

Evropský průzkum názorů na přínosy informačních a komunikačních technologií ve veřejných knihovnách



Příspěvek uvádí vybrané výsledky průzkumu, který iniciovala nadace Billa a Melindy Gatesových a provedla agentura TNS v závěru roku 2012 v 18 zemích EU, včetně České republiky. Jedná se rozsáhlou a unikátní studii o postavení a úloze veřejných knihoven v Evropě. Jejím cílem je prokázat, že informační a komunikační technologie (ICT) ve veřejných knihovnách zlepšují kvalitu života místní komunity. Studie dokládá, že přístup k ICT v knihovnách může podpořit uskutečnění evropské strategie a vyzývá evropské politiky, aby uznali knihovny jako důležité partnery pro realizaci evropské strategie rozvoje (Evropa 2020) zaměřené na oblast zaměstnanosti, inovace, vzdělávání a sociální integrace.

Metoda průzkumu

Veřejné knihovny v Evropské unii (EU) plní v obcích a městech významnou úlohu – zajišťují bezplatný přístup k informacím, poskytují kvalifikovanou podporu svým uživatelům a nabízí prostor pro setkávání veřejnosti. Celá řada veřejných knihoven v EU rozšířila svou nabídku služeb o přístup k internetu a k informačním a komunikačním technologiím (ICT). Dnes zažívají někteří Evropané první zkušenost s počítači nebo internetem právě ve veřejné knihovně a pro některé lidi může být knihovna jediné místo, kde mají k ICT bezplatný přístup. Ukazuje se, že přístup k ICT prostřednictvím veřejných knihoven může přispívat k uskutečnění konkrétních opatření pro ekonomický růst, vzdělávání a soudržnost s vazbou na cíle strategie Evropa 2020, jako jsou digitální gramotnost, neformální a informální vzdělávání, podpora kvalifikovaných pracovních sil a zprostředkovávání pracovních příležitostí.

Nadace Billa a Melindy Gatesových pověřila nezávislou společnost pro průzkum veřejného mínění TNS provedením průzkumu v 18 zemích EU¹ k identifikaci názorů na využívání veřejných knihoven a způsobů jejich využívání. Průzkum proběhl v říjnu a listopadu 2012 a jeho cílem bylo porozumět tomu, jaký mají veřejné knihovny v EU vliv na život svých uživatelů². Následující příspěvek se soustředí na porovnání výsledků dosažených na úrovni EU a v České republice (ČR).

Průzkum měl několik fází – nejdříve proběhla debata mezi garanty za jednotlivé země o jeho zaměření. Partnerem v České republice byl Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR (SKIP). Následně byla provedena analýza informací o veřejných knihovnách dotčených zemí s využitím zdrojů IFLA, státních a lokálních knihovnických statistik, místních knihovnických sdružení, statistických úřadů, Eurostatu, Eurobarometru apod. Na tuto rešerši navazovala série sociologických průzkumů:

- průzkum názorů dospělé populace nad 15 let na využití ICT ve veřejných knihovnách metodou strukturovaného dotazníku face-to-face. Celkem bylo osloveno 17 816 respondentů ze 17 zemí (ČR 986);
- strukturované rozhovory face-to-face s uživateli veřejných knihoven (24 253 respondentů), v ČR celkem 1 402 respondentů. Rozhovory probíhaly ve vybraných knihovnách (v ČR 50 knihoven), které byly vybrány a kontaktovány prostřednictvím SKIP;
- na tyto kvantitativní průzkumy navázal kvalitativní průzkum v podobě 60minutových hloubkových rozhovorů s vedoucími knihoven a čtyři 90minutové skupinové diskuse s uživateli ICT. V každé zemi byly zastoupeny nejméně 3 knihovny v městském i venkovském prostředí (v ČR 5 knihoven).

Veřejné knihovny v Evropské unii

Odhaduje se, že v EU působí více než 63 000 veřejných knihoven a jejich roční výdaje přesahují 1 100 mil EUR. Celkové výdaje na veřejné knihovny jsou odhadovány na 1 100 mil. EUR. Částky v přepočtu na obyvatele se pohybují od 6 EUR (Portugalsko) do 65 EUR (Dánsko). V ČR činí výdaje přibližně 15 EUR (390 Kč). Hustota sítě veřejných knihoven je v svými 5 408 knihovnami má 5,1 knihovny na 10 000 obyvatel a spolu s Lotyšskem se pyšní nejhustší sítí knihoven (obr. 1).

¹ SBE=Belgie, BG=Bulharsko, CZ=Česká republika, DK=Dánsko, FI=Finsko, FR=Francie, IT=Itálie, LT=Litva, LV=Lotyško, DE=Německo, NL=Nizozemsko, PL=Polsko, PT=Portugalsko, RO=Rumunsko, EL=Řecko, UK=Spojené království a ES=Španělsko, Švédsko nedodalo kvantitativní údaje.

² QUICK, Susannah, Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR a Rosanna CURRENTI. *Názory uživatelů na přínosy informačních a komunikačních technologií ve veřejných knihovnách v České republice: Závěrečná zpráva* [online]. TNS - Bill&Melinda Foundation, 2013 [cit. 2013-11-02]. Dostupné z: http://www.ikaros.cz/images/201308/Cross-European_Libraries_Survey_CZE.pdf#

QUICK, Susannah, Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR a Rosanna CURRENTI. *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries: Final report* [online]. TNS - Bill&Melinda Foundation, 2013 [cit. 2013-11-02]. Dostupné z:

http://issuu.com/civicagenda/docs/260113096_cross-european-libraries-survey-report_f?e=5419856/2526039

Připojení k internetu a využívání ICT v knihovnách

Většina knihoven (80 %) v rámci svých služeb nabízí přístup k internetu a ICT, nižší procento vykazuje Německo (pouze 30 %), Bulharsko (40 %) a Francie (55 %). V ČR v roce 2011 nabízelo internet 91 % knihoven, tuto službu ukládá knihovní zákon č. 257/2001 Sb. jako povinnou. Jednotlivé země se také výrazně odlišují mírou připojení domácností k internetu, např. Nizozemí 94 %, Bulharsko 45 % a ČR 67 %, evropský průměr činí 73 %.

V průběhu posledních 12 měsíců využilo služby veřejných knihoven ve sledovaných zemích v průměru 23 % dospělé populace. Vztaheno k 28 zemím EU to odpovídá 97,3 mil. dospělých v rámci celé EU. Ženy využívají služby knihoven více než muži (26 % žen, 19 % mužů). Existují výrazné rozdíly v návštěvnosti knihoven v jednotlivých zemích, od 9 % v Řecku až po 67 % ve Finsku, návštěvnost v Česku se pohybuje na úrovni EU (obr. 2).

14 % procent těch, kteří v posledním roce navštívili knihovnu, využilo připojení k internetu a ICT. Opět i zde vidíme značnou diferenciaci mezi jednotlivými zeměmi, nejmenší procento užití má Francie (6 %) a Polsko (7 %), naopak nejvyšší Litva (38 %) a Finsko (29 %). Odhaduje se, že v celé EU využívá připojení k internetu v knihovnách 4 % dospělé populace, tj. 13,9 mil. obyvatel. Nejčastěji využívá internet v knihovnách nejmladší věková skupina 15-24 let (34 %), naopak nejméně starší lidé nad 65 let (6 %) (obr. 3).

Hlavním důvodem, proč lidé používají ICT v knihovnách, je možnost bezplatného internetového připojení (33 %), dalšími důvody je nedostupnost internetu jinde a nevlastnění počítače (shodně 19 %). Uživatelům využívajícím ICT byly položeny dvě přímé otázky zaměřené na jiné možnosti přístupu k internetu. Celkově 11 % uživatelů v celé EU (1,5 mil. obyvatel) odpovědělo, že nemá jinou možnost přístupu k internetu a 14 % (1,9 mil. obyvatel EU) nemá jiný zdroj bezplatného přístupu k internetu (obr. 4).

Velmi důležitým zjištěním kvalitativního průzkumu je, že ti, kteří uvedli, že nemají žádné jiné možnosti přístupu k internetu, většinou spadají do skupiny „digitálně vyloučených“ (romská komunita, zdravotně postižení, starší část populace, nezaměstnaní, imigranti a starší lidé), což jasně prokazuje význam veřejného internetu pro rozvojovou strategii EU.

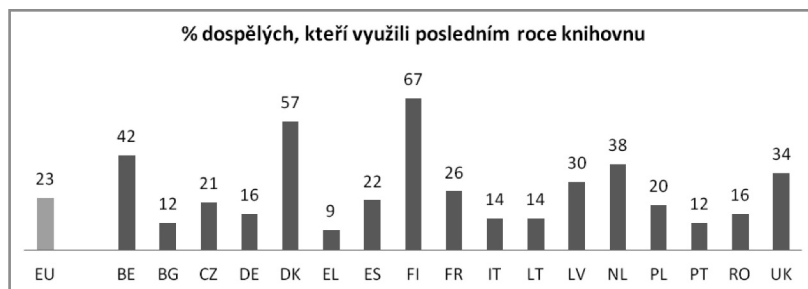
Přibližně 92 % uživatelů ICT v knihovnách hodnotí pozitivně možnost připojení k internetu a využití počítačů v knihovnách. 91 % respondentů je s nabídkou internetu, počítačů a dalších ICT v knihovnách velmi spokojeno nebo spokojeno, 6 % je ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 2 % uživatelů jsou s touto službou knihoven nespokojeni.

Hodnocení významu služeb veřejných knihoven

Všichni uživatelé knihoven byli požádáni o hodnocení služeb, které knihovny nabízejí. Pro hodnocení byla použita pětibodová škála s hodnocením od „mimořádně důležitá“ až po „není vůbec důležitá“. Jistě není překvapením, že uživatelé knihoven nejvíce pozitivně hodnotí půjčování knih (94 %) a učebnic (81 % a 76 %). Hodnocení významu bezplatného přístupu k internetu a počítačům se pohybuje přibližně u středu této škály. Zajímavé je, že uživatelé v ČR kromě základní služby „půjčování knih“ mnohem méně často než uživatelé EU hodnotili ostatní služby knihoven nejvyššími známkami (obr. 5).



Obr. 1



Obr. 2

EU	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
14%	18%	11%	17%	13%	20%	23%	12%	29%	6%	12%	38%	28%	15%	7%	15%	19%	24%

Obr. 3 Využití internetu a ICT v knihovnách v posledních 12 měsících

	EU	ČR
Bezplatné internetové připojení	33	33
Nemám nikde jinde k dispozici počítač	19	19
Internet není k dispozici nikde jinde	19	18
K práci nebo pro sdílení s jinými lidmi	12	12
K získání rady od zaměstnanců knihovny	7	10
K získání pomoci od ostatních uživatelů	2	8
Rychlejší internet než doma nebo v práci	8	8
Lepší hardwarové/softwareové vybavení než nebo v práci	5	4

Obr. 4

Efektivita, financování a názory na veřejné knihovny

Dvě třetiny (64 %) široké veřejnosti v 17 zkoumaných zemích EU hodnotí knihovny jako efektivní ve vztahu k naplňování potřeb místní komunity (v ČR 67 %). Vedle to si 40 % veřejnosti myslí, že si veřejné knihovny zaslouží větší finanční podporu než v současné době (ČR 36 %). Většina ze zbývajících respondentů má za to, že by knihovny měly nadále dostávat finanční podporu v současné výši (34 %), nebo se nevyjádřili (21 %). Pouze 5 % dotazovaných dospělých si myslí, že si veřejné knihovny zaslouží *menší* finanční podporu (v ČR 9 %).

Všichni uživatelé knihoven byli požádáni o vyslovení názoru na veřejnou knihovnu. Dotaz byl položen formou sady výroků, u nichž měli uvést svůj souhlas/nesouhlas. Na obrázku 6 jsou zachyceny podíly respondentů v EU a ČR, kteří rozhodně souhlasí s každým z výroků. Návštěvníci knihoven v ČR častěji než průměr EU rozhodně souhlasili s tím, že jsou „veřejné knihovny přátelské a příjemné“ (65 % v ČR oproti 58 % v EU), že v nich „pracují velmi kvalifikovaní knihovníci“ (50 % v ČR oproti 43 % v EU) a „představují politicky neutrální prostředí“ (56 % v ČR oproti 50 % v EU). V případě ostatních kritérií v této části průzkumu se názory českých návštěvníků knihoven zhruba shodovaly s názory uživatelů ze všech 17 zemí EU.

Neformální a informální vzdělávání ve veřejných knihovnách

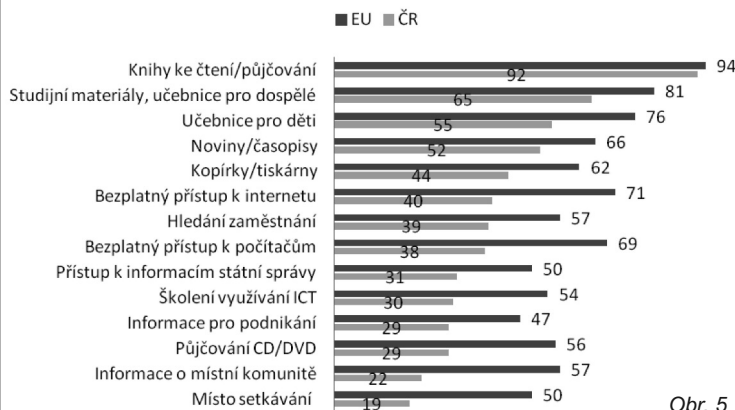
Veřejné knihovny hrají zásadní roli v poskytování neformální/informální složky celoživotního vzdělávání. Z hlediska strategie Evropské komise je podstatná jejich všeobecná dostupnost pro celou populaci. Vzdělávací aktivity knihoven byly sledovány ve vztahu k těm uživatelům, kteří je v posledních 12 měsících využili (obr. 7).

Celkově se v EU v uplynulých 12 měsících čtvrtina všech uživatelů (25 %) zúčastnila jedné z uváděných aktivit, což je méně než v ČR (34 %). Uživatelé v ČR velmi často navštěvovali různé besedy a přednášky (18 %). Co se týče počítačového školení, v uplynulých 12 měsících se v České republice cca 25 000 dospělých v knihovně zúčastnilo počítačového školení.

Vzhledem k tomu, že celoživotní vzdělávání v knihovnách je jednou z hlavních priorit jejich budoucího rozvoje, je velmi zajímavé srovnání se zeměmi s vysokou úrovní knihoven. Z tohoto hlediska překvapující je menší účast na aktivitách britských knihoven (pouze 14 %), nizozemských (18 %), finských (23 %) či německých (23 %) (obr. 8).

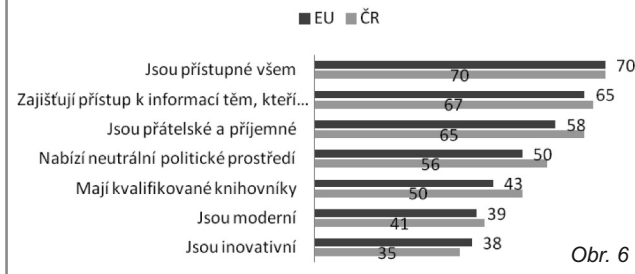
Mimořádně velký význam má poradenství a podpora uživatelů v oblasti využívání ICT ze strany zaměstnanců knihoven. Celkově téměř polovina (49 %) návštěvníků knihoven v EU (v ČR 54 %) konstatovala, že jim zaměstnanec knihovny v uplynulých 12 měsících s něčím pomohl nebo poradil (obr. 9).

Hodnocení významu služeb knihoven



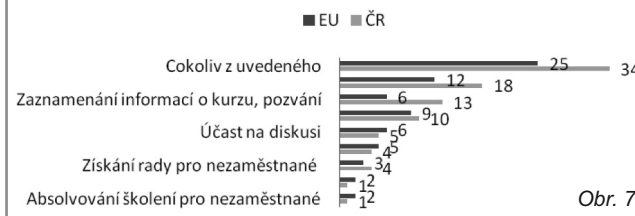
Obr. 5

Názory na veřejné knihovny



Obr. 6

Informální vzdělávání: aktivity v uplynulém roce

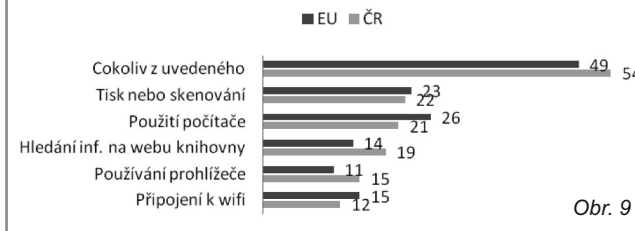


Obr. 7

EU	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
25%	21%	37%	34%	23%	36%	39%	27%	23%	26%	43%	75%	30%	18%	13%	27%	48%	14%

Obr. 8

Zaměstnanec v posledním roce pomohl nebo poradil



Obr. 9

Využívání ICT pro zaměstnání a podnikání

Lidé veřejné knihovny nevyužívají pouze pro zábavu nebo učení, ale knihovny jim také významně pomáhají v zaměstnání. Přibližně třetina uživatelů ICT v EU (30 %) v uplynulých 12 měsících použila knihovní počítače pro aktivitu spojenou se zaměstnáním (v ČR 35 %). Odhadem se jedná například o 100 000 českých uživatelů ICT, kteří této možnosti využili pro aktivity spojené se zaměstnáním (obr. 10).

I v této oblasti je mimořádně významná podpora pracovníků knihoven. Pro české knihovny je potěšitelné, že pětina uživatelů ICT v ČR (20 %) uvedla, že jim knihovník pomohl nebo poradil s používáním ICT pro účely zaměstnanosti, což je mnohem více než činí průměr EU (11 %). Zajímavé je v tomto případě srovnání s knihovnami v evropském kontextu. Z hlediska tohoto kritéria je patrně slabší využití knihoven v některých vyspělých zemích, např. Finsko 3 %, Dánsko 5 %, naopak intenzivně jsou pro aktivity spojené s hledáním práce využívány knihovny v Rumunsku (34 %), Litvě 31 % a v Itálii 23 % (obr. 11).

Nejčastějším způsobem pomoci uživatelům českých knihoven je podpora zlepšení dovedností nezbytných pro stávající práci (9 % oproti průměru EU, tj. 4 %), pomoc se psaním životopisu (7 % oproti průměru EU, tj. 5 %) a rady při hledání práce na internetu (6 % v ČR oproti 3 % v EU) (obr. 12).

Uživatelé ICT byli také dotazováni na aktivity související s podnikáním (obr. 13). Velkým překvapením bylo, že v ČR 47 % dotázaných odpovědělo, že v posledním roce využili ICT v knihovnách v souvislosti se svými podnikatelskými aktivitami, přičemž průměr EU činil 20 %. Na druhé straně se prokázalo, že čeští uživatelé (1 %) jsou minimálně zapojeni do mezinárodních profesních sítí, oproti průměru EU 6 %. Špičku v této oblasti drží uživatelé italských knihoven (17 %).

E-government a aktivní občanství

Díky své husté síti mohou veřejné knihovny zprostředkovat přístup k informacím z oblasti veřejné správy a samosprávy. V ČR je tato funkce uložena přímo knihovněm knihovním zákonem. Uživatelům ICT v knihovnách byl položen dotaz na komunikaci s orgány veřejné správy prostřednictvím ICT včetně získávání informací ze stránek veřejné správy, stahování oficiálních formulářů, posílání vyplněných formulářů, odesílání zpětné vazby, psaní názorů nebo vyjádření orgánům veřejné správy a veškerých jiných způsobů internetové komunikace s těmito orgány.

Průzkum ukázal, že přibližně jedna čtvrtina (24 %) uživatelů ICT v EU v uplynulých 12 měsících použila ICT ke komunikaci s veřejnou správou (ČR 23 %). Největší zájem byl o získávání informací z webových stránek (17 % v EU i ČR), o stahování a vyplňování formulářů (11 až 12 % EU) (obr. 14).

Uživatelé ICT byli také dotazováni ohledně používání ICT v knihovnách při aktivitách spojených s občanským angažováním a aktivním občanstvím. 26 % respondentů potvrdilo využití ICT v knihovnách pro

	EU	ČR
Cokoliv z níže uvedeného	30	35
Nalezení informací o hledání práce	14	13
Hledání práce	13	10
Sepsání životopisu, průvodního dopisu	12	10
Zdokonalení se v dovednostech pro stávající práci	11	14
Ucházení se o práci	10	5
Hledání informací o zaměstnavateli	8	11
Hledání personální agentury	5	6
Používání tabulkového procesoru	3	3
Hledání práce v EU	3	2
Ucházení se o práci v EU	1	1

Obr. 10

EU	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
11	9	20	20	9	5	12	8	3	3	23	31	13	6	7	5	34	11

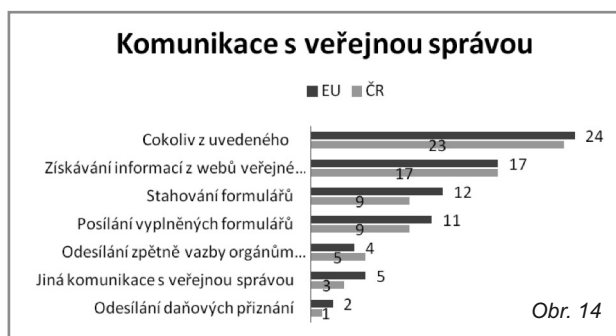
Obr. 11

	EU	ČR
Čímkoliv z níže uvedeného	11	20
Zlepšení dovedností pro stávající práci	4	9
Sepsání životopisu	5	7
Rozvojem dovedností potřebných k získání práce	2	4
Hledání práce na internetu	3	6
Ucházení se o práci na internetu	2	3
Hledání práce v EU	1	0

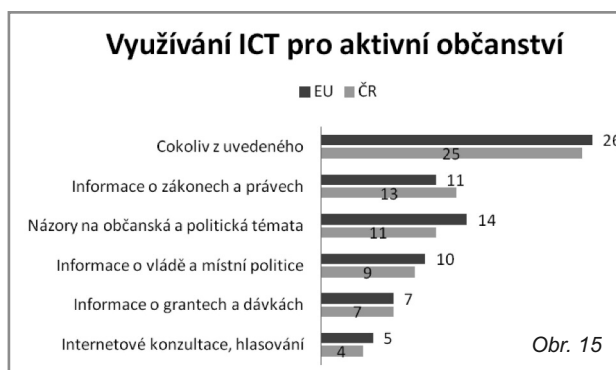
Obr. 12

	EU	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Hledání informací pro podnikání	20	16	21	47	12	29	16	29	30	36	17	15	19	20	26	37	8	12
Zapojení do profesních sítí	6	3	5	1	7	3	8	6	3	4	17	11	3	9	5	7	11	6

Obr. 13



Obr. 14



Obr. 15

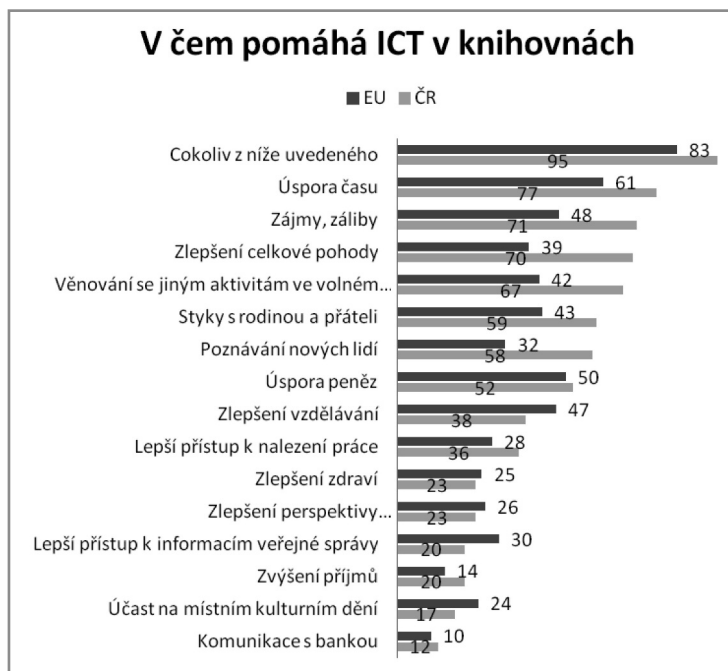
čtení nebo psaní názorů, účast na internetovém poradenství, zapojení do petic apod. a také k vyhledání informací o spotřebitelských nebo zákonných právech, o aktivitách veřejné správy nebo politiků a k získání informací o grantech a o systémech dávek (obr. 15).

Dopady využívání ICT v knihovnách

Hlavním cílem výzkumu bylo zhodnotit dopady intenzivnějšího využívání počítačových a internetových služeb knihoven na uživatele knihoven. Více než čtyři pětiny (83 %) uživatelů ICT v EU uvedlo, že využívání ICT je pro ně přínosné alespoň v jedné z dotazovaných oblastí, v ČR kladně odpovědělo 95 % uživatelů, tj. přibližně 280 000 obyvatel ČR. Obecně byla preferována úspora času (61 % v EU, 77 % v ČR), na druhém konci tohoto hodnocení, tj. nejmenší přínosy, vidí uživatelé v komunikaci s bankou, posílání a přijímání peněz (10 % EU, 12 % ČR) (obr. 16).

Na závěr

Data získána tímto ojedinělým a svým rozsahem zcela unikátním průzkumem přesvědčivě dokládají úlohu veřejných knihoven v současnosti. Na základě výsledků průzkumu podepsalo v říjnu 2013 jedenáct poslanců Evropského parlamentu písemné prohlášení³ o působení veřejných knihoven v Evropské unii:



Obr. 16

1. z průzkumu zaměřeného na služby veřejných knihoven, který proběhl v roce 2013 v 18 evropských zemích, vyplývá, že v uplynulém roce navštívilo veřejnou knihovnu téměř 100 milionů Evropanů a 14 milionů z nich ji využilo pro přístup k internetu;
2. v uplynulých 12 měsících se 24 milionů Evropanů (nejčastěji senioři, příslušníci národnostních menšin a lidé z venkovských oblastí) zapojilo prostřednictvím veřejné knihovny do neformálního nebo informálního vzdělávání;
3. z osob využívajících počítačové a internetové služby veřejných knihoven jich 83 % uvádělo kladný dopad na svůj život – šetří díky nim čas a peníze, rozvíjejí dovednosti, získávají přístup k službám veřejné správy a ke zdrojům souvisejícím se zaměstnaností a se zdravím;
4. za použití bezplatného přístupu k internetu ve veřejných knihovnách žádalo v uplynulém roce o zaměstnání 1,5 milionu Evropanů a 250 000 z nich zaměstnání našlo;
5. veřejné knihovny představují jediný zdroj bezplatného internetu pro 1,9 milionu Evropanů na okraji společnosti;
6. Komise se tedy vyzývá, aby uznala základní služby, které veřejné knihovny poskytují místním komunitám a znevýhodněným skupinám, zvláště co se týče digitálního začlenění, sociálního začlenění, celoživotního vzdělávání a cest k získání zaměstnání, a úlohu těchto služeb při plnění cílů EU;
7. toto prohlášení je spolu se jmény signatářů předáno Radě a Komisi.

Cílem prohlášení je, aby se Evropská komise začala aktivně věnovat rozvoji veřejných knihoven v EU. Poslanci Evropského parlamentu se mohou nejpozději do 7. 1. 2014 připojit svým podpisem k prohlášení. Pokud se do této doby podaří shromáždit podpisy většiny poslanců, je Komise povinná naplánovat další návazné akce. Evropská knihovnická asociace EBLIDA se v souvislosti s prohlášením obrátila na všechny své členy a další knihovnická sdružení, aby na své národní úrovni získali podporu prohlášení od svých zástupců v Evropském parlamentu. **Slovenská republika nebyla vybrána mezi země, které byly předmětem zkoumání, proto také není možné přímo porovnat názory slovenské veřejnosti a uživatelů slovenských knihoven. Na druhé straně se lze opřít o průměrné údaje zjištěné v rámci EU a nechat se inspirovat. Velmi důležité také bude, aby zástupci slovenských knihoven informovali o výsledcích průzkumu své europoslance a požádali je o to, aby se přidali k písemnému prohlášení a podpořili tak budoucí rozvoj veřejných knihoven.**

Vít Richter
Vit.Richter@nkp.cz

³ EVROPSKÝ PARLAMENT. *Písemné vyhlášení v súlade s článkom 123 Rokovacieho poriadku Európskeho*. Brusel, 2013, 2 s. Dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=WDECL&reference=P7-DCL-2013-0016&language=SK&format=PDF>