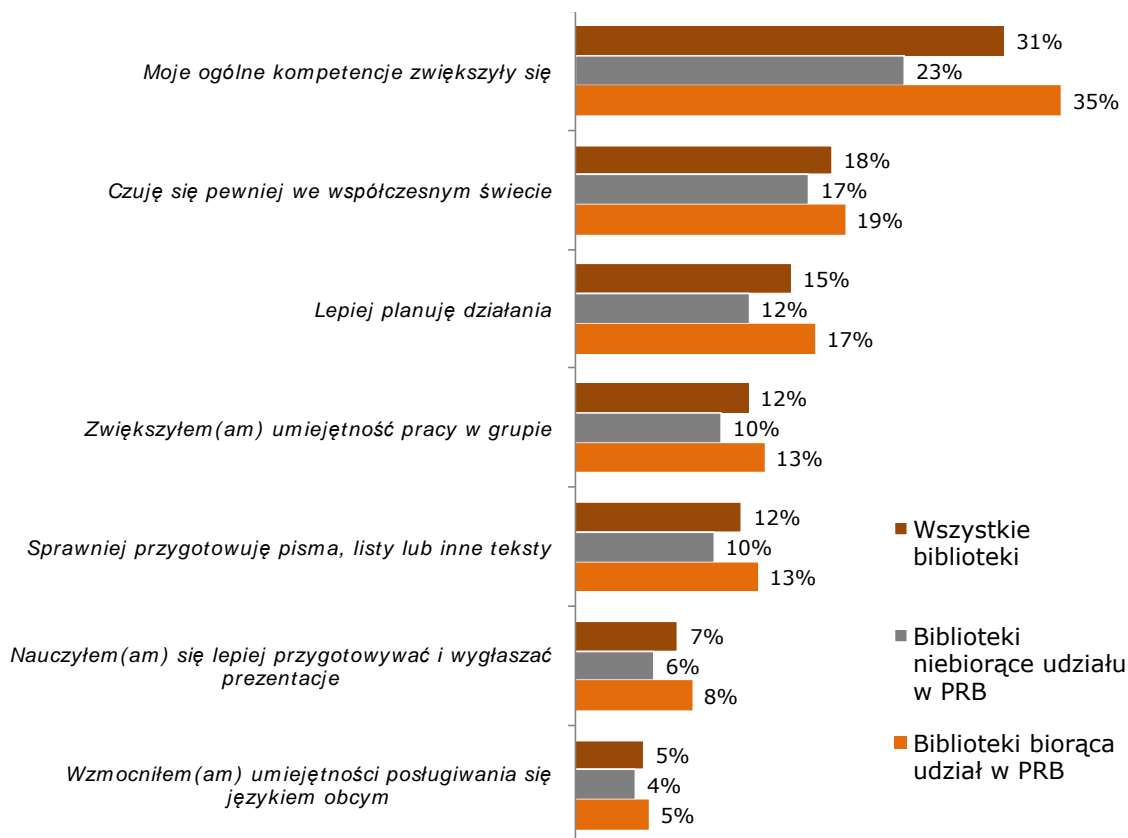
Nabyte umiejętności²³

Czego uczą się użytkownicy bibliotek poza omówionymi wcześniej umiejętnościami związanymi z obsługą komputera?

Co trzeci użytkownik uważa, że jego ogólne kompetencje się zwiększyły – w bibliotekach PRB uważa tak nawet 36% użytkowników. Mniej więcej co piąty z użytkowników bibliotek przyznaje, że dzięki zdobytym umiejętnościom po prostu czuje się pewnie we współczesnym świecie.

Warto zwrócić uwagę na te odpowiedzi, które świadczą o zdobyciu wymiernych umiejętności – 5% użytkowników wzmocniło swoje umiejętności posługiwania się językiem obcym, 8% nauczyło się lepiej posługiwać i wygłaszać prezentacje, 12% sprawniej pisać (listy, pisma i inne). Są także umiejętności miękkie: 12% deklaruje, że dzięki bibliotece lepiej pracuje w grupie, a 16%, że lepiej planuje swoje działania.

Rysunek 41. Nabyte umiejętności



²³ Pominięto tu wcześniej omówione umiejętności związane z komputerami i internetem

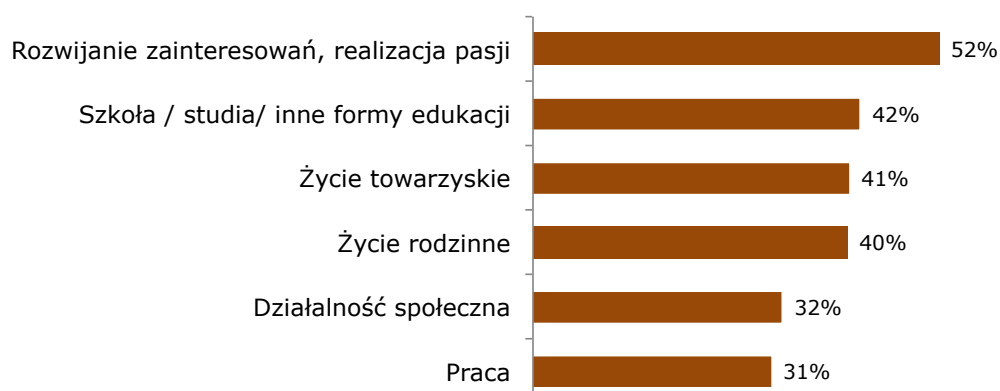
Użytkownicy bibliotek biorących udział w PRB częściej wskazują, że nauczyli się tych umiejętności – dotyczy to zarówno ogólnego stwierdzenia o podniesieniu kompetencji, co konkretnych umiejętności.

Te różnice są szczególnie duże w przypadku umiejętności miękkich – planowania działań oraz pracy w grupie. Jest to o tyle ważne, że dotyczy nie tylko szkolnych umiejętności, ale jest związane także z edukacją dorosłych.

W **bibliotekach PRB 245 tys.** użytkowników wzmocniło swoje umiejętności językowe, **608 tys.** nauczyło się lepiej pisać, a **387 tys.** przygotowywać lepsze prezentacje.

Można szacować, że **798 tys.** użytkowników lepiej planuje swoje działania a **615 tys.** zwiększyło swoje umiejętności pracy w grupie.

Rysunek 42. Gdzie przydały się zdobyte umiejętności i kompetencje?* (wszyscy użytkownicy bibliotek, wieś i miasta do 20 tys. mieszkańców)



Suma odpowiedzi zdecydowanie się przydały i raczej się przydały. Na pytanie odpowiadały tylko osoby, które zadeklarowały, że nabyły przynajmniej jedną umiejętność dzięki bibliotece, na wykresie przedstawiono odsetek wszystkich użytkowników biblioteki (niezależnie od tego, czy nauczyli się jakiejś umiejętności).

Nabyte umiejętności przydają się użytkownikom przede wszystkim w rozwijaniu zainteresowań i pasji (ponad połowa użytkowników biblioteki). W różnych formach edukacji formalnej przydają się one 42% użytkowników biblioteki (64% uczących się lub studiujących użytkowników biblioteki). Aż 40% wskazało, że rzeczy, których się nauczyli, przydają im się także w życiu towarzyskim i rodzinnym, co trzeci użytkownik biblioteki nauczył się rzeczy, które przydają mu się w działalności społecznej. Wreszcie 30% użytkowników (50% pracujących) uważa, że to czego nauczyli się w bibliotece, przydaje się im także w pracy.

Inne korzyści

Biblioteka jako miejsce

Organizowanie czasu wolnego dzieciom w czasie wolnym od szkoły i przedszkola (w okresie ferii) (kobieta, 42 lata)

Opieka nad dzieckiem (kobieta, 30 lat)

Miejsce do spotkań towarzyskich (mężczyzna, 30 lat)

Dobre miejsce do integracji (kobieta, 44 lata)

Miła rodzinna atmosfera (kobieta, 73 lata)²⁴

Korzyścią, która nie mieści się w schemacie opisanym w poprzednich rozdziałach, a jednocześnie ma z kilkoma z nich związek, jest „biblioteka jako miejsce”. Chodzi tu o podkreślenie roli, jaką biblioteki pełnią w tych miejscowościach, gdzie brakuje przestrzeni wspólnej czy - szerzej - przestrzeni publicznej. Biblioteka, choć nie jest to jej głównym celem, odpowiada na ten problem.

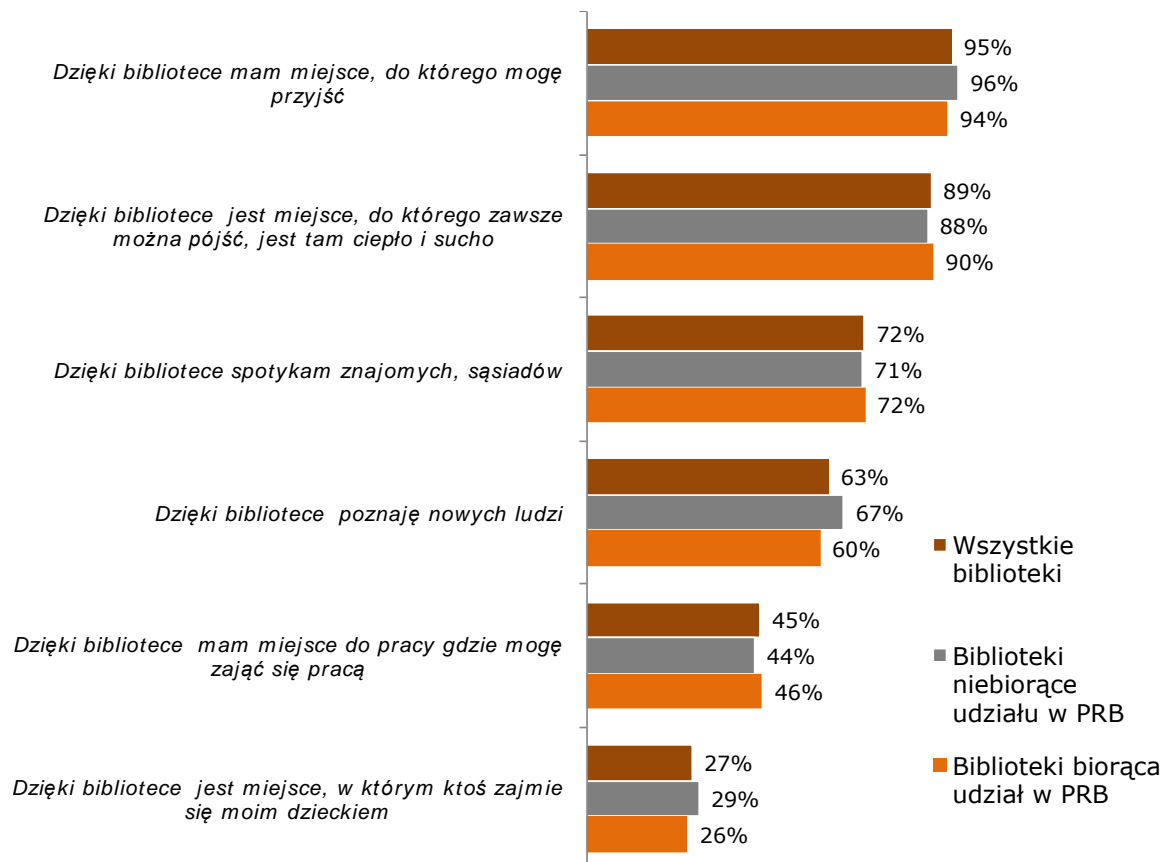
Przede wszystkim biblioteka w zgodnej opinii niemal wszystkich jej użytkowników jest miejscem, do którego *zawsze można przyjść*, miejscem – czego nie należy lekceważyć – gdzie *zawsze jest ciepło i sucho*.

Po drugie jest to miejsce, gdzie można rozwijać kontakty z innymi osobami – trzy czwarte użytkowników spotyka tam swoich znajomych i sąsiadów, dwóch na trzech poznaje także nowych ludzi.

Wreszcie biblioteka odpowiada na potrzeby bardziej partykularne – jest przestrzenią do pracy (o czym była już wcześniej mowa), ale także miejscem, gdzie ktoś może zająć się dzieckiem (np. gdy są ferie lub po zakończeniu lekcji - jak wskazują cytaty powyżej).

²⁴ Odpowiedzi badanych notowane przez ankieterów. Pytanie brzmiało: *Proszę pomyśleć o swojej gminnej/miejskiej bibliotece i powiedzieć, co dzięki niej udało się Panu/Pani osiągnąć, załatwić, w czym Panu/Pani pomogła?*

Rysunek 43. Biblioteka jako miejsce*



*Suma odpowiedzi zgadzam się i zdecydowanie się zgadzam

SPIS TABEL I WYKRESÓW

Tabela 1. Dystrybucja próby	6
Tabela 2. Uczestnicy badania w podziale na biblioteki PRB i pozostałe	8
Rysunek 1. Jak ważne są dla użytkowników usługi biblioteki? (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	17
Rysunek 2. Ważność usług biblioteki a udział biblioteki w PRB.....	18
Rysunek 3. Wymiary postrzeganej roli biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	20
Rysunek 4. Nasycenie wymiarów w grupach demograficznych oraz typach bibliotek (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	21
Rysunek 5. Co użytkownicy robią w bibliotece? (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	22
Rysunek 6. Profil demograficzny korzystających z różnych elementów oferty biblioteki - średni wiek oraz odsetek kobiet korzystających z danego elementu oferty (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).	23
Rysunek 7. Co użytkownicy robią w bibliotece a udział w PRB	24
Tabela 3. Segmenty użytkowników biblioteki - schemat podziału	25
Rysunek 8. Użytkownicy, którzy korzystają z różnych elementów oferty biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	26
Rysunek 9. Charakterystyki demograficzne segmentów użytkowników biblioteki (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	27
Rysunek 10. Gdzie po raz pierwszy korzystał Pan/korzystała Pani z internetu? (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	31
Rysunek 11. Gdzie po raz pierwszy korzystał Pan/korzystała Pani z internetu? (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	31
Rysunek 12. Odsetek użytkowników komputerów w bibliotece, którzy po raz pierwszy skorzystali z Internetu w bibliotece (wszystkie biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	32

Rysunek 13. Miejsce pierwszego kontaktu z internetem (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	33
Rysunek 14. Dostęp do internetu użytkowników biblioteki (użytkownicy internetu w bibliotece).....	34
Rysunek 15. Charakterystyki użytkowników mających dostęp do komputera tylko w bibliotece	35
Rysunek 16. Częstotliwość odwiedzin biblioteki przez osoby mające dostęp do internetu tylko w bibliotece (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	36
Rysunek 17. Edukacja ICT – czego nauczyli się użytkownicy komputerów w bibliotekach (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	38
Rysunek 18. Edukacja ICT – czego nauczyli się użytkownicy komputerów w bibliotekach uczestniczących i nieuczestniczących w PRB.....	39
Rysunek 19. Podział umiejętności związanych z komputerami i internetem na stopnie zaawansowania (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	40
Rysunek 20. Poziom nabytych w bibliotece umiejętności komputerowych (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	41
Rysunek 21. Poziom kompetencji komputerowych zdobyty w bibliotece – zróżnicowanie (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	42
Rysunek 22. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? (użytkownicy internetu w bibliotece, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	44
Rysunek 23. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? – zróżnicowanie (użytkownicy internetu w bibliotece)...	45
Rysunek 24. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? – zróżnicowanie ze względu na wiek (użytkownicy internetu w bibliotece)	46
Rysunek 25. Do czego używał Pan/używała Pani w ciągu ostatnich 12 miesięcy internetu w bibliotece? (użytkownicy internetu w bibliotece)	47

Rysunek 26. Wpływ biblioteki na korzystanie z technologii w ocenie użytkowników	48
Rysunek 27. Komunikacja za pomocą komputerów w bibliotece (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	49
Rysunek 28. Komunikacja za pomocą komputerów w bibliotekach PRB	50
Rysunek 29. Wpływ dostępu do administracji publicznej dzięki komputerom w bibliotece w ocenie użytkowników (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	52
Rysunek 30. Zaangażowanie użytkowników biblioteki w sprawy obywatelskie ..	52
Rysunek 31. Wpływ biblioteki na aktywność społeczną w ocenie samych użytkowników	53
Rysunek 32. Czy dzięki aktywnościom i spotkaniom, w których bierze Pan/Pani udział w bibliotece zaangażował/a się Pan/Pani w działania na rzecz społeczeństwa?	54
Rysunek 33. Poszukiwanie pracy w bibliotece.....	56
Rysunek 34. Wpływ biblioteki na możliwość znalezienia pracy	56
Rysunek 35. Korzyści ekonomiczne z technologii w bibliotece	58
Rysunek 36. Wpływ biblioteki na kwestie związane ze zdrowiem w ocenie użytkowników. (wszyscy użytkownicy biblioteki, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców)	59
Rysunek 37. Wpływ biblioteki na kwestie związane ze zdrowiem w ocenie użytkowników w bibliotekach PRB	60
Rysunek 38. Rola biblioteki w edukacji użytkowników bibliotek	62
Rysunek 39. Wpływ biblioteki na osiągnięcia szkolne i akademickie w ocenie użytkowników	62
Rysunek 40. Wpływ biblioteki na osiągnięcia zawodowe w ocenie użytkowników	63
Rysunek 41. Nabyte umiejętności.....	64
Rysunek 42. Gdzie przydały się zdobyte umiejętności i kompetencje?* (wszyscy użytkownicy bibliotek, wsie i miasta do 20 tys. mieszkańców).....	65

Rysunek 43. Biblioteka jako miejsce* 67