

Europejskie badanie opinii użytkowników na temat korzyści wynikających ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych

Raport końcowy

Marzec 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor i Rosanna Currenti



TNS

BILL &
MELINDA
GATES
foundation

JN26011309

Spis treści

Podsumowanie wyników badania	4
1. Wprowadzenie	10
2. Biblioteki publiczne i dostęp do Internetu	14
3. Korzystanie z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów	17
4. Postrzeganie bibliotek publicznych	32
5. Edukacja nieformalna i pozaformalna	39
6. Zatrudnienie	46
7. Działalność gospodarcza	50
8. E-administracja i aktywność obywatelska	54
9. Korzyści	59
10. Wnioski	67
Załącznik A: Metodologia	71
Załącznik B: Profil demograficzny użytkowników publicznie dostępnych komputerów i użytkowników bibliotek	

Sugerowany sposób cytowania:

Quick, Prior, Toombs, Taylor i Currenti (2013): *Europejskie badanie opinii użytkowników na temat korzyści wynikających ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych* (finansowane przez Fundację Billa i Melindy Gatesów)

Podsumowanie wyników badania

Cele i metodologia badania

Biblioteki publiczne w Unii Europejskiej (UE) od dłuższego czasu odgrywają ważną rolę w życiu lokalnych społeczności, zapewniając bezpłatny dostęp do informacji, wsparcie ze strony wykwalifikowanego personelu oraz przestrzeń do spotkań publicznych. Aktywny udział w życiu społecznym coraz częściej wymaga dostępu do informacji oraz zasobów cyfrowych. Dlatego biblioteki publiczne w UE poszerzają swoją ofertę o dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK), takich jak komputery czy Internet.

W ramach strategii Europa 2020 na rzecz wzrostu gospodarczego - inteligentnego, zrównoważonego i sprzyjającego włączeniu społecznemu - Unia Europejska wyznaczyła sobie ambitne zadania w wielu dziedzinach rozwoju. Zapewnienie szerokiego dostępu do informacji odgrywa tu istotną rolę - szczególnie w obszarach zatrudnienia, innowacji, edukacji oraz włączenia społecznego. Państwa członkowskie UE muszą osiągnąć określone cele w tych obszarach do roku 2020. Wydaje się, że dostęp do TIK w bibliotekach publicznych może wspomagać wdrażanie polityk w zakresie wzrostu, edukacji czy spójności, związanych ze strategią Europa 2020.

Fundacja Billa i Melindy Gatesów zleciła TNS, niezależnej firmie badawczej o globalnym zasięgu, przeprowadzenie badania w 17 krajach Unii Europejskiej, aby poznać opinie na temat bibliotek publicznych oraz sposoby korzystania z nich. Celem badania było ustalenie, jaki wpływ wywierają biblioteki publiczne na życie użytkowników.

Badanie składało się z następujących części:

- warsztaty z udziałem zainteresowanych stron w celu omówienia priorytetów badania;
- badanie źródeł zastanych w celu zebrania i porównania najważniejszych danych na temat bibliotek;
- badanie ankietowe reprezentatywnej próby populacji w wieku od 15 lat wzwyż w każdym z 17 krajów;
- badanie ankietowe użytkowników bibliotek oraz użytkowników publicznie dostępnych komputerów w wieku od 15 lat wzwyż w każdym z 17 krajów, prowadzone w bibliotekach;
- badanie jakościowe użytkowników oraz pracowników bibliotek.

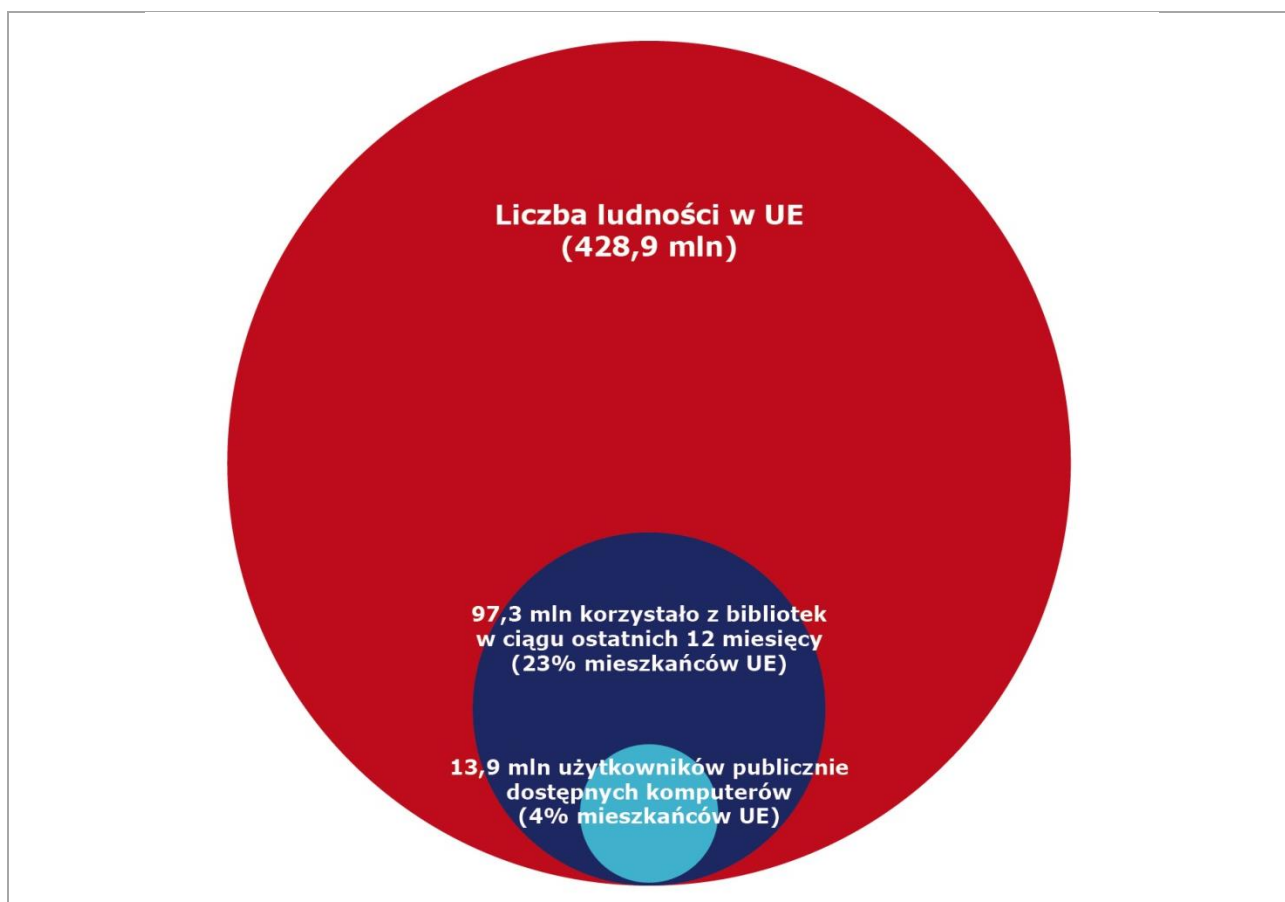
Biblioteki publiczne

- Na podstawie badania źródeł zastanych ustalono, że w UE istnieje ponad 65 000 bibliotek publicznych.
- W większości krajów przeważająca część bibliotek (80% lub więcej) oferuje komputery do użytku publicznego. Wyjątki to Niemcy i Bułgaria.

Korzystanie z bibliotek oraz publicznie dostępnych komputerów

- Prawie jedna czwarta osób dorosłych w UE, tj. 97,3 mln osób, skorzystało z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Ogólnie ujmując, w krajach z najwyższym poziomem wydatków per capita na utrzymanie bibliotek poziom korzystania z bibliotek jest najwyższy. Najczęściej korzystają z bibliotek mieszkańcy Finlandii i Danii, odpowiednio 67% i 57%; w wielu krajach na południu i wschodzie Europy poziom korzystania z bibliotek jest znacznie niższy – w Grecji 9%, w Portugalii 12%, w Bułgarii 12%, we Włoszech 14% i w Rumunii 16%.
- 13,9 mln, czyli 4% osób dorosłych w UE, korzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Poziom korzystania z takich komputerów w poszczególnych krajach odpowiada poziomowi korzystania z bibliotek w ogóle. W Finlandii (19%) i Danii (19%) poziom korzystania z publicznie dostępnych komputerów był bardzo wysoki, podczas gdy w Bułgarii, Polsce, Portugalii, Włoszech, Francji, Grecji i Niemczech był znacznie niższy, 1-2% wszystkich dorosłych mieszkańców każdego z tych krajów.

Rysunek: 1.1 Liczba użytkowników bibliotek i publicznie dostępnych komputerów w porównaniu z liczbą mieszkańców UE



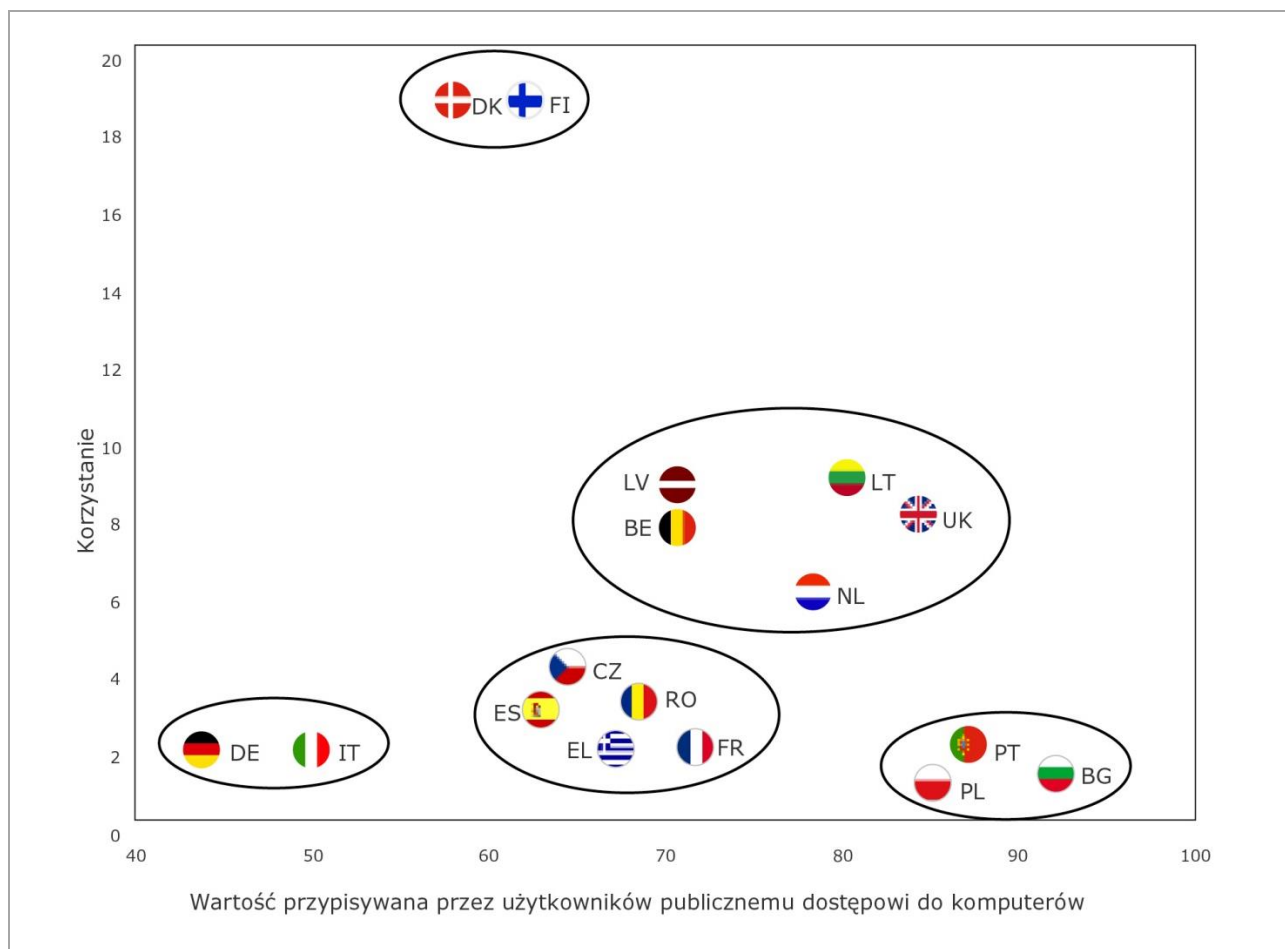
Źródło: Eurostat 2011/2012 i badanie typu omnibus. Pytanie 1. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedził(a) Pan(i) bibliotekę publiczną? Pytanie 4. W którym z tych miejsc skorzystał(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy z komputera podłączonego do Internetu?

Podstawa: Wszyscy respondenci (17816)

- W ujęciu demograficznym poziom korzystania z publicznie dostępnych komputerów był najwyższy wśród osób młodych w wieku od 15 do 24 lat, wśród uczniów i studentów oraz wśród osób urodzonych poza UE.
- Z publicznie dostępnych komputerów na ogół rzadko korzystają przedstawiciele grup tradycyjnie „wykluczonych cyfrowo” lub „wykluczonych społecznie”, takich jak Romowie, mniejszości

- etniczne, migranci oraz osoby, które zakończyły edukację w stosunkowo młodym wieku. Jednak to właśnie z tych grup pochodzi część użytkowników najbardziej regularnie korzystających z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach i dla nich ta usługa jest szczególnie ważna.
- Główne powody korzystania z publicznie dostępnych komputerów to bezpłatny charakter usługi oraz brak innych możliwości korzystania przez użytkowników. Osoby, które nie mają innych możliwości dostępu do komputera, zazwyczaj pochodzą z grup „wykluczonych cyfrowo”, takich jak Romowie, osoby niepełnosprawne, osoby powyżej 55. roku życia, bezrobotni oraz osoby, które zakończyły edukację w stosunkowo młodym wieku.
 - Szacuje się, że 4,6 mln osób dorosłych *po raz pierwszy* skorzystało z komputera, żeby połączyć się z Internetem, w bibliotece publicznej, co ilustruje rolę, jaką biblioteki odgrywają w zachęcaniu ludzi do korzystania z komputerów.
 - Użytkownicy wysoko ocenili usługę publicznego dostępu do komputerów w bibliotece. Przeważająca większość (92%) użytkowników publicznie dostępnych komputerów uważała, że komputer z dostępem do Internetu w bibliotece to wartościowa usługa. Użytkownicy w Bułgarii, Portugalii, na Litwie, w Polsce oraz Wielkiej Brytanii szczególnie wysoko cenią tę usługę. Również 91% użytkowników publicznie dostępnych komputerów było „bardzo zadowolonych” lub „zadowolonych” z tej usługi.
 - Poniższy wykres przedstawia grupy krajów o podobnym poziomie korzystania z usługi oraz wartości, jaką przypisują jej użytkownicy. Można wyróżnić pięć takich grup:
 - Wysoki poziom korzystania, średnia wartość – Dania i Finlandia;
 - Średni poziom korzystania, średnia/wysoka wartość – Wielka Brytania, Łotwa, Litwa, Belgia, Holandia;
 - Niski poziom korzystania, wysoka wartość – Portugalia, Polska, Bułgaria;
 - Niski poziom korzystania, średnia wartość – Hiszpania, Czechy, Rumunia, Grecja i Francja;
 - Niski poziom korzystania, niska wartość – Niemcy i Włochy.

Rysunek: 1.2 Wartość przypisywana usłudze publicznego dostępu do komputerów w porównaniu z poziomem korzystania



Źródło: Badanie bibliotek. C4. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z publicznie dostępnego komputera w bibliotece publicznej, aby połączyć się z Internetem? C30. Jaką wartość ma dla Pana(i) komputer w bibliotece i połączenie z Internetem?

Podstawa: Wszyscy respondenci (24253); Wszyscy użytkownicy publicznie dostępnych komputerów (11716)

Postrzeganie bibliotek publicznych i korzyści dla użytkowników

- Przekonanie o tym, że bezpłatny dostęp do komputerów i Internetu w bibliotekach jest ważny, było wysokie zarówno wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów, jak i użytkowników bibliotek w ogóle. Około siedmiu na dziesięciu użytkowników bibliotek uznało, że „bezpłatny dostęp do komputerów” i „bezpłatny dostęp do Internetu” w bibliotekach jest ważny lub bardzo ważny.
- Mimo że prawie trzech na dziesięciu respondentów nie potrafiło wyrazić opinii (prawdopodobnie dlatego, że nie znali biblioteki w swojej miejscowości), większość z pozostałych badanych uważała miejscową bibliotekę za co najmniej „dość skuteczną” w zaspokajaniu potrzeb lokalnej społeczności. Ponadto, pomimo panujących w znacznej części Europy tendencji do ograniczania wydatków, 40% ogółu społeczeństwa uważało, że biblioteki publiczne powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe niż obecnie. Częściowo było to spowodowane przekonaniem respondentów o tym, że bezpłatne technologie informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach stają się coraz ważniejsze w sytuacji, gdy maleją budżety gospodarstw domowych. Tylko 5% badanych uważało, że biblioteki powinny otrzymywać mniejsze wsparcie finansowe.
- W sumie 83% użytkowników publicznie dostępnych komputerów uznało, że korzystanie z tych komputerów przyniosło im co najmniej jedną korzyść: tak uważa 11,5 mln osób dorosłych w UE. Najczęściej wymieniane korzyści to oszczędność czasu i pieniędzy, ale wskazywano również

na bardziej konkretne korzyści związane z edukacją, dostępem do usług administracji publicznej, a także dostępem do zasobów i umiejętności niezbędnych do znalezienia pracy. 8,5 mln osób dorosłych w UE wymieniło przynajmniej jedną z tych trzech korzyści. Wymieniały je najczęściej osoby w wieku od 15 do 24 lat oraz w wieku od 55 do 64 lat, a także Romowie.

- Postrzeganie bibliotek przez użytkowników było pozytywne. Więcej niż dziewięciu na dziesięciu użytkowników zgadzało się ze stwierdzeniem, że biblioteki publiczne są dostępne dla wszystkich, oferują dostęp do informacji tym, którzy nie mają możliwości uzyskania go w inny sposób, a także są „życzliwe” i przyjazne. Trzy czwarte użytkowników bibliotek zgodziło się ze stwierdzeniem, że biblioteki są nowoczesne i innowacyjne.

Edukacja nieformalna i pozaformalna

- Badanie dowiodło, że w bibliotekach publicznych bardzo szeroko rozpowszechnione są działania związane z edukacją nieformalną, co znacząco przyczynia się do realizacji polityki UE w zakresie edukacji nieformalnej i pozaformalnej, szczególnie w odniesieniu do edukacji *włączającej*. Ok. 24 mln osób dorosłych w UE (co czwarty użytkownik bibliotek) uczestniczyło w zajęciach edukacyjnych w bibliotekach w ciągu ostatnich 12 miesięcy (w tym najczęściej osoby powyżej 65. roku życia, osoby pochodzące z terenów wiejskich, a także Romowie i przedstawiciele mniejszości etnicznych). Ok. 2.3 mln osób dorosłych brało udział w kursie obsługi komputera w bibliotece.
- Około połowa osób korzystających z publicznie dostępnych komputerów stwierdziła, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy pracownicy biblioteki pokazali im coś lub pomogli coś zrobić.

Wykorzystanie publicznie dostępnych komputerów w celach związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

- Badanie wykazało, że ok. 4,1 mln dorosłych użytkowników publicznie dostępnych komputerów korzystało z komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, aby wykonać jakieś zadanie związane z zatrudnieniem. Na ogół były to osoby w wieku od 25 do 54 lat, zwłaszcza z mniejszościowych grup etnicznych, migranci lub Romowie.
- 1,5 mln użytkowników publicznie dostępnych komputerów korzystało z publicznych komputerów w celu ubiegania się o pracę w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a ok. 0,25 mln spośród nich z powodzeniem znalazło w ten sposób pracę.
- Ok. 0,9 mln osób dorosłych (7% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) korzystało z takich komputerów w związku z działalnością gospodarczą, a ok. 2.7 mln osób dorosłych – 20% użytkowników publicznie dostępnych komputerów – korzystało z tych komputerów w celu poszukiwania informacji dotyczących dziedziny, w której pracują.

E-administracja i aktywność obywatelska

- W UE ok. 3,3 mln osób dorosłych korzystało z publicznie dostępnych komputerów w związku z usługami administracji publicznej. Odsetek użytkowników różnił się znacząco w poszczególnych krajach – od zaledwie 14% w Polsce do 37% w Holandii. Mężczyźni, osoby pracujące, mieszkańcy terenów wiejskich, grupy mniejszościowe oraz Romowie szczególnie często korzystali z tego sposobu kontaktu z administracją publiczną.
- Szacuje się, że ok. 0,3 mln osób w UE korzystało z publicznie dostępnych komputerów w celu wysłania wypełnionych formularzy deklaracji podatkowych.
- Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w sprawach związanych z aktywnością obywatelską różniło się znacząco w poszczególnych krajach, z wyraźnym podziałem na południe/wschód i północ/zachód Europy. Mieszkańcy krajów z pierwszej grupy korzystają z komputerów w tym celu najczęściej, mieszkańcy krajów z drugiej grupy – najrzadziej. W ciągu ostatnich 3 miesięcy ok. 3,7 mln osób dorosłych w UE korzystało z publicznie dostępnych komputerów w celach związanych z aktywnością obywatelską.

Podziękowania

Autorzy niniejszego raportu dziękują za zaangażowanie i pomoc w przygotowaniu publikacji następującym osobom, które przyczyniły się do pomyślnego zakończenia tego projektu:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgia
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Rumunia	Rumunia
Mikkel Christoffersen	Duńska Agencja ds. Kultury	Dania
Giedrė Čistovienė	Biblioteka Narodowa Litwy	Litwa
Chris Coward	Grupa Technologii i Zmiany Społecznej (TASCHA), Uniwersytet w Waszyngtonie	
Annie Dourlent	Biblioteka Informacji Publicznej (BPI)	Francja
Elaine Fulton	Szkocka Rada Bibliotek i Informacji (SLIP) / CILIP w Szkocji	Wielka Brytania
Francoise Gaudet	Biblioteka Informacji Publicznej (BPI)	Francja
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Program Rozwoju Bibliotek, Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego	Polska
Alexandre Lemaire	Federacja Walonia Bruksela, Wydział Czytelnictwa	Belgia
Zdenek Matušik	Stowarzyszeni Pracowników Bibliotek i Informacji Naukowej Republiki Czeskiej (SKIP)	Czechy
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerstwo Edukacji, Kultury i Sportu	Hiszpania
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Dyrekcja Generalna Książki, Archiwów i Bibliotek	Portugalia
Marjolein Oomes	Holenderski Instytut Bibliotek Publicznych	Holandia
Helen Osborn	Libraries NI	Wielka Brytania
Kristine Paberza	Państwowa Agencja „Systemy Informacji Kulturowej”	Łotwa
Jeremy Paley	Global Libraries, Fundacja Billa i Melindy Gatesów	USA
Stefano Parise	Miasto Mediolan	Włochy
Aldo Pirola	Miasto Mediolan	Włochy
Vasilis Polyhronopoulos	Wydział Jakości Greckich Bibliotek Akademickich	Grecja
Renata Sadunishvili	Niezależny konsultant	Litwa
Janet Sawaya	Global Libraries, Fundacja Billa i Melindy Gatesów	USA
Miriam Schriefers	Niemieckie Stowarzyszenie Bibliotek	Niemcy
David Streatfield	Konsultant	Wielka Brytania
Ian Watson	Dyrekcja ds. Usług dla Dorosłych i Społeczności, Rada Hrabstwa Lancashire	Wielka Brytania
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministerstwo Edukacji i Kultury	Finlandia
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bułgaria	Bułgaria
Anna Kåring Wagman	Szwedzkie Stowarzyszenie Bibliotek	Szwecja
Helen Williams	Muzea, Archiwa i Biblioteki Walii (CyMAL)	Wielka Brytania
Dr George Zachos	Rada Bibliotek i Archiwów w Ministerstwie Edukacji	Grecja

Wyłączenie odpowiedzialności

Niniejszy raport jest oparty na badaniu sfinansowanym przez Fundację Billa i Melindy Gatesów. Ustalenia oraz wnioski zawarte w raporcie wyrażają przekonania autorów i niekoniecznie odzwierciedlają stanowisko oraz politykę Fundacji Billa i Melindy Gatesów.

1. Wprowadzenie



1.1 Kontekst badania

Biblioteki publiczne w Unii Europejskiej (UE) od dłuższego czasu odgrywają ważną rolę w życiu lokalnych społeczności, zapewniając bezpłatny dostęp do informacji, wsparcie ze strony wykwalifikowanego personelu oraz przestrzeń do spotkań publicznych. Aktywny udział w życiu społecznym coraz częściej wymaga dostępu do informacji oraz zasobów cyfrowych. Dlatego biblioteki publiczne w UE poszerzają swoją ofertę o dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK), takich jak komputery czy Internet.

Coraz więcej badań pokazuje, w jaki sposób publiczny dostęp do TIK przyczynia się do rozwoju gospodarczego, zdrowotnego, edukacyjnego czy społecznego¹. Na przykład badanie *Global Impact Study on Public Access to ICTs (Globalne badanie wpływu publicznego dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych)*, przeprowadzone w pięciu krajach rozwijających się, wykazało, że tam, gdzie oferowano publicznie dostępne komputery, odnotowano korzystny wpływ w obszarze komunikacji (79%), edukacji (78%), dostępu do informacji administracji publicznej (40%) oraz zdrowia (37%). Z ponad 80% usług publicznych w UE można dziś w pełni korzystać przez Internet,² jednak w 2011 roku tylko 41% populacji Unii korzystało z usług administracji drogą elektroniczną.³ Część Europejczyków zdobywa swoje pierwsze doświadczenia związane z obsługą komputera lub Internetu właśnie w bibliotekach publicznych, a dla niektórych z nich biblioteka pozostaje jedynym miejscem, gdzie mają dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych (lub mogą z nich korzystać bez konieczności ponoszenia wysokich opłat)⁴.

W ramach strategii Europa 2020 na rzecz wzrostu gospodarczego - inteligentnego, zrównoważonego i sprzyjającego włączeniu społecznemu – Unia Europejska wyznaczyła sobie ambitne zadania w wielu dziedzinach rozwoju. Zapewnienie szerokiego dostępu do informacji odgrywa tu istotną rolę – w szczególności w obszarach zatrudnienia, innowacji, edukacji oraz włączenia społecznego. Państwa członkowskie UE muszą osiągnąć określone cele w tych obszarach do roku 2020. Wydaje się, że dostęp do TIK w bibliotekach publicznych może wspomagać wdrażanie polityk w zakresie wzrostu, edukacji czy spójności, związanych ze strategią Europa 2020. Chodzi na przykład o kluczowe kompetencje cyfrowe oraz etapy włączenia społecznego opisane w Europejskiej Agendzie Cyfrowej (jednym z siedmiu filarów strategii Europa 2020) lub edukację pozaformalną i nieformalną, które są wymienione w trzech z siedmiu filarów.

¹ Patrz [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Globalne badanie wpływu publicznego dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych) – są tu informacje na temat skali, charakteru i wpływu publicznego dostępu do technologii komunikacyjno-informacyjnych. Przyglądając się takim miejscom, jak biblioteki, telecentra i kawiarenki internetowe, badanie analizuje wpływ TIK w obszarach, takich jak komunikacja i rozrywka, kultura i język, edukacja, zatrudnienie i dochody, zarządzanie i zdrowie. Badanie przeprowadzone przez [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA), University of Washington (Grupę ds. Technologii i Zmian Społecznych, TASCHA, Uniwersytet Waszyngtoński), jest częścią szerszego projektu badawczego, realizowanego przy wsparciu kanadyjskiego IDRC [International Development Research Centre](#) (Międzynarodowego Ośrodka Badań i Rozwoju), z grantem dla IDRC od [Bill & Melinda Gates Foundation](#) (Fundacji Billa i Melindy Gatesów).

² Eurostat, 2010

³ Eurostat, 2011

⁴ Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. (Publiczny dostęp do TIK: kształtowanie profilu użytkowników) Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

W innych obszarach polityki, takich jak wspieranie wykwalifikowanej siły roboczej czy bezpośrednia pomoc osobom poszukującym pracy w znalezieniu zatrudnienia, rola bibliotek publicznych jest mniej oczywista. W tej dziedzinie potrzebne są dodatkowe dane, aby potwierdzić wpływ bibliotek publicznych, co pomogłoby w zapewnieniu wsparcia ze strony UE dla ich działań.

Program Global Libraries Fundacji Billa i Melindy Gatesów ma na celu zapewnienie wszystkim osobom na całym świecie, szczególnie tym pochodzącym ze środowisk zmarginalizowanych, dostępu do informacji za pomocą nowoczesnych technologii w bibliotekach publicznych. Program Global Libraries jest obecnie realizowany w pięciu krajach Unii Europejskiej: w Bułgarii, na Łotwie, Litwie, w Polsce oraz Rumunii⁵.

1.2 Cele badania

Fundacja Billa i Melindy Gatesów zleciła TNS, niezależnej firmie badawczej o globalnym zasięgu, przeprowadzenie badania w 17 krajach UE, po to, aby poznać opinie na temat bibliotek publicznych i dowiedzieć się, w jaki sposób są one wykorzystywane. Celem badania było ustalenie, **jaki wpływ wywierają biblioteki publiczne w Unii Europejskiej na życie użytkowników.**

Szczegółowe cele badania:

- Zebranie rzetelnych danych z różnych krajów na temat korzyści wynikających z dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych w różnych krajach UE.
- Zwiększenie ilości i poprawa jakości danych ilustrujących skalę i korzyści wynikające z działań realizowanych w bibliotekach publicznych.
- Lepsze zrozumienie podobieństw i różnic w postrzeganiu korzyści dla użytkowników w Europie.
- Podkreślenie innowacyjnych studiów przypadków lub przykładów, które mogą uzupełnić dane ilościowe i służyć jako działania wzorcowe.

1.3 Metodologia badania

Badanie składało się z następujących etapów:

1. **Warsztaty z udziałem zainteresowanych stron w celu omówienia priorytetów badania.**
W tej części uczestniczyli przedstawiciele Fundacji Billa i Melindy Gatesów, Uniwersytetu Waszyngtońskiego, specjaliści w dziedzinie oceny korzyści dla użytkowników bibliotek z pięciu krajów uczestniczących w programie Global Libraries, przedstawiciele Civic Agenda oraz TNS.
2. **Badanie źródeł zastanych.**
Celem tej części było zebranie i porównanie danych na temat bibliotek, gromadzonych w 17⁶ krajach UE. Łącznie w tych krajach mieszka ponad 90% ludności Unii Europejskiej⁷.
3. **Badanie ankietowe** reprezentatywnej próby osób dorosłych w wieku od 15 lat w każdym z 17 krajów w celu zebrania podstawowych danych na temat korzystania z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów. W sumie przeprowadzono 17 816 ankiet, około 1000 w każdym z 17 badanych krajów.
4. **Badanie ankietowe** użytkowników bibliotek oraz użytkowników publicznie dostępnych komputerów w wieku od 15 lat w każdym z 17 krajów, przeprowadzone w bibliotekach.

⁵ **Bułgaria** – Program Glob@l Libraries Bułgaria, wspólna inicjatywa bułgarskiego Ministerstwa Kultury, Programu Rozwoju ONZ, bułgarskiego Ministerstwa Transportu, Technologii Informacyjnych i Łączności, Krajowego Stowarzyszenia Miast w Bułgarii oraz Bułgarskiego Stowarzyszenia Bibliotek i Informacji Naukowej.

Łotwa – Trzeci Syn Ojca, projekt Państwowej Agencji „Systemy Informacji Kulturowej”.

Polska – Program Rozwoju Bibliotek prowadzony przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI), wspierany przez Polsko-Amerykańską Fundację Wolności.

Litwa – Projekt Biblioteki na rzecz Innowacji, inicjatywa Biblioteki Narodowej Litwy i Ministerstwa Kultury.

Rumunia – IREX/Bibliothet Rumunia.

⁶ 17 krajów objętych badaniem to: Belgia, Bułgaria, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Włochy, Łotwa, Litwa, Holandia, Polska, Portugalia, Rumunia, Hiszpania i Wielka Brytania.

Źródło: Eurostat (osoby w wieku od 15 lat wzwyż). Dane za rok 2012 (dane z 2011 r., jeśli dane z 2012 r. były niedostępne).

W sumie przeprowadzono 24 253 ankiet: 11 716 wśród osób, które skorzystały z publicznie dostępnego komputera w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, oraz 12 537 wśród osób, które skorzystały z biblioteki publicznej (ale nie z publicznie dostępnego komputera) w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

5. **Badanie jakościowe** w każdym z 18⁸ krajów, cztery dyskusje grupowe z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów oraz 5 pogłębionych wywiadów z osobami zarządzającymi bibliotekami.

Więcej szczegółów na temat metod zastosowanych w badaniu znajduje się w Załączniku A.

Pierwsze warsztaty z udziałem zainteresowanych stron odbyły się 17 września 2012 r., a badanie prowadzono od końca września do połowy grudnia 2012 r.

1.4 Raport

Raport z badania zawiera krótki przegląd wyników uzyskanych w czterech etapach badania (punkty 2-5 na powyższej liście) oraz następujące dodatkowe elementy:

- Odrębne raporty podsumowujące dla każdego z 17 krajów objętych badaniem.
- Pełny zestaw danych ilościowych dotyczących etapów badania wymienionych w punktach 3 i 4 na powyższej liście.
- Zestaw slajdów zawierający wykresy i tabele podsumowujące dane z poszczególnych etapów badania oraz pokazujące ich wpływ na najważniejsze wnioski.
- Prezentacja w PowerPoint zawierająca najważniejsze wnioski z badania.

1.5 Zastosowane skróty

W niniejszym raporcie zastosowano następujące skróty:

BE	Belgia	IT	Włochy
BG	Bułgaria	LT	Litwa
CZ	Czechy	LV	Łotwa
DE	Niemcy	NL	Holandia
DK	Dania	PL	Polska
EL	Grecja	PT	Portugalia
ES	Hiszpania	RO	Rumunia
FI	Finlandia	UK	Wielka Brytania
FR	Francja		

Wyniki badania dla poszczególnych krajów zostały przedstawione w kolejności alfabetycznej według skrótów nazw zamieszczonych powyżej.

Wyjaśnienia dotyczące zastosowanych w raporcie terminów i sformułowań:

- Termin „biblioteka” rozumiany jest jako „biblioteka publiczna, dostępna dla wszystkich, z wyłączeniem bibliotek szkolnych i uczelnianych”.
- Sformułowanie „użytkownik publicznie dostępnych komputerów/korzystanie z publicznie dostępnych komputerów” rozumiane jest jako „korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celu uzyskania dostępu do Internetu w bibliotece publicznej”. Określenie to odnosi się do osób, które odpowiedziały twierdząco na następujące pytanie:

⁸ Szwecję uwzględniono w badaniu jakościowym, ale nie w pozostałych częściach badania.

- o Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z publicznie dostępnego komputera w bibliotece publicznej, aby uzyskać dostęp do Internetu? Proszę nie uwzględniać sytuacji, w których korzystał(a) Pan(i) w bibliotece z własnego komputera lub smartfona.

1.6 Techniki statystyczne

Poziom ufności dla danych statystycznych jest różny w zależności od wielkości próby badawczej oraz tego, w jakim miejscu przedziału od 0% do 100% znajduje się mierzona wielkość, np. odsetek osób, które odpowiedziały na pytanie w badaniu ankietowym. Poniższa tabela przedstawia dane na temat poziomu ufności przy różnych wielkościach próby na poszczególnych etapach badania. Na przykład dane procentowe przytoczone w odniesieniu do poszczególnych krajów przy podanej wielkości próby użytkowników bibliotek mają przedział ufności $\pm 3,7\%$, co oznacza, że jeśli podano 40%, mamy 95% pewności, że faktyczny odsetek znajduje się w przedziale od 36,3% do 43,7%.

Wielkość próby	Maksymalny przedział ufności
17 816 – Badanie ankietowe reprezentatywnej próby społeczeństwa	$\pm 0,7\%$
24 253 – Użytkownicy bibliotek i publicznie dostępnych komputerów	$\pm 0,6\%$
12 537 – Użytkownicy bibliotek (ale nie publicznie dostępnych komputerów)	$\pm 0,9\%$
11 716 – Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów	$\pm 0,9\%$
1 400 – Typowa wielkość próby użytkowników bibliotek i publicznie dostępnych komputerów w każdym kraju	$\pm 2,6\%$
700 – Typowa wielkość próby użytkowników bibliotek (ale nie publicznie dostępnych komputerów) w każdym kraju	$\pm 3,7\%$
700 – Typowa wielkość próby użytkowników publicznie dostępnych komputerów w każdym kraju	$\pm 3,7\%$

Większość danych wyrażono w procentach, jednak w niektórych miejscach raportu dane zostały przeliczone i przedstawione w postaci szacunkowych wartości liczbowych odpowiadających 28 krajom UE.

2. Biblioteki publiczne i dostęp do Internetu

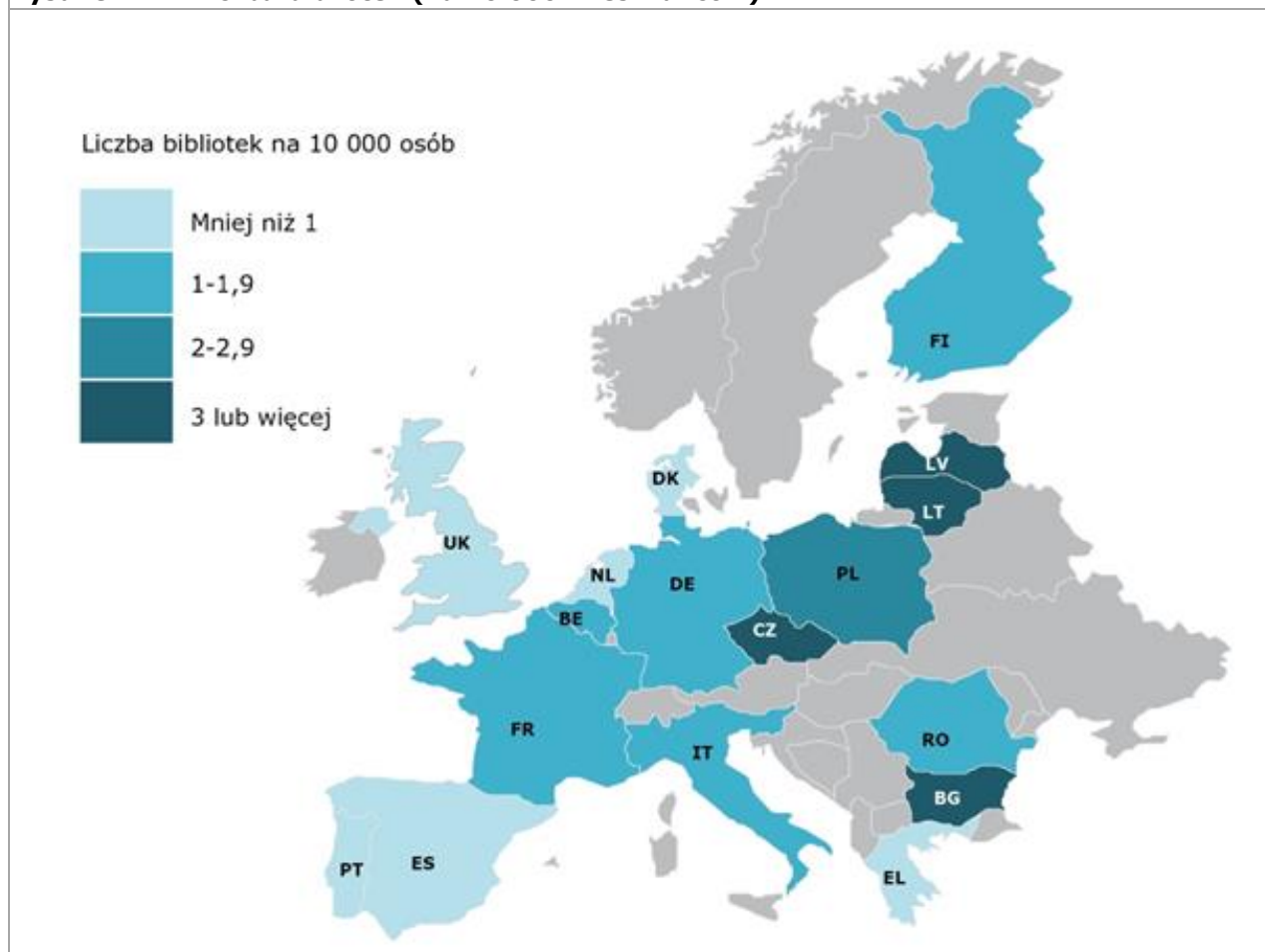


Najważniejsze wnioski:

- Na podstawie badania źródeł zastanych szacuje się, że w całej UE znajduje się ponad 65 000 bibliotek publicznych.
- W większości krajów przeważająca część bibliotek (80% lub więcej) oferuje komputery do użytku publicznego. Wyjątki to Niemcy i Bułgaria.

W tym rozdziale przedstawiono dane obrazujące sytuację bibliotek publicznych w Europie po to, by określić kontekst dla pozostałych części raportu poprzez wskazanie liczby bibliotek i poziomu ich finansowania w poszczególnych krajach. Dane pochodzą z badania źródeł zastanych, którego celem było zebranie podstawowych informacji na temat systemu bibliotek publicznych w każdym z 17 krajów wraz z kontekstową informacją na temat dostępu do Internetu w tych krajach.

Rysunek 2.1: Liczba bibliotek (na 10 000 mieszkańców)

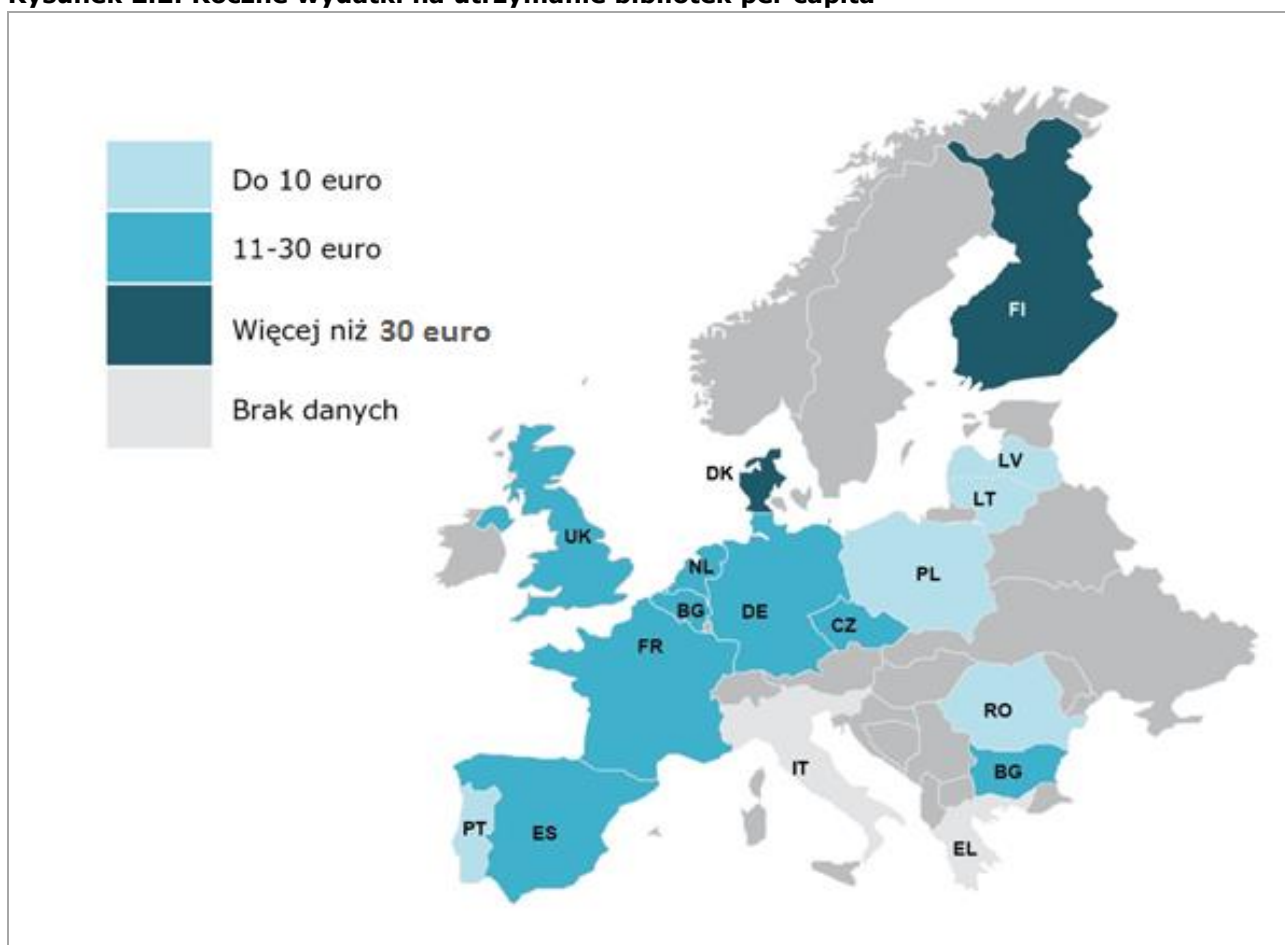


Źródło: badanie źródeł zastanych, TNS

Na podstawie badania źródeł zastanych szacuje się, że łącznie w UE znajduje się ponad 65 000 bibliotek publicznych. Pod względem liczby bibliotek przypadających na osobę wyniki różnią się dość znacznie: od około połowy biblioteki w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców w Holandii, Grecji i Portugalii do powyżej czterech bibliotek w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców w Czechach, Bułgarii, na Litwie i Łotwie. Rysunek 2.1 przedstawia dane dla każdego z siedemnastu krajów.

Zamieszczona niżej mapa pokazuje, w których krajach są stosunkowo wysokie i stosunkowo niskie roczne wydatki na utrzymanie bibliotek per capita⁹. Kraje o wysokich wydatkach na utrzymanie bibliotek per capita to Finlandia i Dania. Na drugim końcu skali, stosunkowo niskie wydatki na utrzymanie bibliotek per capita są w Portugalii, Polsce, Rumunii, na Łotwie i Litwie. Biorąc pod uwagę wysoki PKB Niemiec, kraj ten ma również stosunkowo niskie roczne wydatki na utrzymanie bibliotek per capita: ok. 11 euro.

Rysunek 2.2: Roczne wydatki na utrzymanie bibliotek per capita



Źródło: badanie źródeł zastanych, TNS

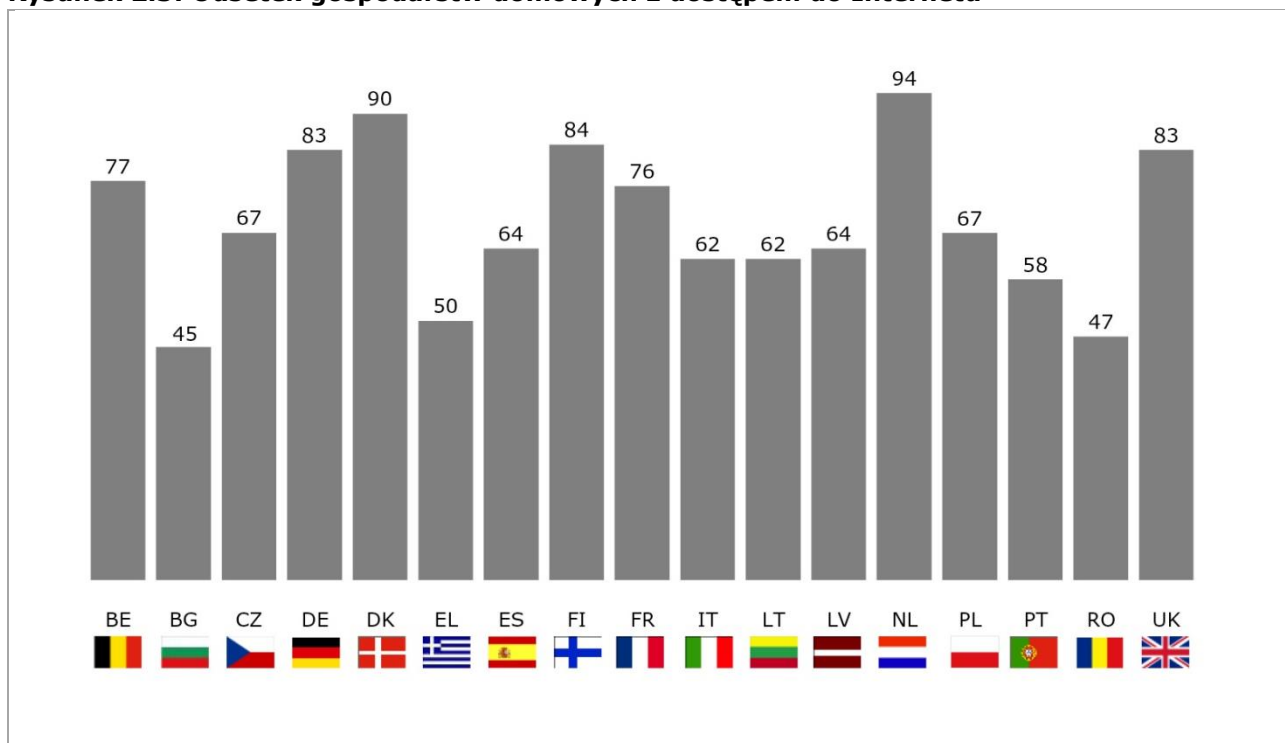
⁹ Dane dotyczące wydatków na utrzymanie bibliotek zaczerpnięto z wiarygodnych źródeł, jednak nieuniknione są różnice w sposobie obliczania wydatków w różnych krajach, tak więc te dane należy traktować jako orientacyjne.

Usługi oferowane w bibliotekach w poszczególnych krajach różnią się znacznie między sobą. **Jednak jeśli chodzi o udostępnianie komputerów do użytku publicznego, w większości krajów przeważająca część bibliotek (80% lub więcej) oferuje tę usługę.** Wyjątkami są:

- Niemcy – gdzie tylko 30% bibliotek oferuje komputery do użytku publicznego (częściowo może to wynikać z faktu, że w Niemczech niektóre biblioteki są finansowane przez kościół).
- Bułgaria – gdzie tylko 40% bibliotek oferuje komputery do użytku publicznego.

Poniższy wykres przedstawia dane Eurostatu (2011) dotyczące dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych. Poziom dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych różni się znacznie w badanych 17 krajach: od bardzo wysokiego (80% lub więcej) w Finlandii, Danii, Niemczech, Holandii i Wielkiej Brytanii – do niskiego (50% lub mniej) w Bułgarii, Grecji i Rumunii. W pewnym sensie dane Eurostatu zwracają uwagę na kilka krajów (posiadających niski odsetek gospodarstw domowych z dostępem do Internetu), w których usługa udostępniania komputerów do publicznego użytku w bibliotece może mieć szczególne znaczenie.

Rysunek 2.3: Odsetek gospodarstw domowych z dostępem do Internetu



Źródło: Eurostat (2011)

3. Korzystanie z bibliotek oraz publicznie dostępnych komputerów



Najważniejsze wnioski

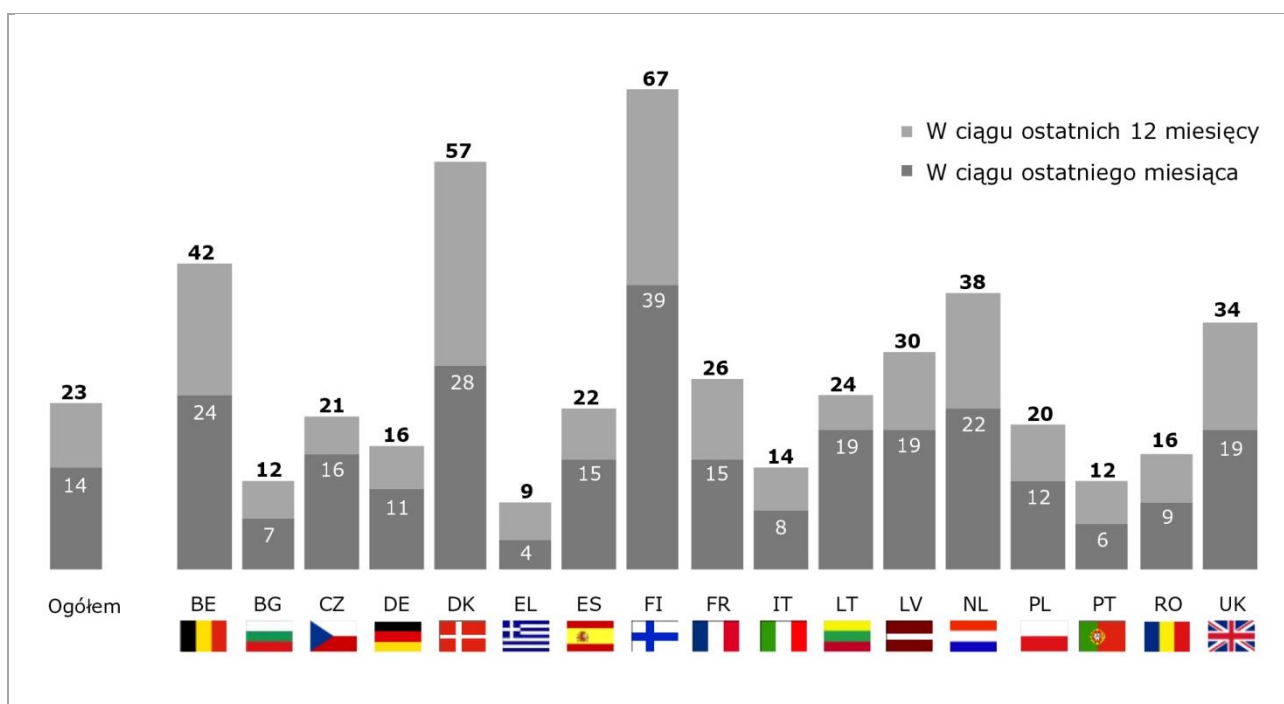
- Prawie co czwarta osoba dorosła, tj. 97,3 mln dorosłych mieszkańców UE, korzystało z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Ogólnie ujmując, w tych krajach, w których wydatki per capita na utrzymanie bibliotek są największe, poziom korzystania z bibliotek jest także najwyższy.
- 13,9 mln, czyli 4% osób dorosłych w UE korzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Poziom korzystania z takich komputerów w poszczególnych krajach odpowiada poziomowi korzystania z bibliotek w ogóle. W Finlandii (19%) i Danii (19%) poziom korzystania z publicznie dostępnych komputerów był najwyższy, natomiast w Bułgarii, Polsce, Portugalii, Włoszech, Francji, Grecji i Niemczech był najniższy. Najczęściej z publicznie dostępnych komputerów korzystały osoby młode (w wieku od 15 do 24 lat), uczniowie i studenci, a także osoby urodzone poza UE.
- Główne powody korzystania z publicznie dostępnych komputerów to bezpłatny charakter usługi oraz brak innych możliwości korzystania przez użytkowników. Osoby, które nie mają innych możliwości korzystania, zazwyczaj wywodzą się z grup „wykluczonych społecznie”, takich jak Romowie, osoby niepełnosprawne, osoby powyżej 55. roku życia, bezrobotni oraz osoby, które zakończyły edukację w stosunkowo młodym wieku.
- 4,6 mln osób dorosłych *po raz pierwszy* skorzystało z komputera, żeby połączyć się z Internetem, w bibliotece publicznej, co podkreśla rolę, jaką odgrywają biblioteki w zachęcaniu do korzystania z komputerów.
- Użytkownicy wysoko ocenili usługę publicznego dostępu do komputerów w bibliotekach. 92% użytkowników publicznie dostępnych komputerów uważało, że komputer z dostępem do Internetu w bibliotece to „wartościowa” usługa, a dla ponad jednej trzeciej jest to usługa „bardzo wartościowa”. Użytkownicy w Bułgarii, Portugalii, na Litwie, w Polsce oraz Wielkiej Brytanii przypisują tej usłudze szczególnie duże znaczenie. 91% użytkowników publicznie dostępnych komputerów było „bardzo zadowolonych” lub „zadowolonych” z tej usługi.
- Zróżnicowanie usług w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych oferowanych w bibliotekach było różne w poszczególnych krajach objętych badaniem, ale odmienne były także oczekiwania i potrzeby użytkowników. Kraje, które ponosiły najwyższe wydatki per capita na utrzymanie bibliotek i oferowały najbardziej zaawansowane usługi w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych, nie zawsze otrzymywały najwyższe oceny pod względem zadowolenia użytkowników.

W tym rozdziale zostały przedstawione dane dotyczące korzystania z bibliotek, a następnie dane dotyczące korzystania z publicznie dostępnych komputerów. Z uwagi na to, że jest to pierwsze badanie na temat korzystania z bibliotek publicznych i publicznie dostępnych komputerów w Unii Europejskiej, przedstawione dane mogą stanowić punkt odniesienia do dalszych systematycznych badań czy analiz.

3.1 Korzystanie z bibliotek publicznych

Badanie ankietowe typu omnibus, przeprowadzone na reprezentatywnej próbie osób dorosłych w wieku od 15 lat wżwyż z 17 krajów UE, dostarcza podstawowych informacji na temat korzystania z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów. Informacje te stanowią kontekst dla głównych ustaleń z badania przeprowadzonego w bibliotekach wśród użytkowników bibliotek i publicznie dostępnych komputerów. Wykres prezentuje wyniki dla wszystkich siedemnastu krajów objętych badaniem. Na wykresie oraz w całym raporcie kolumna „ogółem” zawiera całkowite średnie wyniki dla wszystkich siedemnastu krajów ważone proporcjonalnie do liczby mieszkańców kraju. **Ponieważ badanie objęło 17 krajów UE i ponad 90% ludności UE, można uznać, że dane przedstawione w kolumnie „ogółem” odzwierciedlają średnią w całej Unii Europejskiej.**

Rysunek 3.1: Odsetek osób dorosłych, które korzystały z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy/ostatniego miesiąca



Źródło: Badanie typu omnibus – Pytanie 1. Czy w ciągu ostatniego miesiąca odwiedził(a) Pan(i) bibliotekę publiczną? Pytanie 2 – Jak często odwiedził(a) Pan(i) bibliotekę publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

Podstawa Wszyscy dorośli – ogółem (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Badanie wykazało, że ogółem niemal co czwarta osoba dorosła (23%) skorzystała z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Oznacza to, że ok. 97,3 mln osób dorosłych w 28 krajach UE skorzystało z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Poziom korzystania z bibliotek różni się znacznie pomiędzy krajami. Mieszkańcy dwóch krajów skandynawskich objętych badaniem (Finlandia i Dania) w najwyższym stopniu korzystali z bibliotek – odpowiednio 67% i 57%¹⁰. Belgia, Holandia i Wielka Brytania również odnotowały stosunkowo wysoki poziom – więcej niż jedna trzecia osób dorosłych korzystała tam z bibliotek. Poziom korzystania z bibliotek był niższy w wielu krajach południowej i wschodniej Europy – szczególnie w Grecji (9%),

¹⁰ Poziom korzystania z bibliotek w Finlandii i Danii był zbliżony do poziomu korzystania w Stanach Zjednoczonych według niedawnego badania przeprowadzonego przez Pew Centre, sfinansowanego przez Fundację Billa i Melindy Gatesów. Zickuhr, K, Rainie, L i Purcell, K: *Library Services in the Digital Age (Usługi biblioteczne w epoce cyfrowej)*. <http://libraries.pewinternet.org/2013/01/22/Library-services/>

Portugalii (12%), Bułgarii (12%), Włoszech (14%) i Rumunii (16%). Poziom korzystania był też stosunkowo niski w Niemczech (16%), co odróżnia ten kraj od innych krajów zachodnioeuropejskich, takich jak Wielka Brytania, Francja i Holandia. Może to być konsekwencją (przynajmniej częściowo) stosunkowo niskich wydatków per capita na utrzymanie bibliotek w Niemczech.

Porównanie danych o wydatkach na utrzymanie bibliotek publicznych (patrz Rysunek 2.2) z danymi na temat korzystania z bibliotek (Rysunek 3.1) pokazuje, że jest pomiędzy nimi wyraźny związek. **Ogólnie ujmując, w krajach ponoszących wyższe wydatki per capita na utrzymanie bibliotek poziom korzystania z bibliotek jest najwyższy.**

Celem badania nie była próba wyjaśnienia, *dlaczego* poziom korzystania z bibliotek różni się tak bardzo pomiędzy krajami. Jednak fakt, że jest dużo wyższy w niektórych krajach, oznacza, że korzyści dla użytkowników wynikające z korzystania z bibliotek będą w sposób nieunikniony (przynajmniej częściowo) zależne od tego poziomu. Innymi słowy, jeśli korzyści w niektórych krajach miałyby być większe, niż są obecnie, należałoby przyciągnąć tam więcej osób do bibliotek.

Inne wyniki związane z korzystaniem z bibliotek wyraźnie pokazują, że:

- Kobiety częściej niż mężczyźni odwiedzają biblioteki (26% kobiet i 19% mężczyzn odwiedziło bibliotekę w ciągu ostatnich 12 miesięcy).
- Poziom korzystania z bibliotek znacznie spada wraz z wiekiem. Osoby młode w wieku od 15 do 24 lat (38%) są silnie reprezentowane wśród użytkowników bibliotek. Jednak w grupie osób powyżej 65. roku życia poziom korzystania z bibliotek jest znacznie niższy (14%).
- Podobnie jak w przypadku zróżnicowania w korzystaniu z bibliotek zależnie od wieku, poziom korzystania z bibliotek jest powiązany z edukacją – w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedziło bibliotekę 48% osób, które nadal się uczyły. Jest również związany z wyższym poziomem wykształcenia – w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedziło bibliotekę 33% osób, które zakończyły edukację w wieku 20 lat lub później.
- Poziom korzystania z bibliotek jest nieco wyższy w dużych i bardzo dużych miastach (27%) niż w mniejszych miastach (22%) i na terenach wiejskich (21%). Jest również związany z miejscem urodzenia mieszkańców Unii Europejskiej – w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystało z biblioteki 37% osób, które urodziły się poza UE.

Innym miernikiem korzystania z bibliotek są odwiedziny w bibliotece w ciągu *ostatniego miesiąca*. Badanie wykazało, że 14% osób dorosłych w UE korzystało w biblioteki w tym okresie. Występowało pewne zróżnicowanie pomiędzy krajami pod względem proporcji korzystania z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy i w ostatnim miesiącu. W niektórych krajach, takich jak Litwa, Czechy i Hiszpania, dane na temat korzystania z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy i w ciągu ostatniego miesiąca były zbliżone, co sugeruje, że użytkownicy bibliotek w tych krajach korzystają z nich dość regularnie. W innych krajach, takich jak Dania, Rumunia i Portugalia, były większe rozbieżności pomiędzy tymi wartościami, co sugeruje, że mieszkańcy tych krajów rzadziej odwiedzają biblioteki.

3.2 Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów

14% osób, które odwiedziły bibliotekę w ciągu ostatnich 12 miesięcy, korzystało z publicznie dostępnego komputera (patrz Rysunek 3.2), co sugeruje, że zdecydowana mniejszość użytkowników bibliotek korzysta z komputerów do użytku publicznego poza korzystaniem z bardziej „tradycyjnymi” usług, takich jak wypożyczanie książek czy czytanie prasy. Odsetek użytkowników bibliotek będących jednocześnie użytkownikami publicznie dostępnych komputerów był najwyższy na Litwie, Łotwie, w Finlandii, Danii i Wielkiej Brytanii.

Co ciekawe, kiedy osoby, które *nie* korzystały z publicznie dostępnych komputerów, zapytano dlaczego tego nie robiły, 5% osób z tej grupy odpowiedziało, że nie wiedziały, jak używać komputera. Sugeruje to potencjalne możliwości dla bibliotek poszerzania grona odbiorców i rozpowszechniania informacji o korzyściach wynikających z korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Warto zauważyć, że w Bułgarii, na Łotwie i Litwie znacznie więcej osób niekorzystających z publicznie dostępnych komputerów – od 13% do 16% – twierdziło, że nie wiedzą, jak korzystać z komputerów/Internetu, co wskazuje na szczególne możliwości w tych krajach. Ponadto 7% osób, które nie korzystały z publicznie dostępnych komputerów, stwierdziło, że nie robiły tego, ponieważ nie miały do zrobienia niczego, co wymagałoby pracy na komputerze – co także sugeruje nowe możliwości dla bibliotek, szczególnie w Grecji i w krajach Europy Wschodniej.

Rysunek 3.2: Odsetek użytkowników bibliotek, którzy korzystali z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy

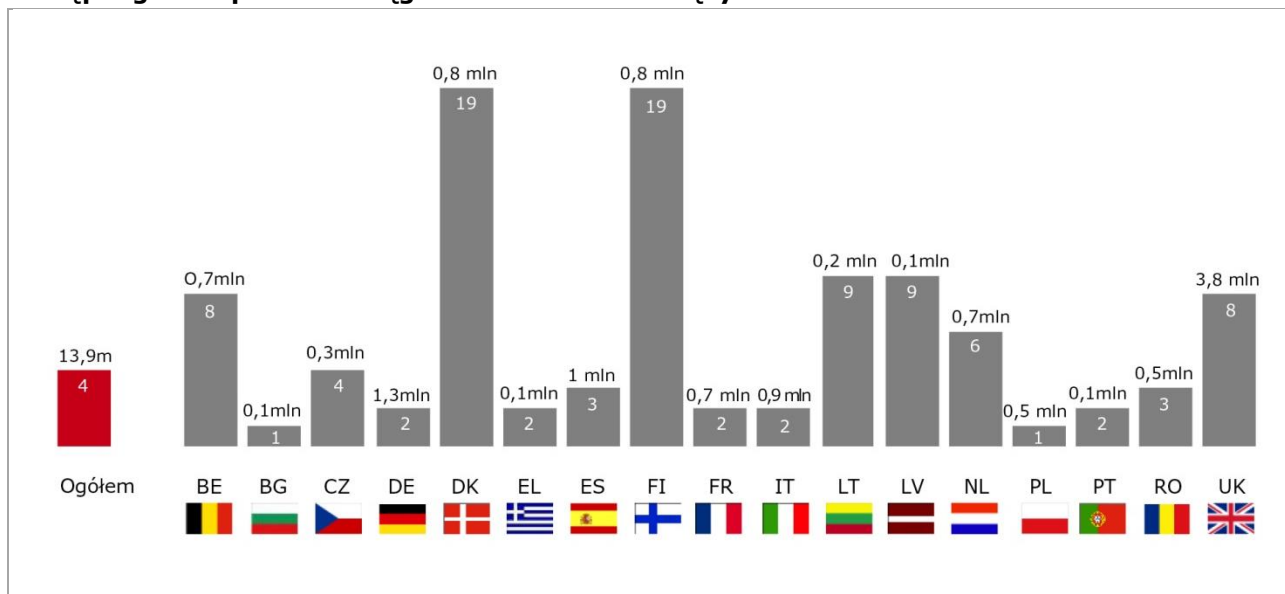


Źródło: Badanie typu omnibus – Pytanie 4. W którym z tych miejsc używał(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy komputera podłączonego do Internetu?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek – ogółem (4739)

W sumie 13,9 mln osób dorosłych w UE – czyli 4% wszystkich osób dorosłych w UE – skorzystało z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Poniższy wykres przedstawia szacunkowe dane dotyczące odsetka osób dorosłych korzystających z publicznie dostępnych komputerów (przedstawione w postaci słupków) w każdym kraju wraz z szacowaną liczbą tych użytkowników.

Rysunek 3.3: Odsetek i szacowana liczba osób dorosłych, które skorzystały z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie typu omnibus – Pytanie 4. W którym z tych miejsc używał(a) Pan(i) w ciągu ostatnich 12 miesięcy komputera podłączonego do Internetu?

Podstawa: Wszyscy dorośli – ogółem (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Dane dotyczące korzystania z publicznie dostępnych komputerów różniły się znacznie w poszczególnych krajach, z tendencją do pokrywania się z przedstawionymi wyżej danymi dotyczącymi korzystania z bibliotek.

- W Finlandii (19% – ok. 0,9 mln osób dorosłych) i Danii (19% – ok. 0,8 mln osób dorosłych) prawie co piąta osoba dorosła korzystała z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy – był to najwyższy zbadany poziom korzystania. Co ciekawe, te dwa kraje mają najwyższy wskaźnik dostępu do Internetu w domu, jak pokazano w poprzednim rozdziale.
- W Wielkiej Brytanii (8% – ok. 4,3 mln osób dorosłych), Belgii (8% – ok. 0,7 mln osób dorosłych), na Łotwie (9% – ok. 0,1 mln osób dorosłych), Litwie (9% – ok. 0,2 mln osób dorosłych) i w Holandii (6% – ok. 0,8 mln dorosłych) proporcje również były stosunkowo wysokie.
- We wszystkich pozostałych krajach objętych badaniem od 1% do 4% osób dorosłych skorzystało z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Z punktu widzenia cech demograficznych, podobnie jak w przypadku korzystania z bibliotek w ogóle, poziom korzystania z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach był najwyższy wśród młodych ludzi w wieku od 15 do 24 lat. 9% osób z tej grupy skorzystało z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a odsetek ten spada aż do 1% wśród osób powyżej 65. roku życia. Podobnie, korzystanie z publicznie dostępnych komputerów miało silny związek z faktem, że respondent wciąż się uczył lub studiował. 12% osób z tej grupy skorzystało z publicznie dostępnego komputera, a odsetek ten spada do 5% wśród osób, które zakończyły edukację w wieku 20 lat lub później, i do zaledwie 2% wśród osób, które skończyły edukację wcześniej. A zatem, jak można oczekiwać, biblioteki są szczególnie atrakcyjne dla młodych ludzi (z których wielu nadal się uczy), i to samo dotyczy korzystania z publicznie dostępnych komputerów.

Pomimo tendencji w kierunku młodszych użytkowników, osoby zarządzające bibliotekami w badaniu jakościowym rzadko uznawały osoby starsze za grupę, do której „trudno dotrzeć”. W krajach objętych

badaniem podjęto różne inicjatywy mające zachęcić osoby starsze do korzystania z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów (na przykład specjalne kursy komputerowe, połączenie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych z tematami interesującymi dla starszych osób, zabieranie laptopów na spotkania z mieszkańcami, aby dotrzeć do osób, które nie mogą przyjść do biblioteki), ale w większości krajów starsze osoby były postrzegane jako już zainteresowane poznawaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych, a więc uważane za stosunkowo „łatwą grupę odbiorców”.

Z publicznie dostępnych komputerów szczególnie często korzystają osoby, które **nie mają obecnie pracy** (7% osób z tej grupy skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy). Ta tendencja jest wyraźnie związana z zainteresowaniem komputerami do użytku publicznego wśród osób, które nadal się uczą/studiują; a także zgodna z wypowiedziami osób zarządzających bibliotekami w badaniu jakościowym sugerującymi, że osoby o niskich dochodach oraz niezatrudnione są licznie reprezentowane wśród użytkowników bibliotek i dobrze wykorzystują bezpłatne technologie informacyjno-komunikacyjne udostępniane w bibliotekach.

„Wiele osób miało kiedyś Internet w domu, lecz już nie mają, bo nie stać ich na opłaty. Dlatego przychodzą tutaj.” (kierownik biblioteki, obszar miejski, Grecja)

Publicznie dostępne komputery wydają się również szczególnie atrakcyjne dla przedstawicieli mniejszości, którzy z powodów ekonomicznych i językowych często są „cyfrowo wykluczeni”. Tak więc w ciągu ostatnich 12 miesięcy 7% osób, które urodziły się poza UE, korzystało z publicznie dostępnych komputerów. W przypadku osób urodzonych w UE było to 3%.

W badaniu jakościowym osoby zarządzające bibliotekami wyrażały różne opinie na temat tego, czy mniejszości etniczne stanowią grupę użytkowników, do której „trudno dotrzeć” i którą należy specjalnie wspierać oraz zachęcać do korzystania z publicznie dostępnych komputerów. Niektórzy utrzymywali, że mniejszości etniczne są zintegrowane ze społecznością, już korzystają z bibliotek, a nie jest tych osób tak wiele, aby wymagały specjalnej uwagi. W podobnym tonie wyrażano przekonanie, że jeśli jakaś osoba potrafi mówić w miejscowym języku, to dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych nie powinien być dla niej wyzwaniem.

Wymieniono kilka przykładów specjalnych inicjatyw skierowanych do mniejszości etnicznych, ale większość respondentów nie wspominała o takich działaniach:

- Szkolenia i informowanie o technologiach informacyjno-komunikacyjnych lub pomoc w ich stosowaniu w języku ojczystym przedstawicieli mniejszości etnicznych (Litwa, Finlandia, Szwecja).
- Szkolenia mające pomóc mniejszościom etnicznym nauczyć się języka kraju, w którym obecnie mieszkają, na przykład na kursach e-learningowych w bibliotece, a także partnerstwo ze stowarzyszeniami specjalizującymi się w nauczaniu imigrantów języka nowego kraju (Niemcy, Francja, Szwecja).
- Pomoc rodzicom dzieci przychodzących do biblioteki (Niemcy, Dania).

„Grupy, do których najtrudniej nam dotrzeć, to osoby z mniejszości etnicznych i uciekinierzy, w dużej mierze dlatego, że nie mają odwagi kontaktować się z nami. Aby do nich dotrzeć, pracujemy ze stowarzyszeniami, które uczą imigrantów szwedzkiego, mają informacje w wielu językach, organizują wieczorki otwarte, etc. Ale jeszcze nie do końca nam się to udaje.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Szwecja)

Nieznajomość miejscowego języka była barierą dla niektórych mniejszości etnicznych w Rumunii podczas korzystania z publicznie dostępnych komputerów, ponieważ system operacyjny był po rumuńsku, a pracownicy biblioteki nie mogli pomóc użytkownikom w ich ojczystym języku. Mówiono, że Węgrzy i Niemcy w Rumunii mieszkają niedaleko siebie w grupach etnicznych i wolą odwiedzać swoje mniejszościowe biblioteki – częściowo ze względu na barierę językową, która sprawia, że ogólnodostępnym bibliotekom publicznym trudno jest do nich dotrzeć. O podobnej sytuacji nie wspomniano w innych krajach, ale problem może również występować w bibliotekach, które nie weszły w skład próby do badania jakościowego.

Szczególnie zróżnicowane było podejście do **Romów**¹¹ jako użytkowników bibliotek. Niektóre osoby zarządzające bibliotekami w Rumunii, Bułgarii i na Litwie twierdziły, że Romowie intensywnie korzystają z bibliotek, przychodzą do biblioteki z własnej inicjatywy, a zatem nie trzeba ich do tego zachęcać. Inni natomiast utrzymywali, że Romowie nie korzystają z bibliotek i nie było dotąd inicjatyw mających ich do tego zachęcić.

*„Romowie są bardzo aktywni, Nie można ich oderwać od komputera.”
(kierownik biblioteki, teren półwiejski, Litwa).*

Podobnie, niektórzy zarządzający bibliotekami, a także użytkownicy bibliotek, twierdzili, że Romowie korzystają z publicznie dostępnych komputerów w taki sam sposób, jak przedstawiciele innych społeczności, podczas gdy inni uważali, że Romowie nie przestrzegają tych samych „zasad”, co inni użytkownicy, i że może to stwarzać problemy w bibliotekach. Przytaczano przykłady wywoływania „zakłóceń”, nalegania, aby korzystać z komputera przez dłuższy czas niż było to dozwolone, korzystania z komputerów wyłącznie w celach rozrywkowych (gry, kontakty towarzyskie, etc.), a nie w „poważnych” sprawach, takich jak poszukiwanie pracy. Takie uwagi oczywiście wynikały z osobistych doświadczeń respondentów, ale nie pojawiały w odniesieniu do przedstawicieli innych społeczności.

Biorąc pod uwagę płeć, podczas gdy kobiety częściej niż mężczyźni korzystały z bibliotek, poziom korzystania z publicznie dostępnych komputerów przez kobiety i przez mężczyzn był jednakowy.

Załącznik B do raportu przedstawia profil demograficzny użytkowników bibliotek i publicznie dostępnych komputerów.

Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów jest stosunkowo rzadką aktywnością, połowa użytkowników robiła to zaledwie raz na trzy miesiące lub rzadziej. Jednak 20% użytkowników publicznie dostępnych komputerów korzystało z nich co najmniej raz w tygodniu, a 27% – raz do trzech razy w miesiącu. Najczęściej korzystano z publicznie dostępnych komputerów w krajach wschodniej i południowej Europy – na Łotwie, Litwie, w Rumunii i Hiszpanii. Najrzadziej użytkownicy korzystali z publicznie dostępnych komputerów w Danii i Finlandii, mimo że w tych dwóch krajach poziom korzystania był najwyższy (podobnie jak powiązany z nim poziom korzystania z bibliotek).

Biorąc pod uwagę cechy demograficzne można zauważyć, że:

- Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów wywodzący się ze społeczności Romów korzystali z komputerów regularnie – aż 60% romskich użytkowników komputerów publicznych używało ich co najmniej raz w tygodniu.
- Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów z mniejszościowych grup etnicznych (33%) i migranci (31%) zazwyczaj także regularnie z nich korzystają.
- Mężczyźni częściej niż kobiety regularnie korzystają z publicznie dostępnych komputerów.

¹¹ 0,3% użytkowników bibliotek w UE wywodzi się ze społeczności Romów, wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów odsetek ten wzrasta do 0,4%.

- Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów, którzy zakończyli edukację stosunkowo wcześniej (w wieku 15 lat lub wcześniej), zwykle bardziej regularnie korzystają z publicznie dostępnych komputerów niż osoby, które uczyły się dłużej.

Badanie wykazało, że około 4,6 mln (1%) wszystkich osób dorosłych po raz pierwszy skorzystało z komputera, aby połączyć się z Internetem, w bibliotece publicznej. Jest to znacznie niższa wartość niż odsetek osób, które po raz pierwszy połączyły się z Internetem w innych miejscach: w domu (44%), u znajomych/rodziny (9%), w pracy (8%) czy w szkole/na uczelni (7%). Jednak świadczy o wciąż dużej liczbie mieszkańców Europy, którzy swoje pierwsze doświadczenie z Internetem przeżyli w bibliotece - można mieć nadzieję, że dzięki temu będą oni dalej poznawać technologie informacyjno-komunikacyjne i regularnie z nich korzystać. Nie wystąpiły duże różnice pomiędzy poszczególnymi krajami pod względem liczby osób dorosłych, które po raz pierwszy zetknęły się z Internetem w bibliotece.


















W porównaniu z ogółem mieszkańców UE, osoby, które po raz pierwszy skorzystały z Internetu w bibliotece, to częściej kobiety (58% w porównaniu z 51%), rzadziej mieszkańcy obszarów wiejskich (23% w porównaniu z 31%), częściej w wieku od 25 do 39 lat (34% w porównaniu z 24%), osoby, które zakończyły naukę w wieku powyżej 20 lat (38% w porównaniu z 26%).

3.3 Powody korzystania z publicznie dostępnych komputerów

W ankietach przeprowadzonych w bibliotekach użytkownicy publicznie dostępnych komputerów zostali zapytani o najważniejsze powody, dla których zdecydowali się skorzystać z komputera, Internetu oraz oprogramowania w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy. **Głównym powodem wymienianym przez użytkowników publicznie dostępnych komputerów był bezpłatny charakter usługi oraz brak innych możliwości dostępu, co wyraźnie wskazuje na potrzebę zadbania o stałe świadczenie usługi publicznego dostępu do komputerów w bibliotekach, zwłaszcza w dzisiejszych, trudnych gospodarczo czasach.** Inne, rzadziej podawane powody, to potrzeba pracy lub przebywania z innymi ludźmi (12%), szybkość Internetu w porównaniu z innymi możliwościami dostępnymi dla użytkowników (8%), pomoc ze strony pracowników biblioteki (7%) oraz jakość sprzętu/oprogramowania publicznie dostępnych komputerów w porównaniu z tym, do czego użytkownicy mają dostęp w domu lub w pracy (5%).

Powody korzystania różnią się nieco w poszczególnych krajach. Bezpłatny charakter usługi to najczęściej podawany powód w Grecji, na Litwie, w Rumunii i Portugalii, lecz wydaje się mniej istotny w wielu zamożniejszych krajach - we Włoszech, w Holandii, Finlandii i Danii.

Rysunek 3.4: Główne powody korzystania z komputerów w bibliotekach

																			
	%	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Bezpłatny dostęp do Internetu	33	37	35	33	24	30	64	42	24	41	17	53	43	18	48	50	51	34	
Brak innego dostępu do komputera	19	18	16	19	20	14	10	12	19	19	22	21	22	13	12	26	10	25	
Brak innego dostępu do Internetu	19	31	19	18	15	18	9	19	16	27	27	18	36	16	17	33	8	16	
Praca lub przebywanie z przyjaciółmi lub innymi ludźmi	12	21	18	12	8	11	29	9	5	18	10	19	12	15	10	15	28	9	
Szybszy internet niż w domu lub w pracy	8	5	15	8	6	8	16	9	8	7	8	12	12	7	13	6	12	7	
Pomoc ze strony pracowników biblioteki	7	8	22	10	6	16	16	7	8	9	7	14	8	1	9	4	20	3	
Lepszy sprzęt/oprogramowanie niż w domu lub w pracy	5	6	6	4	4	8	8	6	10	6	3	12	9	5	5	1	5	4	

Powyższe wyniki zostały potwierdzone w badaniu jakościowym, w którym pytano o powody korzystania z publicznie dostępnych komputerów nie sugerując żadnych odpowiedzi. Bezpłatny lub lepszej jakości dostęp do komputerów i Internetu były najważniejszymi i najczęściej podawanymi powodami; wśród innych powodów wymieniano możliwość uzyskania pomocy i porady ze strony pracowników biblioteki, wygodę korzystania z innych usług biblioteki i lokalizację biblioteki, ciszę w bibliotece, a także możliwość przebywania z innymi ludźmi i zmniejszenia izolacji społecznej. Nie było żadnej wyraźnej prawidłowości w tych wynikach, wszystkie powody wymieniano w krajach w całej UE.

*„Myślę, że to doskonała usługa. Moja obawa przed używaniem komputera zmniejsza się, a wiedząc, że mogę liczyć na pomoc, czuję się spokojnie.”
(Użytkownik, kobieta, Szwecja)*

Użytkownikom publicznie dostępnych komputerów zadano jeszcze dwa bardziej bezpośrednie pytania dotyczące innych możliwości korzystania z tego rodzaju usług. Po pierwsze, zapytano ich o inne miejsca, w których mogą korzystać z Internetu. Po drugie, zapytano ich o inne miejsca, w których mogą korzystać z Internetu **bezpłatnie**. **11% użytkowników publicznie dostępnych komputerów, czyli ok. 1,5 mln osób dorosłych w Europie, odpowiedziało, że nie mają innych możliwości korzystania z Internetu, a kolejne 14%, czyli ok. 1,9 mln osób dorosłych, stwierdziło, że nie mają innego miejsca, gdzie mogliby korzystać z Internetu bezpłatnie (w sumie 25%).**

W Wielkiej Brytanii, Czechach i Belgii stosunkowo wielu respondentów odpowiedziało, że nie mają innego miejsca, gdzie mogliby korzystać z Internetu. Na Litwie i w Bułgarii szczególnie wysoki odsetek respondentów wskazywał na brak innego **bezpłatnego** dostępu do Internetu (patrz Rysunek 3.5).

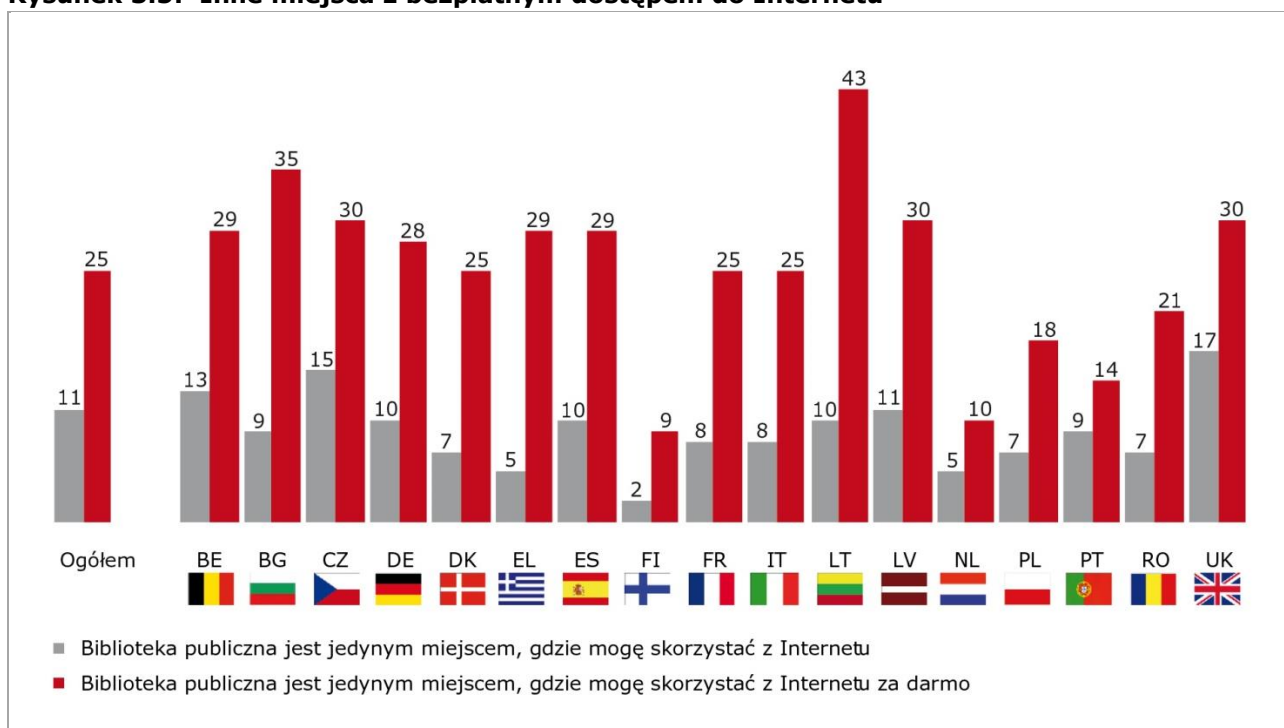
A zatem, o ile większość użytkowników publicznie dostępnych komputerów posiada inne możliwości dostępu do Internetu, jest znaczna grupa osób, które nie mają takich możliwości. **Jeszcze ważniejszym ustaleniem może być to, że osoby, które odpowiedziały, że nie mają innych możliwości dostępu do Internetu, często wywodziły się z grup „wykluczonych cyfrowo”, co wyraźnie**

podkreśla rolę publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach w realizacji strategii Europa 2020.

Następujące grupy szczególnie często wymieniały brak innych możliwości korzystania:

- Romowie – 27% romskich użytkowników publicznie dostępnych komputerów wymieniło brak innych możliwości korzystania, podczas gdy wśród wszystkich użytkowników publicznie dostępnych komputerów odsetek ten wyniósł 11%.
- 30% osób niepełnosprawnych nie miało innej możliwości korzystania, podczas gdy wśród wszystkich użytkowników komputerów publicznych odsetek ten wyniósł 11%.
- Osoby starsze – 18% użytkowników publicznie dostępnych komputerów w grupie wiekowej 55 – 64 lat i 28% osób od 65. roku życia nie miało innej możliwości korzystania.
- Osoby obecnie niezatrudnione – 14% użytkowników publicznie dostępnych komputerów z tej grupy nie miało innej możliwości korzystania.
- Osoby, które zakończyły edukację w stosunkowo młodym wieku. 33% użytkowników publicznie dostępnych komputerów, którzy zakończyli naukę w wieku 15 lat lub wcześniej, nie miało innej możliwości korzystania.

Rysunek 3.5: Inne miejsca z bezpłatnym dostępem do Internetu



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C13. W jakim innym miejscu oprócz biblioteki może Pan(i) skorzystać z Internetu? – C14. W jakim innym miejscu oprócz biblioteki może Pan(i) skorzystać z Internetu za darmo?

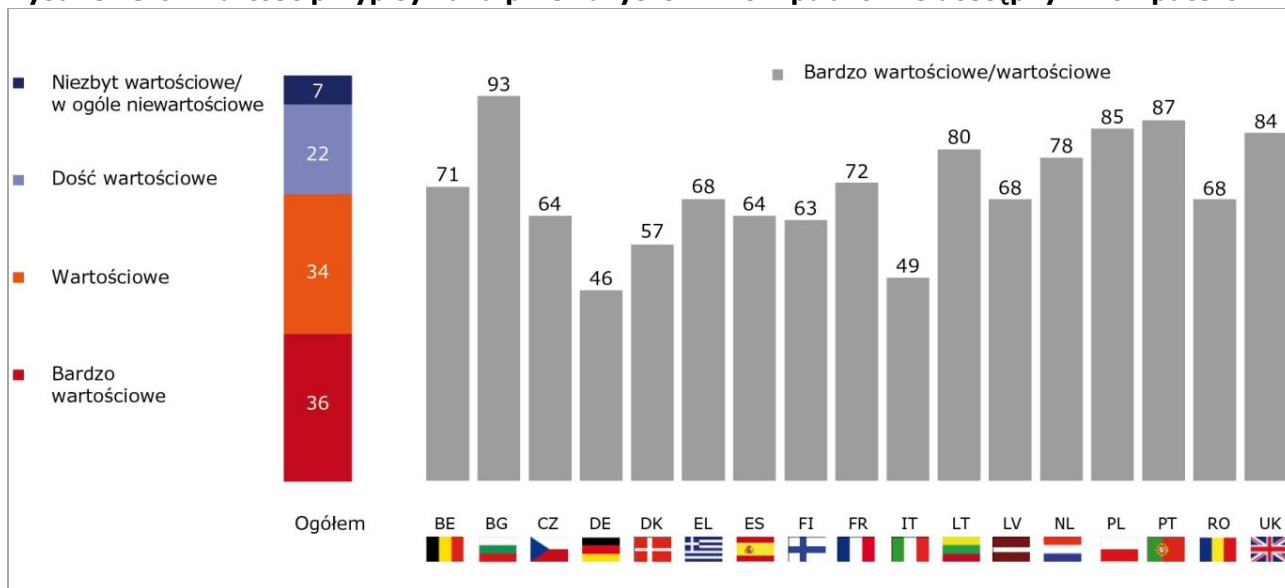
Podstawa: wszyscy użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

3.4 Postrzeganie usługi publicznie dostępnych komputerów przez jej użytkowników

Biorąc pod uwagę bezpłatny charakter usługi i brak innych możliwości korzystania z niej przez niektórych respondentów, być może nie jest zaskakujące, że użytkownicy publicznie dostępnych komputerów przypisują tej usłudze wysoką wartość. **W sumie 92% użytkowników uznało komputer i połączenie z Internetem w bibliotece za wartościową usługę**, najwięcej respondentów wybrało odpowiedź bardzo wartościowa (36%) lub wartościowa (34%), tylko część uznała ją za dość wartościową (22%). To stanowisko było zbliżone w różnych krajach, chociaż są dowody na to, że użytkownicy w Bułgarii,

Portugalii, na Litwie, w Polsce i Wielkiej Brytanii przypisują tej usłudze wartość szczególnie wysoką, podczas gdy w Niemczech i we Włoszech jest ona postrzegana jako mniej wartościowa.

Rysunek 3.6: Wartość przypisywana przez użytkowników publicznie dostępnym komputerom



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C30. Jaką wartość przypisuje Pan(i) komputerom i dostępowi do Internetu w bibliotece?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Nie występowały duże różnice pomiędzy wartościami, które różne grupy przypisywały publicznie dostępnym komputerom, jednak następujące grupy uznały publicznie dostępne komputery za szczególnie wartościowe i przynajmniej częściowo były to grupy, które tradycyjnie pozostają „wykluczone cyfrowo”:

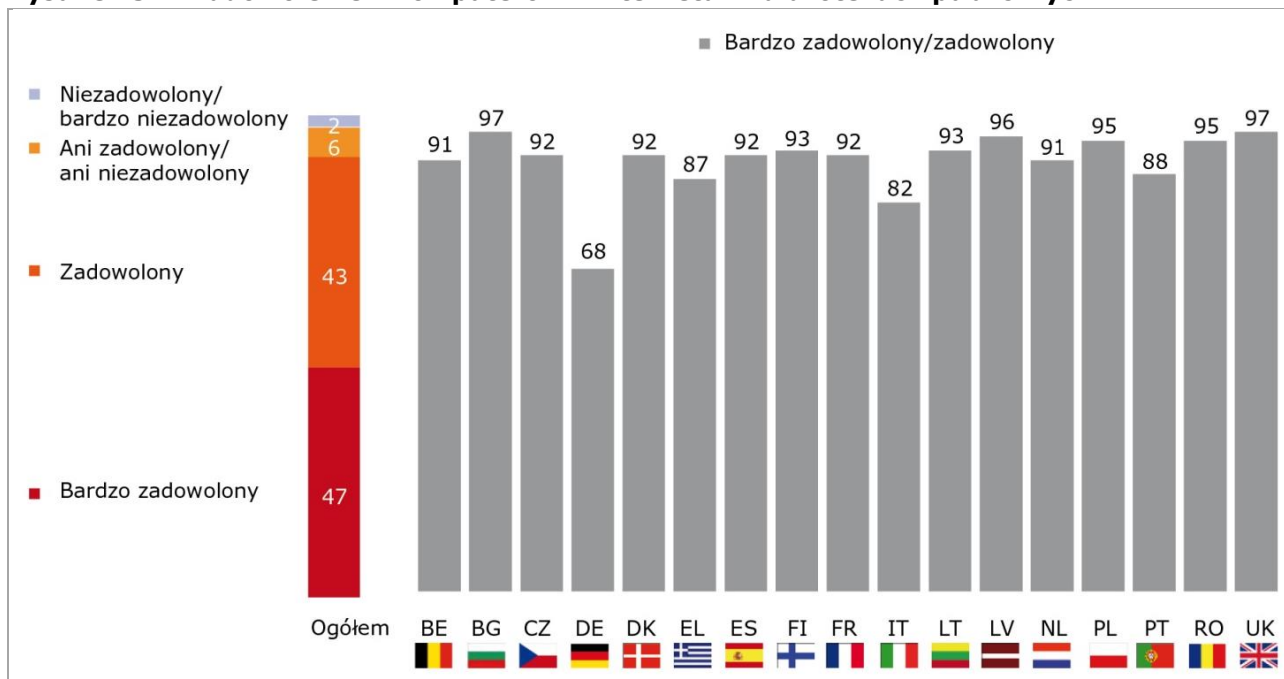
- Osoby, które zakończyły edukację w wieku 15 lat lub wcześniej (83% uznało publicznie dostępne komputery za bardzo wartościowe lub wartościowe).
- Osoby urodzone poza UE (79% za bardzo wartościowe/wartościowe).
- Mniejszości etniczne (84% za bardzo wartościowe/wartościowe).

Podobnie, poziom zadowolenia z komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych wśród użytkowników był wysoki: 91% użytkowników było „bardzo zadowolonych” lub „zadowolonych” z tej usługi, tylko 6% wybrało odpowiedź „ani zadowolony(-a), ani niezadowolony(-a)”, a 2% wyraziło niezadowolenie.

Poziom zadowolenia był najwyższy w Bułgarii, na Łotwie, w Polsce, Rumunii i Wielkiej Brytanii. Zadowolenie było zauważalnie niższe w Niemczech, a także, do pewnego stopnia, we Włoszech: tak samo kształtowała się postrzegana wartość publicznie dostępnych komputerów przedstawiona powyżej. Jak zaznaczono niżej, poziom wydatków per capita na utrzymanie bibliotek wydaje się powiązany z poziomem zadowolenia w niektórych krajach, ale poziom oczekiwań i potrzeb użytkowników także ma wpływ na ich zadowolenie z usługi.

Zasadniczo, wszystkie grupy demograficzne były w równym stopniu zadowolone z komputerów i Internetu w bibliotekach. Wyjątkiem są Romowie: badanie wykazało, że byli oni nieco mniej zadowoleni z tej usługi niż pozostali użytkownicy, a zatem jest możliwe, że pomimo znaczenia tej grupy, bibliotekom nie zawsze udaje się zaspokajać potrzeby jej przedstawicieli.

Rysunek 3.7: Zadowolenie z komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C31. Jak zadowolony(a) lub niezadowolony(a) jest Pan(i) z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Wysokiemu poziomowi zadowolenia odpowiada czas oczekiwania na skorzystanie z komputera: dziewięciu na dziesięciu użytkowników czeka 10 minut lub krócej na uzyskanie dostępu do komputera w bibliotece, mniej niż co dziesiąty użytkownik czeka dłużej.

W badaniu jakościowym większość użytkowników postrzegała sprzęt i oprogramowanie komputerowe oraz połączenie internetowe dostępne w bibliotece jako co najmniej wystarczające dla celów, w jakich z tych usług korzystali. **Jednak wyraźnie widać, że w przeważającej liczbie krajów potrzeby tej większości były dość podstawowe i że sprzęt w bibliotece był na ogół lepszy niż dostępny w innych miejscach.** Doceniano także fakt, że usługi te są udostępniane pomimo ograniczeń budżetowych i użytkownicy często byli wdzięczni za to, że usługa była bezpłatna.

„Jest wszystko, czego potrzebuję do prostych zadań, np. żeby coś napisać na studia, coś znaleźć czy coś wydrukować. Żeby sprawdzić pocztę. Przeciętny, zwykły sprzęt do korzystania z Internetu i podstawowych programów.” (Użytkownik, mężczyzna, 16-24 lat, Litwa)

Wyniki sugerują, że technologie informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach na ogół dobrze służą osobom, które mają podstawowe potrzeby i ograniczone inne możliwości dostępu do komputera i Internetu. Jednak zdarzały się osoby mające większe potrzeby lub oczekiwania – takie osoby były mniej zadowolone z oferowanych usług. Użytkownicy mniej zadowoleni pochodzili głównie z krajów, w których poziom zadowolenia z komputerów i Internetu w bibliotekach był nieznacznie niższy (np. z Belgii, Francji, Portugalii, Niemiec, Grecji). Poniżej przedstawiono przykłady problemów wymienianych przez takie osoby:

- Za mało komputerów lub dostępne komputery należy wymienić/zaktualizować oprogramowanie. W większym stopniu problem dotyczy godzin, w których jest wzmożony ruch w bibliotece (Belgia, Bułgaria, Dania, Francja, Grecja, Polska, Portugalia, Hiszpania).

„Już nie można odczytać oznaczeń klawiszy na klawiaturze, to trzeba wymienić” (Użytkownik od niedawna, mężczyzna, 40-64 lat, Francja)

„Chciałabym... skoro mówimy o komputerach...myślę, że jednym z większych problemów jest to, że te komputery to ... tak naprawdę Park Jurajski.” (Użytkownik, kobieta, 40-64 lat, Portugalia)

- Ograniczenie czasu korzystania z komputerów, na przykład 30 minut lub godzina (Belgia, Francja, Portugalia).

„Godzina to za mało, jak zaczynamy pisać podsumowanie, czas nam się kończy. Więc postanowiliśmy iść do kawiarenki internetowej, tam korzystamy z komputera i dzielimy się kosztami” (Użytkownik, który niedawno po raz pierwszy skorzystał z usług, mężczyzna, 16-24 lat, Portugalia)

- Niedostępność i niesprawne funkcjonowanie sprzętu: drukarek, skanerów, słuchawek, kamer, etc. (Belgia, Dania, Niemcy, Grecja, Litwa, Rumunia, Hiszpania).
- Brak możliwości podłączenia do komputera urządzeń przenośnych (np. pamięci USB), co uniemożliwia zapisanie dokumentów lub przyniesienie ich do biblioteki (Niemcy).
- Szybkość połączenia internetowego, zwłaszcza w godzinach największego ruchu/kiedy jest wielu użytkowników (Czechy, Włochy, Łotwa, Francja, Grecja, Litwa, Holandia, Polska, Portugalia, Hiszpania).

„Może być do normalnego przeglądania sieci czy otwierania dokumentów, ale nie nadaje się do ściągania treści i nagrań, ale tego i tak nie wolno.” (Użytkownik, mężczyzna, 16-24 lat, Włochy)

„Ogólnie szybkość jest mała. Trzeba czekać pięć minut na YouTube. Potem ogląda się chwilę i znowu trzeba czekać, I jedyną rzeczą, jaką się widzi, jest kręcące się kółko.” (Użytkownik, mężczyzna, 40-64 lat, Litwa)

„Już wiem, co trzeba robić ... otwieram jedną stronę, sprawdzam wszystko, co mi potrzebne, a potem zamykam, zanim otworzę następną ...ale otwarcie więcej niż jednej strony jednocześnie jest niemożliwe.” (Użytkownik, mężczyzna, 25-39 lat, Hiszpania)

- Oprogramowanie jest nieaktualne lub niewystarczające (Czechy, Finlandia, Grecja Portugalia, Finlandia, Łotwa, Szwecja).

„Nie wszystkie komputery w bibliotece mają MS Office, niektóre mają tylko Notatnik. Pracownicy biblioteki pokazali mi, które komputery są nowsze i mam takie oprogramowanie, jakiego potrzebuję.” (Użytkownik, mężczyzna, kobieta, 25-39 lat, teren półwiejski, Czechy)

„System operacyjny wymaga stopniowej aktualizacji. Vista co jakiś czas szwankuje. Zostało za mało wolnej pamięci.” (Użytkownik, mężczyzna, 25-39 lat, Finlandia)

- Obawy dotyczące bezpieczeństwa sieci, na przykład podczas korzystania z elektronicznych usług bankowych (Holandia, Portugalia).

Osoby zarządzające bibliotekami różnie postrzegają kwestię niezawodności działania sprzętu i oprogramowania oraz jego aktualności w odniesieniu do potrzeb użytkowników. Niektórzy uważają, że ich biblioteka oferuje co najmniej wystarczające usługi pod tym względem (Rumunia, Włochy, Litwa, Niemcy, Finlandia, Dania, Czechy, Bułgaria).

"Jeśli nie działają, to z powodu niewłaściwego użytkowania." (Kierownik biblioteki, miasto, Włochy)

„Dokładamy wszelkich starań, żeby zapewnić okresową modernizację sprzętu i oprogramowanie też jest w miarę aktualne moim zdaniem.” (Kierownik biblioteki, teren półwiejski, Czechy)

Inni uważali, że ich sprzęt (Portugalia, Polska, Hiszpania, Łotwa, Grecja, Francja, Belgia, Wielka Brytania) i/lub oprogramowanie (Portugalia, Grecja, Wielka Brytania) są nieaktualne, częściowo ze względu na szybko zmieniające się technologie i ograniczenia finansowe, które uniemożliwiają częstą wymianę i aktualizację sprzętu i oprogramowania. Były również zdania sugerujące, że sprzęt na terenach miejskich jest częściej używany niż na terenach półwiejskich i tym samym częściej wymaga wymiany.

„Komputery pracują źle, naprawdę źle...te, które mamy dzisiaj, mają cztery lata ...trzeba je pilnie wymienić.” (Kierownik biblioteki, miasto, Hiszpania)

„Nasze komputery nie są wymieniane, są bardzo stare.. co powoduje wolniejszy dostęp do Internetu, a nawet powolne drukowanie... Były osoby, które tu przyszły, żeby popracować w Office i nie mogły, bo komputery były zbyt wolne.” (Kierownik biblioteki, miasto, Portugalia)

„Dla nas to wszystko normalne, ale szczerze powiem, że nasze komputery są strasznie stare, [pracują] od 2005 roku. A my chcemy nowsze, bo te mają już siedem lat ... Na ogół działają dobrze, ale jeśli mamy z nimi jakieś problemy, dzwoniemy po specjalistę, który je naprawia.” (Kierownik biblioteki, miasto, Łotwa)

Na podstawie relacji osób zarządzających bibliotekami podczas badania jakościowego można stwierdzić, że biblioteki miejskie w krajach skandynawskich (Finlandii, Danii i Szwecji) oferowały najnowocześniejsze technologie i usługi. Kraje te, gdzie poziom wydatków per capita na utrzymanie bibliotek należy do najwyższych, oferowały tablety, komputery Apple, e-czytniki, urządzenia do nagrywania i miksowania muzyki (Finlandia) oraz szybkie, szerokopasmowe łącza internetowe. Jednak nawet w tych krajach mówiono, że oczekiwania wielu użytkowników przekraczają możliwości bibliotek, a wśród osób zarządzających panowały przekonania, że biblioteki są zawsze zapóźnione w stosunku do potrzeb użytkowników.

Porównując wypowiedzi osób zarządzających bibliotekami i użytkowników bibliotek można wywnioskować, że panuje ogólna zgoda co do jakości oferowanych technologii informacyjno-komunikacyjnych, ale są też pewne rozbieżności. Niektórzy kierownicy przeceniali liczbę komputerów działających/w pełni działających w bibliotece, wystarczalność dostępnych komputerów do zaspokojenia potrzeb użytkowników oraz szybkość łącza internetowego. Z drugiej strony, np. w Wielkiej Brytanii osoby zarządzające bibliotekami były bardziej świadome potrzeb w zakresie aktualizowania sprzętu/oprogramowania niż użytkownicy, którzy na ogół mieli stosunkowo niskie oczekiwania.

Warto też zauważyć, że wśród krajów, w których użytkownicy wyrażali niski poziom zadowolenia, były zarówno kraje z niższymi wydatkami per capita na utrzymanie bibliotek (np. Niemcy, Grecja, Portugalia), jak i te z najwyższymi wydatkami (Francja, Belgia, Holandia, Dania). Użytkownicy w tej drugiej grupie krajów częściej wyrażali wyższe oczekiwania i większe potrzeby w zakresie usług informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach.

Powyższe ustalenia sugerują, że chociaż jakość usług oferowanych w bibliotekach w krajach Unii Europejskiej jest zróżnicowana, poziom zadowolenia użytkowników zależy również od ich potrzeb i oczekiwań. Potrzeby i oczekiwania mogą być większe w tych krajach, które ponoszą wyższe wydatki na utrzymanie bibliotek, co praktycznie „niweluje” efekty ich ponoszenia.

4. Postrzeganie bibliotek publicznych



Najważniejsze wnioski

- Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów i bibliotek byli bardzo mocno przekonani o znaczeniu dostępności bezpłatnych komputerów i dostępu do Internetu w bibliotekach. Około siedmiu na dziesięciu użytkowników bibliotek uważało, że „bezpłatny dostęp do komputerów” i „bezpłatny dostęp do Internetu” w bibliotekach jest ważny lub bardzo ważny.
- Blisko trzech na dziesięciu respondentów nie potrafiło wyrazić zdania, jednak większość pozostałych uważała, że ich biblioteka jest co najmniej „dość skuteczna” w zaspokajaniu potrzeb społeczności. Ponadto, pomimo panujących w znacznej części Europy tendencji do ograniczania wydatków, 40% ogółu społeczeństwa uważało, że biblioteki publiczne powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe niż obecnie. Częściowo wynikało to z przekonania, że dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach należy utrzymywać i rozwijać, ponieważ ludzie coraz częściej nie mogą sobie pozwolić na korzystanie z nich odpłatnie. Tylko 5% respondentów uważało, że biblioteki powinny otrzymywać mniejsze wsparcie finansowe.

W tym rozdziale przeanalizowano postrzeganie bibliotek publicznych przez ich użytkowników, w tym znaczenie różnych usług dostępnych w bibliotekach - czy zdaniem respondentów spełniają one potrzeby społeczności, a także czy finansowanie bibliotek jest uważane za wystarczające. Wyniki badania zostały przedstawione na tle recesji i złej sytuacji gospodarczej w znacznej części Europy.

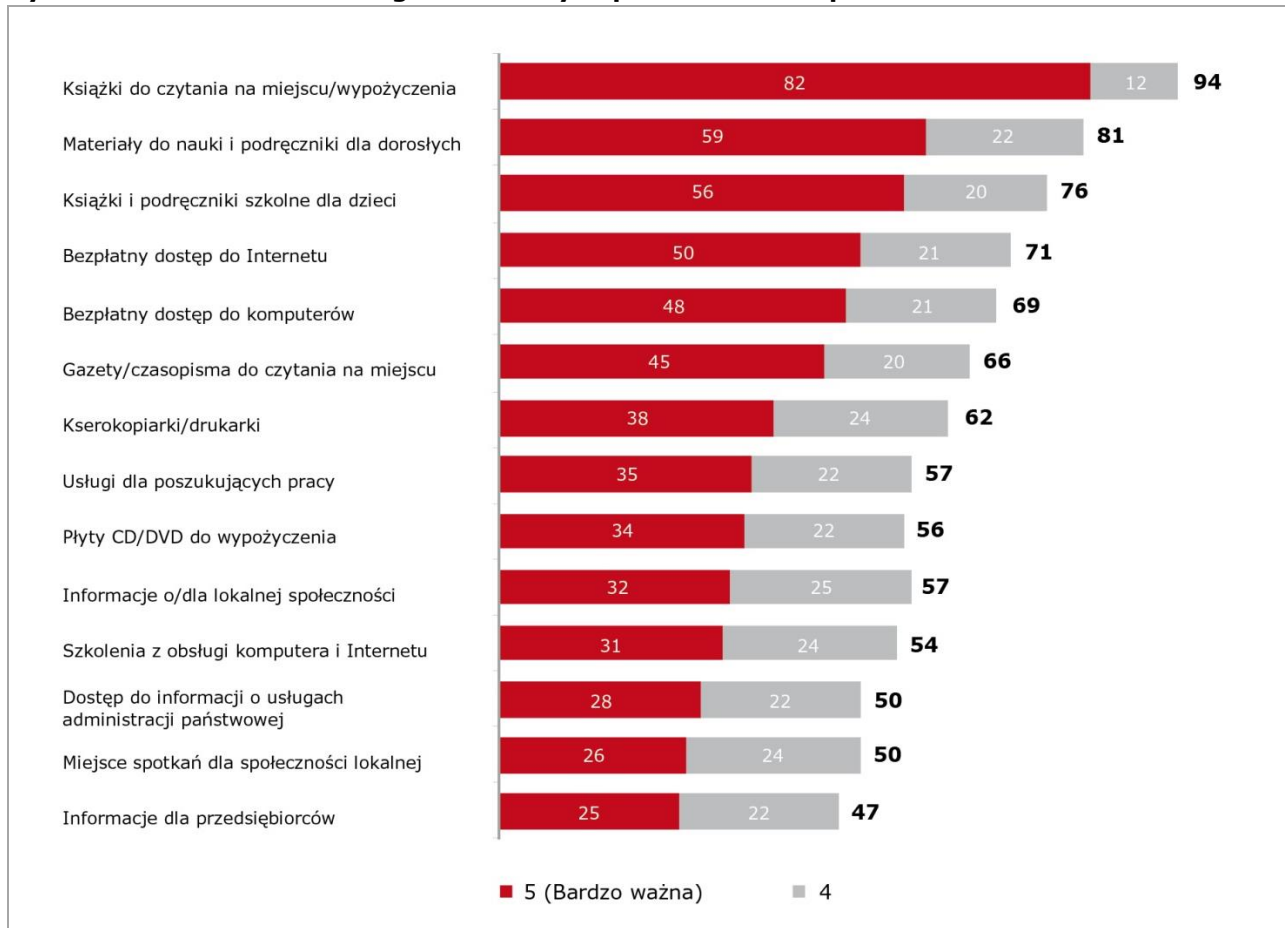
4.1 Znaczenie usług świadczonych przez biblioteki

Biblioteki publiczne świadczą różnego rodzaju usługi, a ich znaczenie dla użytkowników zbadano prosząc respondentów (użytkowników bibliotek zarówno korzystających, jak i niekorzystających z publicznie dostępnych komputerów) o przyporządkowanie każdej z 14 usług oceny w pięciostopniowej skali: od „bardzo ważna” do „w ogóle nieważna”. Wykres na rysunku 4.1 pokazuje odsetek osób, które przyznały każdej z usług ocenę 4 lub 5 według skali.

Jak można było oczekiwać, za najważniejszą została uznana podstawowa usługa bibliotek, tj. „książki do czytania na miejscu/wypożyczenia”. Zaraz za nią znalazły się „materiały do nauki i podręczniki dla dorosłych” oraz „książki i podręczniki szkolne dla dzieci”. W dalszej kolejności, na czwartym i piątym miejscu, uplasował się „bezpłatny dostęp do komputerów” i „bezpłatny dostęp do Internetu”. Za nieco mniej ważne uznano „gazety/czasopisma do czytania na miejscu” i „kserokopiarki/drukarki”. Ten wynik może być zaskakujący, biorąc pod uwagę fakt, że badaniami objęto zarówno osoby korzystające, jak i niekorzystające z publicznie dostępnych komputerów. Po zestawieniu wyników dla obu tych grup okazuje się, że 84% użytkowników publicznie dostępnych komputerów i 67% osób niekorzystających z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach uważa, że „bezpłatny dostęp do komputerów” jest ważny, podobnie 85% użytkowników publicznie dostępnych komputerów i 68% osób niekorzystających z publicznie dostępnych komputerów uważa, że „bezpłatny dostęp do Internetu” jest ważny. **Zatem przekonanie o znaczeniu usługi bezpłatnego dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach jest wysokie w obu grupach, chociaż wyższe wśród osób, które faktycznie korzystają z tej usługi.**

„Szkolenia z obsługi komputera i Internetu” zajęły jedenaste miejsce pod względem znaczenia wśród wymienionych 14 usług, plasując się tuż przed „dostępem do informacji o usługach administracji państwowej” i „miejscem spotkań lokalnej społeczności”. Co ciekawe, oceny użytkowników publicznie dostępnych komputerów oraz osób niekorzystających z publicznie dostępnych komputerów były bardzo zbliżone.

Rysunek 4.1: Znaczenie usług świadczonych przez biblioteki publiczne



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C15 Jak ważne są usługi świadczone przez biblioteki publiczne. Proszę zaznaczyć dla każdej usługi w skali od 1 do 5, gdzie 1 znaczy „w ogóle nieważna”, a 5 znaczy „bardzo ważna”.
Podstawa: Ogół użytkowników bibliotek (24 253)

Rysunek 4.2 przedstawia średnie oceny znaczenia wybranych usług (spośród 14 ocenianych w badaniu) świadczonych przez biblioteki, związanych z dostępem do komputerów, a mianowicie: *bezpłatny dostęp do komputerów*, *bezpłatny dostęp do Internetu* oraz *szkolenia z obsługi komputera i Internetu*. Tam, gdzie określona usługę oceniono jako ważniejszą niż średnia w danym kraju, zaznaczono ją kolorem czerwonym; tam, gdzie oceniono ją jako mniej ważną niż średnia, zaznaczono ją kolorem turkusowym.

Bezpłatny dostęp do komputerów uważany jest za szczególnie ważny (w porównaniu z innymi usługami bibliotek) w Portugalii, Grecji i Rumunii, ale również w Polsce, Belgii, Wielkiej Brytanii i Bułgarii. Bezpłatny dostęp do Internetu ma podobne oceny – użytkownicy bibliotek w Grecji, Portugalii, Rumunii i na Łotwie oceniają tę usługę jako ważną. Szkolenia z obsługi komputera i Internetu są w tych krajach oceniane jako stosunkowo mało ważne, najwyższe oceny usługa ta miała we Francji, we Włoszech, w Czechach i Wielkiej Brytanii.

Rysunek 4.2: Znaczenie usług świadczonych przez biblioteki publiczne związanych z dostępem do komputerów i Internetu (w rankingu 14 usług)



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C15. Jak ważna jest, Pana(i) zdaniem, każda z usług w skali od 1 do 5, gdzie 1 znaczy „W ogóle nieważna”, a 5 znaczy „Bardzo ważna”.

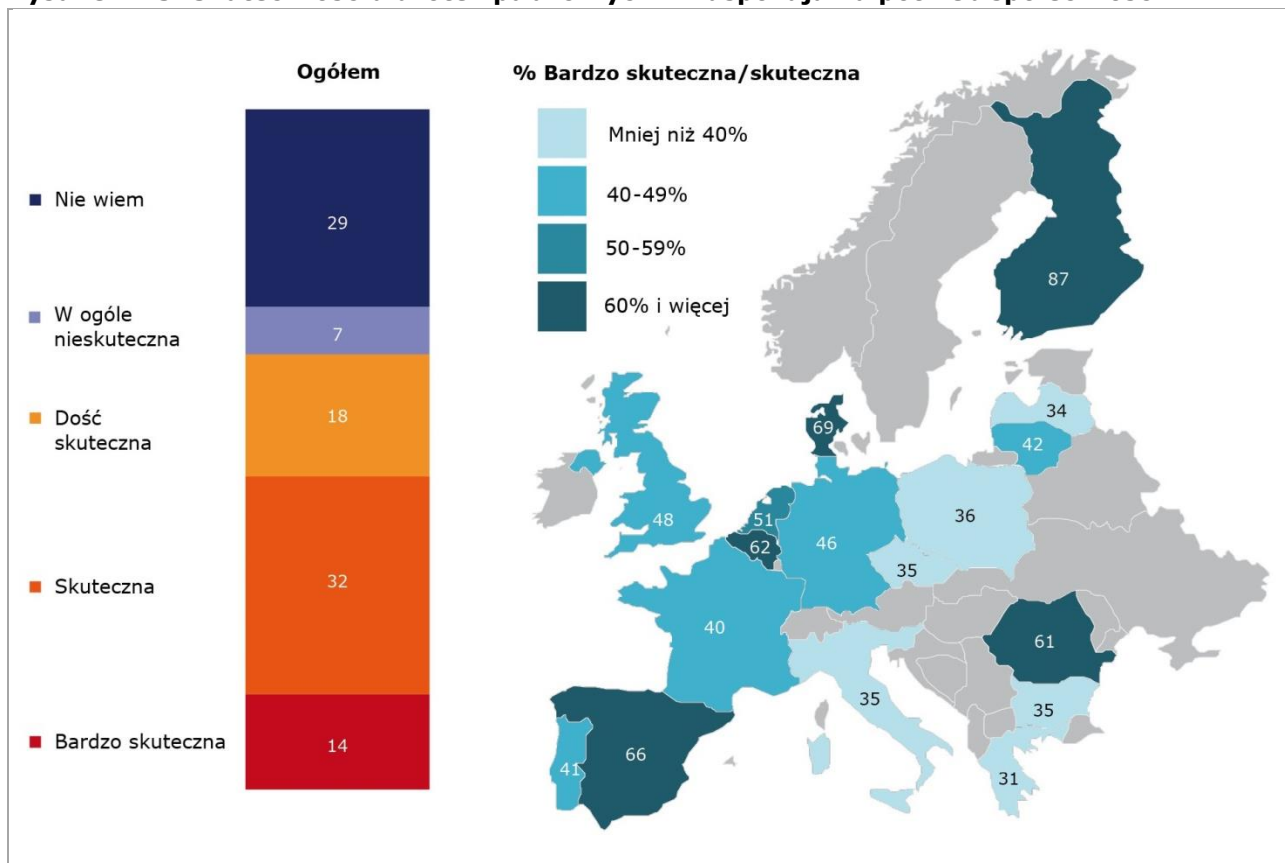
Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek – Ogółem (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

4.2 Skuteczność bibliotek publicznych w zaspokajaniu potrzeb lokalnej społeczności

W badaniu ankietowym typu omnibus reprezentatywną próbę osób dorosłych w 17 krajach UE poproszono o ocenę skuteczności miejscowych bibliotek w zaspokajaniu potrzeb społeczności. Wyniki są zróżnicowane. Prawie trzech na dziesięciu respondentów nie miało na ten temat zdania, prawdopodobnie dlatego, że nie znali miejscowej biblioteki (jak opisano w rozdziale 3, 77% osób dorosłych w Europie nie korzystało z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a więc spora część tej grupy nie potrafiła wyrazić opinii). Większość pozostałych osób badanych uważała, że ich miejscowa biblioteka jest *co najmniej* „dość skuteczna” w zaspokajaniu potrzeb społeczności, w sumie 46% respondentów uznało, że jest „bardzo skuteczna” lub „skuteczna”. Wśród użytkowników bibliotek oceny były znacznie bardziej pozytywne, większość respondentów (72%) odpowiedziała, że ich biblioteka jest „bardzo skuteczna” lub „skuteczna”, a bardzo niewielu nie potrafiło wyrazić opinii.

Wyniki dla poszczególnych krajów znacznie się różniły. Najbardziej pozytywne opinie wyrażano w Finlandii, Danii, Belgii, Hiszpanii, Rumunii i Holandii. Biorąc pod uwagę grupy demograficzne, najbardziej pozytywne opinie wyrażali ludzie młodzi z grupy wiekowej 15-24 lat (71% bardzo skuteczna/dość skuteczna), mieszkańcy dużych i bardzo dużych miast (67%), osoby uczące się/studiujące (76%) oraz osoby, które urodziły się poza UE (75%). **Występuje również wyraźny związek pomiędzy korzystaniem z bibliotek a postrzeganiem skuteczności biblioteki w zaspokajaniu potrzeb społeczności. Ogólnie ujmując: im wyższy poziom korzystania z biblioteki, tym lepsze postrzeganie skuteczności biblioteki w zaspokajaniu potrzeb społeczności.**

Rysunek 4.3: Skuteczność bibliotek publicznych w zaspokajaniu potrzeb społeczności



Źródło: Badanie typu omnibus – Pytanie 6. Jak skutecznie Pana(-i) zdaniem miejscowa biblioteka publiczna zaspokaja potrzeby lokalnej społeczności?

Podstawa: Wszyscy dorośli – Ogółem (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

4.3 Finansowanie bibliotek publicznych

Niezależnie od badania skuteczności bibliotek w zaspokajaniu potrzeb społeczności, w badaniu ankietowym typu omnibus przeprowadzonym wśród ogółu społeczeństwa zadano pytanie o opinię na temat finansowania bibliotek: czy biblioteki zasługują na większe wsparcie finansowe, czy powinno być ono mniejsze, czy też pozostać na obecnym poziomie.

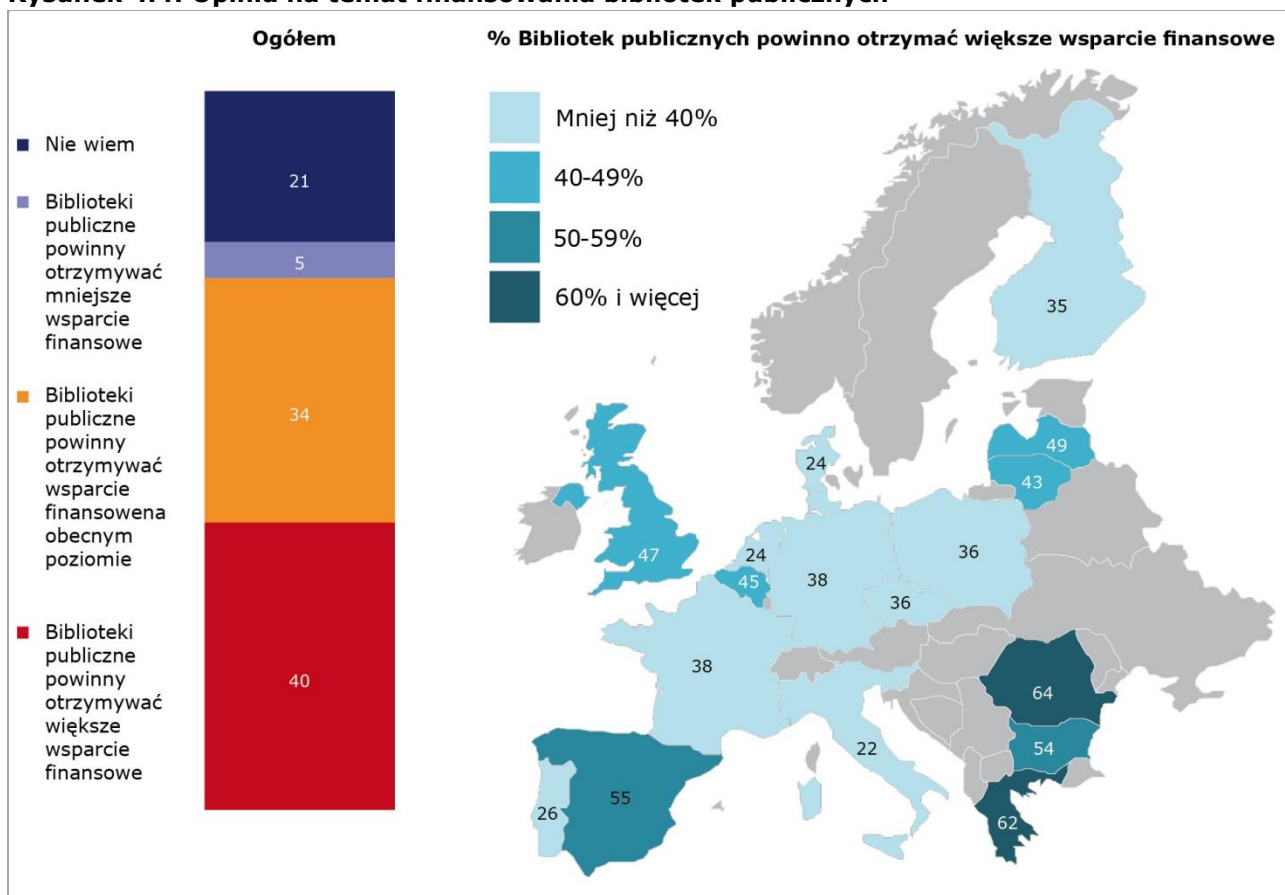
Pomimo trudnej sytuacji ekonomicznej i pesymistycznych nastrojów panujących w czasie badania w dużej części Europy, znaczna część społeczeństwa (40%) nadal uważała, że biblioteki publiczne powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe niż obecnie, a prawie wszyscy pozostali uważali, że finansowanie powinno pozostać na obecnym poziomie (34%) lub nie mieli zdania (21%).

Powyższe wyniki świadczą o tym, jak duże znaczenie wielu mieszkańców Unii Europejskiej przypisuje usługom bibliotek publicznych. Tylko jeden na dwudziestu respondentów – przedstawiciele ogółu społeczeństwa – (5%) uważał, że biblioteki powinny otrzymywać mniejsze wsparcie finansowe. Podobnie jak w przypadku wyników dotyczących skuteczności bibliotek w zaspokajaniu potrzeb społeczności, użytkownicy bibliotek (54%) częściej niż osoby niekorzystające z ich usług (36%) uważali, że biblioteki powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe.

Największe poparcie dla zwiększonego finansowania bibliotek publicznych wyrażano w krajach Europy południowej i wschodniej – w Rumunii i Grecji, a w następnej kolejności – w Hiszpanii i Bułgarii. Najniższy poziom poparcia odnotowano we Włoszech, w Holandii, Danii i Portugalii.

Co ciekawe, osoby z najwyższym poziomem wykształcenia najczęściej wzywały do zwiększonego finansowania bibliotek – 47% respondentów z tej grupy wyraziło taką opinię.

Rysunek 4.4: Opinia na temat finansowania bibliotek publicznych



Źródło: badanie typu omnibus – Pytanie 7. Które z poniższych stwierdzeń najlepiej wyraża Pana(-i) zdanie na temat obecnego finansowania bibliotek publicznych?

Podstawa: Wszystkie osoby dorosłe – Ogół (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); T (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Poparcie dla zwiększenia lub przynajmniej utrzymania na niezmiennym poziomie finansowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych było również wyrażane w badaniu jakościowym, zarówno przez osoby zarządzające bibliotekami, jak i przez użytkowników bibliotek. W większości krajów przytaczano dwa powody takiego stanowiska. Po pierwsze, panowało powszechne przekonanie, że usługi z zakresu technologii informacyjno-komunikacyjnych obecnie świadczone w bibliotekach wymagają modernizacji (lub wkrótce będą jej wymagać), z uwagi na to, że technologie i potrzeby ludzi będą się rozwijać. Drugi, i być może ważniejszy argument dotyczył sytuacji gospodarczej, która stwarza zagrożenie dla finansowania bibliotek. Wielu zarządzających i użytkowników bibliotek argumentowało, że zmniejszanie się domowych budżetów powoduje coraz większe ograniczenie w dostępie do technologii informacyjno-komunikacyjnych w domu oraz w miejscach, gdzie takie usługi są odpłatne. W tej sytuacji osoby, które odnoszą największe korzyści z podstawowego dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych, czyli osoby starsze i bezrobotne, są szczególnie zagrożone wykluczeniem. Dlatego tak ważne jest utrzymanie w bibliotekach bezpłatnego dostępu do komputerów

i Internetu. **Zarówno zarządzający bibliotekami, jak i użytkownicy bibliotek uważali, że podział cyfrowy pomiędzy tymi, którzy mogą, a tymi którzy nie mogą sobie pozwolić na dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych, zwiększyłby się, gdyby biblioteki nie mogły skutecznie mu przeciwdziałać.**

„Wiemy, że w tej sytuacji w kraju pierwszą rzeczą, z jakiej ludzie rezygnują, jest dostęp do Internetu. A gdzie będą go szukali? W bibliotekach publicznych! A zatem musimy mieć usługi, które mogą zaspokoić potrzeby użytkowników.” (Kierownik biblioteki, obszar półwiejski, Portugalia)

„Finansowanie należy zwiększyć po to, żeby wspierać demokrację i równość obywateli i żeby powstrzymać wykluczenie.” (Użytkownik, kobieta, 40-64 lat, Finlandia)

„Niezwykle ważne jest większe finansowanie. Powinniśmy umożliwić wszystkim dostęp do oprogramowania, a to trochę więcej kosztuje. Na przykład ważny jest dostęp do oprogramowania pozwalającego na osobistą kreatywność, którego nie masz w domu. A jeśli ktoś ma problemy finansowe, to opłata za szerokopasmowy dostęp do Internetu w domu może być zbyt wysoka. Wtedy to biblioteki są odpowiedzialne za to, by to umożliwić: musimy być transparentni i przyjaźni dla użytkowników.” (Kierownik biblioteki, miasto, Szwecja)

„Oczywiście finansowanie usług dostępu do komputerów i Internetu należy zwiększyć, mamy tylko trzy komputery do publicznego użytku i to wszystko. Nie mamy pieniędzy, żeby zrobić cokolwiek więcej, dlatego jesteśmy w takiej sytuacji. Jest rok 2012, a my oferujemy tylko trzy stare komputery, tak nie można ...” (Kierownik biblioteki, miasto, Grecja)

Panowało ogólne przekonanie, że zwiększenie finansowania na technologie informacyjno-komunikacyjne w bibliotekach publicznych byłoby korzystne dla miejscowej społeczności, którą biblioteka obsługuje, a także dla całego kraju i jego gospodarki – dzięki lepszemu dostępowi do informacji i edukacji dla obywateli, ułatwieniu ludziom wykonywania ich codziennych zadań, wspieraniu kształcenia ustawicznego, promowaniu włączenia społecznego oraz usprawnieniu możliwości poszukiwania zatrudnienia. Powyższe argumenty, przytaczane jako uzasadnienie zwiększenia poziomu finansowania bibliotek, zostały omówione w kolejnych rozdziałach.

„Uważam, że to samonapędzający się mechanizm. Na przykład, im więcej osób robi zakupy przez Internet, tym większa sprzedaż... Im bardziej wykształcony jest człowiek i im szersze ma horyzonty, tym więcej rzeczy kupuje czy organizuje. Im lepiej jesteśmy wykształceni, tym szybciej się rozwijamy.” (Użytkownik, mężczyzna, miasto, Polska)

„Wpływ jest bardzo ważny, ponieważ kiedy ludzie są lepiej wykształceni i mają dostęp do technologii, na pewno będą też mieć lepsze życie lub przynajmniej będą próbować znaleźć rozwiązania na rzecz lepszego życia, poprawy jego jakości, osobistego zadowolenia: <Jestem lepiej wykształcony, mam więcej pewności siebie, mam dostęp do informacji i mogę prowadzić zdrowsze życie – wiem, gdzie znaleźć informacje i mogę się stale rozwijać.>” (Kierownik biblioteki, miasto Rumunia)

Zarządzający bibliotekami i użytkownicy bibliotek w krajach, w których przeprowadzono badanie, byli również zgodni co do tego, jakie obszary objęte wsparciem finansowym powinny być traktowane priorytetowo: sprzęt (więcej komputerów, komputery lepszej jakości), zasoby ludzkie (w tym szkolenia obecnych pracowników bibliotek), urządzenia peryferyjne i akcesoria (więcej drukarek, skanerów, kamer,

etc.), a także szkolenia dla użytkowników (więcej środków na szkolenia nieformalne, lepszą organizację i promocję zajęć).

5. Edukacja nieformalna i pozaformalna



Najważniejsze wnioski

- Badanie dowodzi, że w bibliotekach bardzo szeroko rozpowszechnione są działania związane z edukacją nieformalną, co znacząco przyczynia się do realizacji polityki UE w zakresie edukacji nieformalnej i pozaformalnej, szczególnie w odniesieniu do edukacji *włączającej*. Ok. 24 mln osób dorosłych w UE (co czwarty użytkownik bibliotek) uczestniczyło w zajęciach edukacyjnych w bibliotekach w ciągu ostatnich 12 miesięcy (w tym najczęściej osoby powyżej 65. roku życia, osoby pochodzące z terenów wiejskich, a także Romowie i przedstawiciele mniejszości etnicznych). Ok. 2.3 mln osób dorosłych brało udział w kursie obsługi komputera w bibliotece.
- Z wypowiedzi osób zarządzających bibliotekami wynika, że potrzeby użytkowników w zakresie szkoleń i uzyskania wsparcia to czynniki, które bardziej skutecznie zachęcają do uczestnictwa w szkoleniach niż działania marketingowe i promocyjne prowadzone przez biblioteki.
- Około połowa osób, które skorzystały z publicznie dostępnych komputerów, stwierdziła, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy pracownicy biblioteki pokazali im coś lub pomogli coś zrobić.

Edukacja nieformalna i pozaformalna odgrywa coraz większą rolę w polityce Unii Europejskiej. Flagowe inicjatywy, takie jak „Program na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia”(Agenda for New Skills and Jobs)¹², „Młodzi w drodze ” (Youth on the Move)¹³ oraz „Europejski program walki z ubóstwem ” (European Platform Against Poverty and Exclusion)¹⁴ uwzględniają dużą wartość dodaną edukacji pozaformalnej (uczenia się, które nie prowadzi do uzyskania formalnych kwalifikacji) i nieformalnej (na przykład indywidualnych porad uzyskiwanych ad hoc) w kontekście kształcenia ustawicznego i polityki zatrudnienia. Komisja Europejska planuje opracowanie oficjalnych wytycznych dla całej UE, uznających wartość edukacji nieformalnej i pozaformalnej, szczególnie w związku z rozwojem umiejętności młodzieży, osób bezrobotnych i społeczności defaworyzowanych.

Biblioteki publiczne odgrywają kluczową rolę w komponencie edukacji pozaformalnej i nieformalnej polityki Komisji Europejskiej w zakresie kształcenia ustawicznego, szczególnie w odniesieniu do edukacji *włączającej*. Oferują wiele możliwości pozaformalnego/nieformalnego uczenia się, takich jak warsztaty, wykłady czy ćwiczenia laboratoryjne. Świadczą również usługi wspierające formalną naukę i odrabianie prac domowych, kursy językowe, opowiadanie historii czy kluby czytelnicze dla dzieci i dorosłych, oferują wsparcie dla osób nieposiadających zatrudnienia oraz osób poszukujących informacji związanych z wykonywaną pracą lub prowadzoną działalnością.

¹² *Mount, D. (2012), An Analysis of the Relevance of the EU 2020 Growth Strategy to European Public Libraries (Analiza wpływu Strategii Wzrostu UE 2020 na europejskie biblioteki publiczne), Bruksela: Civic Agenda European Unit, str.75. [Niepublikowany dokument kierunkowy przygotowany dla Global Libraries.]*

¹³ *Ibid, str.67*

¹⁴ *Ibid, str.99*

W treści tego rozdziału termin „edukacja nieformalna” używany jest w znaczeniu zarówno edukacji nieformalnej, jak i edukacji pozaformalnej, mimo że w odniesieniu do tych dwóch form uczenia się funkcjonują w UE dwie odmienne definicje¹⁵.

5.1 Uczestnictwo w nieformalnych zajęciach edukacyjnych

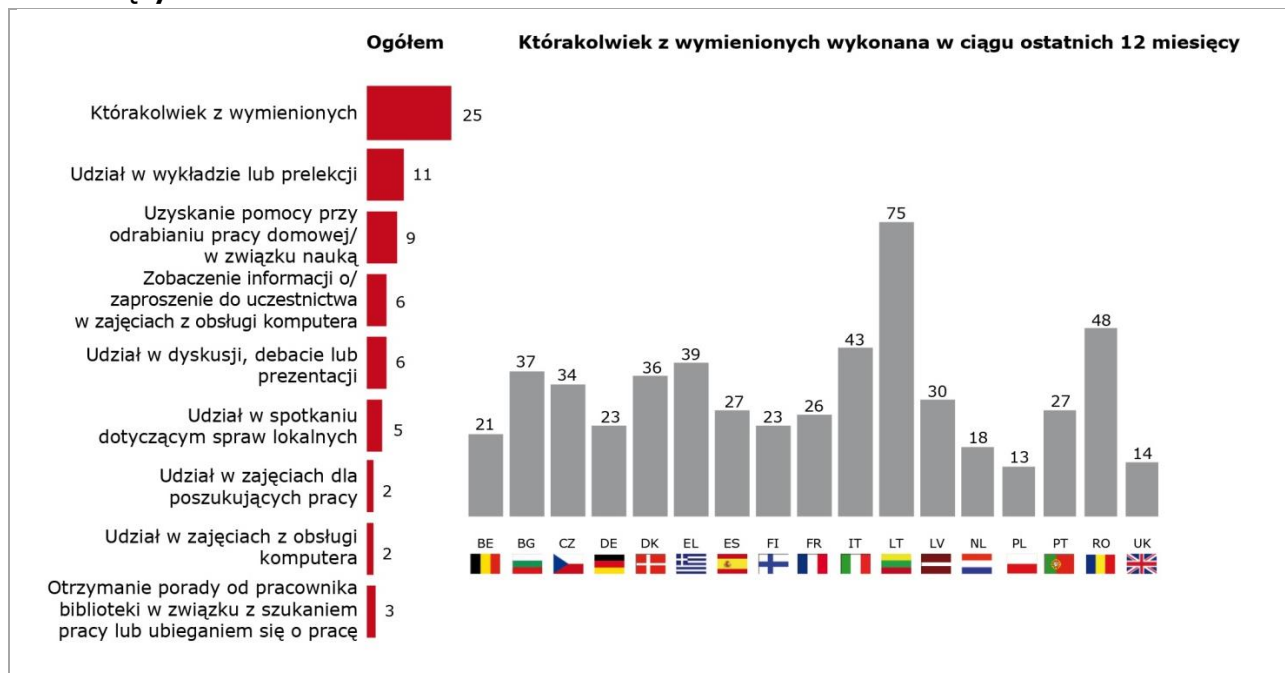
Rolę bibliotek w świadczeniu usług edukacyjnych próbowano oszacować pytając wszystkich użytkowników bibliotek, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wzięli udział w inicjatywach związanych z edukacją w bibliotece publicznej. **Ogółem, w takich zajęciach uczestniczyła jedna na cztery osoby korzystające z bibliotek, czyli około 24 milionów osób dorosłych w UE**, co wyraźnie pokazuje rolę, jaką odgrywają biblioteki w realizacji celów UE w zakresie edukacji nieformalnej. Wyniki w poszczególnych krajach były bardzo różne. Na jednym końcu skali znalazła się Litwa, gdzie trzech na czterech respondentów uczestniczyło w nieformalnych zajęciach edukacyjnych, a także Rumunia, gdzie w takich zajęciach uczestniczyła połowa respondentów. Jednak w Wielkiej Brytanii i w Polsce było to już tylko (odpowiednio) 14% i 13%. A zatem, uczestnictwo w nieformalnych zajęciach edukacyjnych wydaje się powszechne w niektórych (choć nie wszystkich) krajach Europy Wschodniej (ponieważ w Polsce uczestników było niewiele), można też stwierdzić, że jest ono mniej rozpowszechnione w krajach Europy Zachodniej.

¹⁵ Definicje, którymi posługuje się UE, są następujące:

Uczenie się nieformalne odbywa się w sposób zorganizowany, zakłada określone cele nauki i różne formy wsparcia dla uczących się (np. zajęcia komputerowe w bibliotece), ale nie prowadzi do uzyskania uznanych kwalifikacji lub certyfikatów.

Uczenie się pozaformalne odbywa się w sposób nieplanowany, na zasadzie ad hoc, może dotyczyć dowolnej tematyki (praca, dom, czas wolny etc.). Obejmuje takie aktywności, jak jednorazowa pomoc ze strony bibliotekarza w związku z poszukiwaniem określonych informacji lub choćby tylko przeglądanie zasobów Internetu lub innych materiałów w bibliotece publicznej (tam, gdzie to potencjalnie przyczynia się do poszerzenia wiedzy oraz rozwijania umiejętności). Podobnie jak uczenie się nieformalne, również pozaformalne uczenie się na ogół nie prowadzi do uzyskania uznanych kwalifikacji lub certyfikatów.

Rysunek 5.1: Czynności związane z nieformalnym uczeniem się wykonane w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C16 (L9). Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykonał(a) Pan(i) którąkolwiek z tych czynności w bibliotece publicznej?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek – Ogółem (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

Z wypowiedzi osób zarządzających bibliotekami w badaniu jakościowym wynika, że potrzeby użytkowników bibliotek w zakresie dostępu do bezpłatnych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz uzyskania wsparcia w znacznie większym stopniu wpływają na zapotrzebowanie na usługi edukacji nieformalnej w bibliotekach niż jakiegokolwiek działania marketingowe czy promocyjne podejmowane przez biblioteki. Zarządzający w Wielkiej Brytanii, Polsce, Belgii, Danii i Holandii twierdzili, że prowadzono w bibliotekach stosunkowo wiele działań, których celem było promowanie usług wykorzystujących technologie informacyjno-komunikacyjne oraz zachęcanie do korzystania z bibliotek; jednak we wszystkich tych krajach odnotowano stosunkowo niski poziom korzystania z usług edukacji nieformalnej. Odwrotna sytuacja miała miejsce na Litwie, w Hiszpanii i Grecji, gdzie poziom korzystania z takich usług był stosunkowo wysoki, a prowadzone działania marketingowe były niewielkie lub nie było ich wcale. Było to głównie spowodowane przekonaniem, że dostępne usługi już są dobrze wykorzystywane i że korzyści wynikające z dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych są dla ludzi oczywiste i nie trzeba ich promować.

„Staramy się docierać do naszych czytelników poprzez różne strony internetowe, wiele osób dowiaduje się z miejscowych gazet, w których publikujemy artykuły o dawnych i przyszłych wydarzeniach. Zapraszamy również [ludzi] telefonicznie – mamy numery telefonów naszych regularnych czytelników, wysyłamy im też informacje pocztą elektroniczną o różnych naszych inicjatywach.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Polska)

„Tak naprawdę to nie musimy ludzi zachęcać ...nasze komputery nigdy nie są dostępne.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Hiszpania)

„Ci, którzy chcą, docierają do informacji. Dowiadują się od siebie nawzajem. Dzwonią i mówią: <Mój sąsiad powiedział, że są tu zajęcia. Czy mogę na nie przyjść?>” (Kierownik

Najczęstsze formy udziału użytkowników w aktywnościach związanych z nieformalnym uczeniem się w bibliotekach to: uczestnictwo w wykładzie lub prelekcji (11% wszystkich użytkowników bibliotek, czyli ok. 11 mln osób dorosłych w Europie), otrzymanie pomocy przy odrabianiu pracy domowej lub w związku z inną formą edukacji (9%, czyli ok. 9,1 mln osób dorosłych), udział w dyskusji, debacie lub prezentacji (6%, czyli ok. 6 mln osób dorosłych) oraz zauważenie informacji o kursie lub otrzymanie zaproszenia do uczestnictwa w zajęciach z obsługi komputera (6%, czyli ok. 5,7 mln osób dorosłych).

Około 2,3 mln osób dorosłych w UE, czyli 2% użytkowników bibliotek, twierdziło, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy uczestniczyło w zajęciach z obsługi komputera – wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów odsetek ten zwiększył się do 6%. Szczególnie wiele osób uczestniczyło w takich zajęciach w Rumunii, na Litwie i we Włoszech.

Badanie jakościowe wśród użytkowników pokazało, że większość osób, które uczestniczyły w zajęciach z obsługi komputera, była z tych zajęć zadowolona. W szczególności doceniano możliwość pracy w małych grupach, indywidualne podejście, wolne tempo nauki, a także możliwość odbycia kursu więcej niż jeden raz w celu przypomnienia sobie wiadomości. Rodzaje zajęć, w jakich uczestniczyli respondenci, to:

- Wprowadzenie do obsługi komputera (Dania, Francja, Włochy, Litwa, Łotwa, Polska, Portugalia, Czechy, Wielka Brytania, Szwecja).
- Wprowadzenie do korzystania z Internetu – czym jest Internet, jego możliwości, podstawy wyszukiwania informacji w Internecie, jak znaleźć potrzebne informacje etc. (Dania, Finlandia, Francja, Litwa, Łotwa, Portugalia, Czechy, Wielka Brytania, Szwecja).
- Fotografia cyfrowa/obróbka zdjęć (Holandia, Polska, Czechy, Finlandia, Wielka Brytania).
- Jak korzystać z Facebooka/szkolenie z korzystania z portali społecznościowych (Finlandia, Holandia, Szwecja).
- Jak prowadzić bloga (Szwecja).
- MS Office, np. jak napisać tekst, proste formatowanie etc. (Litwa, Czechy, Wielka Brytania).
- Szkolenie z bankowości elektronicznej (Litwa, Polska, Wielka Brytania, Szwecja).
- Jak korzystać z wyszukiwarki Google (Dania).
- Jak korzystać ze Skype'a (Szwecja).
- Rejestracja i informacja podatkowa (Dania).
- Techniki wyszukiwania informacji i zasoby elektroniczne (Dania, Wielka Brytania).
- Zmiana formatów (Finlandia).
- Obsługa programów graficznych (Francja).
- Kurs pisania CV (Francja, Wielka Brytania).
- Warsztaty wprowadzające do obróbki nagrań wideo (Francja).
- Warsztaty wprowadzające do obsługi programów dźwiękowych (Francja).
- Szkolenie na temat bezpieczeństwa cyfrowego – jak bezpiecznie korzystać z Internetu przy wyszukiwaniu informacji oraz jak chronić dzieci przed dostępem do szkodliwych treści – organizowane z pomocą firmy zewnętrznej (Polska, Szwecja).
- Kursy językowe (Polska, Szwecja).
- Szkolenia dla bezrobotnych (we współpracy z miejscowym urzędem pracy) (Polska, Wielka Brytania).

Biorąc pod uwagę uczestnictwo we wszystkich aktywnościach edukacji nieformalnej w ciągu ostatnich 12 miesięcy zaobserwowano następujące różnice:

- Użytkownicy bibliotek w wieku od 65 lat wzwyż najczęściej uczestniczyli w takich aktywnościach (29%), a użytkownicy w wieku 25-39 lat – najrzadziej (20%).
- Użytkownicy bibliotek mieszkający na terenach wiejskich (28%) i w małych lub średnich miastach (26%) częściej uczestniczyli w takich aktywnościach niż mieszkańcy dużych i wielkich miast (19%).
- Użytkownicy bibliotek wywodzący się ze środowiska Romów (37%) oraz z mniejszości etnicznych (32%) częściej uczestniczyli w takich aktywnościach.

Warto również zauważyć, że wiek, w jakim respondenci zakończyli swoją formalną edukację, nie miał związku z ich uczestnictwem w aktywnościach z zakresu edukacji nieformalnej. Zarówno osoby z wyższym poziomem formalnego wykształcenia, jak i osoby z niższym wykształceniem tak samo często uczestniczyły w nieformalnych zajęciach edukacyjnych.

Badanie jakościowe sugeruje, że różnice demograficzne mogą częściowo wynikać z praktyki kierowania działań edukacyjnych do określonych grup odbiorców. Wiele osób zarządzających bibliotekami uznało, że rozwijanie umiejętności posługiwania się komputerami to główny powód oferowania w bibliotekach publicznych usług związanych z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi, a porady i organizowane w bibliotekach szkolenia temu przede wszystkim służą: np. podstawowe wsparcie i szkolenie w zakresie umiejętności obsługi komputera (włączanie komputera, posługiwanie się myszką, drukowanie, skanowanie dokumentów etc.) oraz podstawowe umiejętności korzystania z Internetu, takie jak posługiwanie się wyszukiwarką Google czy zakładanie konta poczty elektronicznej. Chociaż użytkownicy ze wszystkich grup wiekowych i z różnym poziomem umiejętności odnosili korzyści z tego rodzaju usług, osoby starsze, bezrobotne i niemające innej możliwości dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych korzystały z takich usług najczęściej. Programy językowe wymieniano jako szczególnie pomocne dla mniejszości etnicznych i imigrantów, którzy trafiają do nowego kraju nie znając miejscowego języka. Niektóre biblioteki świadczyły tego rodzaju usługi we współpracy ze szkołami, ośrodkami dla seniorów czy urzędami pracy w celu dotarcia do określonych grup.

Przykłady niektórych innowacyjnych usług bibliotek z zakresu edukacji nieformalnej to: udział w międzynarodowym projekcie „Komputer dla babci” (‘Grandma PC’), który koncentruje się na międzypokoleniowej wymianie wiedzy – młodsze osoby uczą się od starszych ekspertów (np. rzeźby), a potem młodzi uczą starszych umiejętności obsługi komputera i Internetu, kursy dziennikarskie dla dzieci, podczas których uczono, jak stworzyć czasopismo w Internecie lub blog czy oferowanie osobom niepełnosprawnym innowacyjnego oprogramowania do nauki rysunku.

5.2 Rola pracowników biblioteki publicznej w kształceniu nieformalnym

Pracownicy biblioteki publicznej są wartościowym i wyjątkowym źródłem wiedzy. Badanie pokazało, że zdaniem dorosłych Europejczyków pracownicy odgrywają ważną rolę we wspieraniu użytkowników bibliotek w uczeniu się w sposób nieformalny, a w szczególności we wspieraniu grup wykluczonych cyfrowo lub społecznie. **Ogółem, połowa użytkowników bibliotek publicznych stwierdziła, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy pracownik biblioteki pokazał im coś lub pomógł im coś zrobić. Oznacza to, że w UE około 6,8 mln dorosłych uzyskało pomoc od pracownika biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy.** Odsetek takich osób jest dość zbliżony we wszystkich 17 krajach z wyjątkiem Litwy, Rumunii i Bułgarii, gdzie szczególnie często miała miejsce taka pomoc. Biorąc pod uwagę grupy demograficzne, osoby starsze w wieku od 65. roku życia wzwyż, Romowie oraz osoby z mniejszości etnicznych szczególnie często zgłaszały uzyskanie takiej pomocy. Są to oczywiście grupy tradycyjnie wykluczone cyfrowo, a więc cieszy fakt, że biblioteki oferują wsparcie właśnie tym grupom docelowym.

Najczęściej spotykane formy pomocy, oferowane użytkownikom przez pracowników bibliotek, dotyczyły obsługi komputera (26%), drukowania lub skanowania (23%), bezprzewodowego łączenia się

z Internetem w bibliotece (15%), wyszukiwania informacji na stronie internetowej biblioteki (14%) i korzystania z przeglądarki lub wyszukiwarki w celu znalezienia informacji w Internecie (11%).

Rysunek 5.2: Pomoc pracowników biblioteki w czynnościach związanych z nieformalnym uczeniem się (pokazanie czegoś lub pomoc w zrobieniu czegoś w ciągu ostatnich 12 miesięcy)

		BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
	%	Ogółem																
Którakolwiek z wymienionych	49	49	62	54	44	55	73	46	50	46	68	78	55	51	48	38	78	38
Obsługa sprzętu komputerowego	26	28	32	21	26	19	27	26	20	18	45	53	23	25	26	20	45	21
Drukowanie lub skanowanie	23	23	29	22	20	26	50	17	24	14	22	34	36	26	23	17	27	23
Połączenie z bezprzewodowym internetem w bibliotece	15	13	13	12	6	13	23	19	9	8	31	21	8	10	11	9	28	16
Wyszukiwanie informacji na stronie biblioteki	14	17	19	19	12	24	33	11	19	23	19	18	17	16	8	9	28	8
Posługiwanie się przeglądarką lub wyszukiwarką (np. Google), żeby znaleźć informacje w internecie	11	13	20	15	12	8	14	6	4	17	14	19	14	3	15	5	28	8
Inne czynności wymieniane przez respondentów:																		
Bezpieczeństwo w internecie (5%); komunikacja z innymi (4%); oglądanie DVD lub oglądanie/słuchanie treści wideo/audio w internecie (2%); granie w gry (2%)																		

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C17. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, ktoś z personelu biblioteki pomógł/pokazał Panu(-i), jak wykonać którąkolwiek z poniższych czynności...?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Badanie jakościowe potwierdziło wyniki badania ilościowego. Użytkownicy objęci badaniem twierdzili, że największe wsparcie i pomoc w nauce uzyskali indywidualnie i ad hoc, a nie w formie zorganizowanego szkolenia. Bibliotekarze doradzali i pomagali w różnych czynnościach w miarę potrzeb. Wynikało to częściowo z braku wiedzy użytkowników o szkoleniach, a to z kolei było efektem niedostatecznej informacji o nich ze strony bibliotek (spowodowanej nierozpoznanieniem zapotrzebowania na szkolenia), niskiego poziomu umiejętności technologicznych i pewności siebie wśród pracowników bibliotek oraz/lub niezachęcania do korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych w ogóle (w niektórych przypadkach w związku z nadmiernym zapotrzebowaniem). Większość użytkowników wiedziała też, że pracownicy biblioteki potrafią pomóc w razie potrzeby i uznawała takie wsparcie za wystarczające i bardziej odpowiednie dla ich potrzeb.

„Można nabrać pewności siebie. A jeśli coś się nie udaje, zawsze znajdzie się ktoś, kto pomoże. Jeśli w domu czegoś nie rozumiesz, pozostaniesz bez odpowiedzi i nie będziesz wiedzieć, co zrobić.” (Użytkownik od niedawna, kobieta, 25-39 lat, Litwa)

„Gdyby tam nie mieli takiego personelu jaki mają, to musielibyśmy po prostu poddać się i wracać do domu, kiedy coś z komputerem nie wychodzi.” (Użytkownik, kobieta, 25-39 lat,

Tak rozpowszechnione wsparcie ad hoc sugeruje również, że dużo więcej użytkowników korzysta z tego rodzaju pomocy podczas uczenia się w nieformalny sposób i korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach niż pokazują to dane statystyczne dotyczące organizowanych przez biblioteki szkoleń.

6. Zatrudnienie



Najważniejsze wnioski

- Badanie wykazało, że ok. 4,1 mln dorosłych użytkowników publicznie dostępnych komputerów korzystało z komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, aby wykonać jakieś zadanie związane z zatrudnieniem. Na ogół były to osoby w wieku od 25 do 54 lat, zwłaszcza z mniejszościowych grup etnicznych, migranci lub Romowie.
- 1,5 mln użytkowników publicznie dostępnych komputerów korzystało z komputerów publicznych w celu ubiegania się o pracę w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a ok. 0,25 mln spośród nich z powodzeniem znalazło w ten sposób pracę.

W Internecie dostępnych jest coraz więcej usług, które ułatwiają poszukiwanie pracy i przygotowywanie się do niej. Osoby defaworyzowane i społecznie wykluczone mogą odnieść z takich usług najwięcej korzyści, lecz nie mogą z nich skorzystać, jeśli nie posiadają dostępu do Internetu. Jeśli UE ma pomóc w zapewnianiu wszystkim mieszkańcom możliwości zwiększenia szans na zatrudnienie, niezbędny jest powszechny dostęp do Internetu.

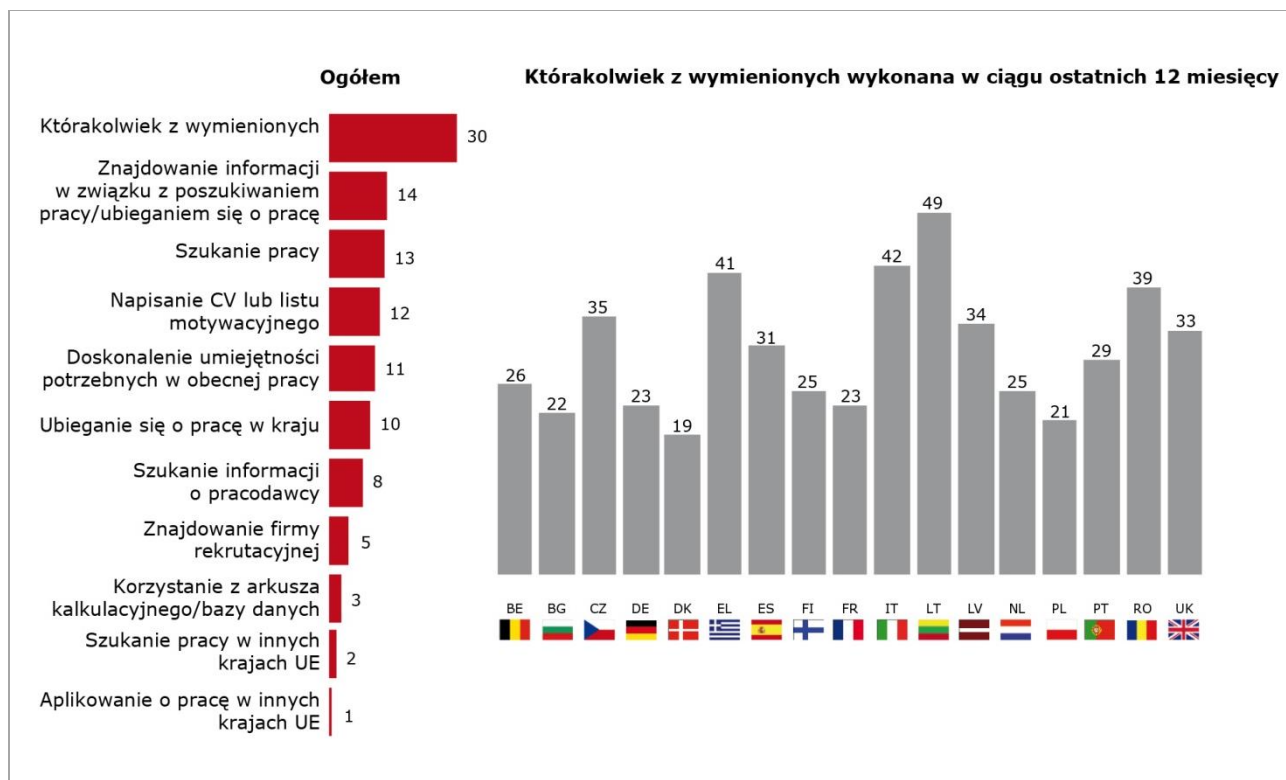
Biblioteki publiczne odgrywają pewną rolę w udostępnianiu za pośrednictwem Internetu informacji dotyczących zatrudnienia – było to jedno z kluczowych zagadnień w niniejszym badaniu.

6.1 Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celach związanych z zatrudnieniem

Badanie wykazało, że ok. 4,1 mln użytkowników publicznie dostępnych komputerów (30%) skorzystało w ciągu ostatnich 12 miesięcy z komputerów w bibliotece, aby wykonać jakieś zadanie związane z zatrudnieniem. Podobnie jak w przypadku zadań związanych z uczeniem się, respondenci w niektórych krajach Europy wschodniej (zwłaszcza na Litwie i w Rumunii) oraz południowej (zwłaszcza w Grecji i we Włoszech) szczególnie często korzystali z publicznie dostępnych komputerów w tym celu.

Nie jest zaskakujące, że użytkownicy publicznie dostępnych komputerów, którzy skorzystali z komputerów w bibliotece w związku z zatrudnieniem, byli zazwyczaj w grupie wiekowej 25-54 lat, rzadziej starsi lub młodszy. Bardzo często należeli do grup mniejszości etnicznych, migrantów lub Romów, częściej byli to mężczyźni niż kobiety.

Rysunek 6.1: Czynności związane z zatrudnieniem wykonywane na publicznych komputerach w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C18. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z komputerów dostępnych w bibliotece publicznej, aby...?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Bardziej dogłębna analiza wyników pokazuje, że najczęściej użytkownicy korzystali z publicznie dostępnych komputerów, aby:

- Znaleźć informacje na temat poszukiwania pracy i/lub ubiegania się o pracę (14%) – ok. 2 mln osób dorosłych.
- Szukać pracy (13%) – ok. 1,8 mln osób dorosłych.
- Napisać CV lub list motywacyjny (12%) – ok. 1,7 mln osób dorosłych.
- Doskonalić umiejętności potrzebne w obecnej pracy (11%) – ok. 1,5 mln osób dorosłych.
- Ubiegać się o pracę w innym kraju (10%) – ok. 1,4 mln osób dorosłych.

Wyniki w Wielkiej Brytanii wyróżniają się najwyższym poziomem korzystania z publicznie dostępnych komputerów w celu ubiegania się o pracę na terenie tego kraju: 18% wszystkich użytkowników publicznie dostępnych komputerów.

Niewielu użytkowników publicznie dostępnych komputerów stwierdziło, że korzysta z tych komputerów w celu poszukiwania pracy (2%) lub ubiegania się o pracę (1%) w *innym* kraju UE. Oznacza to, że szacunkowo ok. 0,2 mln osób dorosłych skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w celu poszukiwania pracy lub ubiegania się o pracę w innym kraju UE. Najczęściej w tym celu korzystali z komputerów mieszkańcy Włoch, Portugalii i Łotwy.

6.2 Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celu ubiegania się o pracę

Ogółem 11% użytkowników publicznie dostępnych komputerów skorzystało z nich w celu ubiegania się o pracę w ciągu ostatnich 12 miesięcy – praca ta mogła być zarówno we własnym kraju, jak i w innym państwie UE (lub w obu naraz). **W liczbach oznacza to ok. 1,5 mln osób dorosłych w UE.**

Respondentów zapytano, czy otrzymali pracę, o którą się ubiegali, korzystając z publicznie dostępnych komputerów i 20% z nich odpowiedziało twierdząco. **Oznacza to, że ponad ćwierć miliona osób dorosłych w Unii Europejskiej otrzymało pracę, o którą się ubiegało, z wykorzystaniem publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach.** Wyniki te wyraźnie potwierdzają rolę, jaką odgrywają biblioteki publiczne we wspieraniu dostępu do zatrudnienia w krajach Unii Europejskiej.

Dane z badania nie pozwalają dokładnie przeanalizować profili osób, którym wykorzystanie publicznie dostępnych komputerów umożliwiło znalezienie pracy, jednak są dostępne informacje na temat osób, które *ubiegały się* o pracę i w tym celu wykorzystywały publicznie dostępne komputery. Z danych wynika, że:

- Silnie była reprezentowana najmłodsza grupa wiekowa: 34% osób było w wieku 15-24 lat, 29% miało 25-39 lat, a 31% było w wieku 40-54 lat.
- 69% z tych osób to mężczyźni, 31% to kobiety.

W badaniu jakościowym osoby zarządzające bibliotekami zauważyły, że rośnie liczba osób bezrobotnych i poszukujących pracy, które korzystają z komputerów do użytku publicznego w bibliotekach w celach związanych z zatrudnieniem. Uznano, że docieranie do takich osób jest stosunkowo łatwe, ponieważ przychodzą one do biblioteki z własnej inicjatywy (szczególnie w Rumunii, na Litwie, w Grecji, Czechach, Belgii, Hiszpanii, Portugalii). Wymieniano również pewne wyzwania związane z ich obsługą. Jednym z nich, dość specyficznym z punktu widzenia środowiska biblioteki, była niechęć osób bezrobotnych do zwracania się o poradę, w jaki sposób szukać pracy w bibliotece, spowodowana wstydem, że dana osoba jest bezrobotna i nie jest częścią większej grupy, której oferowana jest pomoc.

„Była tam taka miła pani, której zajęło trochę czasu powiedzenie, czego potrzebuje. Po prostu wstydziła się powiedzieć, że szuka informacji o zasiłkach albo o fundacji rozdającej bezpłatne paczki świąteczne. Chciała znaleźć te informacje, ale wstydziła się do tego przyznać.” (Kierownik biblioteki, teren półwiejski, Polska)

6.3 Rola personelu biblioteki publicznej we wspieraniu zadań związanych z zatrudnieniem wykonywanych z wykorzystaniem publicznie dostępnych komputerów

Pracownicy bibliotek publicznych odgrywają pewną rolę we wspieraniu wykonywania przez użytkowników zadań związanych z zatrudnieniem za pomocą publicznie dostępnych komputerów, chociaż sytuacja wygląda różnie w poszczególnych krajach. **11% użytkowników publicznie dostępnych komputerów, czyli ok. 1,5 mln osób dorosłych w UE, stwierdziło, że pracownicy biblioteki pokazali im coś lub pomogli w wykonaniu na komputerze jakiegoś zadania związanego z zatrudnieniem.** Odsetek był znacznie wyższy w niektórych krajach Europy wschodniej i południowej i wynosił: 34% w Rumunii, 31% na Litwie, 23% we Włoszech, 20% w Bułgarii i Czechach. W niektórych krajach (szczególnie w północnej części Europy) ten odsetek był znacznie niższy, np. w Finlandii (3%), Francji (3%), Danii (5%) i Portugalii (5%).

Rysunek 6.2: Pomoc personelu w czynnościach związanych z zatrudnieniem

	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Którakolwiek z wymienionych	11	9	20	20	9	5	12	8	3	3	23	31	13	6	7	5	34	11
Doskonalenie umiejętności potrzebnych w obecnej pracy	4	3	14	9	4	2	6	3	2	1	14	19	5	2	2	1	14	2
Jak pisać CV	5	5	6	7	2	3	3	4	*	2	10	7	7	2	4	4	13	7
Jak rozwijać umiejętności potrzebne do znalezienia pracy	2	1	4	4	1	2	3	2	*	1	6	6	4	1	1	*	9	2
Jak szukać pracy w internecie (np. znajdowanie firmy rekrutacyjnej, szukanie informacji o pracodawcy)	3	2	4	6	2	2	2	2	*	1	6	8	5	2	3	1	8	3
Jak ubiegać się o pracę przez internet	2	2	4	3	3	2	2	2	*	1	5	3	3	*	1	2	5	3
Jak szukać pracy i ubiegać się o pracę w innych krajach UE	1	1	1	*	*	1	1	*	-	*	4	1	1	*	1	*	3	1

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C20. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, ktoś z personelu biblioteki pomógł/pokazał Panu(i), jak wykonać którąkolwiek z poniższych czynności...

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Z badania jakościowego wynika, że pracownicy bibliotek najczęściej wspierali użytkowników publicznie dostępnych komputerów oferując im pomoc w napisaniu CV, rozwijaniu umiejętności potrzebnych w posiadanej pracy, poszukiwaniu ofert pracy w Internecie lub ubieganiu się o pracę przez Internet. Biblioteki w niektórych krajach współpracowały w tym zakresie z urzędami pracy (Rumunia, Portugalia, Litwa, Niemcy, Francja, Czechy, Wielka Brytania).

*„Wydzieliliśmy miejsce wielkości kiosku poświęcone tematowi zatrudnienia. Komputery są tam wykorzystywane w tym celu i zawsze jest tam pracownik, który pomaga ludziom.”
(Kierownik biblioteki, obszar miejski, Francja)*

7. Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą



Najważniejsze wnioski

- Ok. 0,9 mln osób dorosłych (7% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) skorzystało z komputerów publicznych w celach związanych z działalnością gospodarczą i ok. 2,7 mln osób dorosłych, tj. 20% użytkowników publicznie dostępnych komputerów, skorzystało z komputerów publicznych w celu znalezienia informacji związanych z wykonywaną działalnością.

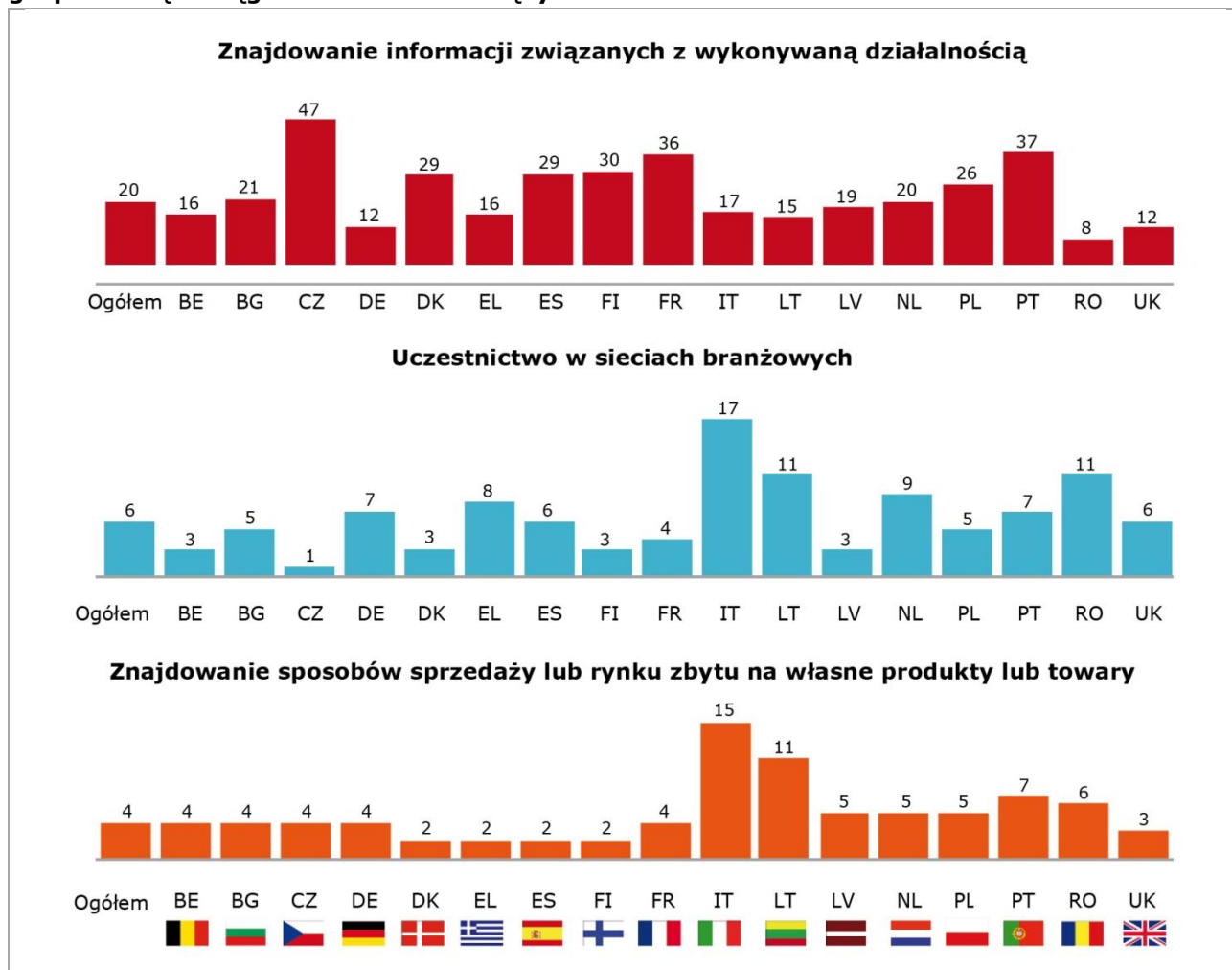
W poprzednim rozdziale przedstawiono rolę, jaką publicznie dostępne komputery oraz pracownicy bibliotek publicznych odgrywają w umożliwianiu dostępu do możliwości zatrudnienia. W tym rozdziale została zbadana rola publicznie dostępnych komputerów we wspieraniu osób dorosłych w Unii Europejskiej w zadaniach związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej. Tak jak w przypadku możliwości zatrudnienia, dostęp do Internetu jest Europejczykom niezbędny do skutecznego prowadzenia działalności gospodarczej i uzyskiwania przychodów z niej.

7.1 Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą

W kontekście korzystania z komputerów w ogóle, użytkowników publicznie dostępnych komputerów zapytano, czy wykorzystywali je do jakichkolwiek zadań związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej. **Ok. 2,7 mln osób dorosłych (20% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w celu znalezienia informacji związanych z prowadzoną działalnością.** Mniejszy odsetek respondentów korzystał z publicznie dostępnych komputerów, aby uczestniczyć w sieciach społecznościach, takich jak LinkedIn (lub jej miejscowe odpowiedniki) (6%), bądź w celu znalezienia sposobów lub miejsc sprzedaży własnych produktów (4%).

Zróznicowanie pomiędzy poszczególnymi krajami nie wykazywało określonego wzoru – korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celu znalezienia informacji związanych z działalnością gospodarczą było bardziej rozpowszechnione w Czechach, Portugalii i Francji, a mniej w Rumunii, Wielkiej Brytanii i Niemczech. Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celu uczestnictwa w sieciach zawodowych lub poszukiwania rynków zbytu było najczęstsze we Włoszech i na Litwie.

Rysunek 7.1: Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą w ciągu ostatnich 3 miesięcy



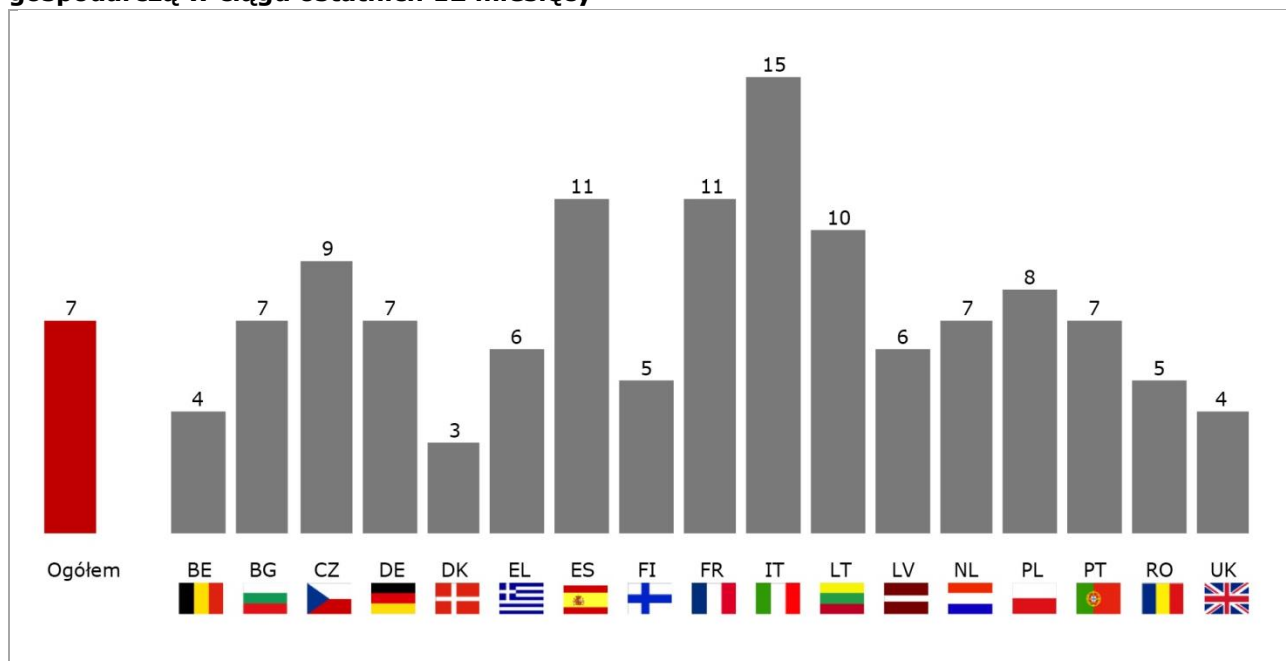
Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C10. Do jakich spośród wymienionych czynności korzystał(a) Pan(i) z Internetu na komputerze w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

W oddzielnym pytaniu poproszono respondentów o odpowiedź, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą, własną lub w ramach pracy u innego przedsiębiorcy. **Ogółem 7% użytkowników publicznie dostępnych komputerów używała ich w takim celu, co odpowiada szacunkowo 0,9 mln osób w UE.**

Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą było najbardziej rozpowszechnione we Włoszech.

Rysunek 7.2: Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C21. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z Internetu na komputerze w bibliotece publicznej w związku z działalnością gospodarczą własną lub pracą u innego przedsiębiorcy?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

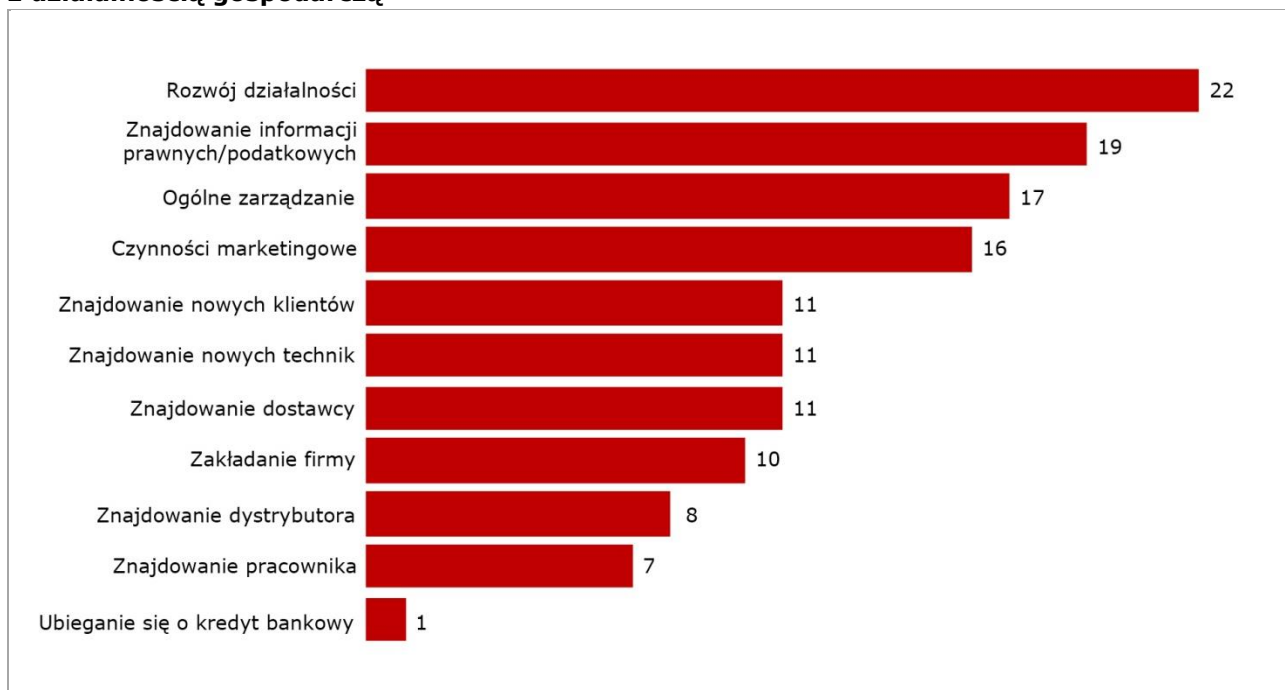
Badanie jakościowe wśród osób zarządzających bibliotekami wykazało, że wspieranie działalności gospodarczej było jednym z obszarów, w których udzielano najmniejszej pomocy i oferowano najmniej szkoleń. Pracownicy bibliotek nie otrzymują wielu próśb o taką pomoc i na ogół uważają, że nie ma na nią dużego zapotrzebowania. Panowało także przekonanie (na przykład w Szwecji), że porady i wsparcie związane z działalnością gospodarczą wymagają znajomości złożonych zasad i regulacji oraz że należy je pozostawić ekspertom. Niektórzy jednak twierdzili, że pomimo tego biblioteki wspierają działalność gospodarczą, ponieważ udostępniają przedsiębiorcom przestrzeń do pracy z dostępem do bezprzewodowego Internetu, sprzęt oraz dostęp do materiałów informacyjnych.

„Mamy dział poświęcony osobom, które chcą rozpocząć własną działalność. Jeśli chodzi o sprzedaż, jesteśmy nieco bardziej ostrożni w udzielaniu porad/wsparcia, ponieważ to złożony obszar; to dotyczy przepisów prawnych, a nie chcemy ludziom źle doradzać.”
(Kierownik biblioteki, obszar miejski, Szwecja)

„Naszym społecznym obowiązkiem jest nie tyle wzmacnianie przedsiębiorczości jako takiej, tym się zajmuje kto inny, ale udostępniamy urządzenia i doradzamy ludziom, jeśli chcą zacząć własną działalność. Nie mamy kompetencji [w zakresie przedsiębiorczości], ale kierujemy do właściwych źródeł, żeby sprawdzić, jakie formularze trzeba wypełnić i w jakie miejsca należy się zgłosić.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Finlandia)

Jak pokazano na wykresie poniżej, użytkownicy korzystali z publicznie dostępnych komputerów w bardzo różnych celach związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym do rozwijania tej działalności, wyszukiwania informacji prawnych lub podatkowych, zarządzania czy marketingu.

Rysunek 7.3: Sposoby korzystania z publicznie dostępnych komputerów w związku z działalnością gospodarczą



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C22. W jakim celu związanym z działalnością gospodarczą korzystał(a) Pan(i) z Internetu na komputerze w bibliotece publicznej?

Podstawa: Użytkownicy komputerów publicznych, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystali z publicznie dostępnego komputera w celach związanych z działalnością gospodarczą. Ogółem (881)

8. E-administracja i aktywność obywatelska



Najważniejsze wnioski

- Ok. 3,3 mln osób dorosłych w UE korzystało z publicznie dostępnych komputerów w celu kontaktowania się z administracją publiczną w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Odsetek użytkowników różnił się znacznie w poszczególnych krajach – od zaledwie 14% w Polsce do 37% w Holandii. Mężczyźni, osoby zatrudnione, mieszkańcy terenów wiejskich, grupy mniejszościowe i Romowie szczególnie często kontaktowali się z administracją publiczną w ten sposób.
- Szacuje się, że ok. 0,3 mln osób w UE skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w celu wysłania wypełnionych deklaracji podatkowych.
- Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w związku z aktywnością obywatelską różniło się znacznie w poszczególnych krajach z wyraźnym podziałem na południową/wschodnią i północną/zachodnią Europę. Respondenci w tej pierwszej grupie częściej angażowali się w aktywność obywatelską w ten sposób, w drugiej grupie rzadziej. W sumie ok. 3,7 mln osób dorosłych w UE korzystało z publicznie dostępnych komputerów w związku z aktywnością obywatelską w ciągu ostatnich 3 miesięcy.

Dostęp do usług e-administracji jest ważnym elementem strategii Europa 2020 i wspiera agendę cyfrową dla Europy, której celem jest zwiększanie dostępności i różnorodności treści w Internecie. Chociaż poziom korzystania z tych usług jest uzależniony przede wszystkim od stanu e-administracji w poszczególnych krajach oraz tego, jakie informacje i usługi są dostępne drogą elektroniczną, badanie pokazuje, w jaki sposób biblioteki mogą się przyczynić do realizacji tej agendy.


8.1 Wykorzystywanie publicznie dostępnych komputerów do kontaktów z administracją publiczną

W ramach agendy „Łącząc Europę” (Connecting Europe) biblioteki publiczne tworzą sieć publicznych punktów dostępu do technologii cyfrowych, które mogą skutecznie otwierać dostęp do e-administracji. Użytkowników komputerów zapytano o to, w jaki sposób kontaktują się z administracją publiczną korzystając z publicznych komputerów, w tym o uzyskiwanie informacji ze stron internetowych instytucji publicznych, pobieranie formularzy urzędowych, wysyłanie wypełnionych formularzy, przekazywanie instytucjom publicznym swoich uwag i opinii oraz wszelkie inne formy kontaktu.

W sumie ok. 3,3 mln osób dorosłych w UE (24% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) skorzystało z publicznie dostępnych komputerów kontaktując się z administracją publiczną w ciągu ostatnich 3 miesięcy.

Poziom tych kontaktów był najniższy w Polsce (14%), Bułgarii (16%) i Francji (16%), a najwyższy w Holandii (37%). Najczęstszymi formami kontaktu było uzyskiwanie informacji ze stron internetowych (17%), pobieranie formularzy urzędowych (12%) oraz wysyłanie wypełnionych formularzy (11%).

Rysunek 8.1: E-administracja – kontakt z administracją publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy

																		
%	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Którakolwiek z wymienionych	24	25	16	23	20	30	27	30	25	16	33	24	19	37	14	25	21	20
Uzyskiwanie informacji ze stron internetowych administracji publicznej	17	20	10	17	14	24	18	25	20	13	23	12	14	29	10	15	15	12
Pobieranie oficjalnych formularzy	12	10	9	9	9	13	18	17	6	9	22	14	9	21	7	13	10	12
Wysyłanie wypełnionych formularzy	11	7	6	9	6	10	13	15	7	5	17	14	9	13	4	18	6	15
Wysyłanie wypełnionych deklaracji podatkowych	2	2	2	1	1	7	2	3	1	2	4	9	2	2	2	10	2	2
Dzielenie się opinią z administracją publiczną	4	2	2	5	4	6	5	3	6	1	11	6	3	3	4	4	4	2
Jakiegokolwiek inne kontakty z administracją publiczną przez internet	5	4	4	3	6	9	8	6	3	2	12	8	4	13	2	2	4	2

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C23. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy kontaktował(a) się Pan(i) przez Internet z administracją publiczną w celach prywatnych, korzystając z komputera w bibliotece publicznej, aby dokonać poniższych czynności...?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Wystąpiły istotne różnice demograficzne wśród osób, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy kontaktowały się z administracją publiczną, korzystając z publicznie dostępnych komputerów:

- Mężczyźni (26%) częściej niż kobiety (21%) korzystali z publicznie dostępnych komputerów kontaktując się z administracją publiczną.
- Osoby zatrudnione (27%) częściej wykonywały jedną lub więcej z podanych czynności.
- Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów na terenach wiejskich (27%) częściej niż mieszkańcy średnich lub dużych miast (23%) korzystali z publicznie dostępnych komputerów kontaktując się z administracją publiczną.
- Osoby młodsze w wieku 15-24 lat (18%) rzadziej korzystały z tej formy kontaktu.
- Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w celu kontaktowania się z administracją publiczną występowało częściej wśród mniejszości etnicznych (35%) i Romów (29%).

Osoby, które skorzystały z publicznie dostępnych komputerów w celu wysłania wypełnionych formularzy zapytano, czy zrobiły to, aby złożyć deklarację podatkową. W sumie 2% użytkowników publicznie dostępnych komputerów skorzystało z komputerów publicznych w celu złożenia deklaracji podatkowych, co stanowi 22% osób, które skorzystały z komputerów publicznych w celu wysłania wszelkich wypełnionych formularzy. Szacuje się, że w UE było to 0,3 mln osób w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Użytkownicy w Portugalii, na Litwie i w Danii najczęściej korzystali z publicznie dostępnych komputerów w celu złożenia deklaracji podatkowej.

Użytkowników publicznie dostępnych komputerów, którzy *nie* skorzystali z nich w celu wysłania wypełnionych formularzy, zapytano, dlaczego tego nie robili. Większość (66%) odpowiedziała, że nie wysłali oficjalnych formularzy, ponieważ nie mieli takiej potrzeby. Nieliczna mniejszość użytkowników miała obawy dotyczące ochrony danych i bezpieczeństwa danych osobowych (3%) bądź uznała, że ten proces jest zbyt skomplikowany i biurokratyczny (2%).

Jak zaznaczono wcześniej, użytkownicy bibliotek nie uznali dostępu do informacji o usługach administracji publicznej dotyczących podatków, formularzy i tym podobnych za ważne wśród różnych usług świadczonych przez biblioteki – połowa użytkowników bibliotek (50%) stwierdziła, że to bardzo ważne, aby biblioteki oferowały tę usługę, a pod względem znaczenia usługa ta znalazła się na 13. miejscu wśród 14 ocenianych usług bibliotek.

Osoby zarządzające bibliotekami w badaniu jakościowym przytaczali przykłady użytkowników proszących o nieformalne wsparcie w wypełnianiu formularzy przez Internet, wysyłaniu wniosków i skarg, składania dokumentów ubezpieczenia społecznego, a także osób proszących o pomoc w wypełnianiu deklaracji podatkowych przez Internet.

„Niektóre biedne rodziny (w tym imigranci) mogą uzyskać zasiłki ze środków publicznych tylko poprzez złożenie wniosku przez Internet. Takie osoby przyszły do naszej biblioteki i nasi pracownicy zajmujący się udzielaniem informacji im pomogli.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Włochy)

„To część naszej podstawowej działalności. Stale to robimy dla naszych użytkowników, sprawdzamy, jakie [e-]formularze są potrzebne i gdzie można je znaleźć [w Internecie]... Korzyścią dla naszych użytkowników jest to, że kiedy mają załatwić poważną sprawę finansową albo złożyć jakiś wniosek, może im brakować wiedzy lub odwagi, żeby to zrobić we właściwym urzędzie – tutaj, w bibliotece, często znajdują ratunek. Wtedy korzyść jest bezpośrednia.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Finlandia)

Choć było mniej przykładów zorganizowanych szkoleń dotyczących e-administracji, takie działania również są prowadzone.

„W 2011 r. APIA (Agencja Płatności i Interwencji w dziedzinie Rolnictwa) skierowała specjalistów w dziedzinie rolnictwa na szkolenie komputerowe przygotowane specjalnie dla rolników. To był duży sukces.” (Kierownik biblioteki, obszar miejski, Rumunia)

„Teraz cała komunikacja z administracją publiczną odbywa się cyfrowo. Dla osób, które nie wiedzą, jak korzystać z komputera, staje się to problematyczne. Organizujemy specjalne kursy, na przykład dla imigrantów i osób starszych. Mamy kurs bankowości internetowej i kurs posługiwania się elektronicznym paszportem (DigiD).” (Kierownik ds. Technologii informacyjno-komunikacyjnych, obszar miejski, Holandia)

8.2 Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w ramach aktywności obywatelskiej

Użytkowników komputerów zapytano o wykorzystywanie komputerów publicznych do działań związanych z zaangażowaniem obywatelskim i aktywnym obywatelstwem. Dotyczyło to obszarów takich, jak uczestnictwo obywateli w życiu społecznym (czytanie/zamieszczanie opinii, udział w konsultacjach internetowych, petycje itp.) oraz poszukiwanie informacji o prawach/prawach konsumenckich oraz dotyczących działalności lub polityki władz lub dotacji/świadczeń.

W sumie ok. 3,7 mln osób dorosłych w UE (26% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) korzystało z komputerów publicznych w bibliotekach w ciągu ostatnich 3 miesięcy w związku z zaangażowaniem obywatelskim.

Kraje, w których użytkownicy komputerów rzadziej uczestniczyli w takich aktywnościach, to Wielka Brytania (16%), Dania (13%) i Finlandia (18%). Z kolei korzystanie z publicznie dostępnych komputerów do aktywności obywatelskiej było najwyższe w krajach na południu i wschodzie Europy – Włochy (45%), Grecja (44%), Rumunia (43%), Litwa (42%) i Hiszpania (41%), a więc wydaje się, że występuje tu wyraźny podział na południe/wschód i północ/zachód Europy.

Najczęściej wymieniane formy zaangażowania to czytanie i zamieszczanie opinii na temat spraw obywatelskich albo politycznych na stronach internetowych (np. blogi, portale społecznościowe etc): 14% użytkowników publicznie dostępnych komputerów angażowało się w ten sposób w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Odsetek użytkowników publicznie dostępnych komputerów, którzy uczestniczyli w takich formach zaangażowania, był szczególnie wysoki w Grecji (34%), we Włoszech (28%) i w Rumunii (25%). Występowały pewne różnice demograficzne w korzystaniu z publicznie dostępnych komputerów do czynności związanych z przynajmniej jedną z tych form zaangażowania w ciągu ostatnich 3 miesięcy:

- Mężczyźni częściej uczestniczyli w takich aktywnościach (29% w porównaniu z 23% kobiet).
- Osoby, które zakończyły edukację w wieku 20 lat lub później częściej wykonywały przynajmniej jedną z tych aktywności niż osoby, które odeszły ze szkoły przed ukończeniem 16 roku życia (30% i 19%).
- Osoby młodsze (w wieku 15-24 lat) *rzadziej* niż inni korzystali z publicznie dostępnych komputerów w tych celach (22%).

Rysunek 8.2: Korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w ramach aktywności obywatelskiej w ciągu ostatnich 3 miesięcy

		BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
	%	Ogółem																
Ktorekolwiek z wymienionych	26	30	30	25	31	13	44	41	18	24	45	42	35	24	31	35	43	16
Czytanie i publikowanie opinii w sprawach obywatelskich lub politycznych na stronach internetowych	14	16	22	11	13	4	34	22	12	8	28	22	22	14	20	22	25	8
Szukanie informacji nt. praw, w tym konsumenckich	11	12	10	13	16	6	15	14	2	11	22	20	11	14	12	14	16	5
Szukanie informacji nt. polityki i działalności władz na poziomie lokalnym/krajowym/UE	10	13	7	9	12	6	21	14	8	11	31	18	12	9	14	13	11	3
Szukanie informacji nt. dotacji czy świadczeń oferowanych na poziomie lokalnym/krajowym/UE	7	9	5	7	9	3	18	20	3	6	23	8	8	2	11	8	11	2
Udział w konsultacjach lub głosowaniach internetowych w sprawach obywatelskich lub politycznych	5	4	4	4	2	3	5	10	5	4	16	9	5	3	8	9	9	4

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C10. Do których z poniższych czynności wykorzystał(a) Pan(i) Internet na komputerze w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy komputerów publicznych. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Jak zaznaczono w Rozdziale 4.1, prawie trzy piąte użytkowników bibliotek (57%) uznało, że to bardzo ważne, aby biblioteki oferowały dostęp do informacji o lub dla społeczności lokalnej.

9. Korzyści



Najważniejsze wnioski

- 83% użytkowników publicznie dostępnych komputerów stwierdziło, że korzystanie z nich przyniosło im co najmniej jedną korzyść: tak uważało 11,5 mln osób dorosłych w UE. Najczęściej wymieniane korzyści to oszczędność czasu i pieniędzy, ale wskazywano również na korzyści związane z edukacją, dostępem do usług administracji publicznej oraz dostępem do materiałów i umiejętności niezbędnych do znalezienia pracy. 8,5 mln osób dorosłych w UE wymieniło jedną z tych korzyści. Najczęściej wymieniały je osoby w wieku 15-24 lat oraz 55-64 lat, a także Romowie.
- Ponad dziewięciu na dziesięciu użytkowników bibliotek zgodziło się ze stwierdzeniem, że biblioteki publiczne są dostępne dla wszystkich, udostępniają informacje osobom, które nie mogą ich znaleźć w inny sposób, a także są „życzliwe” i przyjazne. Trzy czwarte użytkowników bibliotek zgodziło się ze stwierdzeniem, że biblioteki są nowoczesne i innowacyjne.

Najważniejszym celem niniejszego badania była ocena *wpływu* większego zaangażowania cyfrowego (z wykorzystaniem publicznie dostępnych komputerów) na życie obywateli. Wiąże się to ze strategią Europa 2020, w której szczególne znaczenie przypisano problemom zaangażowania cyfrowego. Dotychczas duża część raportu opisywała czynności, jakie wykonują użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. W tym rozdziale omówiono wynikające z tych działań korzyści.

9.1 Korzyści dla użytkowników publicznie dostępnych komputerów

Użytkowników publicznie dostępnych komputerów zapytano o to, jak bardzo przydatne było dla nich korzystanie z komputerów w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy, biorąc pod uwagę różne powody, w tym oszczędność czasu i pieniędzy oraz lepszy dostęp do informacji i materiałów.

W sumie 83% użytkowników publicznie dostępnych komputerów odpowiedziało, że korzystanie z komputerów publicznych było dla nich przydatne przynajmniej z jednego powodu spośród wymienionych w pytaniu. Oznacza to, że aż 11,5 mln osób dorosłych uznało, że korzystanie z publicznie dostępnych komputerów jest dla nich przydatne, przynajmniej z jednego powodu.

61% użytkowników publicznie dostępnych komputerów stwierdziło, że korzystanie z komputerów w bibliotece było dla nich przydatne z punktu widzenia edukacji, dostępu do usług administracji publicznej, a także dostępu do materiałów i umiejętności niezbędnych do znalezienia pracy. Takiego zdania było 8,5 mln osób.

Najczęściej wymieniane korzyści wynikające z korzystania z publicznie dostępnych komputerów to oszczędność czasu (61%) i oszczędność pieniędzy (50%). Wymieniano także korzyści w obszarach związane z czasem wolnym i życiem towarzyskim: możliwość rozwijania zainteresowań (48%), korzystanie z innych form spędzania czasu wolnego (42%) podtrzymanie kontaktu z rodziną i przyjaciółmi (43%).

Bardziej szczegółowe korzyści wynikające z korzystania z komputerów publicznych dotyczyły poprawy wykształcenia (47% użytkowników publicznie dostępnych komputerów uznało je za przydatne z tego powodu), lepszego dostępu do informacji i usług administracji publicznej (30%), lepszego dostępu do zasobów/umiejętności niezbędnych do znalezienia pracy (28%) oraz zwiększenia perspektyw zatrudnienia/prowadzenia działalności gospodarczej (26%). 14% respondentów stwierdziło, że korzystanie z publicznie dostępnych komputerów pomogło im zwiększyć dochody. Choć jest to stosunkowo niewielki odsetek użytkowników, odpowiada on ok. 1,9 mln osób w krajach UE.

Rysunek 9.1: Korzyści dla użytkowników publicznie dostępnych komputerów



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C28. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystanie z komputera w bibliotece publicznej pomogło Panu(i) w następujących dziedzinach?

Podstawa: Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. Ogółem (11716)

W badaniu jakościowym osoby zarządzające bibliotekami i użytkownicy bibliotek wymieniali podobne korzyści, a ponadto podkreślali znaczenie publicznie dostępnych komputerów dla poprawy samooceny i zwiększania pewności siebie, a także zmniejszania izolacji społecznej. Kierownicy bibliotek twierdzili, że wielu użytkowników, którzy początkowo nie mieli żadnych umiejętności w zakresie obsługi komputera i Internetu, teraz potrafi używać komputera i opanowało podstawowe umiejętności w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych. Przyniosło to takim osobom wiele korzyści, m.in. pozwoliło im podtrzymywać kontakt z członkami rodziny mieszkającymi za granicą za pomocą poczty elektronicznej i Skype'a. Na przykład mieszkanka Rumunii nie było stać na rozmowę telefoniczną z córką mieszkającą w Turcji – jednak dzięki korzystaniu z publicznie dostępnych komputerów po długiej rozłące mogła usłyszeć i zobaczyć swoją córkę.

„Mamy starszą panią mówiącą po rosyjsku. Po kursach odnalazła brata, który mieszka w Rosji, o którym od 30 lat nic nie wiedziała. Napisała do gminy w swoim mieście i go odnalazła. Teraz korespondują ze sobą i są z tego powodu szczęśliwi. Ona mówi, że nigdy nie będzie go mogła odwiedzić, ale teraz przynajmniej może z nim rozmawiać.” (Kierownik biblioteki, teren półwiejski, Litwa).

Możliwość robienia zakupów przez Internet i płacenia rachunków były również często wymieniane jako korzyści, podobnie łatwiejszy dostęp do informacji i większe możliwości znalezienia pracy.

Użytkownicy podkreślali, że mają teraz łatwiejszy dostęp do portali dla osób poszukujących pracy, a ubiegając się o pracę mogą wpisać do CV umiejętność korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

„Przyszedł tu pewien mężczyzna, nauczyliśmy go, jak zaprojektować sklep internetowy i teraz zajmuje się handlem. Jest to człowiek, który stracił pracę, dlatego cieszymy się, że pomogliśmy mu rozwiązać ten problem.” (Kierownik biblioteki, teren półwiejski, Grecja).

Wypowiedzi użytkowników na temat wpływu, jaki korzystanie z publicznie dostępnych komputerów wywarło na ich życie, były bardzo podobne do wypowiedzi osób zarządzających bibliotekami. Podkreślali oni wpływ na poziom wykształcenia i rozwój, zwiększenie pewności siebie i samodzielności, a także znaczenie bezpłatnego dostępu do technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach dla osób, które nie mają możliwości korzystania z takich usług w inny sposób. Użytkownicy często wymieniali możliwość podtrzymania kontaktu z rodziną i przyjaciółmi za granicą za pomocą poczty elektronicznej i Skype’a, znaczenie umiejętności obsługi komputera i Internetu oraz dostępu do portali internetowych z ogłoszeniami o pracy, a także oszczędność czasu i ułatwienie wykonywania codziennych czynności, takich jak robienie zakupów czy korzystanie z usług bankowych.

„Znalazłam w Internecie doskonały wzór CV z informacją o ochronie danych osobowych. Byłam bezrobotna i te wskazówki pomogły mi napisać CV i dostać pracę. Internet pomógł mi najbardziej i to było super.” (Użytkownik, kobieta, teren półwiejski, Polska)

„Znalazłam obecną pracę, wyszukując informacje i wysyłając maile w bibliotece.” (Użytkownik, kobieta, 25-39 lat, Belgia)

Użytkownicy wymieniali też różne mniej oczywiste korzyści dotyczące osobistych zainteresowań, zdrowia, e-administracji, spraw związanych z działalnością gospodarczą i oszczędzaniem. Poniżej znajduje się kilka przykładów:

„Przyszedłem, żeby założyć konto poczty elektronicznej...Nie miałem pojęcia, jak to zrobić, ale było mi to potrzebne, ponieważ ludzie patrzyli na mnie jak na dziwaka za każdym razem, kiedy ktoś pytał o adres mailowy, a ja odpowiadałem, że nie mam.” (Użytkownik, mężczyzna, 40-65 lat, Hiszpania)

„Zaglądam na strony o koniach. Dowiaduję się, gdzie są wyścigi, jak tam dojechać i jakiego rodzaju to są wyścigi.” (Użytkownik od niedawna, kobieta, obszar miejski, Polska)

„Przestałem palić. Dzięki Internetowi. Audiobook Allena Karra. Po prostu to ściągnąłem, posłuchałem przez trzy dni – to wszystko. Nie palę od jakichś 3-4 lat, bardzo rzadko w ubiegłym roku.” (Użytkownik, mężczyzna, 16-24 lat, Łotwa)

„Kiedyś byłem tu z żoną. Miała problem z aplikacją w telefonie komórkowym. Sprawdziłem to przez komputer i znalazłem rozwiązanie. Bardzo się cieszyła, że to naprawiłem.” (Użytkownik, mężczyzna, 40-64 lat, Grecja)

„Mój ojciec zawsze tutaj wysyła przez Internet deklarację podatkową, tak jest znacznie szybciej niż pocztą.” (Użytkownik, kobieta, 16-24 lat, Belgia)

„Znalazłam nowy sposób na oszczędzanie, Ostatnio zebrałam się na odwagę, żeby złożyć zamówienie przez Internet. Była promocja na ...maliny. Naprawdę kupiłam je znacznie

taniej. I zrobiłam kolejny krok naprzód.” (Użytkownik, kobieta, 25-39 lat, Litwa)

„Dużo się dowiedziałem, jak założyć firmę internetową, jak płacić podatki i jak kupować w różnych sklepach internetowych.” (Użytkownik, mężczyzna, 25-39 lat, Rumunia)

Osoby zarządzające bibliotekami w badaniu jakościowym argumentowały, że bezpłatny dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych nadaje znaczenie i wprowadza porządek w życiu osób bezrobotnych lub emerytów, ponieważ mają dokąd pójść, mogą pozostawać aktywni umysłowo, a także kontaktować się towarzysko z innymi użytkownikami w bibliotece. Bezpłatny dostęp do komputera i Internetu oraz umiejętności korzystania z nich pomagają w zwalczaniu wykluczenia cyfrowego, umożliwiają użytkownikom dotarcie do informacji o bieżących wydarzeniach, a także ułatwiają im udział w życiu obywatelskim. Osoby zarządzające bibliotekami uważały, że nowe umiejętności pozwoliły użytkownikom zyskać większą samodzielność, poczuć się pewniej i uwierzyć we własne możliwości, a także bardziej zintegrować się z innymi dzięki posiadaniu takich samych umiejętności i informacji, jak wszyscy inni.

„Napisałiśmy CV i wysłaliśmy je. Nie mogę stwierdzić z całą pewnością, że właśnie to sprawiło, że znalazła pracę, ale ją znalazła. Przy okazji stała się bardziej pewna siebie. A to takie ważne, żeby znać swoją wartość. Ludzie często myślą, że nie mają wystarczającego doświadczenia i że nic nie potrafią zrobić. Tutaj ludzie zaczynają w siebie wierzyć, nabierają przekonania, że jednak mają jakieś umiejętności. Szczególnie jak się wraca do domu i zaczyna korzystać z domowego komputera.” (Kierownik biblioteki, teren półwiejski, Polska).

„Miałem użytkownika w wieku 94 lat. Zaprzyjaźniliśmy się. Nauczył się na przykład, jak przeglądać Internet, jak wysyłać emaile, i zaczął wysyłać maile do wszystkich, nawet zaczął dostawać przez Internet rachunki za prąd... Kiedy zmarł, jego córki przyszły mi podziękować, że umożliwiłem ich ojcu kilka wspaniałych ostatnich lat życia.” (Kierownik biblioteki, teren miejski, Portugalia).


















„Są w pełni przygotowani do działań obywatelskich i do uczestnictwa w życiu [społecznym], żeby ich nie marginalizowano. To wspaniałe, że możemy pomóc ludziom się przygotować do tego, żeby sami byli gotowi do tego, by zająć się swoimi sprawami.” (Kierownik biblioteki, teren miejski, Finlandia).

Rysunek 9.2 pokazuje w podziale na poszczególne kraje szczegółowe korzyści wynikające z korzystania z publicznie dostępnych komputerów. Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów w Grecji i Portugalii szczególnie często twierdzili, że korzystanie z publicznych komputerów było dla nich przydatne we wszystkich tych dziedzinach. Użytkownicy samozatrudnieni (31%) częściej niż pracownicy (17%) lub niepracujący (11%) mówili, że korzystanie z komputerów publicznych pomogło im zwiększyć dochody.

Zaobserwowano szereg różnic demograficznych w ocenie korzyści dla użytkowników publicznie dostępnych komputerów przynajmniej w jednym z obszarów wymienionych w pytaniu:

- Samozatrudnieni (71%) rzadziej niż pracownicy (83%) i bezrobotni (84%) twierdzili, że korzystanie z publicznie dostępnych komputerów było dla nich przydatne.
- Osoby w wieku 15-24 i 55-64 lat częściej uznawały korzystanie z publicznie dostępnych komputerów za przydatne (w obu grupach 85%) niż osoby od 65. roku życia (79%).
- Romowie częściej niż inni uznawali korzystanie z publicznie dostępnych komputerów za przydatne (91%).

Rysunek 9.2: Pod jakim względem było przydatne korzystanie z publicznie dostępnych komputerów

																		
% Bardzo przydatne/ przydatne	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Którekolwiek z wymienionych	83	89	97	95	81	82	96	94	85	85	92	99	94	79	87	99	90	73
Poprawa wykształcenia	47	45	56	38	56	35	85	67	45	38	64	62	56	37	48	82	80	34
Lepszy dostęp do informacji i usług administracji lokalnej/ centralnej	31	30	36	20	24	32	47	40	24	25	41	25	30	34	31	48	35	28
Lepszy dostęp do zasobów niezbędnych do znalezienia pracy	28	27	38	36	15	19	48	33	18	19	39	34	32	30	29	55	36	29
Większe szanse znalezienia zatrudnienia/ rozwijania działalności gospodarczej	26	30	37	23	16	20	44	33	18	25	36	45	27	23	26	49	41	22
Zwiększenie dochodów	14	18	24	20	6	9	31	9	10	8	27	26	19	17	19	31	24	12

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C28. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystanie z komputera w bibliotece publicznej pomogło Panu(i) w następujących dziedzinach?

Podstawa: Wszyscy użytkownicy publicznie dostępnych komputerów. Ogółem (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715).

9.2 Postrzegana wartość bibliotek publicznych

Wszystkich użytkowników bibliotek poproszono o wyrażenie opinii na temat bibliotek publicznych poprzez ustosunkowanie się (zgadzam się/nie zgadzam się) do podanych stwierdzeń. Poziom zgody ze wszystkim stwierdzeniami był bardzo wysoki. Ponad 9 na 10 użytkowników bibliotek zgodziło się („Zdecydowanie się zgadzam” lub „Zgadzam się”) ze stwierdzeniem, że biblioteki publiczne są dostępne dla wszystkich, umożliwiają dostęp do informacji osobom, które nie mają możliwości dotarcia do tych informacji w inny sposób, a także są „życzliwe” i przyjazne.

Nieco niższy był poziom zgody ze stwierdzeniami, że biblioteki są nowoczesne i innowacyjne, chociaż i tak trzy czwarte użytkowników bibliotek zgodziło się z nimi.

Rysunek 9.3: Postrzeganie bibliotek publicznych - ogółem




















Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C29. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi stwierdzeniami?
Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek. Ogółem (24253)

Ponieważ większość respondentów w wysokim stopniu zgadzała się z podanymi stwierdzeniami, analizując różnice pomiędzy krajami skoncentrowano się na odpowiedziach „zdecydowanie się zgadzam”. Ogólnie ujmując, użytkownicy w Bułgarii, Finlandii, na Łotwie, Litwie i w Wielkiej Brytanii najczęściej wyrażali wysoki stopień zgody z poniższymi stwierdzeniami:

- Biblioteki publiczne są dostępne dla wszystkich i umożliwiają dostęp do informacji osobom, które nie mają możliwości dotarcia do tych informacji w inny sposób – największa zgoda w Bułgarii, Niemczech, Finlandii i Wielkiej Brytanii.
- Biblioteki są „życzliwe” i przyjazne – największa zgoda w Finlandii, na Łotwie, Litwie i w Wielkiej Brytanii.
- Biblioteki oferują neutralne politycznie otoczenie – największa zgoda w Bułgarii, Finlandii, na Litwie, Łotwie i w Wielkiej Brytanii.
- Biblioteki publiczne zatrudniają bibliotekarzy z dużymi umiejętnościami – największa zgoda w Bułgarii, na Łotwie, Litwie i w Wielkiej Brytanii.
- Biblioteki publiczne są nowoczesne – największa zgoda w Bułgarii, na Litwie i w Wielkiej Brytanii.
- Biblioteki publiczne są innowacyjne – największa zgoda w Bułgarii, na Litwie, w Rumunii i w Wielkiej Brytanii.

Poziom zgody z powyższymi stwierdzeniami był najniższy w Hiszpanii, we Włoszech i w Holandii.

Rysunek 9.4: Postrzeganie bibliotek publicznych – zdecydowanie się zgadzam

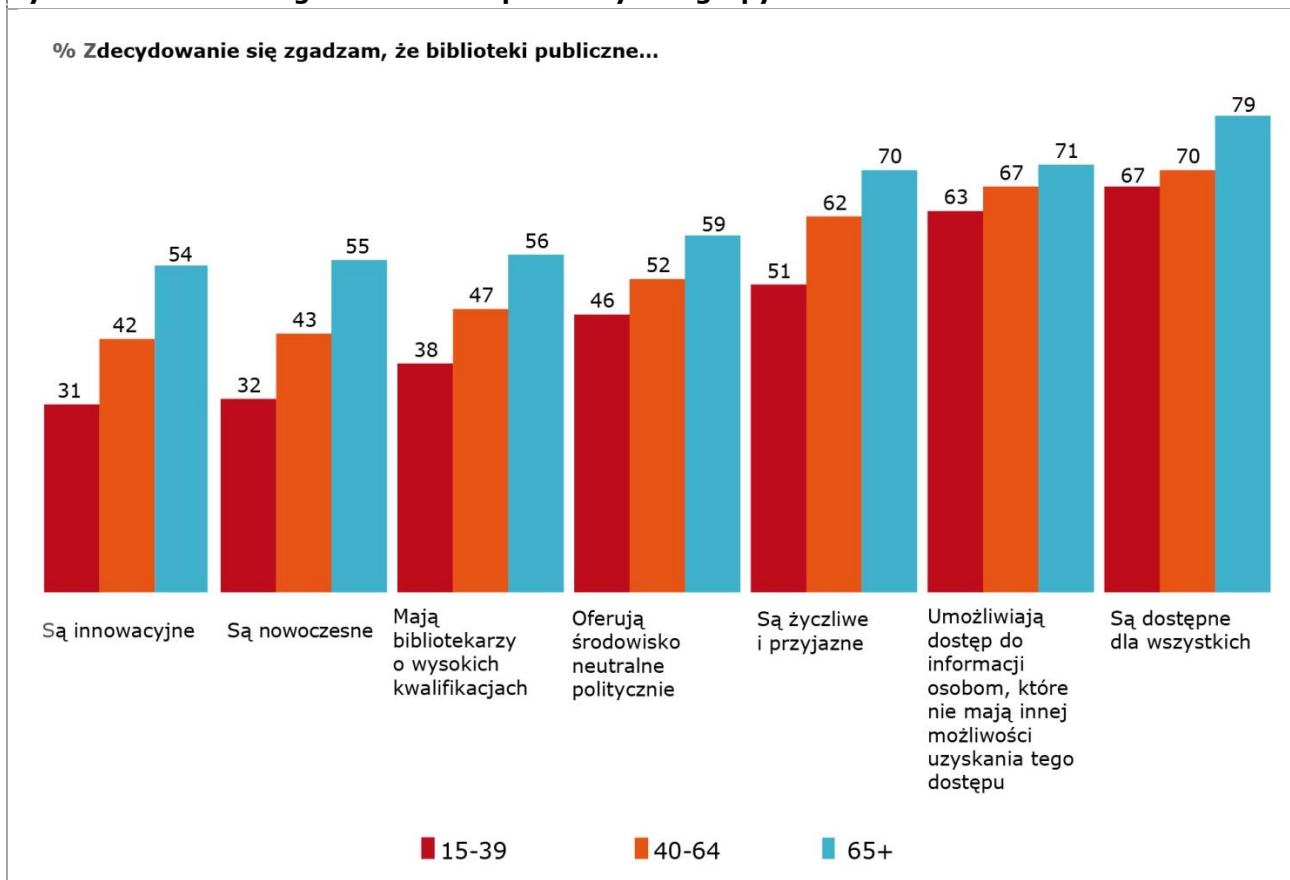
																			
	%	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Biblioteki publiczne są dostępne dla wszystkich	70	55	83	70	84	77	70	53	88	62	57	79	79	54	74	59	67	82	
Biblioteki publiczne umożliwiają dostęp do informacji osobom, które nie mają innej możliwości uzyskania tego dostępu	65	53	82	67	75	71	61	53	80	61	49	73	72	48	69	45	68	78	
Biblioteki publiczne są życzliwe i przyjazne	58	51	63	65	61	63	52	39	74	44	41	75	79	47	69	51	68	77	
Biblioteki publiczne oferują środowisko neutralne politycznie	50	40	64	56	55	53	55	28	67	42	35	73	67	39	57	48	54	65	
Biblioteki publiczne mają bibliotekarzy o wysokich kwalifikacjach	43	35	68	50	55	39	38	23	55	25	26	69	63	30	58	30	51	64	
Biblioteki publiczne są nowoczesne	39	30	56	41	36	36	24	23	46	36	27	50	47	26	44	32	48	59	
Biblioteki publiczne są innowacyjne	38	29	55	35	38	34	29	22	31	33	28	52	49	25	44	27	52	58	

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C29. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z podanymi stwierdzeniami...

Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek – Ogółem (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

Starsi respondenci na ogół bardziej zdecydowanie zgadzali się z tymi stwierdzeniami niż osoby młodsze, szczególnie dotyczy to stwierdzeń, że biblioteki publiczne są nowoczesne i innowacyjne.

Rysunek 9.5: Postrzeganie bibliotek publicznych – grupy wiekowe



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C29. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z podanymi stwierdzeniami.

Podstawa: Wszyscy użytkownicy bibliotek. 15-39 (12674); 40-64 (8521); 65+ (2932)

10. Wnioski



W jaki sposób biblioteki przyczyniają się do realizacji polityki UE dotyczącej zaangażowania społecznego?

Jest kilka grup docelowych, na których społecznej integracji szczególnie zależy Komisji Europejskiej. Te grupy to między innymi młodzież, osoby starsze, kobiety powracające na rynek pracy, a także migranci/Romowie. Niniejsze badanie przynosi wiele dowodów na to, że biblioteki publiczne wnoszą bardzo duży wkład do realizacji polityki wspierającej zaangażowanie społeczne młodzieży, osób starszych oraz migrantów/Romów (należy zauważyć, że ze względu na małą liczbę kobiet powracających na rynek pracy objętych badaniem nie było możliwe wyodrębnienie ich jako osobnej grupy docelowej). Na przykład:

- Osoby młode w wieku od 15 do 24 lat szczególnie często korzystają z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach.
- Romowie, mniejszości etniczne i migranci na ogół regularnie korzystają z publicznie dostępnych komputerów.
- Osoby starsze, od 65. roku życia, Romowie i przedstawiciele mniejszości etnicznych korzystający z bibliotek/publicznie dostępnych komputerów częściej uczestniczyli w zajęciach edukacji nieformalnej i otrzymywali od pracowników bibliotek wsparcie w korzystaniu z technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Interesujące są również wyniki pokazujące, że Romowie i osoby starsze (a także osoby niepełnosprawne, bezrobotne i osoby, które zakończyły edukację w stosunkowo młodym wieku) nie mają innych możliwości dostępu do Internetu, a zatem mają najwięcej do stracenia, jeśli ta usługa nie będzie odpowiednio wspierana.

Szacuje się, że 13,9 mln osób dorosłych w UE skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy – nie obejmuje to oczywiście młodych użytkowników, poniżej 15. roku życia, którzy prawdopodobnie stanowią znaczną część osób korzystających z bibliotek, lecz nie zostali objęci badaniem.

W jaki sposób biblioteki wnoszą wkład w realizację polityki UE dotyczącej edukacji pozaformalnej i nieformalnej?

Edukacja nieformalna i pozaformalna postrzegana jest w Unii Europejskiej jako coraz ważniejszy obszar działań, a z niniejszego badania wynika, że biblioteki odgrywają istotną rolę w oferowaniu różnych możliwości w tej dziedzinie. Ok. 24 mln osób dorosłych w UE uczestniczyło w zajęciach edukacyjnych w bibliotekach w ciągu ostatnich 12 miesięcy – użytkownicy bibliotek na Litwie i w Rumunii szczególnie często uczestniczyli w takich aktywnościach. Skala i zakres prowadzonej działalności były szerokie – były to na przykład kursy podstawowej obsługi komputera i Internetu (np. wprowadzenie do korzystania z Internetu i Facebooka, zakładanie konta poczty elektronicznej, zakupy przez Internet i bankowość internetowa, korzystanie z programów Microsoft Office i Adobe Creative Suite, bezpieczeństwo

w Internecie, technologia chmury, obróbka zdjęć i tworzenie stron internetowych), kursy języków obcych z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych, wsparcie i porady dotyczące osobistych zainteresowań (drzewa genealogiczne, układanie kwiatów, konie), a także aktywności promujące kontakty międzypokoleniowe (np. sesje „Komputer dla babci”, gdzie młodzi ludzie uczą się od starszych osób różnych umiejętności, np. rzeźby, a w zamian uczą starszych obsługi komputera i Internetu). Jednak najczęściej wymieniane aktywności w badaniu jakościowym to: uczestnictwo w wykładach i prelekcjach, pomoc w odrabianiu zadań domowych lub w innych formach edukacji, udział w dyskusji, debacie lub prezentacji. Szczególnie interesujące są dane, z których wynika, że szacunkowa liczba ok. 2,3 mln osób dorosłych w Unii Europejskiej uczestniczyła w zajęciach z obsługi komputera w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Zajęcia edukacyjne w bibliotece wydawały się najbardziej atrakcyjne dla starszych użytkowników bibliotek (od 65. roku życia), Romów, mniejszości etnicznych, a także mieszkańców terenów wiejskich i małych lub średnich miast. Pierwsze trzy grupy użytkowników znajdują się w obszarze zainteresowań UE pod względem działań integracyjnych.

Poza formalnymi szkoleniami, pracownicy bibliotek wnoszą także wkład w realizację polityki UE w zakresie edukacji pozaformalnej i nieformalnej pomagając użytkownikom bibliotek na różne sposoby. Ok. 6,8 mln osób dorosłych w UE otrzymało taką pomoc w ciągu ostatnich 12 miesięcy, szczególnie dużo wsparcia udzielono w krajach Europy Wschodniej – na Litwie, w Rumunii i Bułgarii. Podobnie jak w przypadku uczestnictwa w aktywnościach edukacyjnych, osoby starsze, Romowie i mniejszości etniczne szczególnie często korzystają z takiej pomocy, ponieważ skorzystanie z niej w innym miejscu byłoby dla nich bardzo trudne. Badanie jakościowe wyraźnie pokazuje, że biblioteki pełnią ważną funkcję w rozwijaniu u użytkowników najbardziej podstawowych umiejętności obsługi komputera – na przykład posługiwania się myszką, drukowania i korzystania z wyszukiwarki Google czy poczty elektronicznej.

W jaki sposób biblioteki wnoszą wkład w realizację polityki integracji cyfrowej UE?

Europejska Agenda Cyfrowa ma na celu zwiększenie dostępności i różnorodności treści w Internecie, rozwijanie tańszych i bardziej niezawodnych usług internetowych oraz poszerzanie dostępu do interaktywnych usług administracji publicznej. Osoby, które pozostaną wykluczone cyfrowo, będą w trudniejszej sytuacji społecznej i ekonomicznej, będą też zagrożone jeszcze większym wykluczeniem.

Badanie wykazało, że ok. 3,3 mln osób dorosłych w UE skorzystało z publicznie dostępnych komputerów do komunikacji z administracją publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Oczywiście, poziom korzystania był częściowo uzależniony od dostępności takich usług w poszczególnych krajach, ale odsetek użytkowników publicznie dostępnych komputerów, którzy kontaktowali się w ten sposób z administracją publiczną wynosił, zależnie od kraju, od 14% do 37%. Najczęstszą formą kontaktu było uzyskanie informacji na stronach internetowych, ale bardziej zaawansowane formy komunikacji, takie jak pobieranie oficjalnych formularzy i ich składanie przez Internet, również były dość powszechne. 0,3 mln osób skorzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy w celu złożenia deklaracji podatkowej.

Istotne było również wykorzystanie publicznie dostępnych komputerów do różnych form aktywności obywatelskiej. 3,7 mln osób dorosłych uczestniczyło w jakiejś formie aktywności obywatelskiej w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Główną aktywnością było czytanie i umieszczanie opinii na tematy obywatelskie i polityczne na stronach internetowych. Rysuje się tutaj wyraźny podział na południe/wschód i północ/zachód Europy, a respondenci z tej pierwszej grupy częściej angażują się w aktywności obywatelskie wykorzystując w tym celu publicznie dostępne komputery.

Znaczna część Unii Europejskiej przeżywa obecnie recesję. Jak to wpłynęło na wyniki badania?

Mimo że badanie prowadzono w czasie, kiedy w znacznej części Europy panowały pesymistyczne nastroje sprzyjające tendencjom do ograniczania wydatków, poziom poparcia dla bibliotek okazał się zaskakujący i wręcz budujący – poparcie wyrażano zarówno w szerokim znaczeniu, jak i wąskim dotyczącym finansowania bibliotek. Nie tylko użytkownicy publicznie dostępnych komputerów wysoko oceniali biblioteki, także dwie na pięć osób dorosłych w UE uważały, że wydatki na utrzymanie bibliotek należy zwiększyć, a tylko jedna na dwudziestu uważała, że należy je zmniejszyć. Największe zapotrzebowanie na zwiększenie wydatków wyrażano w krajach przeżywających najpoważniejsze trudności gospodarcze, takich jak Grecja czy Hiszpania, ale również w krajach wschodnioeuropejskich, takich jak Bułgaria i Rumunia, gdzie faktyczne oddziaływanie bibliotek na życie miejscowych społeczności doświadczających prawdziwej biedy może być większe niż w zamożnych krajach europejskich.

Względy finansowe – a w szczególności bezpłatny charakter usługi – są głównym czynnikiem wpływającym na korzystanie z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach. 1,9 mln obecnych użytkowników publicznie dostępnych komputerów w UE stwierdziło, że *nie ma* innej możliwości bezpłatnego dostępu do Internetu. W sumie około jedna trzecia użytkowników publicznie dostępnych komputerów wymieniła bezpłatny dostęp do Internetu jako główny powód korzystania z publicznie dostępnych komputerów. W tej grupie swoją obecność zaznaczyły szczególnie biedniejsze kraje (Litwa, Rumunia, Grecja i Portugalia).

Badanie pokazuje, jak w czasach wysokiego bezrobocia w dużej części Europy dostęp do publicznych komputerów pomaga ludziom w znalezieniu pracy w kraju lub za granicą. W ciągu 12 miesięcy poprzedzających badania terenowe ok. 0,25 mln osób dorosłych otrzymało pracę, o którą się ubiegały, korzystając z publicznie dostępnego komputera.

Jakie możliwości mają biblioteki, aby w dalszym ciągu służyć potrzebom lokalnych społeczności w UE?

Z badania wynika, że użytkownicy postrzegają biblioteki jako wartościowe instytucje i uważają, że zasługują one na dalsze inwestycje. Wyraźnie zaznaczyły się możliwości dla bibliotek wprowadzania i rozwijania usług wokół publicznie dostępnych komputerów. Badanie wykazało, że niektóre osoby dorosłe korzystające z bibliotek nie potrafią posługiwać się komputerem lub uważają, że nie mają potrzeby zrobienia czegokolwiek, co wymagałoby użycia komputera. Takie osoby stanowią grupy użytkowników, których biblioteki powinny zachęcać do udziału w szkoleniach z obsługi komputera.

Odsetek mieszkańców, którzy korzystają z bibliotek, jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o tym, jaki wpływ wywierają biblioteki na życie społeczności. Pod tym względem różnice pomiędzy poszczególnymi krajami UE są bardzo duże: od wysokiej wartości (67% osób dorosłych) w Finlandii do niskiej (9%) w Grecji. Ogólnie ujmując, mieszkańcy krajów południowej i wschodniej Europy rzadziej korzystają z bibliotek niż mieszkańcy krajów północnej i zachodniej Europy – a właśnie w wielu krajach południowej i wschodniej Europy (takich jak Bułgaria, Grecja, Włochy, Litwa, Łotwa, Polska, Portugalia i Rumunia) Internet w gospodarstwach domowych nie jest powszechnie dostępny. Istnieje zatem duża potrzeba zmniejszenia wykluczenia cyfrowego w tych krajach, a także wynikające z tej potrzeby możliwości dla bibliotek. Jednak aby działać skutecznie, trzeba przede wszystkim przyciągnąć do bibliotek więcej osób.

Większość użytkowników bibliotek uważa, że biblioteki skutecznie zaspokajają potrzeby społeczności, jednak osoby niekorzystające z usług bibliotek już nie mają tak wyraźnego zdania. Te wyniki sugerują, że warto bardziej intensywnie promować różnorodne role i funkcje, jakie biblioteki odgrywają w XXI wieku.

Jakie dalsze badania warto przeprowadzić?

Niniejsze badanie zostało przeprowadzone kompleksowo i na dużą skalę, objęło reprezentatywną próbę ogółu społeczeństwa, użytkowników bibliotek, użytkowników publicznie dostępnych komputerów oraz osób zarządzających bibliotekami z różnych krajów Unii Europejskiej. Podczas badania uzyskano odpowiedzi na wiele pytań, lecz postawiono także kilka nowych. Obszary, którym warto poświęcić dalsze badania, to między innymi:

- Bariery w korzystaniu z Internetu przez osoby nieznające angielskiego.
- Jak biblioteki mogą skutecznie zachęcać nowe osoby do korzystania ze swoich usług?
- W jaki sposób biblioteki mogą lepiej zaspokajać potrzeby niektórych mniejszości, np. Romów?
- Badanie wartości ekonomicznej wpływu, jaki biblioteki publiczne oraz publicznie dostępne komputery rzeczywiście odnoszą w UE.

Załącznik A: Metodologia

Jak opisano we wstępie raportu, badanie składało się z następujących części:

1. **Warsztaty z udziałem zainteresowanych stron w celu omówienia priorytetów badania.** W tej części uczestniczyli przedstawiciele Fundacji Billa i Melindy Gatesów, Uniwersytetu Waszyngtońskiego, specjaliści w dziedzinie oceny korzyści dla użytkowników bibliotek z pięciu krajów uczestniczących w programie Global Libraries, przedstawiciele Civic Agenda oraz TNS.
2. **Badanie źródeł zastanych** w celu zebrania i zestawienia danych na temat bibliotek, gromadzonych w 17¹⁶ krajach UE. Łącznie w tych krajach mieszka ponad 90% ludności UE¹⁷.
3. **Badanie ankietowe** typu omnibus reprezentatywnej próby populacji w wieku od 15 lat wzwyż w każdym z 17 krajów w celu zebrania podstawowych danych na temat korzystania z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów. W sumie przeprowadzono 17 816 ankiet, po około 1000 w każdym z 17 badanych krajów.
4. **Badanie ankietowe** użytkowników bibliotek oraz użytkowników publicznie dostępnych komputerów w wieku od 15 lat wzwyż w każdym z 17 krajów, prowadzone w bibliotekach. W sumie przeprowadzono 24 253: 11 716 wśród osób, które skorzystały z publicznie dostępnego komputera w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, oraz 12 537 z osobami, które skorzystały z biblioteki publicznej (ale nie z publicznie dostępnego komputera) w ciągu ostatnich 12 miesięcy.
5. **Badanie jakościowe** w każdym z 18¹⁸ krajów, cztery dyskusje grupowe z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów oraz 5 pogłębionych wywiadów z osobami zarządzającymi bibliotekami i pracownikami na wyższych stanowiskach kierowniczych.

Niżej znajduje się bardziej szczegółowy opis części badania, wymienionych w punktach 2-5.

Badanie źródeł zastanych

Badanie źródeł zastanych przeprowadzono w celu zebrania dostępnych informacji na temat funkcjonowania bibliotek w krajach objętych badaniem. Badanie źródeł zastanych pomaga w przygotowaniu kontekstu do interpretacji wyników ankiet.

Badanie źródeł zastanych koordynował zespół Business Intelligence Unit w TNS, a prowadzili je specjaliści w każdym z krajów. Dzięki temu było możliwe uwzględnienie źródeł informacji w języku danego kraju, które nie byłyby dostępne dla wyszukiwania prowadzonego w języku angielskim.

Uwzględniono następujące źródła informacji: dane IFLA, krajowe i lokalne dane statystyczne dotyczące bibliotek, dane stowarzyszeń bibliotek, dane krajowych urzędów statystycznych, Eurostatu, Eurobarometru itd. W niektórych przypadkach, tam gdzie brakowało istotnych danych, podjęto starania w celu uzupełnienia luki w informacjach poprzez badanie w formie wywiadów z pracownikami bibliotek w danym kraju, przedstawicielami administracji publicznej oraz innych organizacji i stowarzyszeń.

¹⁶ 17 krajów objętych badaniem to: Belgia, Bułgaria, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Włochy, Łotwa, Litwa, Holandia, Polska, Portugalia, Rumunia, Hiszpania i Wielka Brytania.

¹⁷ Źródło: Eurostat (osoby w wieku od 15 lat wzwyż). Dane za rok 2012 (dane z 2011 r., jeśli dane z 2012 r. były niedostępne).

¹⁸ Szwecję uwzględniono w badaniu jakościowym, ale nie w pozostałych częściach badania.

Badanie ankietowe typu omnibus użytkowników bibliotek/użytkowników publicznie dostępnych komputerów

Od 18 października do 24 listopada 2012 r. przeprowadzono 17 816 ankiet na reprezentatywnej próbie populacji w wieku od 15 lat wzwyż w każdym z 17 krajów w celu zebrania danych na temat korzystania z bibliotek i publicznie dostępnych komputerów oraz nastawienia wobec bibliotek. W każdym kraju przeprowadzono ok. 1000 ankiet typu omnibus opracowanych przez TNS. W większości krajów praca w terenie była prowadzona w formie spotkań osobistych, ale tam, gdzie to było konieczne, zastosowano metodę ankiety telefonicznej (głównie w krajach skandynawskich). Badanie przeprowadzono na reprezentatywnych (geograficznie i socjoekonomicznie) próbach populacji osób dorosłych i uzyskano wiarygodne dane szacunkowe w kluczowych obszarach objętych pomiarem

Badania prowadzono również w bibliotekach w każdym z 17 krajów wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów, którzy skorzystali z takiego komputera w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a także wśród użytkowników bibliotek, którzy nie korzystali z publicznie dostępnych komputerów. W każdym kraju przeprowadzono ok. 700 wywiadów z osobami, które nie używały komputerów i 700 z osobami, które ich używały. Prace terenowe prowadzono od 29 października do 16 grudnia 2012 r. W sumie zebrano 11 716 ankiet wśród użytkowników komputerów i przeprowadzono 12 537 wywiadów z użytkownikami bibliotek, którzy nie korzystali z publicznie dostępnych komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Rozmowy z respondentami przeprowadzono bezpośrednio z wykorzystaniem wywiadu osobistego wspomaganego komputerowo (CAPI, Computer Assisted Personal Interviewing) lub z użyciem długopisu i papieru. Ważenie zastosowano na etapie analizy; przyjęte w badaniu grupy docelowe wyłoniły się z badania reprezentatywnej próby ludności kraju, dzięki czemu profil ostatecznej próby użytkowników bibliotek był reprezentatywny.

Kwestionariusz

Wykorzystano trzy kwestionariusze:

- Pięciominutowy kwestionariusz dla ogółu społeczeństwa, przeprowadzony z wykorzystaniem narzędzi badawczych TNS Omnibus w każdym kraju.
- Ośmiominutowy kwestionariusz dla użytkowników bibliotek, którzy nie korzystali z publicznie dostępnych komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, gdzie pytania zadawano na spotkaniach bezpośrednich w bibliotece.
- Piętnastominutowy kwestionariusz dla użytkowników publicznie dostępnych komputerów w bibliotece (zawierający kwestionariusz ośmiominutowy), gdzie pytania zadawano na spotkaniach bezpośrednich w bibliotece.

Badanie pilotażowe

Dwa badania ankietowe przeprowadzone w bibliotekach przetestowano w trzech krajach: Wielkiej Brytanii, Hiszpanii i Polsce. W każdym kraju do pilotażu wybrano dwie biblioteki, a prace terenowe prowadzono od 6 do 12 października 2012. W każdym kraju przeprowadzono ok. 20 wywiadów z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach i kolejne 20 z użytkownikami bibliotek, którzy nie korzystali z publicznie dostępnych komputerów. Na podstawie odpowiedzi, jakich respondenci udzielili podczas pilotażu, oraz informacji zwrotnych od ankieterów w kwestionariuszu wprowadzono zmiany przed przystąpieniem do głównego etapu badania.

Tłumaczenia

Wzorcowy kwestionariusz został opracowany w języku angielskim, a następnie przetłumaczony na pozostałe języki. W celu zapewnienia wierności tłumaczenia z angielską wersją oryginalną oraz prawidłowego tłumaczenia słownictwa specjalistycznego przestrzegano procedury ścisłej kontroli jakości. Wyznaczeni przedstawiciele bibliotek publicznych w każdym kraju sprawdzili tłumaczenia i dostosowali je tam, gdzie było to niezbędne. Tłumaczenia zostały także sprawdzone przez Biuro TNS w każdym z krajów objętych badaniem. Na koniec kwestionariusz ponownie przetłumaczono z języka miejscowego na język angielski i porównano z kwestionariuszem wzorcowym w celu sprawdzenia, czy treść pytań nie uległa zmianie.

Dobór próby

Badanie ogółu mieszkańców

Badanie typu omnibus umożliwiło dostęp do reprezentatywnej próby mieszkańców każdego z badanych krajów w wieku od 15 lat wzwyż. Wywiady na ogół prowadzono podczas spotkań bezpośrednich, jednak w Danii, Finlandii, Grecji i Holandii wywiady prowadzono telefonicznie. Zasięg telefoniczny w tych krajach jest bardzo dobry, a badania typu omnibus uwzględniały zarówno numery komórkowe, jak i stacjonarne, aby uzyskać reprezentatywną próbę. Próby poddano starannej kontroli proporcji w celu uzyskania reprezentatywnej próby mieszkańców kraju w wieku od 15 lat wzwyż. W miarę potrzeby wyniki ważono w celu korekty drobnych dysproporcji w profilach prób.

Badanie użytkowników bibliotek

Aby usprawnić przygotowanie prób, Fundacja Billa i Melindy Gatesów skontaktowała TNS z ekspertami w dziedzinie bibliotek w każdym kraju objętym badaniem: eksperci byli zwykle pracownikami rządowymi.

Osoba wyznaczona do kontaktów z bibliotekami w każdym kraju przekazała do TNS listę wszystkich bibliotek, które mogły uczestniczyć w badaniu (rama próby). Były to biblioteki, z których każdy może korzystać nieodpłatnie (z wyłączeniem bibliotek szkolnych lub uczelnianych, nawet jeśli były one dostępne dla szerokiej publiczności).

Niektóre z osób odpowiedzialnych za kontakty z bibliotekami nie mogły dostarczyć pełnej listy bibliotek, ponieważ w niektórych krajach nie było centralnej bazy bibliotek, a brakowało czasu na przygotowanie takiej bazy. Oznaczało to, że w niektórych przypadkach trzeba było skorzystać z list częściowych, choć zespół badaczy TNS sprawdzał, czy są one wystarczająco obszerne i czy nie są stronicze. To pozwoliło na uzyskanie rzetelnych wyników z badania.

W każdym kraju początkowym celem było przeprowadzenie badania 25 do 50 bibliotek. Liczbę bibliotek wchodzących w skład próby ustalano w konsultacji miejscowym biurem TNS w każdym kraju.

W mniejszych krajach wybór mniejszej liczby bibliotek był bardziej efektywny, w większych – lepsze efekty zapewniło dobranie większej ich liczby.

Przed wyborem bibliotek dokonano rozwarstwienia geograficznego (teren wiejski/teren miejski lub region administracyjny), aby biblioteki wybrane do badania w każdym kraju były rozproszone geograficznie i reprezentatywne. Tam, gdzie ramy próby zawierały informacje o korzystaniu (np. liczba użytkowników lub wypożyczeń) zastosowano dobór próby na zasadzie prawdopodobieństwa proporcjonalnego do wielkości próby (probability-proportional-to-size, PPS) przy wyborze bibliotek. W innych krajach nie dostarczono żadnych szczegółowych informacji o ruchu w poszczególnych bibliotekach i wtedy stosowano zwykły losowy dobór próby (simple random sample, SRS) na zasadzie jeden-na-jeden z losowym punktem wyjścia.

Po wyborze bibliotek osoba odpowiedzialna za kontakty w bibliotekami w każdym kraju kontaktowała się z nimi w celu uzyskania zgody na udział w badaniu. W przypadku odpowiedzi odmownej lub gdy biblioteki nie mogły wziąć udziału w badaniu, zastępowano je innymi bibliotekami w miarę możliwości najbardziej

zblizonymi do bibliotek zastępowanych. W niektórych krajach dużo bibliotek nie mogło wziąć udziału w badaniu i wywiady przeprowadzono w mniej niż 25 bibliotekach.

Wywiady prowadzono w różne dni tygodnia (wliczając weekendy) i o różnych porach dnia, aby uwzględnić wszystkie możliwe grupy użytkowników korzystających z bibliotek.

Analiza i ważenie danych

Przetwarzaniem danych zajmował się całościowo wewnętrzny zespół analiz w TNS współpracujący ściśle z zespołem ankieterów.

W celu zapewnienia reprezentatywności wyników dla wszystkich mieszkańców w każdym kraju (dorosłych od 15 roku życia), zastosowano ważenie brzegowe. Ważenie danych w badaniu dotyczącym ogółu społeczeństwa było procesem dwuetapowym. Najpierw dane z każdego kraju zważono, aby zapewnić ich demograficzną reprezentatywność dla wszystkich dorosłych w wieku 15+. Następnie ważenie zastosowano w celu zrównoważenia wag poszczególnych krajów w sumarycznych danych ogólnoeuropejskich; zrobiono to na podstawie liczby dorosłych w wieku 15+ w każdym kraju. Dane wykorzystane do drugiego etapu ważenia otrzymano z Eurostatu (za rok 2012 tam, gdzie to było możliwe, jeśli nie – był to rok 2011).

Dane w badaniu użytkowników bibliotek zważono z wykorzystaniem danych z badania na próbie ogółu populacji osób dorosłych. Tutaj również proces ważenia danych przebiegał dwuetapowo. Najpierw dane dotyczące użytkowników bibliotek zważono, aby były demograficznie reprezentatywne dla użytkowników bibliotek w poszczególnych krajach. Uwzględniono następujące atrybuty: płeć, wiek, teren wiejski/miejski i korzystanie z komputerów. Dane zważono również częstotliwością korzystania z bibliotek, ponieważ metoda doboru próby wybierała użytkowników na podstawie odwiedzin, a nie osoby odwiedzające bibliotekę, co oznaczało, że osoby częściej korzystające z bibliotek mogły z większym prawdopodobieństwem znaleźć się w próbie do badania. Zważenie danych częstością wizyt ogółu społeczeństwa oznaczało, że ostateczna próba była reprezentatywna dla wszystkich użytkowników bibliotek. Na koniec zastosowano ważenie w celu wyrównania wag poszczególnych krajów na podstawie liczby dorosłych w wieku 15+ w każdym kraju, którzy skorzystali z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy, aby dane ogólnoeuropejskie ogółem były reprezentatywne dla wszystkich krajów objętych badaniem.

Uzyskana próba

Ostateczne dane liczbowe dla każdego kraju w każdym z trzech badań przedstawiono w tabeli poniżej.

Liczba uzyskanych wywiadów

	Ogółem	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Badanie próby ogółu społeczeństwa	17816	1018	1043	986	1026	1045	1000	1000	1008	1006	1016	1106	1091	1004	1000	1261	1117	1089
Badanie użytkowników bibliotek (nieużywających komputerów)	12537	885	710	705	710	707	701	705	730	728	799	700	730	863	700	700	747	717
Badanie użytkowników publicznie dostępnych komputerów	11716	650	718	697	708	703	714	713	713	602	682	700	729	523	700	700	749	715

Liczba rozmów z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów we Francji, Belgii i Holandii była niższa niż początkowo planowano. Wynikało to powolnego tempa odbywania spotkań z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów w innych krajach. Wprowadzono dodatkowe zmiany pracy ankieterów w celu zmaksymalizowania liczby wywiadów w tych krajach, ale niemożliwe było przeprowadzenie w ramach czasowych projektu początkowo planowanej liczby wywiadów.

Badanie jakościowe

Badanie jakościowe przeprowadzono w październiku i listopadzie 2012 r. w 17 krajach. Badania w terenie w każdym z krajów obejmowały:

- 5 sześćdziesięciminutowych pogłębionych wywiadów z osobami zarządzającymi bibliotekami (kierownikami/dyrektorami bibliotek lokalnych lub osobami zarządzającymi na poziomie regionalnym).
- 4 dziewięćdziesięciminutowe dyskusje w grupie użytkowników publicznie dostępnych komputerów, po 6 respondentów w każdej grupie (w 3 grupach respondenci skorzystali z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 6 miesięcy; w jednej grupie respondenci po raz pierwszy skorzystali z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 6 miesięcy).

W grudniu 2012 r. i w styczniu 2013 r. badania terenowe przeprowadzono również w Szwecji.

W każdym kraju reprezentowane były co najmniej 3 biblioteki, zarówno na terenach miejskich, jak i półwiejskich. Wywiady z osobami zarządzającymi bibliotekami przeprowadzono przed spotkaniami w grupach użytkowników; respondenci w każdej grupie byli użytkownikami tej samej biblioteki; większość użytkowników korzystała z biblioteki, z której osobą zarządzającą rozmawiano. Takie podejście, zgodnie z zasadami „studium przypadku” pozwoliło na porównanie, jak te same usługi postrzegają użytkownicy bibliotek i osoby nimi zarządzające.

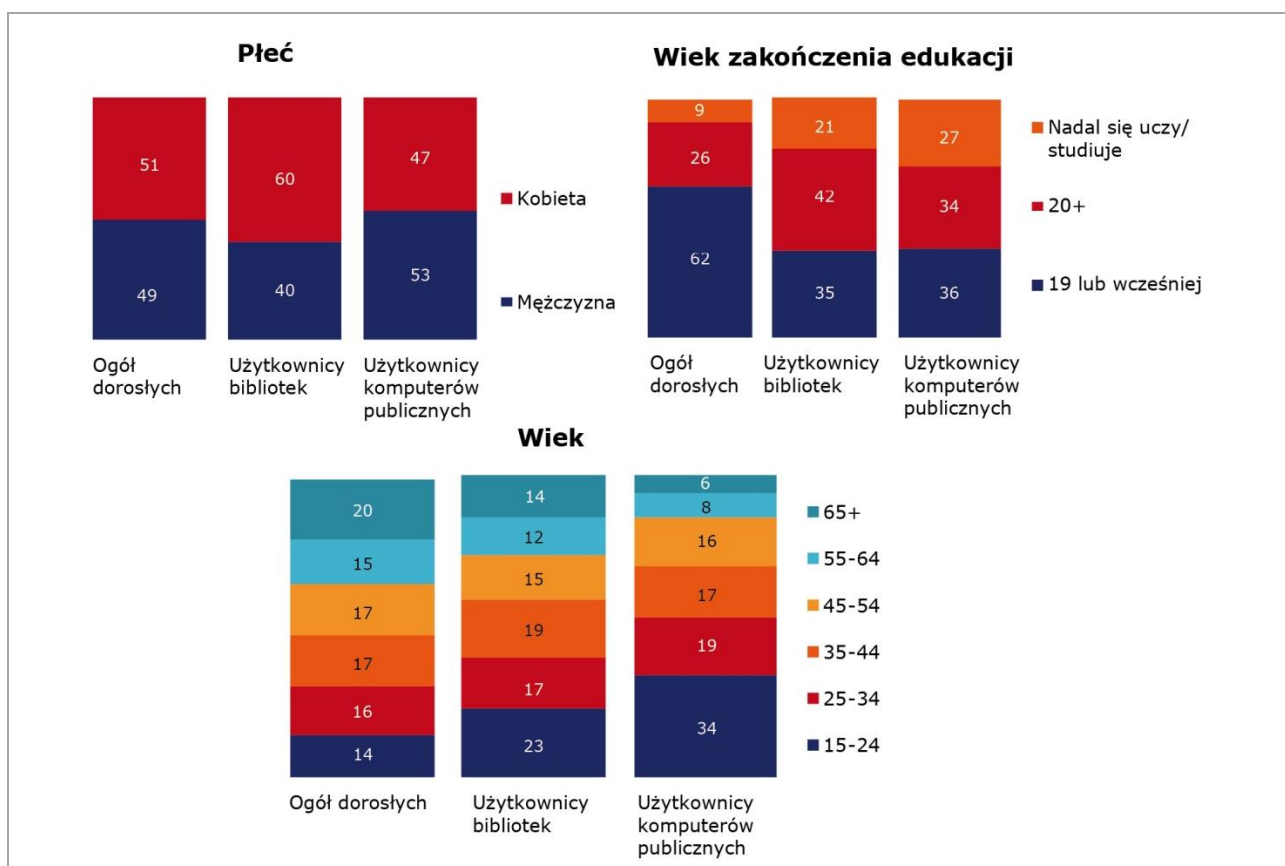
Osoba odpowiedzialna za kontakty w każdym kraju wskazywała odpowiednie biblioteki (na podstawie lokalizacji, liczby użytkowników, dostępnych technologii informacyjno-komunikacyjnych i innych czynników) oraz przekazywała informacje do ankieterów w miejscowym biurze TNS lub partnerskiej agencji badawczej, które następnie kontaktowały się z bibliotekami w celu umówienia się na badania

terenowe. W wielu przypadkach kierownicy/dyrektorzy bibliotek pomagali wybierać użytkowników, z którymi potem kontaktowała się agencja badawcza.

Kwestionariusze kwalifikacyjne i sugerowane tematy dla użytkowników bibliotek i osób zarządzających przygotowano po angielsku, a następnie przetłumaczono na inne języki. Tak jak przy badaniu ilościowym, zastosowano ścisłą procedurę kontroli jakości, aby zadbać o wierność tłumaczenia z angielskim oryginałem i prawidłowość tłumaczenia słownictwa specjalistycznego.

Wywiady i dyskusje w grupach prowadzili ankieterzy z miejscowego oddziału TNS lub partnerskiej agencji badawczej. Rozmowy były nagrywane w celu analizy. Agencje otrzymały formularz zapewniający spójność prowadzonych rozmów i każda agencja przedstawiła pisemne sprawozdanie po angielsku. Sprawozdania te wysłano następnie do brytyjskiego oddziału TNS do szerszej analizy w zespole ds. badań jakościowych.

Załącznik B: Profil demograficzny użytkowników publicznie dostępnych komputerów i użytkowników bibliotek w porównaniu z ogółem ludności



Źródło: Badanie typu omnibus D1. Płeć, D2 Ile ma Pan(i) lat? D4 W jakim wieku zakończył(a) Pan(i) edukację?; Badanie użytkowników bibliotek – D1. Płeć, D2 Ile ma Pan(i) lat? D4 W jakim wieku zakończył(a) Pan(i) edukację? Podstawa: Badanie typu omnibus – wszyscy dorośli (17816); Badanie użytkowników bibliotek – Użytkownicy bibliotek (12357); użytkownicy publicznie dostępnych komputerów (11716)

Inne czynniki demograficznie:

- 2% użytkowników bibliotek to migranci, a ich odsetek wzrasta do 5% wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów.
- 1% użytkowników bibliotek pochodzi z mniejszości etnicznych, a ich odsetek wzrasta do 2% wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów.
- 0,3% użytkowników bibliotek pochodzi ze społeczności Romów, a ich odsetek wzrasta do 0,4% wśród użytkowników publicznie dostępnych komputerów.