

CO ROBIMY NA KOMPUTERACH W BIBLIOTECIE I CO Z TEGO MAMY?

**badania użytkowników komputerów dostarczonych
w ramach Programu Rozwoju Bibliotek**

Hubert Borowski

WARSZAWA, STYCZEŃ 2012

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

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 3.0 Polska. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorów oraz Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Zezwala się na dowolne wykorzystanie treści - pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej i wskazania autorów oraz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego jako właścicieli praw do tekstu. Treść licencji jest dostępna na stronie <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>

01 | WSTĘP

W 2009 roku Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego rozpoczęła realizację Programu Rozwoju Bibliotek. W ramach Programu biblioteki zostały wyposażone w sprzęt komputerowy, umożliwiający bezpłatne korzystanie z Internetu.

Na każdym komputerze dostarczonym przez FRSI, trzy razy w tygodniu wyświetla się prosta ankieta dotycząca **korzyści** jakie użytkownik odniósł korzystając z komputerów, zawierająca pytania o **sposoby używania komputerów** oraz pozwalające na określenie **profilu** użytkownika (podstawowe pytania dotyczące charakterystyki społeczno-demograficznej). Tym właśnie zagadnieniom poświęcone są trzy rozdziały niniejszego raportu.

02 | PODSUMOWANIE

- ▶ Z komputerów w bibliotece korzystają przede wszystkim **uczniowie i osoby do 18 roku życia**. Stosunkowo często korzystają z komputerów osoby bezrobotne.
- ▶ W bibliotekach wyraźnie „**brakuje**” dwóch ważnych na wsiach grup społecznych – **rolników** oraz **emerytów i rencistów**. Właściwie nie ma też osób powyżej 55 roku życia (a przynajmniej jest ich dużo mniej, niż należałoby się spodziewać w porównaniu do struktury wieku w gminach objętych Programem Rozwoju Bibliotek).
- ▶ Biblioteki to również miejsca silnie sfeminizowane – dotyczy to nie tylko personelu, ale też użytkowników (**70% to kobiety**). Mężczyźni obecni w bibliotece, to głównie nastolatki, przyciągani przez możliwość grania online, przede wszystkim w tzw. gry przeglądarkowe.
- ▶ **10%** ankietowanych to **nowi użytkownicy** biblioteki – zadeklarowali, że nie odwiedzali jej przed pojawieniem się komputerów. Można ich zatem określić jako użytkowników przyciągniętych przez komputery. Widoczny stał się trend rosnący – odsetek nowych użytkowników biblioteki wśród respondentów rośnie.
- ▶ Komputery w bibliotece to dla przeważającej części użytkowników **terminale dostępu do sieci** – korzystają z Internetu niemal wszyscy użytkownicy komputerów (95% badanych, bez większych różnic związanych z cechami demograficznymi). Poza tym większość odpowiedzi na pytania o cele korzystania oraz o korzyści jakie udało się dzięki komputerom osiągnąć jest związana właśnie z siecią i możliwościami jakie daje.
- ▶ Komputer-terminal dostępu, odpowiada na naturalne słabości małej biblioteki w wypełnianiu jej tradycyjnej roli związanej z wiedzą. Komputer jest do pewnego stopnia **remedium na ograniczony księgozbiór**, z czym wiąże się także brak wiadomości specjalistycznych. Poza tym zasoby internetu różnią się od tradycyjnych zasobów biblioteki aktualnością, a także na szybkością i łatwością przeszukiwania. Badani często mówią o poszukiwanych na komputerach w bibliotece informacjach jako o *ważnych i potrzebnych*. Komputery pozwalają szybko i sprawnie je odnaleźć i za to czytelnicy są im wdzięczni.
- ▶ Dostęp do Internetu w bibliotekach pozwala także na podtrzymywanie oraz nawiązywanie relacji z innymi. Są to zarówno członkowie rodziny (częściej dorośli użytkownicy) jak i przyjaciele i znajomi (częściej młodszy). Mieszczą się tu dwa nieco różne zjawiska – **chęć podtrzymania więzi** pomimo barier geograficznych, np. z częścią rodziny która wyemigrowała oraz **chęć pozostania w środowisku, bycia częścią grupy**, w której interakcje do jakiegoś stopnia odbywają się w internecie (dotyczy to oczywiście osób młodszych).

- ▶ Wreszcie komputer – terminal jest sposobem na załatwianie praktycznych spraw, związanych z aktywnością zawodową, konsumencką czy obywatelską. Wartym podkreślenia jest, że aż 6% badanych wspomina, że szukało pracy na komputerach w bibliotece a z odpowiedzi kolejnych 4% można wnioskować, że faktycznie **znaleźli pracę!**
- ▶ Komputer w bibliotece nie jest natomiast wykorzystywany jako **narzędzie do tworzenia** – badani nie piszą na nim blogów, nie tworzą stron internetowych, nie edytują grafiki itp. Taka aktywność jest oczywiście dość rzadka wśród internautów w ogóle, ale w badaniu właściwie nie ma jej żadnych śladów. Komputer dostępny w miejscu publicznym różni się pod tym względem od komputera posiadanego w domu.

03

NOTA METODOLOGICZNA

W okresie od 4 marca 2010r. do 31 października 2011r. skrypt uruchomił ankietę 7231 razy na 1400 różnych komputerach. Ankieta została wypełniona 2413 razy (w tylu ankietach odpowiadano na choć jedno pytanie poza pytaniem wstępnym, potwierdzającym chęć wzięcia udziału w badaniu.) Jest to **33%** wyświetleń ankiety. W pozostałych przypadkach okienko ankiety zostało zamknięte bez odpowiedzi nawet na jedno pytanie. Ankieta została wypełniona tylko na 834 komputerach (maksymalna liczba ankiet wypełnionych na jednym komputerze wynosi 46; średnio na jeden komputer, na którym wypełniono choć jedną ankietę przypada 2,9 rozpoczętych ankiet).

Do ostatniego pytania ankiety doszło 1967 osób (**82%** osób, które odpowiedziały na choć jedno pytanie). W niemal każdym pytaniu znajduje się jednak sporo braków danych, dlatego podstawy analiz są w większości przypadków mniejsze.

Z analizy wyłączono osoby, które zadeklarowały, że są pracownikami biblioteki – było to 389 odpowiedzi. W sumie więc w raporcie analizowane jest 2024 odpowiedzi.

Poprzedni raport dotyczący użytkowania komputerów w bibliotekach dotyczył okresu od 4 marca 2010 do 31 stycznia 2011¹. W niniejszym raporcie zasadniczo podawane są dane z całego okresu realizacji ankiety, a więc również z okresu raportowanego poprzednio, tam gdzie jest to zasadne uzupełnione o analizę trendów. Wyjątki od tej zasady są zawsze zaznaczone.

Pełna treść ankiety jest zamieszczona na końcu raportu, tam można znaleźć pełne brzmienie pytań.

¹ Raport można pobrać ze strony <http://frsi.org.pl/pl/publikacje,24.php>

04

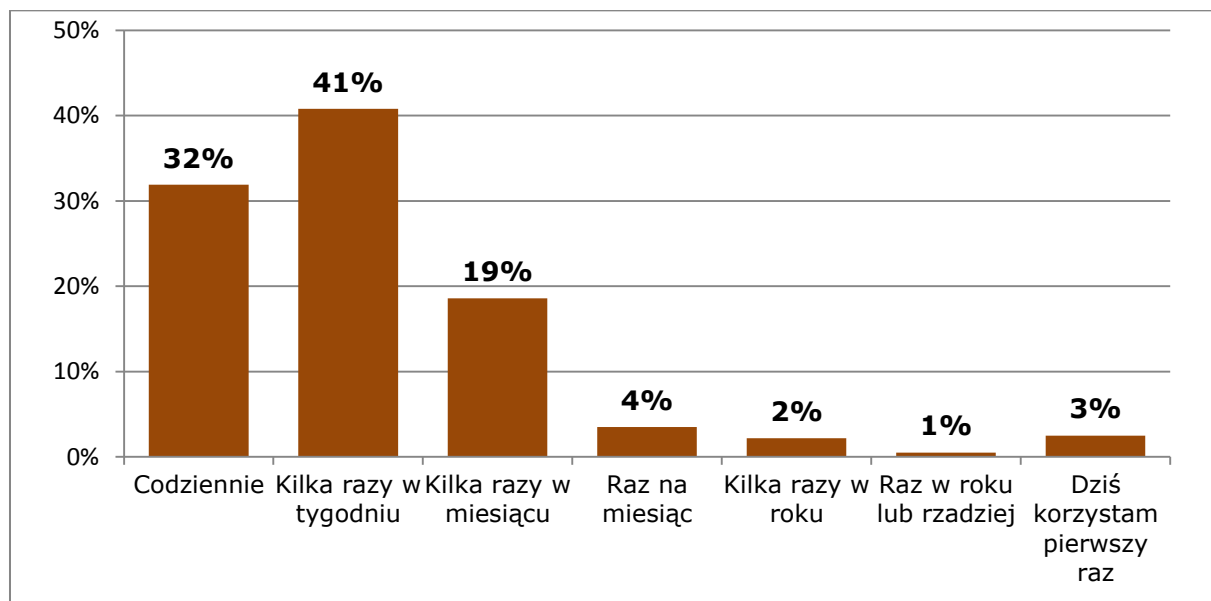
UŻYWANIE KOMPUTERÓW I
INTERNETU W BIBLIOTEKACH

1. CZĘSTOTLIWOŚĆ KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW

Użytkownicy, którzy wypełnili ankiety korzystają z komputerów z bibliotek dość **regularnie**, większość z nich codziennie lub kilka razy w tygodniu (73% wszystkich odpowiedzi). Do pewnego stopnia wynika to oczywiście z faktu, że osoby bywające tak często w bibliotece mają większą szansę na bycie wylosowanym do badania, niż osoby bywające w niej rzadziej. Niemniej jednak ostrożnie można stwierdzić że **komputery w bibliotece mają sporą grupę stałych użytkowników**.

Jest jednak także mała grupka osób, która właśnie korzystała z komputera po raz pierwszy przy wypełnianiu ankiety.

Wykres 1. Częstotliwość korzystania z komputerów w bibliotece

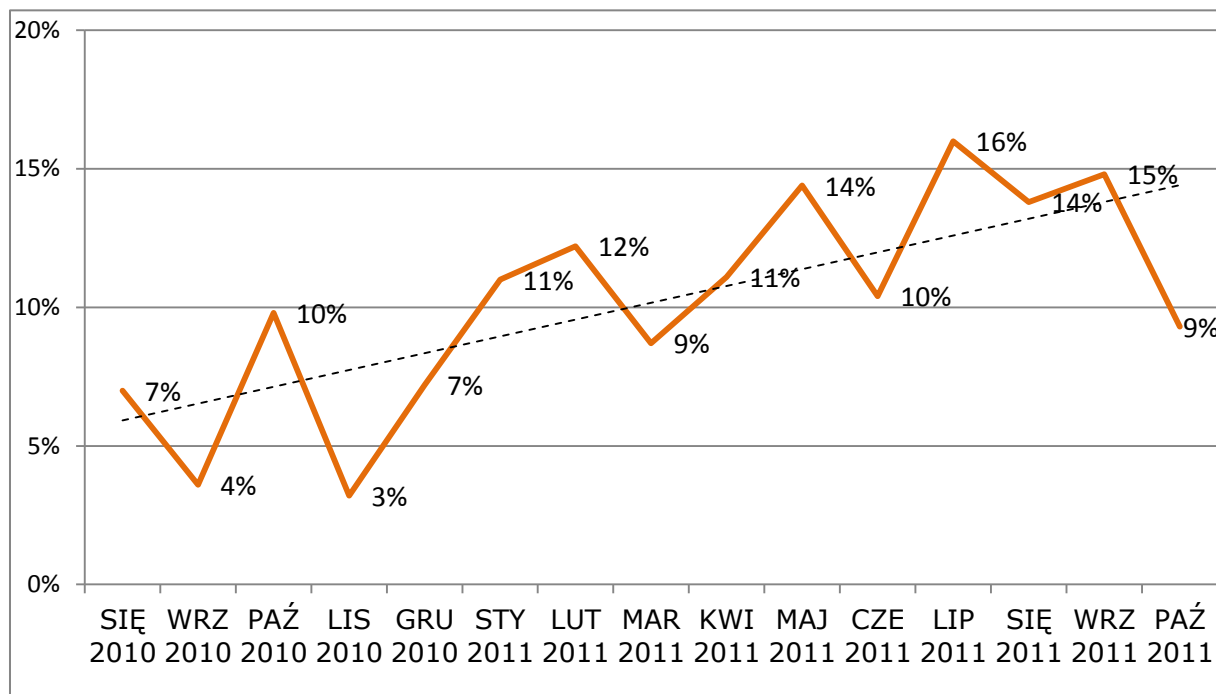


Niemal wszystkie osoby korzystające z komputerów w bibliotece **korzystają z internetu** (95%) – właściwie niezależnie od cech demograficznych (odrobinię rzadziej jedynie osoby powyżej 55 roku życia i osoby znajdujące się na emeryturze).

Zdecydowana większość użytkowników deklaruje, że odwiedzała bibliotekę, zanim pojawiły się w niej komputery – to aż 90% wszystkich ankietowanych. Nowi użytkownicy to około 10% wszystkich, którzy korzystają z komputerów. Widoczny staje się jednak

trend wzrostowy, internet i zmiany w bibliotece przyciągają do niej coraz więcej użytkowników².

Wykres 2 Odsetek "nowych użytkowników" - osób, które zadeklarowały, że nie odwiedzały biblioteki przed pojawieniem się w niej komputerów.



2. CO UŻYTKOWNICY ROBIĄ W INTERNECIE?

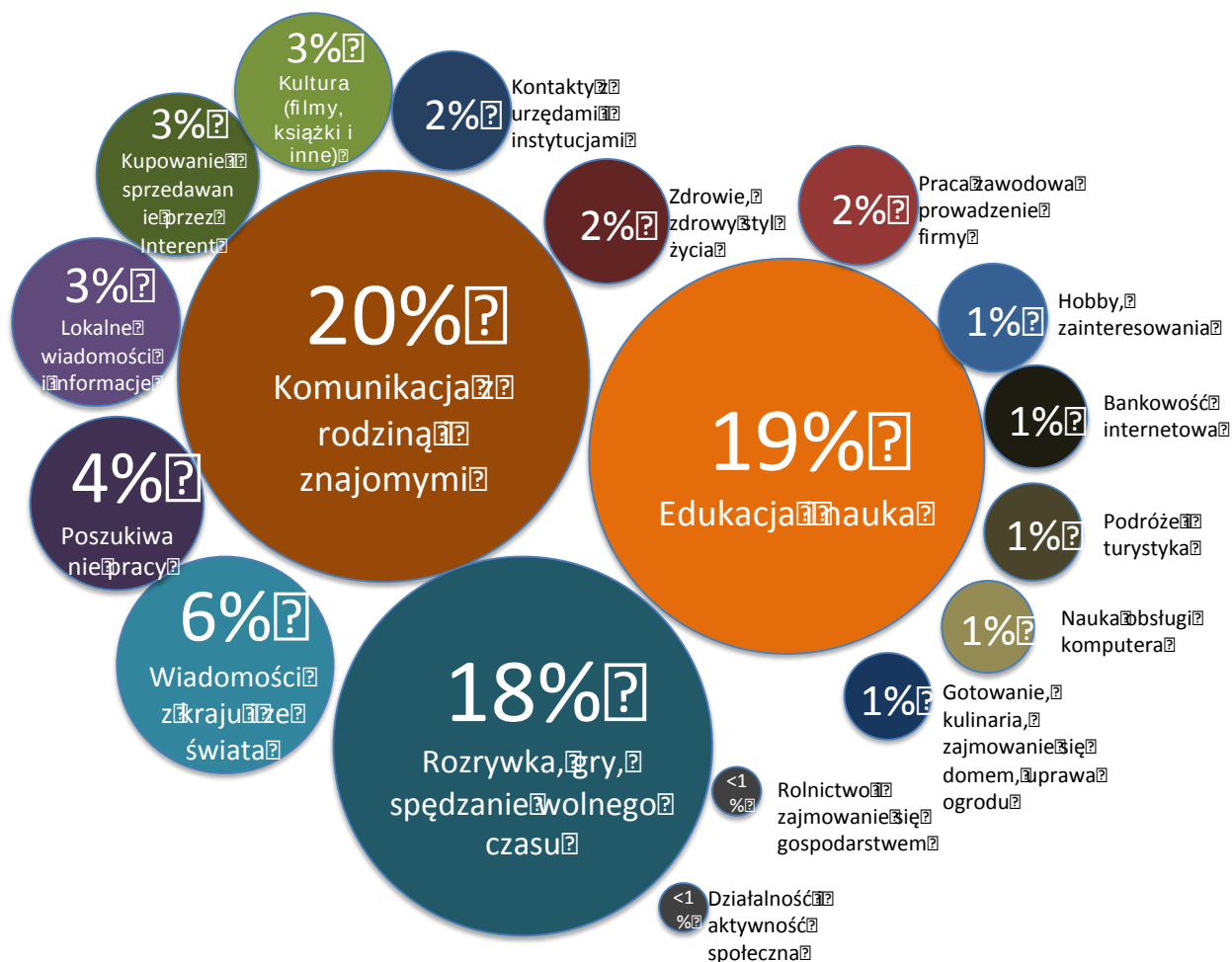
Osobom korzystającym z internetu w bibliotece zadano otwarte pytanie, co konkretnie robiły w internecie tego dnia, czego szukały, jaką sprawę załatwiały³. W trakcie kodowania odpowiedzi zastosowano klucz kodowy przyporządkowujący odpowiedzi badanych – na tyle na ile to możliwe – do **sfer, dziedzin życia**⁴. Jednak jak się okazuje, najłatwiej jest użytkownikom określać czynności wykonywane na komputerach używając bardzo ogólnych sformułowań. Tych, które da się zakwalifikować do bardziej szczegółowych kategorii jest zdecydowanie mniej.

² Przy czym należy zaznaczyć, że to odsetek nowych użytkowników rośnie. Nie jest możliwe określenie z całkowitą pewnością, czy jest także w liczbach bezwzględnych.

³ Dokładnie pytanie brzmiało: „Proszę napisać, co dziś robił/a Pan/Pani w Internecie, jaką sprawę Pan/Pani załatwiał/a, jakich informacji Pan/Pani szukał/a?”

⁴ ten schemat kodowania został zastosowany tylko do danych obejmujących okres styczeń – październik 2011. Poniższy rozdział dotyczy więc jedynie tego okresu. Niektóre odpowiedzi badanych były na tyle niejednoznaczne, że aby poprawnie je zaklasyfikować wykorzystywano inne informacje. Przykładowo inaczej traktowano odpowiedź „informacje o Egipcie” jeżeli udzielił jej uczeń (zakładamy, że jest to związane z jego nauką) a inaczej jeżeli była to 40-letnia gospodyni domowa (podróże i turystyka). Oczywiście możliwe są pewne nadinterpretacje, ale jest to nieuniknione. W przeciwnym wypadku zbyt wiele odpowiedzi nie mogłoby zostać nigdzie zaklasyfikowanych.

Wykres 3. Co użytkownicy robią w Internecie? Pominięto odpowiedzi inne oraz braki odpowiedzi.



Są trzy główne sposoby korzystania z internetu w bibliotekach – to **komunikacja z bliskimi i znajomymi (20%)**, **edukacja i nauka (19%)** oraz **rozrywka i gry** (a także spędzanie w bibliotece wolnego czasu – około **18%**).

Do **komunikacji** należy oczywiście korzystanie z takich narzędzi jak poczta elektroniczna, komunikatory tekstowe (zdecydowanie najważniejszy jest GG, wykorzystywany przez młodzież do komunikacji ze znajomymi) i głosowe (tu ważny jest Skype, często jest to komunikacja z rodziną, również taką, która przebywa za granicą). Widać także jak ważnym narzędziem komunikacji są portale społecznościowe – najważniejsze to nasza klasa (czy właściwie nk.pl) oraz mniej istotny Facebook.

Chmura słów, które padają najczęściej w odpowiedziach zaklasyfikowanych jako **edukacja i nauka**, znajduje się poniżej. Usunięto z niej tylko najczęściej padające słowa takiej jak *informacje*, *szukałam*, *szukałem*, *temat* i *wiedomości* (najczęściej pojawiające się słowo „pracy” oznacza tylko prace domowe, prace szkolne, a nie prace zawodowe).

Kupowanie i sprzedawanie przez internet (**3%**) to najczęściej kupowanie przedmiotów na portalu aukcyjnym Allegro (około połowy odpowiedzi z tej kategorii), np. jedna z badanych przyznała, że *poszukuję na allegro sukienki na uroczystość weselną* (kobieta, 25 lat). Allegro jest o tyle ważne, że to jedyna nazwa sklepu internetowego jaka pada w odpowiedziach otwartych, właściwie wydaje się być synonimem zakupów w sieci, elektronicznym marketem. Marketem, bo właściwie nie ma w bibliotece użytkowników, którzy na tym serwisie aukcyjnym sprzedają.

Aktywność badanych w internecie dotyczy także innych „praktycznych” stron codziennego życia –np. związanych z **pracą zawodową i prowadzeniem własnej firmy (2%)**. Są to zarówno poszukiwania informacji związanych z pracą jak i bardziej skomplikowane czynności: *skorzystałam z szablonów wizytówek i je sobie wydrukowałam. Szukałam potencjalnych odbiorców moich produktów*. Znaczącą grupę spośród „pracujących” w bibliotece stanowią nauczycielki.

Mimo, że biblioteki w Programie w przeważającej części znajdują się na wsi, jest w nich niewielu rolników (por. Rozdział 06). Również używanie internetu w sprawach związanych z **prowadzeniem gospodarstwa** jest śladowe.

Użytkownicy komputerów w bibliotekach, choć bardzo rzadko (**2%** odpowiedzi), **kontaktują się z urzędami i instytucjami przez internet:**

- *ZUS-numery tel* (kobieta, 31 lat)
- *szukałam informacji o pewnej instytucji i znalazłam nr. telefonu* (kobieta, 30 lat)
- *sprawdzałem (...) wiadomości na stronie gminy* (mężczyzna, 38 lat)
- *skanowanie i wysyłanie dokumentu* (mężczyzna, 32 lata)
- *skan i przesłanie dokumentu pocztą elektroniczną* (mężczyzna, 30 lat)
- *rozliczenie podatkowe* (kobieta, 39 lat)
- *poszukiwanie informacji związanych z działalnością urzędów* (kobieta, 28 lat)
- *pisałem pisma urzędowe* (mężczyzna 44 lata)
- *informacje o godzinach otwarcia dziekanatu w sobotę* (kobieta, 23 lata)
- *informacje na temat ubezpieczeń społecznych* (kobieta, 39 lat)

To wyliczenie czynności związanych z praktyczną stroną życia, które wykonywane są w bibliotekach z komputerami dostarczonymi w ramach PRB, trzeba jeszcze uzupełnić o **bankowość internetową (1%** odpowiedzi).

Jednak komputery w bibliotece mają znaczenie także w innych sferach życia. Poza wspomnianymi grami i rozrywką, badani wykonują różne czynności związane **kulturą, (3%)** zarówno tą zwyczajową zwaną wysoką (*dowiedziałam się co grają w teatrze we Wrocławiu* – kobieta, 37 lat) jak i popularną (*poszukiwanie informacji o repertuarze kina*

Silesia w Katowicach – kobieta, 40 lat); oglądałam zdjęcia us5 i słuchałam muzyki us5 – kobieta, 14 lat).

W bibliotekach rozwija się także **hobby i zainteresowania (1%)**, które są siłą rzeczy dość zróżnicowane:

- *zbieram monety. Sprawdzam na allegro aukcje* (mężczyzna, 38 lat)
- *interesuje się numizmatyką. korzystałem z allegro* (mężczyzna, 22 lata)
- *poszukiwałem informacji z motoryzacji* (mężczyzna, 17 lat)
- *Informacje na temat hip hop* (mężczyzna, 12 lat)
- *znaczenie liczby 666* (mężczyzna, 42 lata)

Za szczególny rodzaj zainteresowań można uznać **gotowanie, zajmowanie się domem i ogrodem (1%)**. To przede wszystkim szukanie przepisów, np. na *przygotowanie dyni* (kobieta, 26 lat) czy *potrawy z grilla* (kobieta, 50 lat), ale także instrukcje *jak sadzić krzewy borówki* (mężczyzna, 54 lata) czy *jak łowi się małże na kukurydzą* (mężczyzna, 26 lat).

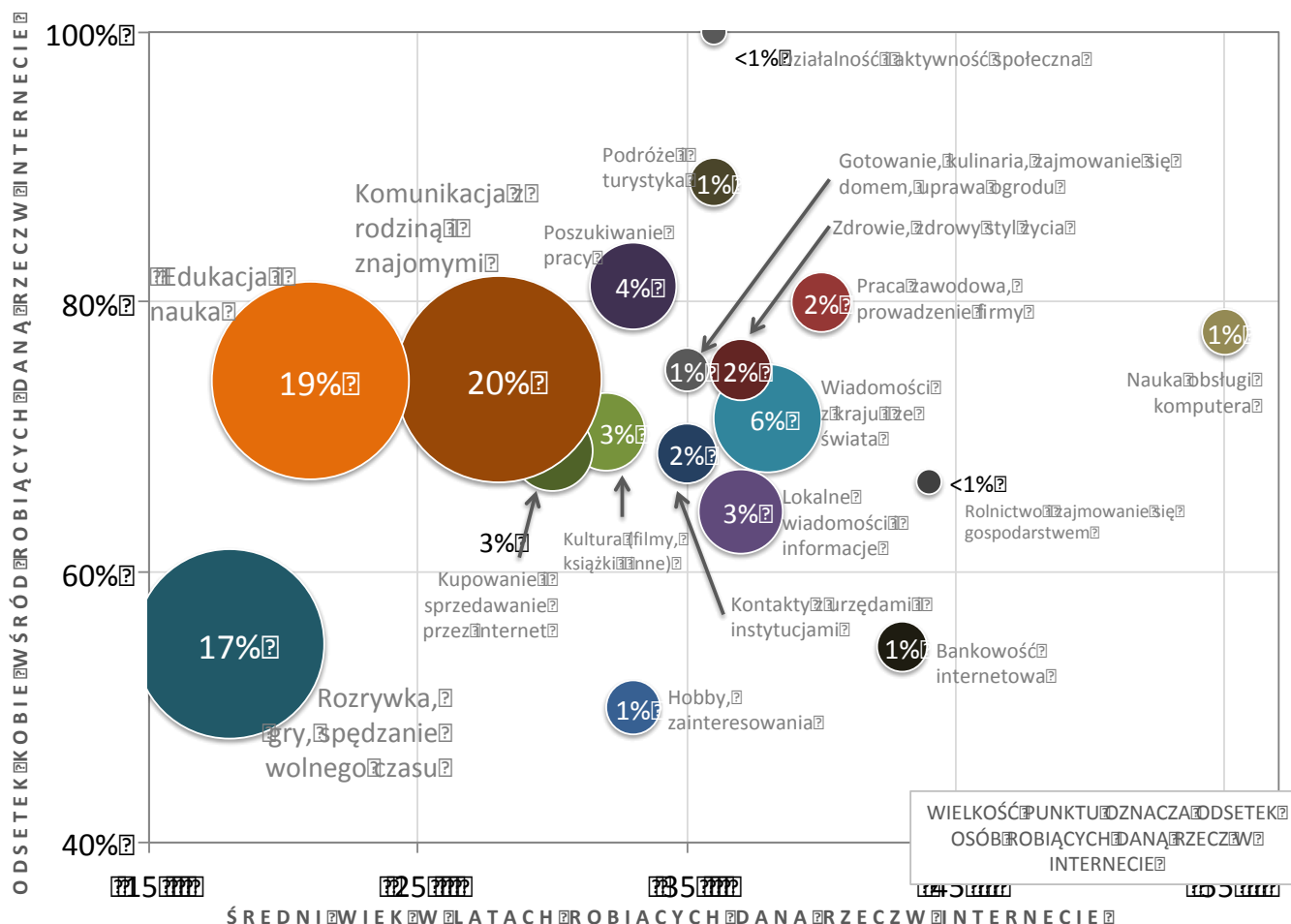
Pojawiają się także odpowiedzi związane z **podróżami badanych (1%)**, zarówno takimi bardziej lokalnymi (sprawdzanie rozkładów komunikacji publicznej) jak i nieco dalszymi (*szukałem informacji o możliwościach wypoczynku nad morze* – mężczyzna, 50 lat; *zamawiałam bilety lotnicze* – kobieta, 38 lat; *informacje o Maroku* – kobieta, 40 lat).

Niektóre czynności wykonywane w bibliotece dotyczą sfery **zdrowia i zdrowego stylu życia (2%)**:

- *Szukałam informacji o ziołach leczniczych* (kobieta, 60 lat)
- *Dotyczących chorób: atopowe zapalenie skóry u niemowląt atroskopia kolana* (kobieta, 30 lat)
- *szukałam poradników jak dobrze układać włosy, jak o nie dbać* (kobieta, 40 lat)

Kilka odpowiedzi świadczy o tym, że odwiedzający bibliotekę **uczą się po prostu korzystać z komputerów (1%)**. W większości są to podstawy obsługi komputera (*uczę się podstaw obsługi komputera* – kobieta, 60 lat; kobieta, 54 lata; *uczyłam się pisać na komputerze* – kobieta, 40 lat) i korzystania z internetu (*zakładałam pocztę* – kobieta, 61 lat; *zakładanie czata* – kobieta, 57 lat).

Wykres 4. Płeć i przeciętny wiek osób wykonujących różne czynności w internecie



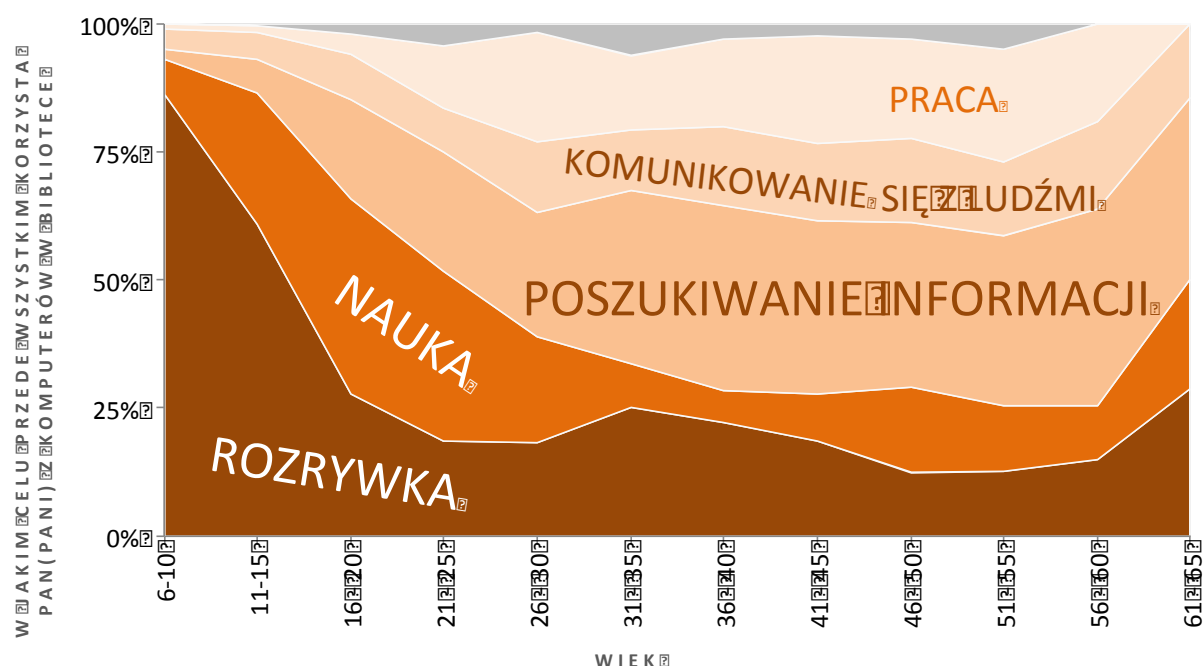
Czynności, które wykonywali badani różnią się znacząco w zależności od ich wieku i płci. Przeciętny wiek jest najniższy wśród osób, które spędzają czas w bibliotece na **grze i rozrywkach** oraz na **nauce**. To jedyne dwie czynności, które są tak wyraźnie przesunięte w stronę osób młodszych. Trzecia popularna czynność, **komunikacja z rodziną i znajomymi**, jest już wykonywana przez osoby zróżnicowane wiekowo. Wszystkie omówione powyżej drobne kategorie, odpowiadające różnym celom korzystania z komputerów, czy sferom życia badanych, są raczej domeną osób dorosłych. Wyraźnie starsze są jedynie osoby, które w bibliotekach uczą się korzystać z komputerów.

3. OGÓLNY CEL KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW

Obraz ten różni się jednak pod pewnymi względami, gdy sformułowaliśmy pytanie trochę inaczej i poprosiliśmy o wybranie z listy **podstawowego celu** wykorzystania z komputerów w bibliotekach – na pierwszym miejscu wskazywana jest wtedy **rozrywka** (34% odpowiedzi), potem **nauka** (22%) oraz **poszukiwanie informacji** (21%). Co ósma osoba (12%) korzysta z komputerów w bibliotece do **pracy** a co dziesiąta (10%) do **komunikacji**. Uderza że wielu użytkowników komputerów, choć potrafi

wskazać na konkretne rzeczy, które dzięki bibliotece uzyskuje, oraz potrafi wskazać co dokładnie robi, jednocześnie uważa, że głównym celem korzystania z komputerów jest rozrywka. Prawdopodobne jest, że użytkownicy ogólnie wiążą komputery z rozrywką i na nią zwracają uwagę, nie myśląc o szeregu innych czynności, które wykonują. Dopiero zmuszeni do odpowiedzi na pytania bardziej szczegółowe – a przede wszystkim odwołujące się do faktycznych doświadczeń (Co dzisiaj robiłeś/aś? Co udało Ci się osiągnąć) – potrafią wyjść poza pierwsze skojarzenie: komputer/internet służy do rozrywki.

Wykres 5. Sposoby używania komputerów w bibliotece a wiek



Sposoby używania komputerów są bardzo mocno związane z wiekiem – osobom młodym służą przede wszystkim do rozrywki a także do nauki (im starsza jest młodzież korzystająca komputerów tym częściej nauka zastępuje granie na bibliotecznych komputerach). Wśród dorosłych rozrywka również jest istotną rzeczą, którą robią na komputerach, ale coraz częściej korzystają z komputerów do poszukiwania informacji, komunikacji i pracy.

05 | KORZYŚCI OSIĄGANE DZIĘKI KOMPUTEROM PRB

Program Rozwoju Bibliotek bezpośrednio działa na same biblioteki i je modernizuje – to do bibliotek dostarczany jest sprzęt, to bibliotekarki podlegają procesowi szkoleń itd. Ostatecznie jednak zmiana, którą Program ma na celu, dotyczy mieszkańców miejscowości lokalnych społeczności. Ważne jest więc jakiego rodzaju korzyści z programu mają sami mieszkańcy, co udało się dzięki dostarczonym w ramach PRB komputerom osiągnąć, załatwić, zrobić. Odpowiedzi na takie pytanie pozwalają zrozumieć jakie korzyści przynosi Programom swoim ostatecznym odbiorcom.

Pytanie o korzyści zostało uczestnikom ankiet zadane w formie pytania otwartego – badani mogli wpisywać dowolnie odpowiedzi w polu tekstowym ankiety. Następnie udzielone odpowiedzi zostały pogrupowane w kategorie. Warto pamiętać o specyfice pytań otwartych w badaniach ilościowych – odpowiedzi na nie są dla badanych dość trudne: wymagają przypomnienia sobie pewnych spraw oraz sformułowania odpowiedzi i zapisania jej. Jest to w tym wypadku dość ważne – spora część badanych nie odpowiedziała w ogóle na to pytanie, część osób udzieliła odpowiedzi bardzo zdawkowych, korzystając w dużej mierze z kategorii, które poznały w poprzednich pytaniach ankiety. Jedynie pewna grupa sformułowała konkretne odpowiedzi. Proporcje między tymi grupami nie są istotne, ważne jest jednak, żeby pamiętać, że podawane poniżej rozkłady procentowe należy traktować z pewną ostrożnością.

Przed przedstawieniem korzyści, które przyniosły komputery użytkownikom warto zaznaczyć że **niemal wszystkie korzyści wiązały się także z internetem**. Te dwa pojęcia są właściwie używane zamiennie – komputer w bibliotece to przede wszystkim terminal dostępu do sieci.

Istotne jest także zaznaczenie, że jakkolwiek korzyść potrafiło wskazać w pytaniu około 72% respondentów.

Wykres 6. Korzyści osiągnęte dzięki komputerom w bibliotekach



1. Najczęściej wymienianą korzyść związane są z różnego rodzaju **informacjami i wiadomościami**, które udało się uzyskać dzięki komputerom i internetowi w bibliotece – to aż 27% wszystkich odpowiedzi.

W większości przypadków badani odpowiadali bardzo enigmatycznie i nie sposób określić o jakie właściwie informacje chodzi. Najwyraźniej ta kategoria nie wymagała w rozumieniu badanych dookreślenia, wskazania tematu⁵. Użytkownicy podkreślają tylko czasem **wielość, szeroki zakres** wiadomości, które zdobyli dzięki komputerom i internetowi w bibliotece, np.:

- o *dzięki stałemu dostępowi do internetu w bibliotece w każdej chwili mogę skorzystać z wiadomości zawartych w sieci* (mężczyzna, 16 lat);
- o *uzyskuje ciekawe informacje* (kobieta, 40 lat);
- o *ważne informacje różne wiadomości*;
- o *potrzebne artykuły* (kobieta, 22 lata);

⁵ Dokładniejsze określenie co oznacza dokładniej to zdobywanie informacji wymagać będzie w kolejnych falach zmian w konstrukcji kwestionariusza.

- o *udało mi się znaleźć niezbędne i interesujące mnie informacje na szereg różnych tematów* (kobieta, 24 lata);
- o *Najbardziej to znaleźć wszelkiego rodzaju informacje* (kobieta).

W tej szerokiej kategorii informacji znajduje się także zdobycie **aktualnych wiadomości**:

- o *z komputera mogę korzystać codziennie .. więc jestem na bieżąco z informacjami* (kobieta, 20 lat);
- o *szybkość informacji* (kobieta, 34 lata);
- o *stały dostęp do nowych informacji* (kobieta, 45 lat);
- o *mogę na bieżąco zrobić przegląd najnowszych wiadomości w prasie* (kobieta, 40 lat).

Pozostali ankietowani wyszukujący informację wskazywali ich temat, przy czym spora część z nich związana była z **niszowymi** zainteresowaniami, np.

- o *obejrzałam wzory wieńców dożynkowych* (kobieta, 56 lat);
- o *kilka ciekawych informacji o znaczeniu ziół* (kobieta 38 lat);
- o *zebranie materiałów Polakach walczących na różnych frontach w czasie drugiej wojny światowej* (kobieta 18 lat).

Komputery w bibliotekach odpowiadają więc na pewne słabości małych bibliotek: na z natury rzeczy ograniczony księgozbiór, z czym wiąże się także brak wiedzy niszowej, bardzo mocno sprofilowanej. Poza tym zasoby internetu różnią się od tradycyjnych zasobów biblioteki *aktualnością*, a także na *szybkością i łatwością* przeszukiwania. Badani często mówią o poszukiwanych informacjach jako o *ważnych i potrzebnych*. Komputery pozwalają szybko i sprawnie je odnaleźć i za to czytelnicy także są im wdzięczni.

2. Ankietowani użytkownicy komputerów w bibliotekach bardzo często wskazują na **korzyści w nauce**, jakie uzyskali dzięki komputerom (27%). Jest to oczywiście związane z omówioną w rozdziale 06 charakterystyką demograficzną użytkowników, wśród których przeważają osoby uczące się.

Zwraca uwagę łatwość z jaką badani przywołują w tym wypadku bardzo konkretne i wymierne korzyści jakie odnieśli – mówią o dobrych ocenach, które udało im się dostać (*udało mi się napisać referat z biologii i chemii, dostałem 5+ z tych referatów* – mężczyzna, 12 lat); o napisanych pracach (*dużo informacji potrzebnych do pracy licencjackiej* – kobieta, 23 lata); czy innych sukcesach, które udało im się odnieść (*zaliczyć kilka egzaminów* – kobieta, 22 lata; *dostałam się na studia* – kobieta, 23 lata) albo są bardziej refleksyjni: *łatwiejsza nauka, zdobywanie wiedzy* (kobieta, 15 lat).

Spora część badanych mówi właśnie o różnego rodzaju pracach zaliczeniowych i referatach, które udało się przygotować się dzięki dostępowi do aktualnej wiedzy, niedostępnej w książkach obecnych w bibliotece:

- *Nie mam w domu internetu, więc bardzo często korzystam z komputerów w bibliotece. W szkole bardzo często nauczyciele proponują korzystanie z niektórych stron internetowych, a dzięki komputerom w bibliotece mogę być na bieżąco w nauce.* (kobieta, 15 lat);
- *Mogę wzbogacić moje prace naukowe o informacje aktualne, których nie znajdę w książkach, ponieważ nie są tak często aktualizowane* (mężczyzna, 21 lat).

Są również tacy, którzy bardzo podkreślają wagę dostępu do komputerów właśnie w bibliotekach:

- *dzięki komputerowi w bibliotece mam możliwość kontynuowania dalszej nauki. Zrobiłam dużo referatów i prac kontrolnych i to wszystko bez dodatkowych opłat* (kobieta, 22 lata);
- (...) *Gdybym miała tak chodzić na kafejki internetowej na pewno bym dalej się nie uczyła* (kobieta, 22 lata).

3. Dla co szóstego ankietowanego (dokładnie – 17%) dzięki komputerom z PRB możliwe lub łatwiejsze jest **utrzymywanie i nawiązywanie kontaktów z innymi**. Częściej chodzi o nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu ze znajomymi (10%) niż bliskimi (3%). Nie dotyczy to tylko dzieci i młodzieży – również osoby dorosłe chwalą sobie *szybki kontakt ze znajomymi* (kobieta, 40 lat), *kontakt ze znajomymi* (kobieta 52 lata), czy *możliwość połączenia z rodziną* (kobieta, 74 lata).

Dla dorosłych często istotna jest możliwość odnowienia kontaktów albo podtrzymania ich na odległość:

- *odnowiłam kontakty ze znajomymi* (kobieta, 35 lat);
- *połączyłam się z rodziną z za granicy przez Skype* (kobieta, 60 lat);
- *Poznaję kulturę wschodu dzięki relacji córki przebywającej w Indonezji* (kobieta, 58 lat).

Dla młodzieży ważne jest także nawiązanie nowych relacji:

- *nawiązanie ciekawych znajomości przez internet* (kobieta, 19 lat);
- *[udało mi się] znaleźć chłopaka* (kobieta, 18 lat);
- *poznanie fajnych dziewczyn* (mężczyzna, 22 lata)
- *poznać na nk moja nowa klasę w szkole średniej* (mężczyzna, 16 lat).

Do tej kategorii zaliczono także odpowiedzi wskazujące na korzyści z samego korzystania z **poczty elektronicznej** w bibliotece. Dla niektórych ważną korzyścią, jaką osiągnęli jest samo założenie poczty elektronicznej. W sumie o e-mailu

wspomniało 5% ankietowanych, a więc mniej niż ogólna liczba osób, które w odpowiedzi na inne pytania ankiety wspominają, że sprawdzają w bibliotece pocztę. Korzystanie z poczty elektronicznej jest raczej narzędziem do osiągnięcia innych celów – również w perspektywie użytkowników komputerów w bibliotekach.

4. Ciekawe są korzyści dotyczące **codziennego życia badanych** (wskazane przez 11% ankietowanych), pokazujące jak komputery – w tym wypadku dostarczone przez PRB – ułatwiają życie ludziom. Mieszczą się tu dość różne odpowiedzi: mówiące o korzystaniu z bankowości internetowej oraz płaceniu przez internet rachunków (2% ankietowanych) czy dokonywanie zakupów przez internet (4%). To także łatwiejszy kontakt z urzędami, w polskiej praktyce (i odpowiedziach badanych) sprowadzający się niestety do znalezienia wzorów pism czy uzyskaniu adresu jakiegoś urzędu a nie elektronicznej komunikacji z urzędem czy składania w nim dokumentów i wniosków:

- *[...]ostatnio wyszukiwałam kilka adresów interesujących mnie instytucji (kobieta 70 lat);*
- *wydrukowałam kilka druków urzędowych (kobieta, 34 lata).*

Pomoc w codziennym życiu może także oznaczać znalezienie **praktycznych informacji**:

- *dowiedziałem się o cenach aut (...) na giełdzie (mężczyzna, 38 lat);*
- *zorientowanie się w cenniku pojazdów mechanicznych (mężczyzna, 19 lat);*
- *[znalazłam] adresy do lekarzy specjalistów (kobieta, 47 lat).*

Wreszcie badani wspominają o korzyściach związanych z **podróżami** bliższymi: *nie trzeba chodzić na dworzec PKP, PKS by sprawdzić rozkład jazdy pociągów czy autobusu* (kobieta, 56 lat) i dalszymi: *znalazłam informacje dotyczące kraju, do którego się wybieram na wakacje – Turcji* (mężczyzna, 29 lat); *uzyskałem informacje o Karpaczu, co warto zwiedzić* (mężczyzna, 12 lat); *kupiłem bilet lotniczy* (mężczyzna, 22 lata).

5. Znaczącą korzyścią dla części badanych okazała się możliwość zastosowania komputera w bibliotece do **poszukiwania pracy (10%)**. Najczęściej ankietowani napisali CV (i często je wydrukowali) oraz przeglądali oferty pracy (w sumie 6% odpowiedzi), np.:

- *[dzięki komputerom udało się...] napisać w odpowiedniej formie CV i LM oraz wysłać poprzez pocztę e-mail dokumenty aplikacyjne do potencjalnych pracodawców* (mężczyzna, 30 lat);
- *znalazłam wzory życiorysów, podań* (kobieta, 33 lata);
- *znalazłam dużo ofert pracy* (kobieta, 53 lata);

- o *dziś korzystałam po raz pierwszy, ale mam nadzieję, że dzięki informacjom, które uzyskałam dostanę pracę o którą staram się od dłuższego czasu (kobieta, 38 lat).*

Najważniejsze jednak, że 4% ankietowanych **nie tylko pracy szukało, ale ją znalazło**:

- o *znalazłem pracę (mężczyzna 37 lat);*
- o *[dzięki komputerom udało się...] pozyskać pracę (kobieta, 35 lat);*
- o *znalazłam dodatkową pracę co pomogło mi skończyć studia i zapłacić dziecku za kurs języków (kobieta, 37 lat);*
- o *Dzięki możliwości korzystania z internetu w bibliotece udało mi się nawiązać nowe znajomości z muzykami a także podpisać kontrakt na występy na Pomorzu (mężczyzna, 45 lat).*

6. Dla 8% badanych (głównie dla młodzieży) korzyścią jest po prostu **rozrywka** jaką zapewniają komputery i internet (*oglądam seriale na VOD.ONET.PL – mężczyzna 12 lat, [mogłam] posłuchać ulubionych piosenek; obejrzałam wszystkie odcinki 'konia rafała' na youtube.pl – kobieta, 11 lat*), także możliwość spędzania wolnego czasu: *spędzam miło czas (mężczyzna, 9 lat); zagospodarowanie czasu wolnego podczas wakacji (mężczyzna 12 lat); nie tylko przez młodzież: mogę przede wszystkim spędzić wolny czas (kobieta, 60 lat), wypełniony wolny czas (mężczyzna 42 lata).*

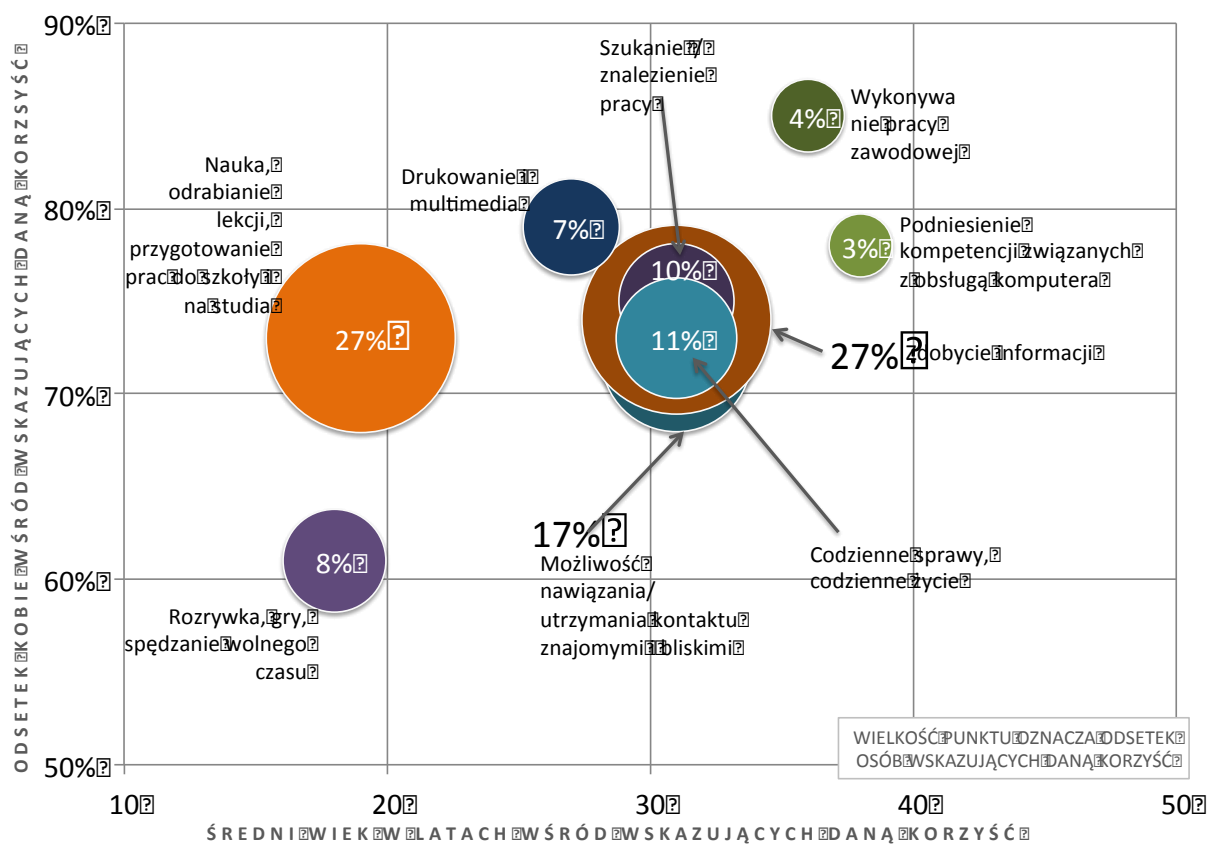
Ważnym elementem rozrywki są gry i sukcesy w nich, użytkownicy są zresztą bardzo konkretni, jeżeli chodzi o wymienianie, co udało się osiągnąć:

- o *[dzięki komputerom udało się osiągnąć...] wyniki w grze MMORPG (mężczyzna, 16 lat);*
- o *wbić 60lvl (mężczyzna, 13 lat);*
- o *najwyższy poziom na pet party (kobieta, 12 lat);*
- o *8 level battleknight (mężczyzna, 13 lat);*
- o *wbicie 100lvl w tibi (mężczyzna, 12 lat).*

7. Pewna grupa badanych, uważa, że najważniejszą korzyścią komputerów w bibliotece jest możliwość skorzystania z **urządzeń peryferyjnych** (przede wszystkim z urządzeń drukarek, ksero) np.:

- o *wydrukować pilną wiadomość, skserować dokumenty (kobieta, 34 lata);*
- o *nie muszę wyjeżdżać do sąsiedniej miejscowości, aby coś skserować lub zeskanować (kobieta, 28 lat);*

- *to samo co w domu. Ale za to drukarkę mają wypasioną* (kobieta, 17 lat).
8. Wreszcie – co ważne, ze względu na cele PRB – dla niektórych ankietowanych ważna jest sama możliwość nauczenia się **obsługi komputera** (4%), np.:
- *poznałam funkcjonowanie internetu* (kobieta, 30 lat),
 - *Osiągnęłam duży postęp w obsłudze komputera, gdyż nic nie umiałam a tak to mam gdzie się uczyć (...). Bardzo się cieszę z tych komputerów u nas na wsi. To jest postęp dla naszej wioski. Można przyjść i sobie popracować na komputerze* (kobieta, 52 lata).
 - *dopiero nauczyłam się korzystać z internetu* (kobieta, 60 lat)
 - *nauczyłem się obsługiwać komputer i Internet, pisać meile.* (mężczyzna, 43 lata)
9. Dla 3% badanych, a więc grupy dość niewielkiej, dostęp do komputera umożliwia wykonywanie jakichś elementów **pracy zawodowej**, np. jedna z użytkowniczek pisze, *jestem konsultantką Avon i mam możliwość składania zamówień w bibliotece* (kobieta, 15 lat), a inna dzięki komputerom może przygotować *materiały dla uczniów do ich prac w tym drukowanie kolorowych zdjęć* (kobieta, 35 lat). Internet w bibliotekach pomaga także w sytuacjach awaryjnych; *[mogłam] załatwić sprawę służbową - wysłać meila do zakładu pracy. Zaoszczędziłam dużo czasu bez internetu w bibliotece musiałabym odbyć podróż* (kobieta).

Wykres 7. Płeć i przeciętny wiek osób wskazujących różne korzyści z komputerów w bibliotece

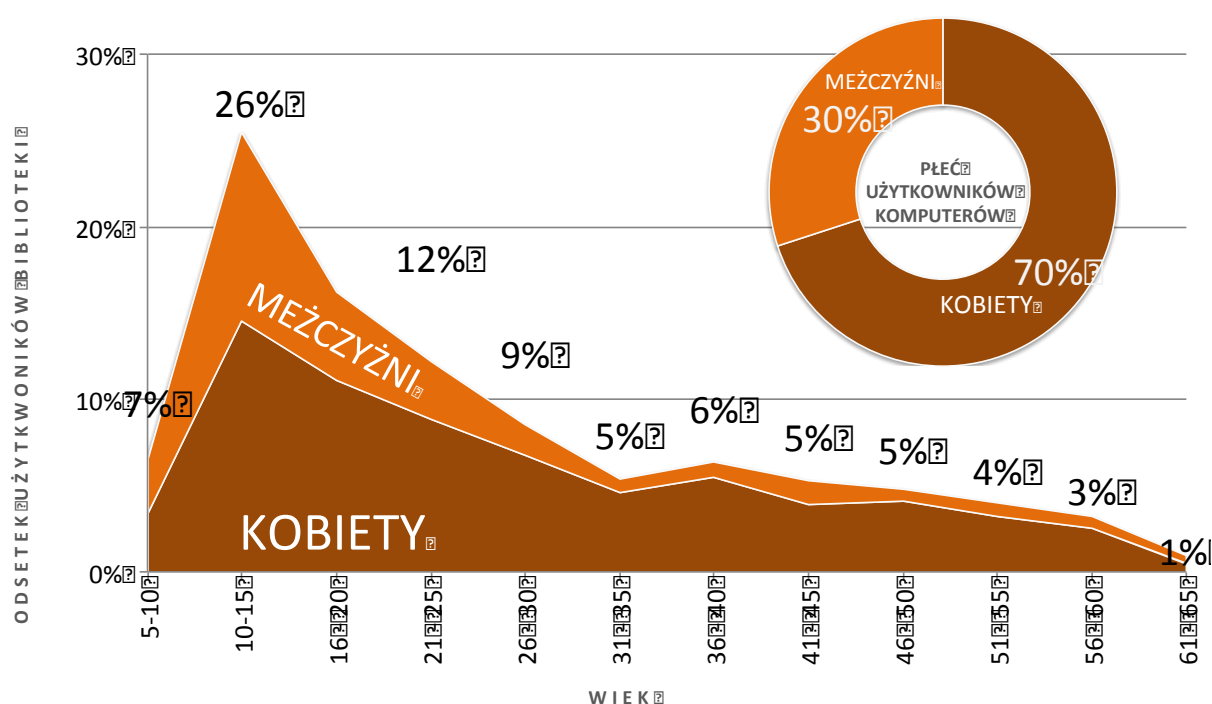
Spośród omówionych powyżej korzyści wiele wskazywanych jest zarówno przez użytkowników młodszych jak i starszych, zarówno przez kobiety, jak i (mniej skądinąd licznych w bibliotece) mężczyzn. Zdecydowanie „młodsze” korzyści to te związane z **rozrywką** oraz **nauką**. Co więcej, gry są nieco ważniejsze dla chłopców, a nauka – dla dziewcząt. Inne korzyści wyraźnie ważniejsze dla kobiet to te związane z **pracą zawodową** oraz ze **zwiększaniem umiejętności obsługi komputera**. Są to też grupy korzyści ważne dla osób nieco starszych – szczególnie rozwijanie kompetencji związanych w komputerami.

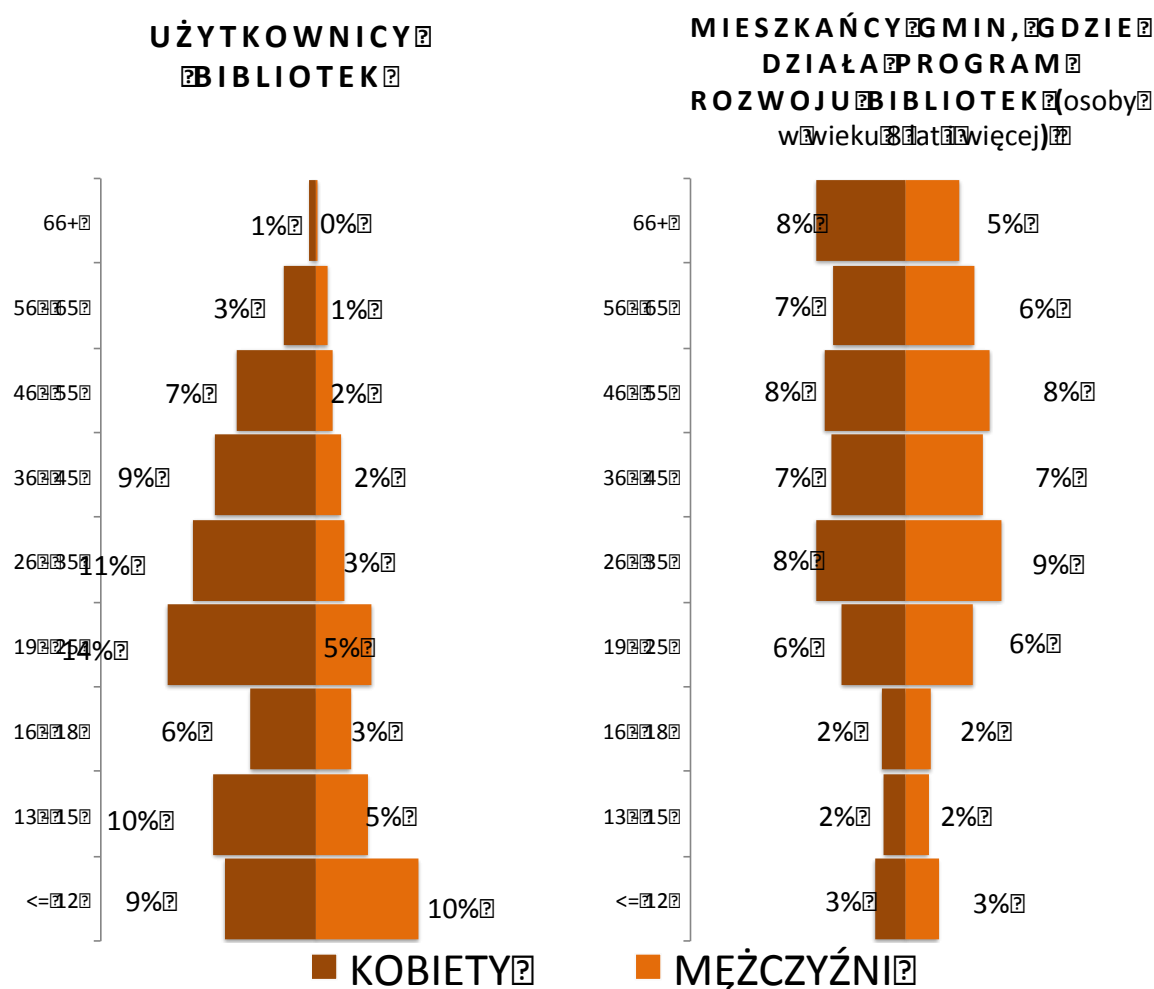
06 | PROFIL UŻYTKOWNIKÓW

Wśród użytkowników komputerów w bibliotekach publicznych przeważają osoby bardzo **młode** – 41% ma nie więcej niż 18 lat. Dzieci w wieku do 12 roku życia, a więc uczniowie szkół podstawowych, to 18% użytkowników, młodzież w wieku gimnazjalnym (13-15 lat) to 14% użytkowników a 9% użytkowników ma 16 do 18 lat.

Z komputerów w bibliotekach korzystają przede wszystkim **kobiety** - to trzech na czterech użytkowników komputerów (dokładnie 70% i to nie uwzględniając pracowników bibliotek). Mężczyźni (chłopcy) korzystający z komputerów w bibliotece to przede wszystkim nastolatki, potem wraz ze wzrostem wieku liczba mężczyzn gwałtownie spada. Spadek ten jest łagodniejszy wśród kobiet.

Wykres 8. Wiek i płeć użytkowników komputerów w bibliotekach



Wykres 9. Płeć i wiek użytkowników komputerów w bibliotekach

Przewaga dziewczynek i młodych kobiet oraz młodych chłopców w bibliotekach nie wynika ze struktury wieku i płci w gminach objętych Programu Rozwoju Bibliotek. W istocie kobiety w wieku 13-24 lata są gośćmi bibliotek nawet kilkukrotnie częściej niż wynikałoby to ze składu demograficznego gmin, gdzie działa PRB (te w wieku 13-15 lat niemal pięciokrotnie częściej, a te w wieku 16-18 lat niemal trzykrotnie częściej). Również chłopcy do 15 roku życia korzystają z komputerów w bibliotekach znacząco częściej. „Brakuje” natomiast kobiet powyżej 55 roku życia oraz dorosłych mężczyzn.

Tabela 1. Porównanie struktury wieku i płci użytkowników bibliotek i mieszkańców gmin, gdzie działa PRB (stosunek odsetka użytkowników w wyróżnionych kategoriach demograficznych do odpowiedniego odsetka populacji 8+ w gminach objętych PRB).

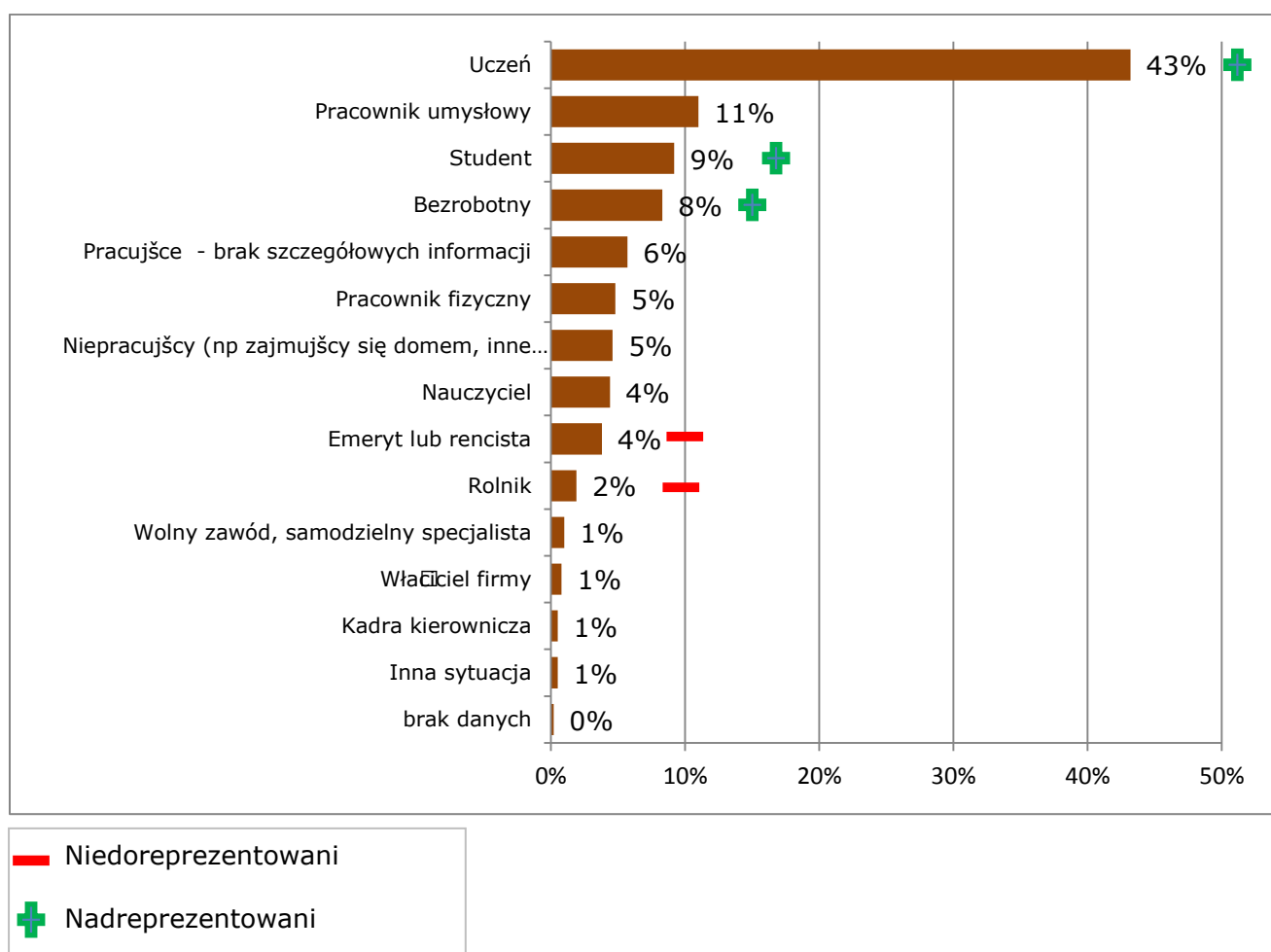
	KOBIEТЫ	MĘŻCZYŹNI
<= 12	2,9	3,1
13 - 15	4,7	2,3
16 - 18	2,7	1,3
19 - 24	2,3	0,8
25 - 34	1,4	0,3
35 - 44	1,4	0,3
45 - 54	1,0	0,2
55 - 64	0,4	0,2
65+ lat	0,1	0,0

Wśród użytkowników komputerów w bibliotece przeważają więc **uczniowie** (43% wypełnionych ankiet). Często z komputerów korzystają także **studenci** (9%). Wśród starszych niż 15 lat użytkowników komputerów uczniowie i studenci to 31%, podczas gdy wg danych Diagnozy Społecznej 2009⁶ na wsiach i w miastach do 20 tys. mieszkańców – a więc na obszarze docelowym Programu Rozwoju Bibliotek, jest ich 10%. Uczniowie i studenci są więc bardzo mocno „nadreprezentowani”.

Niemal co dziesiąty użytkownik komputerów to **bezrobotny**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę tylko użytkowników szesnastoletnich lub starszych to odsetek ten rośnie do 12%. Tymczasem wg Diagnozy Społecznej 2009 było ich w miastach i wsiach do 20 tys. mieszkańców około 7%. Ostrożnie można więc ocenić, że biblioteki skutecznie przyciągają osoby bezrobotne i – jak zaznaczono wcześniej – komputery często służą im do poszukiwania pracy. Należy jednak pamiętać, że odsetek bezrobotnych w populacji zmienia się w czasie, czasem dość radykalnie a przytaczane dane pochodzą z różnych okresów czasu, więc porównanie to trzeba traktować ostrożnie.

Porównanie z danymi z Diagnozy pozwala też stwierdzić, że nawet biorąc pod uwagę osoby w wieku 16 lat i starsze, w bibliotekach jest zdecydowanie „za mało” **rolników** – to jedynie 2% osób, które wypełniły ankietę i aż 8% całej populacji wsi i miast do 20 tys. mieszkańców. Podobnie dość duża grupa jaką są **emeryci i renciści** – stanowiąca aż 28% populacji tych terenów, to jedynie 4% użytkowników bibliotek mających powyżej 16 lat.

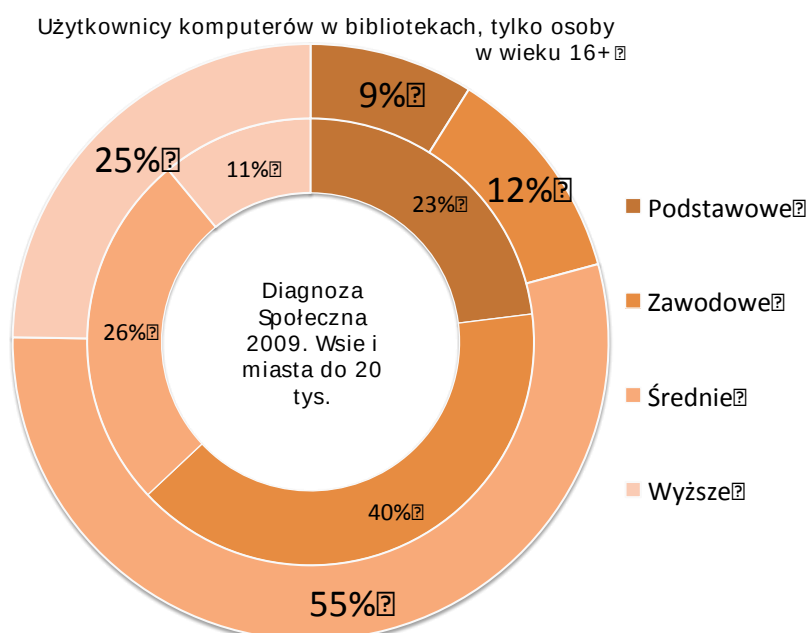
⁶ Diagnoza Społeczna realizowana jest na próbie 16+, dlatego porównanie danych z danymi z badania wymaga wyłączenie osób młodszych niż 16 lat.

Wykres 10. Sytuacja społeczno-zawodowa użytkowników komputerów w bibliotekach

Profil użytkowników dopełnić należy informacją, że 37% osób wypełniających ankietę ma podstawowe wykształcenie; 9% ma wykształcenie zawodowe; 36% wykształcenie średnie. Pozostałe 17% ma wyższe wykształcenie.

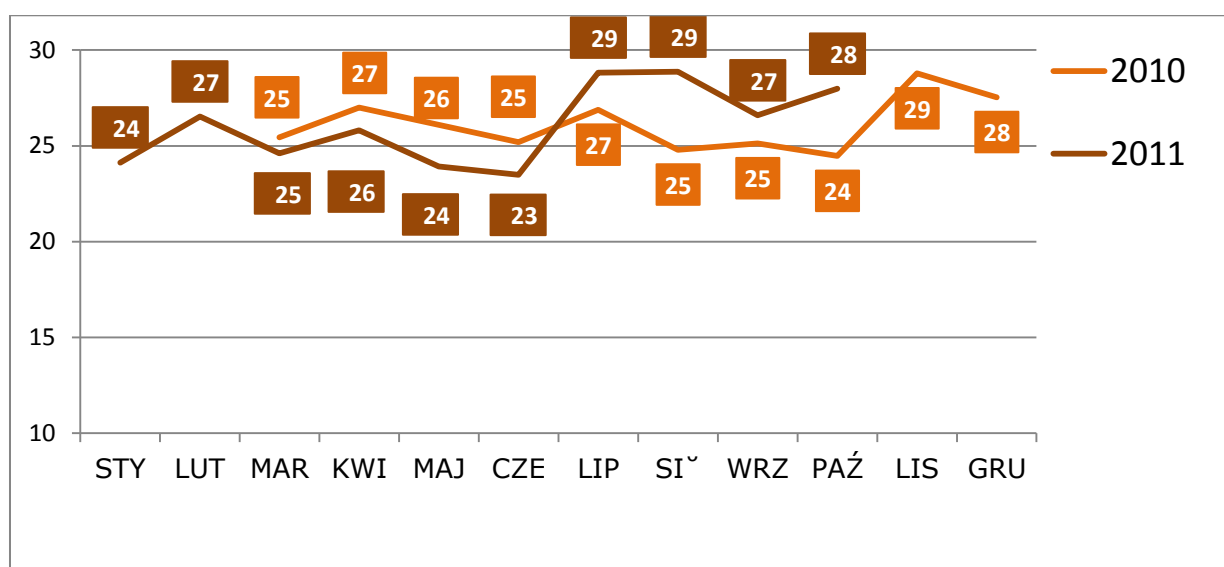
Porównania osób starszych niż 15 lat z danymi dotyczącymi populacji z Diagnozy Społecznej pokazuje, że **użytkownicy komputerów w bibliotece są dość dobrze wykształceni** na tle populacji wsi i małych miasteczek. W bibliotece można spotkać osoby z wykształceniem zarówno wyższym jak i średnim dwukrotnie częściej niż na wsiach i w małych miastach.

Wykres 11. Wykształcenie mieszkańców wsi i miast do 20 tys. mieszkańców oraz użytkowników bibliotek

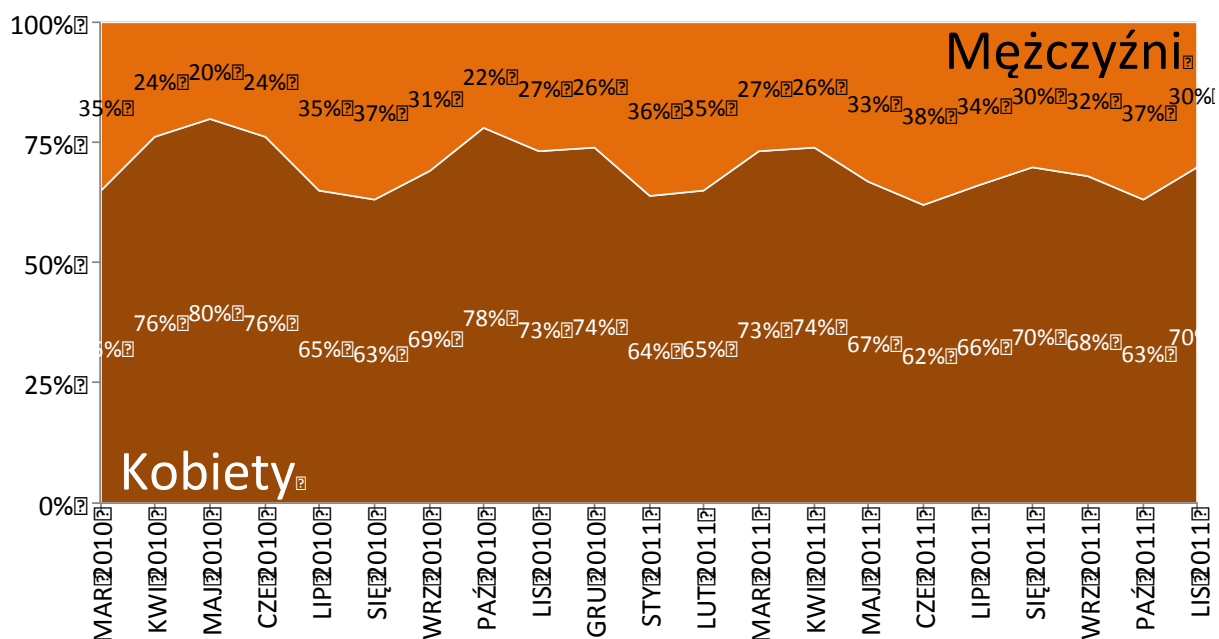


Profil użytkowników bibliotek jest stosunkowo **stały w czasie**. W badanym okresie średnia wieku oscyluje w każdym miesiącu między 23 a 29 latami. Trudno wskazać zarówno istnienie trendu obejmującego cały okres monitorowania jak i trendów sezonowych – np. w trakcie wakacji 2011 roku wyraźnie wzrósł średni wiek użytkowników, czego nie widać było w 2010 roku.

Wykres 12. Średni wiek ankietowanych - zmiana w czasie



Nieco wyraźniejsze są różnice proporcji płci - odsetek kobiet wśród użytkowników waha się od 62% do 80%, choć także w tym wypadku trudno jest wskazać jakiś jednoznaczny trend. Nie zmienia się jednak podstawowa zależność – kobiet jest w bibliotekach więcej.

Wykres 13. Proporcje płci wśród ankietowanych - zmiana w czasie

aneks – ankieta

1. Szanowni Państwo!

Chcielibyśmy prosić Państwa o poświęcenie kilku minut i odpowiedź na pytania krótkiej ankiety dotyczącej korzystania z komputerów w bibliotekach. Mamy nadzieję, że Państwa odpowiedzi pomogą nam w naszych działaniach na rzecz bibliotek. Informujemy przy tym, że ankieta jest całkowicie anonimowa a jej wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych statystyk.

Zespół Programu Rozwoju Bibliotek (www.biblioteki.org)

1. Chcę wypełnić ankietę
2. Nie chcę wypełnić ankiety

2. Jak często korzysta Pan/Pani z komputerów w bibliotece?

1. Codziennie
2. Kilka razy w tygodniu
3. Kilka razy w miesiącu
4. Raz na miesiąc
5. Kilka razy w roku
6. Raz w roku lub rzadziej
7. Dziś korzystam pierwszy raz

3. W jakim celu przede wszystkim korzysta Pan/Pani z komputerów w bibliotece?

1. Praca
2. Nauka
3. Rozrywka
4. Poszukiwanie informacji
5. Komunikowanie się ludźmi
6. Zakupy przez Internet
7. W innym celu

4. Czy dziś korzystał/a Pan/Pani z Internetu w bibliotece?

1. Tak
2. Nie

5. Proszę napisać, co dziś robił/a Pan/Pani w Internecie, jaką sprawę Pan/Pani załatwiał/a, jakich informacji Pan/Pani szukał/a?

[_____]

6. Proszę się chwilę zastanowić i napisać, co najbardziej znaczącego dla Pana/Pani udało się Panu/Pani osiągnąć lub załatwić dzięki możliwości skorzystania z komputerów i Internetu w bibliotece

[_____]

7. Płeć

1. Kobieta
2. Mężczyzna

8. Wiek

[_____]

9. Wykształcenie

1. Podstawowe

2. Zawodowe
3. Średnie
4. Wyższe

10. Sytuacja zawodowa

1. Pracownik biblioteki, pracownik GOK
2. Nauczyciel
3. Uczeń
4. Student
5. Rolnik
6. Pracownik fizyczny
7. Pracownik umysłowy
8. Wolny zawód, samodzielny specjalista
9. Właściciel firmy
10. Kadra kierownicza
11. Emeryt lub rencista
12. Bezrobotny
13. Niepracujący (np. zajmujący się domem, inne powody)
14. Inna sytuacja

11. Czy odwiedzał/a Pani/Pani bibliotekę zanim pojawiły się w niej komputery z dostępem do Internetu?

1. Tak
2. Nie

12. A czy kiedykolwiek wcześniej wypełniał/a Pan/Pani tę ankietę?

1. Tak
2. Nie