

Opinie użytkowników na temat korzyści wynikających ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych w Polsce

Raport końcowy

Marzec 2013

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



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Spis treści

Podsumowanie wyników badania	4
1. Uwarunkowania i metodologia	7
2. Obraz bibliotek publicznych i dostępu do Internetu	9
3. Korzystanie z bibliotek oraz komputerów publicznych	10
4. Postrzeganie bibliotek publicznych	18
5. Nieformalne i pozaformalne uczenie się	21
6. Zastosowanie komputerów publicznych w dziedzinie zatrudnienia i działalności gospodarczej	24
7. E-administracja i aktywność obywatelska	26
8. Korzyści	29

Podziękowania

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

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	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
María 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@I 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

Wyłączenie odpowiedzialności

Niniejszy raport opiera się na badaniu sfinansowanym przez fundację Billa i Melindy Gates. Ustalenia oraz wnioski zawarte w raporcie są wyrazem osobistych poglądów autorów i niekoniecznie odzwierciedlają stanowisko oraz politykę fundacji Billa i Melindy Gates.

Podsumowanie wyników badania

Cele i metodologia badania

Fundacja Billa i Melindy Gates zleciła TNS, niezależnej firmie badawczej o globalnym zasięgu, przeprowadzenie badania w 17 krajach UE, aby poznać opinie na temat bibliotek publicznych i określić sposoby korzystania z nich. Badanie miało ustalić, jaki wpływ wywierają biblioteki publiczne na życie użytkowników.

Badanie składało się z następujących części:

- warsztaty z udziałem stron zainteresowanych w celu omówienia priorytetów badania;
- badanie źródeł zastanych, aby zebrać kluczowe dane na temat bibliotek;
- badanie ankietowe reprezentatywnej próby populacji w wieku od 15 lat w całym w każdym z 17 krajów;
- badanie ankietowe wśród użytkowników bibliotek oraz użytkowników publicznych komputerów w wieku od 15 lat w całym w każdym z 17 krajów, prowadzone w bibliotekach; oraz
- badanie jakościowe wśród użytkowników oraz personelu bibliotek.

Niniejszy raport przedstawia w skrótej formie wyniki uzyskane w Polsce i porównuje je z wynikami uzyskanymi dla całej UE.

Obraz bibliotek publicznych w Polsce

- Na podstawie badania źródeł zastanych ustalono, że w Polsce istnieje 8 261 bibliotek publicznych, co przekłada się na 2,2 biblioteki na 10 000 mieszkańców, w porównaniu ze średnią w UE, wynoszącą 1,3 biblioteki na 10 000 mieszkańców.
- Obecnie 83% bibliotek publicznych w Polsce oferuje użytkownikom dostęp do komputerów.

Korzystanie z bibliotek oraz publicznie dostępnych komputerów

- Szacuje się, że 6,6 miliona dorosłych Polaków, tj. jedna piąta dorosłych mieszkańców kraju (20%), korzystała z biblioteki publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy w porównaniu z nieco mniej niż jedną czwartą (23%) dorosłych w Europie.
- Około 0,5 miliona dorosłych w Polsce, 1% dorosłej populacji, korzystało z publicznie dostępnych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Jest to zdecydowanie poniżej średniej europejskiej, wynoszącej 4% dorosłych.
- Użytkownikami publicznie dostępnych komputerów w Polsce – podobnie jak w przypadku średniej unijnej – są częściej mężczyźni oraz osoby z grupy wiekowej 15-24 lata; znacznie częściej, w porównaniu ze średnią dla UE, są to osoby mieszkające w miastach lub dużych miastach i częściej także niż w przypadku średniej w Unii mamy do czynienia z osobami, które nadal uczą się/studiują.
- Wśród głównych motywacji użytkowników publicznie dostępnych komputerów w UE wymieniany jest bezpłatny charakter usługi oraz brak innych możliwości korzystania z komputera. Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów w Polsce, w porównaniu z użytkownikami w całej UE, znacznie częściej wymieniali szybsze łącze internetowe niż posiadane w domu lub w pracy jako powód korzystania z komputerów w bibliotekach publicznych.
- Szacuje się, że łącznie 85 000 użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce nie posiada innego miejsca z dostępem do Internetu lub z bezpłatnym dostępem do Internetu.
- Usługa polegająca na oferowaniu publicznie dostępnych komputerów jest znacznie bardziej ceniona w Polsce, niż średnio w UE. Ogółem, 99% użytkowników publicznie dostępnych komputerów uznaje za ważny dostęp do komputera oraz Internetu w bibliotece, w porównaniu z 92% wszystkich użytkowników publicznie dostępnych komputerów w UE. Ponad cztery piąte

użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce (85%) ocenia tę usługę jako ogromnie ważną lub bardzo ważną, co zdecydowanie wykracza poza średnią dla UE (70%).

- Poziom zadowolenia z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych był wysoki wśród użytkowników: 95% użytkowników w Polsce jest zadowolonych.

Postrzeganie bibliotek publicznych i korzyści dla użytkowników

- Mniej więcej osiem na dziesięć osób korzystających z bibliotek w Polsce twierdzi, że ważny jest dla nich dostęp do „książek i podręczników szkolnych”, „bezpłatny dostęp do Internetu” oraz „bezpłatny dostęp do komputerów” (dla porównania w Europie jest to siedem na dziesięć osób).
- Nieco ponad połowa (55%) Polaków (zarówno tych, którzy korzystają, jak i nie korzystają z bibliotek) uważa, że biblioteki bardzo skutecznie, skutecznie lub raczej skutecznie zaspokajają potrzeby lokalnej społeczności, co wypada poniżej średniej dla UE (64%).
- Ponad jedna trzecia (36%) Polaków jest zdania, że biblioteki publiczne powinny otrzymywać większe wsparcie finansowe niż obecnie, co sytuuje wynik nieco poniżej średniej dla UE (40%).
- Ponad 86% użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce twierdzi, że korzystanie z tego rodzaju komputerów przyniosło im przynajmniej jedną korzyść. To nieco więcej niż średnia dla UE (83%) i odpowiada około 0,4 miliona osób w Polsce.
- Użytkownicy bibliotek w Polsce częściej, w porównaniu ze średnią dla UE, zdecydowanie zgadzają się ze stwierdzeniem, że biblioteki są „życzliwe i przyjazne” (69% w Polsce w porównaniu z 58% w UE), „mają dobrze wyszkolony personel” (58% w Polsce w porównaniu z 43% w UE), „oferują otoczenie neutralne politycznie” (57% w Polsce w porównaniu z 50% w UE) oraz „są innowacyjne” (44% w Polsce, 38% w UE).

Nieformalne i pozaformalne uczenie się

- 13 % użytkowników bibliotek w Polsce uczestniczyło w ciągu ostatnich 12 miesięcy w zajęciach związanych z edukacją odbywających się w bibliotece. To wynik poniżej średniej dla całej UE, wynoszącej 25%.

Zastosowanie publicznie dostępnych komputerów w dziedzinie zatrudnienia i działalności gospodarczej

- Około jednej piątej (21%) użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce korzystało z komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, aby wykonać czynność związaną z pracą, co sytuuje się poniżej średniej unijnej będącej na poziomie 30%. Odpowiada to ok. 95 000 użytkownikom publicznie dostępnych komputerów w Polsce, którzy skorzystali z komputerów w bibliotece, aby wykonać czynność związaną z zatrudnieniem.
- Szacuje się, że 28 000 użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce korzystało z komputerów, aby ubiegać się o pracę, w ciągu ostatnich 12 miesięcy, a 10 000 dorosłych osób znalazło w ten sposób zatrudnienie.

E-administracja i aktywność obywatelska

- Badanie wykazało, że jeden na siedmiu użytkowników komputerów dostępnych w bibliotekach w Polsce (14 %) korzystał z nich w związku z usługami administracji publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy, podczas gdy w UE takie czynności wykonuje średnio co czwarty użytkownik (24%). Polscy użytkownicy rzadziej niż wskazuje średnia unijna, korzystali z komputerów, aby uzyskać informacje ze stron internetowych administracji publicznej (10% w Polsce w porównaniu z 17% w

UE) i jeszcze rzadziej, by pobierać formularze urzędowe (7% w Polsce w porównaniu z 12% w UE).

- Trzech na dziesięciu użytkowników komputerów w bibliotece w Polsce (31%) korzystało z nich w ciągu ostatnich 3 miesięcy w związku z aktywnością obywatelską, co wykracza poza średnią unijną sytuującą się na poziomie 26%. Dwie najczęściej wskazywane czynności związane z aktywnością obywatelską to czytanie lub zamieszczanie komentarzy na temat spraw obywatelskich albo politycznych na stronach internetowych (20% w porównaniu z 14% w UE) oraz szukanie informacji na temat działalności władz na poziomie lokalnym / krajowym / unijnym (14% w Polsce w porównaniu z 10% w UE).

1. Uwarunkowania i metodologia

1.1 Kontekst badania

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

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

W ramach strategii Europa 2020 na rzecz wzrostu gospodarczego, który ma być inteligentny, zrównoważony i sprzyjający włączeniu społecznemu, Unia Europejska wyznaczyła sobie ambitne zadania w wielu dziedzinach rozwoju. Poszerzanie dostępu do informacji odgrywa tu istotną rolę – w szczególności w obszarze zatrudnienia, innowacji, edukacji oraz włączenia społecznego. Państwa członkowskie UE muszą osiągnąć pewne wyniki w tych obszarach do roku 2020. Niepotwierdzone źródła wskazują, że dostęp do TIK w bibliotekach publicznych może wspomagać wdrażanie polityk w zakresie wzrostu, edukacji czy spójności, związanych ze strategią Europa 2020. Chodzi na przykład o kluczowe kompetencje cyfrowe oraz etapy włączenia społecznego opisane w Europejskiej agendzie cyfrowej (jednym z siedmiu projektów przewodnich strategii Europa 2020) lub pozaformalne i nieformalne uczenie się, które jest wymienione w trzech z siedmiu projektów przewodnich. W innych obszarach polityki – na przykład w ramach wspierania wykwalifikowanej siły roboczej lub kojarzenia osób poszukujących pracy z możliwościami zatrudnienia, rola bibliotek publicznych jest mniej oczywista. W tej dziedzinie potrzebne są dodatkowe dane, aby potwierdzić wpływ bibliotek publicznych, co pomogłoby w zapewnieniu wsparcia ze strony UE dla ich działań.

Niniejsze badanie, w którego skład wchodzi raport ogólnoeuropejski oraz raporty krajowe, zostało wykonane na zlecenie fundacji Billa i Melindy Gates, aby podkreślić znaczenie bibliotek publicznych w realizacji społecznych i ekonomicznych polityk w ramach strategii Europa 2020.

Program Global Libraries fundacji Billa i Melindy Gates jest obecnie realizowany w pięciu krajach Unii Europejskiej: w Bułgarii, na Łotwie, Litwie, w Polsce oraz Rumunii. W Polsce inicjatywa Global Libraries

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

wspiera Program Rozwoju Bibliotek, realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI) przy wsparciu Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności. Projekt jest realizowany przede wszystkim na obszarach wiejskich.

1.2 Cele badania

Głównym celem badania było poznanie wpływu, jaki biblioteki publiczne w Polsce wywierają na życie swoich użytkowników.

1.3 Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone w następujących siedemnastu krajach: Belgii, Bułgarii, Czechach, Niemczech, Danii, Grecji, Hiszpanii, Finlandii, Francji, we Włoszech, na Litwie, Łotwie, w Holandii, Polsce, Portugalii, Rumunii oraz w Zjednoczonym Królestwie.

Badanie obejmowało kilka etapów. Najpierw przeprowadzono badanie źródeł zastanych, aby zebrać dostępne informacje przedstawiające obraz bibliotek publicznych w badanych krajach, z wykorzystaniem takich źródeł jak Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń i Instytucji Bibliotekarskich (IFLA), krajowe i lokalne statystyki biblioteczne, lokalne stowarzyszenia bibliotekarskie, krajowe urzędy statystyczne, Eurostat, Eurobarometr itp. Badanie to zostało przeprowadzone w październiku/listopadzie 2012 roku.

- Reprezentatywną próbę 1000 osób w wieku 15+ w Polsce (łącznie w 17 krajach 17 816 osób) zapytano o korzystanie z bibliotek, komputerów w bibliotekach oraz ich stosunek do bibliotek.
- Wywiady zostały przeprowadzone w bibliotekach. W Polsce, przeprowadzono 700 wywiadów z osobami, które nie korzystały z publicznie dostępnych komputerów w bibliotekach (łącznie w 17 krajach 12 537 osób) oraz 700 rozmów z osobami, które z nich korzystały (łącznie w 17 krajach 11 716 osób). Wywiady w Polsce przeprowadzono w 38 bibliotekach, które wybrano i z którymi skontaktowano się z pomocą polskiego Programu Rozwoju Bibliotek. Wywiady z respondentami przeprowadzono w osobistej rozmowie.
- Przeprowadzono również jakościowe badania terenowe, które obejmowały w każdym kraju pięć 60-minutowych pogłębionych wywiadów z pracownikami bibliotek na wyższych stanowiskach oraz cztery 90-minutowe dyskusje grupowe z użytkownikami publicznie dostępnych komputerów. W każdym kraju badaniami objęte były przynajmniej 3 biblioteki, zarówno na obszarach miejskich, jak i miejsko-wiejskich.

Przeprowadzono ważenie wyników badania, aby końcowe wyniki były reprezentatywne dla całej populacji danego kraju. Ważenie zostało również zastosowane, aby wyrównać wagę każdego kraju w wynikach ogólnoeuropejskich, proporcjonalnie do wielkości populacji.

1.4 Raport

Niniejszy raport przedstawia w skrótovej formie wyniki uzyskane w Polsce oraz porównuje je z wynikami dla ogółu państw UE. Wyniki dla UE opierają się na danych uzyskanych w 17 krajach objętych niniejszym badaniem. Przygotowano raport całościowy oraz odrębne raporty dla wszystkich krajów objętych badaniem⁵.

W niniejszym raporcie stosowane będą następujące określenia:

- „Biblioteka”: rozumiana jako biblioteka publiczna, dostępna dla wszystkich, z wyłączeniem bibliotek szkolnych i uczelnianych
- „Użytkownik publicznie dostępnych komputerów/korzystanie z publicznie dostępnych komputerów”: rozumiane jako korzystanie z komputerów publicznych w celu uzyskania dostępu

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor i Currenti (2013): *Europejskie badanie mające na celu pomiar opinii użytkowników na temat korzyści wynikających ze stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych w bibliotekach publicznych* (sfinansowane przez fundację Billa i Melindy Gates)

do Internetu w bibliotece publicznej. Określenie to odnosi się do osób, które odpowiedziały twierdząco na następujące pytanie:

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

W niniejszym raporcie wyniki uzyskane w Polsce porównywane są ze średnimi wynikami dla UE. Średnia dla UE obliczana jest na podstawie odpowiedzi z 17 krajów objętych badaniem. Należy podkreślić, że dane dotyczące Polski są *zawarte* w średniej dla UE, co obniża statystyczną moc porównania danych dotyczących Polski i UE.

Większość danych wyrażona jest w procentach, jednak w niektórych miejscach niniejszego raportu dane zostały przeliczone i przedstawione w postaci szacunkowych danych liczbowych, aby odzwierciedlić populację Polski.

2. Obraz bibliotek publicznych i dostępu do Internetu

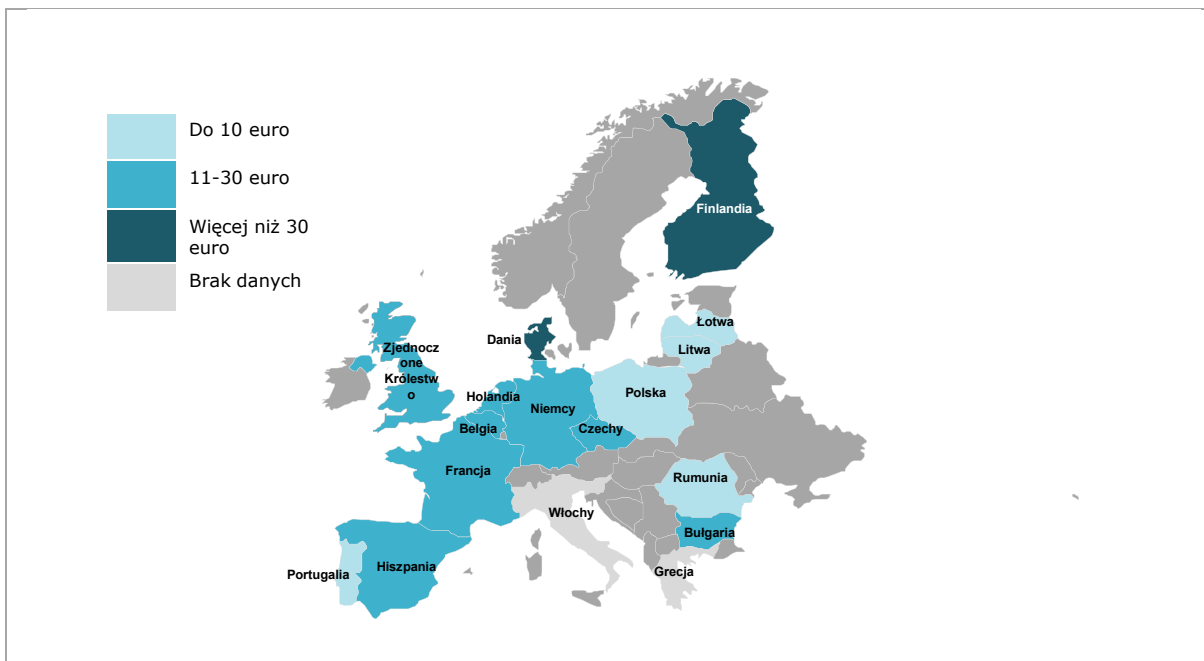
W Polsce istnieje 8 261 bibliotek publicznych (stan na rok 2012)⁶, co daje 2,2 biblioteki na 10 000 mieszkańców, w porównaniu ze średnią dla 17 państw UE wynoszącą 1,3 biblioteki na 10 000 mieszkańców. Liczba bibliotek publicznych w Polsce powoli zmniejsza się, co jest spowodowane nieustannym ograniczaniem budżetu krajowego oraz budżetów samorządowych.

Biblioteki publiczne w Polsce są finansowane zarówno przez władze centralne, jak i lokalne, jednak większość finansowania pochodzi od lokalnych samorządów (93%), a jedynie 8% z budżetu centralnego, co pokazuje ważną rolę regionalnej polityki oraz lokalnych budżetów.

Roczne wydatki na biblioteki per capita w Polsce wynoszą ok. 8 euro (32 PLN) i jest to poniżej średniej dla UE, co ilustruje poniższa mapa:

⁶ Źródło: Kultura w 2010 r., Główny Urząd Statystyczny

Rysunek 1: Roczne wydatki na biblioteki per capita



Źródło: badanie źródeł zastanych, TNS

Dostęp do komputerów oferuje 83% bibliotek publicznych w Polsce. Odsetek bibliotek publicznych z dostępem do Internetu wynosi w Polsce 78%.

Opublikowane przez Eurostat (2011) dane dotyczące dostępu do Internetu w domu pokazują, że Polska sytuuje się poniżej średniej europejskiej: 67% gospodarstw domowych w Polsce posiada dostęp do Internetu, podczas gdy w Europie jest to średnio 73%. Można zatem przypuszczać, że zapotrzebowanie na publicznie dostępne komputery oraz korzystanie z nich będzie w Polsce wyższe niż w innych krajach.

3. Korzystanie z bibliotek oraz komputerów publicznych

3.1 Dostęp do bibliotek oraz komputerów publicznych

Badanie ogólne respondentów wykazało, że w Polsce korzysta z bibliotek nieco mniej osób niż średnio w UE.

- Szacuje się, że 6,6 miliona dorosłych Polaków, tj. jedna piąta dorosłej populacji w Polsce (20%), odwiedziła bibliotekę publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w porównaniu z nieco mniej niż jedną czwartą (23%) wszystkich dorosłych mieszkańców Europy.
- Szacuje się, że 4 miliony dorosłych, tj. ponad jedna dziesiąta dorosłej populacji w Polsce (12%), korzysta z biblioteki raz w miesiącu, co daje wynik bardzo zbliżony do średniej unijnej, będącej na poziomie 14%.

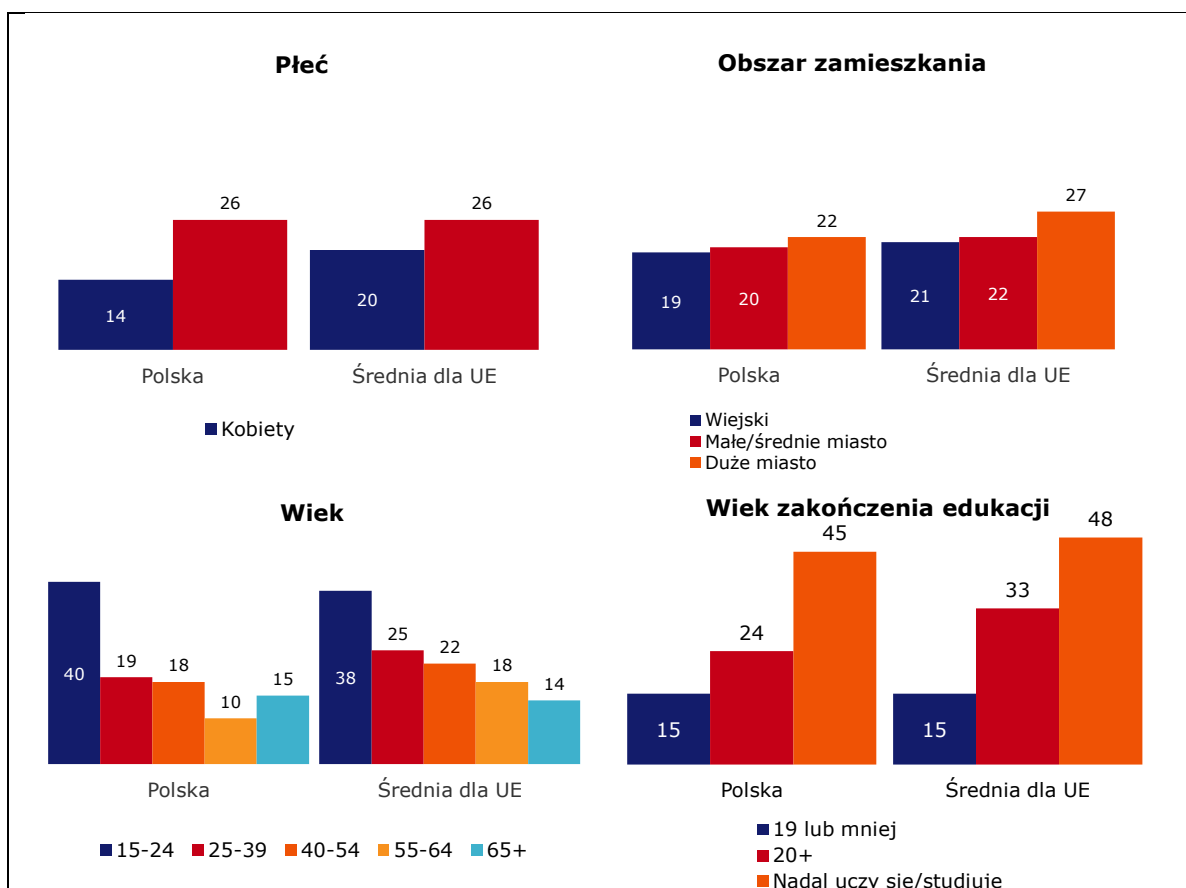
Różnice w korzystaniu z bibliotek w ciągu ostatnich 12 miesięcy pomiędzy różnymi grupami osób w Polsce i w UE przedstawia Rysunek 2. W Polsce:

- Kobiety (26%) korzystały z bibliotek częściej niż mężczyźni (14%), co zgadza się z danymi dla całej UE.
- Korzystanie z bibliotek w Polsce było najbardziej rozpowszechnione w grupie wiekowej 15-24 lata (40%), podobnie wskazuje średnia dla UE dla tej grupy wiekowej. Jednak korzystanie z bibliotek w Polsce w innych grupach wiekowych sytuowało się poniżej średniej dla UE (w Polsce w ciągu

ostatnich 12 miesięcy bibliotekę odwiedziło 19% osób w wieku 25-39 lat, 18% osób w wieku 40-54 lata i 10% osób w wieku 55-64 lata).

- Korzystanie z bibliotek pozostaje na podobnym poziomie zarówno w dużych miastach (22%), mniejszych miastach (20%), jak i na obszarach wiejskich (19%).
- Korzystanie z bibliotek jest bardziej rozpowszechnione wśród osób, które nadal się uczą/studiują – 45% tej grupy korzystało z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Wynik ten sytuuje się nieco poniżej średniej dla UE (48%).

Rysunek 2: W każdej z grup, odsetek osób, które korzystały z biblioteki w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie typu omnibus – Q1. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy odwiedził(a) Pan(i) bibliotekę publiczną?
 Podstawa: Polska – Ogół dorosłych (1000), Mężczyźni (477), Kobiety (523), 15-24 (171), 25-39 (272), 40-54 (220), 55-64 (193), 65+ (144), Duże miasto (295), Małe miasto (325), Obszar wiejski (380), Edukacja zakończona w wieku 19 lat lub wcześniej (569), 20 lub więcej (264), Nadal uczy się/studiuje (111), UE – Ogół dorosłych (17816), Mężczyźni (8521), Kobiety (9295), 15-24 (2636), 25-39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Duże miasto (5352), Małe miasto (6653), Obszar wiejski (5633), Edukacja zakończona w wieku 19 lat lub wcześniej (9943), 20 lub więcej (5500), Nadal uczy się/studiuje (1801),

Charakterystyka użytkowników bibliotek w Polsce, w porównaniu z UE, przedstawiała się następująco:

- 33% użytkowników bibliotek w Polsce to mężczyźni, 67% to kobiety; asymetria rozkładu wyników, ze wskazaniem na kobiety, jest większa w Polsce niż średnio w UE (mężczyźni 42%, kobiety 58%)
- Użytkownicy w Polsce należą zasadniczo do młodszych grup wiekowych w porównaniu ze średnią dla UE – 34% z nich mieści się w grupie wiekowej 15-24 lata, 26% – w grupie 25-39 lat, 20% – w grupie 40-54 lata, 9% – w grupie 55-64 lata i 11% w grupie 65+; dla UE jest to średnio 25%

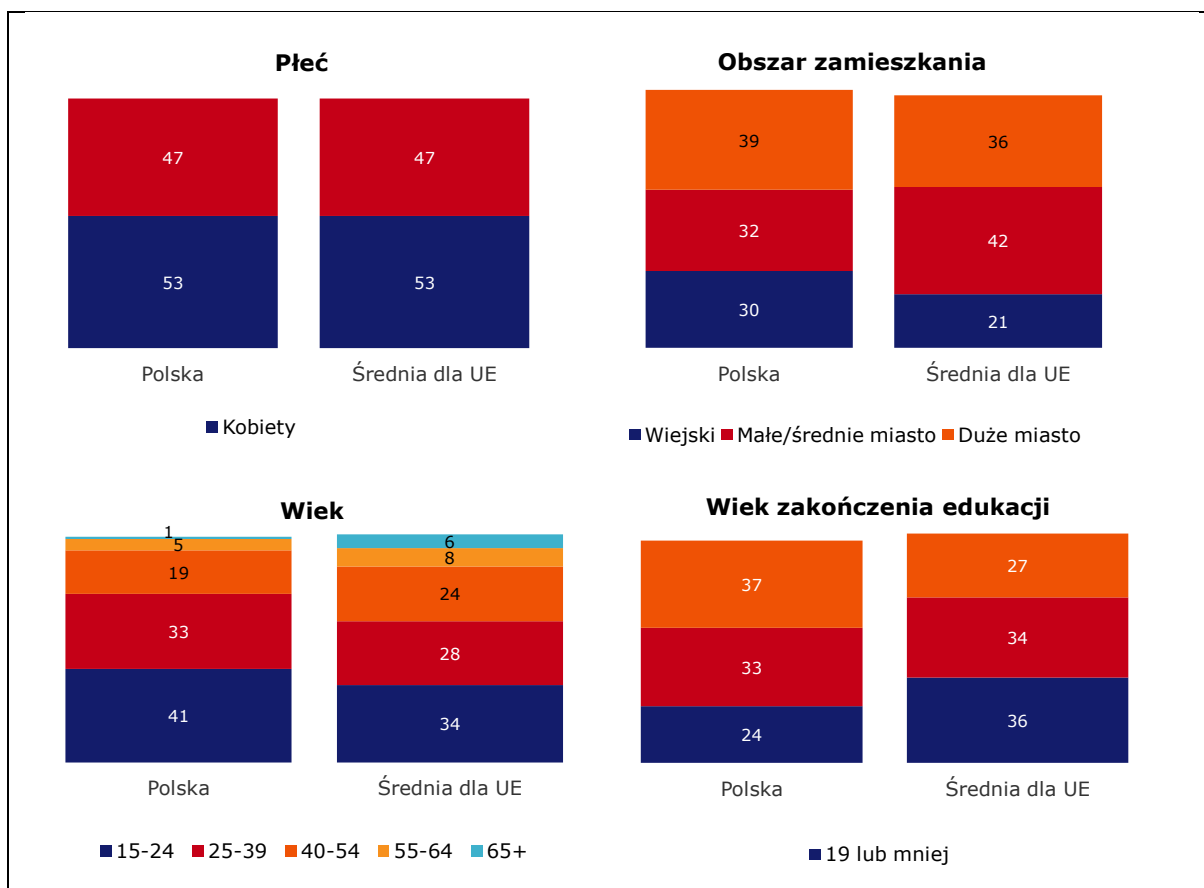
w grupie 15-24 lata, 26% w grupie 25-39 lat, 25% w grupie 40-54 lata, 12% w grupie 55-64 lata i 12% w grupie 65+.

Tylko 7% osób, które odwiedziły bibliotekę w Polsce w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystało z publicznie dostępnego komputera – to połowa średniej dla UE, która wynosi 14%. Osoby, które nie korzystały z publicznych komputerów zapytano, dlaczego tego nie robiły: większość z nich (77%) odpowiedziała wówczas, że nie ma takiej potrzeby, gdyż posiada komputer/Internet w domu. Jednak znaczna mniejszość (6%) odpowiedziała, że nie wie jak korzystać z komputera czy Internetu, co wskazuje, że istnieje potencjał do dalszego poszerzania bazy użytkowników korzystających z komputerów publicznych w bibliotekach.

Ogółem, badanie wykazało, że 1% dorosłych Polaków korzystało z publicznie dostępnego komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy, co daje wynik niższy od średniej dla osób dorosłych w UE pozostającej na poziomie 4%. Szacuje się, że odsetek ten odpowiada około 0,5 miliona osób dorosłych w Polsce.

Użytkownicy komputerów publicznych w Polsce, podobnie jak wskazuje średnia dla UE, to raczej mężczyźni, z grupy wiekowej 15-24 lata. W Polsce, użytkownicy komputerów publicznych to także częściej osoby, które nadal uczą się/studiują, co pokazuje Rysunek 3.

Rysunek 3: Charakterystyka osób, które korzystały z komputerów publicznych w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C4. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z publicznie dostępnego komputera w bibliotece publicznej, aby uzyskać dostęp do Internetu?

Podstawa: Ogół użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce (700), UE (11 716).

Nieco mniej niż połowa użytkowników w Polsce (46%) korzystała z publicznych komputerów raz na trzy miesiące lub rzadziej, co odpowiada średniej dla UE (47%). 15% użytkowników komputerów publicznych korzystało z nich przynajmniej raz w tygodniu w porównaniu z 23% w UE, a 37% robiło to raz, dwa lub trzy razy w miesiącu (w porównaniu z 29% w UE).

W badaniu jakościowym, pracownicy bibliotek na wyższych stanowiskach opisali różne metody, które stosowali, aby zwiększyć poziom wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych i wyjść naprzeciw potrzebom osób, które obsługują. Wśród bardziej formalnych sposobów wymieniali oni kampanie informacyjne i promocyjne, które polegały na tym, że umieszczali ogłoszenia w lokalnych mediach (prasa, radio, Internet), informujące o zbliżających się szkoleniach lub warsztatach. Plakaty informacyjne były rozwieszane w budynkach biblioteki, a w mniejszych miastach pracownicy umieszczali informacje na słupach informacyjnych oraz w sklepach. W mniejszych miastach stosowano także marketing szeptany, polegający na tym, że przez telefon lub kontakty towarzyskie, pracownicy zachęcali mieszkańców do korzystania z usług TIK.

„Wie Pan(i), staramy się dotrzeć do naszych czytelników poprzez różne strony internetowe. Wielu mieszkańców dowiaduje się też z lokalnych gazet, które publikują artykuły o przeszłych lub przyszłych wydarzeniach. Zapraszamy także osoby telefonicznie, mamy numery telefonu do naszych stałych czytelników, osób starszych. Stałych czytelników informujemy również pocztą o różnych przedsięwzięciach, które organizujemy.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

Biblioteki podejmowały również starania – poprzez zatrudnianie wolontariuszy oraz pracowników z dobrymi umiejętnościami obsługi komputera, a także szkolenie obecnych pracowników – aby zwiększyć liczbę personelu, mogącego świadczyć pomoc dla użytkowników w zakresie TIK.

Skuteczność w przyciąganiu różnych grup użytkowników była różna w zależności od grupy. Na przykład łatwiej było przyciągnąć osoby starsze niż użytkowników o niskich dochodach. Większość szkoleń była kierowana właśnie do tej pierwszej grupy, która chętnie brała udział w kursach i była entuzjastycznie nastawiona do nauki.

„Organizujemy kursy z robótek ręcznych, więc staraliśmy się przedstawić uczestniczkom Internet jako środek do wyszukiwania nowych wzorów. Pokazywaliśmy jak znaleźć i wydrukować nowe wzory, jak szukać pomysłów, gdzie znaleźć blogi i strony internetowe, z których można pobierać materiały. Pokazaliśmy im jak działa wyszukiwarka grafiki Google i w jaki sposób mogą z niej korzystać, aby wybrać różne wzory. Pokazaliśmy im również jak wykorzystać portal YouTube, aby nauczyć się nowych rzeczy.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

Do osób bezrobotnych i defaworyzowanych trudniej było dotrzeć, gdyż obawiały się one stygmatyzacji poprzez udział w szkoleniu z pisania CV i listu motywacyjnego. Aby przełamać tę barierę, biblioteki współpracowały z urzędami pracy, jednak to podejście nie zawsze było odpowiednie na terenach wiejskich.

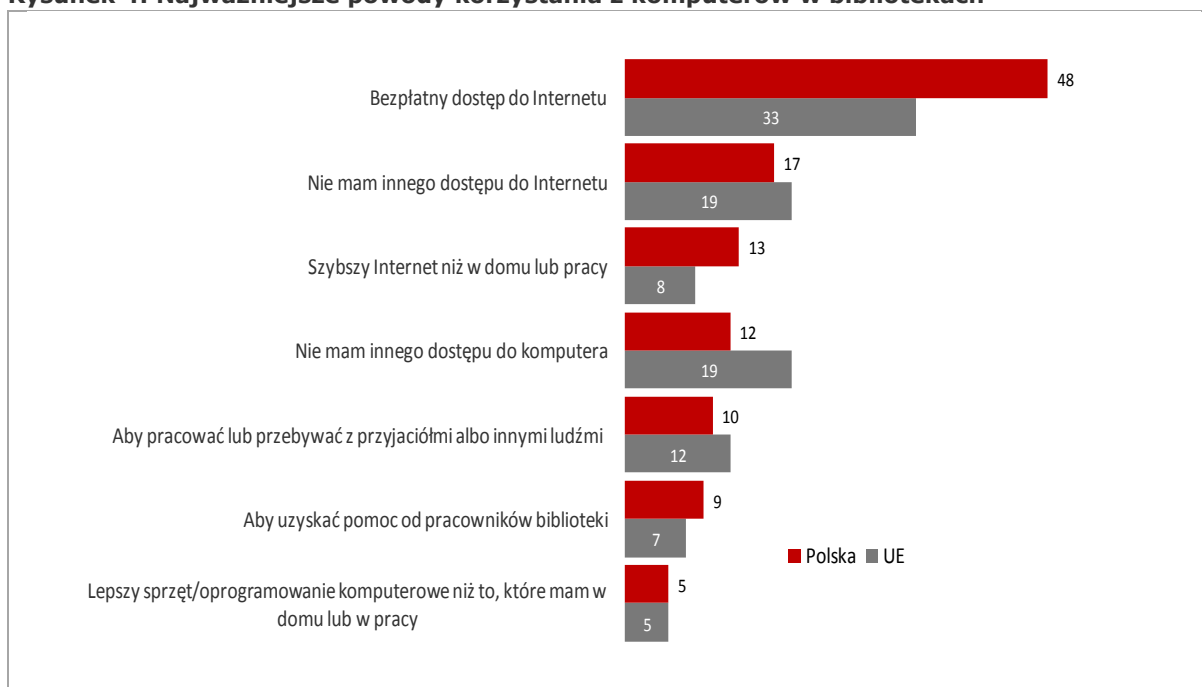
Niektóre biblioteki nie były w stanie zapewnić dostępu dla osób niepełnosprawnych, na przykład z powodu braku podjazdu dla wózków. Aby dotrzeć do tej grupy, pracownicy bibliotek odwiedzali takie osoby w domach i współpracowali z lokalnymi ośrodkami, pracującymi z niepełnosprawnymi. Jedna z bibliotek w dużym mieście oferowała audiobooki dla osób niesłyszących.

Respondenci wspominali także o tym, że posiadając personel mówiący po angielsku, biblioteki były przygotowane do oferowania usług na rzecz mniejszości etnicznych.

3.2 Powody korzystania z publicznie dostępnych komputerów

Użytkownicy publicznie dostępnych komputerów w ankiecie przeprowadzonej w bibliotece zostali zapytani o najważniejsze powody, dla których zdecydowali się skorzystać z komputera, Internetu oraz oprogramowania w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Widać wyraźnie, że zarówno w Polsce, jak i w UE, głównym powodem wskazywanym przez użytkowników komputerów publicznych, był bezpłatny charakter usługi oraz brak innych możliwości dostępu. Użytkownicy bibliotek w Polsce częściej niż w innych krajach mówili również, że Internet w bibliotekach jest szybszy niż ten, który mają w domu lub w pracy (13% w Polsce w porównaniu z 8% w UE).

Rysunek 4: Najważniejsze powody korzystania z komputerów w bibliotekach



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C8 Jakie były najważniejsze powody, dla których zdecydował(a) się Pan(i) skorzystać z komputera, Internetu oraz oprogramowania w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy?
Podstawa: Ogół użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce (700), UE (11 716).

Użytkownikom publicznych komputerów zadano jeszcze dwa bardziej bezpośrednie pytania dotyczące innych możliwości korzystania z tego rodzaju usług. Po pierwsze zapytano ich o inne miejsca, gdzie mogą korzystać z Internetu, a po drugie o inne miejsca, gdzie mogą korzystać z Internetu *bezpłatnie*. 7% użytkowników w Polsce odpowiedziało, że nie mają innych możliwości, aby korzystać z Internetu (dla porównania w całej UE odpowiedziało tak 11%), a kolejne 12% wskazało, że nie mają innego miejsca, w którym mogliby korzystać z Internetu bezpłatnie (w porównaniu z 14% w całej UE). Ogółem szacuje się, że około 85 000 użytkowników publicznych komputerów w Polsce (18% użytkowników publicznie dostępnych komputerów) nie ma innego miejsca, gdzie mogliby korzystać z Internetu lub korzystać z Internetu bezpłatnie.

Osoby, które odpowiedziały, że nie mają innych możliwości dostępu do Internetu, często należały do grup „cyfrowo wykluczonych” (często również „społecznie wykluczonych”), co jasno wskazuje na znaczenie publicznie dostępnych komputerów w przyszłości, w kontekście strategii rozwoju Europa 2020. Osoby należące do poniższych grup najczęściej odpowiadały, że nie mają innych możliwości:

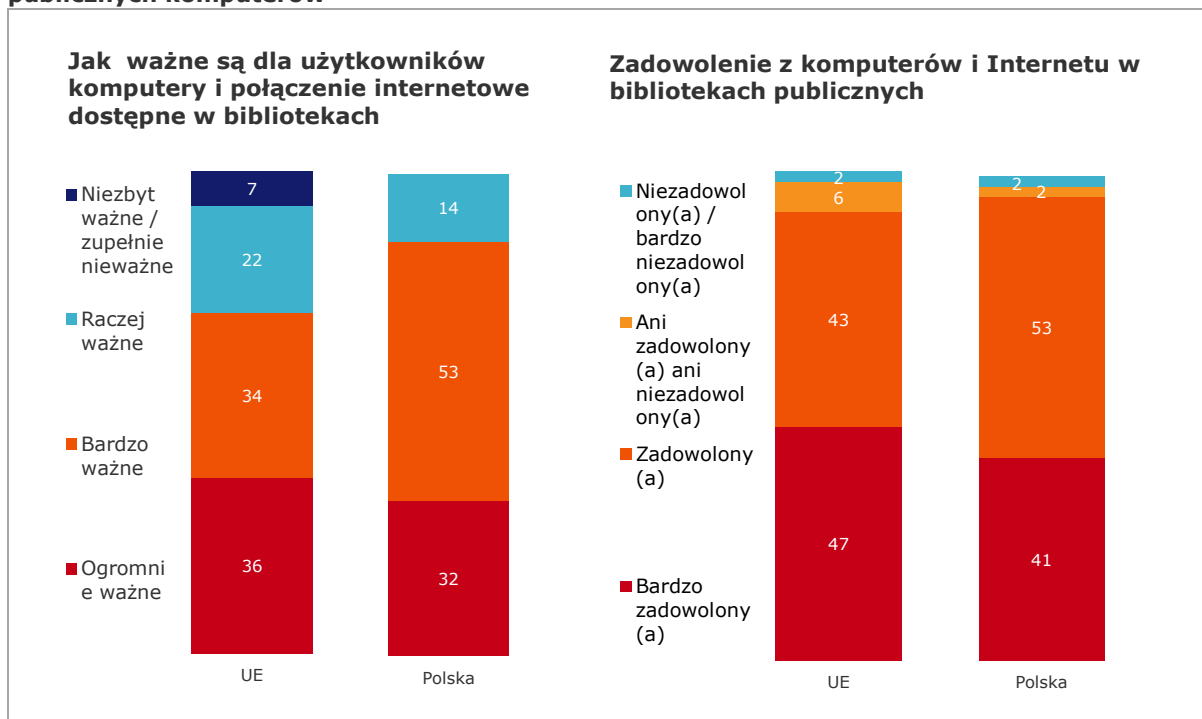
- Osoby starsze – 25% użytkowników komputerów w wieku 55+ nie miało innego miejsca, gdzie mogliby korzystać z Internetu, w porównaniu z jedynie 4% osób w wieku 15-24 lata
- Osoby pozostające bez zatrudnienia – 8% nie miało innego miejsca, gdzie mogliby korzystać z Internetu, w porównaniu z 3% zatrudnionych.

Znaczenie przypisywane usługom związanym z komputerami publicznymi było większe wśród użytkowników w Polsce niż średnio w UE, jak pokazuje Rysunek 5. Ogółem 99% użytkowników komputerów publicznych w Polsce twierdzi, że oferowanie przez biblioteki dostępu do komputerów i Internetu jest ważne, w porównaniu z 92% wszystkich użytkowników komputerów publicznych w UE. Ponad cztery piąte użytkowników komputerów publicznych w Polsce (85%) wskazało, że usługi te są ogromnie ważne lub bardzo ważne, w porównaniu z 70% osób w całej UE.

Dostęp do komputerów i Internetu w bibliotekach był szczególnie wysoko ceniony przez użytkowników z terenów wiejskich/małych miast, w przeciwieństwie do dużych miast (odpowiednio 37% i 24% osób z tych grup określiło te usługi jako ogromnie ważne).

Zadowolenie z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych jest duże, jak pokazuje Rysunek 5. Także i tutaj polscy użytkownicy częściej niż użytkownicy z UE łącznie wskazywali, że są zadowoleni z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach; 95% użytkowników w Polsce odpowiedziało, że są zadowoleni w porównaniu z 91% użytkowników w całej UE.

Rysunek 5: Wartość komputerów publicznych w ocenie użytkowników i zadowolenie z publicznych komputerów



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C30 Proszę powiedzieć, na ile ważny są dla Pana(i) komputer i połączenie internetowe dostępne w bibliotekach? Oraz C31 Jak bardzo zadowolony(a) lub niezadowolony(a) jest Pan(i) z dostępu do komputerów i Internetu w bibliotekach publicznych?

Podstawa: Ogół użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce (700), UE (11 716).

W Polsce około trzy czwarte użytkowników publicznych komputerów (74%) powiedziało, że kiedy przychodzą do biblioteki publicznej, aby skorzystać z komputera, od razu znajdują wolny komputer, a kolejne 17% odpowiedziało, że muszą czekać mniej niż 10 minut. Czas oczekiwania w Polsce jest więc krótszy niż średni czas oczekiwania w UE (72% użytkowników komputerów publicznych znajduje wolny komputer od razu, a kolejne 16 % czeka mniej niż 10 minut).

W badaniach jakościowych ustalono, że liczba komputerów udostępnianych użytkownikom wynosiła od 1 do 7 i większość z nich została zakupiona w ramach programów rozwoju bibliotek. Dostęp do Internetu oraz sieć Wi-Fi były zapewnione we wszystkich bibliotekach, a komputery posiadały oprogramowanie MS Office. Laptopy były dostępne dla użytkowników niepełnosprawnych ruchowo i były również wykorzystywane podczas warsztatów z dziećmi. Drukarki, skaner oraz aparaty cyfrowe również znajdowały się w bibliotekach.

Zdaniem pracowników bibliotek na wyższych stanowiskach posiadany przez nich sprzęt komputerowy był przestarzały a oprogramowanie nieaktualne; zgłaszali także przypadki zbyt powolnego działania urządzeń. Jednak sprzęt komputerowy był wymieniany dopiero wtedy, kiedy zupełnie nie nadawał się już do użytku.

„Komputery są dostępne dla naszych członków we wszystkich bibliotekach. Jedna biblioteka ma ich kilka, w innej będzie tylko jeden – wszystko zależy od wielkości placówki. Wszystkie komputery posiadają dostęp do Internetu. W zasadzie to czekamy aż

przestaną działać i dopiero wtedy je wymieniamy.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

„Nie, nie, owszem mamy problemy z komputerami, które na początku działają wolno i ludzie się denerwują, ale to jest kwestia oprogramowania, a nie sprzętu.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski)

Niekiedy zgłaszano również, że ze względu na wysokie koszty obsługi urządzeń takich jak drukarki, usługa bywała okresowo niedostępna, na przykład wtedy, kiedy trzeba było wymienić toner, a nie było od razu środków na ten cel.

„Drukarki to urządzenia drogie w obsłudze. Są problemy, ponieważ ludzie są przyzwyczajeni do tego, że mają możliwość kopiowania, drukowania w kolorze, a koszty eksploatacji są tak wysokie, że nie zawsze możemy zapewnić tę usługę. Na przykład toner – jest naprawdę drogi.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski)

Zdaniem kadry kierowniczej szybkość Internetu była wystarczająca na potrzeby użytkowników, choć mogłaby być większa.

„[Szybkość] jest przecięta, nie pamiętam jaka jest dokładnie, ale mogłaby być trochę większa. Czasem trzeba cierpliwości, chwilę poczekać.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski)

Użytkownicy byli raczej zadowoleni z jakości sprzętu, gdyż mieli na uwadze ograniczone środki, jakimi dysponują biblioteki. Wymagania użytkowników nie były wygórowane – liczyła się dla nich przede wszystkim możliwość przeglądania stron internetowych, korzystania z pakietu MS Office oraz edytowania zdjęć i materiałów graficznych. Zgłaszali oni problemy dotyczące liczby dostępnych komputerów oraz prędkości łącza internetowego, chodziło na przykład o wolne ładowanie stron internetowych, kiedy wszystkie komputery były zajęte.

„Sprzęt nie jest najnowszy i mógłby działać szybciej. Musiałem zmienić komputer na inny, ponieważ tamten był za wolny.” (Użytkownik, mężczyzna, obszar miejski)

„Przychodzi dużo ludzi i trzeba czekać, bo są tu tylko trzy stanowiska komputerowe.” (Użytkownik, mężczyzna, obszar miejski)

„Ten, który mam w domu jest gorszy, działa jeszcze wolniej.” (Użytkownik, kobieta, obszar miejski)

W pewnej bibliotece w małym mieście komputery były wyposażane w przestarzałą wersję MS Office, co sprawiało użytkownikom trudności w otwieraniu dokumentów, które przynosili ze sobą spoza biblioteki na pamięciach przenośnych USB.

4. Postrzeganie bibliotek publicznych

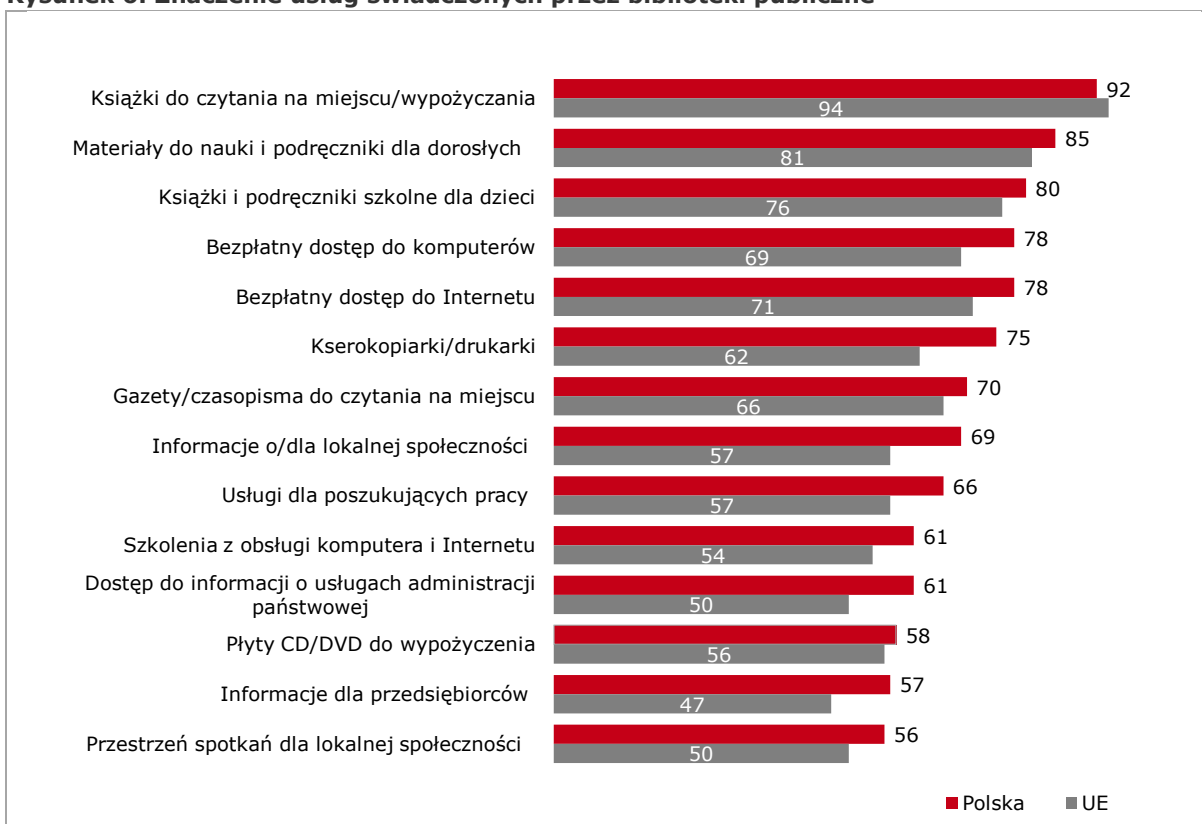
4.1 Znaczenie usług świadczonych przez biblioteki

Użytkowników bibliotek (zarówno korzystających jak i niekorzystających z komputerów publicznych) poproszono o ocenę każdej z usług świadczonych w bibliotece w skali pięciostopniowej, gdzie 5 oznaczało, że jest ona „bardzo ważna”, a 1 że „wcale nie jest ważna”. Rysunek 6 pokazuje odsetek osób w Polsce oraz całej UE, które przyznały każdej z usług ocenę 4 lub 5 według skali.

Nie dziwi fakt, iż główna usługa, tj. „książki do czytania na miejscu/wypożyczenia” została uznana za najważniejszą i aż 92 % użytkowników w Polsce (94% w UE) określiło ją jako ważną. Tuż za nią uplasowała się odpowiedź „materiały do nauki i podręczniki dla dorosłych”.

„Książki i podręczniki szkolne”, „bezpłatny dostęp do Internetu” i „bezpłatny dostęp do komputerów” zostały uznane za ważne przez mniej więcej ośmiu na dziesięciu użytkowników w Polsce. To nieco więcej niż w Europie, gdzie jest to średnio siedmiu na dziesięciu użytkowników.

Rysunek 6: Znaczenie usług świadczonych przez biblioteki publiczne



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C15 Jak ważne są usługi, świadczone przez biblioteki publiczne.

Podstawa: Ogół użytkowników bibliotek - Polska (1400); UE (24 253)

Użytkownicy w Polsce także częściej niż średnio mieszkańcy UE wskazywali jako ważną usługę szkolenia z obsługi komputera i Internetu (61% w Polsce w porównaniu ze średnią dla UE na poziomie 54%).

Rola bibliotek w życiu społeczności lokalnych była często podkreślana przez użytkowników bibliotek w Polsce. Oferowanie przestrzeni do spotkań dla lokalnej społeczności było szczególnie ważne dla polskich

użytkowników (56% w porównaniu ze średnią dla UE na poziomie 50%), podobnie jak oferowanie informacji o lub dla lokalnej społeczności (69% w porównaniu ze średnią dla UE na poziomie 57%).

Wszyscy użytkownicy badania jakościowego oceniali otoczenie swoich bibliotek bardzo pozytywnie, określając je jako miejsca życzliwe i przyjazne, o spokojnej i „swobodnej” atmosferze. Biblioteka w Warszawie została opisana jako nowoczesna, dobrze wyposażona, z kreatywnie urządzonym wnętrzem.

„Ponieważ mam małe dziecko, czasem trudno znaleźć chwilę spokoju. Biblioteka okazuje się wtedy bardzo pomocna. Jest tu czytelnia, oddzielona od głównej wypożyczalni, gdzie ludzie przychodzą z książkami.” (Użytkownik, kobieta, obszar miejski)

„Uważam też, że panuje tu bardzo luźna atmosfera.” (Nowy użytkownik, kobieta, obszar miejski)

4.2 Skuteczność oraz finansowanie bibliotek publicznych

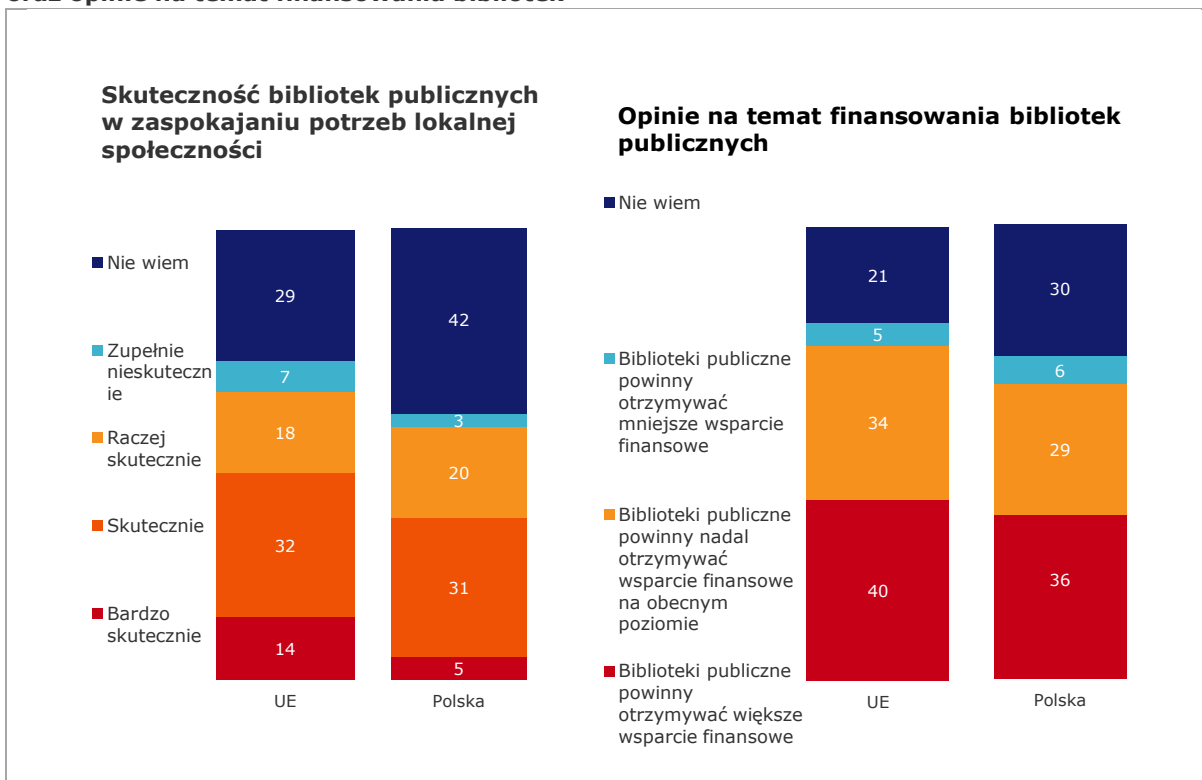
W opinii ponad połowy (55%) Polaków (zarówno korzystających z bibliotek, jak i osób nie korzystających z bibliotek) biblioteki bardzo skutecznie, skutecznie lub raczej skutecznie wypełniały potrzeby lokalnych społeczności. To nieco mniej niż średnia uzyskana we wszystkich 17 badanych krajach, wynosząca 64%.

Użytkownicy bibliotek w Polsce niemal jednogłośnie uznali, że biblioteki skutecznie wypełniały potrzeby lokalnej społeczności – były skuteczne zdaniem 92% wszystkich użytkowników bibliotek i 87% użytkowników komputerów publicznych.

Ponad jedna trzecia (36%) Polaków wyraziła opinię, że biblioteki publiczne zasługują na większe wsparcie finansowe niż to, które otrzymują obecnie; wynik ten plasuje się nieco poniżej średniej dla 17 krajów UE (40%). Niemal wszyscy pozostali odpowiedzieli, że biblioteki powinny otrzymywać wsparcie finansowe na obecnym poziomie (29%) lub nie wyrazili swojej opinii (30%). Jedynie 6% Polaków opowiedziało się za tym, by biblioteki publiczne otrzymywały *mniej* wsparcie finansowe. Takie wyniki odzwierciedlają poziom cięć w budżecie krajowym oraz budżetach lokalnych, odnoszących się do środków przeznaczonych na biblioteki publiczne, które miały miejsce w Polsce w ostatnich latach.

Zaskoczenia nie budzi fakt, że użytkownicy bibliotek oraz publicznych komputerów jeszcze chętniej niż osoby nie korzystające z bibliotek wyrażali opinię, że biblioteki zasługują na większe wsparcie finansowe. 57% wszystkich użytkowników bibliotek i 47% użytkowników komputerów publicznych opowiedziało się za większym wsparciem finansowym dla bibliotek.

Rysunek 7: Skuteczność bibliotek publicznych w zaspokajaniu potrzeb lokalnej społeczności oraz opinie na temat finansowania bibliotek



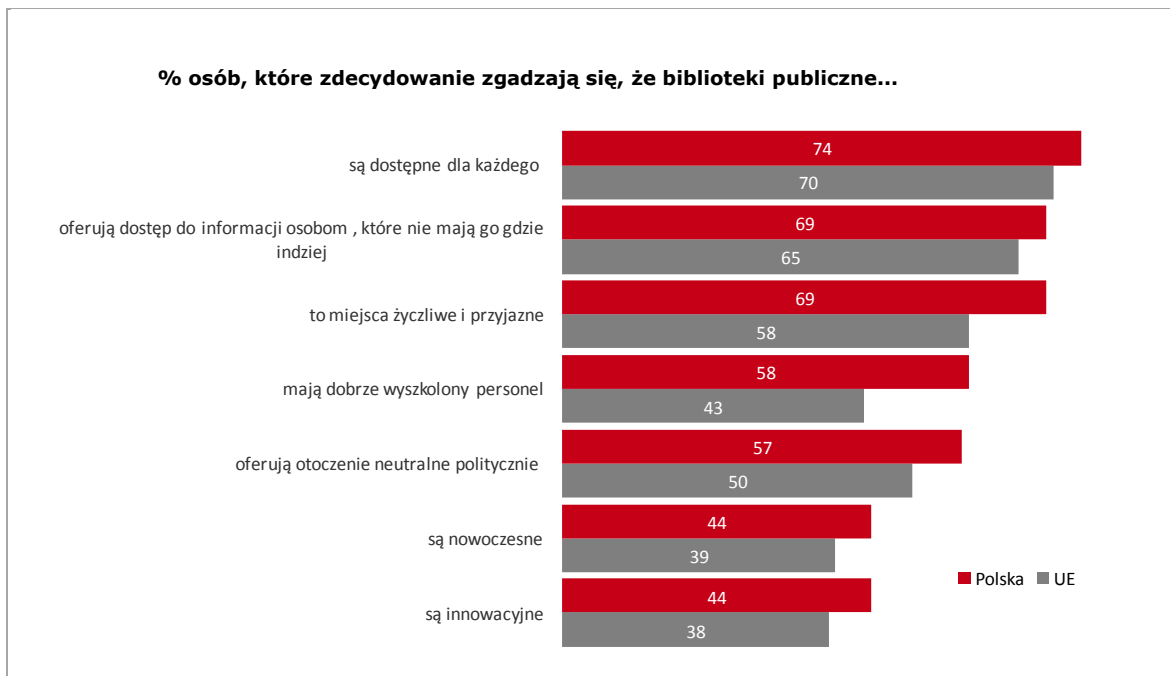
Źródło: Badanie typu omnibus – Q6 Jak skutecznie – Pana(i) zdaniem – Pana(i) lokalna biblioteka publiczna zaspokaja potrzeby Pana(i) lokalnej społeczności? Oraz Q7 – Które z poniższych stwierdzeń jest najbliższe Pana(i) opinii dotyczącej obecnego finansowania bibliotek publicznych?.

Podstawa: Ogół osób dorosłych – Polska (1000); UE (17 816)

4.3 Postrzeganie bibliotek publicznych

Wszystkich użytkowników bibliotek poproszono o wyrażenie opinii na temat bibliotek publicznych, poprzez serię stwierdzeń „zgadzam się/nie zgadzam się”. Rysunek 8 pokazuje odsetek osób w Polsce i UE, które zdecydowanie zgodziły się z każdym z następujących stwierdzeń. Użytkownicy bibliotek w Polsce częściej niż średnio w UE zdecydowanie zgadzali się ze wszystkimi tymi stwierdzeniami. Największą różnicę odnotowano dla stwierdzenia „życzliwe i przyjazne” (69% w Polsce w porównaniu z 58% dla UE), „mają dobrze wyszkolony personel” (58% w Polsce w porównaniu z 43% dla UE), „oferują otoczenie neutralne politycznie” (57% w Polsce w porównaniu z 50% dla UE) oraz „są innowacyjne” (44% w Polsce, 38% w UE).

Rysunek 8: Postrzeganie bibliotek publicznych



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C29 W jakim stopniu zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami? Podstawa: Ogół użytkowników bibliotek. Polska (1400); UE (24 253)

5. Nieformalne i pozaformalne uczenie się

Biblioteki publiczne odgrywają kluczową rolę w komponencie pozaformalnego i nieformalnego kształcenia polityki Komisji Europejskiej odnoszącej się do uczenia się przez całe życie, w szczególności w zakresie podejścia *integracyjnego*. Rolę bibliotek w świadczeniu dla użytkowników usług edukacyjnych próbowano poznać, pytając wszystkich użytkowników bibliotek, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wzięli czy też nie wzięli udziału w inicjatywach związanych z edukacją w bibliotece publicznej.

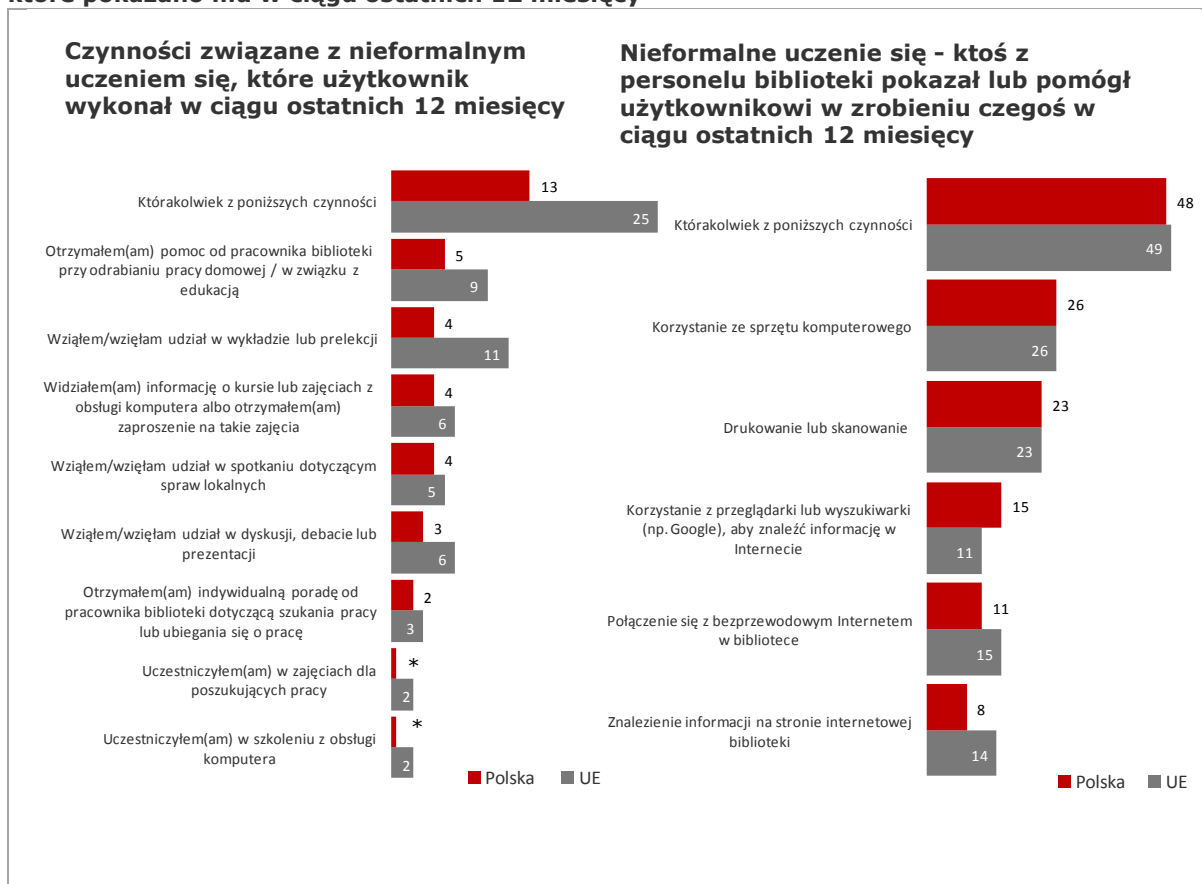
Ogółem, w Polsce 13% osób wzięło udział w jednej z wymienionych czynności edukacyjnych w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy, co wypada poniżej średniej dla UE sytuującej się na poziomie 25%.

Udział w każdej z wymienionych czynności w bibliotece był niższy w Polsce niż w całej UE (Rysunek 9); warto wymienić następujące wyniki:

- Otrzymałem(am) pomoc od pracownika biblioteki przy odrabianiu pracy domowej / w związku z edukacją (5% w Polsce, w UE średnio 9%)
- Wziąłem/wzięłam udział w wykładzie lub prelekcji (4% w Polsce, w UE średnio 11%)
- Uczestniczyłem(am) w szkoleniu z obsługi komputera (4% w Polsce, w UE średnio 6%)
- Wziąłem/wzięłam udział w spotkaniu dotyczącym spraw lokalnych (4% w Polsce, w UE średnio 5%).

Mniej niż 1% użytkowników bibliotek w Polsce wzięło udział w szkoleniu z obsługi komputera w ciągu ostatnich 12 miesięcy. To poniżej średniej dla UE, pozostającej na poziomie 2%. Oznacza to, że około 1000 dorosłych Polaków uczestniczyło w szkoleniu z obsługi komputera w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Rysunek 9: Czynności związane z nieformalnym uczeniem się, które użytkownik wykonał lub które pokazano mu w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C16 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, wykonywał(a) Pan(i) w bibliotece publicznej następujące czynności... oraz C17 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy ktoś z personelu biblioteki pokazał Panu(i) lub pomógł w którejkolwiek z następujących czynności...

Podstawa: C16 – Ogół użytkowników bibliotek – Polska (1400); UE (24 253). C17 – Ogół użytkowników komputerów publicznych – Polska (700); UE (11 716).

Jak pokazuje Rysunek 9 personel bibliotek publicznych odgrywa ważną rolę we wspieraniu użytkowników w nieformalnym uczeniu się. Ogółem, w ciągu ostatnich 12 miesięcy ktoś z personelu biblioteki pokazał lub pomógł w wykonaniu jakiejś czynności prawie połowie (48%) użytkowników w Polsce. To wynik bardzo zbliżony do średniej dla UE, pozostającej na poziomie 49%.

Najczęściej personel biblioteki pomagał użytkownikom w korzystaniu ze sprzętu komputerowego, drukowaniu lub skanowaniu oraz korzystaniu z przeglądarki lub wyszukiwarki.

Badanie jakościowe pokazało, że biblioteki oferowały użytkownikom nieformalną pomoc na bieżąco i według potrzeb, a także organizowały regularne kursy oraz warsztaty. Ten pierwszy rodzaj pomocy był bardziej popularny na obszarach wiejskich, drugi zaś okazał się bardziej powszechny w większych miastach. Nieformalna pomoc była świadczona przy wykonywaniu takich czynności, jak wyszukiwanie informacji, pisanie CV, drukowanie i wysyłanie e-maili. Pomoc w podstawowej obsłudze komputera oraz Internetu była świadczona zarówno w ramach nieformalnych, indywidualnych konsultacji dotyczących określonego problemu, jak i regularnych sesji szkoleniowych.

„Konsultacji komputerowych udziela jeden z naszych informatyków; można do niego zadzwonić, napisać e-mail albo przyjść w godzinach jego pracy i on pomoże w każdej sprawie, dotyczącej korzystania z komputera.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

„Trwa to sześć tygodni. Uczestnicy zaczynają zupełnie od zera, muszą nauczyć się jak używać myszy – to na początku bardzo trudne. Pewnie sam(a) Pan(i) pamięta, ale proszę nie zapominać, że niektórzy uczestnicy zaczynają zupełnie od zera, inni coś już wiedzą. Ale to są podstawy, potem jest pisanie w programie MS Word, wprowadzenie do Internetu. Uczestnicy dowiadują się, jak założyć skrzynkę mailową, odbierać i wysłać wiadomości, zalogować się na Facebooku a potem poznają kolejne czynności, ponieważ te osoby robią postępy. (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

Użytkownicy byli dobrze poinformowani o szkoleniach odbywających się w ich bibliotekach i wymieniali następujące kursy, jako bardziej formalne formy szkolenia:

- Kursy dla seniorów: najbardziej popularna forma szkoleń grupowych, przeznaczona dla osób w wieku 50+.
- Kursy dla początkujących: podobnie jak na zajęciach dla seniorów, chodzi tu o naukę podstawowych umiejętności obsługi komputera i Internetu, bez specjalnego nakierowania na grupę wiekową.
- Szkolenia z bezpieczeństwa cyfrowego: dotyczące sposobów ochrony dzieci przed niechcianymi treściami oraz ogólnych zasad bezpieczeństwa w korzystaniu z komputerów oraz Internetu, organizowane we współpracy z firmą zewnętrzną.
- Szkolenie z bankowości elektronicznej, wymienione przez jedną z bibliotek w badaniu jakościowym.
- Kursy językowe i grupy dyskusyjne z wykorzystaniem komputerów i sprzętu multimedialnego.
- Warsztaty z rękodzieła i układania kwiatów z wykorzystaniem Internetu do poszukiwania inspiracji i wzorów, oraz aby dowiedzieć się jak prowadzić sprzedaż przez Internet.
- Warsztaty fotograficzne z technikami cyfrowej obróbki zdjęć.
- Szkolenia dla bezrobotnych, obejmujące naukę podstawowych umiejętności obsługi komputera, pisania CV, szukania pracy oraz składania zgłoszeń przez Internet.

Użytkownicy mówili, że w większości przypadków zajęcia były prowadzone przez pracowników biblioteki, których znali. Aspekt ten był szczególnie ważny dla osób rozpoczynających swoją przygodę z TIK i nowymi technologiami. Dodawało im to pewności siebie i zmniejszało obawy związane z brakiem wiedzy i z tym, że ośmieszają się. Często bliskie i przyjazne relacje między personelem i użytkownikami pomagały w przekraczaniu barier psychologicznych, które utrudniają rozpoczęcie korzystania z TIK. Zdaniem użytkowników właśnie zaangażowanie personelu i gotowość do pomocy sprawiły, że przychodzili oni korzystać z TIK w bibliotece. Atmosfera stworzona przez personel sprawiała, że użytkownicy nabierali pewności siebie i nie obawiali się prosić o indywidualną pomoc w prostych sprawach, ale i w trudniejszych, na przykład w poszukiwaniu informacji prawnych. Umiejętności komputerowe personelu były wysoko oceniane, a w jednym z miast doceniano fakt, że w bardziej skomplikowanych sprawach można było korzystać z pomocy informatyka.

„Umiem wszystko napisać, otworzyć skrzynkę mailową, wysłać informacje do gazety, ale edytowanie zdjęć to dla mnie dramat. Więc wtedy proszę... i zawsze przychodzą i mi pomagają.” (Użytkownik, kobieta, obszar miejski)

„Widziałam, jak pewien starszy pan zapytał, jak obsługiwać jakiś program i minutę później już miał wszystko czego potrzebował, bez żadnego problemu ani lekceważącego traktowania.”

(Nowy użytkownik, kobieta, obszar miejski)

Użytkownicy, którzy brali udział w kursach organizowanych przez biblioteki jednogłośnie wyrazili opinię, że zajęcia zmieniły ich stosunek do technologii, dodały pewności siebie i pomogły rozwijać zainteresowania oraz osiągać różne cele.

„Ja osobiście wziąłem udział w kursie komputerowym, a potem w kursie z bankowości elektronicznej. A w międzyczasie zaglądałem czasem, żeby o coś zapytać, kiedy miałem jakiś problem.” (Użytkownik, mężczyzna, obszar miejski)

„Umiejętności komputerowe. Na początku bałam się w ogóle dotknąć myszy, żeby czegoś nie zepsuć. To było dla mnie jak zamknięta książka, ale obecność innych dodała mi odwagi i teraz czuję się dość pewnie.” (Użytkownik, kobieta, obszar miejski)

6. Zastosowanie komputerów publicznych w dziedzinie zatrudnienia i działalności gospodarczej

Biblioteki publiczne odgrywają ważną rolę nie tylko poprzez umożliwianie członkom lokalnej społeczności doskonalenia umiejętności, ale także poprzez oferowanie nowych możliwości zatrudnienia. Rola bibliotek publicznych jako instytucji pomagających Europejczykom w docieraniu do możliwości zatrudnienia była kluczowym tematem tego badania.

Jedna piąta (21%) użytkowników publicznych komputerów w Polsce korzystała z komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy w celu wykonania jakiejś czynności związanej z zatrudnieniem, co sytuuje się poniżej średniej dla EU, wynoszącej 30%. Odsetek ten odpowiada szacunkowej liczbie 95 000 użytkowników komputerów publicznych w Polsce, którzy korzystali z dostępnych komputerów publicznych w celu wykonania czynności związanej z zatrudnieniem.

Ogółem, 6% użytkowników publicznych komputerów korzystało z nich, aby ubiegać się o pracę (w Polsce, jak i w innych krajach UE) w ciągu ostatnich 12 miesięcy – odsetek ten odpowiada liczbie około 28 000 dorosłych Polaków. Spośród osób, które starały się o pracę, wykorzystując publiczne komputery, 34% przyznało, że ich starania okazały się skuteczne. Oznacza to, że 2% wszystkich użytkowników publicznych komputerów w Polsce – czyli szacunkowo 10 000 dorosłych Polaków – ubiegało się o pracę i znalazło ją, wykorzystując publicznie dostępny komputer w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Przed personelem biblioteki stoi zatem zadanie polegające na wspieraniu czynności związanych z zatrudnieniem, wykonywanych na publicznie dostępnych komputerach, co ilustruje Rysunek 10. Mniej niż jeden na dziesięciu (7%) użytkowników publicznych komputerów w Polsce przyznał, że uzyskał pomoc lub pokazano mu jak wykonać pewną czynność związaną z zatrudnieniem na publicznym komputerze (poniżej średniej unijnej wynoszącej 11%).

Rysunek 10: Czynności związane z zatrudnieniem wykonywane na publicznych komputerach w ciągu ostatnich 12 miesięcy

Czynności związane z zatrudnieniem - użytkownik korzystał z publicznego komputera aby...			Czynności związane z zatrudnieniem - ktoś z personelu biblioteki pokazał lub pomógł użytkownikowi... w ciągu ostatnich 12 miesięcy		
%	Polska	UE	%	Polska	UE
Którakolwiek z poniższych czynności	21	30	Którakolwiek z poniższych czynności	7	11
Znaleźć informacje na temat poszukiwania i/lub ubiegania się o pracę	9	14	Jak doskonać umiejętności potrzebne w obecnej pracy	2	4
Szukać pracy	8	13	Jak napisać CV	4	5
Napisać CV lub list motywacyjny	9	12	Jak rozwinąć umiejętności potrzebne, aby dostać pracę	1	2
Doskonać umiejętności potrzebne w obecnej pracy	9	11	Jak szukać pracy w Internecie (np. jak znaleźć firmę rekrutacyjną, szukać informacji o pracodawcy)	3	3
Ubiegać się o pracę w swoim kraju	6	10	Jak ubiegać się o pracę przez Internet	1	2
Szukać informacji o pracodawcy	5	8	Jak szukać pracy i ubiegać się o pracę w innych krajach UE	1	1
Znaleźć firmę rekrutacyjną	2	5			
Korzystać z programów do tworzenia arkuszy kalkulacyjnych/ baz danych	2	3			
Szukać pracy w innych krajach UE	3	2			
Ubiegać się o pracę w innych krajach UE	2	1			

Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C18 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystał(a) Pan(i) z komputerów dostępnych w bibliotece publicznej, aby... oraz C20 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, ktoś z personelu biblioteki pomógł/pokazał Panu(i), jak wykonać którąkolwiek z poniższych czynności...

Podstawa: Ogół użytkowników komputerów publicznych. Polska (700); UE (11 716).

Użytkowników komputerów zapytano, czy korzystali z publicznych komputerów w celu wykonania szeregu czynności związanych z pracą w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Mniej więcej jedna czwarta z nich (26%) korzystała z publicznego komputera, aby znaleźć informacje związane z pracą w firmie. To wynik przewyższający średnią unijną, pozostającą na poziomie 20%. Pięć procent użytkowników publicznych komputerów w Polsce korzystało z nich w celu uczestniczenia w sieciach kontaktów zawodowych, co daje wynik zbliżony do średniej dla UE, wynoszącej 6%. Pięć procent użytkowników w Polsce, w porównaniu z 4% średnio w UE, korzystało z publicznego komputera, aby znaleźć nowe sposoby lub miejsca sprzedaży swoich produktów lub towarów.

Badanie jakościowe pokazało, że działania bibliotek w obszarze zatrudnienia były zróżnicowane i obejmowały pomoc dla użytkowników w przygotowywaniu zgłoszenia, porady dotyczące pracy dla młodych matek opiekujących się dziećmi w domu oraz pomoc użytkownikom w wyszukiwaniu ofert pracy. Biblioteki działały we współpracy z Powiatowymi Urzędami Pracy, aby przekazywać informacje dotyczące zatrudnienia osobom bezrobotnym.

„Warsztaty aktywizacji zawodowej dla kobiet mają na celu szkolenie dwunastu dziewczyn, które są obecnie bezrobotne, szukają pracy lub są w bardzo trudnej sytuacji, od produkcji domowej na małą skalę, aż po otwarcie własnego sklepu internetowego.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski).

Ponadto zarówno użytkownicy zatrudnieni jak i bezrobotni wyrażali opinię, że dzięki wsparciu ze strony personelu biblioteki, zdobyli pewne umiejętności TIK, które pomogą im w ich obecnie posiadanej pracy lub też w znalezieniu pracy.

„Siedzieliśmy i uczyliśmy się obsługiwać pewien program, który był jej potrzebny w pracy. Popatrzyła na to jeszcze raz i w końcu powiedziała, że to nie jest takie trudne jak myślała... A wszyscy wiemy, jak paraliżujący w pracy może być stres i niepewność. Więc myślę, że ona poszerzyła swoje możliwości i teraz łatwiej jej w pracy.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski).

„Pisaliśmy CV i wysłaliśmy je. Nie mogę powiedzieć, że właśnie dzięki temu konkretnemu działaniu – albo z jakiegoś innego powodu – dostała pracę, ale udało się jej. Jednocześnie wzrosła jej pewność siebie... Ludzie tutaj zaczynają wierzyć w siebie, zaczynają myśleć, że coś potrafią robić.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejsko-wiejski).

Biblioteki świadczyły również wsparcie dla osób prowadzących działalność gospodarczą, np. poprzez pomoc dla użytkownika składającego dokumenty w procedurze przetargowej lub pragnącego rozpocząć działalność gospodarczą.

„Pewien radny pomaga zakładać działalność gospodarczą, a my pomagamy w wypełnieniu wszystkich niezbędnych formularzy i wniosków. Oprócz tego pomagamy w pisaniu biznesplanu, aby umożliwić tej osobie ubieganie się o dodatkowe środki finansowe.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski)

Wśród innych form wsparcia dla firm wymieniano pomaganie użytkownikom w znalezieniu informacji na temat prowadzenia i zakładania firmy, pomoc w rozwijaniu narzędzi marketingowych takich, jak internetowe blogi. Niektórzy użytkownicy korzystali ze sprzętu TIK w bibliotece, aby wykonywać swoją działalność, taką jak projektowanie stron internetowych.

„Korzystam z Internetu codziennie. Projektuję strony internetowe i potrzebuję dostępu do Internetu. Koszt połączenia internetowego w domu to około 100 PLN, a to dla mnie dużo. Jak prowadzisz swój biznes, musisz mieć jak najniższe koszty, a jak największe dochody.” (Użytkownik, mężczyzna, obszar miejski)

7. E-administracja i aktywność obywatelska

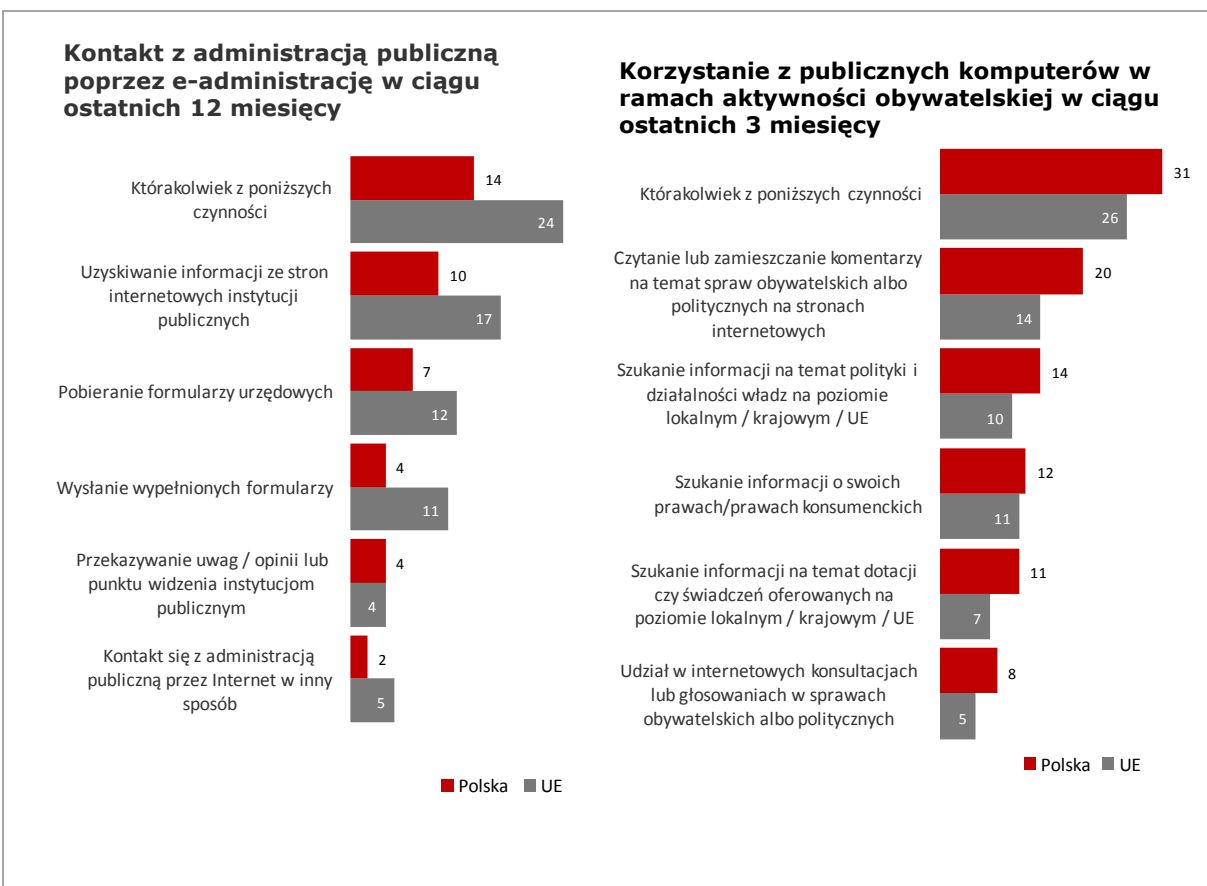
W ramach agencji „Connecting Europe”, biblioteki publiczne tworzą sieć publicznych punktów dostępu do technologii cyfrowych, które mogą skutecznie otwierać dostęp do e-administracji. Użytkowników komputerów zapytano o ich interakcje z władzami publicznymi przy wykorzystaniu publicznych komputerów, w tym o uzyskiwanie informacji ze stron internetowych instytucji publicznych, pobieranie formularzy urzędowych, wysyłanie wypełnionych formularzy oraz przekazywanie swoich uwag / opinii lub punktu widzenia instytucjom publicznym lub jakąkolwiek inną formę interakcji z administracją publiczną przez Internet.

Dane Eurostatu wskazują, że wykorzystywanie usług e-administracji w Polsce pozostaje poniżej średniej dla UE – 28% dorosłych Polaków korzystało z Internetu w ciągu ostatnich 12 miesięcy, aby kontaktować się z administracją publiczną; w UE wynik ten wynosił 41%. Polscy obywatele także rzadziej niż średnia unijna korzystali z informacji dostępnych na stronach internetowych instytucji publicznych (21% w porównaniu z 35% w UE).

Badanie przeprowadzone w bibliotekach wykazało, że jeden na siedmiu (14%) użytkowników publicznie dostępnych komputerów w Polsce korzystał z publicznego komputera, aby kontaktować się z administracją publiczną w ciągu ostatnich 12 miesięcy. To poniżej średniej dla UE, gdzie jeden na czterech użytkowników (24%) publicznych komputerów brał udział w interakcji z e-administracją. Wynik ten plasuje się także poniżej danych Eurostatu dotyczących ogółu osób dorosłych w Polsce. Użytkownicy publicznych komputerów rzadziej niż średnia unijna korzystali z nich, aby uzyskać informacje ze stron internetowych administracji publicznej (10% w Polsce w porównaniu z 17% w UE), a jeszcze rzadziej pobierali formularze urzędowe (7% w Polsce w porównaniu z 12% w UE).

Użytkowników komputerów zapytano także o wykorzystywanie publicznych komputerów do działań związanych z zaangażowaniem obywatelskim i aktywnym obywatelstwem (Rysunek 11). Dotyczyło to obszarów takich, jak uczestnictwo obywateli w życiu społecznym (czytanie/zamieszczanie opinii, udział w internetowych konsultacjach, petycje itp.) oraz poszukiwanie informacji o prawach/prawach konsumenckich oraz dotyczących działalności lub polityki władz lub dotacji/świadczeń. W sumie, 31% użytkowników publicznych komputerów korzystało z publicznych komputerów w ciągu ostatnich 3 miesięcy w związku z zaangażowaniem obywatelskim. To więcej niż wśród użytkowników w UE, gdzie wynik wynosi średnio 26%. Dwie najczęściej wymieniane formy zaangażowania to czytanie i zamieszczanie opinii na temat spraw obywatelskich albo politycznych na stronach internetowych (20% w Polsce w porównaniu z 14% w UE) oraz szukanie informacji na temat polityki i działalności władz na poziomie lokalnym / krajowym / UE (14% w Polsce w porównaniu z 10% w UE).

Rysunek 11: Kontakt z administracją publiczną poprzez e-administrację w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Źródło: Badanie użytkowników bibliotek – C23 Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy kontaktował(a) się Pan(i) przez Internet z administracją publiczną w celach prywatnych, korzystając z komputera w bibliotece publicznej, aby dokonać poniższych czynności... oraz C10 – Do których z poniższych czynności wykorzystał(a) Pan(i) Internet na komputerze w bibliotece publicznej w ciągu ostatnich 3 miesięcy...
 Podstawa: Ogół użytkowników komputerów publicznych. Polska (700); UE (11 716)

Badanie jakościowe pokazało, że pracownicy bibliotek oferowali wsparcie w korzystaniu z usług e-administracji, pomagając znaleźć i wypełnić odpowiednie formularze urzędowe. Główną korzyścią dla użytkowników było przekonanie, że zaoszczędzili czas oraz większa pewność, że wypełniali formularz prawidłowo.

„Pomagamy także w składaniu rocznych zeznań podatkowych. Był kiedyś pewien pan, który miał biuro rachunkowe, był też radnym. Przychodził tu i pomagał wypełniać roczne zeznania podatkowe, a moi pracownicy wypełniali je w formie elektronicznej.” (Pracownik biblioteki na wyższym stanowisku, obszar miejski).

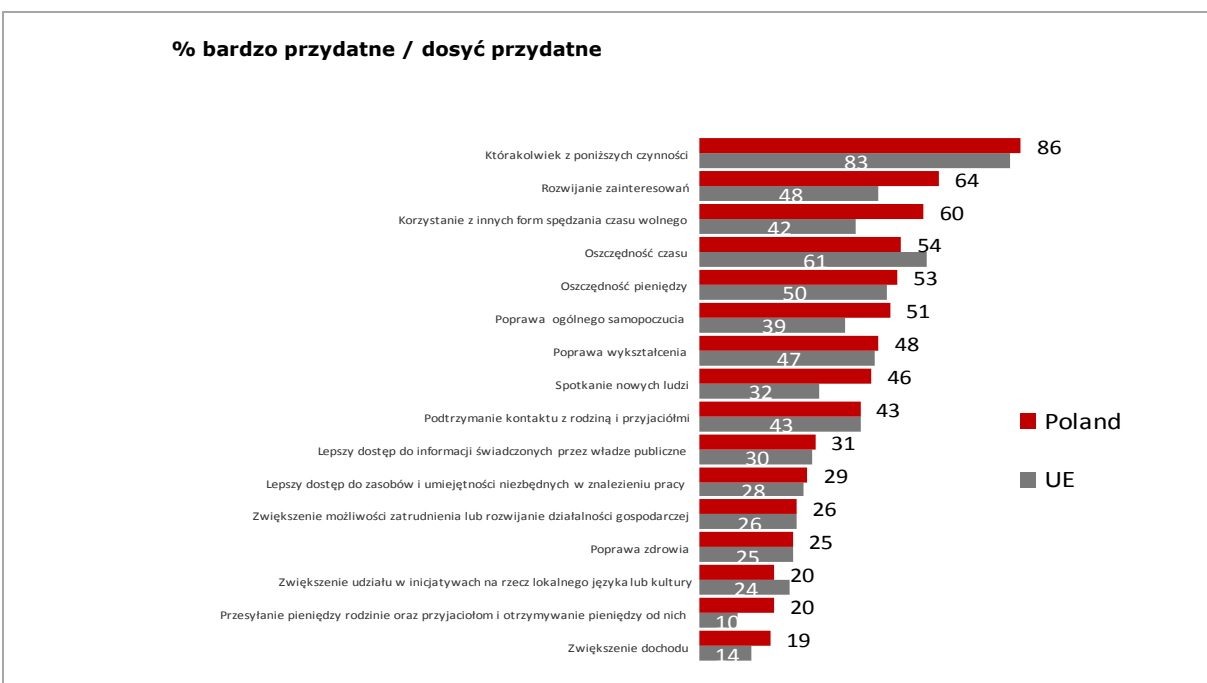
8. Korzyści

Najważniejszym celem niniejszego badania była ocena wpływu większego zaangażowania cyfrowego użytkowników dzięki wykorzystaniu publicznie dostępnych komputerów. Oceny takiej dokonano, pytając użytkowników komputerów publicznych, jak przydatne było dla nich korzystanie z komputerów w bibliotece w ciągu ostatnich 12 miesięcy pod względem takich aspektów jak oszczędność czasu i pieniędzy, czy lepszy dostęp do informacji i materiałów.

Ogółem 86% użytkowników komputerów publicznych w Polsce odpowiedziało, że były one przydatne przynajmniej w jednym ze wskazanych obszarów, co przewyższa średnią dla UE (83%) i odpowiada populacji około 395 000 osób w Polsce.

Rysunek 12 pokazuje odsetek osób dla których korzystanie z komputerów publicznych było przydatne w danej dziedzinie, w Polsce oraz w UE.

Rysunek 12: Korzyści dla użytkowników komputerów publicznych



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

Podstawa: C28 – użytkownicy komputerów publicznych – Polska (700); UE (11 716).

Oprócz ogólnej odpowiedzi o oszczędzaniu czasu (54% w Polsce, 61% w UE), korzystanie z publicznych komputerów uznawano również za przydatne w odniesieniu do różnych form spędzania czasu wolnego i aktywności społecznej takich jak, rozwijanie zainteresowań (64% w Polsce, 48% w UE) oraz korzystanie z innych form spędzania czasu wolnego (60% w Polsce, 42% w UE). Mniej więcej połowa (53%) użytkowników publicznych komputerów w Polsce i 50% w UE uznała, że publicznie dostępne komputery pomogły im w zaoszczędzeniu pieniędzy, co odpowiada 240 000 użytkowników publicznych komputerów w Polsce.

Ogółem szacuje się, że w Polsce wykorzystanie publicznych komputerów w ciągu ostatnich 12 miesięcy było przydatne:

- dla 220 000 osób w poprawie wykształcenia
- dla 140 000 osób w lepszym dostępie do informacji i usług świadczonych przez administrację państwową
- dla 130 000 osób w lepszym dostępie do zasobów i umiejętności niezbędnych w znalezieniu pracy
- dla 120 000 osób w zwiększeniu możliwości zatrudnienia lub rozwijanie działalności gospodarczej
- dla 85 000 osób w zwiększeniu dochodu.

W badaniu jakościowym, użytkownicy wskazywali na liczne istotne korzyści wynikające ze stosowania technologii TIK w bibliotekach. Korzyści były szczególnie ważne dla użytkowników w starszym wieku i korzystających po raz pierwszy. Twierdzili oni, że bez wsparcia biblioteki nie byłoby w stanie nauczyć się obsługi komputera i Internetu.

Zdobyta wiedza umożliwiła użytkownikom uczestnictwo w różnych formach zainteresowań oraz przyczyniła się do poprawy możliwości komunikacji z przyjaciółmi i rodziną mieszkającą za granicą. Pozytywny wpływ był także zauważalny w odniesieniu do możliwości zawodowych, jako że użytkownicy nauczyli się w bibliotece obsługiwać programy, które mogli wykorzystywać w pracy, a nawet udało im się znaleźć zatrudnienie przy wykorzystaniu usług internetowych oferowanych w bibliotece.

Ogólnie rzecz biorąc, użytkownicy odnotowali wzrost samooceny i pewności siebie, będący wynikiem opanowania umiejętności TIK w bibliotece. Poczuli, że zrozumieli coś, czego wcześniej nie wiedzieli.

„Musiałem iść z postępem. Czuję się głupio, bo wszyscy robili rzeczy, o których ja nie miałem pojęcia.” (Użytkownik, mężczyzna, obszar miejski)