

Οι αντιλήψεις των χρηστών για τα οφέλη από τις ΤΠΕ στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα

Τελική έκθεση

Μάρτιος 2013

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



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Περιεχόμενα

Συνοπτική παρουσίαση	4
1. Ιστορικό και μεθοδολογία	6
2. Το τοπίο των δημόσιων βιβλιοθηκών και η παροχή διαδικτύου	8
3. Βιβλιοθήκη και χρήση ΥΔΠ	9
4. Εντυπώσεις για τις δημόσιες βιβλιοθήκες	15
5. Άτυπη και μη τυπική μάθηση	19
6. Χρήση των ΥΔΠ για την απασχόληση και επιχειρηματικούς σκοπούς	21
7. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ενεργή συμμετοχή του πολίτη	23
8. Επιδράσεις	24

Ευχαριστίες

Οι συντάκτες αυτής της έκθεσης είναι ευγνώμονες για τη συνεισφορά και συνδρομή των ακόλουθων ατόμων που βοήθησαν να διασφαλιστεί η επιτυχία του έργου:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems”	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

Αποποίηση ευθύνης

Η παρούσα έκθεση βασίζεται σε έρευνα που χρηματοδοτήθηκε από το ίδρυμα Bill & Melinda Gates. Τα ευρήματα και τα συμπεράσματα που περιλαμβάνονται σε αυτήν εκφράζουν τον συντάκτη και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα θέσεις ή πολιτικές του ιδρύματος Bill & Melinda Gates.

Συνοπτική παρουσίαση

Στόχοι και ερευνητική προσέγγιση

Η TNS, ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών με παγκόσμια παρουσία, επιφορτίστηκε από το ίδρυμα Bill & Melinda Gates να διεξάγει έρευνα σε 17 χώρες της ΕΕ με σκοπό τον προσδιορισμό των αντιλήψεων και των τύπων χρήσης αναφορικά με τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες. Σκοπός της έρευνας ήταν η κατανόηση της επίδρασης που έχουν οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην ΕΕ στη ζωή των χρηστών.

Η έρευνα περιλάμβανε:

- εργαστήριο μεταξύ των εμπλεκομένων στη μελέτη για να συζητηθούν οι προτεραιότητες της έρευνας,
- έρευνα τεκμηρίωσης για τη συλλογή βασικών δεδομένων σχετικά με τις βιβλιοθήκες,
- έρευνα αντιπροσωπευτικού δείγματος του πληθυσμού ηλικίας 15 ετών και άνω σε καθεμία από τις 17 χώρες,
- έρευνα μεταξύ χρηστών βιβλιοθηκών και χρηστών υπολογιστών δημόσιας πρόσβασης (ΥΔΠ) ηλικίας 15 ετών και άνω, σε καθεμία από τις 17 χώρες, η οποία διεξήχθη σε βιβλιοθήκες, και
- ποιοτική έρευνα μεταξύ χρηστών βιβλιοθηκών και προσωπικού βιβλιοθηκών.

Η έκθεση αυτή παρέχει μια σύντομη επισκόπηση των αποτελεσμάτων για την Ελλάδα και συγκρίνει αυτά τα αποτελέσματα με το σύνολο της ΕΕ.

Το τοπίο των Δημόσιων Βιβλιοθηκών

- Η έρευνα τεκμηρίωσης εκτιμά ότι υπάρχουν 491 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, ή 0,4 ανά 10.000 κατοίκους, ποσοστό που όταν συγκριθεί με τον μέσο όρο 1,3 βιβλιοθηκών ανά 10.000 κατοίκους του συνόλου της ΕΕ είναι αρκετά χαμηλότερο από τον μέσο όρο.
- Πρόσβαση σε υπολογιστές εκτιμάται ότι προσφέρει το 80% των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα.

Βιβλιοθήκη και χρήση ΥΔΠ

- Εκτιμάται ότι 0,9 εκατομμύρια ενήλικες στην Ελλάδα, περίπου ένας στους δέκα ενήλικες στη χώρα (9%) χρησιμοποίησαν δημόσια βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό σημαντικά χαμηλότερο από τον μέσο όρο ποσοστού 23% στην ΕΕ.
- Εκτιμάται ότι 0,2 εκατομμύρια ενήλικες στην Ελλάδα, 2% των ενηλίκων, χρησιμοποίησαν ΥΔΠ τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό σημαντικά χαμηλότερο από τον μέσο όρο 4% των ενηλίκων στο σύνολο της ΕΕ.
- Οι χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα ήταν πιθανότερο, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, να είναι ηλικίας 15-24, να ζουν σε πόλεις, παρά σε αγροτικές περιοχές και να φοιτούν ακόμη.
- Το πρωταρχικό κίνητρο των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα και σε όλη την ΕΕ είναι η δωρεάν χρήση της υπηρεσίας. Οι χρήστες στην Ελλάδα δήλωναν λιγότερο συχνά, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, ότι δεν είχαν καμία άλλη επιλογή για πρόσβαση σε υπολογιστές (10% στην Ελλάδα, 19% στην ΕΕ) ή πρόσβαση στο διαδίκτυο (9% στην Ελλάδα, 19% στην ΕΕ).
- Συνολικά, εκτιμάται ότι 35.000 χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα δεν είχαν από πουθενά αλλού πρόσβαση στο διαδίκτυο, ή δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Η αξία που αποδόθηκε στην υπηρεσία ΥΔΠ ήταν ελαφρώς υψηλότερη μεταξύ των χρηστών στην Ελλάδα, σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Συνολικά, 96% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα δήλωσαν ότι οι υπηρεσίες υπολογιστών και σύνδεσης στο διαδίκτυο της βιβλιοθήκης ήταν πολύτιμες, έναντι ποσοστού 92% των χρηστών ΥΔΠ σε όλη την ΕΕ.
- Η ικανοποίηση των χρηστών για τους υπολογιστές και το διαδίκτυο στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες ήταν υψηλή: 87% των χρηστών στην Ελλάδα ήταν ικανοποιημένοι.

Αντιλήψεις και επίδραση όσον αφορά τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

- Περισσότεροι από εννέα στους δέκα χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα θεωρούν σημαντική τη «δωρεάν πρόσβαση σε υπολογιστές» και τη «δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο» (σε σύγκριση με περίπου επτά στους δέκα χρήστες βιβλιοθηκών σε όλη την Ευρώπη).
- Πάνω από το μισό (56%) του ευρέος κοινού στην Ελλάδα (συμπεριλαμβανομένων τόσο των χρηστών όσο και των μη χρηστών βιβλιοθηκών) θεωρεί ότι οι βιβλιοθήκες είναι είτε πολύ αποτελεσματικές είτε αποτελεσματικές ή αρκετά αποτελεσματικές στην κάλυψη των αναγκών της τοπικής τους κοινότητας. Το ποσοστό αυτό είναι χαμηλότερο από τον μέσο όρο του συνόλου της ΕΕ (64%).
- Πάνω από τρία πέμπτα (62%) του κοινού στην Ελλάδα θεωρεί ότι οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες αξίζουν μεγαλύτερη οικονομική στήριξη από αυτήν που λαμβάνουν επί του παρόντος, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ (40%).
- Συνολικά, 96% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα δήλωσαν ότι η χρήση ΥΔΠ είχε τουλάχιστον μία επίδραση σε εκείνους, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο στην ΕΕ (83%) και το οποίο αντιστοιχεί σε περίπου 120.000 άτομα στην Ελλάδα.

Άτυπη και μη τυπική μάθηση

- Στην Ελλάδα, 39% των χρηστών βιβλιοθηκών συμμετείχαν σε κάποια εκπαιδευτική δραστηριότητα εντός μιας βιβλιοθήκης τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο 25% του συνόλου της ΕΕ.

Απασχόληση και χρήση ΥΔΠ για επαγγελματικούς σκοπούς

- Περίπου δύο πέμπτα (41%) των χρηστών ΥΠΔ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν υπολογιστές βιβλιοθηκών τους τελευταίους 12 μήνες για να υποστηρίξουν κάποια δραστηριότητα σχετιζόμενη με την απασχόληση, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο 30% του συνόλου της ΕΕ. Το ποσοστό αυτό εκτιμάται ότι αντιστοιχεί σε 50.000 χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα, οι οποίοι χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για δραστηριότητα σχετιζόμενη με την απασχόληση.
- Εκτιμάται ότι 8.500 χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για να κάνουν αίτηση για δουλειά τους τελευταίους 12 μήνες, και υπολογίζεται ότι 1.000 ενήλικες εξασφάλισαν επιτυχώς απασχόληση με αυτόν τον τρόπο.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ενεργή συμμετοχή του πολίτη

- Από την έρευνα που διεξήχθη στις βιβλιοθήκες προέκυψε ότι πάνω από ένα τέταρτο των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα (27%) χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για να επικοινωνήσουν με τις δημόσιες αρχές τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό ελαφρώς υψηλότερο από τον μέσο όρο του ενός στους τέσσερις (24%) στο σύνολο της ΕΕ. Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι με τους οποίους οι χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα επικοινωνήσαν με τις δημόσιες αρχές ήταν η απόκτηση πληροφοριών από ιστότοπους δημόσιων αρχών (18%) και η λήψη επίσημων εντύπων (18%).
- Συνολικά, 44% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για δραστηριότητες συμμετοχής στα κοινά τους τελευταίους 3 μήνες, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο των χρηστών στο σύνολο της ΕΕ (26%). Οι δύο πιο συνηθισμένες δραστηριότητες συμμετοχής στην κοινότητα ήταν η ανάγνωση και η δημοσίευση απόψεων για τα κοινά ή για πολιτικά ζητήματα μέσω ιστοτόπων (34% στην Ελλάδα έναντι 14% στην ΕΕ) και η αναζήτηση πληροφοριών για τη δραστηριότητα της κυβέρνησης σε επίπεδο τοπικό/εθνικό/ΕΕ (21% στην Ελλάδα έναντι 10% στην ΕΕ).

1. Ιστορικό και μεθοδολογία

1.1 Πλαίσιο της έρευνας

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) διαδραματίζουν εδώ και πολύ καιρό σημαντικό ρόλο στις κοινότητες, παρέχοντας δωρεάν πρόσβαση στην πληροφόρηση, καθοδήγηση από εκπαιδευμένους βιβλιοθηκονόμους και χώρο για δημόσιες συναντήσεις. Καθώς η ουσιαστική συμμετοχή στην κοινωνία απαιτεί ολοένα και περισσότερο πρόσβαση σε ψηφιακές πληροφορίες και πηγές, πολλές Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην ΕΕ έχουν διευρύνει τις υπηρεσίες που προσφέρουν, ώστε να συμπεριλάβουν την πρόσβαση στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), όπως είναι οι υπολογιστές και το διαδίκτυο.

Υπάρχουν αυξανόμενες ενδείξεις σχετικά με τους τρόπους που η δημόσια πρόσβαση σε ΤΠΕ συμβάλλει στην ανάπτυξη της οικονομίας, της υγείας, της εκπαίδευσης και της κοινωνίας¹. Για παράδειγμα, η μελέτη Global Impact Study on Public Access to ICTs (Παγκόσμια Μελέτη Επιδράσεων για τη Δημόσια Πρόσβαση στις ΤΠΕ), η οποία καλύπτει πέντε αναπτυσσόμενες χώρες, έδειξε ότι εκείνες που χρησιμοποιούν Υπολογιστές Δημόσιας Πρόσβασης ανέφεραν θετικές επιδράσεις σχετικά με την επικοινωνία (79%), την εκπαίδευση (78%), την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες (40%) και την υγεία (37%). Πάνω από 80% των δημόσιων υπηρεσιών στην ΕΕ είναι πλέον πλήρως διαθέσιμες στο διαδίκτυο,² αλλά το 2011 μόλις 41% του πληθυσμού της ΕΕ χρησιμοποιούσε ηλεκτρονικά τις κυβερνητικές υπηρεσίες.³ Σήμερα, μερικοί Ευρωπαίοι αποκτούν την πρώτη τους εμπειρία με τους υπολογιστές ή το διαδίκτυο σε δημόσια βιβλιοθήκη, ενώ για μερικά άτομα αυτό μπορεί να παραμείνει το μόνο μέρος όπου μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ (ή να έχουν πρόσβαση σε αυτές χωρίς να πρέπει να πληρώσουν απρόσιτα τέλη)⁴.

Στα πλαίσια της Στρατηγικής Ευρώπη 2020 για έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, η ΕΕ έχει θέσει φιλόδοξους στόχους σε πολλούς από τους τομείς ανάπτυξης στους οποίους συνεισφέρουν οι προσπάθειες για πρόσβαση στην πληροφορία – ειδικά όσον αφορά την απασχόληση, την καινοτομία, την εκπαίδευση και την κοινωνική ένταξη. Τα κράτη μέλη της ΕΕ καλούνται να επιτύχουν τους στόχους σε αυτούς τους τομείς έως το 2020. Υπάρχουν μη δημοσιευμένες ενδείξεις ότι η πρόσβαση στις ΤΠΕ μέσω των Δημόσιων Βιβλιοθηκών μπορεί να στηρίξει την υλοποίηση των συγκεκριμένων πολιτικών ανάπτυξης, εκπαίδευσης και συνοχής που σχετίζονται με τη Στρατηγική Ευρώπη 2020, όπως τα ορόσημα για τις ψηφιακές δεξιότητες και την ένταξη που περιγράφονται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη (μία από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες της Στρατηγικής) ή η άτυπη και μη τυπική μάθηση, που αναφέρεται σε τρεις από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες. Σε άλλους τομείς πολιτικής, όπως η υποστήριξη ειδικευμένου εργατικού δυναμικού και η σύνδεση των ατόμων με τις ευκαιρίες απασχόλησης, οι ρόλοι των Δημόσιων Βιβλιοθηκών μπορεί να είναι λιγότερο προφανείς και χρειάζονται περαιτέρω δεδομένα για να καταδειχθεί η συμβολή των Δημόσιων Βιβλιοθηκών και να μπορέσουν να εξασφαλίσουν στήριξη για το έργο τους από την ΕΕ.

Η παρούσα έρευνα, η οποία περιλαμβάνει εκθέσεις τόσο για το σύνολο της ΕΕ όσο και για και μεμονωμένες χώρες, ανατέθηκε από το ίδρυμα Bill & Melinda Gates για να φωτίσει τον ρόλο των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην υποστήριξη των κοινωνικών και οικονομικών πολιτικών της Στρατηγικής Ευρώπη 2020.

¹ Βλ. [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Παγκόσμια Μελέτη Επιδράσεων της Δημόσιας Πρόσβασης στην Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών) σχετικά με τις διαστάσεις, τα χαρακτηριστικά και τις επιδράσεις της δημόσιας πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Εξετάζοντας βιβλιοθήκες, τηλεκέντρα και ίντερνετ καφέ, η μελέτη ερευνά τις επιπτώσεις σε μια σειρά τομέων που περιλαμβάνουν την επικοινωνία και την αναψυχή, τον πολιτισμό και τη γλώσσα, την εκπαίδευση, την απασχόληση και το εισόδημα, τη διακυβέρνηση, και την υγεία. Τη μελέτη υλοποίησε η ομάδα [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA - Ομάδα για την Τεχνολογία και την Κοινωνική Αλλαγή) του Πανεπιστημίου της Ουάσινγκτον και είναι μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού έργου με την υποστήριξη του [International Development Research Centre](#) (IDRC - Ερευνητικό Κέντρο για τη Διεθνή Ανάπτυξη) του Καναδά και μια επιχορήγηση στο IDRC από το [Ίδρυμα Bill & Melinda Gates](#).

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* (Δημόσια πρόσβαση στις ΤΠΕ: Σμιλεύοντας το προφίλ των χρηστών). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

1.2 Στόχοι της έρευνας

Κύριος σκοπός της έρευνας ήταν η κατανόηση των επιπτώσεων που έχουν οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην ΕΕ στη ζωή των χρηστών.

1.3 Μέθοδος έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη στις ακόλουθες δεκαεπτά χώρες: Βέλγιο, Βουλγαρία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Ισπανία, Ιταλία, Κάτω Χώρες, Λετονία, Λιθουανία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Τσεχική Δημοκρατία και Φινλανδία.

Η έρευνα περιλάμβανε διάφορες φάσεις. Πρώτον, έγινε έρευνα τεκμηρίωσης για τη συλλογή υφιστάμενων πληροφοριών που αποτυπώνουν το τοπίο των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στις χώρες όπου θα γινόταν η έρευνα, χρησιμοποιώντας πηγές όπως η IFLA (Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων Βιβλιοθηκών), εθνικά και τοπικά στατιστικά στοιχεία για τις βιβλιοθήκες, τοπικές ενώσεις βιβλιοθηκών, εθνικά στατιστικά γραφεία, η Eurostat, το Ευρωβαρόμετρο και ούτω καθεξής. Οι έρευνες πραγματοποιήθηκαν τον Οκτώβριο/Νοέμβριο του 2012.

- Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με αντιπροσωπευτικό δείγμα 1.000 μελών του κοινού ηλικίας 15+ στην Ελλάδα (17.816 στο σύνολο των 17 χωρών) σχετικά με τη χρήση βιβλιοθηκών, υπολογιστών σε βιβλιοθήκες και τη στάση τους απέναντι στις βιβλιοθήκες.
- Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν μέσα σε βιβλιοθήκες. Στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκαν 701 συνεντεύξεις με άτομα που δεν είχαν χρησιμοποιήσει Υπολογιστές Δημόσιας Πρόσβασης (ΥΔΠ) σε βιβλιοθήκες (12.537 στο σύνολο των 17 χωρών) και 714 με άτομα που είχαν χρησιμοποιήσει (11.716 στο σύνολο των 17 χωρών). Οι συνεντεύξεις στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκαν σε 27 βιβλιοθήκες. Η επιλογή των βιβλιοθηκών και η επικοινωνία μαζί τους έγινε με τη συνδρομή εκπροσώπου της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος. Οι συνεντεύξεις με τους ερωτώμενους έγιναν πρόσωπο με πρόσωπο.
- Πραγματοποιήθηκε ποιοτική επιτόπια έρευνα, αποτελούμενη σε κάθε χώρα από πέντε συνεντεύξεις σε βάθος, διάρκειας 60 λεπτών, με διευθυντές βιβλιοθηκών, και τέσσερις ομαδικές συζητήσεις διάρκειας 90 λεπτών με χρήστες ΥΔΠ. Τουλάχιστον 3 βιβλιοθήκες αντιπροσωπεύθηκαν σε κάθε χώρα, τόσο σε αστικές όσο και σε ημι-αγροτικές περιοχές.

Τα αποτελέσματα της έρευνας σταθμίστηκαν για να διασφαλιστεί ότι τα τελικά αποτελέσματα θα ήταν αντιπροσωπευτικά του πληθυσμού κάθε χώρας. Στάθμιση εφαρμόστηκε επίσης για την αναπροσαρμογή της βαρύτητας κάθε χώρας στα πανευρωπαϊκά σύνολα, κατ' αναλογία με το μέγεθος του πληθυσμού.

1.4 Η παρούσα έκθεση

Η παρούσα έκθεση παρέχει μια σύντομη επισκόπηση των αποτελεσμάτων για την Ελλάδα και συγκρίνει τα αποτελέσματα της χώρας με το σύνολο της ΕΕ. Τα αποτελέσματα σε επίπεδο ΕΕ βασίζονται σε ευρήματα από τις 17 χώρες που συμπεριλήφθηκαν στην παρούσα μελέτη. Εκπονήθηκαν μεμονωμένες εκθέσεις για κάθε χώρα που συμμετείχε στην έρευνα καθώς και μια συνολική έκθεση⁵.

Στην παρούσα έκθεση, όπου γίνεται αναφορά σε:

- «Βιβλιοθήκη»: Εννοείται δημόσια βιβλιοθήκη που μπορεί να επισκεφθεί ο καθένας και δεν περιλαμβάνει σχολικές, πανεπιστημιακές ή βιβλιοθήκες άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.
- «Χρήστη/χρήση ΥΔΠ»: Αναφέρεται στη χρήση υπολογιστή δημόσιας πρόσβασης για την πρόσβαση στο διαδίκτυο εντός δημόσιας βιβλιοθήκης και βασίζεται σε εκείνους που απάντησαν καταφατικά στην ακόλουθη ερώτηση:

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (Πανερωπαϊκή έρευνα μέτρησης των αντιλήψεων των χρηστών για τα οφέλη των ΤΠΕ στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες) (με χρηματοδότηση του ιδρύματος Bill & Melinda Gates)

Χρησιμοποιήσατε υπολογιστή διαθέσιμο για το κοινό σε κάποια δημόσια βιβλιοθήκη, προκειμένου να συνδεθείτε στο διαδίκτυο, τους τελευταίους 12 μήνες; Παρακαλώ μη συμπεριλάβετε τη χρήση του προσωπικού σας υπολογιστή ή του smartphone σας στη βιβλιοθήκη.

Σε όλη την έκταση της παρούσας έκθεσης γίνονται συγκρίσεις μεταξύ των ευρημάτων στην Ελλάδα και του μέσου όρου στο σύνολο της ΕΕ. Ο μέσος όρος της ΕΕ υπολογίζεται βάσει των απαντήσεων από τις 17 χώρες της έρευνας. Πρέπει να σημειωθεί ότι τα αριθμητικά στοιχεία για την Ελλάδα *περιλαμβάνονται* στον μέσο όρο της ΕΕ, κάτι που έχει ως αποτέλεσμα την εξασθένηση της στατιστικής ισχύος των συγκρίσεων μεταξύ των στοιχείων για την Ελλάδα και την ΕΕ.

Αν και τα περισσότερα από τα δεδομένα παρουσιάζονται ως ποσοστά, σε κάποιες περιπτώσεις σε όλη την έκταση της παρούσας έκθεσης τα δεδομένα έχουν υποστεί αναγωγή για να αντιπροσωπεύσουν τον πληθυσμό της Ελλάδας, και παρουσιάζονται ως εκτιμώμενοι αριθμοί.

2. Το τοπίο των Δημόσιων Βιβλιοθηκών και η παροχή διαδικτύου

Εκτιμάται ότι υπάρχουν 491 Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα (2012), αριθμός που ισοδυναμεί με 0,4 βιβλιοθήκες ανά 10.000 κατοίκους, έναντι μέσου όρου 1,3 βιβλιοθηκών ανά 10.000 κατοίκους στις 17 χώρες της ΕΕ.

Σε γενικές γραμμές, οι περισσότερες Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα λαμβάνουν πολύ μικρή χρηματοδότηση. Οι τοπικές αρχές είναι εξ ολοκλήρου υπεύθυνες για τη χρηματοδότηση των δημοτικών βιβλιοθηκών. Από την άλλη μεριά, οι 46 Δημόσιες Βιβλιοθήκες αποτελούν ευθύνη του Υπουργείου Παιδείας.

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

- Σε εκείνες που διοικούνται και στηρίζονται από το Υπουργείο Παιδείας, (46 δημόσιες -με τη στενότερη έννοια του όρου- βιβλιοθήκες στην Ελλάδα, μία εκ των οποίων είναι η Εθνική Βιβλιοθήκη).
- Στις δημοτικές βιβλιοθήκες, που αποτελούν ευθύνη των τοπικών αρχών και χρηματοδοτούνται από αυτές.
- Στις παιδικές βιβλιοθήκες – και αυτές στηρίζονται από το Υπουργείο Παιδείας.

Το Γενικό Συμβούλιο Δημοσίων Βιβλιοθηκών, Γενικών Αρχείων του Κράτους και Εκπαιδευτικής Ραδιοτηλεόρασης είναι ο μόνος συμβουλευτικός φορέας σε θέματα βιβλιοθηκών στο Υπουργείο Παιδείας που είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία των Δημόσιων Βιβλιοθηκών, οι οποίες χρηματοδοτούνται από το συγκεκριμένο Υπουργείο, και για την Υπηρεσία των Γενικών Αρχείων του Κράτους. Το συμβούλιο δεν έχει αρμοδιότητα όσον αφορά τη χρηματοδότηση ή άλλες μορφές βιβλιοθηκών. Νέα νομοθεσία για τη δημιουργία κεντρικής αρχής για τις βιβλιοθήκες είναι υπό συζήτηση.

Θα πρέπει να γίνει μνεία της Δημόσιας Βιβλιοθήκης της Βέροιας ως βιβλιοθήκη-έμβλημα και εκείνη που έχει επιτύχει τα περισσότερα στην Ελλάδα. 41% του πληθυσμού είναι ενεργοί χρήστες της βιβλιοθήκης και η βιβλιοθήκη μπόρεσε να προσεγγίσει την κοινότητα και να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους. Έχει λάβει πολλές επιχορηγήσεις, συμπεριλαμβανομένου 1 εκ. δολαρίων ΗΠΑ από το ίδρυμα Bill & Melinda Gates.

Πρόσβαση σε υπολογιστές εκτιμάται ότι προσφέρει το 80% των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. Το ποσοστό Δημόσιων Βιβλιοθηκών με πρόσβαση στο διαδίκτυο στην Ελλάδα υπολογίζεται σε 70-75%.

Στοιχεία της Eurostat (2011) για την πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι δείχνουν ότι η Ελλάδα έχει ένα από τα χαμηλότερα επίπεδα στην Ευρώπη, με 50% των νοικοκυριών να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, έναντι 73% κατά μέσο όρο στην ΕΕ. Μπορεί, επομένως, να αναμένεται ότι η ζήτηση και χρήση υπηρεσιών ΥΔΠ θα είναι υψηλότερη στην Ελλάδα, απ' ό,τι σε άλλες χώρες.

3. Βιβλιοθήκη και χρήση ΥΔΠ

3.1 Πρόσβαση σε βιβλιοθήκες και ΥΔΠ

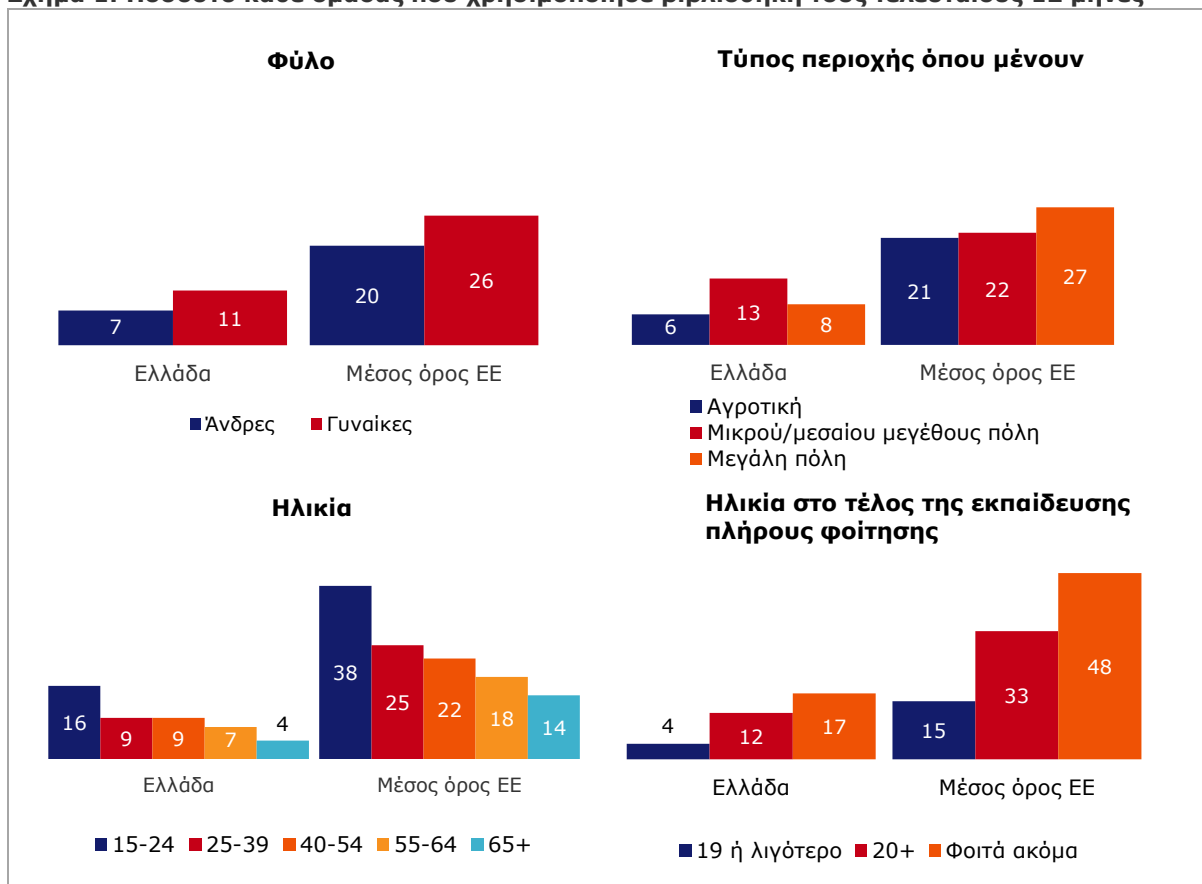
Από την έρευνα με το ευρύ κοινό προκύπτει ότι η χρήση βιβλιοθηκών στην Ελλάδα είναι χαμηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ.

- Εκτιμάται ότι 0,9 εκατομμύρια ενήλικες στην Ελλάδα, ποσοστό μικρότερο από το ένα δέκατο των ενηλίκων στην Ελλάδα (9%) χρησιμοποίησαν δημόσια βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες, έναντι ποσοστού κατά τι μικρότερου από το ένα τέταρτο (23%) όλων των ενηλίκων στο σύνολο της ΕΕ.
- Εκτιμάται ότι 0,4 εκατομμύρια ενήλικες, μόλις 4% των ενηλίκων στην Ελλάδα, χρησιμοποιούσαν βιβλιοθήκη τουλάχιστον μία φορά τον μήνα, έναντι μέσου όρου 14% στην ΕΕ.

Η πρωταρχική χρήση βιβλιοθηκών τους τελευταίους 12 μήνες, από διαφορετικές ομάδες στην Ελλάδα και σε όλη την ΕΕ, δίνεται στο Σχήμα 1. Στην Ελλάδα:

- Οι γυναίκες (11%) που επισκέφθηκαν κάποια βιβλιοθήκη ήταν περισσότερες από τους άνδρες (7%), κάτι που συνάδει με τα ευρήματα στο σύνολο της ΕΕ.
- Η χρήση βιβλιοθηκών στην Ελλάδα ήταν υψηλότερη μεταξύ των ατόμων ηλικίας 15-24 (16%), όπως και στον μέσο όρο της ΕΕ. Στην Ελλάδα η χρήση ήταν σε μεγάλο βαθμό σταθερή σε όλες τις ηλικιακές ζώνες (9% των ατόμων ηλικίας 25-39, 9% των ατόμων ηλικίας 40-54, 7% των ατόμων ηλικίας 55-64 και 4% των ατόμων ηλικίας 65 και άνω). Συνολικά, τα επίπεδα χρήσης βιβλιοθηκών στην Ελλάδα ήταν χαμηλότερα από τα μέσα επίπεδα στην ΕΕ.
- Η χρήση βιβλιοθηκών ήταν ελαφρώς υψηλότερη στις μικρότερες πόλεις (13%), απ' ό,τι στις μεγάλες πόλεις (8%) ή τις αγροτικές περιοχές (6%).
- Η χρήση βιβλιοθηκών ήταν υψηλότερη μεταξύ όσων φοιτούν ακόμα – ποσοστό 17% αυτής της ομάδας χρησιμοποίησε κάποια δημόσια βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό, πάντως, αρκετά χαμηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ.

Σχήμα 1: Ποσοστό κάθε ομάδας που χρησιμοποίησε βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες



Πηγή: Έρευνα Omnibus – Q1. Επισκεφθήκατε κάποια δημόσια βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες;
 Βάση: Ελλάδα – Όλοι οι ενήλικες (1000), Άνδρες (500), Γυναίκες (500), 15-24 (167), 25-39 (253), 40-54 (295), 55-64 (144), 65+ (138), Μεγάλη πόλη (425), Μικρή πόλη (367), Αγροτική περιοχή (201), Σταμάτησε εκπαίδευση 19 και κάτω (431), 20 και άνω (392), Φοιτά ακόμα (152). ΕΕ - Όλοι οι ενήλικες (17816), Άνδρες (8521), Γυναίκες (9295), 15-24 (2636), 25-39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Μεγάλη πόλη (5352), Μικρή πόλη (6653), Αγροτική περιοχή (5633), Σταμάτησε εκπαίδευση 19 και κάτω (9943), 20 και άνω (5500), Φοιτά ακόμα (1801).

Το προφίλ των χρηστών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, σε σύγκριση με εκείνο στο σύνολο της ΕΕ, ήταν:

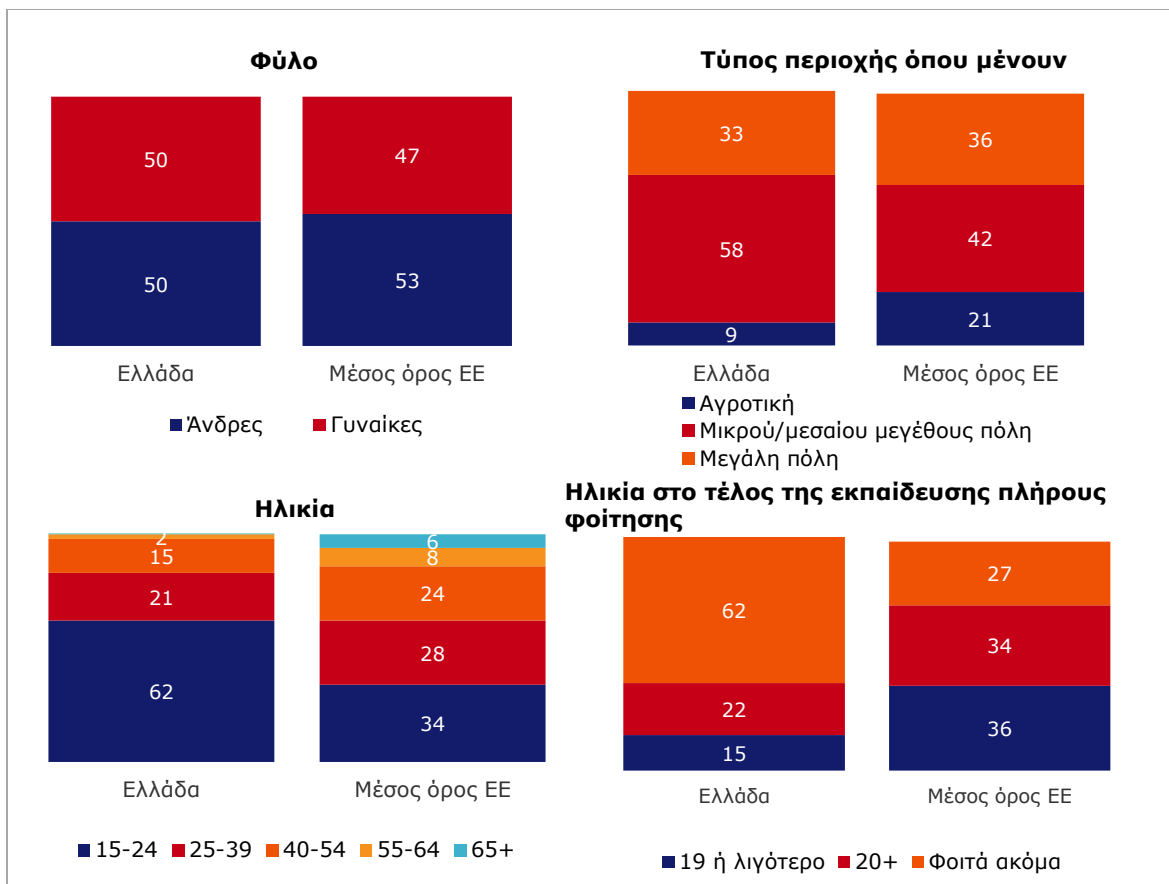
- 41% των χρηστών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα ήταν άντρες, 59% γυναίκες, στα ίδια επίπεδα με τον μέσο όρο της ΕΕ (42% άντρες, 58% γυναίκες)
- Οι χρήστες στην Ελλάδα ήταν ελαφρώς πιο νέοι από τον μέσο όρο της ΕΕ – 30% ήταν ηλικίας 15-24, 25% ηλικίας 25-39, 29% ηλικίας 40-54, 11% ηλικίας 55-64 και 5% ηλικίας 65+ έναντι μέσου όρου στην ΕΕ: 25% ηλικίας 15-24, 26% ηλικίας 25-39, 25% ηλικίας 40-54, 12% ηλικίας 55-64 και 12% ηλικίας 65+.

Σχεδόν ένα έκτο (14%) όσων είχαν επισκεφτεί βιβλιοθήκη στην Ελλάδα τους τελευταίους 12 μήνες χρησιμοποίησαν ΥΔΠ, ακριβώς όσο και ο μέσος όρος 14% της ΕΕ. Όταν ρωτήθηκαν τον λόγο εκείνοι που δεν χρησιμοποίησαν ΥΔΠ, το 48% δήλωσε ότι δεν χρειαζόταν γιατί είχαν υπολογιστή/διαδίκτυο στο σπίτι, και μια σημαντική μειονότητα 6% δήλωσε ότι δεν ήξεραν πώς να χρησιμοποιούν υπολογιστές ή το διαδίκτυο, υποδηλώνοντας ότι υπάρχει δυνατότητα για τις βιβλιοθήκες να αυξήσουν περαιτέρω τις επισκέψεις ατόμων για χρήση των ΥΔΠ.

Συνολικά, η έρευνα έδειξε ότι 2% των ενηλίκων στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό χαμηλότερο από το 4% κατά μέσο όρο των ενηλίκων σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται σε περίπου 0,2 εκατομμύρια ενήλικες στην Ελλάδα.

Οι χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα ήταν πιθανότερο, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, να είναι ηλικίας 15-24, να ζουν σε πόλεις, παρά σε αγροτικές περιοχές και να φοιτούν ακόμη, όπως φαίνεται στο Σχήμα 2.

Σχήμα 2: Προφίλ όσων χρησιμοποίησαν ΥΔΠ τους τελευταίους 12 μήνες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης – C4. Χρησιμοποιήσατε υπολογιστή διαθέσιμο για το κοινό σε κάποια δημόσια βιβλιοθήκη, προκειμένου να συνδεθείτε στο διαδίκτυο, τους τελευταίους 12 μήνες;

Βάση: Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ σε Ελλάδα (714), ΕΕ (11716).

Σχεδόν το ήμισυ των χρηστών στην Ελλάδα (45%) χρησιμοποιούσε ΥΔΠ μία φορά κάθε τρίμηνο ή λιγότερο συχνά, παρομοίως με τον μέσο όρο της ΕΕ (47%). 18% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποιούσε ΥΔΠ τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, έναντι ποσοστού 23% σε όλη την ΕΕ, ενώ 37% χρησιμοποιούσε ΥΔΠ μία με τρεις φορές τον μήνα (έναντι 29% στην ΕΕ).

Στην ποιοτική έρευνα, οι διευθυντές βιβλιοθηκών περιέγραψαν μια πληθώρα μέσων με τα οποία εργάζονταν, ώστε να ενθαρρύνουν τη χρήση ΥΔΠ στις κοινότητές τους. Ανέφεραν ότι υπήρχε μικρή ανάγκη να ενθαρρύνουν ενεργά τους περισσότερους ανθρώπους, καθώς προσέρχονταν με δική τους πρωτοβουλία (ειδικά σε αυτούς τους δύσκολους οικονομικά καιρούς, καθώς λιγότεροι άνθρωποι έχουν διαδίκτυο στο σπίτι και επομένως έρχονται στη βιβλιοθήκη.) Ωστόσο, κατέβαλαν προσπάθειες να

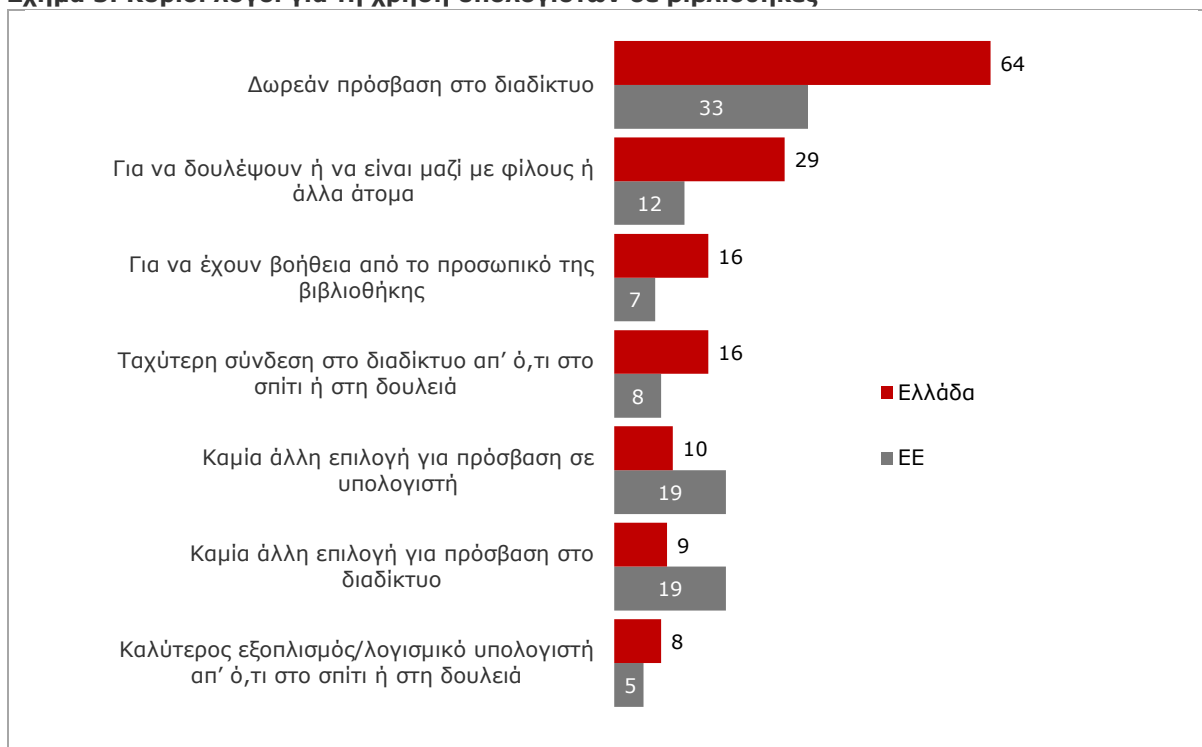
αναπτύξουν σχέση με τις τοπικές περιοχές τους σχετικά με τις παροχές ΤΠΕ που διατίθενται στη βιβλιοθήκη, μέσω φυλλαδίων, ανακοινώσεων στον χώρο της βιβλιοθήκης ή στην ευρύτερη περιοχή.

Μεγαλύτερη πρόκληση ήταν η προσέλκυση ομάδων της κοινότητας που είναι πιο δύσκολο να προσεγγιστούν, π.χ. ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, άνεργοι, εθνικές μειονότητες, καθώς η προσβασιμότητα ή/και οι προσαρμοσμένες παροχές ΤΠΕ είναι περιορισμένες ή απουσιάζουν. Για παράδειγμα, σε μερικές βιβλιοθήκες δεν υπήρχαν ράμπες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες ή δεν υπήρχε ειδική εκπαίδευση ή προγράμματα για ανέργους / άτομα που αναζητούν εργασία. Μία βιβλιοθήκη είχε πραγματοποιήσει κάποιες πρωτοβουλίες, π.χ. αποστολή επιστολών σε τυφλούς για να τους ενημερώσει σχετικά με τους υπολογιστές με Μπράιγ και τη διάθεση λεωφορείου στην περιοχή για την μεταφορά ατόμων με ειδικές ανάγκες ή αναπηρία στη βιβλιοθήκη, ωστόσο, αυτές οι ενέργειες είχαν περιορισμένη επιτυχία μέχρι τώρα. Άλλες βιβλιοθήκες επεδίωξαν να παρέχουν τα βασικά, π.χ. ράμπες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, πριν εξετάσουν καινοτόμες προσεγγίσεις για να ενθαρρύνουν αυτές τις ομάδες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ΤΠΕ.

3.2 Λόγοι χρήσης ΥΔΠ

Οι χρήστες ΥΔΠ που συμμετείχαν στις συνεντεύξεις της έρευνας, οι οποίες διεξήχθησαν εντός των βιβλιοθηκών, ρωτήθηκαν ποιοι ήταν οι κύριοι λόγοι για τους οποίους χρησιμοποίησαν τους υπολογιστές, την πρόσβαση στο διαδίκτυο και το λογισμικό κάποιας δημόσιας βιβλιοθήκης τους τελευταίους 12 μήνες. Είναι ξεκάθαρο ότι στην Ελλάδα και σε όλη την ΕΕ το πρωταρχικό κίνητρο για τους χρήστες ΥΔΠ είναι η δωρεάν χρήση της υπηρεσίας. Το επόμενο κίνητρο των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα για τη χρήση υπολογιστών Δημόσιων Βιβλιοθηκών ήταν η δυνατότητα που τους δίνεται να δουλεύουν ή να είναι με φίλους ή άλλα άτομα (αυτή η απάντηση ήταν πολύ συχνότερη μεταξύ των Ελλήνων, απ' ό,τι σε άλλες χώρες - 29% στην Ελλάδα έναντι ποσοστού 12% στο σύνολο της ΕΕ).

Σχήμα 3: Κύριοι λόγοι για τη χρήση υπολογιστών σε βιβλιοθήκες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης – C8 Ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι που επιλέξατε να χρησιμοποιήσετε υπολογιστές, το διαδίκτυο και λογισμικό σε δημόσια βιβλιοθήκη, τους τελευταίους 12 μήνες;

Βάση: Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ- Ελλάδα (714), ΕΕ (11716)

Στους χρήστες ΥΔΠ τέθηκαν επίσης δύο πιο άμεσες ερωτήσεις για το ποιες άλλες επιλογές είχαν, πρώτον, όσον αφορά το πού αλλού θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, και, δεύτερον, πού αλλού θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο «*δωρεάν*». Στην Ελλάδα 5% των χρηστών ΥΔΠ δήλωσαν ότι δεν είχαν καμία άλλη επιλογή για πρόσβαση στο διαδίκτυο (έναντι 11% σε όλη την ΕΕ), ενώ ένα άλλο 24% ότι δεν είχαν στη διάθεσή τους καμία άλλη πηγή για δωρεάν διαδίκτυο (έναντι 14% σε όλη την ΕΕ). Συνολικά, εκτιμάται ότι περίπου 35.000 χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα (29% των χρηστών ΥΔΠ) δεν είχαν από πουθενά αλλού πρόσβαση στο διαδίκτυο ή δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Στην ποιοτική έρευνα, επίσης, οι χρήστες ΥΔΠ ρωτήθηκαν για τους κύριους λόγους που χρησιμοποιούσαν ΤΠΕ σε βιβλιοθήκες. Έδωσαν ένα μίγμα λόγων, πρωτίστως την έλλειψη υποδομών στο σπίτι (απουσία υπολογιστή, απουσία διαδικτύου ή και τα δύο), κάτι το οποίο συχνά οφειλόταν στην οικονομική αδυναμία αγοράς εξοπλισμού/σύνδεσης στο διαδίκτυο, την κοινωνική πλευρά της εμπειρίας στη βιβλιοθήκη και την πρακτικότητα.

«Δεν έχω πια την οικονομική δυνατότητα να πληρώνω για διαδίκτυο στο σπίτι. Απολύθηκα πριν από 3 μήνες και έτσι η ζωή μου έχει αλλάξει». (Χρήστης που ήρθε πρόσφατα για πρώτη φορά στη βιβλιοθήκη, άνδρας, 25-39, Ελλάδα)

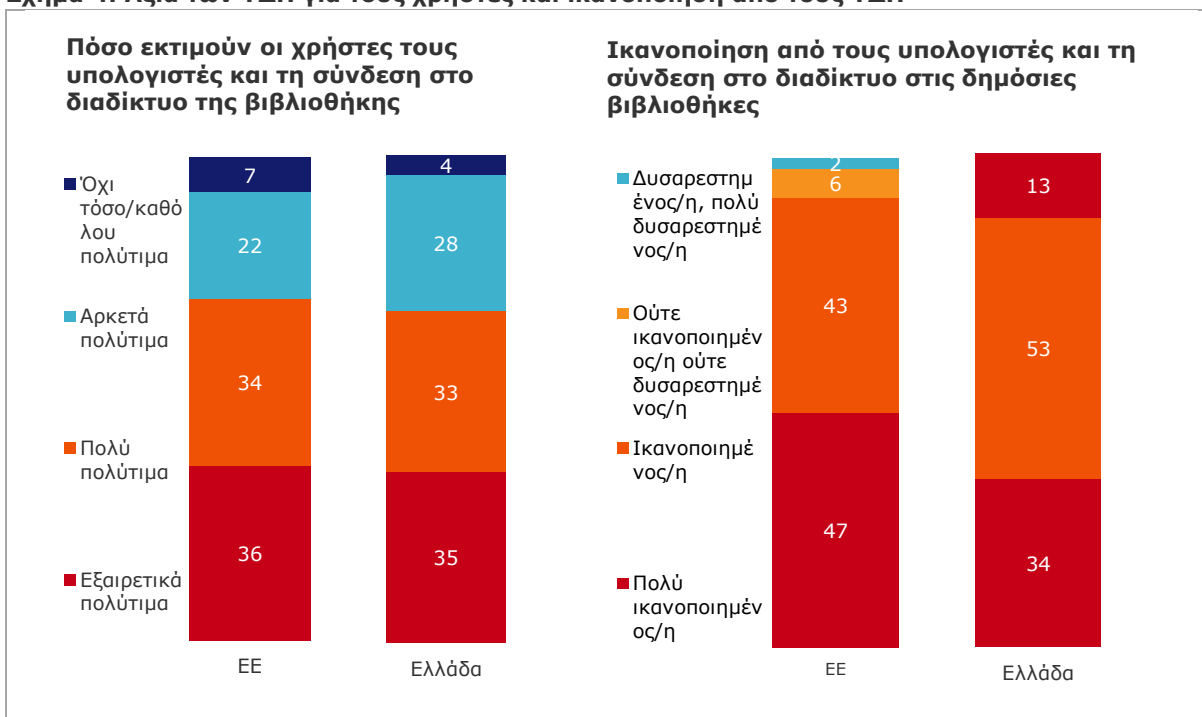
«Έρχομαι εδώ και μιλώ με ανθρώπους, δεν μπορώ να μένω μόνος στο σπίτι μπροστά στον υπολογιστή μου»

Στην έρευνα που διεξήχθη στις βιβλιοθήκες, η αξία που αποδόθηκε στην υπηρεσία ΥΔΠ ήταν ελαφρώς υψηλότερη μεταξύ των χρηστών στην Ελλάδα, απ' ό,τι ο μέσος όρος στην ΕΕ, όπως φαίνεται στο Σχήμα 4.

Συνολικά, 96% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα δήλωσαν ότι οι υπηρεσίες υπολογιστών και σύνδεσης στο διαδίκτυο της βιβλιοθήκης ήταν πολύτιμες, έναντι ποσοστού 92% των χρηστών ΥΔΠ σε όλη την ΕΕ. Παρόμοια ποσοστά χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα (35%) και χρηστών ΥΔΠ στην ΕΕ (36%) δήλωσαν ότι η υπηρεσία ήταν εξαιρετικά πολύτιμη.

Η ικανοποίηση των χρηστών για τους υπολογιστές και το διαδίκτυο στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες ήταν υψηλή, όπως φαίνεται στο Σχήμα 4: 87% των χρηστών στην Ελλάδα ήταν ικανοποιημένοι. Το ποσοστό χρηστών στην Ελλάδα που ήταν πολύ ικανοποιημένοι ήταν ελαφρώς χαμηλότερο, σε σχέση με τους χρήστες στην ΕΕ, συνολικά 34% των χρηστών στην Ελλάδα, έναντι ποσοστού μόλις κάτω του μισού (47%) σε όλη την ΕΕ.

Σχήμα 4: Αξία των ΥΔΠ για τους χρήστες και ικανοποίηση από τους ΥΔΠ



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C30 Πόση αξία έχουν για εσάς οι υπολογιστές και η σύνδεση στο διαδίκτυο που παρέχει η βιβλιοθήκη; & C31 Πόσο ικανοποιημένος/η ή δυσαρεστημένος/η είστε με την πρόσβαση σε υπολογιστές και στο διαδίκτυο που παρέχουν οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες;

Βάση: Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ. Ελλάδα (714), ΕΕ (11716)

Στην Ελλάδα τρία πέμπτα των χρηστών ΥΔΠ (60%) δήλωσαν ότι όταν πηγαίνουν σε βιβλιοθήκη για να χρησιμοποιήσουν υπολογιστή, βρίσκουν ελεύθερο υπολογιστή αμέσως, και ένα άλλο 31% ότι πρέπει να περιμένουν όχι περισσότερο από 10 λεπτά. Αυτοί οι χρόνοι αναμονής είναι πιο μεγάλοι από τον μέσο όρο που αναφέρθηκε για το σύνολο της ΕΕ (72% των χρηστών ΥΔΠ βρίσκει ελεύθερο υπολογιστή αμέσως και ένα άλλο 16% περιμένει όχι περισσότερο από 10 λεπτά).

Στην ποιοτική έρευνα ο αριθμός ΥΔΠ και άλλου εξοπλισμού/λογισμικού που είναι διαθέσιμος ποικίλει ανά βιβλιοθήκη – κυμαίνοντας από 2 έως 20. Μία βιβλιοθήκη είχε τρεις ΥΔΠ ειδικά για άτομα με ειδικές ανάγκες, με οθόνες με σύστημα Μπράιγ και άλλες υποδομές που έκαναν εύκολη τη χρήση της.

Όπως ακριβώς οι παροχές ΤΠΕ ποίκιλαν ανά βιβλιοθήκη, παρομοίως, σύμφωνα με αναφορές από διευθυντές και ανώτερους διευθυντές βιβλιοθηκών, η αξιοπιστία τους επίσης εξαρτιόταν από την κάθε βιβλιοθήκη. Σε τρεις από τις πέντε βιβλιοθήκες που καλύφθηκαν στα πλαίσια της παρούσας έρευνας οι ΥΔΠ και ο εξοπλισμός/λογισμικό δεν κρίθηκαν επαρκώς σύγχρονης τεχνολογίας, π.χ. είχαν παλιές εκδόσεις των Windows, ενώ στις άλλες λειτουργούσαν αξιόπιστα και είχαν αναβαθμιστεί. Συνολικά, οι διευθυντές βιβλιοθηκών/ανώτεροι διευθυντές βιβλιοθηκών υπολόγισαν ότι 6 από τους 10 ΥΔΠ λειτουργούσαν αξιόπιστα.

Οι χρήστες συμφώνησαν σε μεγάλο βαθμό με αυτές τις απόψεις, αν και συνολικά θεωρούσαν ότι λειτουργούσαν αξιόπιστα λιγότεροι ΥΔΠ, απ' ό,τι θεωρούσαν οι διευθυντές/ανώτεροι διευθυντές βιβλιοθηκών (υπολόγισαν 4 στους 10). Πολλοί ανέφεραν ότι οι υπολογιστές προορίζονταν για «βασική» χρήση, κάτι που θα μπορούσε να είναι περιοριστικό για κάποιους με υψηλότερο επίπεδο αναγκών ΤΠΕ. Στα συγκεκριμένα στοιχεία που θα ήθελαν να δουν να βελτιώνονται περιλαμβάνονταν οι εκτυπωτές (ήθελαν να δουν τον αριθμό τους να αυξάνεται, καθώς και η αξιοπιστία τους) και η παροχή επιπλέον υλικού εξοπλισμού υπολογιστών, όπως ακουστικά, διαδικτυακές κάμερες.

«Ο υλικός εξοπλισμός και το λογισμικό είναι για άτομα που δεν έχουν ιδέα από υπολογιστές και θέλουν να κάνουν μόνο βασικά πράγματα, όπως να στείλουν ένα e-mail. Έχω προηγμένες γνώσεις στους υπολογιστές και δεν μπορώ να κάνω αυτό που θέλω». (Χρήστης που ήρθε πρόσφατα για πρώτη φορά στη βιβλιοθήκη, άνδρας, 25-39, Ελλάδα)

«Υπάρχει μόνο ένας εκτυπωτής και τις περισσότερες φορές δεν έχει χαρτί και μελάνι, οπότε είναι άχρηστος» (Χρήστης, άνδρας, 16-24, Ελλάδα)

Τόσο οι διευθυντές βιβλιοθηκών όσο και οι χρήστες συμφώνησαν επίσης ότι σε μερικές βιβλιοθήκες υπήρχαν προβλήματα με την ταχύτητα της σύνδεσης στο διαδίκτυο, η οποία κρίθηκε ανεπαρκής για την εκτέλεση κάποιων εργασιών, π.χ. το κατέβασμα και το streaming βίντεο.

«Συνήθως κολλάνε και οι χρήστες δεν κατεβάζουν ή δεν βλέπουν βίντεο». (Διευθυντής, Αστική περιοχή, Ελλάδα)

Όλες οι βιβλιοθήκες είχαν ασύρματο δίκτυο. Οι διευθυντές ανέφεραν ότι το χρησιμοποιούσαν κυρίως οι φοιτητές για τη σύνταξη εργασιών, τη χρήση κοινωνικών μέσων και το διαδίκτυο. Πολλοί από τους χρήστες που συμμετείχαν στην έρευνα, αν και ήξεραν ότι ήταν διαθέσιμο, δεν το χρησιμοποιούσαν – για παράδειγμα, επειδή δεν είχαν φορητό υπολογιστή.

4. Εντυπώσεις για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

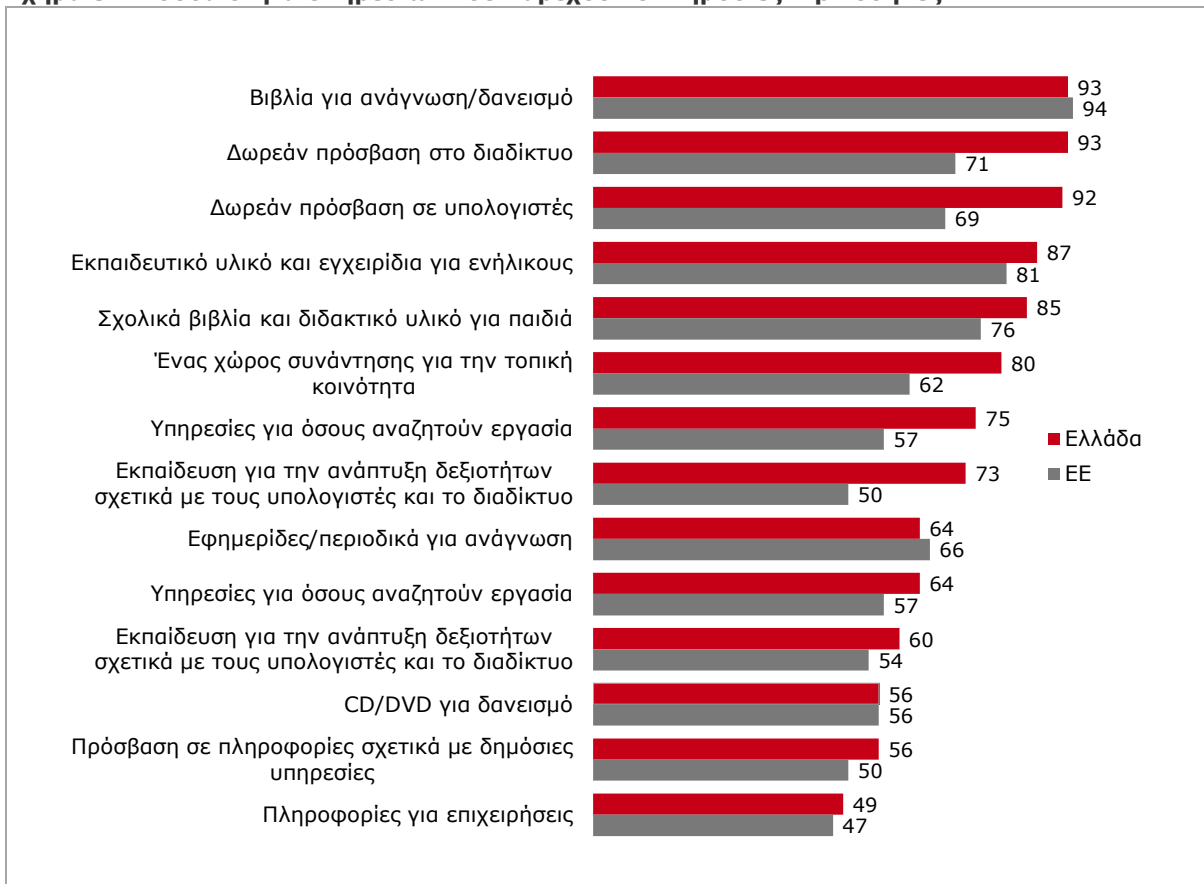
4.1 Σπουδαιότητα των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών

Στους χρήστες βιβλιοθηκών (τόσο χρήστες ΥΔΠ όσο και μη χρήστες ΥΔΠ) ζητήθηκε να βαθμολογήσουν καθεμία υπηρεσία από έναν κατάλογο υπηρεσιών που θα μπορούσαν να παρέχουν οι βιβλιοθήκες, σε κλίμακα 5 σημείων από «εξαιρετικά σημαντική» ως «καθόλου σημαντική». Το Σχήμα 5 δείχνει το ποσοστό στην Ελλάδα και στο σύνολο της ΕΕ που βαθμολογεί κάθε υπηρεσία με 4 ή 5 στην κλίμακα.

Δεν αποτελεί έκπληξη ότι η βασική υπηρεσία «βιβλία για ανάγνωση/δανεισμό» θεωρήθηκε η πιο σημαντική και βαθμολογήθηκε ως σημαντική από ποσοστό 93% των χρηστών στην Ελλάδα (και 94% στο σύνολο της ΕΕ).

Η «δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο» και η «δωρεάν πρόσβαση σε υπολογιστές» βαθμολογήθηκαν και οι δύο ως σημαντικές από περισσότερους από εννέα στους δέκα χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα, αριθμός μεγαλύτερος από τον αντίστοιχο, περίπου επτά στους δέκα, των χρηστών σε όλη την Ευρώπη.

Σχήμα 5: Σπουδαιότητα υπηρεσιών που παρέχουν οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C15 Πόσο σημαντική είναι αυτή η υπηρεσία που μπορεί να παρέχεται από Δημόσιες Βιβλιοθήκες.

Βάση: Όλοι οι χρήστες βιβλιοθηκών - Ελλάδα (1415), ΕΕ (24253)

Οι χρήστες στην Ελλάδα ήταν επίσης πιθανότερο, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, να βαθμολογήσουν την παροχή εκπαίδευσης για την ανάπτυξη δεξιοτήτων σχετικά με τους υπολογιστές και το διαδίκτυο ως σημαντική υπηρεσία (60% στην Ελλάδα έναντι μέσου όρου 54% στην ΕΕ).

Οι υπηρεσίες «Εκπαιδευτικό υλικό και εγχειρίδια για ενήλικους» και «σχολικά βιβλία» έλαβαν επίσης υψηλή βαθμολογία από τους χρήστες στην Ελλάδα (87% και 85% στην Ελλάδα έναντι 81% και 76% κατά μέσο όρο στην ΕΕ).

Η σπουδαιότητα των βιβλιοθηκών για τη ζωή της κοινότητας ήταν κάτι στο οποίο έδωσαν έμφαση οι χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα. Η παροχή ενός χώρου όπου μπορεί να συναντηθεί η τοπική κοινότητα κρίθηκε ως ιδιαίτερα σημαντική από τους χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα (73% έναντι μέσου όρου 50% στην ΕΕ), όπως και η παροχή πληροφοριών σχετικά με την τοπική κοινότητα ή για χρήση από την τοπική κοινότητα (75% έναντι μέσου όρου 57% στην ΕΕ).

Στην ποιοτική έρευνα, οι χρήστες περιέγραψαν το περιβάλλον της βιβλιοθήκης θετικά, ως «φιλικό», «ζεστό», «οικείο», «ήσυχο» και «ευχάριστο», με μόνο λίγα λιγότερο θετικά σχόλια (όπως παλιομοδίτικο/μικρό.)

4.2 Αποτελεσματικότητα και χρηματοδότηση των Δημόσιων Βιβλιοθηκών

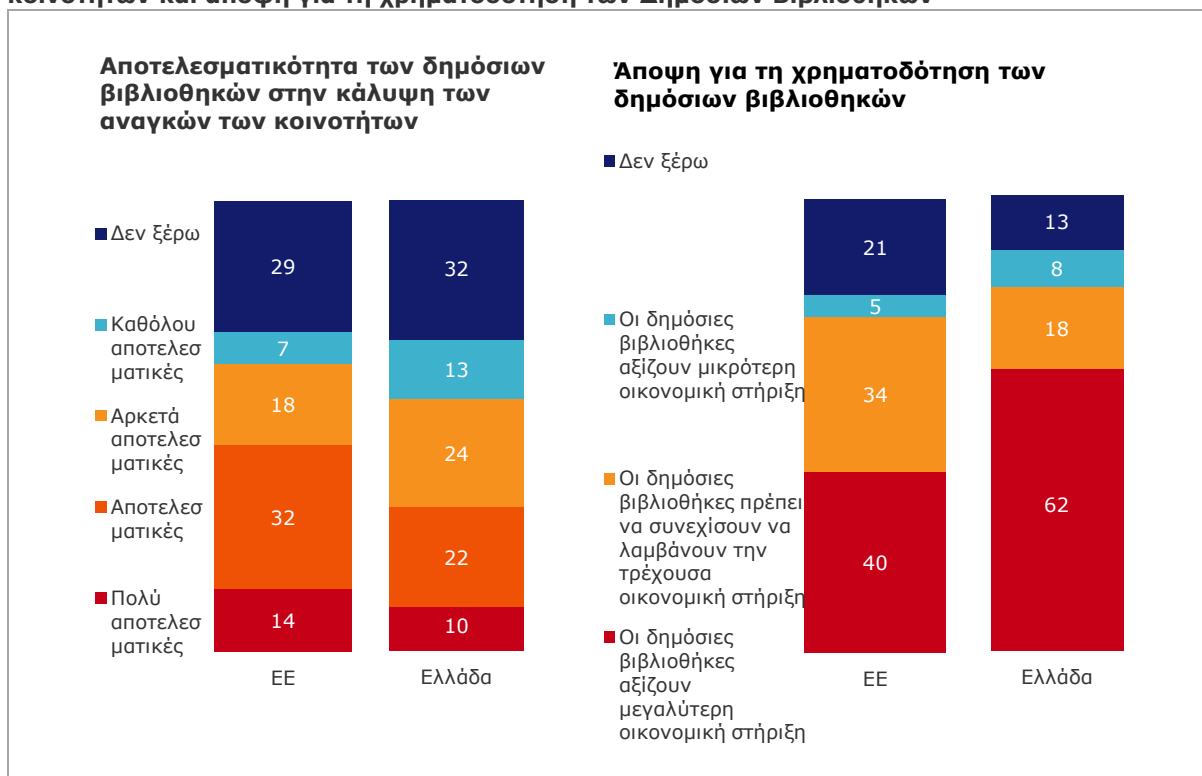
Πάνω από το μισό (56%) του ευρέος κοινού στην Ελλάδα (συμπεριλαμβανομένων τόσο των χρηστών όσο και των μη χρηστών βιβλιοθηκών) θεωρεί ότι οι βιβλιοθήκες είναι είτε πολύ αποτελεσματικές είτε αποτελεσματικές ή αρκετά αποτελεσματικές στην κάλυψη των αναγκών της τοπικής τους κοινότητας. Το ποσοστό αυτό είναι χαμηλότερο από τον μέσο όρο 64% στις 17 χώρες της ΕΕ που συμμετείχαν στην έρευνα. Το ποσοστό που δήλωσε ότι οι βιβλιοθήκες ήταν «πολύ αποτελεσματικές» ήταν 10% στην Ελλάδα, έναντι μέσου όρου 14% στην ΕΕ.

Οι χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα και οι χρήστες ΥΔΠ είχαν σχεδόν ομόφωνη άποψη ότι οι βιβλιοθήκες ήταν αποτελεσματικές στην κάλυψη των αναγκών της τοπικής τους κοινότητας – 90% όλων των χρηστών βιβλιοθηκών έκριναν ότι ήταν αποτελεσματικές, ποσοστό αυξανόμενο στο 92% μεταξύ των χρηστών ΥΔΠ.

Πάνω από τρία πέμπτα (62%) του κοινού στην Ελλάδα θεωρεί ότι οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες αξίζουν μεγαλύτερη οικονομική στήριξη απ' ό,τι τώρα, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο του συνόλου των 17 χωρών της ΕΕ (40%). Σχεδόν όλοι οι υπόλοιποι είτε έκριναν ότι η χρηματοδότηση πρέπει να συνεχιστεί όπως τώρα (18%) ή δεν εξέφρασαν κάποια άποψη (13%). Μόνο 8% του κοινού στην Ελλάδα έκρινε ότι οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες αξίζουν *μικρότερη* οικονομική στήριξη. Αυτό αντικατοπτρίζει ίσως το γεγονός ότι οι περισσότερες Δημόσιες Βιβλιοθήκες στην Ελλάδα λαμβάνουν πολύ μικρή χρηματοδότηση και ότι η χρηματοδότηση των δημοτικών βιβλιοθηκών αποτελεί εξ ολοκλήρου ευθύνη των τοπικών αρχών.

Δεν προκαλεί έκπληξη ότι οι χρήστες βιβλιοθηκών και οι χρήστες ΥΔΠ ήταν ακόμα πιθανότερο, σε σχέση με τους μη χρήστες, να πουν ότι οι βιβλιοθήκες αξίζουν μεγαλύτερη οικονομική στήριξη – ποσοστό 79% όλων των χρηστών βιβλιοθηκών και 92% των χρηστών ΥΔΠ ήταν υπέρ μεγαλύτερης οικονομικής στήριξης για τις βιβλιοθήκες.

Σχήμα 6: Αποτελεσματικότητα των Δημόσιων Βιβλιοθηκών στην κάλυψη των αναγκών των κοινοτήτων και άποψη για τη χρηματοδότηση των Δημόσιων Βιβλιοθηκών



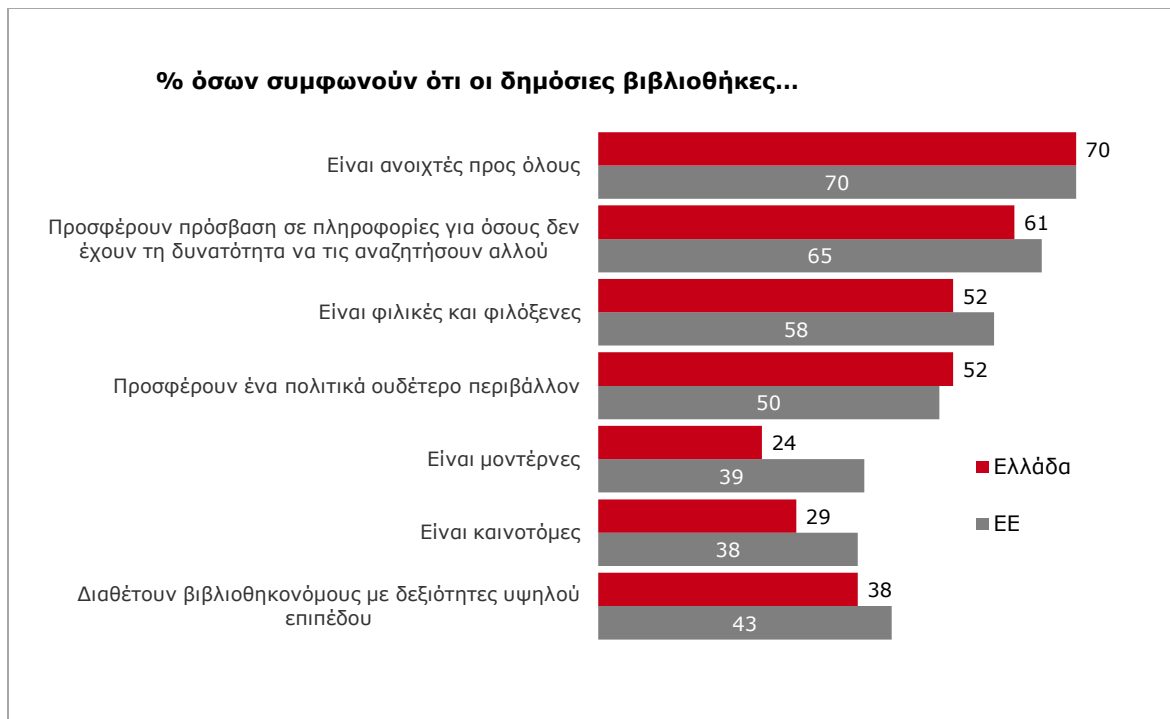
Πηγή: Έρευνα Omnibus - Q6 Πόσο αποτελεσματικά πιστεύετε ότι καλύπτει τις ανάγκες της κοινότητάς σας η τοπική δημόσια βιβλιοθήκη; & Q7 Ποια από τις ακόλουθες δηλώσεις αντιπροσωπεύει καλύτερα τη γνώμη σας σχετικά με τη χρηματοδότηση που λαμβάνουν επί του παρόντος οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες;

Βάση: Όλοι οι ενήλικες - Ελλάδα (1000), ΕΕ (17816)

4.3 Αντιλήψεις για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Όλοι οι χρήστες βιβλιοθηκών ρωτήθηκαν να πουν τη γνώμη τους σχετικά με τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες, μέσα από μια σειρά δηλώσεων «συμφωνώ/διαφωνώ». Το Σχήμα 7 δείχνει τα ποσοστά στην Ελλάδα και στην ΕΕ εκείνων που συμφωνήσαν απόλυτα με καθεμία από αυτές τις δηλώσεις. Οι χρήστες βιβλιοθηκών στην Ελλάδα ήταν πιο πιθανό να συμφωνήσουν απόλυτα με τις δηλώσεις «Είναι ανοιχτές προς όλους» και «προσφέρουν πρόσβαση σε πληροφορίες για όσους δεν έχουν τη δυνατότητα να τις αναζητήσουν αλλού» (70% και 61% αντίστοιχα.)

Σχήμα 7: Αντιλήψεις για τις Δημόσιες Βιβλιοθήκες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C29 Σε τι βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες δηλώσεις;
Βάση: Όλοι οι χρήστες βιβλιοθηκών. Ελλάδα (1415), ΕΕ (24253)

5. Άτυπη και μη τυπική μάθηση

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες είναι βασικοί συντελεστές στην παροχή της μη τυπικής/άτυπης συνιστώσας της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη διά βίου μάθηση, ειδικά όσον αφορά την παροχή μάθησης *χωρίς αποκλεισμούς*. Ο ρόλος των βιβλιοθηκών στην παροχή εκπαίδευσης στους χρήστες διερευνήθηκε ρωτώντας όλους τους χρήστες βιβλιοθηκών αν συμμετείχαν ή όχι σε οποιαδήποτε εκπαιδευτική δραστηριότητα σε δημόσια βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες.

Συνολικά, στην Ελλάδα ποσοστό 39% συμμετείχε σε μία από τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες σε βιβλιοθήκη που περιλαμβάνονταν στην ερώτηση τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο 25% στην ΕΕ.

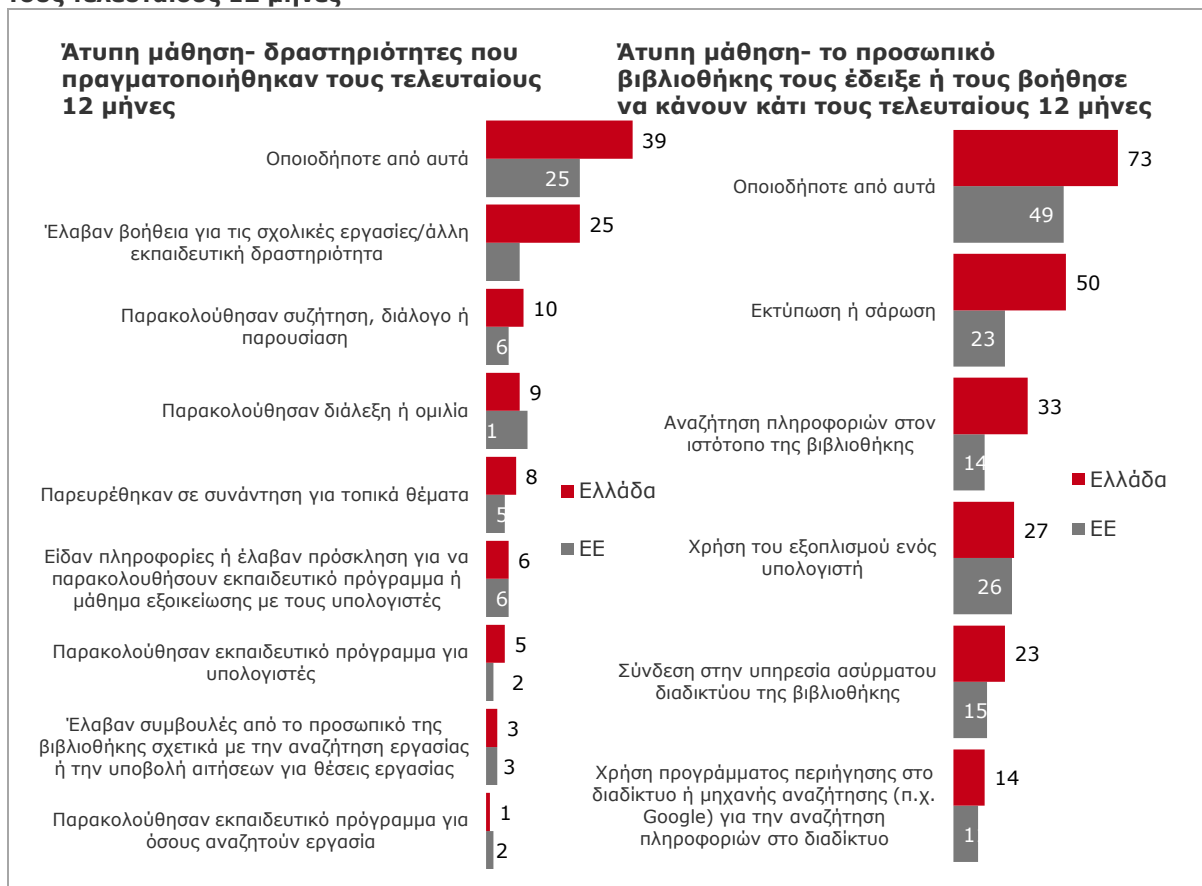
Τα επίπεδα συμμετοχής σε όλες τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες σε βιβλιοθήκες έτειναν να είναι υψηλότερα στην Ελλάδα, απ' ό,τι στο σύνολο της ΕΕ (Σχήμα 8), συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων:

- Λήψη βοήθειας για τις σχολικές εργασίες ή άλλη εκπαιδευτική δραστηριότητα (25% έναντι μέσου όρου 9% στην ΕΕ)
- Παρακολούθηση συζήτησης, διαλόγου ή παρουσίασης (10% έναντι μέσου όρου 6% στην ΕΕ)
- Παρακολούθηση διάλεξης ή ομιλίας (9% έναντι μέσου όρου 11% στην ΕΕ)
- Παρέυρεση σε συνάντηση για τοπικά θέματα (8% έναντι μέσου όρου 5% στην ΕΕ)

Πέντε τοις εκατό των χρηστών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα ανέφεραν ότι είχαν παρακολουθήσει εκπαιδευτικό πρόγραμμα για υπολογιστές τους τελευταίους 12 μήνες – ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο

όρο 2% της ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι περίπου 45.000 ενήλικες στην Ελλάδα παρακολούθησαν εκπαιδευτικό πρόγραμμα για υπολογιστές σε βιβλιοθήκη τους τελευταίους 12 μήνες.

Σχήμα 8: Δραστηριότητες άτυπης μάθησης που πραγματοποιήθηκαν ή επιδείχθηκαν σε χρήστες τους τελευταίους 12 μήνες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης -C16 Τους τελευταίους 12 μήνες, κάνατε κάποια από τα ακόλουθα σε δημόσια βιβλιοθήκη; & C17 Τους τελευταίους 12 μήνες, το προσωπικό δημόσιας βιβλιοθήκης σας έδειξε πώς ή σας βοήθησε να κάνετε κάποιο από τα ακόλουθα;

Βάση: C16- Όλοι οι χρήστες βιβλιοθηκών - Ελλάδα (1415), ΕΕ (24253). C17- Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ - Ελλάδα (714), ΕΕ (11716).

Όπως φαίνεται από το Σχήμα 8, το προσωπικό των Δημόσιων Βιβλιοθηκών παίζει σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη των χρηστών των βιβλιοθηκών στην άτυπη μάθηση. Συνολικά, τα μέλη του προσωπικού των βιβλιοθηκών έδειξαν ή βοήθησαν να κάνουν κάτι σχεδόν τα τρία τέταρτα (73%) των χρηστών βιβλιοθηκών στην Ελλάδα τους τελευταίους 12 μήνες, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο 49% της ΕΕ.

Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι που το προσωπικό βιβλιοθήκης υποστήριξε χρήστες των βιβλιοθηκών ήταν η βοήθεια με την εκτύπωση ή τη σάρωση, την αναζήτηση πληροφοριών στον ιστότοπο της βιβλιοθήκης και τη χρήση υπολογιστή.

Στην ποιοτική έρευνα, οι χρήστες ανέφεραν περιπτώσεις υποστήριξης που είχαν λάβει από το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Στην πλειονότητα των βιβλιοθηκών, το προσωπικό των βιβλιοθηκών έπαιζε γενικό, παρά ειδικό, ως προς τις ΤΠΕ ρόλο και έτσι αυτή η υποστήριξη ήταν περιορισμένη. Εξαιτίας αυτού, ήταν δύσκολο

για το προσωπικό να δίνει συμβουλές για οτιδήποτε πιο περίπλοκο, π.χ. λογισμικό Photoshop, και υπήρχαν περιπτώσεις όπου οι ανάγκες των χρηστών για υποστήριξη δεν μπορούσαν να καλυφθούν.

Ωστόσο, υπήρχαν πολλά παραδείγματα που δόθηκαν για χρήστες που έλαβαν συμβουλές από το προσωπικό της βιβλιοθήκης, για παράδειγμα, βοήθεια με την εκτύπωση, τη σύνταξη εγγράφου Word, τη δημιουργία λογαριασμού στο Facebook και την αναζήτηση βιβλίων. Παρά τους περιορισμούς, οι χρήστες βρήκαν αυτές τις συμβουλές χρήσιμες, επειδή μαθαίνουν πώς να κάνουν πράγματα που είναι σημαντικά για αυτούς.

«Δεν ήξερα πώς να εκτυπώνω κι έτσι ήρθε και μου έδειξε πώς να το κάνω». (Χρήστης, άνδρας, 16-24, Ελλάδα)

Εκτός από μία βιβλιοθήκη, όπου έγιναν κάποια εκπαιδευτικά προγράμματα, όλες οι άλλες βιβλιοθήκες που συμμετείχαν στην έρευνα δεν παρείχαν εκπαίδευση στους χρήστες.

6. Χρήση των ΥΔΠ για την απασχόληση και επιχειρηματικούς σκοπούς

Οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες έχουν να διαδραματίσουν έναν ρόλο, όχι μόνο στην παροχή μιας πύλης για την κοινότητα προς υψηλότερα επίπεδα δεξιοτήτων, αλλά και στο θέμα της απασχόλησης. Επομένως, ο ρόλος της δημόσιας βιβλιοθήκης στην παροχή βοήθειας προς τους Ευρωπαίους ώστε να έχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες απασχόλησης ήταν βασικό θέμα της έρευνας.

Δύο πέμπτα (41%) των χρηστών ΥΠΔ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν υπολογιστές βιβλιοθηκών τους τελευταίους 12 μήνες για να υποστηρίξουν κάποια δραστηριότητα σχετιζόμενη με την απασχόληση, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο 30% του συνόλου της ΕΕ. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 50.000 χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα που χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για δραστηριότητα σχετιζόμενη με την απασχόληση.

Συνολικά, 7% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για να κάνουν αίτηση για δουλειά (είτε στην Ελλάδα είτε σε άλλη χώρα της ΕΕ) τους τελευταίους 12 μήνες - το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε περίπου 8.500 ενήλικες στην Ελλάδα. Από τους ερωτώμενους που έκαναν αίτηση για δουλειά μέσω ΥΔΠ, 8% δήλωσαν ότι είχαν επιτυχία. Αυτό σημαίνει ότι συνολικά 1% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα - ή ένας εκτιμώμενος αριθμός 1.000 ενηλίκων - έκαναν αίτηση και βρήκαν δουλειά μέσω ΥΔΠ τους τελευταίους 12 μήνες.

Το προσωπικό των Δημόσιων Βιβλιοθηκών έχει να διαδραματίσει έναν ρόλο στην υποστήριξη των δραστηριοτήτων μέσω ΥΔΠ που σχετίζονται με την απασχόληση, όπως φαίνεται στο Σχήμα 9. Μόλις πάνω από ένας στους δέκα (12%) χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα αναφέρουν ότι κάποιο μέλος του προσωπικού της βιβλιοθήκης τους έδειξε ή τους βοήθησε να κάνουν κάποια δραστηριότητα μέσω ΥΔΠ σχετιζόμενη με την απασχόληση (ποσοστό παρόμοιο με τον μέσο όρο της ΕΕ).

Σχήμα 9: Δραστηριότητες ΥΔΠ σχετιζόμενες με την απασχόληση που πραγματοποιήθηκαν τους τελευταίους 12 μήνες

Δραστηριότητες σχετιζόμενες με την απασχόληση - Χρήση υπολογιστών τους τελευταίους 12 μήνες για...			Δραστηριότητες σχετιζόμενες με την απασχόληση -Το προσωπικό βιβλιοθήκης τους έδειξε/βοήθησε να... τους τελευταίους 12 μήνες		
%	Ελλάδα	ΕΕ	%	Ελλάδα	ΕΕ
Οποιοδήποτε από τα παρακάτω	41	30	Οποιοδήποτε από τα παρακάτω	12	11
Εύρεση πληροφοριών σχετικά με την αναζήτηση εργασίας ή/και την υποβολή αιτήσεων για θέσεις εργασίας	21	14	Βελτίωση των δεξιοτήτων που απαιτούνται στην τρέχουσα δουλειά τους	6	4
Αναζήτηση εργασίας	11	13	Πώς να γράψουν ένα βιογραφικό	3	5
Σύνταξη βιογραφικού ή συνοδευτικής επιστολής	6	12	Πώς να αναπτύξουν δεξιότητες που απαιτούνται για την εξασφάλιση δουλειάς	3	2
Βελτίωση των δεξιοτήτων που απαιτούνται στην τρέχουσα δουλειά τους	17	11	Πώς να αναζητήσουν εργασία στο διαδίκτυο (π.χ. αναζήτηση εταιρειών ευρέσεως εργασίας, αναζήτηση πληροφοριών για κάποιον εργοδότη)	2	3
Υποβολή αιτήσεων για θέσεις εργασίας σε αυτήν τη χώρα	7	10	Πώς να υποβάλλουν αίτηση για κάποια θέση εργασίας μέσω διαδικτύου	2	2
Αναζήτηση πληροφοριών για κάποιον εργοδότη	5	8	Πώς να αναζητήσουν εργασία και να υποβάλουν αιτήσεις για θέσεις εργασίας σε άλλες χώρες της ΕΕ	1	1
Αναζήτηση εταιρείας ευρέσεως εργασίας	3	5			
Χρήση λογισμικού υπολογιστικών φύλλων/βάσεων δεδομένων	5	3			
Αναζήτηση εργασίας σε άλλες χώρες της ΕΕ	5	2			
Υποβολή αιτήσεων για θέσεις εργασίας σε άλλες χώρες της ΕΕ	1	1			

Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C18 Τους τελευταίους 12 μήνες, χρησιμοποιήσατε υπολογιστές δημόσιας βιβλιοθήκης για... & C20 Τους τελευταίους 12 μήνες, το προσωπικό της δημόσιας βιβλιοθήκης σας έδειξε πώς/σας βοήθησε να κάνετε κάποιο από τα ακόλουθα; Βάση: Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ. Ελλάδα (714), ΕΕ (11716).

Οι χρήστες ΥΔΠ ρωτήθηκαν αν χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για μια σειρά δραστηριοτήτων σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις τους τελευταίους 3 μήνες. Ένας στους έξι χρήστες στην Ελλάδα (16%) χρησιμοποίησε ΥΔΠ για να βρει πληροφορίες σχετικά με τον επιχειρηματικό κλάδο στον οποίο εργαζόταν, ποσοστό ελαφρώς χαμηλότερο από τον μέσο όρο 20% της ΕΕ. Οκτώ τοις εκατό των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για τη συμμετοχή σε επαγγελματικά δίκτυα, ποσοστό υψηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ (6%). Δύο τοις εκατό των χρηστών στην Ελλάδα, έναντι ποσοστού 4% κατά μέσο όρο στην ΕΕ, χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για να βρουν τρόπους ή σημεία να πωλήσουν τα δικά τους προϊόντα ή αγαθά.

Στην ποιοτική έρευνα, οι διευθυντές βιβλιοθηκών / ανώτεροι διευθυντές βιβλιοθηκών ανέφεραν αύξηση στον αριθμό ανέργων που προσέρχονται στη βιβλιοθήκη, λόγω της οικονομικής κρίσης. Στην πλειονότητα των βιβλιοθηκών η υποστήριξη αυτής της κοινωνικής ομάδας περιοριζόταν σε άτυπη βοήθεια, π.χ. βασική βοήθεια με βιογραφικά. Μία βιβλιοθήκη ήταν σε θέση να παρέχει πιο προσαρμοσμένη υποστήριξη και παρείχε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ειδικά για τη συγγραφή βιογραφικών και βοηθούσε τα άτομα να αναζητήσουν δουλειά μέσω εξειδικευμένων ιστοτόπων. Η εν λόγω βιβλιοθήκη ανέφερε τις θετικές επιπτώσεις που είχε η συγκεκριμένη βοήθεια στις εργασιακές και επαγγελματικές ευκαιρίες των ατόμων.

«Ήρθε εδώ ένας άνδρας, του μάθαμε πώς να σχεδιάσει ένα διαδικτυακό κατάστημα και τώρα πουλά πράγματα. Είναι ένας άνθρωπος που έχασε τη δουλειά του και χαιρόμαστε που τον βοηθήσαμε να βρει μια λύση στο πρόβλημά του». (Διευθυντής, ημι-αγροτική περιοχή, Ελλάδα)

7. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ενεργή συμμετοχή του πολίτη

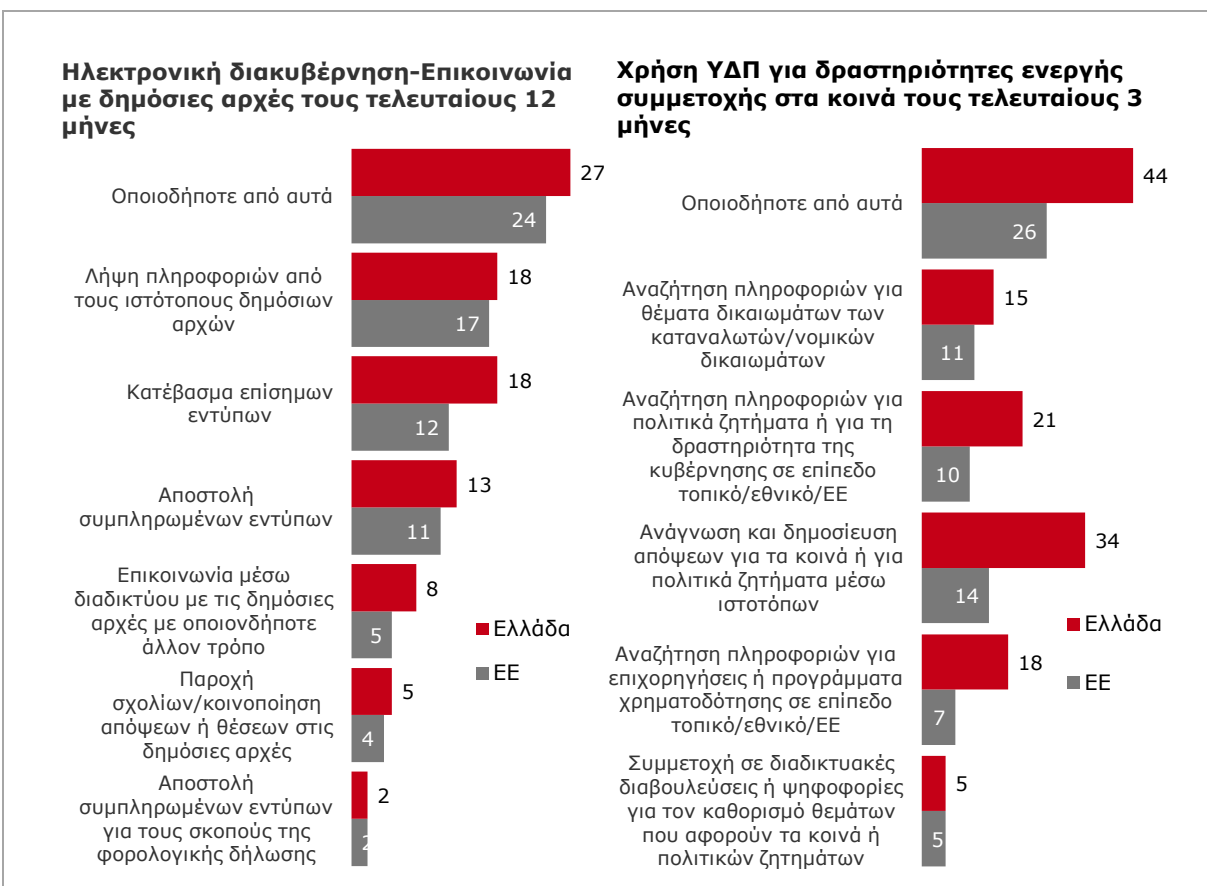
Ως μέρος της ατζέντας «Συνδέοντας την Ευρώπη», οι Δημόσιες Βιβλιοθήκες αποτελούν ένα δίκτυο δημόσιων σημείων ψηφιακής πρόσβασης που μπορούν να συμβάλουν στην αποτελεσματική παροχή πρόσβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι χρήστες ΥΔΠ ρωτήθηκαν για την επικοινωνία τους με τις δημόσιες αρχές μέσω ΥΔΠ, στην οποία συμπεριλαμβανόταν η απόκτηση πληροφοριών από τους ιστότοπους δημόσιων αρχών, η λήψη επίσημων εντύπων, η αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, η παροχή σχολίων/κοινοποίηση απόψεων ή θέσεων στις δημόσιες αρχές, και οποιοσδήποτε άλλος τρόπος με τον οποίον είχαν επικοινωνήσει με τις δημόσιες αρχές μέσω διαδικτύου.

Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, η χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από άτομα στην Ελλάδα είναι κάτω του μέσου όρου της ΕΕ - 27% των ενηλίκων στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες για να επικοινωνήσουν με τις δημόσιες αρχές, έναντι 41% στο σύνολο της ΕΕ. Οι πολίτες στην Ελλάδα ήταν επίσης λιγότερο πιθανό, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για να αποκτήσουν πληροφορίες από τους ιστότοπους δημόσιων αρχών (22% έναντι 35%).

Από την έρευνα που διεξήχθη στις βιβλιοθήκες προέκυψε, ωστόσο, ότι από τους χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα πάνω από το ένα τέταρτο (27%) χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για να επικοινωνήσουν με δημόσιες αρχές τους τελευταίους 12 μήνες. Το ποσοστό αυτό ήταν ελαφρώς υψηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ, όπου ένας στους τέσσερις (24%) χρήστες ΥΔΠ είχε επικοινωνία ή σχετιζόμενη με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και το ίδιο με το εύρημα της Eurostat για όλους τους ενήλικες στην Ελλάδα. Οι χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα ήταν πιθανότερο, σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ, να χρησιμοποιήσουν ΥΔΠ για να κατεβάσουν έντυπα (18% στην Ελλάδα έναντι 12% στην ΕΕ) και για να αποκτήσουν πληροφορίες από τους ιστότοπους δημόσιων αρχών (18% στην Ελλάδα έναντι 17% στην ΕΕ).

Οι χρήστες υπολογιστών ρωτήθηκαν επίσης για τη χρήση ΥΔΠ για δραστηριότητες σχετιζόμενες με τη συμμετοχή στα κοινά και την ενεργή συμμετοχή των πολιτών (Σχήμα 10). Οι ερωτήσεις αυτές κάλυπταν τομείς όπως η συμμετοχή στα κοινά (ανάγνωση/δημοσίευση απόψεων, συμμετοχή σε διαδικτυακές διαβουλεύσεις, αναφορές, κ.τ.λ.), η αναζήτηση πληροφοριών για τα δικαιώματα των καταναλωτών ή νομικά δικαιώματα, για τη δραστηριότητα της κυβέρνησης ή για πολιτικά ζητήματα ή για επιχορηγήσεις/προγράμματα χρηματοδότησης. Συνολικά, 44% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα χρησιμοποίησαν ΥΔΠ για δραστηριότητες συμμετοχής τους τελευταίους 3 μήνες, ποσοστό σημαντικά υψηλότερο από τον μέσο όρο των χρηστών στο σύνολο της ΕΕ (26%). Οι δύο πιο συνηθισμένες δραστηριότητες συμμετοχής στην κοινότητα ήταν η ανάγνωση και η δημοσίευση απόψεων για τα κοινά ή για πολιτικά ζητήματα μέσω ιστοτόπων (34% στην Ελλάδα έναντι 14% στην ΕΕ) και η αναζήτηση πληροφοριών για τη δραστηριότητα της κυβέρνησης σε επίπεδο τοπικό/εθνικό/ΕΕ (21% στην Ελλάδα έναντι 10% στην ΕΕ).

Σχήμα 10: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση-Επικοινωνία με δημόσιες αρχές τους τελευταίους 12 μήνες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C23 Τους τελευταίους 12 μήνες, επικοινωνήσατε για προσωπικούς λόγους με τις δημόσιες αρχές μέσω διαδικτύου από υπολογιστή δημόσιας βιβλιοθήκης για τις ακόλουθες δραστηριότητες; & C10 Για ποιες από τις ακόλουθες δραστηριότητες χρησιμοποιήσατε το διαδίκτυο σε υπολογιστές δημόσιας βιβλιοθήκης, τους τελευταίους 3 μήνες;

Βάση: Όλοι οι χρήστες ΥΔΠ. Ελλάδα (714), ΕΕ (11716)

Στην ποιοτική έρευνα, μία βιβλιοθήκη ανέφερε ότι παρείχε υποστήριξη για τη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτήν τη βιβλιοθήκη παρέχονταν εκπαίδευση σε διάφορους τομείς των ΤΠΕ, ένας εκ των οποίων ήταν η παροχή βοήθειας στους χρήστες για τη συμπλήρωση των φορολογικών τους δηλώσεων. Σε άλλες βιβλιοθήκες το προσωπικό ήταν επιφυλακτικό στην παροχή αυτής της υποστήριξης, λόγω των περιορισμένων γνώσεων και της αναγνώρισης ότι διαδικασίες όπως οι φορολογικές δηλώσεις είναι «σοβαρά» θέματα.

8. Επιδράσεις

Ένας κύριος στόχος αυτής της έρευνας ήταν η αξιολόγηση των επιδράσεων της αυξημένης ψηφιακής συμμετοχής μέσω της χρήσης ΥΔΠ για τους χρήστες. Οι επιδράσεις αυτές εκτιμήθηκαν ρωτώντας τους χρήστες ΥΔΠ πόσο πολύ τους βοήθησε η χρήση υπολογιστών σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες τους τελευταίους 12 μήνες, για μια ευρεία γκάμα τομέων μεταξύ των οποίων η εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων και η αυξανόμενη πρόσβαση σε πληροφορίες και πηγές.

Σχεδόν όλοι οι χρήστες ΥΔΠ στην Ελλάδα (96%) δήλωσαν ότι η χρήση ΥΔΠ τους βοήθησε σε τουλάχιστον έναν από τους τομείς που περιλαμβάνονταν στην ερώτηση. Το ποσοστό αυτό ήταν υψηλότερο από τον μέσο όρο στο σύνολο της ΕΕ (83%) και αντιστοιχεί σε περίπου 120.000 άτομα στην Ελλάδα.

Το Σχήμα 11 δείχνει τα ποσοστά όσων δήλωσαν ότι η χρήση ΥΔΠ τους βοήθησε σε κάθε τομέα, στην Ελλάδα και στο σύνολο της ΕΕ.

Σχήμα 11: Επιπτώσεις των ΥΔΠ για τους χρήστες



Πηγή: Έρευνα βιβλιοθήκης - C28 Τους τελευταίους 12 μήνες, η χρήση υπολογιστών σε δημόσια βιβλιοθήκη σας βοήθησε στους ακόλουθους τομείς;
 Βάση: C28- Χρήστες ΥΔΠ- Ελλάδα (714), ΕΕ (11716).

Πάνω από τέσσερα πέμπτα των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα (85%) βαθμολόγησαν τη χρήση ΥΔΠ ως χρήσιμη για τη βελτίωση της μόρφωσης (47% στην ΕΕ), που αντιστοιχεί σε εκτιμώμενο αριθμό 0,1 εκ. χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα. Εκτός από αυτό, η χρήση ΥΔΠ βαθμολογήθηκε ως χρήσιμη για την εξοικονόμηση χρόνου (81% στην Ελλάδα, 61% στην ΕΕ) και ως χρήσιμη για μια σειρά κοινωνικών τομέων, καθώς και για την αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου, όπως ενασχόληση με ενδιαφέροντα και χόμπι (79% στην Ελλάδα, 48% στην ΕΕ) και ενασχόληση με άλλες δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου (76% στην Ελλάδα, 42% στην ΕΕ). Ποσοστό 73% των χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα (50% στην ΕΕ) δήλωσαν ότι οι ΥΔΠ ήταν χρήσιμοι στην εξοικονόμηση χρημάτων, που αντιστοιχεί σε εκτιμώμενο αριθμό 90.000 χρηστών ΥΔΠ στην Ελλάδα.

Συνολικά, υπολογίζεται ότι στην Ελλάδα η χρήση ΥΔΠ τους τελευταίους 12 μήνες βοήθησε:

- 100.000 άτομα να βελτιώσουν τη μόρφωσή τους
- 90.000 άτομα να εξοικονομήσουν χρήματα
- 60.000 άτομα να βελτιώσουν την πρόσβασή τους σε πηγές που απαιτούνται για την εύρεση εργασίας
- 60.000 άτομα να βελτιώσουν την πρόσβασή τους σε υπηρεσίες πληροφοριών της κυβέρνησης
- 55.000 άτομα να βελτιώσουν τις εργασιακές ή επιχειρηματικές προοπτικές τους
- 40.000 άτομα να αυξήσουν το εισόδημά τους.

Στην ποιοτική έρευνα οι χρήστες ανέφεραν κάποια από τα οφέλη που είχαν αποκομίσει από τη χρήση ΥΔΠ και την επίδραση αυτής της χρήσης στις ζωές τους.

Όσοι δεν ήταν εξοικειωμένοι με τη χρήση ΤΠΕ, πριν από την προσέλευσή τους στη βιβλιοθήκη, ανακάλυψαν ότι η βελτίωση των δεξιοτήτων τους στις ΤΠΕ συνοδεύτηκε από αυξημένη αυτοπεποίθηση. Εκτός από αυτήν τη συναισθηματική επίδραση, είχε και πρακτικά πλεονεκτήματα, βοηθώντας τους να υλοποιήσουν τις εργασίες που απαιτούνταν στη δουλειά ή τις σπουδές τους.

«Τώρα νιώθω αυτοπεποίθηση όταν χρησιμοποιώ υπολογιστές και κάνω αναζητήσεις στο διαδίκτυο χωρίς να φοβάμαι ποιο πλήκτρο να πατήσω στο πληκτρολόγιο». (Χρήστης, γυναίκα, 25-39, Ελλάδα)

«Βρήκα δουλειά ως ελεύθερη επαγγελματίας και δεν ήξερα πώς να στέλνω e-mail, κάτι πολύ ζωτικό για τη δουλειά μου. Ήρθα εδώ γιατί δεν είχα υπολογιστή στο σπίτι και δεν ήξερα πώς να το κάνω. Το προσωπικό με βοήθησε και ήμουν πολύ χαρούμενη που έκανα τη δουλειά μου». (Χρήστης, γυναίκα, 25-39, Ελλάδα)

Συνολικά, οι χρήστες ένιωσαν ότι οι ΤΠΕ τους βοήθησαν να διευρύνουν τις γνώσεις τους σε διάφορα θέματα, ειδικά στα προσωπικά ενδιαφέροντα. Μπορούσαν να ασχοληθούν με τα χόμπι τους περαιτέρω, συχνά με θετική επίδραση όχι μόνο στον ίδιο τον χρήστη, αλλά και στους γύρω του/της.

«Το να ψάχνεις για ό,τι κι αν είναι αυτό που σε ενδιαφέρει και να βρίσκεις όλο και πιο πολλά πράγματα γι' αυτό με επηρεάζει, μιας και γίνομαι περισσότερο γνώστης ενός θέματος». (Χρήστης, άνδρας, 40-64, Ελλάδα)

«Βρίσκω συνταγές και γυρίζω σπίτι και τις μαγειρεύω για την οικογένειά μου! Τα παιδιά μου λένε: Μαμά, το φαγητό σου είναι πεντανόστιμο!» (Χρήστης, γυναίκα, 40-64, Ελλάδα)

Οι χρήστες θεώρησαν επίσης ότι οι ΤΠΕ έκαναν τη ζωή τους πιο εύκολη. Η ίδια η διαθεσιμότητα ΥΔΠ και εξοπλισμού/λογισμικού ήταν σημαντική, ειδικά για εκείνους που δεν είχαν την οικονομική δυνατότητα να πληρώσουν για διαδίκτυο στο σπίτι. Ακόμα και για εκείνους που είχαν και άλλους πηγές, π.χ. δικό τους υπολογιστή στο σπίτι, το να έχουν τη βιβλιοθήκη ως «εφεδρική» μείωνε το άγχος τους.

«Νιώθω ασφαλής, λειτουργεί ως εφεδρική λύση, αν κάτι συμβεί στον υπολογιστή μου στο σπίτι, μπορώ να κάνω τη δουλειά μου εδώ». (Χρήστης, άνδρας, 40-64, Ελλάδα)

Έκανε επίσης την καθημερινή τους ζωή πιο εύκολη όσον αφορά τα πρακτικά θέματα, π.χ. κρατήσεις, και βοηθώντας τους στη δουλειά ή τις σπουδές τους.

«Έκλεισα δωμάτιο σε ένα πολύ όμορφο ξενοδοχείο και η κοπέλα μου χάρηκε πολύ». (Χρήστης, άνδρας, 25-39, Ελλάδα)

«Είμαι δασκάλα και ετοιμάζω τα διαγωνίσματα για τους μαθητές μου σε αυτούς τους υπολογιστές». (Χρήστης, γυναίκα, 25-39, Ελλάδα)