

Dorota Bednarczyk
Biblioteka Narodowa

Cyfrowy użytkownik i jego świat – wybrane problemy

Streszczenie: Niniejszy artykuł jest próbą odpowiedzi na pytania związane z użytkownikami i potencjalnymi odbiorcami oferty, jaką biblioteki cyfrowe prezentują w wirtualnym świecie. W artykule prezentowany jest dotychczasowy stan badań nad społecznością użytkowników wybranych bibliotek cyfrowych. Informacje o profilu demograficznym i społeczno-zawodowym użytkowników bibliotek cyfrowych są zestawione z podobnymi danymi dotyczącymi różnych grup internautów. Grupy te zostały wyodrębnione na podstawie polskich i światowych badań statystycznych. Uzupełnienie stanowią rozważania na temat motywów, potrzeb, sposobów korzystania z sieci i wyszukiwania informacji. Artykuł zwraca uwagę także na przeobrażenia społeczne zdeterminowane przez rozwój technologii cyfrowych oraz mediów społecznościowych.

Słowa kluczowe: cyfrowy użytkownik, użytkownik Internetu, biblioteki cyfrowe, cyfrowe podziały

Zdefiniowanie wirtualnego odbiorcy i zrozumienie jego potrzeb jest głównym celem wielu badań prowadzonych przez instytucje komercyjne, państwowe, w tym także biblioteki. Dla pełnego obrazu istotne są również informacje charakteryzujące zmiany socjologiczne i psychologiczne zachodzące w środowisku internautów oraz zjawiska, które wyróżniają rzeczywistość wirtualną jako nowy rodzaj przestrzeni działania człowieka.

Badacze Internetu zwracają uwagę, że w wirtualnej rzeczywistości tworzy się nowe sieciowe środowisko, być może nowe społeczeństwo, oraz zachodzą zmiany w ludzkiej osobowości, do których analizy i opisywania niezbędny jest inny język oraz odmienne metody i narzędzia badawcze. Rodzą się nawet obawy, że dotychczasowa wiedza o człowieku czerpana z nauk humanistycznych może być niewystarczająca do badania społeczeństwa sieciowego¹. W obu rzeczywistościach funkcjonują biblioteki, z jednej strony jako instytucje tradycyjne, a z drugiej jako zasoby cyfrowe szukające swojego miejsca i odbiorców w cyberprzestrzeni. Niniejszy artykuł jest próbą odpowiedzi na pytania związane z użytkownikami i potencjalnymi odbiorcami oferty, jaką biblioteki cyfrowe prezentują w wirtualnym świecie. Informacje o profilu demograficznym i społeczno-zawodowym użytkowników bibliotek cyfrowych wzbogacają podobne dane dotyczące różnych grup internautów, uzupełnione rozważaniami na temat motywów, potrzeb, sposobów korzystania z sieci i wyszukiwania informacji.

Internauta a użytkownik biblioteki cyfrowej (dane demograficzne)

Badania Internetu wykazują jego stale rosnącą popularność. Według obliczeń *Internet World Stats* z 2010 r. korzysta z niego prawie 2 mld osób, czyli prawie 30%

¹ KRZYSZTOFEK, K., SZCZEPAŃSKI, M. S. *Zrozumieć rozwój: od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2005, s. 236–238.

całej populacji, w tym niemal 60% mieszkańców Europy. W czołówce są kraje skandynawskie, Anglia i Niemcy². W Polsce, jak wynika z badań CBOS, w 2010 r. w ponad 66% gospodarstw domowych znajdował się komputer osobisty i w 59% był on podłączony do Internetu. Prawdopodobieństwo posiadania komputera i podłączenia go do Internetu jest większe, gdy w gospodarstwie mieszkają osoby młode, lepiej wykształcone, o lepszej sytuacji materialnej. Dostęp do Internetu jest rzadszy na wsi niż w mieście. Internet wykorzystywany jest najczęściej do kontaktu z innymi osobami – 66% polskich internautów korzysta z komunikatorów tekstowych (np. Gadu-Gadu), 39% prowadzi w sieci rozmowy telefoniczne, 34% korzysta z forów, grup dyskusyjnych, 21% gra w sieci z innymi osobami. Wzrasta liczba osób korzystających z innych mediów w Internecie, np. 40% internautów ogląda telewizję i słucha radia³. Badania dowodzą również, że korzystanie z Internetu jest silnie powiązane z wiekiem, który określa także formy aktywności i wybór funkcji, oraz z wykształceniem. Z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych najczęściej korzystają ludzie młodzi (87% w wieku 16–24 lat) i mały odsetek osób starszych (6% w wieku 65 i więcej lat). Osoby w wieku 16–34 lat stanowią 56% internautów⁴.

Z badań statystycznych nad społecznością Wielkopolskiej Biblioteki Cyfrowej przeprowadzonych na przełomie 2008 i 2009 r. wynika, że 67% korzystających to mężczyźni. Przedział wiekowy wygląda następująco: 52% stanowią osoby w wieku 20–40 lat, 14% to osoby w wieku 41–50 lat, 20% obejmuje czytelników w wieku 51–60 lat, a 9% to osoby w wieku 61 i powyżej. Niewielką grupę — 3% stanowi młodzież poniżej 19 roku życia⁵. Tak mały odsetek ludzi młodych wydaje się pokrywać z wynikami analizy przeprowadzonej w 2006 r. w środowisku bibliotek szkolnych, która wykazała, że zarówno poziom wiedzy, jak i zainteresowania bibliotekami cyfrowymi w tych kręgach były znikome⁶. Należy jednak podkreślić, że to młodzi ludzie, uczniowie mają znacząco wyższy poziom wiedzy i doświadczenia w korzystaniu z Internetu niż ich rodzice czy nawet nauczyciele i oni też najsprawniej wyszukują potrzebne

² *Internet World Stats* [on-line]. [Dostęp 1.02.2011]. Dostępny w World Wide Web:

<http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>.

³ *Korzystanie z komputerów i Internetu, komunikat z badań CBOS* [on-line]. Warszawa, czerwiec 2010 [Dostęp 4.02.2011]. Dostępny w World Wide Web:

http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2010/K_079_10.pdf.

⁴ BATORSKI, D. Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. W: CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. (red.) *Diagnoza społeczna 2009: warunki i jakość życia Polaków: raport*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, 200 [Dostęp 16.01.2011], s. 289–290. Dostępny w World Wide Web: http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/Diagnoza_2009.pdf.

⁵ MAZUREK, J. Czytelnik, użytkownik, klient, odbiorca w bibliotece cyfrowej... czyli KTO? W: MAZUREK, C., STROIŃSKI, M., WĘGLARZ, J. (red.) *Polskie Biblioteki Cyfrowe 2009. Materiały z konferencji zorganizowanej 9 grudnia 2009 roku przez: Bibliotekę Kórnicką PAN, Poznańską Fundację Bibliotek Naukowych, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe*. Poznań 2010, s. 37.

⁶ BORYCZKA, B. Użytkownicy zasobów cyfrowych w bibliotekach szkolnych. W: *III konferencja: Internet w bibliotekach. Zasoby elektroniczne: podaż i popyt. Wrocław, 12–14 grudnia 2005* [on-line]. [Wrocław]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”, 2006. (Materiały konferencyjne EBIB nr 12). [Dostęp 29.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/iwb3/artkuul.php?n>.

informacje⁷. Młodzi ludzie dominują również w grupach internautów najaktywniej korzystających z sieci. W badaniu *Diagnoza Internetu 2009* analizującym zbiorowość ponad 1000 osób codziennie i intensywnie korzystających z Internetu, połowa badanych miała mniej niż 27 lat, prawie 40% respondentów uczyła się, a 59% to osoby pracujące⁸. Powyższe badanie potwierdziło również, że intensywność wykorzystania Internetu wzrasta w grupach o wyższych dochodach i wyższym wykształceniu. Wykształcenie stanowi także istotny czynnik wyróżniający. Niemal wszystkie osoby uczące się i studiujące — 94% korzystają z sieci, osoby z wyższym wykształceniem stanowią 83%, natomiast z wykształceniem podstawowym i zawodowym tylko 7%⁹.

Czytelnikami bibliotek cyfrowych są przede wszystkim osoby wykształcone (56% ma wykształcenie wyższe, 11% stopień naukowy, a 28% wykształcenie średnie), jedynie 2% ankietowanych podało wykształcenie podstawowe. Statystyczny internauta, podobnie jak i użytkownik biblioteki cyfrowej, jest najczęściej mieszkańcem dużego miasta. Dominują osoby zamieszkałe na terenie Polski. W mniejszym stopniu do polskich bibliotek cyfrowych sięgają mieszkańcy innych krajów — 11% ankietowanych¹⁰.

Z powyższych zestawień widać, że podział demograficzny, jaki charakteryzuje użytkowników bibliotek cyfrowych, jest podobny do obrazu, który wyłania się z analiz statystycznych Internetu. Nie można więc na tej podstawie wnioskować, iż czytelnicy bibliotek cyfrowych stanowią jakąś wyraźnie zdefiniowaną grupę społeczną. Autorka badania czytelników Wielkopolskiej Biblioteki Cyfrowej podkreśla, że obok najliczniej reprezentowanej grupy studentów i pracowników naukowych, którzy stanowią prawie 40% korzystających z biblioteki cyfrowej, wyróżniającą się grupę 9% reprezentują osoby niepracujące, tj.: emeryci, renciści, gospodynie domowe i bezrobotni. Przewiduje się dalszy wzrost liczby czytelników z drugiej grupy¹¹. Założenie to wydaje się szczególnie istotne w kontekście tematu wykluczenia cyfrowego.

Cyfrowe podziały

Wyróżnione w badaniach WBC grupy osób niepracujących zawodowo zaliczane są przez socjologów Internetu do grup obciążonych ryzykiem wykluczenia cyfrowego rozumianego jako różnice pomiędzy osobami, które mają fizyczny dostęp do technologii cyfrowych i potrafią efektywnie z nich korzystać a tymi, które takich

⁷ *Analiza potrzeb użytkowników. Raport z badań jakościowych* [on-line]. [Dostęp 20.02.2011].

Dostępny w World Wide Web:

<http://www.bc.ore.edu.pl/Content/73/Analiza+potrzeb+u%C5%BCytkownik%C3%B3w+Internetu.pdf>.

⁸ *Diagnoza Internetu 2009* [on-line]. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, 2009

[Dostęp 16.01.2011], s. 34. Dostępny w World Wide Web:

<http://diagnozainternetu.org/repository/DiagnozaInternetuRaport08.pdf>.

⁹ BATORSKI, D., dz. cyt., s. 289–290.

¹⁰ MAZUREK, J. *Drogi czytelniku, jak korzystasz z biblioteki cyfrowej? Próba odpowiedzi* [on-line].

[Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], 2009

[Dostęp 12.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2009/105/a.php?mazurek>.

¹¹ MAZUREK, J., dz. cyt., s. 40.

możliwości nie mają¹². Wymiar cyfrowego wykluczenia wpływa znacząco na status społeczno-zawodowy poszczególnych osób, ich udział w budowaniu społeczeństwa obywatelskiego, aktywność we wszystkich przejawach życia społecznego, a także kulturalnego, co przekłada się na rozwój społeczno-gospodarczy całego kraju. Najbardziej zagrożeni cyfrowym wykluczeniem są obok osób starszych słabiej wykształceni, bezrobotni, niepełnosprawni oraz mniejszości etniczne.

Rola bibliotek nie jest tutaj bez znaczenia i jedną z misji staje się zaangażowanie w działalność na rzecz zmniejszania stopnia cyfrowego wykluczenia nie tylko przez umożliwianie dostępu do najnowszych technologii, lecz także poprzez prace motywujące, informujące i edukujące w zakresie korzystania z Internetu. Okazuje się bowiem, że w wypadku znacznej części osób, które nie korzystają z Internetu, problemem nie jest brak dostępu, ale brak wiedzy do czego i jak można go wykorzystać¹³. Niektóre biblioteki w Polsce i na świecie podejmują wiele działań na rzecz promocji korzystania z narzędzi teleinformatycznych¹⁴. Ma to na celu niwelowanie różnic społecznych, albowiem wykluczenie cyfrowe niesie za sobą także wykluczenie społeczne definiowane w *Narodowej Strategii Integracji Społecznej dla Polski* jako [...] *brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób ubogich*¹⁵.

Brak motywacji, wiedzy, umiejętności to bariery, których nie zlikwiduje jedynie rozbudowa infrastruktury teleinformatycznej. Warto zastanowić się, jakimi atutami dysponują biblioteki cyfrowe, by mogły włączyć się w działania na rzecz pokonywania barier cyfrowego dostępu i dzięki temu zyskać nowych czytelników. Możemy przypuszczać, że wiedza o istnieniu i zasobie bibliotek cyfrowych także jest niezadowolająca. Do tej tezy skłaniają badania nad czytelnikami bibliotek tradycyjnych. Badania amerykańskie ukazują biblioteki jako instytucje kojarzone głównie z wypożyczaniem książek, a jedyną ich rozpoznawalną marką są od lat książki pomimo dużych inwestycji w zasoby cyfrowe, których istnienia szczególnie ludzie młodzi nie są świadomi¹⁶.

Warto również podkreślić, że biblioteki cyfrowe mogą w sposób szczególny przyciągnąć czytelników niepełnosprawnych, a w szczególności niewidomych. Łączy się to z wieloma zmianami i dostosowaniami technologicznymi (jak np. pliki w formatach tekstowych łatwo odczytywanych przez syntezatory mowy czy możliwość ściągania i zapisywania plików na komputerze czytelnika). Biblioteki cyfrowe dla osób niepełnosprawnych są rozwiązaniem dającym im równoprawny ze zdrowymi

¹² BATORSKI, D. Wykluczenie cyfrowe w Polsce. *Studia Biura Analiz Sejmowych* 2009, nr 3, s. 225.

¹³ BATORSKI, D., dz. cyt., s. 234.

¹⁴ Przykłady takich działań podaje: KISIŁOWSKA, M. *Biblioteka w sieci – sieć w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2010, s. 32–35.

¹⁵ *Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski* [on-line]. Warszawa: Zespół Zadaniowy do Spraw Reintegracji Społecznej, 2003 [Dostęp 7.02.2011], s. 22. Dostępny w World Wide Web: <http://www.mpips.gov.pl/userfiles/File/mps/NSIS.pdf>.

¹⁶ *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. W: *OCLC-Report* [on-line]. [Dostęp 7.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggworkpackageii.pdf>.

czytelnikami dostęp do zbiorów biblioteki¹⁷. Tym bardziej, że art. 33 *Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych* zezwala na szeroki zakres korzystania z treści on-line dla osób niepełnosprawnych oczywiście po spełnieniu określonych w przepisie przesłanek¹⁸. Można przypuszczać, że w wypadku bibliotek akademickich dużą popularnością wśród niepełnosprawnych studentów cieszą się materiały cyfrowe pomocne w nauce, podręczniki i literatura naukowa. Niektóre instytucje starają się sprostać tym oczekiwaniom, czego wyrazem jest m.in. projekt Akademickiej Biblioteki Cyfrowej skupiający kilka uniwersytetów, a skierowany do studentów niepełnosprawnych¹⁹. Ważnym elementem definiującym cyfrowego użytkownika obok możliwości i intensywności dostępu do sieci jest także sposób, w jaki korzysta on z zasobów zgromadzonych w sieci.

Zachowania w sieci a sposoby wyszukiwań w bibliotekach cyfrowych

Badania z 2001 r. wykazały, że 79% internautów pobieżnie przegląda strony odwiedzane w sieci, 16% czyta dokładnie treść, a 5% przechodzi dalej bez czytania. Dlatego twórcy witryn internetowych prześcigają się w projektowaniu stron oddziałujących na czytelnika przez odpowiednio dobraną grafikę, układ, nawigację i treść. Dzięki temu chcą przyciągnąć i zatrzymać uwagę internautów²⁰. W epoce mediów społecznościowych dochodzi tutaj jeszcze jeden element — sposób komunikacji z użytkownikiem umożliwiający mu przekazanie swoich uwag i komentarzy. W odniesieniu do bibliotek są to zagadnienia dotyczące odpowiednich strategii marketingowych, które można wykorzystać do promowania i propagowania idei bibliotek cyfrowych, zachęcania internautów do korzystania z ich zasobów, do powracania do miejsc, które jak bywa w świecie Internetu, odwiedzili być może przypadkowo²¹.

Zachowania internautów w sieci są przedmiotem wielu analiz i prób wyodrębnienia charakterystycznych pod tym względem grup. Jeden z takich schematów dzieli użytkowników Internetu na następujące kategorie: laicy — wykorzystujący podstawowe możliwości sieci (rozrywka, edukacja, komunikacja); rozrywkowi

¹⁷ JAKUBOWSKI, S. Biblioteki internetowe szansą dla niewidomych i słabowidzących czytelników. W: *III konferencja: Internet w bibliotekach. Zasoby elektroniczne: podaż i popyt. Wrocław, 12–14 grudnia 2005* [on-line]. [Wrocław]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[lektronicznych], Redakcja „Elektronicznej Biblioteki”, 2006. (Materiały konferencyjne EBIB nr 12). [Dostęp 7.02.2011]. Dostępny w World Wide Web:

<http://www.ebib.info/publikacje/matkonf/iwb3/artykul.php?d>.

¹⁸ Art. 33 *Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych* (Dz.U.06.90.631). Zob też. ŁADA, P. Rozpowszechnianie treści on-line dla potrzeb osób niepełnosprawnych – analiza art. 33 prawa autorskiego. W: *I Ogólnopolska Konferencja Wirtu@Ina kulturalno-prawne aspekty rozpowszechniania treści w cyberprzestrzeni*. Warszawa, dnia 8 grudnia 2010.

¹⁹ *Akademicka Biblioteka Cyfrowa* [on-line]. [Dostęp 8.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: <https://www.abc.uw.edu.pl/>.

²⁰ GARNCARZ, B., ŻMIGRODZKI, M. Internauci nie czytają. *Modern Marketing* [on-line]. 2001, nr 3 [Dostęp 12.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.modernmarketing.pl/print.php?pg=arta&magnr=200103&artnr=02>.

²¹ SAWICKA, D. *Marketing biblioteki cyfrowej* [on-line]. [Dostęp 12.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://bbc.uw.edu.pl/Content/4/07.pdf>.

użytkownicy — początkujący, szukający dobrej zabawy i rozrywki, rzadko obecni w sieci; gaduły — poszukujący kontaktu z innymi internautami; odkrywcy — wykorzystujący sieć wszechstronnie; pragmatycy — wykorzystujący Internet jako narzędzie pracy i źródło informacji branżowych i ekonomicznych; maniacy komputerowi — świadomi i doświadczeni internauci, dla których Internet jest narzędziem pracy, rozrywki, zakupów i źródłem wiedzy²². Inny podział zdefiniowano w *Diagnozie Internetu 2009*. Uwzględniono tu wzorce motywujące do korzystania z Internetu i pod tym względem wyróżniono trzy grupy: twórców, konsumentów i obserwatorów. Twórcami nazwano osoby, które aktywnie i kreatywnie korzystają z Internetu, np. prowadzą stronę internetową, blog, udzielają się na forach. Są oni najmniejszą z badanych grup. Konsumenci, druga co do wielkości grupa respondentów, traktująca Internet instrumentalnie i praktycznie jako ułatwienie codziennego funkcjonowania i źródło informacji, nie przenoszą (tak jak robią to twórcy) swojej aktywności ze świata realnego do wirtualnego. Ostatnią, najliczniejszą i jednocześnie statystycznie starszą wiekowo grupę stanowią obserwatorzy, którzy często, ale mało intensywnie wykorzystują sieć i jej możliwości.

W hierarchii celów korzystania z Internetu dominuje uzyskanie informacji oraz podtrzymywanie kontaktów. W wypadku informacji najczęściej poszukiwane są informacje społeczno-polityczne oraz potrzebne do nauki i pracy, a także informacje o produktach i usługach. Wśród najmłodszych internautów (do 19 lat) wyższą popularnością w porównaniu z innymi grupami cieszą się takie aktywności, jak: zamieszczanie komentarzy na stronach internetowych, umieszczanie w sieci własnej twórczości i udział w grupach dyskusyjnych. Z kolei w starszych przedziałach wiekowych wysoką pozycję zajmują informacje dotyczące społeczności lokalnych. Zasadniczo im dłuższy staż korzystania z Internetu, tym mniejsze zainteresowanie rozrywką, a częstsze wykorzystywanie sieci do funkcji użytecznych i praktycznych²³.

Analizy sposobu wyszukiwania informacji w Internecie wykazują, że pierwszym krokiem zwykle jest korzystanie ze znanych wyszukiwarek internetowych, przy czym umiejętności wyszukiwawcze, dobór właściwych słów kluczowych czy wyrażenia nie są zadowalające. Nawet w środowisku ludzi wykształconych lub studiujących sposoby wyszukiwania informacji czy dokumentów w Internecie są schematyczne²⁴. Również Raport OCLC podaje, że poszukując informacji, w pierwszej kolejności internauci korzystają z wyszukiwarek internetowych (w 82% w 2005 r. i 84% w 2010 r.). Strona biblioteki jako miejsce, od którego należałoby rozpocząć poszukiwanie informacji, w 2010 r. nie występuje w ogóle (w 2005 r. stanowiło 1%). Jednocześnie ten sam raport mówi o wysokim uznaniu amerykańskich internautów wobec swoich umiejętności wyszukiwawczych, 91% wyraża satysfakcję z efektów swoich poszukiwań za pomocą wyszukiwarek²⁵.

²² *Segmentacja użytkowników Internetu* [on-line]. [Warszawa]: Gemius SA, 2006 [Dostęp 12.01.2011]. Dostępny w World Wide Web:

http://pliki.gemius.pl/Raporty/2006/Gemius%20SA_Segmentacja_raport.pdf.

²³ *Diagnoza Internetu 2009*, dz. cyt., s. 59–60.

²⁴ GRALEWSKI, B. *Wyszukiwanie informacji w Internecie – raport z badań* [on-line]. Kraków: Pracownia Technologii Nauczania Akademia Pedagogiczna im. KEN, [2004] [Dostęp 12.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www1.bg.us.edu.pl/bazy/cytbin/art_gl_full.asp?id=297.

²⁵ *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*, dz. cyt.

Współcześni badacze, wskazując na nadmiar informacji nieuporządkowanej, przypadkowej i niesklasyfikowanej, z jaką mamy często do czynienia w sieci, mówią o tzw. słabnącej umiejętności poznawczej, która przejawia się w braku umiejętności odszukania informacji poza siecią oraz w sieci poza znanymi schematami. Prognozuje się, że sieci semantyczne mogą okazać się tutaj bardzo pomocne i poprawić dostęp do informacji²⁶. Wśród użytkowników bibliotek cyfrowych sytuacja wygląda podobnie. Przeważają osoby szukające informacji przy użyciu prostych fraz i krótkich wyrażań, co zwiększa liczbę błędnych wyników. Z reguły poprawnie dobierane bywają terminy wyszukiwawcze za pomocą słów kluczowych²⁷. Czytelnicy Wielkopolskiej Biblioteki Cyfrowej w 72% rozpoczynają proces wyszukiwania od wpisania słowa do okienka „szukaj”, w 40% przypadków korzystają z indeksu. Często wyszukiwanie odbywa się przez wielokrotną zmianę pojedynczego słowa, a „często” i „dość często” (31% osób) przez budowanie frazy z kilku słów (11% „od czasu do czasu”). Prawie jedna trzecia czytelników przeszukuje spisy publikacji w kolekcjach tematycznych oraz przegląda listy nowości. Część z nich deklaruje różnego typu problemy przy korzystaniu z zasobów WBC, m.in.: trudności w zorientowaniu się, jakie publikacje znajdują się w bibliotece (36% spośród deklarujących problemy), brak praw dostępu (32%), niezadowolająca praca i zawieszanie się systemu (20%), trudności w ponownym odnalezieniu już raz wykorzystanej publikacji (15%), zła jakość skanów (8%), trudności przy wgrzaniu pluginu DJVu (12%)²⁸. Wydaje się, że użytkownicy cyfrowi przyzwyczajeni do sposobów działania i wyszukiwania występujących w przeglądarkach internetowych czy popularnych serwisach mogą oczekiwać podobnych rozwiązań w bibliotekach cyfrowych. Być może jest to sytuacja podobna do występującej np. w wypadku nowej generacji katalogów komputerowych OPAC, które na podstawie badań potrzeb użytkowników i konsultacji z nimi zaimplementowały wiele narzędzi z popularnych serwisów internetowych²⁹.

Analiza statystyk wyszukiwawczych Małopolskiej Biblioteki Cyfrowej wykazała, że największą aktywnością charakteryzują się osoby związane z regionem i poszukujący informacji kulturalnej, regionalnej lub naukowej oraz szeroko rozumianej humanistyki, a niewielki ułamek reprezentują internauci, którzy trafiają na stronę biblioteki cyfrowej przypadkowo, szukając doraźnych informacji społeczno-obyczajowych³⁰. Podobne poszukiwania charakteryzują czytelników WBC, którzy w bibliotece cyfrowej szukają przede wszystkim informacji regionalnych, lokalnych, związanych z historią, genealogią, ale także ciekawostek (87%). Najczęściej sięgają oni po artykuły naukowe (93%), opracowania historyczne (92%) i gazety (90%).

²⁶ JUNG, B. (red.) *Wokół mediów ery Web 2.0*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2010, s. 17, 34.

²⁷ KOWALEWSKI, W. Użytkownicy biblioteki cyfrowej w świetle analizy statystyk wyszukiwawczych MBC. W: MAZUREK, C., STROIŃSKI, M., WĘGLARZ, J. (red.) *Polskie Biblioteki Cyfrowe 2009. Materiały z konferencji zorganizowanej 9 grudnia 2009 roku przez: Bibliotekę Kórnicką PAN, Poznańską Fundację Bibliotek Naukowych, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe*. Poznań 2010, s. 32.

²⁸ MAZUREK, J., dz. cyt.

²⁹ GMITEREK, G. Katalogi OPAC „następnej generacji”. Charakterystyka, różnorodność i możliwość ich wykorzystania. W: OSIŃSKI Z. (red.) *Biblioteka, Książka, Informacja, Internet 2010*. Lublin: Instytut Bibliotekoznawstwa i Informacji Naukowej UMCS, 2010, s. 192–194.

³⁰ KOWALEWSKI, W., dz. cyt., s. 32–33.

Bardzo ciekawe są również odpowiedzi dotyczące sposobu dotarcia do biblioteki cyfrowej. W 44% przypadków ankietowani z WBC podali Google jako narzędzie kierujące do biblioteki cyfrowej, 24% linki z katalogów bibliotecznych, 17% informacje od znajomych (w tym 13% tylko dzięki takiej informacji), 22% linki z portalu tematycznego, witryny lub forum dyskusyjnego³¹. Nie dziwi fakt, że w cyfrowych bibliotekach regionalnych internauci poszukują często informacji związanych z regionem. Można podejrzewać, iż w wypadku bibliotek cyfrowych tworzonych przez uniwersytety dużą popularnością obok zbiorów archiwalnych mogą cieszyć się także materiały edukacyjne, bieżące wydania skryptów, podręczników i książek polecanych przez wykładowców. Charakteryzując potrzeby i zachowania informacyjne cyfrowych użytkowników, należy wspomnieć o rosnącym znaczeniu i popularności nowoczesnych technik informacyjno-komunikacyjnych, czyli o mediach społecznościowych i wpływie, jaki wywierają na zjawiska społeczne.

Przeobrażenia społeczne i media społecznościowe

Biblioteki cyfrowe stają się częścią ogólnoswiatowej sieci przekazu treści i informacji, której strukturę budują relacje między osobami i instytucjami, chęć nawiązywania i utrzymywania więzi społecznych. Muszą więc nadążać za zmianami, jakie niesie ze sobą istnienie i wykorzystywanie sieci oraz zwrócić szczególną uwagę na przeobrażenia społeczne i psychiczne poszczególnych grup odbiorców treści wirtualnych.

Wśród socjologicznych badaczy Internetu nie ma zgodności w odpowiedziach na pytanie, w jakim stopniu społeczność w sieci internetowej odzwierciedla tradycyjne struktury społeczne, a w jakim tworzy nowe. Mimo to powszechnie mówi się o *społeczeństwie sieciowym*, czyli społeczeństwie, którego podstawowy sposób organizacji i najważniejsze struktury są kształtowane przez sieci społeczne i medialne³². Używa się także terminu *społeczności wirtualne* do opisywania wspólnot powstających w świecie wirtualnym, później niekiedy przenoszonych do świata pozacybernetycznego³³. W budowaniu wspólnot wirtualnych olbrzymią rolę odgrywają *media społecznościowe*, których rosnąca popularność obliguje biblioteki do zainteresowania się taką formą kontaktu z internautą. Terminu tego używa się do nazwania występujących w Internecie aplikacji umożliwiających szeroko rozumianą interakcję między internautami do współtworzenia treści. Wykorzystywane są tutaj technologie, tj. blogi, fora, grupy dyskusyjne, wiki, podcasty, e-maile, komunikatory, VoIP.

Badania z 2009 r. wykazują, że ponad 35% mieszkańców UE korzysta z serwisów społecznościowych³⁴. W Stanach Zjednoczonych w 2010 r. 61% Amerykanów prawie połowę czasu spędzonego w sieci poświęciło na aktywność w mediach

³¹ MAZUREK, J., dz. cyt.

³² DIJK, van J. *Społeczne aspekty nowych mediów*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010, s. 369.

³³ Charakterystykę społeczności wirtualnych podaje m.in. SZPUNAR, M. Społeczności wirtualne jako nowy typ społeczności. *Studia Socjologiczne* 2004, nr 4, s. 107–111.

³⁴ *Internet Stats* [on-line]. [Dostęp 1.02.2011]. Dostępny w World Wide Web:

<http://www.internetstats.pl/index.php/2010/10/popularnosc-serwisow-spoecznościowych-w-europie/>.

społecznościowych, deklasując w ten sposób portale i serwisy tematyczne, które do niedawna były na pierwszym miejscu na liście przyzwyczajęń amerykańskich internautów³⁵. W porównaniu z 2007 r. wzrosła o 1/3 liczba amerykańskich internautów w różnym wieku używających *social media*, wśród których największą popularnością cieszą się kolejno Facebook, YouTube i MySpace. Wzrasta też liczba bibliotek, które zakładają konta na tych portalach. Jak podaje *Raport OCLC* z 2010 r., 11% dużych bibliotek publicznych ma stronę na Facebooku. Z badań CBOS przeprowadzonych w kwietniu 2010 r. wynika natomiast, że już 1/3 dorosłych Polaków, czyli 32% internautów, jest zarejestrowana w różnego typu portalach społecznościowych, wśród których na pierwszym miejscu wymienia się serwis Nasza-klasa, funkcjonujący obecnie jako nk.pl (95%), na drugim portal Facebook (14%)³⁶.

Raport z badań konsumentów mediów społecznościowych wykazuje, że są to osoby aktywne towarzysko i społecznie, wykorzystujące nowe media do podtrzymywania istniejących więzów, np. rodzinnych czy przyjacielskich oraz nawiązywania nowych kontaktów często międzynarodowych. W świat mediów społecznościowych wkraczają coraz częściej firmy komercyjne i instytucje szukające nowych odbiorców czy klientów. Największą liczbę zainteresowanych generują takie wartości, jak: sympatie dla danego produktu, konkursy i promocje, bezpośrednie zaproszenia do firmy, unikalne informacje czy aktualności oraz ciekawość. Odstraszająco działa natomiast każdy przejaw nachalności reklam³⁷.

Biblioteki cyfrowe, w celu znalezienia nowych użytkowników oraz usprawnienia kontaktu z obecnymi, mogą wykorzystywać narzędzia społeczne, także do zbudowania społeczności wokół swoich zasobów. Tym bardziej, że budowa takich społeczności może przynieść wiele korzyści. W odniesieniu do instytucji komercyjnych są to: zwiększenie popytu przez silniejsze związki klienta z firmą, poszerzenie zakresu promocji przez przekazywanie informacji pomiędzy klientami, zachęcanie użytkowników serwisu do wyrażania swoich opinii o produkcie, co daje możliwość uzyskania miarodajnych informacji o oferowanych produktach, a także prowadzenia badań jakościowych, wzmocnienia pozytywnego wizerunku firmy, uzyskiwania informacji o potrzebach i wymaganiach klientów, dostarczania przez społeczność bezpłatnych treści do serwisu. Zwiększa się w ten sposób pole informacyjne innych użytkowników³⁸. Można założyć, że powyższe zalety dadzą się łatwo przełożyć na korzyści dla bibliotek. Nie chodzi tylko o to, by bezkrytycznie dostosowywać się do nowoczesnych trendów, ale aby wykorzystywać je do

³⁵ *Internet News* [on-line]. [Dostępny 1.02.2011] Dostępny w World Wide Web: <http://internet-news.com.pl/zachowania-internautow-wedlug-badan-nielsen-group/>.

³⁶ *Społeczności wirtualne, komunikat z badań CBOS* [on-line]. Warszawa, maj 2010 [Dostępny 1.02.2011]. Dostępny w World Wide Web: http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2010/K_058_10.pdf.

³⁷ *KNOW: Konsument w mediach społecznościowych* [on-line]. [Dostępny 10.01.2011]. Dostępny w World Wide Web: <http://dl.dropbox.com/u/556974/Raporty%20i%20Analizy/Konsument%20w%20mediach%20spo%C5%82eczno%C5%9Bciowych.pdf>.

³⁸ GUSTOWSKI, W. *E-społeczność: jak budować i wykorzystywać społeczności internetowe w nowoczesnych działaniach e-marketingowych*. Gliwice: Internetowe Wydawnictwo „Złote Myśli” – Netina, 2007, s. 23, 250.

przekazywania użytkownikom wartości istotnych dla kultury. Tak, by nowe pokolenia miały do wyboru obok łatwych w przyswojeniu treści kultury popularnej, także bardziej wartościowe wytwory kultury, jakie mogą zaproponować im biblioteki cyfrowe.

Biblioteki cyfrowe jako instytucje przekazujące treści kultury w sieci, muszą zdawać sobie sprawę z trwających przemian, a w szczególności nowych potrzeb i wymagań kolejnych pokoleń odbiorców. Wyrazem tych dążeń są m.in. próby angażowania użytkowników w tworzenie bibliotecznych zasobów cyfrowych i realizowania koncepcji Web 2.0 przez udostępnianie czytelnikom wielu funkcji umożliwiających interakcję, dodawanie treści czy autoarchiwizację. Jednak w tej dziedzinie poczynione są dopiero pierwsze kroki i wiele jeszcze przed nami.

Podsumowanie

Analizując różne społeczności internautów oraz użytkowników bibliotecznych zasobów cyfrowych, można wyodrębnić kilka charakterystycznych grup różnicowanych głównie ze względu na wiek, który często determinuje umiejętności i zapotrzebowania informacyjne. Nieliczną grupę czytelników bibliotek cyfrowych stanowią osoby w wieku szkolnym. Być może ich potrzeby w tym względzie zaspokajają innego rodzaju cyfrowe portale, takie jak Wolne Lektury czy Interklasa, oferujące lektury przeznaczone dla młodzieży.

Warto jednak pamiętać, że to, jakim zmianom podlega współczesna młodzież, może zaważyć na przyszłości bibliotek cyfrowych. Ci sami młodzi ludzie, już jako studenci, naukowcy, dorośli realizujący swoje zainteresowania, mogą stać się docelowo grupą, która obecnie jest najliczniej reprezentowana wśród czytelników bibliotek cyfrowych. Wszystko zależy od tego, na ile atrakcyjna dla nich będzie cyfrowa oferta bibliotek. Tymczasem biblioteki cyfrowe mogą posłużyć jako narzędzie do samodzielnej pracy umysłowej ucznia, jako pomoc dydaktyczna. Mogą rozbudzić zainteresowania, szczególnie w sferze kultury, uatrakcyjnić proces uczenia się, a przez to także wpływać na kształtowanie tożsamości i osobowości.

Kolejną wyróżniającą się grupą są starsze osoby. Kierowanie do nich oferty cyfrowej wymaga przemyślenia strategii edukacyjnych podnoszących poziom umiejętności informatycznych oraz poszerzenia pola informacji o tym, co można znaleźć w zbiorach cyfrowych. Przy aktywizowaniu tej grupy społecznej pożyteczną rolę pełnią społeczne pracownie digitalizacji. Spełnienie podobnych warunków może także poszerzyć grono użytkowników rekrutujących się spośród osób słabiej wykształconych i bezrobotnych. Niewątpliwie duże pole do działania mają biblioteki cyfrowe w przypadku osób niepełnosprawnych. Mogą stanowić dla nich doskonałe źródło wiedzy i edukacji. Spełniając odpowiednie wymogi technologicznych przystosowań, biblioteki cyfrowe są w stanie znacząco powiększyć grono użytkowników wśród tej grupy społecznej.