

Magdalena Paul
Uniwersytet Warszawski
magdaa.paul@gmail.com

Wpływ społeczny bibliotek publicznych – badania i dobre praktyki

Słowa kluczowe: bezrobocie, biblioteki publiczne, poradnictwo zawodowe, wpływ społeczny

Abstrakt: W nauce o zarządzaniu „wpływ” (ang. *impact*), choć jest pojęciem trudno definiowalnym, daje jednak duże możliwości dla badań organizacji oraz ich działań, co dostrzeżono i wprowadzono także w obszarze bibliologii. Artykuł skupia się na społecznym aspekcie wpływu bibliotek, ze szczególnym uwzględnieniem bibliotek publicznych. W tekście przedstawione zostały założenia, a także wstępne wyniki pilotażowej części badania wpływu społecznego bibliotek publicznych na przykładzie działań wspierających zatrudnienie, prowadzonego w „Przystanku Książka”, filii Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy.

Key words: unemployment, public libraries, counseling, social impact

Abstract: According to management science an impact is a concept difficult to define, but it gives great opportunities for research in a field of organizations, institutions and their activities. Therefore this idea was introduced in the area of the library science. The article focuses on the social impact of libraries, with particular emphasis on public libraries. The paper presents the foundation and preliminary results of the research. The pilot study took place in “Przystanek Książka”, which is the name of a branch of the Warsaw Public Library.

Trend istniejący w środowisku organizacji pozarządowych, polegający na wykazywaniu swojej wartości, można coraz częściej zaobserwować również wśród bibliotek różnych typów, szczególnie jednak bibliotek publicznych, które finansowane są głównie z finansów publicznych. Niekiedy swoiste kwestionowanie oczywistej do pewnego czasu wartości bibliotek związane jest z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Biblioteki przestają bowiem pełnić funkcję głównego źródła informacji, a użytkownicy stają się bardziej niezależni w procesach wyszukiwania. Informacja wydaje się być niemal nieograniczona i dostępna za darmo w internecie, co rodzi pytania o korzyści wynikające z usług bibliotek. W niniejszym artykule autorka stara się, na podstawie przykładów z Polski oraz doświadczeń zagranicznych, nakreślić perspektywę badawczą wpływu społecznego bibliotek. Przytacza również pierwsze wyniki badania wpływu stanowiącego element pilotażu projektu *Wykielkuj na rynku pracy*, przygotowywanego w ramach pracy doktorskiej pt. *Wpływ bibliotek publicznych na przykładzie działań wspierających poszukiwanie pracy*, opracowywanej w Instytucie Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych Uniwersytetu Warszawskiego.

Jak podano w definicji: „**wpływ** jest każdą zmianą wynikającą z działania, projektu lub pracy organizacji. Zawiera w sobie zakładane, jak i niezakładane efekty, negatywne i pozytywne, długo- i krótkofalowe” [24, s. 9]. Nie może być on analizowany w oderwaniu

od innych pojęć z zakresu obszaru ewaluacji. Jego analiza jest niemożliwa bez jednoczesnego określenia wkładu, produktów i wyników. Zarówno bowiem wyniki, jak i wpływ to korzyści odczuwane przez uczestników szeroko pojmowanego programu. Widoczne są one najczęściej w osiągnięciach lub zmianach w postawach, umiejętnościach, wiedzy, statusie społecznym lub warunkach życia. Dopiero jednak korzyści obserwowane u wielu jednostek, analizowane razem, pokazują wpływ programu lub inicjatywy [15, s. 42].

Wśród publikacji z zakresu bibliologii, podnoszących temat oceny wpływu bibliotek, dominują opisy przeprowadzonych badań lub studiów przypadku. Dlatego na szczególną uwagę zasługuje norma międzynarodowa ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, która może pełnić funkcję przewodnika dla bibliotekarzy, chcących przeprowadzić w swoich jednostkach tego rodzaju ewaluację. Określa ona warunki oceny wpływu bibliotek i wyszczególnia metody dla takiej oceny [10, s. 1]. Definiuje wpływ jako: „różnicę lub zmianę zachodzącą w jednostce lub grupie, wynikającą z kontaktu z usługami bibliotecznymi” [10, s. 13]. **Wpływ społeczny bibliotek** to z kolei oddziaływanie ich obecności i usług na społeczność lokalną lub ogół społeczeństwa. Głównymi obszarami tak postrzeganego wpływu są:

1. Życie społeczne (ang. *social life*):
 - włączenie społeczne (ang. *social inclusion*),
 - więzi społeczne (ang. *social cohesion*).
2. Dostęp do informacji i edukacji:
 - darmowy dostęp do informacji,
 - darmowy dostęp do internetu,
 - edukacja i kształcenie przez całe życie.
3. Lokalna kultura i tożsamość.
4. Różnorodność kulturowa (ang. *cultural diversity*).
5. Rozwój społeczności, np. świadomość dotycząca ochrony środowiska, zdrowia, transportu, własnego dobrego samopoczucia.
6. Indywidualny dobrostan.
7. Zachowanie dziedzictwa kulturowego [10, s. 16–17].

Analiza trendów badawczych w zakresie bibliologii przeprowadzona przez Jackie Belanger i Steve’a Hillera z Biblioteki Uniwersytetu w Waszyngtonie wykazała, że badanie wpływu bibliotek jest kolejnym etapem analizy działań bibliotek. Do początku lat siedemdziesiątych XX w. ewaluacja bibliotek oparta była na danych statystycznych, przede wszystkim dotyczących wkładu bibliotek. Postępująca od tamtego czasu automatyzacja znacznie rozszerzyła zakres dostępnych danych, w szczególności w zakresie użytkowania i wypożyczeń. W latach osiemdziesiątych nacisk na planowanie strategiczne spowodował, że zautomatyzowane usługi były oceniane także jako źródło informacji zarządczej [3, s. 25–27].

Choć trend dotyczący oceny wpływu i wartości bibliotek, widoczny jest od około 2010 r., początek dyskusji na ten temat można znaleźć już w 1973 r., gdy Robert H. Orr w artykule *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures* postulował, by zamiast skupiać się na tym, „jak dobra jest biblioteka?”, przyjąć perspektywę zewnętrzną i zadać pytanie, „ile dobrego biblioteka może zrobić?” [3, s. 27–28].

Od połowy lat dziewięćdziesiątych widoczny jest trend biblioteki zorientowanej na użytkownika (ang. *user-centered library*). Zamiast analizować elementy tradycyjnie ważne dla biblioteki (np. wielkość kolekcji), skupiano się na tym, co jako ważne postrzega użytkownik (np. zbiory dopasowane do potrzeb, szybkość i jakość obsługi). Jednym z efektów takiego podejścia było wypracowanie przez ARL metody badania jakości usług LibQUAL+. Drugim kluczowym aspektem było potraktowanie biblioteki w szerszym kontekście instytucjonalnym, co umożliwiło tzw. ocenę kolaboratywną. W ramach niej biblioteki szukały jednostek w swoich instytucjach macierzystych i poza nimi w celu określenia wspólnych celów, wyników i miar sukcesu [3, s. 27–28]. W zależności od tego, w jaki sposób biblioteka definiuje swoją społeczność lokalną, może być to uniwersytet, gmina, grono skupione wokół biblioteki.

Badania wpływu i wartości bibliotek, które systemowo prowadzone są od 2010 r., stanowią konwergencję wskaźników funkcjonalności i tradycyjnych metod oceny, co umożliwia wielowymiarowe spojrzenie na wkład bibliotek w realizację m.in. celów i priorytetów ich instytucji lub organizacji macierzystych (uczelnia, gmina, społeczność) [3, s. 25].

Przykładem badania, które miało na celu zidentyfikowanie wpływu biblioteki, jest analiza przeprowadzona przez Boba Usherwood w 1995 r., gdy placówka w Sheffield została zamknięta na dwa miesiące. Po jej ponownym otwarciu przeprowadzono wywiady z użytkownikami i mieszkańcami miasta. Badanie wykazało, że wartość społeczna biblioteki była niedoceniana i że placówka w znaczący sposób przyczyniała się do polepszenia jakości życia, m.in. poprzez umożliwienie doznawania przyjemności z przebywania w jej otoczeniu oraz zapewnianie dostępu do książek i zasobów umożliwiających rozwój osobisty [21, s. 10].

Z kolei badanie przeprowadzone w Finlandii miało na celu znalezienie odpowiedzi na pytanie, jak często ludzie odczuwają korzyści związane z korzystaniem z bibliotek w wyróżnionych 22 obszarach życia. Losowej próbie respondentów w wieku od 15 do 79 lat przesłano pocztą elektroniczną ankietę, na którą odpowiedziało 1 000 osób. Najczęściej dostrzegane korzyści związane były z czytaniem i możliwościami samokształcenia w czasie wolnym. Ponadto respondenci wskazywali, że usługi biblioteczne w pewnym stopniu przynoszą korzyści w obszarze edukacji, na rynku pracy i w biznesie. Mniejszy wpływ widoczny był w podstawowych zadaniach dotyczących życia codziennego, w obszarze rodziny i domu [23, s. 40–43].

Na podstawie fińskiego badania przeprowadzono podobne analizy w Norwegii i Holandii. Finowie w porównaniu do Norwegów i Holendrów znacznie częściej dostrzegali korzyści płynące z korzystania z biblioteki publicznej. Wydaje się, że Finowie doświadczają korzyści w znacznie szerszym zakresie, podczas gdy w Holandii i Norwegii działalność bibliotek dostrzegana jest głównie w tradycyjnych obszarach ich działalności [22, s. 13–16].

Badanie wpływu bibliotek przeprowadzono również w 2008 r. w Nowej Południowej Walii. Skupiono się w nim nie na celach lub formach korzystania z bibliotek, ale na konkretnych wynikach, które dzięki temu się pojawiły. Argumentowano to w sposób następujący: „Wszystkie działania mają pewien cel i podczas gdy dana osoba może powiedzieć, w jakim celu przyszła do biblioteki, np. by wypożyczyć książki, to jest to tylko jeden z widocznych i łatwo mierzalnych elementów jej działania. Nie mówi to jednak o tym, dlaczego

chce wypożyczyć określoną książkę – a to jest właśnie środkiem do osiągnięcia celu, środkiem do osiągnięcia wyniku, dzięki któremu osoba otrzymuje pomoc” [7, s. 6]. W badaniu analizowany był też wpływ na społeczność. Respondenci uważali najczęściej, że biblioteka jest bezpiecznym i przyjemnym miejscem do odwiedzenia, wspiera instytucje edukacyjne oraz ułatwia kształcenie ustawiczne (95,3%) [7, s. 7].

W Stanach Zjednoczonych badanie o zbliżonej tematyce przeprowadzone zostało w 2013 r. przez Pew Research Center na losowej grupie ponad 6 tys. osób. Olbrzymia większość, tj. 90% respondentów stwierdziło, że zamknięcie ich lokalnej biblioteki miałoby wpływ na miejscową społeczność. Dwie trzecie uważało również, że wpłynęłoby to negatywnie na nich samych i ich rodziny. Szczególnie cenione były takie aspekty usług bibliotecznych, jak: dostęp do książek i mediów, możliwość spędzania czasu w cichym, bezpiecznym miejscu, czytania lub nauki, możliwość uzyskania pomocy w znalezieniu informacji. Bardziej specjalistyczne usługi, np. pomoc związana z poszukiwaniem zatrudnienia, okazały się szczególnie istotne dla osób o niższym wykształceniu i dochodzie, a także bezrobotnych i niepełnosprawnych [9, s. 3–20].

W wynikach badań wielokrotnie pojawiało się określenie biblioteki jako spokojnego, wspólnego, społecznego miejsca lub miejsca spotkań. Wątek ten podjęli w swoim badaniu norwescy badacze w ramach projektu *Public Libraries – Arenas for Citizenship* (PLACE). W jego ramach przeprowadzono wywiady telefoniczne wśród 750 losowo wybranych mieszkańców Oslo, dzięki którym wyróżniono sześć typów postrzegania biblioteki jako miejsca spotkań:

- biblioteka jako plac, agora;
- biblioteka jako miejsce spotkań z innymi;
- biblioteka jako sfera publiczna;
- biblioteka jako miejsce spędzania czasu ze znajomymi;
- biblioteka jako meta-miejsce spotkań – miejsce, w którym umawiamy się, aby spotkać się gdzieś indziej, miejsce zbiórki;
- biblioteka jako miejsce spotkań wirtualnych [1, s. 17–22].

Badanie związane z postrzeganiem biblioteki jako miejsca bezpiecznego przeprowadzone zostało także na terenie Nowej Południowej Walii [4, s. 11]. 98% osób, w tym użytkownicy i osoby niekorzystające z biblioteki, stwierdziło, że mają poczucie, iż jest ona bezpiecznym miejscem. Z biblioteką jako miejscem wiąże się również poczucie zaufania, akceptacji i tworzenia relacji społecznych, które budowane są poprzez kontakty z bibliotekarzami i innymi użytkownikami [4, s. 28–30].

Z kolei kapitałowi społecznemu bibliotek poświęcony został cykl badań Catherine A. Johnson. Miały one na celu wskazanie, czy istnieje związek pomiędzy korzystaniem z bibliotek a wskaźnikami kapitału społecznego oraz zbadanie, w jaki sposób kapitał społeczny tworzony jest w bibliotekach. Badanie wykazało m.in., że poziom kapitału społecznego w zakresie społecznego zaangażowania i zaufania był znacząco wyższy wśród użytkowników biblioteki niż w losowej próbie mieszkańców miasta [11, s. 151–152]. Na tworzenie się kapitału społecznego w bibliotekach największy wpływ miały:

- relacje i zaufanie pomiędzy pracownikami bibliotek i użytkownikami;
- pomoc w dostępie do zasobów zarówno w bibliotece, jak i poza nią;
- specjalna pomoc udzielana użytkownikom w szczególnych sytuacjach;
- korzystanie z biblioteki jako miejsca dla spotkań nieformalnych;
- postrzeganie biblioteki jako bezpiecznego miejsca;
- korzystanie z biblioteki jako miejsca, gdzie można poznać innych ludzi;
- dumę z biblioteki i poczucie, że jest ona wspólną własnością społeczności [12, s. 56–60].

Powyższy przegląd przykładowych badań odnoszących się do wpływu bibliotek publicznych pokazuje zarówno różnorodność tematyczną prowadzonych analiz, jak i zróżnicowanie w zakresie wykorzystywanych narzędzi. Szerzej zagadnienia te przedstawiła Ewa Głowacka w pracy *Kultura oceny w bibliotekach. Obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych* [8].

Badania własne, opisane w dalszej części artykułu, odnoszą się do stosunkowo wąskiego aspektu wpływu bibliotek, tj. wsparcia osób bezrobotnych oraz poszukujących pracy.

Biblioteki na świecie posiadają znaczne doświadczenie w tym zakresie. W niektórych z nich funkcjonują centra pracy, gdzie przeprowadzane są kursy pomagające znaleźć zatrudnienie i gdzie organizowane są dyżury specjalistów (pracowników HR lub wyszkolonych bibliotekarzy). Oprócz wsparcia merytorycznego w centrach pracy znajduje się sprzęt, z którego korzystać mogą osoby bezrobotne i poszukujące pracy. Mogą tam być także udostępniane zasoby dotyczące rynku pracy, poszukiwania pracy i zawodów. Kolejną popularną w bibliotekach publicznych usługą są kluby pracy. Osoby bezrobotne i poszukujące pracy mogą spotykać się, aby uczyć się na temat metod poszukiwania zatrudnienia.

Biblioteki udostępniają również źródła informacji na temat poszukiwania pracy (w centrach pracy, w ramach spotkań klubów pracy, jak i zupełnie samodzielnie). Informacje te przyjmują formę zbiorów linków na stronach bibliotek lub opracowań w formie cyfrowej albo drukowanej. Oprócz źródeł informacji biblioteki zapewniają również dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych, a także oferują kursy z obszaru kompetencji cyfrowych. Innym rodzajem działań edukacyjnych, które mają szczególne znaczenie dla grup defaworyzowanych, są kursy językowe. Biblioteki organizują je w dużej części bezpłatnie, a także zapewniają dostęp do zasobów edukacyjnych – książek oraz elektronicznych kursów językowych.

Nie mniej ważną funkcją bibliotek jest funkcja substytutywna (kompensacyjna), pozwalająca na rozładowanie negatywnych emocji, które często pojawiają się w sytuacji bezrobocia i podczas poszukiwania pracy. Środkiem do tego jest w przypadku bibliotek przede wszystkim literatura. Biblioteki sięgają jednak także po inne, oryginalne środki, jak na przykład Biblioteka Publiczna w Bostonie, która organizuje darmowe lekcje jogi [2].

- Spośród polskich inicjatyw na szczególną uwagę zasługują projekty Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego: *Rozpracuj to z biblioteką* [17], *Praca: Enter. Biblioteka jako miejsce informacji o rynku pracy* [18], *Praca, rodzina, finanse*.

Biblioteka dla dorosłych [19], *Link do przyszłości* [16]. Charakterystyczne jest dla nich systemowe podejście – wsparcie sprzętowe i techniczne (zwłaszcza w projekcie *Rozpracuj to z biblioteką*), wsparcie szkoleniowe dla pracowników bibliotek oraz wykorzystanie interaktywnych, multimedialnych materiałów edukacyjnych (narzędzie *Twój potencjał*). Należy również wspomnieć o inicjatywach własnych bibliotek, m.in. Mediateki we Wrocławiu (filii Miejskiej Biblioteki Publicznej we Wrocławiu) [6] oraz Planety 11 (filii Miejskiej Biblioteki Publicznej w Olsztynie) [20]. W tej ostatniej, oprócz kursów oraz spotkań z doradcą zawodowym, zrealizowano grę edukacyjną dla osób poszukujących pracy [14].

Wymienione doświadczenia i inicjatywy pełniły funkcję dobrych praktyk oraz inspiracji przy tworzeniu programu edukacyjnego *Wykielkuj na rynku pracy*. Grupą docelową programu są osoby młode, uczniowie II i III klasy liceów oraz studenci ostatnich lat studiów i absolwenci szkół wyższych (którzy maksymalnie rok wcześniej ukończyli naukę), niemogący znaleźć pracy. Zdecydowano się na tę grupę ze względu na fakt, że jak wynika z raportów ewaluacyjnych opisanych wcześniej projektów, to właśnie ta grupa jest najbardziej skłonna do uczestniczenia w tego rodzaju warsztatach. Ponadto osoby młode (do 35. roku życia) stanowią nawet 50% ogółu bezrobotnych, a ich zagrożenie bezrobociem jest wyższe w porównaniu z innymi grupami [5, s. 26].

W ramach programu *Wykielkuj na rynku pracy* przygotowany został cykl warsztatów o następującej tematyce:

1. Dwie strategie zachowań na rynku pracy – współpraca i współzawodnictwo.
2. Wartości, motywacje i cele zawodowe.
3. Wyszukiwanie informacji o pracy.
4. Praca za granicą.
5. Dokumenty aplikacyjne – CV (klasyczne, kompetencyjne, europejskie, niekonwencjonalne), list motywacyjny, podanie o pracę, referencje.
6. Portale społecznościowe a poszukiwanie pracy.
7. Rozmowa o pracę.
8. Urząd Pracy.
9. Biura karier.
10. Podstawy prawa pracy.
11. Mobbing.
12. Staże i praktyki (w tym informacje o programie Erasmus+).
13. Zarządzanie sobą w czasie.

Oprócz warsztatów uczestnikom oferowane są również spotkania z przedstawicielami wybranych przez nich zawodów, a także korzystanie w bibliotece z tradycyjnych publikacji oraz zasobów elektronicznych.

Projekt edukacyjny *Wykielkuj na rynku pracy* jest jednak tylko częścią pracy badawczej. Pełni on funkcję swoistego eksperymentu, mającego wywołać zmianę w kompetencjach uczestników oraz inspirować decyzje zawodowe (o podjęciu lub zmianie zatrudnienia, o przekwalifikowaniu się, o podjęciu kształcenia). Jest on również pretekstem do szerszej dyskusji na temat wpływu społecznego bibliotek.

Analiza wpływu oparta została na metodologii czterech poziomów oceny efektywności szkoleń Donalda Kirkpatricka. Choć jest ona klasyfikowana jako jedna z metod opartych na celach [26, s. 12], może być używana do oceniania szerzej rozumianego wpływu ze względu na fakt, że bada efekty rozumiane wielostronnie – m.in. jako stałą, długotrwałą zmianę zachowania, instytucji i środowiska. Cztery poziomy, które wyróżnił Kirkpatrick, to:

- reakcja – poziom zadowolenia uczestników szkolenia;
- uczenie się – zmiana nastawienia uczestnika w wyniku odbytego kursu i/lub wzrost poziomu jego wiedzy i/lub umiejętności;
- zachowanie – zakres, w obrębie którego zachodzi zmiana w postępowaniu danej osoby na skutek szkolenia;
- wyniki – ostateczne efekty uczestnictwa w programie szkoleniowym, np. podwyższenie jakości, większe zyski, zwiększenie produkcji. Wyniki nie muszą być jednak wyłącznie policzalne – mogą wyrażać się poprzez lepszą komunikację, większą motywację, skuteczniejsze zarządzanie czasem i zespołem, wyższe morale [13, s. 40–46].

W dalszych rozważaniach Kirkpatrick wyróżnił także piąty poziom dotyczący wpływu na środowisko otaczające organizację lub instytucję. W środowisku biznesowym jest on utożsamiany ze zwrotem z inwestycji (ang. *return on investment*, ROI) [26, s. 12].

Ostatecznie zdecydowano się na użycie narzędzi badawczych stosowanych powszechnie w naukach społecznych, które są także z powodzeniem stosowane w dziedzinie bibliologii i informatologii [25, s. 232–255]. W celu zbadania satysfakcji uczestników szkolenia oraz tego, czy ich wiedza, umiejętności i postawy zmieniają się w wyniku udziału w warsztatach, wykorzystano kwestionariusz ankiety. Wywiad indywidualny miał służyć do zbadania zmian, jakie zaszły w życiu zawodowym uczestników szkolenia. Zogniskowany wywiad grupowy (grupa fokusowa) umożliwił z kolei analizę zmian w działalności bibliotek publicznych oraz przemian środowiska lokalnego i jego postrzegania biblioteki.

Przed przystąpieniem do realizacji projektu edukacyjnego oraz powiązanego z nim badania zdecydowano się na przeprowadzenie pilotażu. Odbywał się on od listopada 2015 r. do kwietnia 2016 r. w bibliotece „Przystanek Książka” (filii Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy w dzielnicy Ochota). W spotkaniach brali udział uczniowie liceum ogólnokształcącego, studenci oraz absolwenci, od dwóch do sześciu osób na każdym ze spotkań. Pełny cykl ukończyły dwie osoby, które wzięły również udział w ewaluacji projektu oraz badaniu wpływu.

Uczestnicy pozytywnie ocenili wszystkie tematy, a także ich formę, częstotliwość odbywania się spotkań, sposoby przekazywania informacji i promocję (por. tab. 1). Sugerowali, aby we właściwym programie znalazło się więcej ćwiczeń praktycznych oraz elementy pracy własnej poza zajęciami, choć zaznaczali również, że nie są pewni, czy mieliby na pewno czas na ich wykonywanie.

Tabela 1. Ocena poszczególnych spotkań w ramach projektu *Wykietkuj na rynku pracy*

Temat	Ocena	
	Osoba A	Osoba B
Współpraca a współzawodnictwo	10	8

Wartości, motywacja, cele	8	10
Wyszukiwanie informacji	9	9
Dokumenty aplikacyjne	9	9
Rozmowa kwalifikacyjna	10	10
Prawo pracy, mobbing	8	8
Urząd pracy	10	10
Staże i praktyki	8	8
Zarządzanie sobą w czasie	10	10
Spotkanie z gościem	9	11
Forma	9	6,5
Częstotliwość spotkań	10	10
Komunikacja	9	X
Promocja	10	10

Źródło: opracowanie własne na podstawie materiałów ewaluacyjnych.

Na początku oraz na końcu cyklu warsztatów uczestnicy zostali poproszeni o wypełnienie krótkiej ankiety, określającej ich kompetencje. Respondenci zauważyli zmianę w wiedzy i umiejętnościach we wszystkich obszarach dotyczących poszukiwania zatrudnienia, które objął program projektu. Prezentuje to tabela 2.

Tabela 2. Różnica w wiedzy i umiejętnościach uczestników projektu

Obszar	Osoba A			Osoba B		
	Ankieta 1	Ankieta 2	Różnica	Ankieta 1	Ankieta 2	Różnica
Planowanie własnej ścieżki kariery	3	4	1	3	4	1
Wyznaczanie celów zawodowych	1	5	4	3	5	2
Znajomość źródeł ofert pracy	3	5	2	2	5	3
Przygotowanie CV	1	5	4	3	5	2
Przygotowanie listu motywacyjnego	1	5	4	2	5	3
Budowanie własnego wizerunku w internecie	1	5	4	4	5	1
Znajomość zasad zachowania na rozmowie o pracę	1	5	4	2	4	2
Wiedza na temat instytucji rynku pracy	1	5	5	1	5	4
Znajomość prawa pracy	1	4	4	1	4	3
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	2	5	5	3	4	1
Umiejętność rozwiązywania konfliktów	3	4	4	3	4	1
Wiedza na temat praktyk i staży	1	4	4	3	5	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

Respondenci zostali również poproszeni o opisanie własnymi słowami swoich mocnych i słabych stron, które mogą być istotne z perspektywy pracodawcy. Również w tych opisach, w przypadku ankiety końcowej, widoczna jest internalizacja treści (zob. tab. 3).

Tabela 3. Porównanie opisu mocnych i słabych stron uczestników istotnych z perspektywy pracodawcy

	Osoba A	Osoba B
Ankieta 1	Mocne strony: pracowitość, chęć działania, wytrwałość, szczerść i wierność, odpowiedzialność, umiejętność stawiania wyzwań	Mocne strony: zdolności i chęć do nauki oraz rozwoju, dążenie do dobrego wykonywania obowiązków, chęć wprowadzania zmian
	Słabe strony: skłonność do irytacji, niepokoju, humorzastość, umiłowanie władzy	Słabe strony: brak doświadczenia, konieczność nauki wielu rzeczy, słaba umiejętność podziału obowiązków
Ankieta 2	Mocne strony: punktualność, zaangażowanie, odpowiedzialność, dążenie do rozwoju własnego oraz firmy, działanie w zespole, osiąganie wysokiej wydajności, zwłaszcza w pracy, którą się lubi	Mocne strony: chęć rozwoju, otwartość na zmiany, umiejętność prowadzenia dyskusji, zarządzanie sobą w czasie
	Słabe strony: lenistwo, okresowe „złe dni”, słaba motywacja w przypadku nielubianej pracy	Słabe strony: brak doświadczenia praktycznego

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

Pogłębioną analizę wpływu umożliwiły wywiady indywidualne przeprowadzone po zakończeniu cyklu edukacyjnego. Uczestnicy zajęć zauważyli pozytywną zmianę w poziomie swojej wiedzy, umiejętnościach, ale także w nastawieniu do siebie i swojej przyszłej pracy. Wyrażali to następująco:

- Osoba A: *[Zmiana] na pewno jest. Taka podstawowa to to, że mniej więcej wiem, co będzie dalej. [...] Boję się nadal wszystkiego, tego procesu, zdobywania pracy, stażu, rozmowy kwalifikacyjnej i samego faktu, czy dam radę się utrzymać. [...] Teraz trochę mniej się boję, bo wiem po prostu, co mnie czeka. Myślę, że to jest największy plus tego wszystkiego, że dowiedziałam się o czymś, że wiem, gdzie szukać.*
- Osoba B: *Jestem bliżej niż dalej tej mojej przyszłej kariery. [...] Wiem, od czego zacząć. [...] Na pewno z tą pierwszą pracą jakieś niepewności się wiążą, ale jeśli chodzi o sam proces, to czuję się zdecydowanie pewniej. [...] Nie czuję, żeby było coś takiego, co uważałem inaczej i mi się całkiem zmieniło. Ale wydaje mi się, że wszystko bardziej się poukładało. [...] To jest ważna część mojej przyszłości. Może także trochę podejście pozytywne do tego, uczucie, że coś fajnego zrobiłem. To też podbudowuje mnie trochę.*

Uczestnicy zostali poproszeni o ocenę swojej własnej pozycji na rynku pracy. Była ona specyficzna, ponieważ oboje w trakcie trwania projektu byli uczniami klasy maturalnej warszawskiego liceum ogólnokształcącego. Osoba A mieszka w średniej wielkości mieście w województwie mazowieckim, a osoba B pochodzi ze wsi w województwie lubelskim. Na co dzień mieszkają w internacie przy szkole. Przyjazd do liceum w Warszawie określały jako duży krok w swojej karierze, zwiększający ich szanse edukacyjne i zawodowe.

Badani uważali, że ich obecna pozycja na rynku pracy jest trudna. Osoba A mówiła o tym dobitnie: *Myślę, że [mam pozycję] najmniejszą, najniższą, najniższą z najniższych. [...] Teraz się uczę i na razie nie pracuję i myślę, że jestem na najniższym szczeblu tego wszystkiego.*

Takie podejście wiązało się przede wszystkim z tym, że badani nie podejmowali wcześniej żadnej pracy, nawet dorywczej lub sezonowej. W najbliższym czasie osoba B planowała nie podejmować jeszcze zatrudnienia, a osoba A chciała znaleźć pracę na wakacje w Warszawie lub w swoim rodzinnym mieście. Bardziej chciała pracować w stolicy, choć to wiązałoby się z większymi kosztami utrzymania. Spotkała się bowiem z tym, że w omawianej mniejszej miejscowości praca osób młodych postrzegana jest negatywnie, rodzi plotki, że osoba pracująca ma problemy finansowe (*A co? Masz tak mało pieniędzy, że musisz iść do pracy?*). Osoba A była jednak skłonna mimo tego negatywnego nastawienia społecznego podjąć tam swoją pierwszą pracę.

Uczestnicy posiadali pewne obawy, czy uda im się znaleźć pracę i jak sobie w niej poradzą. W przypadku osoby A wiązało się to przede wszystkim z trudnymi doświadczeniami jednego z rodziców i lękiem, czy nie powtórzy tych doświadczeń, jak pisała: *Nie miałam konkretnego wzorca, jak się powinno pracować*. Również w przypadku osoby B pozostawanie bez pracy związane jest z negatywnym myśleniem o sobie: *Mogę nie do końca wierzyć w swoje różne umiejętności, możliwości, że właściwie nie do końca cokolwiek umiem, co byłbym w stanie sprzedać i tak zaprezentować, żeby ktoś chciał mnie zatrudnić. Więc jakieś tam obawy są. Różnie to bywa. Ale też zawsze wydaje mi się, że będę próbował w różnych miejscach*. Osoba B miała nieco pozytywniejsze doświadczenia, ponieważ jak zauważyła, na wsi, skąd pochodzi, więcej osób pracuje sezonowo lub okazjonalnie i bezrobocie nie jest tak jednoznacznie oceniane jak w miastach, gdzie kojarzone jest z biedą, a nawet bezdomnością. Zauważyła jednak także, że niezwykle trudna jest sytuacja, gdy jest się zmuszonym do powrotu do rodzinnej wsi z powodu problemów ze znalezieniem pracy w mieście: *Tutaj z bezrobociem może nie spotkałam się tak bezpośrednio, natomiast obawa porażki, wydaje mi się, że u nas w społeczeństwie jest bardzo zagnieżdżona, zwłaszcza gdy ktoś szuka awansu, w sensie przeprowadzki tutaj do Warszawy. Jest zdecydowanie tak, że jeżeli ktoś mieszka z rodzicami w Warszawie i jest młody, a coś mu nie wyjdzie, to dalej będzie mieszkał z rodzicami. Ale jeśli ktoś jest spoza Warszawy i mu nie wyjdzie, to będzie musiał wrócić. I tutaj presja jakaś się pojawia, ale na tym etapie to jest dla mnie presja motywująca*.

Uczestnicy warsztatów zostali również poproszeni o zastanowienie się, czy biblioteka jest właściwym miejscem na prowadzenie zajęć dotyczących rynku pracy. Odpowiedzieli następująco:

- osoba A: *Nie wiem, jakie miałyby być inne. [...] Nie wiedziałam nawet, że coś takiego może być za darmo, że sobie idziesz i możesz czegoś się dowiedzieć. Pomijając to, że nie jestem z dużego miasta, to nie wiedziałam nawet, że w bibliotekach są w ogóle robione jakieś projekty;*
- osoba B: *Wydaje mi się, że raczej tak, bo jakby nie widzę takiego miejsca, które byłoby rozsądniejsze, że to biblioteka, że jest takie miejsce, że każdy ma dostęp, a też ona w jakimś stopniu się kojarzy z tą wiedzą.*

Jak zauważyła osoba B, biblioteka nie kojarzy się w pierwszej kolejności z taką działalnością. Po przeczytaniu ogłoszenia o projekcie uczestnik ten spodziewał się raczej, że zajęcia będzie prowadził specjalista z dziedziny HR, który z jednej strony postrzegany byłby jako osoba profesjonalna, z drugiej jednak budziłby nieufność: *W sumie może*

nawet było nastawienie, że to będzie ktoś z branży, kto będzie jakieś magiczne triki pokazywał. [...] Gdyby to był HR-owiec, to bym podchodził z większą nieufnością do tego, co mówi i że to tak nie do końca może być bezinteresowne, ale też te treści byłyby innego rodzaju. Jak zauważył, bibliotekarze muszą udowodnić uczestnikom, że posiadają kompetencje do prowadzenia tego rodzaju warsztatów: Wydaje mi się, że młodzi ludzie mają takie podejście, że biblioteka to jest biblioteka i tam są książki i że te panie od książek zajmują się książkami. [...] Myślę, że jeżeli dałoby się pokazać, że ktoś przychodzi na to pierwsze spotkanie i to widzi, to on już wtedy zostaje. Jednak tu mimo wszystko jest ten stereotyp.

Sami uczestnicy nie kojarzą natomiast biblioteki tylko z książkami. Poproszeni o to, aby opisać bibliotekarza jak człowieka, osobę, wymienili następujące cechy:

- osoba A: *Bardzo kreatywny, o wielu myślach, dużej wiedzy, ogółem bardzo obyty. Myślę też, że towarzyski, ale żyjący swoim życiem;*
- osoba B: *Młoda, ruchliwa, taka właściwie żywa.*

W wypowiedziach tych wspomniany stereotyp rozmija się więc z osobistymi doświadczeniami.

Jako miejsca alternatywne do prowadzenia tego rodzaju spotkań wymieniono gminne ośrodki kultury, sportu i rekreacji, uczelnie wyższe i szkoły (głównie ze względu na fakt, że dysponują one odpowiednio dużymi salami). Osoba A stwierdziła, że uczestniczyłaby w warsztatach w urzędzie pracy tylko pod warunkiem, gdyby w ogłoszeniu znalazła się informacja, że jest ono adresowane zwłaszcza do młodzieży. Motywowała to następująco: *Pomijając fakt, że raczej nie interesuję..., nie interesowałam się wcześniej urzędem pracy, to patrząc na to z tej strony, to bym nie poszła, bo bym o tym nie wiedziała. Jeżeli jakimś cudem bym się o tym dowiedziała, to myślę, że przez sam fakt, że to urząd [...], uznałabym, że to wyższy szczebel. W przypadku bibliotek tego rodzaju bariera nie występuje.*

Główna zmiana w projekcie, która jest wynikiem przeprowadzonego pilotażu, to decyzja o tym, aby zajęcia odbywały się w mniejszych grupach, od 3 do 8 osób. Tej wielkości grupa umożliwia osobisty kontakt trenera z uczestnikami, poznanie ich problemów, motywacji i celów oraz dopasowanie do nich treści szkoleniowych. Jak jest to ważne, pokazał przede wszystkim warsztat na temat rozmowy kwalifikacyjnej, w trakcie którego uczestnicy wzięli udział w symulacji. Było to dla nich bardzo trudne doświadczenie, stresujące i wymagające emocjonalnie, ale w czasie ewaluacji wspominali je jako jeden z najlepszych momentów projektu. Tego rodzaju działania nie byłyby możliwe do zrealizowania w tej formie w dużej grupie.

Dalsze etapy badania w ramach pilotażu obejmują wywiady indywidualne po 3 i po 6 miesiącach od zakończenia projektu. Ponadto od września 2016 r. planowane jest rozpoczęcie części głównej projektu *Wykielkuj na rynku pracy*, w którym będą mogły wziąć udział biblioteki publiczne z całej Polski, a po jej zakończeniu – badania wpływu (w etapach: po zakończeniu projektu, po 3 i po 6 miesiącach). Uzupełnieniem dla tej jakościowej oceny będzie ogólnopolska ankieta mająca na celu określenie zasięgu oraz zakresu wpływu społecznego bibliotek.

Bibliografia

1. AABØ Svanhild, AUDUNSON Ragnar, VÅRHEIM Andreas. *How do public libraries function as meeting places? Library & Information Science Research*. 2010, Vol. 32, s. 16-26. ISSN 1030-5033.
2. ANNEAR Steve. *Boston Public Library to offer free yoga classes*. *Boston Globe* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <https://www.bostonglobe.com/metro/2015/12/16/downward-dog-anyone-boston-public-library-offer-yoga-classes/E5rSo407Rohqk4iJCvQtKL/story.html>. Stan z dnia 25.04.2016.
3. BELANGER Jackie, HILLER Steve. *Value and impact: convergence of assessment and performance measurement*. In HALL Ian, THORNTON Stephen, TOWN Stephen (red.). *Proceedings of the 10th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* [Dokument elektroniczny]. York: University of York, 2014, s. 25-32. Tryb dostępu: <https://www.york.ac.uk/media/abouttheuniversity/supportservices/informationdirectorates/documents/northumbriageneraldocs/10th%20Northumbria%20Conference%20Proceedings.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
4. COX Eva, SWINBOURNE Kathleen (red.). In *"A safe place to go": libraries and social capital* [Dokument elektroniczny]. Sydney: UTS, State Library of New South Wales, 2000. Tryb dostępu: http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/safe_place.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
5. DARAS Tomasz, JERZAK Maria. *Wpływ cech społeczno-demograficznych osób bezrobotnych na możliwość znalezienia pracy: badanie na podstawie danych BAEL w latach 1993-2003*. Warszawa: Narodowy Bank Polski, 2005.
6. *Edukacja – Rozwój – Innowacja. Odkryj swój potencjał* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.biblioteka.wroc.pl/mlodziez/projekty/edukacja-rozwoj-innowacja>. Stan z dnia 25.04.2016.
7. *Enriching communities: the value of public libraries in New South Wales*. *Australasian Public Libraries and Information Services*. 2009, Vol. 22, Iss. 1, s. 6-12. ISSN 1030-5033.
8. GŁOWACKA Ewa. *Kultura oceny w bibliotekach: obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK, 2015. ISBN 9788323135012.
9. *How Americans value public libraries in their communities* [Dokument elektroniczny]. Washington: Pew Research Center, 2013. Tryb dostępu: http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries%20in%20communities.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
10. ISO 16439:2014 *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. 2014.
11. JOHNSON Catherine A. *Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship*. *Library & Information Science Research*. 2010, Vol. 32, s. 147-155. ISSN 0740-8188.
12. JOHNSON Catherine A. *How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons*. *Library & Information Science Research*. 2012, Vol. 34, s. 52-62. ISSN 0740-8188.
13. KIRKPATRICK Donald. *Cztery poziomy oceny efektywności szkoleń*. Warszawa: Studio Emka, 2001. ISBN 8388931067.
14. KORAL Jolanta. *„Detektyw” śledzi rynek pracy* [Dokument elektroniczny]. Warszawa: Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, 2008. Tryb dostępu: http://rynekpracy.org/files/1bezrobocie.org.pl/public/casy_it_work_pl/081126_casy_it_detektyw.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
15. *Laser Foundation Libraries Impact Project* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.bl.uk/about-us/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
16. *O projekcie Link do przyszłości* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://linkdoprzyszlosci.pl/o-projekcie/>. Stan z dnia 25.04.2016.
17. *O projekcie Rozpracuj to z biblioteką* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: https://wirtualnysegregator.org/pl/rozpracuj_to_z_biblioteka/o_projekcie. Stan z dnia 25.04.2016.
18. *Organizacje pozarządowe bibliotekom: katalog ofert: II runda Programu Rozwoju Bibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/08/NGO_bibliotekom_katalog_ofert_II_RUNDA.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.

19. *Organizacje pozarządowe bibliotekom: katalog ofert: III runda Programu Rozwoju Bibliotek* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: http://programrozwojubibliotek.org/wp-content/uploads/2015/08/NGO_bibliotekom_katalog_ofert_III_RUNDA.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.
20. ŚLUSARCZYK Łukasz. *Doradztwo zawodowe w bibliotece. Bibliotekarz Warmińsko-Mazurski* [Dokument elektroniczny]. 2008, nr 1/2. Tryb dostępu: http://www.wbp.olsztyn.pl/bwm/1-2_08-ie/doradztwo.htm. Stan z dnia 25.04.2016.
21. USHERWOOD Bob. *Accounting for outcomes: demonstrating the impact of public libraries. Australasian Public Libraries and Information Services*. 2002, Vol. 15, Iss. 1, s. 5-13. ISSN 1030-5033.
22. VAKKARI Pertti, AABØ Svanhild, AUDUNSON Ragnar Andreas, HUYSMANS Frank, OOMES Marjolein. *Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. Journal of Documentation* [Dokument elektroniczny]. 2014, Vol. 70, Iss. 5, s. 927-944. Tryb dostępu: <https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/23171/1/1156892post.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
23. VAKKARI Pertti, SEROLA Sami. *Perceived outcomes of public libraries. Library & Information Science Research*. 2012, Vol. 34, s. 37-44. ISSN 0740-8188.
24. WAINWRIGHT Susan. *Measuring impact: a guide to resources* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/measuringImpact20012003.pdf>. Stan z dnia 25.04.2016.
25. WILDEMUTH Barbara M. *Application of social research methods to questions in information and library science*. Westport: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 1591585031.
26. ZINOVIEFF Michael. *Review and analysis of training impact evaluation methods, and proposed measures to support a united nations system fellowships evaluation framework* [Dokument elektroniczny]. Geneva: UN Task Force on Impact Assessment of Fellowships, 2008. Tryb dostępu: http://esa.un.org/techcoop/fellowships/SFOMeeting/ParticipantArea/BackgroundDocuments/6_REVIEW%20repo.rt%20FINAL%20.pdf. Stan z dnia 25.04.2016.