

UŻYWANIE KOMPUTERÓW W RAMACH PROGRAMU ROZWOJU BIBLIOTEK

Hubert Borowski

WARSZAWA, MARZEC 2011

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznych 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 kwietniu 2009 roku Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego przystąpiła do realizacji Programu Rozwoju Bibliotek - długofalowego projektu o zasięgu ogólnopolskim, który ma pomóc bibliotekom w małych miejscowościach przekształcić się w centra wiedzy i aktywności lokalnej. Dzięki Programowi biblioteki, przy zachowaniu swoich tradycyjnych funkcji, będą mogły oferować nowe usługi, np. gromadzenie i udostępnianie informacji lokalnej, szkolenia informatyczne dla seniorów, ciekawe formy zajęć dla dzieci i młodzieży, pomoc w samokształceniu i poszukiwaniu pracy czy też odkrywanie przed użytkownikami tajników e-administracji i e-gospodarki.

W ramach monitoringu, 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 | NOTA METODOLOGICZNA

W okresie od 4 marca 2010r. do 31 stycznia 2011r. skrypt uruchomił ankietę 3756 razy na 829 różnych komputerach. Ankieta została wypełniona 1322 razy (w tylu ankietach odpowiedziano na choć jedno pytanie poza pytaniem wstępnym, potwierdzającym chęć wzięcia udziału w badaniu.) Jest to **35%** wyświetleń ankiety. W pozostałych przypadkach okienko ankiety zostało zamknięte bez odpowiedzi na choć jedno pytanie. Ankieta została wypełniona tylko na 507 komputerach (maksymalna liczba ankiet wypełnionych na jednym komputerze wynosi 40; średnio na jeden komputer, na którym wypełniono choć jedną ankietę przypada 2,6 rozpoczętych ankiet).

Na ostatnie pytanie ankiety odpowiedziało 1009 osób (**76%** 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 235 odpowiedzi. W sumie więc w raporcie analizowane jest 1097 odpowiedzi.

Pełna treść ankiety jest zamieszczona na końcu raportu.

03 | PODSUMOWANIE

- ▶ Najważniejsze korzyści w ocenie użytkowników z komputerów w bibliotekach to dostęp do **informacji** „szerokich” i „potrzebnych”, czyli opisanych dość ogólnie i bez wskazania na ich charakter czy pochodzenie.
- ▶ Kolejną korzyść, to możliwość wykorzystywania komputera jako **pomocy w nauce**. W tym wypadku badania wskazują konkretne korzyści związane z nauką, które osiągnęli dzięki komputerom. Szkoła coraz wyraźniej wymaga od uczniów posiadania dostępu do internetu i rola bibliotek jest tu bardzo pozytywna.
- ▶ Komputery w bibliotece pozwalają także – choć rzadziej - załatwiać **codzienne sprawy** – korzystać z bankowości internetowej, kontaktować się z urzędami (choć dotyczy to raczej sprawdzania informacji na stronach WWW), planować podróże czy kupować przez internet.
- ▶ Do wartościowych z punktu widzenia celów, choć nieco rzadszych, korzyści należy to, że dzięki bibliotekom wiele osób nie tylko szuka, ale i faktycznie znajduje **pracę**, co wiąże się z stosunkowo dużym udziałem **bezrobotnych** wśród użytkowników komputerów.
- ▶ Uderza natomiast brak wykorzystanie komputerów PRB do tworzenia treści.
- ▶ Popularność szkolnych zastosowań komputerów wynika w dużej mierze z profilu użytkowników, wśród których przeważają **uczniowie i osoby do 18 roku życia**. Stosunkowo często korzystają z komputerów osoby bezrobotne.
- ▶ Biblioteki to również miejsca silnie sfeminizowane – dotyczy to nie tylko personelu, ale też użytkowników (**3/4 to kobiety**). Mężczyźni obecni w bibliotece, to głównie nastolatki, przyciągani głównie przez możliwość grania online.
- ▶ 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 na wsiach).
- ▶ Komputery w bibliotece niemal powszechnie służą **do dostępu do internetu** – jedynie 3% badanych nie skorzystało z internetu w dniu odpowiedzi na pytania.
- ▶ **Jedynie 7%** ankietowanych to **nowi użytkownicy** – zadeklarowali, że nie odwiedzali biblioteki przed zainstalowaniem w niej komputerów. Można ich zatem określić jako użytkowników przyciągniętych przez komputery. Odsetek ten ulega pewnym wahaniom, ale w tej chwili trudno jednoznacznie określić kierunek zmian. Widoczne jest jednak, że rośnie liczba osób wypełniających co miesiąc ankietę, co można ostrożnie interpretować jako zwiększającą się liczbę użytkowników.

04

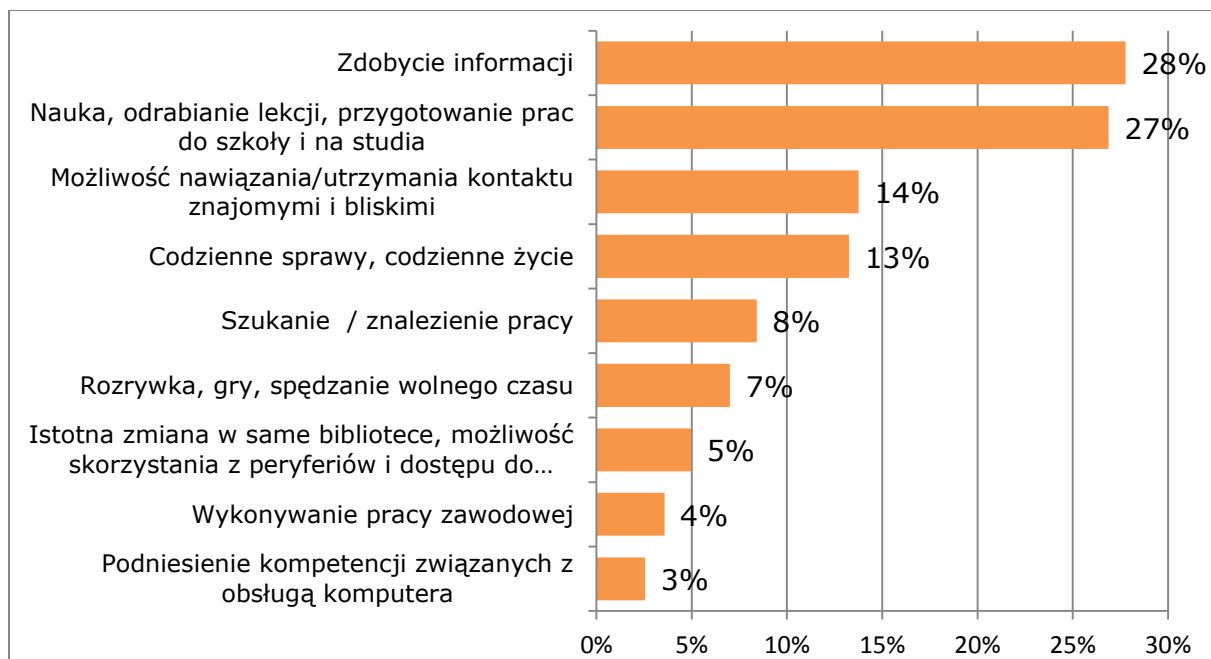
KORZYŚCI OSIĄGANE DZIĘKI
KOMPUTEROM PRB

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 społeczności lokalnych, mieszkańców miejscowości w których działają biblioteki. Dlatego ważne jest jakiego rodzaju korzyści z programu mają sami mieszkańcy, co udało się dzięki dostarczonym w ramach PRB komputerom osiągnąć, załatwić, zrobić. Odpowiedzi na tak sformułowane pytanie pozwalają przybliżyć się do tego, jakie korzyści daje Program.

Pytanie o korzyści¹ 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 poznawczo: 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 ostrożnie.

¹ Dokładne brzmienie pytania: Co najbardziej znaczącego dla Pana/i udało się Panu/i osiągnąć lub załatwić dzięki możliwości skorzystania z komputerów i Internetu w bibliotece?

Wykres 1. Co najbardziej znaczącego dla Pana/i udało się Panu/i osiągnąć lub załatwić dzięki możliwości skorzystania z komputerów i Internetu w bibliotece?



1. Najczęściej wymienianą korzyścią są różnego rodzaju **informacje i wiadomości**, które udało się uzyskać dzięki komputerom i internetowi w bibliotece – to aż 28% wszystkich odpowiedzi.

W większości przypadków (19% odpowiedzi) enigmatyczne sformułowanie nie pozwala określić o jakie właściwie informacje chodzi. Ta kategoria nie wymagała w rozumieniu badanych dookreślenia, wskazania tematu, wskazywali raczej na wielość wiadomości, które zdobyli dzięki komputerom i internetowi w bibliotece, np.: *dzięki stałemu dostępowi do internetu w bibliotece w każdej chwili mogę skorzystać z wiadomości zawartych w sieci; uzyskuje ciekawe informacje; ważne informacje różne wiadomości; potrzebne artykuły; udało mi się znaleźć niezbędne i interesujące mnie informacje na szereg różnych tematów.*

W tej szerokiej kategorii informacji znajdują się także **aktualne wiadomości**. Wskazywało je 5% ankietowanych. Warto zauważyć, że przeglądania aktualności to jedna z najczęstszych czynności wykonywanych przez badanych (12% - por. rozdział 5.2). Ta dysproporcja może świadczyć, że korzyści uzyskane dzięki temu nie są specjalnie ważna dla użytkowników komputerów w bibliotekach.

Pozostali ankietowani w tej dużej grupie wyszukiwali różnego typu informacje i wskazywali ich temat (niektóre z nich były związane z niszowymi zainteresowaniami, np., *obejrzałam wzory wieńców dożynkowych, kobieta, 56 lat; kilka ciekawych informacji o znaczeniu ziół, kobieta 38 lat*). Tematy są jednak bardzo rozdrobnione.

2. Ankietowani użytkownicy komputerów w bibliotekach bardzo często wskazują na **korzyści w nauce**, jakie uzyskali dzięki komputerom (27%). Jest to związane z omówioną w rozdziale 05 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*); albo są bardziej refleksyjni: *łatwiejsza nauka, zdobywanie wiedzy* (kobieta, 15 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 (...) Gdybym miała tak chodzić na kafejki internetowej na pewno bym dalej się nie uczyła* (kobieta, 22 lata). Pokazuje to, że komputery nie tylko są wykorzystywane powszechnie do nauki i zbierania materiałów do szkoły (por Rozdział 05. *Używanie komputerów i internetu w bibliotekach*), ale korzyści z tego są wyraźnie widoczne dla użytkowników.

3. Dla niemal co ósmego ankietowanego (dokładnie – 14%) dzięki komputerom z PRB możliwe lub łatwiejsze stało się **utrzymywanie i nawiązywanie kontaktów z innymi**. Częściej chodzi o nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu ze znajomymi (9% odpowiedzi) niż bliskim (4% odpowiedzi). 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).

Do kategorii korzyści jaką jest kontakt z innymi zaliczono także osoby odpowiedzi wskazujące na korzyść z samego korzystania z **poczty elektronicznej** w bibliotece. Wspomniało o niej 4% ankietowanych, a więc zdecydowanie 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

4. Ciekawe są korzyści dotyczące **codziennego życia badanych** (wskazane przez 13% 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 (1% 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 (w sumie 2%), a nie elektronicznej komunikacji z urzędem czy składania w nim dokumentów i wniosków.

Pomoc w codziennym życiu może także oznaczać znalezienie **praktycznych informacji**: *dowiedziałem się o cenach aut (...) na giełdzie* (mężczyzna, 38 lat); [znalazłam] *adresy do lekarzy specjalistów* (kobieta, 47 lat). W sumie takie „życiowe” informacje to 4% wskazań na korzyści z komputerów w bibliotece.

Wreszcie 4% badanych mówiło 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).

5. Znaczącą korzyścią dla części badanych okazała się możliwość zastosowania komputera w bibliotece do **poszukiwania pracy**. 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).

Najważniejsze jednak, że 3% ankietowanych **nie tylko pracy szukało, ale ją znalazło**: *znalazłam pracę* (mężczyzna 37 lat); *[dzięki komputerom udało się...] pozyskać pracę* (kobieta, 35 lat).

6. Dla 7% badanych (głównie dla młodzieży) korzyścią jest po prostu **rozrywka** jaką zapewniają komputery i internet, także możliwość spędzania wolnego czasu: *spędzam miło czas* (mężczyzna, 9 lat); *zagospodarowanie czasu wolnego podczas wakacji* (mężczyzna 12 lat); *mogę przede wszystkim spędzić wolny czas* (kobieta, 60 lat). Ważną częścią takich odpowiedzi są gry i osiągnięcia w nich: *[dzięki komputerom udało się osiągnąć...] wyniki w grze MMORPG* (mężczyzna, 16 lat); *wbić 60lvl* (mężczyzna, 13 lat); *najwyższy poziom na pet party* (kobieta, 12 lat); *8 level battleknight* (mężczyzna, 13 lat).
7. Pewna grupa badanych, uważa, że najważniejszą korzyścią komputerów w bibliotece jest sama **zmiana biblioteki** (5%): możliwość skorzystania z dostępu do internetu jako taka (1%) ale przede wszystkim z urządzeń peryferyjnych (drukarek, ksero) – 4%. Ankietowani dostrzegają także szerszą zmianę w bibliotece: *dostęp do szybkiej informacji, miła obsługa, biblioteka czynna cały dzień* (kobieta, 52 lata), *wszystko co chcę znaleźć udaje mi się, pomagają panie bibliotekarki* (kobieta, 56 lat).

8. Wreszcie – co ważne, ze względu na cele PRB – dla niektórych ankietowanych ważna jest sama możliwość nauczenia się **obsługi komputera** (3%), 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).*
9. Dla 4% badanych, a więc grupy dość niewielkiej, dostęp do komputera umożliwia wykonywanie jakichś elementów **pracy zawodowej**, np. jedna z użytkowniczek pisze, że *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)*.

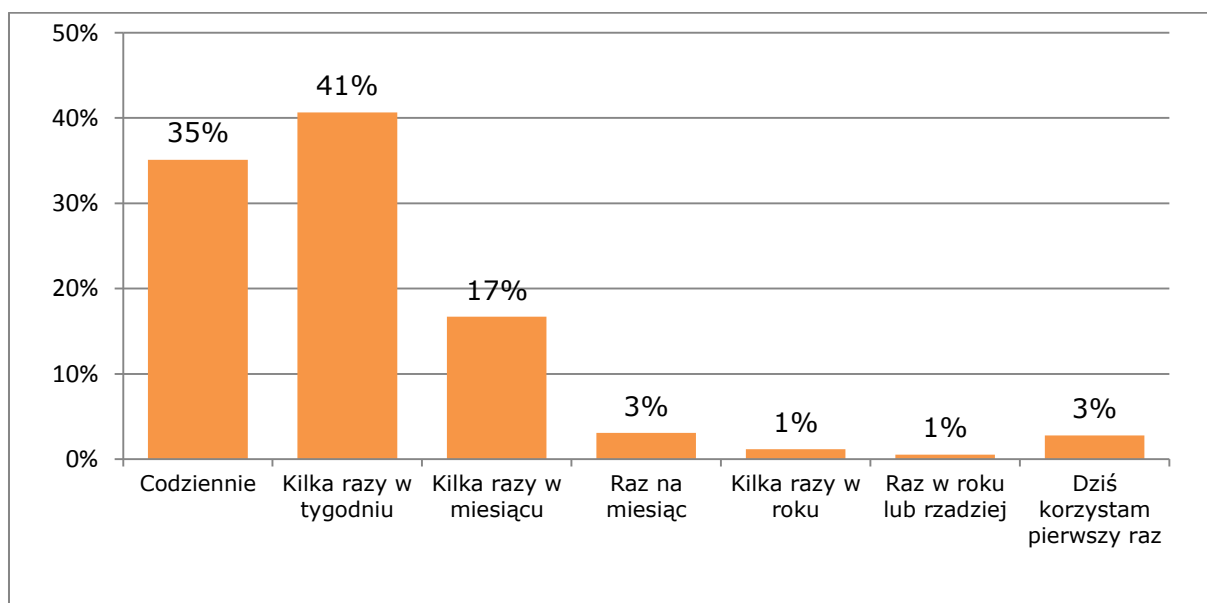
10.

05 | 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 (77% wszystkich odpowiedzi). Do pewnego stopnia wynika to oczywiście z faktu, że osoby bywające tak często w bibliotece mają większą szansę na bycie wylosowanym do ankiety, niż osoby bywające w niej rzadziej. Niemniej jednak ostrożnie można stwierdzić że **komputery w bibliotece mają sporą grupę stałych użytkowników**.

Wykres 2. Częstotliwość korzystania z komputerów w bibliotece



Niemal wszystkie osoby korzystające z komputerów w bibliotece **korzystają z internetu** (96%) – w tym samym stopniu niezależnie od cech demograficznych (odrobinę rzadziej jedynie osoby powyżej 55 roku życia i emeryci), ani częstotliwość korzystania z komputerów w bibliotece.

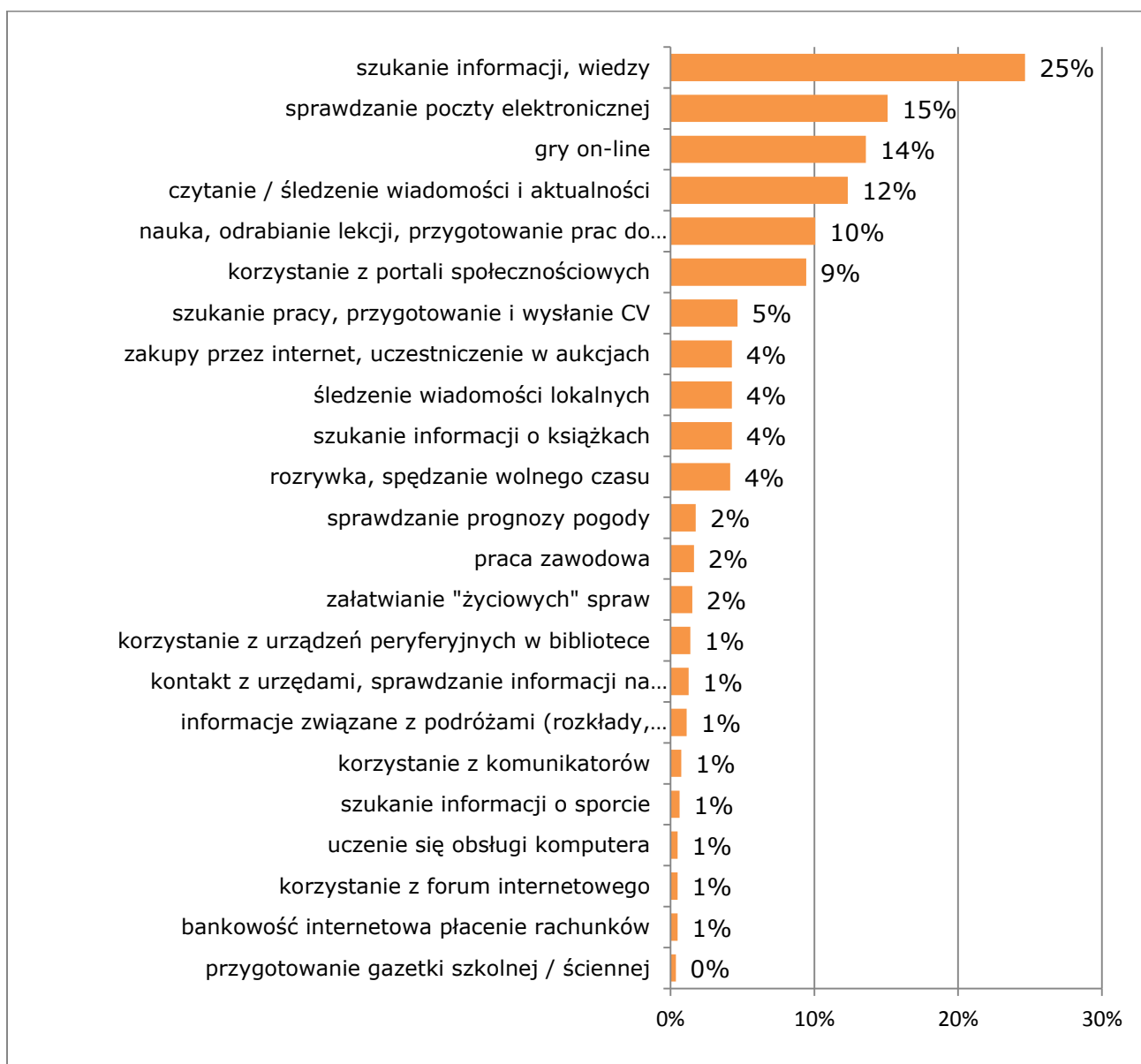
Zdecydowana większość użytkowników deklaruje, że odwiedzała bibliotekę, zanim pojawiły się w niej komputery – to aż 93% wszystkich ankietowanych. Liczba „nowych” użytkowników waha się z miesiąca na miesiąc – od 3% w listopadzie 2010 do 11% w styczniu 2011² nie widać jednak wyraźnego trendu wzrostowego.

² Pytanie było zadawane od sierpnia 2010

2. CZYNNOŚCI WYKONYWANE W INTERNECIE

Osobom korzystającym z internetu w bibliotece (już z wyłączeniem bibliotekarek) zadano także otwarte pytanie, co konkretnie robiły w internecie tego dnia, czego szukały, jaką sprawę załatwiały.³ Perspektywa ta częściowo pokrywa się z wcześniej pokazanymi korzyściami płynącymi z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotece, jednak nie zawsze opis czynności wykonanych na komputerze w sposób prosty przekłada się na świadomość płynących z tego korzyści.

Wykres 3. Co dziś robił/a Pan/Pani w Internecie, jaką sprawę Pan/Pani załatwił/a, jakich informacji Pan/Pani szukał/a? Pominięto odpowiedzi inne oraz braki odpowiedzi.



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

2. Te wskazania, które bezpośrednio można zakwalifikować jako czynności związane z nauką w szkole lub na uczelni wyższej to oddzielna kategoria, do której można zaliczyć 10% odpowiedzi. Użytkownicy przygotowują się w bibliotekach do bieżących lekcji, ale częściej – szukają materiałów do referatów, prac zaliczeniowych czy prezentacji maturalnych. Ponownie – zasoby internetu są uzupełnieniem klasycznej oferty biblioteki.
3. Stosunkowo często użytkownicy komputerów w bibliotekach czytają **bieżące wiadomości** i śledzą aktualności (12%) oraz szukają wiadomości i informacji o charakterze lokalnym (4%), związanych ze sportem (1%) czy informacji o pogodzie (2%). Dostęp do Internet w bibliotece pełni tutaj rolę, która tradycyjnie pełniła prasa – czy to o charakterze ogólnokrajowym, czy prasa lokalna, skupiona na problemach regionu.

Obie powyższe kategorie odpowiedzi to korzystanie głównie z różnego rodzaju stron WWW. Najogólniej rzecz ujmując są to treści zbliżone sposobem dystrybucji do mediów masowych: **interaktywność jest niewielka**, treści tworzone są przez redaktorów – mniejsza o to czy profesjonalnych czy amatorskich. Nie jest to jednak raczej tzw. web2.0., sieć zasilana treściami przez użytkowników.

Warto tu dodać, że stosunkowo niewielka liczba odpowiedzi, które świadczyłyby o tym, że internet jest używany nie tylko do znajdowania informacji, ale do robienia rzeczy. Jedynie kilka osób wspomina czytanie lub pisanie na forach internetowych (1%), w ogóle nie są wymieniane blogi czy tworzenie treści przez użytkowników komputerów. Być może wynika to ze specyfiki korzystania z internetu w miejscu publicznym, a być może z niewielkich kompetencji użytkowników.

4. Komputery w bibliotekach służą również do **komunikacji** – przez poczte elektroniczną (15%; wyraźnie widać, że jest to technologia 'dorosła' – nastolatki używają jej kilkakrotnie rzadziej niż osoby dorosłe, a w szczególności osoby w wieku 26-55 lat), portale społecznościowe (9%, głównie przez nastolatki do 15 roku życia) i komunikatory (1%).
5. Młode osoby powszechnie **grają** w gry online na komputerach, robi to 57% osób do 12 roku życia, 22% 13-15latków i 13% 16-18latków. Gry zajmują przede wszystkim chłopców. W sumie do gier używa komputerów w bibliotece 14% ankietowanych, a do rozrywki czy enigmatycznego „spędzania czasu wolnego” - kolejne 4%.
6. Wreszcie na wyróżnienie zwraca uwagę relatywnie duża osób deklarujących, że korzystają z internetu do **szukania pracy** (przeglądaniu ofert, ale także przygotowaniu CV) (5%).
7. Bywa także wykorzystywany w **sprawach codziennych**, np. szukaniu wzorów umów czy reklamacji, adresów specjalistów, szukaniu wyższej uczelni (w sumie 2%)

kontaktach z urzędami (większość tych odpowiedzi to przeglądanie stron urzędów różnego rodzaju, ewentualnie pobieranie formularzy itp.) (1%), planowaniu podróży (1%), korzystaniu z bankowości internetowej (1%).

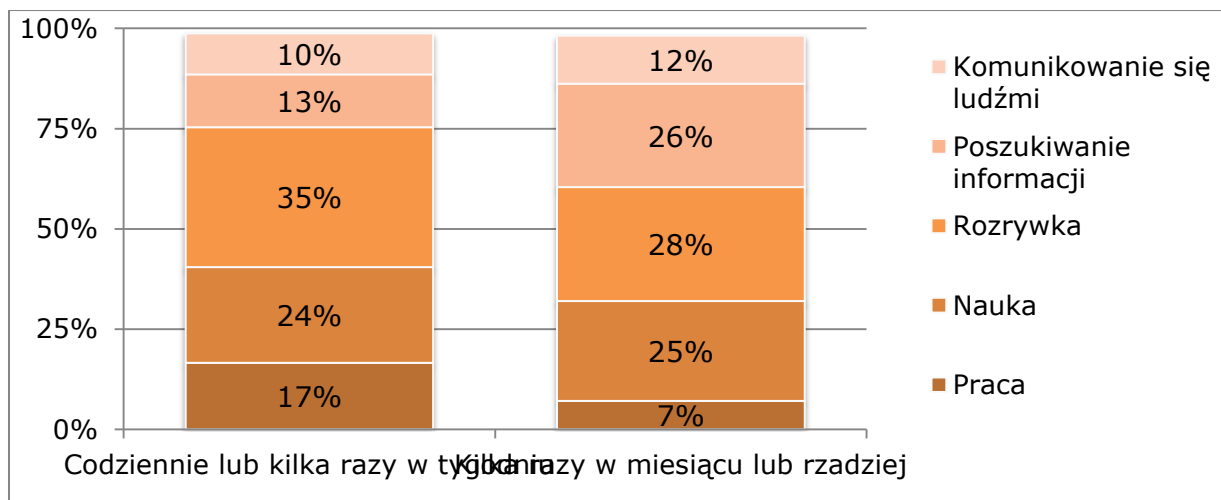
Najczęściej wykorzystywane czynności pokrywają się zasadniczo z korzyściami jakie osiągnęli użytkownicy komputerów PRB. Choć wartości procentowe różnią się, to już uszeregowanie jest mniej więcej podobne: informacje, nauka, komunikacja, rozrywka. Pytanie o korzyści pozwala jednak dostrzec, że w pamięć zapadają codzienne sprawy w których pomaga komputer (są częściej wskazywane jako korzyści niż jako rzeczy, które robili badani).

3. CEL KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW

Obraz ten różni się jednak pod pewnymi ciekawymi względami, gdy pytamy o **podstawowy cel** wykorzystania z komputerów w bibliotekach – na pierwszym miejscu wymieniana jest wtedy **rozrywka** (33% odpowiedzi), dopiero potem **nauka** (24%) oraz **praca** (14%), przy czym jest do pewnego stopnia skrzywione przez osoby, które nie udzieliły dokładnych informacji na temat charakteru swojej pracy i prawdopodobnie są po prostu pracownikami biblioteki. Co ósma osoba (16%) korzysta z komputerów w bibliotece do **poszukiwania informacji** a co dziesiąta (11%) do **komunikacji**.

Uderza że wielu czytelników, 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 4. Sposoby używania komputerów w bibliotece a częstotliwość korzystania z komputerów.



Warto jednak zwrócić uwagę, że regularni użytkownicy korzystają z komputerów częściej do rozrywki (to w dużej mierze sporo grający uczniowie szkół) oraz pracy, podczas gdy dla incydentalnych użytkowników ważniejsza jest możliwość wyszukania informacji.

4. PRACOWNICY BIBLIOTEK PRZY KOMPUTERACH

W powyższych analizach nie braliśmy pod uwagę odpowiedzi samych pracowników bibliotek i GOK. Ta specyficzna grupa użytkowników bardzo często deklaruje, że korzystając z komputerów „**pracują na rzecz biblioteki**”. Poza tym - sprawdzają pocztę elektroniczną, wiadomości, poszukują informacji o książkach (często pojawiają się sklepy internetowe z książkami).

Odpowiedzi skategoryzowane jako „praca na rzecz biblioteki” to np.:

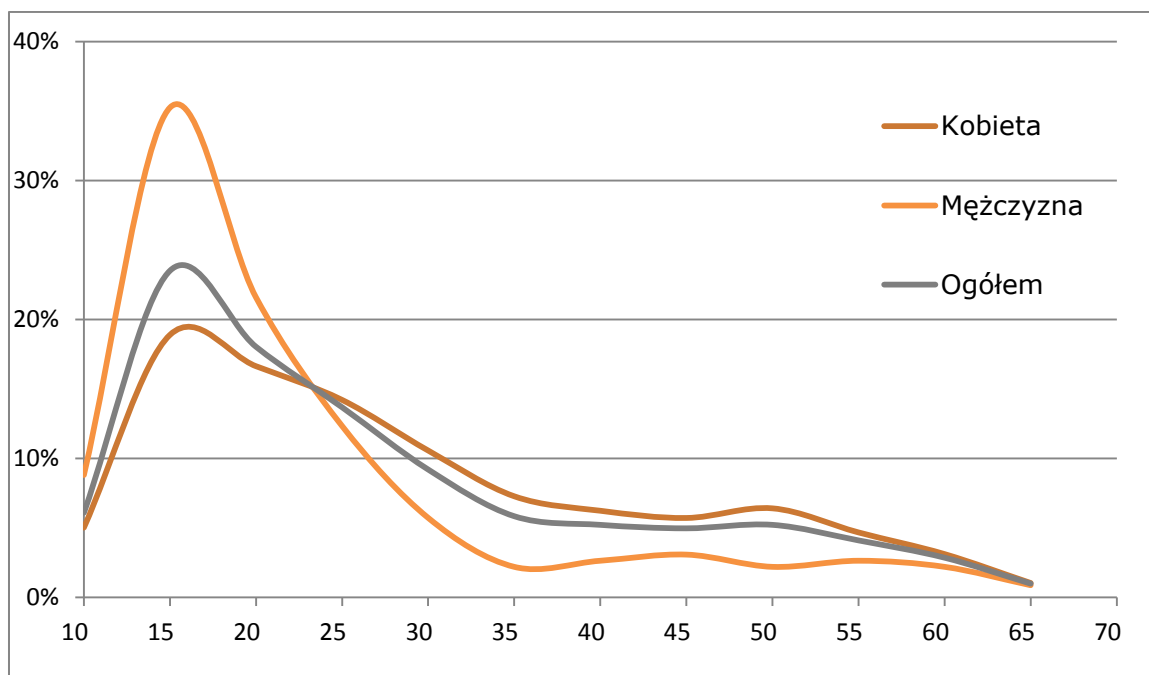
- *[Szukałam] informacji na temat konkursu grantowego „Aktywna biblioteka”;*
- *Informacje na temat zajęć z dziećmi w bibliotece, gazetki o jesieni*
- *Nowości literackie, literatura sensacyjna wybranie pozycji do zakupu do biblioteki*
- *Pisałam sprawozdanie*
- *Pisałam wniosek*
- *Pisanie projektu*
- *Potwierdzałam tytuły, autorów książek potrzebnych do spisu inwentarzowego.*
- *Sprawdzałam pocztę biblioteki, szukałam informacji na temat projektu” Fundacja Orange dla Bibliotek”*
- *Szukałam ciekawych materiałów do pracy z dziećmi, które by ich aktywizowały.*
- *Wysyłanie meila, dodawanie informacji na stronie biblioteki, przegląd strony MKiDN*

06 | PROFIL UŻYTKOWNIKÓW

Wśród użytkowników komputerów w bibliotekach publicznych przeważają osoby bardzo **młode** – 40% ma nie więcej niż 18 lat. Dzieci w wieku do 12 roku życia, a więc uczniowie szkół podstawowych, to 16% użytkowników, młodzież w wieku gimnazjalnym (13-15 lat) to 13% użytkowników. 10% użytkowników ma 16 do 18 lat.

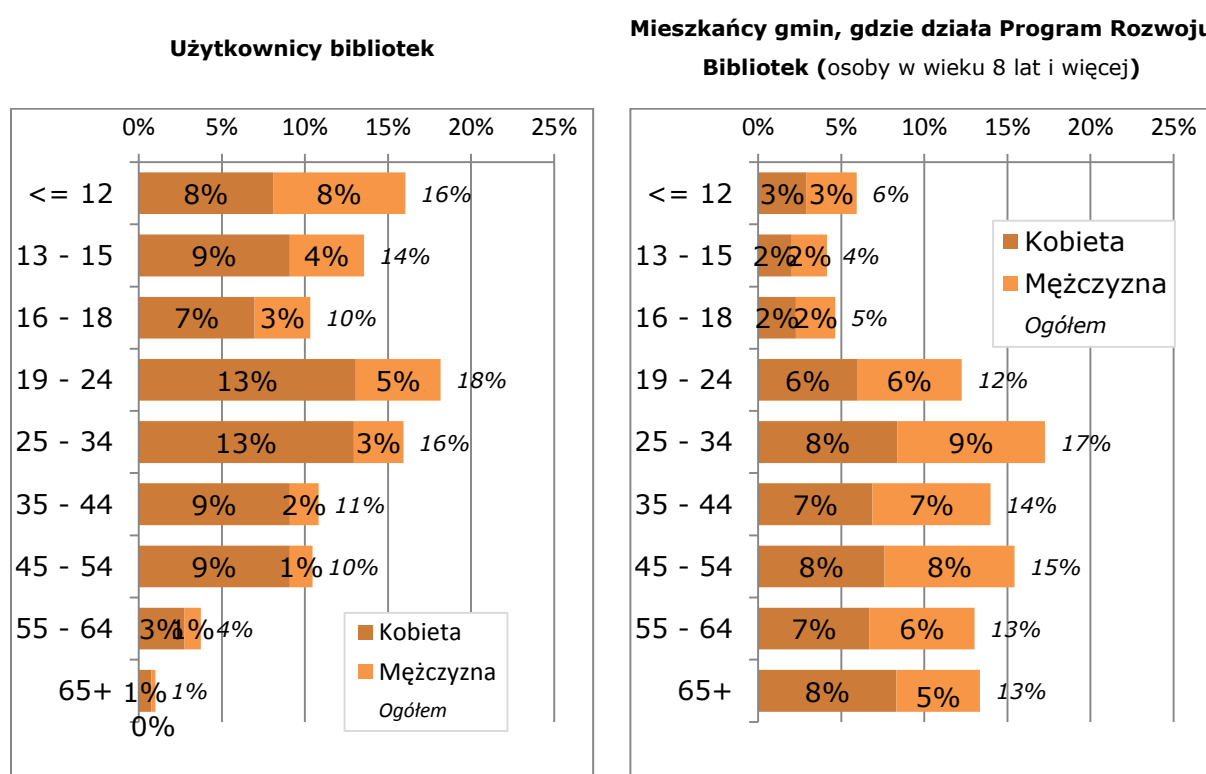
Z komputerów w bibliotekach korzystają przede wszystkim **kobiety** - to trzech na czterech użytkowników komputerów (dokładnie 72% i to nie uwzględniając pracowników bibliotek). Mężczyźni (chłopcy) korzystający z komputerów w bibliotece to przede wszystkim nastolatki, potem wraz ze wzrostem wieku liczba mężczyzn gwałtownie spada. Spadek ten jest łagodniejszy wśród kobiet.

Wykres 5. Wiek użytkowników komputerów w bibliotekach. Podział ze względu na płeć.



Z komputerów w bibliotece najczęściej korzystają więc **nastolatki** (24% wszystkich ankiet) oraz **młode kobiety**, do 34 roku życia. W sumie jest to ponad połowa użytkowników komputerów w bibliotekach. Jeżeli są to mężczyźni to niemal zawsze poniżej 18 roku życia (16% wszystkich użytkowników).

Wykres 6. Płeć i wiek użytkowników komputerów w bibliotekach



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym. (Stan w dniu 30 VI 2010 r.)” GUS 2010.

Nie wynika to ze struktury wieku i płci w gminach objętych Programu Rozwoju Bibliotek. W istocie kobiety w wieku 13-34 lata są gośćmi bibliotek nawet kilkakrotnie 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 ponad trzykrotnie częściej). Również chłopcy do 18 roku życia korzystają z komputerów w bibliotekach znacząco częściej. „Brakuje” natomiast kobiet powyżej 55 roku życia oraz mężczyźni powyżej 25 roku życia.

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).

	Kobiety	Mężczyźni
<= 12	2,8	2,6
13 - 15	4,5	2,1
16 - 18	3,1	1,4
19 - 24	2,2	0,8
25 - 34	1,5	0,3
35 - 44	1,3	0,2
45 - 54	1,2	0,2
55 - 64	0,4	0,2
65+ lat	0,1	0,0

Wśród użytkowników komputerów w bibliotece – z wyłączeniem jej pracowników – przeważają więc **uczniowie** (40% wypełnionych ankiet). Często z komputerów korzystają także **studenci** (10%). Wśród starszych niż 15 lat użytkowników komputerów

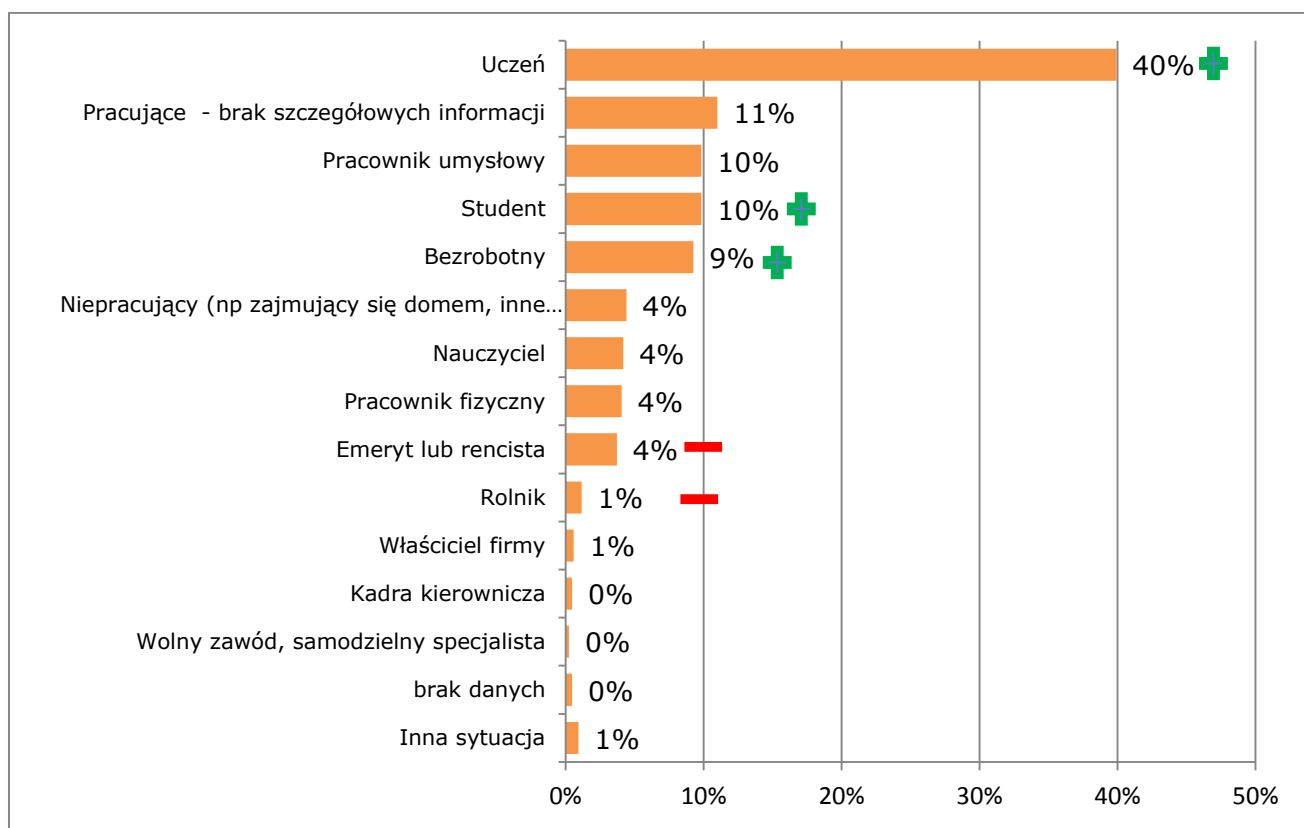
uczniowie i studenci to 31%, podczas gdy wg danych Diagnozy Społecznej 2009⁴ na wsiach i w miastach do 20 tys. mieszkańców – a więc na obszarze docelowym Programu Rozwoju Bibliotek, jest ich 10%. Uczniowie i studenci są więc bardzo mocno „nadreprezentowani”.

Niemal co dziesiąty użytkownik komputerów to **bezrobotny**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę tylko użytkowników szesnastoletnich lub starszych to odsetek ten rośnie do 13%. 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 1% osób, które wypełniły ankietę a 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.

⁴ Diagnoza Społeczna realizowana jest na próbie 16+, dlatego porównanie danych z danymi z badania wymaga wyłączenie osób młodszych niż 16 lat.

Wykres 7. Sytuacja społeczno-zawodowa użytkowników komputerów w bibliotekach



 Niedoreprezentowani

 Nadreprezentowani

Profil użytkowników dopełnić należy informacją, że 34% osób wypełniających ankietę ma podstawowe wykształcenie; 9% ma wykształcenie zawodowe; 40% 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. Wyraźnie „brakuje” użytkowników najgorzej wykształconych.

Tabela 2. Wykształcenie mieszkańców wsi i miast do 20 tys. mieszkańców oraz użytkowników bibliotek

	Diagnoza Społeczna 2009. Wsie i miast do 20 tys. mieszkańców	Użytkownicy komputerów w bibliotekach, tylko osoby w wieku 16+
Podstawowe	23%	10%
Zawodowe	40%	12%
Średnie	26%	55%
Wyższe	11%	23%

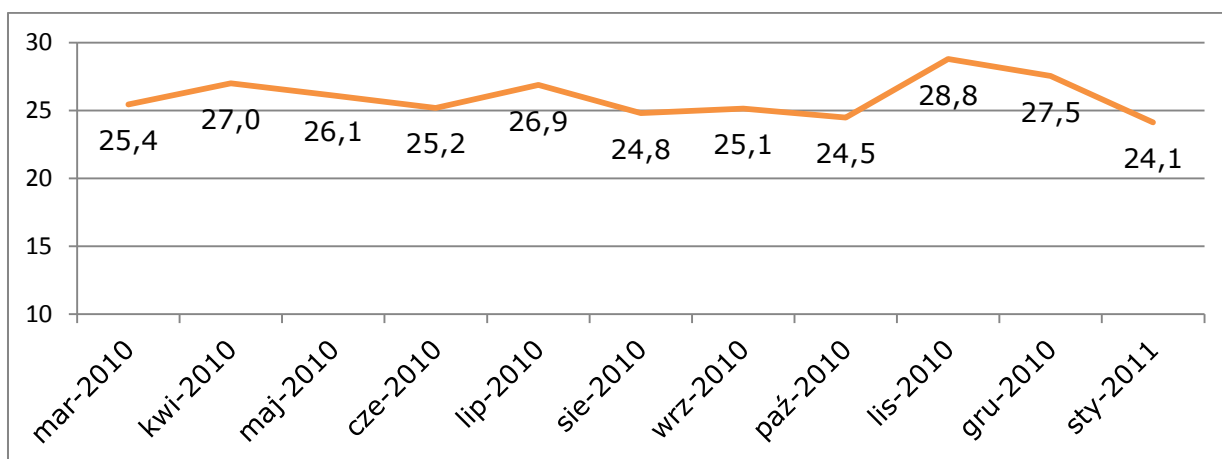
Liczba ankietowanych – co pośrednio informuje o liczbie użytkowników komputerów – zmienia się z miesiąca na miesiąc ale też podlega sezonowym wahaniom – jednak można ostrożnie stwierdzić że **liczba osób wypełniających ankietę rośnie**, co z kolei można interpretować jako zwiększanie się liczby użytkowników komputerów w bibliotece.

Tabela 3. Liczba ankiet w czasie

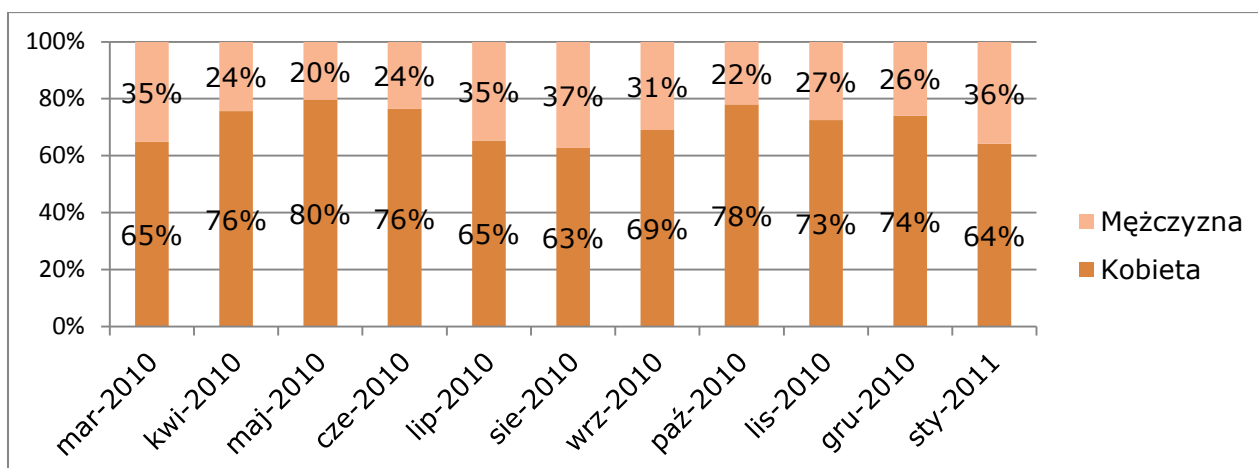
	Liczba wypełnionych ankiet	Procent próby
mar-2010	42	4%
kwi-2010	85	8%
maj-2010	109	10%
cze-2010	112	10%
lip-2010	88	8%
sie-2010	63	6%
wrz-2010	70	6%
paź-2010	130	12%
lis-2010	153	14%
gru-2010	127	12%
sty-2011	118	11%
Ogółem	1097	100%

Część ankiet była wypełnianych przez pracowników biblioteki i we wszystkich analizach w tym raporcie zostali oni pominięci. Warto jednak zaznaczyć że bibliotekarki, bo niemal wszyscy pracownicy bibliotek wg ankiet to kobiety, to 21% „unikalnych użytkowników” (osób, które po raz pierwszy wypełniły ankietę). Do tego dochodzi 9% użytkowników, którzy zadeklarowali, że pracują, ale nie da się określić dokładniej do jakiej kategorii zawodowej należą. Część z nich to prawdopodobnie pracownicy biblioteki.

Profil użytkowników bibliotek jest stosunkowo **stały w czasie**. W badanym okresie średnia wieku oscyluje w każdym miesiącu między 24 a 29 latami. Wydaje się, że nieco więcej młodych osób odwiedzało biblioteki w wakacje, po rozpoczęciu się roku szkolnego robili to rzadziej. Widoczne efekty sezonowości nie są bardzo duże, ale w tej chwili nie da się ich jasno oddzielić od zmian w charakterystyce użytkowników i jednoznacznie określić kierunku trendu.

Wykres 8. Średni wiek ankietowanych - zmiana w czasie

Nieco wyraźniejsze są różnice proporcji płci - odsetek kobiet wśród użytkowników waha się od 63% do 80%. Nie zmienia się jednak podstawowa zależność – kobiet jest w bibliotekach więcej. Również w tym wypadku trudno jest oddzielić trend w czasie od zmian sezonowych (znaczący wydaje się szczególnie okres wakacji).

Wykres 9. Proporcje płci wśród ankietowanych - zmiana w czasie

spis wykresów

Wykres 1. Co najbardziej znaczącego dla Pana/i udało się Panu/i osiągnąć lub załatwić dzięki możliwości skorzystania z komputerów i Internetu w bibliotece?	6
Wykres 2. Częstotliwość korzystania z komputerów w bibliotece	10
Wykres 3. Co dziś robił/a Pan/Pani w Internecie, jaką sprawę Pan/Pani załatwiał/a, jakich informacji Pan/Pani szukał/a? Pominięto odpowiedzi inne oraz braki odpowiedzi.	11
Wykres 4. Sposoby używania komputerów w bibliotece a częstotliwość korzystania z komputerów.	15
Wykres 5. Wiek użytkowników komputerów w bibliotekach. Podział ze względu na płeć.	16
Wykres 6. Płeć i wiek użytkowników komputerów w bibliotekach	17
Wykres 7. Sytuacja społeczno-zawodowa użytkowników komputerów w bibliotekach	19
Wykres 8. Średni wiek ankietowanych - zmiana w czasie	21
Wykres 9. Proporcje płci wśród ankietowanych - zmiana w czasie	21
Rysunek 1. Tematy informacji, których szukali użytkownicy komputerów w bibliotekach.	12
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).	17
Tabela 2. Wykształcenie mieszkańców wsi i miast do 20 tys. mieszkańców oraz użytkowników bibliotek	19
Tabela 3. Liczba ankiet w czasie	20

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 załatwił/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