

# Názory uživatelů na přínosy informačních a komunikačních technologií ve veřejných knihovnách v České republice

Závěrečná zpráva

Březen 2013

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



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

## **Obsah**

<b>Shrnutí</b>	<b>4</b>
<b>1. Souvislosti a metodika</b>	<b>6</b>
<b>2. Podmínky veřejných knihoven a poskytování internetového připojení</b>	<b>8</b>
<b>3. Využívání knihoven a PAC</b>	<b>9</b>
<b>4. Dojem z veřejných knihoven</b>	<b>16</b>
<b>5. Neformální a informální vzdělávání</b>	<b>19</b>
<b>6. Využívání PAC pro účely zaměstnání a podnikání</b>	<b>21</b>
<b>7. Elektronická veřejná správa a aktivní občanství</b>	<b>23</b>
<b>8. Dopad</b>	<b>25</b>

## Poděkování

Autoři této zprávy by chtěli poděkovat za poznatky a pomoc těmto lidem, kteří přispěli k úspěšné realizaci tohoto 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
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	
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	
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	
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

## Vyloučení odpovědnosti

Tato zpráva vychází z výzkumu financovaného Nadací Billa a Melindy Gatesových. Zjištění a závěry v ní uvedené pochází od autorů a nemusí nutně odpovídat postojům či přístupům Nadace Billa a Melindy Gatesových.

## Shrnutí

### Cíle a výzkumný přístup

Nadace Billa a Melindy Gatesových pověřila společnost TNS, nezávislou společnost pro průzkum veřejného mínění působící po celém světě, provedením průzkumu v 17 zemích EU k identifikaci názorů na využívání veřejných knihoven a způsobů jejich využívání. Cílem průzkumu bylo porozumět tomu, jaký mají veřejné knihovny v EU vliv na život svých uživatelů.

Součástí průzkumu byl:

- seminář s lidmi zainteresovanými na této studii, na němž se stanovily priority výzkumu;
- sekundární výzkum se sběrem a porovnáváním údajů o knihovnách;
- průzkum u reprezentativního vzorku obyvatelstva každé ze 17 zemí ve věku od 15 let;
- průzkum mezi uživateli knihoven a uživateli veřejně přístupných počítačů (public access computer, PAC) od 15 let věku v knihovnách všech 17 zemí; a
- kvalitativní výzkum uživatelů a zaměstnanců knihoven.

V této zprávě je představen stručný přehled výsledků za Českou republiku a srovnání s celkovými výsledky EU.

### Podmínky veřejných knihoven

- V rámci sekundárního výzkumu se konstatuje, že se v České republice nachází 5 408 veřejných knihoven, což odpovídá 5,1 knihovně na 10 000 obyvatel, tj. výrazně více, než činí průměr celé EU: 1,3 knihoven na 10 000 obyvatel.
- V současné době je zajištěn přístup k počítačům v téměř všech veřejných knihovnách v České republice.

### Využívání knihoven a PAC

- V České republice využilo služeb veřejné knihovny v uplynulých 12 měsících přibližně 1,9 milionu dospělých, tj. cca jeden z pěti dospělých (21 %), zatímco u dospělých v celé Evropě je to necelá čtvrtina (23 %).
- V České republice v uplynulých 12 měsících využilo PAC odhadem 0,3 milionu dospělých, tj. 4 % dospělých. To je zcela v souladu s průměrem celé EU (4 % dospělých).
- Mezi českými uživateli PAC byly oproti průměru EU více zastoupeny ženy a osoby, které ukončily řádné denní studium ve věku do 19 let. Častěji to byli také lidé žijící ve velkoměstě nebo velkém městě.
- Primárními motivacemi uživatelů PAC jsou v EU bezplatnost služby a absence jiných možností. Uživatelé PAC v České republice oproti svým protějškům v EU jako důvod využívání počítačů ve veřejných knihovnách častěji zmiňují poradenství zaměstnanců knihovny a pomoc od jiných uživatelů.
- Celkově se odhaduje, že 90 000 uživatelů PAC v České republice nemá jinou příležitost internetového připojení nebo bezplatného internetového připojení.
- Hodnota přisuzovaná službám PAC byla v případě uživatelů v České republice mírně nižší než průměr EU. Celkově 90 % českých uživatelů PAC uvedlo, že jsou knihovnické počítačové a internetové služby hodnotné. V EU pak činil podíl všech uživatelů PAC 92 %. Že jsou tyto služby velmi hodnotné, ovšem odpovědělo 27 % uživatelů PAC v ČR, což je výrazně méně, než činí průměr EU (36 %).

- Spokojenost s počítači a internetem ve veřejných knihovnách byla mezi uživateli výrazná: 92 % uživatelů v České republice uvedlo, že je s nimi spokojeno.

## Vnímání veřejných knihoven a jejich vliv

- Uživatelé v České republice hodnotili „bezplatný přístup k internetu“ a „bezplatný přístup k počítačům“ jako důležitou knihovnickou službu mnohem méně než průměr EU: obě tyto služby jsou důležité pro přibližně čtyři uživatele z deseti oproti sedmi uživatelům z deseti v případě celé Evropy.
- Asi dvě třetiny (67 %) široké veřejnosti v České republice (uživatelů i těch, kteří do knihoven nechodí) se domnívají, že knihovny jsou velmi efektivní, efektivní nebo poměrně efektivní, co se týče naplňování potřeb obce. Tento údaj byl mírně vyšší, než činil průměr EU (64 %).
- Pouze něco přes třetinu (36 %) české veřejnosti si myslí, že si veřejné knihovny zaslouží větší finanční podporu než v současné době, což je nepatrně méně než průměr EU (40 %).
- Celkově 95 % uživatelů PAC v České republice, více než průměr EU (83 %), uvedlo, že využívání PAC má pro ně nejméně jednu výhodu. Jedná se o přibližně 280 000 obyvatel ČR.
- Uživatelé knihoven v České republice častěji než průměr EU rozhodně souhlasili s tím, že „veřejné knihovny jsou 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).

## Neformální a informální vzdělávání

- V České republice se 34 % uživatelů knihoven v uplynulých 12 měsících v knihovně zúčastnilo vzdělávací aktivity, což je více než průměr EU (25 %).

## Zaměstnání a používání PAC pro pracovní účely

- Něco přes třetinu (35 %) uživatelů PAC v České republice v uplynulých 12 měsících použilo knihovni počítače pro aktivity spojené se zaměstnáním, což je o trošku více než průměr EU, tj. 30 %. Odhadem se jedná o 100 000 českých uživatelů PAC, kteří této možnosti využili pro aktivity spojené se zaměstnáním.
- V uplynulých 12 měsících zhruba 18 500 uživatelů v ČR použilo PAC k tomu, aby se ucházeli o práci, a odhadem 6 000 dospělých si takto úspěšně zajistilo práci.

## e-Government a aktivní občanství

- Průzkum v knihovnách ukázal, že přibližně jeden z pěti uživatelů PAC v České republice (23 %) v uplynulých 12 měsících použil PAC ke komunikaci s veřejnou správou, což odpovídá průměru EU (24 %). Nejčastějšími způsoby, jakými čeští uživatelé PAC komunikují s veřejnou správou, je získávání informací z internetových stránek těchto orgánů (17 %), stahování úředních formulářů (9 %) a posílání vyplněných formulářů (9 %).
- Celkově jeden ze čtyř uživatelů PAC v České republice (25 %) v posledních 3 měsících použil PAC pro aktivity spojené s občanskou participací, v souladu s průměrem celé EU (26 %). Mezi dvě nejfrekventovanější aktivity spojené s občanskou participací bylo hledání informací o spotřebitelských/zákonných právech (13 % v ČR oproti 11 % v EU) a četba a psaní názorů na občanská nebo politická témata prostřednictvím internetových stránek (11 % v ČR oproti 14 % v EU).

## 1. Souvislosti a metody

### 1.1 Kontext výzkumu

Veřejné knihovny v Evropské unii (EU) hrají dlouhodobě významnou úlohu ve svých obcích: poskytují bezplatný přístup k informacím, poradenství kvalifikovaných knihovníků a představují prostor pro setkávání veřejnosti. Vzhledem k tomu, že smysluplná účast na společenském dění v rostoucí míře vyžaduje přístup k digitálním informacím a zdrojům, celá řada veřejných knihoven v EU rozšířila svou nabídku o přístup k informačním a komunikačním technologiím (ICT), jako jsou počítače a internet.

Přibývá důkazů o tom, jak přístup veřejnosti k ICT přispívá k rozvoji ekonomiky, zdraví, vzdělávání a společnosti<sup>1</sup>. Například v rámci Světové studie dopadu přístupu veřejnosti k ICT, která se zaměřuje na pět rozvojových zemí, bylo zjištěno, že uživatelé veřejně přístupných počítačů uvádějí pozitivní účinek spojený s komunikací (79 %), vzděláváním (78 %), přístupem k informacím státní správy (40 %) a zdravím (37 %). Více než 80 % veřejných služeb je nyní v EU plně k dispozici on-line<sup>2</sup>, nicméně v roce 2011 využívalo služeb státní správy elektronickou formou pouze 41 % obyvatel EU<sup>3</sup>. Dnes zažívají někteří Evropané první zkušenost s počítači nebo internetem ve veřejné knihovně a pro některé lidi to může být stále jediné místo, kde se k ICT mohou dostat (nebo se k nim dostat, aniž by museli platit poplatky, jež si nemohou dovolit)<sup>4</sup>.

V rámci strategie Evropa 2020 pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění vytyčila EU ambiciózní cíle v mnoha oblastech rozvoje, k nimž přispívají snahy o zpřístupnění informací – zejména zaměstnanost, inovace, vzdělávání a sociální začlenění. Očekává se, že členské státy EU cíle v těchto oblastech splní do roku 2020. Existují dílčí důkazy, že přístup k ICT prostřednictvím veřejných knihoven může přispívat k provádění konkrétních opatření pro růst, vzdělávání a soudržnost spojených se strategií Evropa 2020, jako jsou digitální dovednosti a milníky začlenění popsané v Digitálním programu pro Evropu (jedné ze sedmi vlajkových iniciativ této strategie) nebo neformální a informální vzdělávání, zmiňované ve třech ze sedmi vlajkových iniciativ. V jiných sférách této strategie, jako je podpora kvalifikovaných pracovních sil a zprostředkovávání pracovních příležitostí, může být úloha veřejných knihoven méně zřejmá a je potřeba získat další údaje, aby se prokázal tento přínos veřejných knihoven a přispělo se k zajištění podpory jejich práce ze strany EU.

Tento výzkum, který zahrnuje zprávu za celou EU a jednotlivé země, zadala Nadace Billa a Melindy Gatesových k osvětlení úlohy veřejných knihoven v podpoře hospodářských a sociálních opatření v rámci strategie Evropa 2020.

### 1.2 Cíle výzkumu

Hlavním cílem průzkumu bylo porozumět tomu, jaký mají veřejné knihovny v EU vliv na život svých uživatelů.

<sup>1</sup> Viz [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Světová studie dopadu přístupu veřejnosti k ICT) o rozsahu, charakteru a dopadu přístupu veřejnosti k informačním a komunikačním technologiím. Tato studie se zaměřuje na knihovny, telecentra a internetové kavárny a zkoumá jejich vliv na celou řadu oblastí včetně komunikace a volného času, kultury a jazyka, vzdělávání, zaměstnání a příjmů, správy věcí veřejných a zdravotnictví. Provedla ji Skupina pro technologii a sociální změny (TASCHA) Washingtonské univerzity a je součástí širšího výzkumného projektu, který podporuje kanadské [International Development Research Centre](#) (IDRC, Výzkumné centrum pro mezinárodní rozvoj) a grant IDRC od [Nadace Billa a Melindy Gatesových](#).

<sup>2</sup> [Eurostat](#), 2010.

<sup>3</sup> [Eurostat](#), 2011.

<sup>4</sup> Sciadas, G., společně s Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users* (Přístup veřejnosti k ICT: utváření profilů uživatelů). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

### 1.3 Výzkumná metoda

Výzkum se prováděl v těchto 17 zemích: Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Itálie, Litva, Lotyšsko, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Řecko, Spojené království a Španělsko.

Výzkum sestával z několika fází. Nejprve proběhl sekundární výzkum s porovnáním stávajících informací, které objasnily podmínky veřejných knihoven v dotyčných zemích, s využitím zdrojů jako mezinárodní knihovnická organizace IFLA, státní a místní knihovnické statistiky, místní knihovnická sdružení, státní statistické úřady, Eurostat, Eurobarometr atd. Průzkum se realizoval v říjnu/listopadu 2012.

- V České republice byl dotazován ohledně využívání knihoven a počítačů v knihovnách a názorů na knihovny reprezentativní vzorek 986 lidí z řad veřejnosti ve věku 15+ (17 816 lidí ze 17 zemí).
- Rozhovory probíhaly v knihovnách. V České republice se realizovalo 705 rozhovorů s lidmi, kteří v knihovnách veřejně přístupných počítačů (PAC) nevyužili (12 537 v 17 zemích), a 697 s lidmi používajícími PAC (11 716 v 17 zemích). Rozhovory se v České republice odehrály v 50 vybraných knihovnách, které byly vybrány a kontaktovány za pomoci zástupce Svazu knihovníků a informačních pracovníků České republiky (SKIP), a respondenti byli dotazováni osobně.
- Provedla se kvalitativní práce v terénu, která v každé zemi zahrnovala pět 60minutových hloubkových rozhovorů s vedoucími knihoven a čtyři 90minutové skupinové diskuse s uživateli PAC. V každé zemi byly zastoupeny nejméně 3 knihovny v městském i polovenkovském prostředí.

Výsledkům průzkumu se přiřadila statistická váha tak, aby byly reprezentativní pro obyvatelstvo každé země. Stejně se postupovalo i k vyrovnání váhy každé země v rámci celkových celoevropských výsledků, poměrně k počtu obyvatel.

### 1.4 Tato zpráva

V této zprávě je představen stručný přehled výsledků za Českou republiku a srovnání s celkovými výsledky EU. Výsledky EU vycházejí ze závěrů ze 17 zemí účastnících se této studie. Byly vypracovány jednotlivé zprávy pro všechny zkoumané země a jedna celková zpráva<sup>5</sup>.

V této zprávě se uplatňují takto definované výrazy:

- „Knihovna“: Tím se myslí knihovna přístupná pro všechny, tedy mimo knihovny škol, vyšších odborných škol a univerzit.
- „Uživatel/používání PAC“: Tím se rozumí používání veřejně přístupného počítače k přístupu na internet ve veřejné knihovně a vychází to z kladných odpovědí respondentů na tuto otázku:

*Použil(a) jste ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících veřejně přístupný počítač k připojení na internet? Neberte prosím v potaz používání vašeho osobního počítače nebo smartphonu v knihovně.*

V rámci této zprávy se srovnávají výsledky za Českou republiku s průměrem celé EU. Ten je vypočítán na základě odpovědí ze 17 zemí, v nichž se průzkum prováděl. Je třeba brát v potaz, že údaje za Českou republiku jsou součástí průměru EU, v důsledku čehož klesá statistická váha srovnání údajů za ČR a EU.

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor a Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (Celoevropský průzkum mínění uživatelů, co se týče výhod informačních a komunikačních technologií ve veřejných knihovnách) (financováno Nadací Billa a Melindy Gatesových).

Většina dat je vyjádřena v procentech, nicméně na mnoha místech se v této zprávě přepočítávají na hrubou hodnotu odrážející počet obyvatel v České republice a uvádějí se formou odhadovaného počtu.

## **2. Podmínky veřejných knihoven a poskytování internetového připojení**

V roce 2011 se v České republice nacházelo 5 408 veřejných knihoven<sup>6</sup>, což odpovídá 5,1 veřejné knihovny na 10 000 obyvatel, tj. výrazně více, než činí průměr 17 zemí EU: 1,3 knihovny na 10 000 obyvatel.

Těchto 5 408 knihoven bylo klasifikováno takto:

- 4 613 základních knihoven bez odborných zaměstnanců
- 693 základních knihoven s odbornými zaměstnanci
- 84 základních knihoven vykonávajících regionální funkce
- 13 krajských knihoven
- 1 Moravská zemská knihovna v Brně
- 1 Národní knihovna České republiky a
- 3 jiné knihovny registrované na základě zákona č. 257/2001 Sb. o knihovnách

Počet veřejných knihoven se do roku 2010 postupně snižoval, ovšem od té doby je stabilizovaný.

Veřejné knihovny zřizuje nebo provozuje příslušný krajský úřad nebo obec, přičemž zřizovatelem Moravské zemské a Národní knihovny je Ministerstvo kultury. Centrum systému knihoven představuje Národní knihovna České republiky. Ze zeměpisného hlediska se nejvíce veřejných knihoven nachází ve středu České republiky a jihozápadních krajích a naopak nejméně jich je ve východní části České republiky.

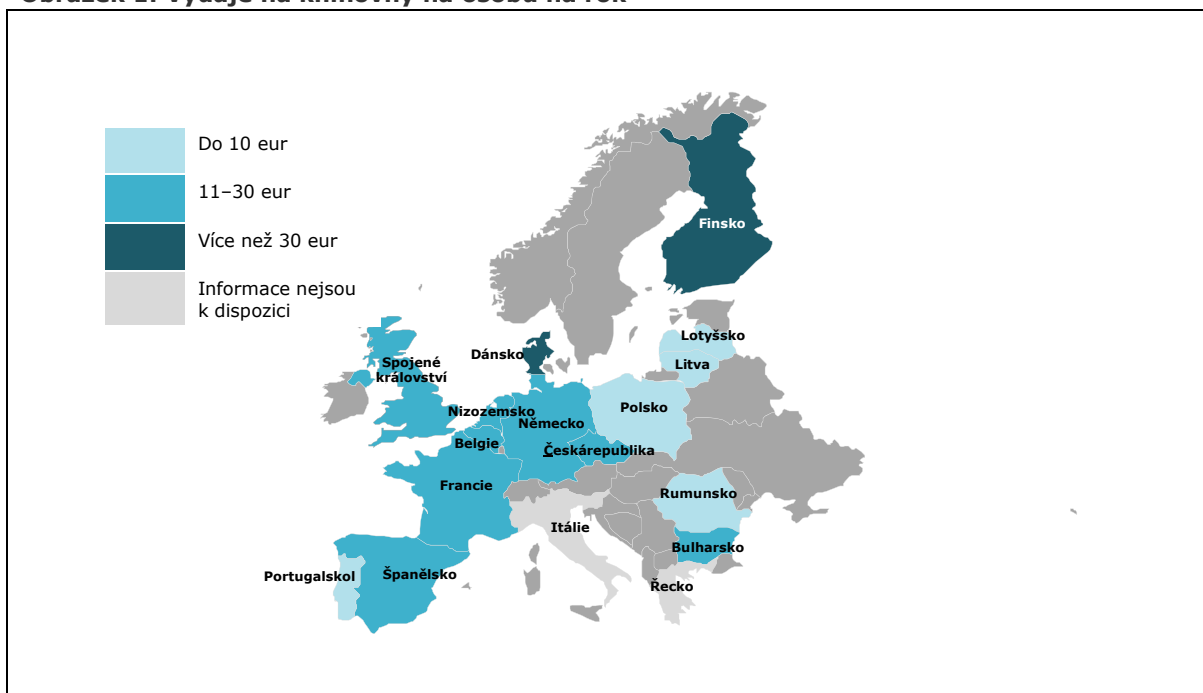
Veřejné knihovny se téměř výhradně financují z veřejných prostředků, z nichž většina pochází z místních rozpočtů (61 %) a zbytek (39 %) je z investic ze státního rozpočtu. Veřejné výdaje na knihovny na osobu v České republice činí přibližně 15 eur (390 Kč), jak je patrné z této mapy:

---

<sup>6</sup> Zdroj: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (NIPOS).



**Obrázek 1: Výdaje na knihovny na osobu na rok**



Zdroj: sekundární výzkum TNS.

Kromě tradiční kulturní a vzdělávací úlohy kladou knihovny také důraz na informační služby, včetně těch, jež se zaměřují na podnikatele. Díky nedávnému nárůstu počtu počítačů na návštěvníka knihovny a počtu počítačů připojených na internet se značně zlepšily informační služby knihoven. Základní knihovnické služby (např. půjčování knih/periodik, ústní informace, přístup na internet, poskytování informací z veřejných zdrojů) jsou vesměs bezplatné, nicméně si knihovny mohou účtovat poplatky za další služby.

Podle oficiálních knihovnických statistik, které poskytl Knihovnický institut Národní knihovny České republiky, 91 % veřejných knihoven svým návštěvníkům nabízí bezplatný přístup na internet. „Téměř všechny“ knihovny mají k dispozici počítače.

Údaje Eurostatu (2011) o přístupu na internet z domova ukazují, že Česká republika je na mírně nižší úrovni než celá Evropa: 67 % procent domácností má přístup na internet oproti průměru EU, který činí 73 %.

### 3. Využívání knihoven a PAC

#### 3.1 Přístup ke knihovnám a PAC

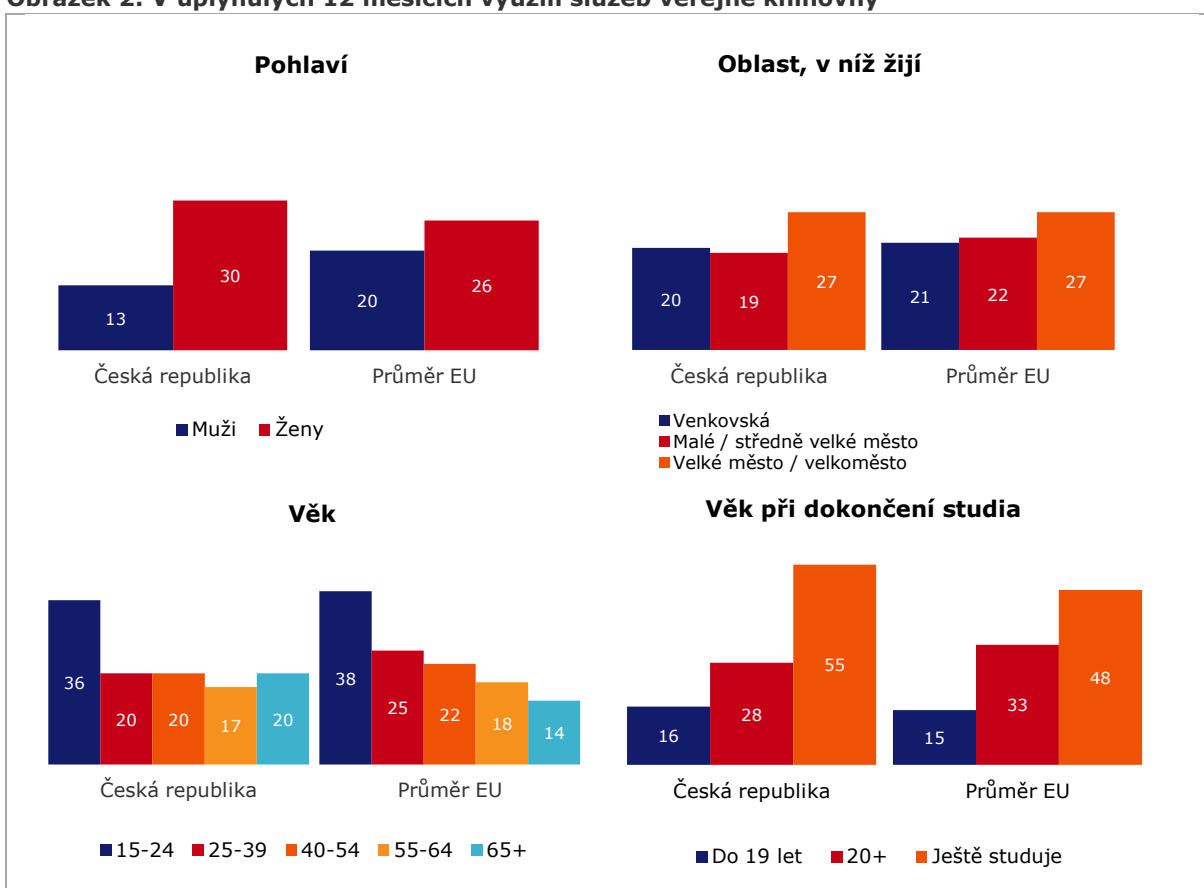
Průzkum v řadách široké veřejnosti prokázal, že využívání knihoven v České republice obecně odpovídá průměru EU.

- V České republice využilo služeb veřejné knihovny v uplynulých 12 měsících přibližně 1,9 milionu dospělých, tj. cca jeden z pěti dospělých (21 %), zatímco u dospělých v celé Evropě je to necelá čtvrtina (23 %).
- Odhadem 1,4 milionu dospělých, tj. jeden ze šesti dospělých v ČR (16 %), využilo služeb knihovny nejméně jednou za měsíc, což je mírně vyšší hodnota než průměr EU, který činí 14 %.

Rozšířenost využívání knihoven různými skupinami v ČR a celé EU v uplynulých 12 měsících zachycuje obrázek 2. V České republice:

- Ženy (30 %) navštěvují knihovny více než dvakrát častěji než muži (13 %). V porovnání s průměrem 17 zemí EU muži chodí do knihovny mnohem méně.
- Míra využívání služeb knihoven byla nejvyšší ve věkové skupině 15–24 let (36 %), přičemž v každé z ostatních věkových skupin dosahuje 17 až 20 %. Pokud jde o srovnání s průměrem EU, uživatelů v Rumunsku ve věkové skupině 25–29 let je o něco méně (20 % oproti 25 %) a naopak ve věkové skupině 65+ jich je více (20 % oproti 14 %).
- Míra využívání služeb knihoven je mnohem vyšší u studujících: v uplynulých 12 měsících využila služeb veřejné knihovny více než polovina této skupiny (55 %), což je více než průměr EU (48 %).
- Míra využívání služeb knihoven je vyšší ve velkých městech či velkoměstech (27 %) než v menších městech (19 %) nebo na venkově (20 %) – tento vzorec odpovídá celkové úrovni 17 zemí EU.

**Obrázek 2: V uplynulých 12 měsících využili služeb veřejné knihovny**



Zdroj: Souhrnný průzkum: Q1. Využili(a) jste v uplynulých 12 měsících služeb veřejné knihovny?

Základ: ČR – Všichni dospělí (986), muži (479), ženy (507), 15–24 (135), 25–39 (276), 40–54 (243), 55–64 (213), 65+ (119), velké město/velkoměsto (295), malé město (464), venkovská oblast (225), dokončené vzdělání do 19 let (644), nejméně 20 let (221), stále studuje (89). EU – Všichni dospělí (17 816), muži (8 521), ženy (9 295), 15–24 (2 636), 25–39 (4 152), 40–54 (4 592), 55–64 (2 937), 65+ (34 96), velké město/velkoměsto (5 352), malé město (6 653), venkovská oblast (5 633), dokončené vzdělání do 19 let (9 943), nejméně 20 let (5 500), stále studuje (1 801).

Profil uživatelů knihoven v České republice je v porovnání s celou EU následující:

- Mezi českými uživateli knihoven (28 % mužů, 72 % žen) byly v porovnání s průměrem EU (42 % mužů, 58 % žen) zastoupeny mnohem více ženy.

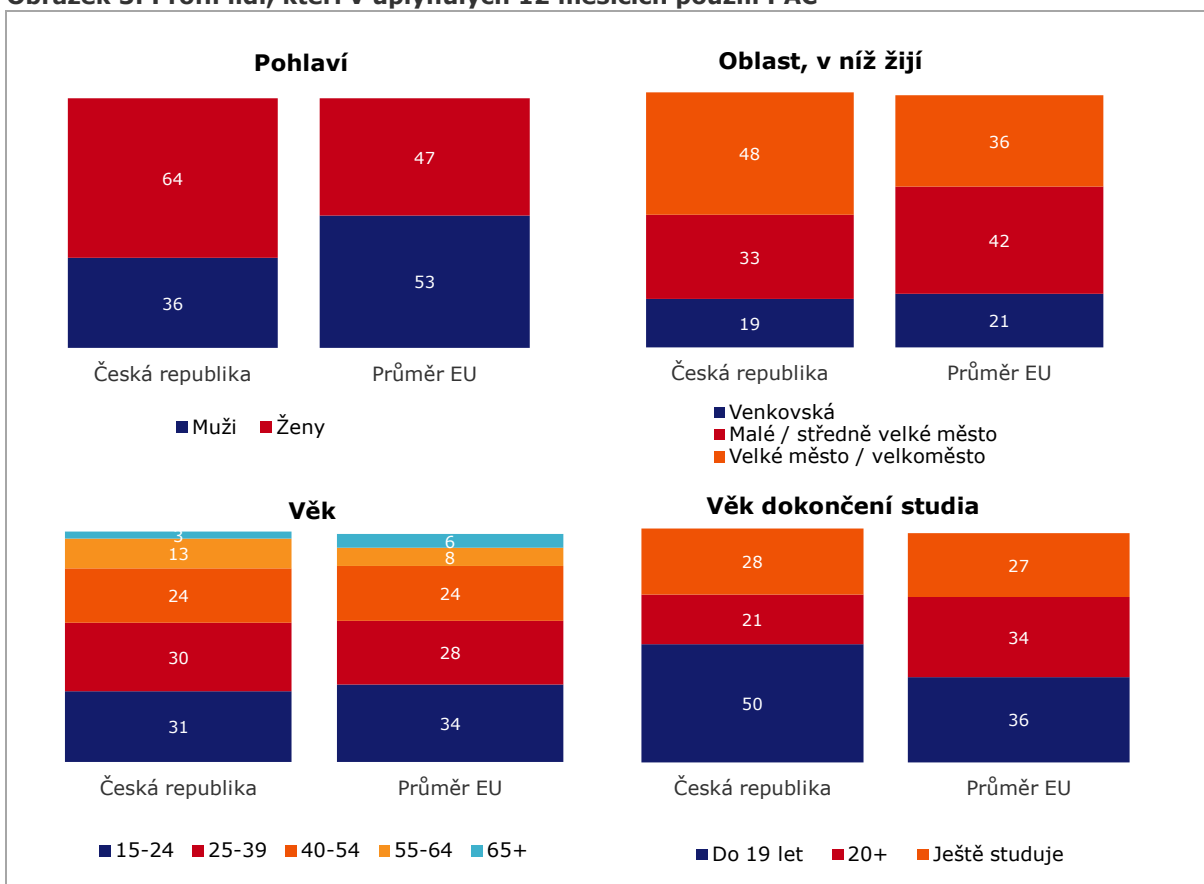
- U uživatelů v ČR byl věkový profil mírně vyšší než v průměru EU: 21 % je ve věku 15–24 let, 26 % ve věku 25–39, 23 % 40–54 let, 18 % 55–64 let a 12 % ve věku 65+. Průměr EU naproti tomu činí 25 % ve skupině 15–24 let, 26 % ve věku 25–39 let, 25 % 40–54 let, 12 % ve skupině 55–64 let a 12 % ve věku 65+.

Přibližně jeden ze šesti (16 %) uživatelů knihovny v České republice v uplynulých 12 měsících použil PAC, což je mírně vyšší hodnota než průměr EU, tj. 14 %. Důvodem těch, kteří PAC nepoužili, bylo ve většině případů (69 %) to, že to nepotřebují, protože mají počítač/internet doma, a dále jeden z pěti (18 %) návštěvníků uvedl, že počítač nebo internet používat nepotřebují. Výrazná, 6procentní menšina uvedla, že neví, jak počítač nebo internet používat, což naznačuje, že je v knihovnách potenciál pro další rozšíření zákaznické základny PAC.

Celkem se v rámci průzkumu zjistilo, že v České republice v uplynulých 12 měsících využila PAC 4 % dospělých, což je zcela v souladu s průměrem všech zemí EU (taktéž 4 %). Odhadem se jedná o 0,3 milionu h dospělých v České republice

Mezi uživateli PAC v České republice byly oproti průměru EU mnohem více zastoupeny ženy a lidé, kteří ukončili řádné denní studium ve věku do 19 let. Častěji to byli také lidé žijící ve velkoměstě nebo velkém městě, jak je patrné z obrázku 3.

**Obrázek 3: Profil lidí, kteří v uplynulých 12 měsících použili PAC**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C4. Použil(a) jste ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících veřejně přístupný počítač k připojení na internet?

Základ: Všichni uživatelé PAC: ČR (697), EU (11 716).

Jeden z deseti uživatelů PAC v České republice (10 %) použilo PAC nejméně jednou týdně, oproti 23 % v celé EU, a 38 % z nich tak učinilo jednou až třikrát měsíčně (v celé EU to bylo 29 %). Přibližně polovina (52 %) použila PAC jednou za tři měsíce nebo méně často, což je o něco více než průměr EU, tj. 47 %.

V rámci kvalitativního výzkumu vedoucí knihoven popisovali celou řadu způsobů, pomocí nichž ve svých knihovnách zvyšují míru využívání ICT a uspokojují potřeby návštěvníků. Knihovny inzerují možnost využívat veřejně přístupné počítače a Wi-Fi ve všech propagačních materiálech, např. na svých internetových stránkách, plakátech a v místních médiích. Nově registrovaní čtenáři dostávají úvodní informace a seznamují se se službami ICT, které knihovna nabízí. Knihovny také spolupracují s jinými místními institucemi jako školy, úřady práce a kluby seniorů, jejichž prostřednictvím povzbuzují konkrétní skupiny komunity k využívání jejich nabízených ICT.

Knihovny také podnikají různá opatření k oslovení obtížně kontaktovatelných skupin, jako jsou starší lidé, nezaměstnaní a národnostní menšiny. K zaujetí starších návštěvníků knihovny nabízejí speciální kurzy ICT pro seniory, v nichž ti mohou překonat své obavy z práce s ICT. Jedna knihovna zvala na kurz kromě starších lidí i jejich vnoučata nebo předchozí účastníky, aby se senioři cítili příjemněji. Jiné knihovny organizují kurzy pro specifické skupiny návštěvníků, např. nezaměstnané, protože se domnívají, že to lidi povzbudí k účasti.

*„Naše zkušenosti ukázaly, že pokud pozveme na kurz stejnorodou skupinu jako senioři nebo nezaměstnaní, účastníci snáze překonají své obavy, protože se ve skupině necítí divně. Na kurzy ICT zveme také postižené – připravili jsme zvláštní kurz jen pro ně.“ (Vedoucí knihovny, polovenkovská oblast, Česká republika)*

K povzbuzení nezaměstnaných ve využívání místních ICT jedna knihovna spolupracovala s místním úřadem práce, který zprostředkoval účast nezaměstnaných na knihovnických školicích kurzech v ICT. Tato praxe se však nezachovala kvůli nedostatku financí. Knihovny informují, že je náročné přimět romské děti k používání ICT k něčemu jinému než zábavě, i když jedna knihovna připravila projekt, v jehož rámci spolupracovala se školami, aby vedla děti k využívání počítače k učení, a mezi účastníky byly i romské děti.

*„Naši knihovníci a učitelé místní školy společně připravují speciální hodiny pro děti. V rámci domácích úkolů potřebují děti vyhledat informace v knihách, ale i na internetu. Posíláme je proto do knihovny, kde mohou využívat počítače a materiály. Tohoto projektu se účastní i romské děti.“ (Vedoucí knihovny, městská oblast, Česká republika)*

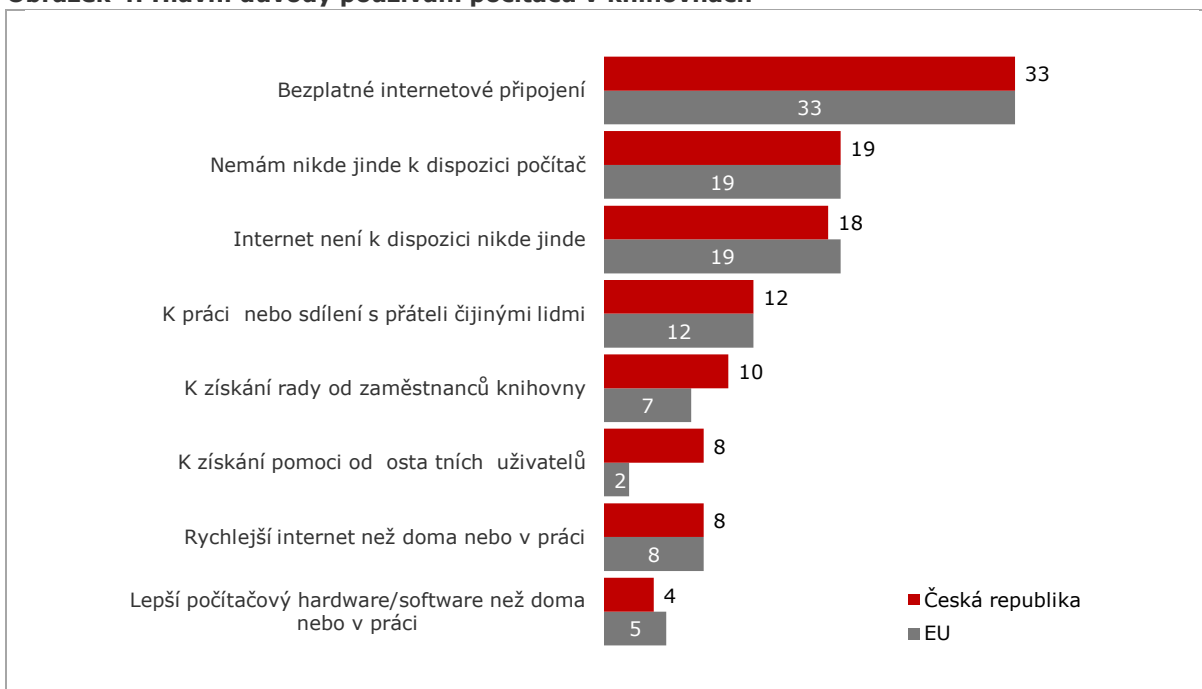
### **3.2 Důvody používání PAC**

Uživatelům PAC účastnícím se průzkumu v knihovnách byla položena otázka, jaké jsou hlavní důvody, proč v uplynulých 12 měsících používali ve veřejné knihovně počítač, internet a software. Je jasné, že v rámci 17 zemí EU celkově včetně České republiky byla prvořadou motivací uživatelů PAC bezplatnost služeb.

Téměř jeden z pěti českých uživatelů uvedl, že nemá jinou možnost přístupu k počítači (19 %) nebo připojení na internet (18 %), což přibližně odpovídá průměru EU.

Uživatelé v České republice zmiňují jako důvod používání PAC v knihovnách častěji než uživatelé ve všech 17 zemích EU pomoc ze strany jiných uživatelů (8 % oproti 2 %) nebo zaměstnanců knihovny (10 % oproti 7 %).

**Obrázek 4: Hlavní důvody používání počítačů v knihovnách**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C8 Z jakých hlavních důvodů jste se ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících rozhodl(a) používat počítač, internet a software?

Základ: Všichni uživatelé PAC: ČR (697), EU (11 716).

Uživatelům PAC byly také položeny dvě přímější otázky ohledně jiných dostupných možností: kde jinde mají k dispozici internet a kde jinde se mohou dostat na internet „zdarma“. V České republice 15 % uživatelů PAC uvedlo, že jinou možnost přístupu na internet nemají (oproti 11 % v celé EU) a dalších 15 % odpovědělo, že jiný zdroj bezplatného přístupu na internet nemají (v souladu se 14 % v celé EU). Celkově se odhaduje, že zhruba 90 000 uživatelů PAC v České republice (30 % uživatelů PAC) nemá jinou příležitost internetového připojení nebo bezplatného internetového připojení.

Dostupnost jiných příležitostí přístupu na internet se různí nejvýrazněji dle věku: lidé, kteří především uváděli, že nemají jinou možnost internetového připojení, spadali do věkové kategorie 40–54 let (24 %) a 55–64 let (33 %), což je obzvláště markantní v porovnání s věkovou skupinou 15–24 let (3 %).

Uživatelé v České republice mírně méně kladli důraz na službu PAC než uživatelé ve všech 17 zemích EU, jak je patrné z obrázku 5. Celkově 90 % uživatelů PAC v České republice uvedlo, že jsou knihovnické počítačové a internetové služby hodnotné, což přibližně odpovídá údajům pro uživatele PAC v rámci EU (92 %). Poněkud méně často oproti průměru EU (36 %) ovšem uživatelé PAC v České republice odpověděli, že jsou tyto služby velmi hodnotné (27 %).

Knihovní počítače a připojení na internet v České republice hodnotí obzvláště vysoko uživatelé ve věku od 65 let: více než dvě pětiny (45 %) tyto služby označují jako velmi hodnotné.

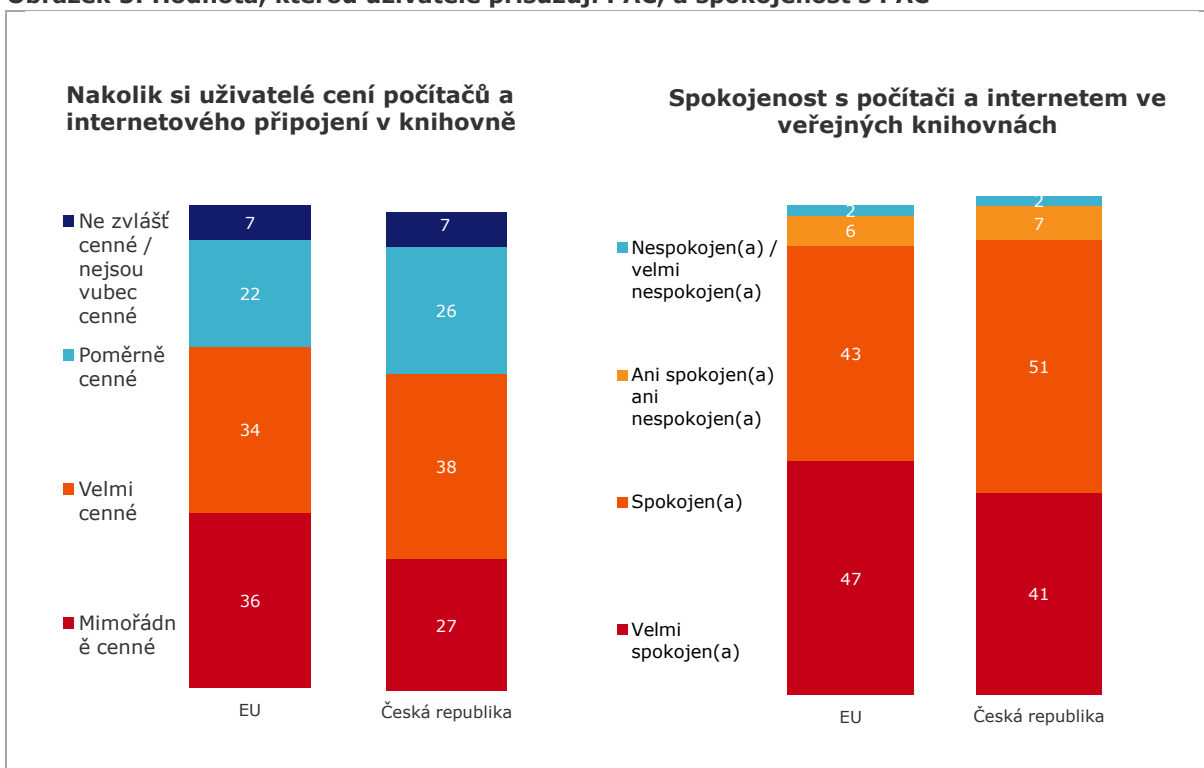
V kvalitativním výzkumu byla uživatelům položena otázka, jaké jsou jejich hlavní důvody používání ICT v knihovně, a jedním z nejčastěji zmiňovaných byla bezplatnost této služby. Někteří uživatelé však poznamenali, že by chtěli mít možnost využívat ICT déle než po maximální dobu stanovenou na den. V jedné knihovně z vybraného vzorku se uživatelům, kteří nebyli nezaměstnaní nebo senioři, účtoval malý poplatek, ale uživatelé to celkově hodnotili jako přijatelné. Uživatelé také zmiňují školicí kurzy v

knihovnách a v některých případech, obzvláště u starších uživatelů, byla knihovna místem, kde se poprvé naučili pracovat s ICT. Dalším hlavním lákavým aspektem používání ICT v knihovně je poradenství a podpora zaměstnanců, protože jsou vždycky po ruce a pomohou v případě jakýchkoli problémů. Někteří uživatelé uvedli, že knihovna je jediné místo, o němž vědí, že nabízí internet a školicí kurzy zdarma, a považují ji za důvěryhodné a přátelské prostředí pro vzdělávání.

*„Nevím, jestli bych šla na kurz ICT někam jinam. Knihovna má hezkou atmosféru, a navíc, o jiné takové možnosti stejně nevím.“ (Nedávná uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

V rámci průzkumu po knihovnách byla spokojenost s počítači a internetem ve veřejných knihovnách značná, jak zachycuje obrázek 5. Více než devět z deseti uživatelů PAC v České republice (92 %) uvedlo, že jsou spokojeni, což přibližně odpovídá průměru EU (91 %). Zhruba dva z pěti uživatelů (41 %) odpověděli, že jsou velmi spokojeni, což je o něco méně než průměr EU (47 %).

**Obrázek 5: Hodnota, kterou uživatelé přisuzují PAC, a spokojenost s PAC**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C30 Nakolik si ceníte počítačů a internetového připojení dostupného v knihovně? a C31 Do jaké míry jste spokojen(a) s přístupem k počítačům a internetu ve veřejných knihovnách?  
 Základ: Všichni uživatelé PAC. ČR (697), EU (11 716).

V České republice šest z deseti uživatelů PAC (61 %) uvedlo, že při návštěvě knihovny s cílem použít počítač ihned najdou volný počítač, což je méně než v průměru EU (72 %). Přibližně čtvrtina uživatelů (26 %) odpověděla, že musí čekat maximálně 10 minut, zatímco v průměru EU je to 16 %. Jeden z deseti (10 %) uživatelů uvedl, že musí čekat na volný počítač nejméně 10 minut (v rámci EU je to 7 %).

V rámci kvalitativního výzkumu se počet počítačů a jiného hardwaru výrazně rozchází a závisí na velikosti knihovny:

- Knihovna A: 11 počítačů, 1 kopírka, 1 tiskárna, 2 čtecí zařízení, 1 scanner;
- Knihovna B: 12 počítačů, 1 kopírka, několik tiskáren a interaktivní tabule ve třídě;
- Knihovna C: 90 počítačů, kopírky ve všech odděleních, 50 tiskáren, 2 čtecí zařízení, 20 scannerů;
- Knihovna D: 22 počítačů, kopírky a tiskárny ve všech odděleních, několik scannerů;
- Knihovna E: více než 200 počítačů, kopírky a tiskárny ve většině oddělení, 50 čtecích zařízení, žádný scanner s ohledem na problémy autorských práv.

Co se týče softwaru, veškeré knihovny mají k dispozici MS Office alespoň na některých počítačích a interní program propojený s knihovním katalogem. V některých knihovnách jsou také k dispozici grafické programy pro úpravu fotografií nebo přístup do elektronických časopisů a kompletních textových databází jako EBSCO. V některých se také nabízí software s audio výstupem pro slabozraké a nevidomé a v jedné knihovně z vybraného vzorku byly k dispozici MacBooky s pokročilejším softwarem pro úpravu audia, videa a fotografií. Využívání tohoto pokročilého softwaru nicméně bylo omezené, protože v knihovně nejsou k dispozici zaměstnanci s dostatečnými znalostmi, aby mohli práci se softwarem návštěvníky učit.

Vedoucí knihoven jsou toho názoru, že jejich hardware je relativně moderní a v každém případě dostatečný pro uspokojení potřeb uživatelů. Vedoucí knihovny E uvedl, že kladou největší důraz na aktualizaci softwaru, v důsledku čehož je modernější než samotný hardware.

Zaměstnanci knihoven informovali o tom, že je obzvláště velká poptávka po čtecích zařízeních, a byli toho názoru, že nemají dost zařízení k jejímu uspokojení.

*„Máme k zapůjčení 50 čtecích zařízení. Záměrně máme mnoho druhů čteček, aby si je lidé mohli vyzkoušet a zjistit, která jim vyhovuje nejvíc. Poptávka po tomto hardwaru je skutečně velká.“ (Vedoucí knihovny, městská oblast, Česká republika)*

Internetové připojení je nabízeno alespoň na některých počítačích ve všech knihovnách. Zaměstnanci považují internetové připojení za dostatečně rychlé pro provádění běžných aktivit jako posílání e-mailů a „brouzdání“ po internetu, nicméně někteří vedoucí uznávají, že jsou problémy s rychlostí stahování nebo manipulací s většími soubory či videj, především ve špičce.

Uživatelé mají celkově za to, že počet počítačů a jiného hardwaru je dostatečný, i když v některých knihovnách v polovenkovských oblastech informovali o příležitostně plné kapacitě a absenci volných počítačů, především ve špičce.

*„Některé pracovní dny není dost počítačů a po jedné hodině, která je zdarma, musí člověk myslet na to, aby si předplatil čas na počítači v infocentru [oddělení knihovny s placeným internetem]. Někdy ale zjistím, že i tam jsou všechny počítače obsazené.“ (Uživatelka, 25–39 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

*„Stále více dětí chodí do knihovny, jsou na Facebooku. Potřebuji dělat něco do práce, a žádný počítač není k dispozici.“ (Uživatel, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Podobně jako vedoucí knihoven uživatelé uvádějí, že počítačový hardware funguje spolehlivě a jakékoli problémy jsou výjimečné a jsou rychle vyřešeny. Uživatelé se domnívají, že hardware a software jsou dostatečně moderní a vhodné pro jejich potřeby a často také lepšího standardu, než s jakým měli doposud zkušenosti.

*„Vybavení ICT v knihovně je mnohem rychlejší a modernější, než jaké mám doma.“  
(Uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Všeobecně je přístup na internet hodnocen velmi pozitivně, nicméně rychlost internetového připojení je někdy vnímána jako trochu problematická, zejména když v jeden okamžik používá internet v mnoho lidí. Někteří pravidelní uživatelé tvrdí, že vědí, které počítače jsou rychlejší než ostatní, i když není jasné, zda to souvisí s rozdíly mezi počítači samotnými nebo rychlostí internetového připojení. Povědomí o službě Wi-Fi je rozšířené, její používání je ovšem omezené, protože uživatelé nemají vlastní laptop.

## **4. Dojem z veřejných knihoven**

### **4.1 Význam služeb knihoven**

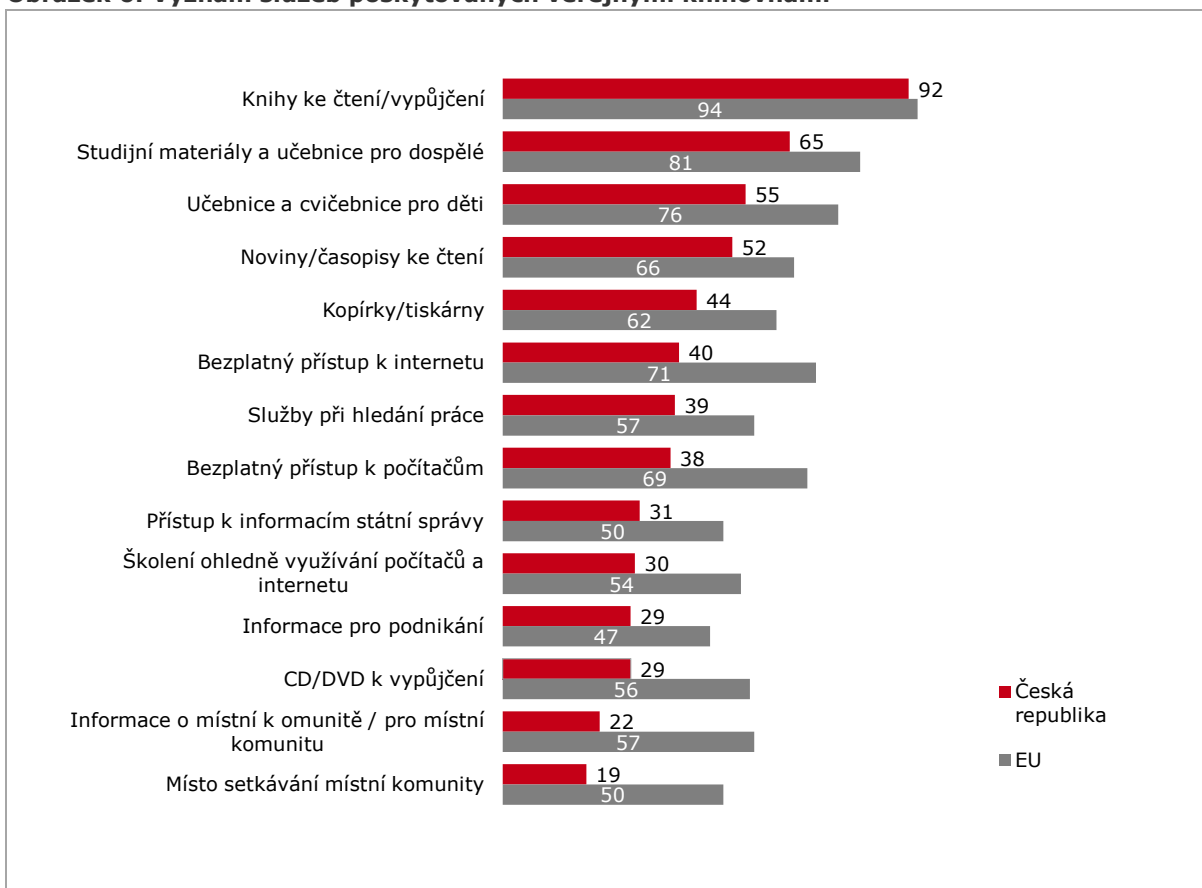
Uživatelé knihoven (jak uživatelé PAC, tak lidé, kteří PAC nevyužívají) byli požádáni o hodnocení každé ze seznamu služeb, které by knihovny mohly nabízet, na pětibodové škále s hodnocením od „mimořádně důležitá“ po „není vůbec důležitá“. Podíly hodnocení každé služby číslem 4 nebo 5 z této škály v České republice a celé EU jsou uvedeny na obrázku 6.

Kromě základní služby „knihy ke čtení nebo vypůjčení“ uživatelé v České republice mnohem méně často než uživatelé z EU hodnotí služby číslem 4 nebo 5. Základní služba „knihy ke čtení nebo vypůjčení“ je považována za nejdůležitější: jako důležitou ji hodnotí 92 % uživatelů v České republice (a 94 % v rámci EU). Následují „studijní materiály a učebnice pro dospělé“ (65 % oproti průměru EU 81 %), „učebnice a cvičebnice pro děti“ (55 % oproti průměru EU 76 %) a „noviny/časopisy ke čtení“ (52 % oproti 66 %).

Uživatelé v České republice hodnotili „bezplatný přístup k internetu“ a „bezplatný přístup k počítačům“ jako důležitou knihovní službu mnohem méně než průměr EU: obě tyto služby jsou důležité pro přibližně čtyři návštěvníky z deseti oproti sedmi návštěvníkům z deseti v případě celé Evropy. Tři z deseti uživatelů v ČR (30 %) hodnotí poskytování školení ohledně využívání počítačů a internetu jako důležitou službu, zatímco průměr EU činí 54 %.



**Obrázek 6: Význam služeb poskytovaných veřejnými knihovnami**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C15 Do jaké míry je tato služba, kterou mohou veřejné knihovny nabízet, důležitá?  
 Základ: Všichni uživatelé: ČR (1 402), EU (24 253).

V rámci kvalitativního výzkumu uživatelé velmi pozitivně hodnotili prostředí knihovny a popisovali je slovy jako kulturní, příjemné, spolehlivé, a někdy dokonce domácí. Většina respondentů měla za to, že knihovna je příjemné a srdečné místo díky zaměstnancům.

*„Příjemní, ochotní, zdvořilí zaměstnanci, kteří dělají víc než jen své povinnosti – díky tomu je prostředí knihovny příjemné.“ (Uživatelka, 65+ let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Někteří uživatelé také uvedli, že svou místní knihovnu vnímají jako moderní a dynamické místo (zejména v případě knihovny B a C, jejichž budovy byly nedávno zrekonstruovány), a zdáli se na ni být hrdí.

## 4.2 Efektivita a financování veřejných knihoven

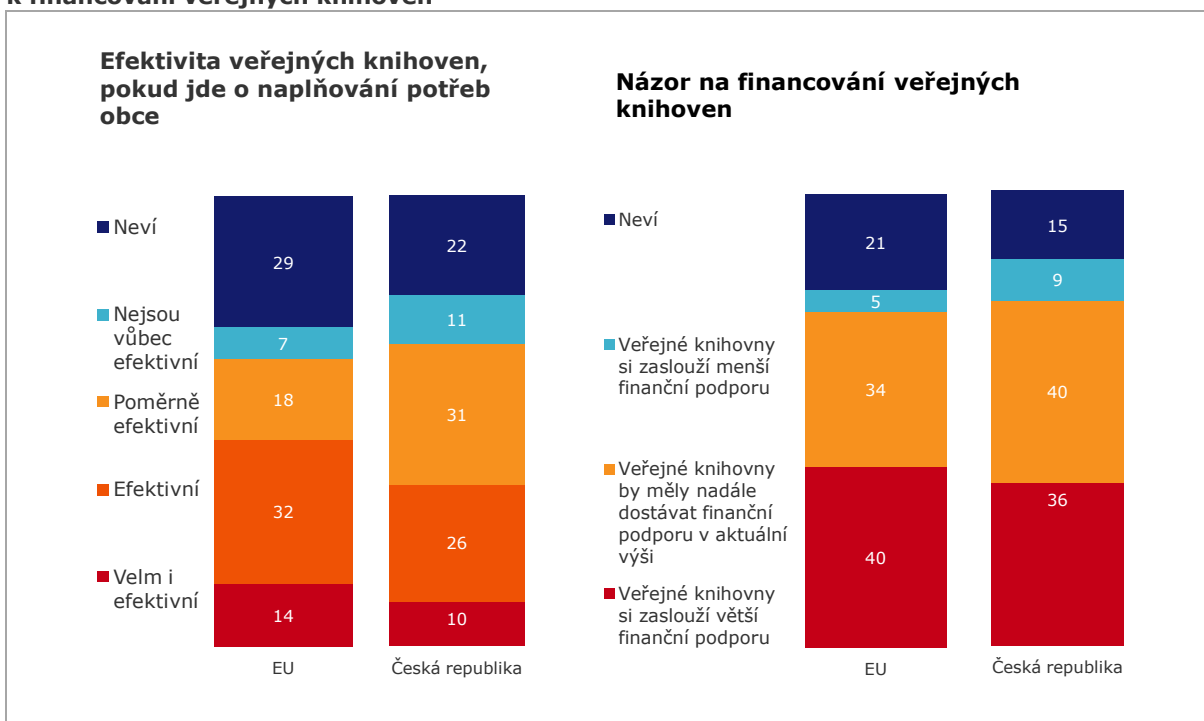
Dvě třetiny (67 %) široké veřejnosti v České republice (uživatelů i těch, kteří do knihoven nechodí) se domnívají, že jsou knihovny velmi efektivní, efektivní nebo poměrně efektivní, co se týče naplňování potřeb místní komunity. Tento údaj byl mírně vyšší, než činil průměr 17 zkoumaných zemí EU (64 %).

Uživatelé knihoven se téměř jednomyslně shodují a uživatelé PAC se jednomyslně shodují, že jsou knihovny efektivní, co se týče naplňování potřeb obce: 92 % všech uživatelů v ČR se domnívá, že jsou efektivní, a mezi uživateli PAC četnost této odpovědi dosahuje 100 %.

Pouze něco přes třetinu (36 %) české veřejnosti si myslí, že si veřejné knihovny zaslouží větší finanční podporu než v současné době, což je nepatrně méně než průměr všech 17 zemí EU (40 %). Většina ze zbývajících respondentů má za to, že by knihovny měly nadále dostávat finanční podporu v současné výši (40 %), nebo se nevyjádřili (15 %). Méně než jeden z deseti dospělých (9 %) v České republice si myslí, že si veřejné knihovny zaslouží *menší* finanční podporu, nicméně to je stále téměř dvakrát tolik co průměr EU (5 %).

Uživatelé knihoven a uživatelé PAC podle očekávání mnohem častěji než ti, kteří do knihoven nechodí a PAC nevyužívají, uvádějí, že si knihovny zaslouží větší finanční podporu: 61 % všech uživatelů knihoven a 66 % uživatelů PAC se přiklání k větší finanční podpoře knihoven.

**Obrázek 7: Efektivita veřejných knihoven, pokud jde o naplňování potřeb obce, a postoj k financování veřejných knihoven**

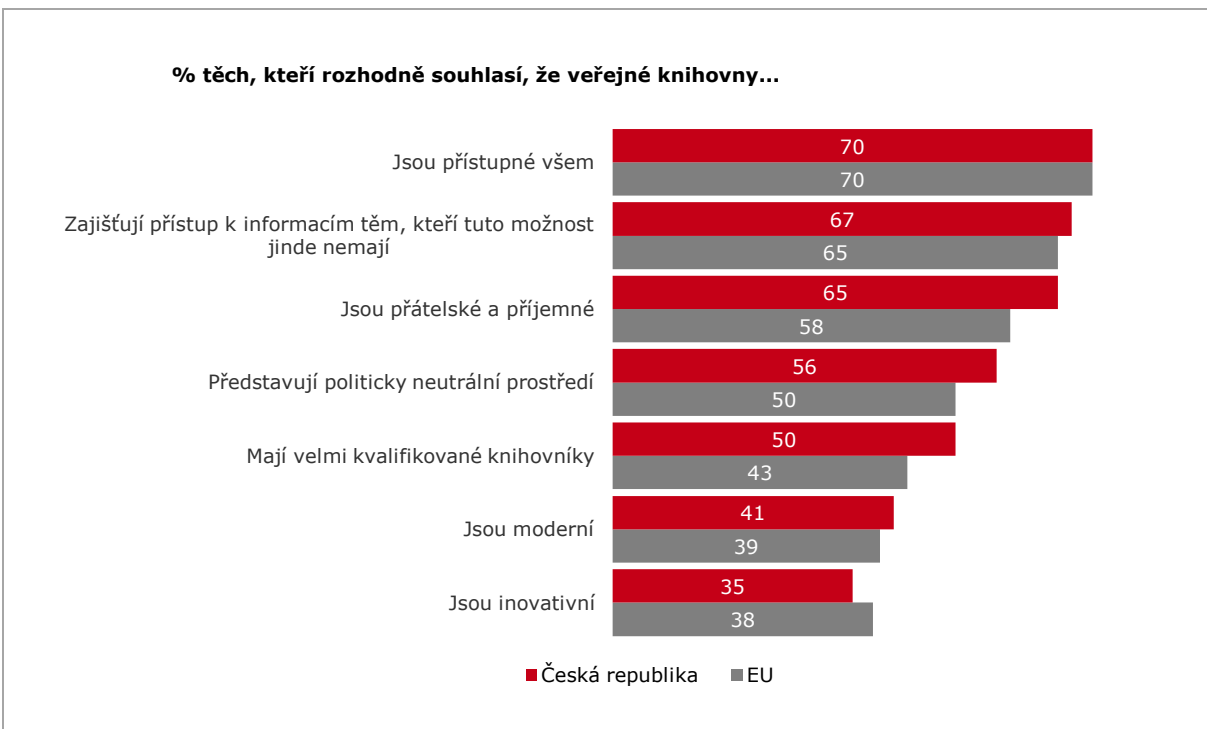


Zdroj: Souhrnný průzkum: Q6 Do jaké míry je podle vás místní veřejná knihovna efektivní, pokud jde o naplňování potřeb obce? a Q7 Který z těchto výroků nejlépe vyjadřuje váš názor na stávající financování veřejných knihoven?  
 Základ: Všichni dospělí: ČR (986), EU (17 816).

### 4.3. Názory na veřejné knihovny

Všem uživatelům byly položeny dotazy ohledně jejich názoru na veřejné knihovny formou sady výroků, u nichž měli uvést svůj souhlas/nesouhlas. Na obrázku 8 jsou zachyceny podíly respondentů v ČR a EU, kteří rozhodně souhlasí s každým z výroků. Návštěvníci knihoven v České republice častěji než průměr EU rozhodně souhlasí 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 vesměs zhruba shodovaly s názory uživatelů ze všech 17 zemí EU.

**Obrázek 8: Názory na veřejné knihovny**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C29 Do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s následujícími výroky?  
 Základ: Všichni uživatelé knihoven. ČR (1 402), EU (24 253).

## 5. Neformální a informální vzdělávání

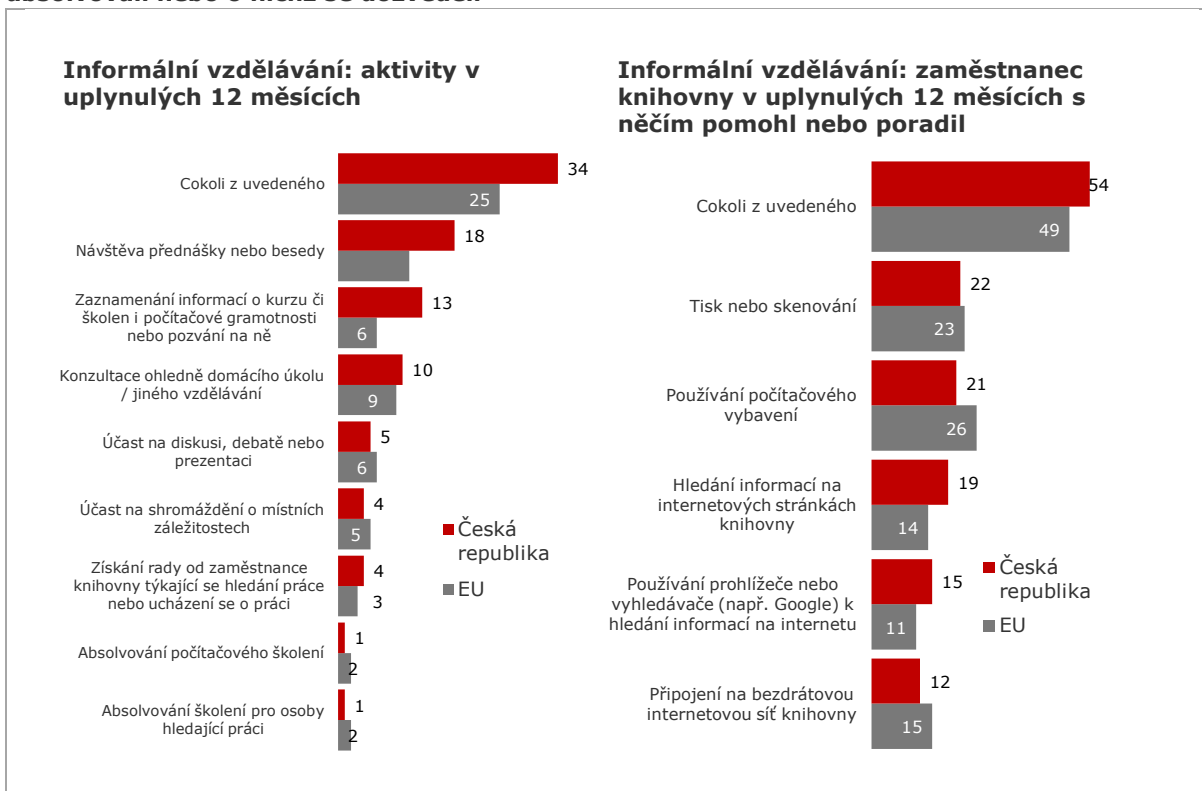
Veřejné knihovny hrají zásadní roli v poskytování neformální/informální složky strategie celoživotního vzdělávání Evropské komise, zejména s ohledem na *zahrnutí všech*. Úloha knihoven spojená se vzděláváním uživatelů se zkoumala na základě dotazování všech uživatelů knihoven, zda se v uplynulých 12 měsících zúčastnili nějaké vzdělávací aktivity ve veřejné knihovně.

Celkově se v České republice v uplynulých 12 měsících přibližně třetina všech uživatelů (34 %) zúčastnila jedné z uváděných aktivit, což je mírně více než v průměru EU (25 %).

V případě čtyř z uváděných vzdělávacích aktivit – účast na diskusi/debatě/prezentaci, konzultace ohledně domácího úkolu nebo jiného vzdělávání, účast na počítačovém školicím kurzu a získání rady od zaměstnance knihovny – byla úroveň zapojení českých uživatelů knihoven zhruba v souladu s uživateli ve všech 17 zemích EU. Pokud jde o ostatní činnosti spojené se vzděláváním, míra zapojení je v České republice vyšší než v celé EU v případě dvou: návštěva přednášky/besedy (ČR 18 % oproti průměru EU 11 %) a zaznamenání informací o školení počítačové gramotnosti nebo pozvánka na ně (ČR 13 % oproti EU 6 %) (obrázek 9).

Co se týče počítačového školení, v uplynulých 12 měsících se v České republice cca 25 000 dospělých v knihovně zúčastnilo počítačového školení.

**Obrázek 9: Informální vzdělávací aktivity, které návštěvníci v uplynulých 12 měsících absolvovali nebo o nichž se dozvěděli**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C16 Věnoval(a) jste se ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících některé z těchto aktivit? a C17 Pomohl nebo poradil vám v uplynulých 12 měsících zaměstnanec veřejné knihovny s některou z těchto aktivit?

Základ: C16 – Všichni uživatelé: ČR (1 402), EU (24 253). C17 – Všichni uživatelé PAC: Česká republika (697), EU (11 716).

Jak je patrné z obrázku 9, zaměstnanci veřejných knihoven hrají zásadní úlohu v zajišťování informálního vzdělávání návštěvníků. Celkově více než polovině (54 %) návštěvníků knihoven v České republice zaměstnanec knihovny v uplynulých 12 měsících s něčím pomohl nebo poradil, což zhruba odpovídá průměru EU, tj. 49 %.

Nejčastější případy, v nichž zaměstnanci českých knihoven uživatelům pomohli, bylo používání počítačového vybavení, tisk nebo skenování materiálů nebo hledání informací na stránkách knihovny. Přibližně jeden z pěti uživatelů uvádí, že mu s těmito aktivitami pomohl zaměstnanec knihovny. Následuje pomoc s používáním prohlížeče/vyhledávače k hledání informací, o čemž se zmínil přibližně jeden ze sedmi návštěvníků, a pomoc s připojením do bezdrátové internetové sítě knihovny, o čemž hovořil zhruba jeden z osmi návštěvníků.

V rámci kvalitativního výzkumu návštěvníci velmi pozitivně hodnotili podporu ze strany zaměstnanců knihovny. Oceňovali, že jsou zaměstnanci schopni okamžitě pomoci v případě obtíží s používáním ICT, což uživatelům ušetřilo čas, který by jinak strávili snahou o řešení problému.

*„Vždycky si sednu k počítači, který je nejbližší od knihovníka, a když mi něco není jasné, hned se jej na to zeptám.“ (Uživatel, 40–64 let, městská oblast, Česká republika)*

Respondenti uvádějí, že si díky radám zaměstnanců rozšířili znalosti, takže jsou do budoucna schopnější řešit problémy nebo provádět potřebné aktivity.

*„Díky jejich radám se posouváte dál. Něco se naučíte a propříště víte, jak v podobné situaci jednat.“ (Uživatelka, 25–39 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Uživatelé uvádějí, že zaměstnanci jsou vždy ochotni pomoci, schopni zodpovědět jejich otázky a poradit jim, díky čemuž si mohou věřit, že mohou zkusit nové věci. Vědí totiž, že mají k dispozici knihovníka, na něhož se mohou v případě potřeby obrátit o pomoc.

*„Jsou mi nablízku, nebojím se, že nebudou ochotni pomoci. Víím, že se můžu zeptat.“ (Uživatel, 40–64 let, městská oblast, Česká republika)*

Poskytnutí poradenství osobně návštěvníci považují za mnohem užitečnější, než kdyby si přečetli pokyny.

*„Potřebuji od někoho poradit osobně. Děti mi daly nějakou příručku, ale věci pochopím lépe, když mi je někdo vysvětlí osobně. Navíc se můžu doptat, když mi něco není jasné.“ (Uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Pro účastníky školicího kurzu jsou k dispozici zaměstnanci a připomínají jim informace, které se na kurzu dozvěděli, nebo jim radí, pokud jim něco, co se na kurzu naučili, nefunguje.

Ochotní knihovníci jsou pro respondenty velmi důležití a sotva si dokážou představit, že by nebyli k dispozici.

*„Kdyby tu neměli tyto zaměstnance, prostě bychom to vzdali a šli bychom v případě problémů s počítači domů.“ (Uživatelka, 20–39 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Kromě neformální podpory a poradenství knihovna uživatelům nabízí strukturovanější školicí kurzy v ICT, jejichž součástí jsou spíše základní aktivity jako základní používání počítače, internetu a softwaru MS Office. Některé knihovny také nabízejí pokročilejší kurzy týkající se například digitálního fotografování, bezpečnosti internetu, sociálních sítí a používání čtecích zařízení. Příkladem jednoho z inovativnějších projektů jsou v jedné knihovně tzv. internetové pondělky, kdy se skupina uživatelů s pokročilými znalostmi ICT setkává v knihovně každé pondělí a diskutuje o informacích o ICT, zejména co se týče internetu, a sdílí je. Tento projekt, v jehož rámci se stýkají lidé se stejnými zájmy, má velmi pozitivní odezvu.

Celkově školicí kurzy účastníci hodnotí velmi pozitivně a jejich prospěšnost je shrnuta v kapitole 8. Dobrá je i úroveň povědomí návštěvníků knihovny o nabízeném školení.

## **6. Využívání PAC pro účely zaměstnání a podnikání**

Úloha veřejných knihoven je spojena nejen se zajišťováním brány pro komunitu k nabytí pokročilejších znalostí, ale také zaměstnání, a tudíž byla role veřejné knihovny v pomoci Evropanům s přístupem k možnostem zaměstnání ústředním tématem výzkumu.

Něco přes třetinu (35 %) uživatelů PAC v České republice v uplynulých 12 měsících použilo knihovni počítače pro aktivitu spojenou se zaměstnáním, což je o trošku více než průměr EU, který činí 30 %.

Odhadem se jedná o 100 000 českých uživatelů PAC, kteří této možnosti využili pro aktivity spojené se zaměstnáním.

Celkově v uplynulých 12 měsících 6 % uživatelů PAC v ČR využilo PAC k ucházení se o zaměstnání (v České republice nebo jiné zemi EU) – to představuje přibližně 18 500 dospělých v České republice. 32% respondentů, kteří se ucházeli o práci prostřednictvím PAC, uvedlo, že uspěli. To znamená, že 2 % všech uživatelů PAC v České republice – tj. odhadem 6 000 dospělých – se v uplynulých 12 měsících ucházela prostřednictvím PAC o práci a získala ji.

Zaměstnanci veřejných knihoven hrají důležitou roli, co se týče podpory aktivit s PAC spojených se zaměstnaností, jak je patrné z obrázku 10: pětina (20 %) uživatelů PAC v České republice uvedla, že jim knihovník pomohl nebo poradil s používáním PAC pro účely zaměstnanosti (mnohem více než průměr EU, tj. 11 %). Nejčastějším způsobem pomoci uživatelům českých knihoven ze strany zaměstnanců je příspěvek ke zdokonalení znalostí potřebných pro stávající práci (9 % oproti průměru EU, tj. 4%), pomoc se psaním životopisu (7 % oproti průměru EU, tj. 5 %) a rady při hledání práce po internetu (6 % oproti 3 %).

**Obrázek 10: Využívání PAC k aktivitám spojeným se zaměstnaností v uplynulých 12 měsících**

<b>Aktivity spojené se zaměstnaností – v uplynulých 12 měsících použil(a) počítač k...</b>			<b>Aktivity spojené se zaměstnaností: zaměstnanec knihovny v uplynulých 12 měsících pomohl nebo poradil s(e)...</b>		
<b>%</b>	<b>Česká republika</b>	<b>EU</b>	<b>%</b>	<b>Česká republika</b>	<b>EU</b>
<b>Čemukoli z níže uvedeného</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>Čímkoli z níže uvedeného</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
Nalezení informací o hledání práce nebo ucházení se o práci	13	14	Zdokonalování se v dovednostech potřebných pro stávající práci	9	4
Hledání práce	10	13	Sepsáním životopisu	7	5
Sepsání životopisu nebo průvodního dopisu	10	12	Rozvojem dovedností potřebných k získání práce	4	2
Zdokonalování se v dovednostech potřebných pro stávající práci	14	11	Hledáním práce na internetu (např. hledání personální společnosti, hledání informací o zaměstnavateli)	6	3
Ucházení se o práci v této zemi	5	10	Ucházení se o práci po internetu	3	2
Hledání informací o zaměstnavateli	11	8	Hledáním práce a ucházením se o práci v jiných zemích EU	*	1
Hledání personální společnosti	6	5			
Používání tabulkového/databázového procesoru	3	3			
Hledání práce v jiných zemích EU	3	2			
Ucházení se o práci v jiných zemích EU	1	1			

Zdroj: Průzkum v knihovnách: C18 Použil(a) jste ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících dostupné počítače k...? a C20 Pomohl/poradil vám zaměstnanec veřejné knihovny v uplynulých 12 měsících s některou z těchto aktivit?  
Základ: Všichni uživatelé PAC. ČR (697), EU (11 716).

Uživatelům PAC byla položena otázka, zda v uplynulých 3 měsících použili PAC při řadě aktivit spojených s podnikáním. Pouze 1 % uživatelů použilo PAC pro účast v profesních sítích v porovnání s průměrem EU,

tj. 6 %. Téměř polovina (47 %) použila PAC k hledání informací spojených s oborem, v němž pracují, což je více než dvakrát tolik co průměr EU (20 %) a možná to odpovídá skutečnosti, že české knihovny kladou důraz na informační služby orientované na podnikatele. Drobná menšina (4 %) uživatelů PAC používá PAC k hledání způsobů či míst prodeje vlastních výrobků nebo zboží (v souladu s průměrem EU, tj. 4 %).

V rámci kvalitativního výzkumu se zjistilo, že knihovny poskytují poradenství ohledně zaměstnanosti na základě strukturovaných kurzů ICT určených speciálně pro nezaměstnané uživatele. Spíše neformálně knihovníci podporují uživatele při hledání zaměstnání, například jim radí s psaním životopisu pomocí služeb ICT v knihovně. Někteří uživatelé jsou toho názoru, že služby ICT v knihovně jim přispěly k nalezení zaměstnání již jen díky tomu, že se dostali na internet, mohli se podívat na stránky nabízející práci a psát e-maily potenciálním zaměstnavatelům.

*„Šla jsem v knihovně na internet a hledala jsem práci. Jednoho dne jsem našla inzerát na serveru [www.prace.cz](http://www.prace.cz), poslala dotyčné organizaci e-mail a přijali mě, alespoň na částečný úvazek.“ (Uživatelka, 16–24 let, městská oblast, Česká republika)*

*„Zahládla jsem, jak zaměstnankyně knihovny pomáhá pánovi, který seděl vedle mě u počítače. Hledal práci a knihovnice si sedla vedle něj a radila mu, jak napsat životopis, jak jej poslat potenciálnímu zaměstnavateli e-mailem atd. Bez ní by to určitě nezvládl.“ (Uživatelka, 65+ let, městská oblast, Česká republika)*

*„Díky ICT v knihovně si můžu najít práci. Pomocí nich si hledám nabídky práce na internetu, píšu e-maily a rozesílám životopisy.“ (Uživatel, 40–64 let, městská oblast, Česká republika)*

## **7. e-Government a aktivní občanství**

V rámci programu Propojení Evropy veřejné knihovny představují síť veřejných digitálních přístupových míst, která mohou efektivně zprostředkovat přístup k e-governmentu (elektronické veřejné správě). Uživatelé počítačů byli dotazováni ohledně komunikace s orgány veřejné správy prostřednictvím PAC včetně získávání informací ze stránek veřejné správy, stahování oficiálních formulářů, posílání vyplněných formulářů, odesílání zpětné vazby / psaní názorů nebo pohledů orgánům veřejné správy a veškerých jiných způsobů internetové komunikace s těmito orgány.

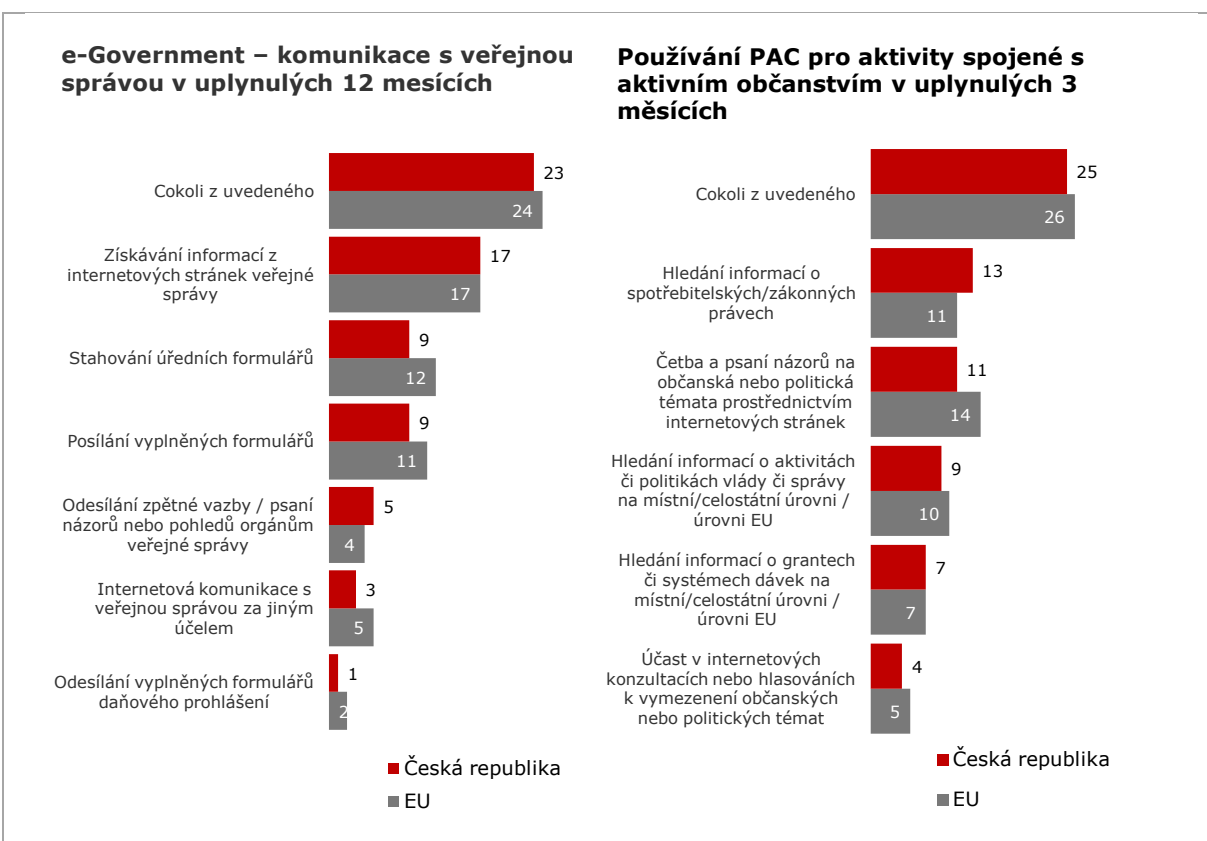
Dle údajů Eurostatu využívání e-governmentu osobami v České republice zhruba odpovídá průměru EU. Přibližně dvě pětiny (42 %) dospělých v České republice v uplynulých 12 měsících využilo internet ke komunikaci s orgány veřejné správy, což je v souladu s průměrem EU, tj. 41 %. Čeští občané poněkud méně často než průměr EU používali internet k získávání informací z internetových stránek veřejné správy (27 % oproti 35 %).

Průzkum v knihovnách ukázal, že přibližně jeden z pěti uživatelů PAC v České republice (23 %) v uplynulých 12 měsících použil PAC ke komunikaci s veřejnou správou, což odpovídá průměru EU (24 %), nicméně je to mnohem méně, než se zjistilo u všech českých dospělých v rámci průzkumu Eurostatu. Nejčastějšími způsoby, jakými čeští uživatelé PAC komunikují s veřejnou správou, je získávání informací z internetových stránek těchto orgánů (17 %), stahování úředních formulářů (9 %) a posílání vyplněných

formulářů (9 %). Tyto údaje zhruba odpovídaly podílům ve všech zemích EU, ale byly nižší než výsledky Eurostatu u všech dospělých v ČR.

Uživatelé počítačů byli také dotazováni ohledně používání PAC při aktivitách spojených s občanským zapojením a aktivním občanstvím (obrázek 11). Týkalo se to oblastí jako občanská účast (čtení/psaní názorů, účast na internetovém poradenství, peticích atd.) a hledání informací o spotřebitelských nebo zákonných právech, aktivitách státní správy nebo politiků nebo grantech / systémech dávek. Celkově jeden ze čtyř uživatelů PAC v České republice (25 %) v posledních 3 měsících použil PAC pro aktivity spojené s občanskou participací, podobně jako průměr všech 17 zemí EU (26 %). Mezi dvě nejfrekventovanější aktivity spojené s občanskou participací, které čeští uživatelé zmiňují, je hledání informací o spotřebitelských/zákonných právech (13% v ČR oproti 11 % v EU) a četba a psaní názorů na občanská nebo politická témata prostřednictvím internetových stránek (11 % v ČR oproti 14 % v EU).

**Obrázek 11: e-Government – komunikace se státními orgány v uplynulých 12 měsících**



Zdroj: Průzkum v knihovnářích: C23 Komunikoval(a) jste soukromě přes internet z počítače ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících s orgány veřejné správy za těmito účely? a C10 Pro kterou z uvedených aktivit jste v uplynulých 3 měsících použil(a) internet na počítači ve veřejné knihovně?  
 Základ: Všichni uživatelé PAC. ČR (697), EU (11 716).

Kvalitativní výzkum odhalil, že podpora e-governmentu a občanského zapojení je součástí strukturovaných kurzů ICT, které knihovna nabízí a v rámci nichž se uživatelé dozvědí o internetových stránkách místní správy a jejich používání. Jedna knihovna razí průkopnický přístup k podpoře občanského zapojení a pomáhá uživatelům s vyplňováním internetových formulářů pro sčítání lidu a s hlasováním v soutěži Stavba roku.



*„Naše knihovna se zúčastnila nedávného sčítání lidu. Lidé mohli vyplnit formulář po internetu na našem počítači případně s pomocí knihovníka. Zde v knihovně proběhlo i hlasování po internetu v rámci soutěže Stavba roku.“ (Vedoucí knihovny, městská oblast, Česká republika)*

Jiná knihovna ze vzorku pro kvalitativní průzkum umístila průzkum na své počítače a jejich uživatelé anketu mohli vyplnit po internetu a vyjádřit své názory na místní veřejné záležitosti.

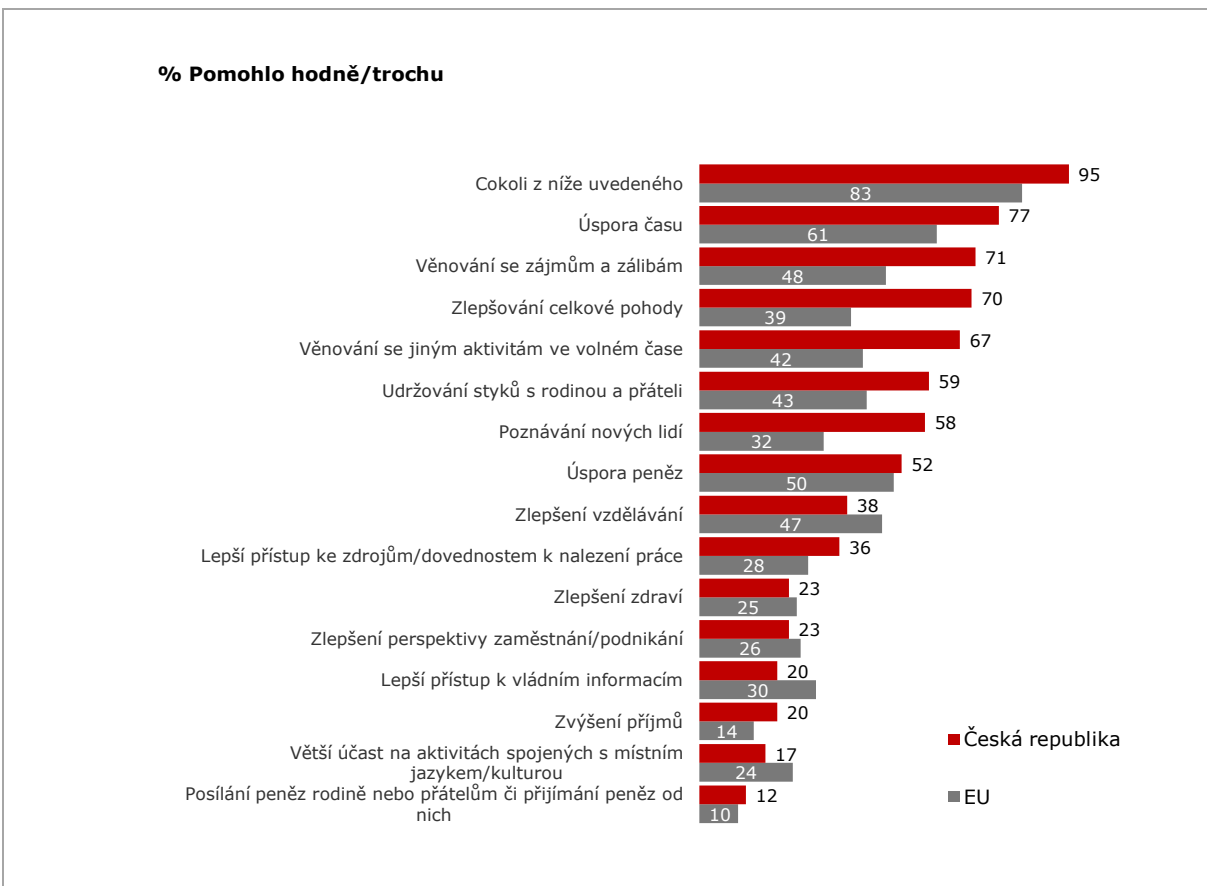
## **8. Dopady**

Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo zhodnotit dopad většího využívání digitálních služeb uživateli knihoven prostřednictvím PAC. Zjišťovalo se to dotazováním uživatelů PAC ohledně užitečnosti počítačů ve veřejných knihovnách v uplynulých 12 měsících v celé řadě oblastí včetně úspory času a peněz a lepšího přístupu k informacím a zdrojům.

Více než devět z deseti uživatelů PAC v České republice (95 %) uvedlo, že využívání PAC je pro ně přínosné nejméně v jedné z dotazovaných oblastí, což je více než průměr EU (83 %). Jedná se přibližně o 280 000 obyvatel ČR.

Na obrázku 12 jsou zachyceny podíly uživatelů v rámci České republiky a EU, kteří uvedli, že využívání PAC je v dotyčné oblasti užitečné.

**Obrázek 12: Vliv PAC na uživatele**



Zdroj: Průzkum v knihovnách: C28 Pomohlo vám používání počítače ve veřejné knihovně v uplynulých 12 měsících v následujících oblastech?

Základ: C28 – Uživatelé PAC: Česká republika (697), EU (11 716).

Stejně jako v případě všeobecné úspory času (77 % ČR, 61 % EU) je využívání PAC hodnoceno jako užitečné v celé řadě společenských a volnočasových aktivit jako věnování se zájmům a zálibám (71 % ČR, 48 % EU), věnování se jiným aktivitám ve volném čase (67 % ČR, 42 % EU), zlepšování celkové pohody (70 % ČR, 39 % EU) a udržování styků s rodinou a přáteli (59 % ČR, 43 % EU). Polovina uživatelů PAC (50 %) v České republice a EU odpověděla, že PAC jsou užitečné pro úsporu peněz. Odpovídá to odhadem 155 000 českým uživatelům PAC.

Celkově se odhaduje, že v České republice používání PAC v uplynulých 12 měsících pomohlo:

- 115 000 lidem v dosažení vyššího vzdělání
- 70 000 lidem ve zlepšení perspektivy zaměstnání či podnikání
- 110 000 lidem v lepším přístupu ke zdrojům potřebným k nalezení práce
- 60 000 lidem ve zvýšení příjmů
- 60 000 lidem v lepším přístupu k vládním informačním službám

V rámci kvalitativního výzkumu uživatelé informovali o různých pozitivních efektech využívání ICT v knihovnách. Mnoho z nich se, co se týče ICT, cítí sebevědoměji, vzdělaněji a méně sociálně vyloučeni a nezávisleji díky tomu, že si mohou najít informace z různých oblastí na internetu a komunikovat prostřednictvím nových kanálů. Větší sebedůvěru přineslo zjištění, že se uživatelé stále dokážou úspěšně

učit nové věci a navíc s počátečními omezenými znalostmi ICT nejsou sami, a tak není třeba se cítit trapně.

*„Když se bavím s někým mladším a řeknu mu, ať mi něco pošle e-mailem, je v šoku.“  
(Uživatelka, 65+ let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

*„Vzrostlo mi sebevědomí. Mohu se zapojit do diskuse o ICT. Víím, v čem spočívají.“  
(Nedávná nová uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

Respondenti uvádějí mnoho pozitivních příkladů toho, co jsou schopni s ICT ve veřejné knihovně udělat (a co dříve nedokázali) a jak jim knihovnické služby ICT ovlivňují a mění život, jak se jim zlepšují znalosti digitálních technologií, jak přispívají k celoživotnímu vzdělávání, vztahům a komunikaci a jak jim pomáhají rozvíjet zájmy a záliby:

#### ■ Digitální technologie

*„V září se ženil syn a ze svatby jsme měli spoustu fotek. Ze souborů jsem vytvořila krásné album. Věnovala jsem tomu hodně práce a využila jsem informace, které jsem se dozvěděla na kurzu. Seřadila jsem všechny fotografie chronologicky atd. a s výsledkem jsem byla opravdu spokojená a jsem na sebe hrdá. A jak to dopadlo? Rodina zaznamenala, že dělám pokroky. Syn byl překvapený a chválil mě, že jsem sama zvládla fotky seřadit.“ (Uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

#### ■ Celoživotní vzdělávání

Především starší lidé oceňují, že jsou dnes díky kurzům více v obraze, co se týče současných trendů, než dříve.

*„Držíme více krok s moderním životem. Vzrostla mi sebedůvěra, necítím se už v dnešní společnosti v této oblasti znevýhodněná.“ (Nedávná nová uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

*„Naučil jsem se nové věci, o kterých jsem neměl ponětí. Teď třeba hodně často používám internetové slovníky, elektronické překladače a encyklopedie.“ (Uživatel, 65+ let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

#### ■ Vztahy a komunikace

Kromě sociálních možností, které poskytují školicí kurzy, jichž se zúčastní jiní lidé ve stejné situaci, uživatelé vysvětlují, že se jim díky nabytým znalostem ICT rozšířily možnosti komunikace a rozvíjení společenských styků s ostatními.

*„Jsem velmi hrdý na to, že dokážu napsat e-mail a odeslat ho synovi nebo na úřad. Zvládnou si vyřídit spoustu věcí. Komunikace je pro mě zásadní.“ (Uživatel, 65+ let, městská oblast, Česká republika)*

*„Otevřel se mi celý svět. Příbuzní emigrovali do Texasu a začala jsem vytvářet rodokmen a díky internetu jsem tyto příbuzné našla. Od té doby jsme v kontaktu díky internetu a loni jsme u nich byli na návštěvě.“ (Uživatelka, 40–64 let, polovenkovská oblast, Česká republika)*

■ Záliby a zájmy

*„Díky službám ICT v naší knihovně můžu dát dohromady svou knihu o řecké mytologii. Vždycky jsem ji chtěl napsat, ale musel jsem prosit rodinu, aby mi na nějakou dobu uvolnila počítač. S ICT, které jsou v knihovně k dispozici, mi ale nic nebrání. Moc rád tu prosedím hodiny a píšu svou knihu.“ (Uživatel, 40–64 let, městská oblast, Česká republika)*