

# Възприятия на потребителите за ползите от информационните и комуникационни технологии в обществените библиотеки в България

Окончателен доклад

Март 2013 г.

Сюзана Куик, Джилиън Прайър, Бен Туумс, Люк Тейлър и Розана Куренти



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

JN260113096

# Съдържание

<b>Кратък обзор</b>	<b>4</b>
<b>1. Предистория и методология</b>	<b>7</b>
<b>2. Състоянието на обществените библиотеки и осигуряването на Интернет</b>	<b>9</b>
<b>3. Използване на библиотеките и ОДК</b>	<b>11</b>
<b>4. Впечатления от обществените библиотеки</b>	<b>20</b>
<b>5. Формално и неформално обучение</b>	<b>23</b>
<b>6. Използване на ОДК за работа и бизнес</b>	<b>26</b>
<b>7. Електронно правителство и активно гражданство</b>	<b>28</b>
<b>8. Въздействия</b>	<b>30</b>

## Благодарности

Авторите на този доклад са благодарни за приноса и помощта на изброените по-долу лица, които помогнаха да се гарантира успехът на този проект:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	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	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	United Kingdom
Dr George Zachos		Greece

## Общи условия

Този доклад се основава на проучването, финансирано от Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“. Данните и заключенията, които се съдържат в него, са тези на автора му и не отразяват непременно позициите или политиките на Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“.

## Кратък обзор

### Цели и изследователски подход

TNS, независима изследователска компания със световно присъствие, беше упълномощена от Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“ да проведе проучване в 17 страни от ЕС, за да определи възприятата за и начините на използване на обществените библиотеки. Целта на проучването беше да се разбере влиянието, което обществените библиотеки в ЕС имат върху живота на потребителите.

Проучването включва:

- семинар сред заинтересованите от проучването страни, за да бъдат обсъдени приоритетите на проучването;
- кабинетно изследване, за да се съпоставят ключовите данни във връзка с библиотеките;
- проучване на представителна извадка от населението на възраст 15 и повече години във всяка от 17-те страни;
- проучване сред ползвателите на библиотеки и потребителите на обществено достъпни компютри (ОДК) на възраст 15 и повече години, във всяка от 17-те страни, проведено в библиотеките; и
- качествено проучване сред ползвателите на библиотеки и персонала на библиотеките.

Този доклад предоставя кратък обзор на резултатите за България и сравнява резултатите с общите резултати за ЕС.

### Състояние на обществените библиотеки

- Данните от кабинетното изследване сочат, че в България има приблизително 3 000 обществени библиотеки, което се равнява на малко над 4 библиотеки на 10 000 души от населението, в сравнение със средно 1,3 библиотеки на 10 000 души от населението в ЕС.
- Достъп до компютър в момента е на разположение в около 40% от обществените библиотеки в България.

### Използване на библиотеките и ОДК

- Приблизително 0,8 милиона пълнолетни в България, около един на всеки осем пълнолетни в страната (12%), са използвали обществена библиотека през последните 12 месеца, в сравнение с малко под една четвърт (23%) от всички пълнолетни в Европа.
- Приблизително 0,1 милион пълнолетни в България, 2% от пълнолетните, са използвали ОДК през последните 12 месеца – значително по-малко от средната стойност от 4% от пълнолетните в ЕС.
- Потребителите на ОДК в България, за разлика от средното в ЕС, са по-вероятно жени на възраст 15-24 години; те, за разлика от средното за ЕС, е по-вероятно да живеят в град или голям град, и е по-вероятно да са прекъснали редовното си образование на възраст 19 години или по-малко.
- Основните мотивации на потребителите на ОДК в целия ЕС са безплатният характер на услугата, както и липсата на други възможности за хората. Потребителите на ОДК в България, в сравнение с потребителите в ЕС, споменават много по-често, че са получавали помощ от персонала на библиотеката, че са работили с приятели или други хора, и са посочвали по-бързия Интернет достъп в сравнение с този вкъщи или на работа като причина за използването на компютри в обществените библиотеки.
- Като цяло се счита, че 35 000 потребители на ОДК в България са нямали къде другаде да имат достъп до Интернет или да имат безплатен достъп до Интернет.

- Възприеманата стойност на услугата ОДК е по-висока сред потребителите в България, отколкото средната за ЕС. Общо, 99% от потребителите на ОДК в България казват, че услугите компютри на библиотеката и Интернет връзката са ценни, в сравнение с 92% от всички потребители на ОДК в ЕС. Три пети от потребителите на ОДК в България (61%) казват, че услугата е изключително ценна - значително повече от средното за ЕС (36%).
- Удовлетвореността от компютрите и Интернет в обществените библиотеки е висока сред потребителите: 97% от потребителите в България са удовлетворени.

### **Впечатления за и въздействие на обществените библиотеки**

- Повече от осем от десет ползватели на библиотеки в България считат „безплатния достъп до компютри“ и „безплатния достъп до Интернет“ за важни (в сравнение с около седем от десет ползватели на библиотеки в Европа).
- Малко над половината (53%) от широката общественост в България (включително ползващи библиотеки и неползващи библиотеки) смятат, че библиотеките са или много ефективни, или ефективни, или сравнително ефективни при задоволяване на нуждите на местната общност. Това е по-малко от средното за ЕС (64%).
- Малко над половината (54%) от обществеността в България смята, че обществените библиотеки заслужават по-голяма финансова подкрепа, отколкото в момента, което е повече от средното за ЕС (40%).
- Общо 97% от потребителите на ОДК в България казват, че използването на ОДК им е оказало поне едно въздействие - това е по-високо от средното за ЕС (83%) и представлява приблизително 0,1 милиона души в България.
- Ползвателите на библиотеки в България са по-склонни, отколкото средното за ЕС, да са напълно съгласни, че обществените библиотеки „Имат много квалифицирани библиотекари“ (68% в България, в сравнение с 43% в ЕС), „Осигуряват достъп до информация на тези, които няма откъде другаде да я получат“ (82% в България, в сравнение с 65% в ЕС), „Са съвременни“ (56% в България, в сравнение с 39% в ЕС) и „Са иновативни“ (55% в България, 38% в ЕС).

### **Формално и неформално обучение**

- В България, 37% от потребителите на библиотеки са взели участие в образователна дейност в библиотеката през последните 12 месеца, което е повече от средните за ЕС 25%.

### **Използване на ОДК за заетост и бизнес**

- Около една пета (22%) от потребителите на ОДК в България са използвали компютрите в библиотеката през последните 12 месеца за подпомагане на дейност, свързана със заетостта им, под средните за ЕС 30%. Това представлява приблизително 20 000 потребители на ОДК в България, които са използвали ОДК за дейност, свързана със заетостта им.
- Приблизително 3 500 потребители на ОДК в България са използвали ОДК, за да кандидатстват за работа през последните 12 месеца, и приблизително 1 000 пълнолетни са успели да си подсигурят работа, използвайки тези средства.

### **Електронноправление и активно гражданство**

- Проучването, свързано с библиотеките, разкрива, че около един от шест потребители на ОДК в България (16%) е използвал ОДК, за да взаимодейства с публичните власти през последните 12 месеца, под средното за ЕС от един от четири (24%). Най-често срещаният начин, по който потребителите на ОДК в България са взаимодействали с публичните власти,

- е бил да получат информация от уебсайтовете на публичните власти (10%) и да свалят официални формуляри (9%).
- Общо, трима от десет потребители на ОДК в България (30%) са използвали ОДК за дейности, свързани с гражданско участие през последните 3 месеца, малко по-високо от средното за потребителите в ЕС (26%). Двете най-често срещани дейности за ангажираност на обществото са четене и публикуване на мнения по граждански или политически въпроси чрез уебсайтове (22% в България, в сравнение с 14% в ЕС) и търсене на информация за потребителски/законови права (10% в България, сравнително близко до нивото в ЕС от 11%).

# 1. Предистория и методология

## 1.1 Контекст на проучването

Обществените библиотеки в Европейския съюз (ЕС) от дълго време играят важна роля в обществата, като осигуряват свободен достъп до информация, напътствия от обучени библиотекари и място за публични срещи. Тъй като значимото участие в обществото все повече изисква достъп до дигитална информация и ресурси, много обществени библиотеки в ЕС са разширили предлаганите от тях услуги, за да включват достъп до информационни и комуникационни технологии (ИКТ), като компютри и Интернет.

Има редица доказателства относно начините, по които общественият достъп до ИКТ допринася за икономическото, здравното, образователното и социалното развитие<sup>1</sup>. Например, Глобалното проучване на въздействието върху обществения достъп до ИКТ, което включва пет развиващи се страни, разкрива, че използващите обществено достъпни компютри съобщават за положително влияние, свързано с комуникацията (79%), образованието (78%), достъпа до правителствена информация (40%) и здравето (37%). Повече от 80% от обществените услуги в ЕС понастоящем са достъпни онлайн<sup>2</sup>, но през 2011 г. само 41% от населението на ЕС е използвало правителствени услуги по електронен път<sup>3</sup>. Днес някои европейци имат своите първи преживявания с компютри или с Интернет в обществени библиотеки, а за някои хора това може да остане единственото място, на което имат достъп до ИКТ (или достъп до тях без да плащат непосилни такси)<sup>4</sup>.

В стратегията „Европа 2020“ за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж ЕС поставя амбициозни цели в много от областите на развитие, към които имат принос усилията за достъп до информация – конкретно заетостта, иновациите, образованието и социалното приобщаване. От страните членки на ЕС се очаква до 2020 г. да постигнат поставените цели в тези области. Има неокончателно потвърдени доказателства, че достъпът до ИКТ в обществените библиотеки може да подпомогне изпълнението на определени политики за растеж, образование и сближаване, свързани със стратегията „Европа 2020“ на ЕС, като например дигитални умения и важни събития за приобщаването, описани в Цифровия дневен ред на Европа (една от седемте знакови инициативи на Стратегията) или неофициално и неформално обучение, което е споменато в три от седемте знакови инициативи. В други области на политиката, като подкрепа за квалифицираната работна ръка и свързването между хора и възможности за заетост, ролята на обществените библиотеки могат да бъдат по-малко очевидни и да бъдат необходими допълнителни данни, за да се демонстрира приносът на обществените библиотеки и да им се помогне да си осигурят подкрепата на ЕС за своето функциониране.

Това проучване, което включва доклади както за целия ЕС, така и специфични за страните, е проведено от Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“, за да обясни ролята на обществените библиотеки за подкрепа на социалните и икономически политики съгласно стратегията „Европа 2020“ на ЕС.

Програмата „Глобални библиотеки“ на Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“ понастоящем се осъществява в пет от страните-членки на ЕС: България, Латвия, Литва, Полша и Румъния. В

<sup>1</sup> Вижте [Глобално проучване за въздействието върху обществения достъп до информационни и комуникационни технологии](#) относно размера, характера и влиянията на обществения достъп до информационни и комуникационни технологии. Взимайки предвид библиотеките, теле-центровете и Интернет кафетата, проучването изследва влиянието върху редица области, включително комуникации и свободно време, култура и език, образование, заетост и доходи, управление, и здраве. Въведено от групата на Вашингтонския университет [Технология и социална промяна \(TASCHA\)](#), Проучването е част от по-голям изследователски проект, подкрепян от [Международния център за изследване на развитието \(IDRC\)](#) и грант на IDRC от [Фондация „Бил и Мелинда Гейтс“](#).

<sup>2</sup> [Евростат](#), 2010 г.

<sup>3</sup> [Евростат](#), 2011 г.

<sup>4</sup> [Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. \(2012\). \*Public access to ICTs: Sculpting the profile of users\*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.](#)

България „Глобални библиотеки“ подкрепя програмата „Глоб@лни библиотеки – България“, съвместна инициатива на Министерство на културата на България, Програмата за развитие на ООН, Министерство на транспорта, информационните технологии и комуникациите на България, Националното сдружение на общините в България и Българската библиотечно-информационна асоциация (ББИА).

Програмата „Глоб@лни библиотеки – България“ е създадена с цел да осигури достъп до информация, знания, комуникация, електронно съдържание и обществени услуги чрез мрежата от обществени библиотеки в България. В рамките на пет години (2009-2013), програмата цели да постигне увеличаване на използването на библиотеките в страната и да помогне на българските граждани да се интегрират в световното информационно общество.

## **1.2 Цели на проучването**

Основната цел на проучването е да бъде разбрано влиянието, което обществените библиотеки в ЕС имат върху живота на потребителите.

## **1.3 Метод на проучването**

Проучването е проведено в изброените седемнадесет държави: Белгия, България, Чешката република, Германия, Дания, Гърция, Испания, Финландия, Франция, Италия, Литва, Латвия, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния и Обединеното кралство.

Проучването включва няколко фази. Първо, проведено е кабинетно изследване, за да бъде съпоставена наличната информация, която показва състоянието на обществените библиотеки в страните обект на проучването, използвайки ресурси като ИФЛА, националните и местните библиотечни статистики, местните библиотечарски асоциации, националните статистически офиси, Евростат, Евробарометър и т.н. Работата по проучването е проведена в периода октомври/ноември 2012 г.

- Представителна извадка от 1 043 души на възраст 15+ години в България (17 816 в 17-те страни) са интервюирани относно тяхното използване на библиотеки, компютри в библиотеките и отношението им спрямо библиотеките.
- Интервютата са проведени в библиотеките. В България 710 интервюта са проведени с хора, които не са използвали обществено достъпни компютри (ОДК) в библиотеките (12 537 в 17-те страни) и 718 с тези, които са използвали (11 716 в 17-те страни). Интервютата в България са проведени в 50 библиотеки, които бяха избрани и с които се свързахме с помощ от представител от „Глобални библиотеки – България“. Респондентите са интервюирани лице в лице (лично на живо).
- Проведена е качествена теренна работа, състояща се във всяка страна от пет 60-минутни дълбочинни интервюта с управители на библиотеки и четири 90-минутни групови дискусии с потребители на ОДК. Поне 3 библиотеки бяха са във всяка страна, както в градски, така и в полу-провинциални райони.

Резултатите от проучването са претеглени, за да е сигурно, че окончателните резултати са представителни за населението във всяка страна. Претегляне е приложено също и за да се постигне ниво на баланс в тежестта на всяка страна в пан-европейските крайни резултати, пропорционално с размера на населението.

## **1.4 Този доклад**

Този доклад предоставя кратък обзор на резултатите за България и сравнява резултатите с крайните резултати на ЕС. Резултатите на ЕС са базирани на данните от 17-те страни, включени в



проучването. Съставени са индивидуални доклади за всяка изследвана страна, както и цялостен доклад<sup>5</sup>.

В цялостния доклад говорим за:

- 'Библиотека': Това означава обществена библиотека, в която всеки може да отиде, и не включва библиотеките на училища, колежи или университети.
- Потребител на ОДК/потребление на ОДК: Това се отнася за потреблението на обществено достъпен компютър за достъп до Интернет в обществена библиотека, и е базирано на онези, които са отговорили положително на следващия въпрос:

*Използвали ли сте компютър в обществена библиотека за достъп до Интернет през последните 12 месеца? Моля, не включвайте използването на Вашия личен компютър или смартфон в библиотеката.*

В целия доклад се правят сравнения между данните в България и средните стойности в ЕС. Средните стойности за ЕС се изчисляват на базата на отговорите от 17-те страни в проучването. Трябва да се отбележи, че стойностите за България са включени в средните стойности за ЕС, което дава като ефект намаляване на статистическата значимост на на сравненията между стойностите за България и ЕС.

Докато повече данни са представени под формата на проценти, в определени случаи в целия доклад данните са сумирани, за да представят населението на България и са представени от гледна точка на прогнозни цифри.

## **2. Състоянието на обществените библиотеки и осигуряването на Интернет**

Има около 3 000 обществени библиотеки в България (по данни от октомври 2012 г.)<sup>6</sup>, което се равнява на малко над 4 библиотеки на 10 000 души от населението, в сравнение със средно 1,3 библиотеки на 10 000 души от населението в 17-те страни от ЕС. Данните от Министерство на културата в комбинация с данните на Националната статистическа служба от 1998 до 2005 г. (най-новите) показват, че броят на библиотеките в България постоянно намалява. Очаква се, че тенденцията ще се запази в близко бъдеще.

Българската система на обществени библиотеки е организирана и се регулира от Закона за обществените библиотеки, който регулира всички аспекти на системата и финансирането. Библиотеките работят в национална мрежа от обществени библиотеки, а всеки вид (национални, регионални, общински, обществени центрове – или читалищни библиотеки) се финансират по различен начин. Националната библиотека се финансира директно с приоритет от бюджета на Министерство на културата. Регионалните библиотеки имат независими бюджети с финансиране от общината, в която се намират, и допълнително финансиране от Министерство на културата. Общинските библиотеки се финансират от общинските бюджети. Читалищните библиотеки в обществените центрове се финансират от читалищния бюджет. Те могат да получават допълнително финансиране от общината, в която се намират, въз основа на решение на Общинския съвет. Всички

<sup>5</sup>Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (funded by the Bill & Melinda Gates foundation)

<sup>6</sup>Source: Ministry of Culture, 2012; NSI, Central Statistical Office - 2012

библиотеки могат да генерират допълнителни приходи от такси, глоби, финансиране от международни програми, дарения и завещания, и други източници, определени от закона или други постановления.

Що се отнася до финансирането, много от библиотеките са били изправени пред бюджетни съкращения през 2010 г. (средно с 15% при включените в изследването), които продължават през 2011, 2012 г., като още бюджетни съкращения се очакват през 2013 г. Не се очаква финансовата ситуация да се подобри значително в близко бъдеще.

В около две пети от библиотеките в България (42%) няма квалифициран библиотекар. Това са в голяма степен библиотечните обществени центрове (читалищата), където работи само един човек. Средният брой на заетите хора в регионалните библиотеки е 39 души, общинските - 4 и обществените центрове - 2 души.

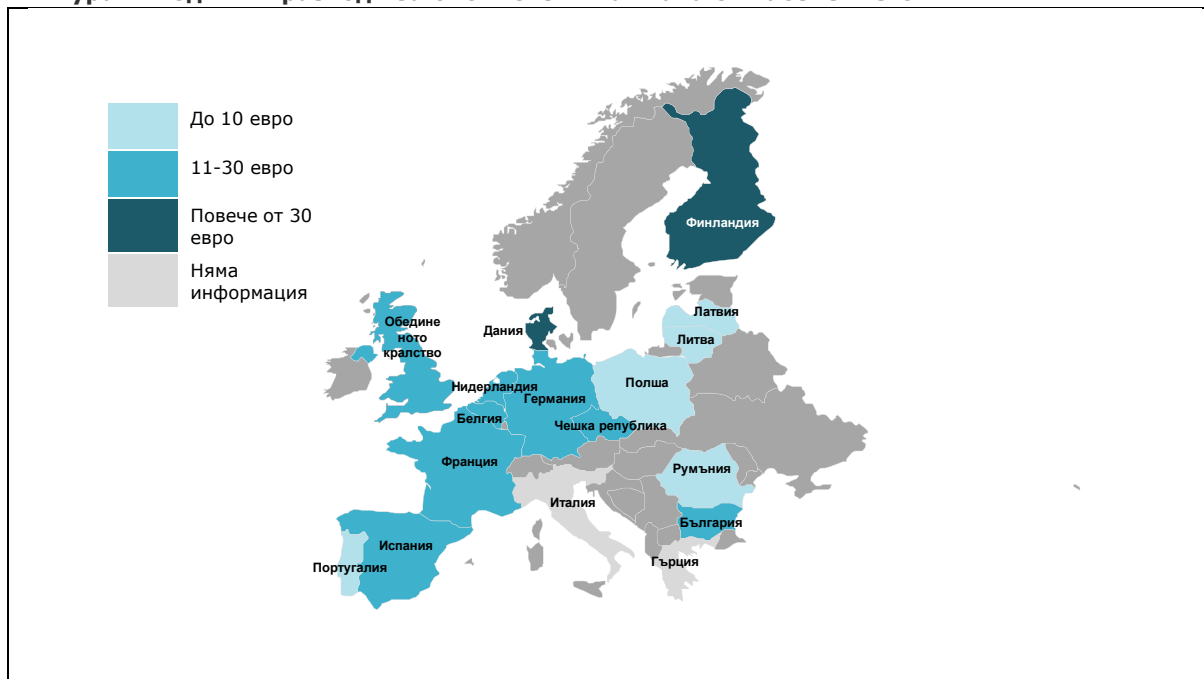
По отношение на ИКТ услугите, програмата „Глоб@лни библиотеки – България“ е оказала значително въздействие върху осигуряването на оборудване в библиотеките, като е дарила 13 492 броя оборудване, от които 4 935 са били компютри. Въпреки това, тази програма е действаща само в около една трета от общия брой библиотеки в България (960). Независимо от усилията на програмата „Глоб@лни библиотеки – България“, в библиотеките в страната не се инвестира много.

Достъп до компютър понастоящем е наличен в около 40% от обществените библиотеки в България.

Интернет достъп е наличен в по-голямата част (над 90%) от библиотеките, включени в програмата „Глоб@лни библиотеки – България“.

Годишните публични разходи за библиотеки на глава от населението в България се оценяват на около 10,5 евро (20,6 лева), както се вижда от картата по-долу:

**Фигура 1: Годишни разходи за библиотеки на глава от населението**



Източник: TNS desk research

Данните на Евростат (2011 г.) за достъп до Интернет вкъщи показват, че България е на едно от по-ниските нива в Европа, където 45% от домакинствата имат достъп до Интернет, в сравнение със средната стойност в ЕС от 73%. Заради това може да се очаква, че търсенето на услуги с ОДК би било по-високо в България, отколкото в другите страни.

### **3. Използване на библиотеките и ОДК**

#### **3.1 Достъп до библиотеките и ОДК**

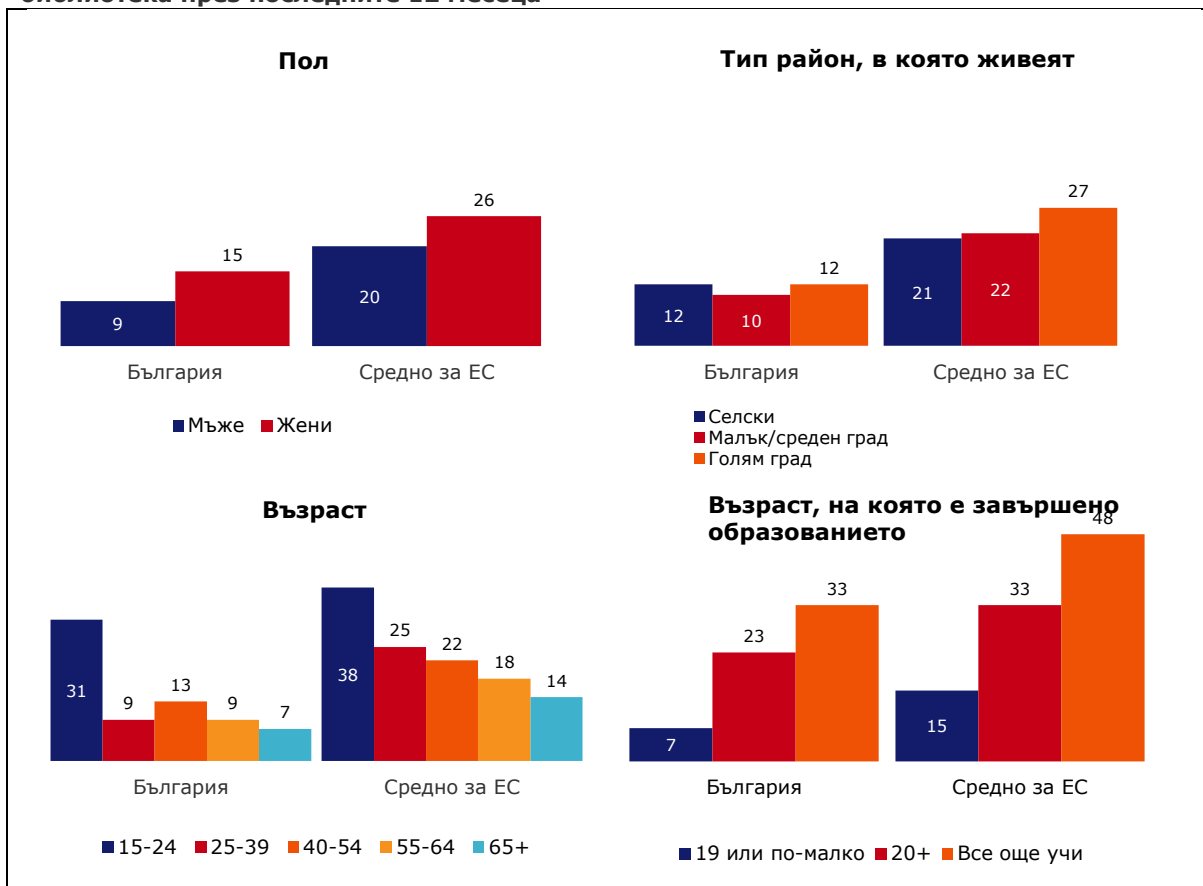
Общото проучване на общественото мнение установи, че ползването на библиотеки в България е под средното в ЕС:

- Приблизително 0,8 милиона пълнолетни в България, около един от осем пълнолетни в страната (12%) са използвали обществени библиотеки през последните 12 месеца, в сравнение с малко под една четвърт (23%) от всички пълнолетни в Европа.
- Приблизително 0,5 милиона пълнолетни, равняващи се на 7% от всички пълнолетни в България, са използвали библиотека поне веднъж на месец, много по-малко от средното в ЕС от 14%.

Преобладаващото ползване на библиотеки през последните 12 месеца, от различни групи в България и в ЕС, е показано на Фигура 2. В България:

- По-вероятно е жените (15%), отколкото мъжете (9%), да са посещавали библиотека, което е в съответствие с констатациите за ЕС.
- Ползването на библиотеки в България е най-високо сред хората на възраст 15-24 г. (31%), и тези във възрастовите групи 25-39 г. и 55-64 г. (и двете по 9%). То е най-ниско сред хората на възраст 65+ г. (7%). Ползването на библиотеки в България е по-ниско от средното за ЕС във всички възрастови групи.
- Ползването на библиотеки е до голяма степен сходно в големите градове (12%), малките градове (10%) и селските райони (12%), като всички стойности за България са по-ниски от средните в ЕС.
- Ползването на библиотеки е по-високо сред тези, които все още учат – 33% от тази група са използвали обществена библиотека през последните 12 месеца, което е под средното в ЕС.

**Фигура 2: Процент на хората от всяка група, които са използвали обществена библиотека през последните 12 месеца**



Източник: Omnibus survey – Q1. Посещавали ли сте обществена библиотека през последните 12 месеца?  
База: BG – Всички пълнолетни (1 043), Мъже (513), Жени (530), 15-24 г. (117), 25-39 г. (268), 40-54 г. (306), 55-64 г. (195), 65+ г. (157), Голям град (575), Малък град (191), Селски район (277), Завършил/а образование на 19 г. или по-малко (722), на 20 г. или повече (268), Все още учи (47), ЕС - Всички пълнолетни(17 816), Мъже (8 521), Жени (9 295), 15-24 г. (2636), 25-39 г. (4 152), 40-54 г. (4 592), 55-64 г. (2 937), 65+ г. (3 496), Голям град (5 352), Малък град (6 653), Селски район (5 633), Завършил/а образование на 19 г. или по-малко(9 943), 20 г. или повече (5 500), Все още учи (1 801)

Профилът на ползвателите на библиотеки в България, в сравнение с този в ЕС, беше:

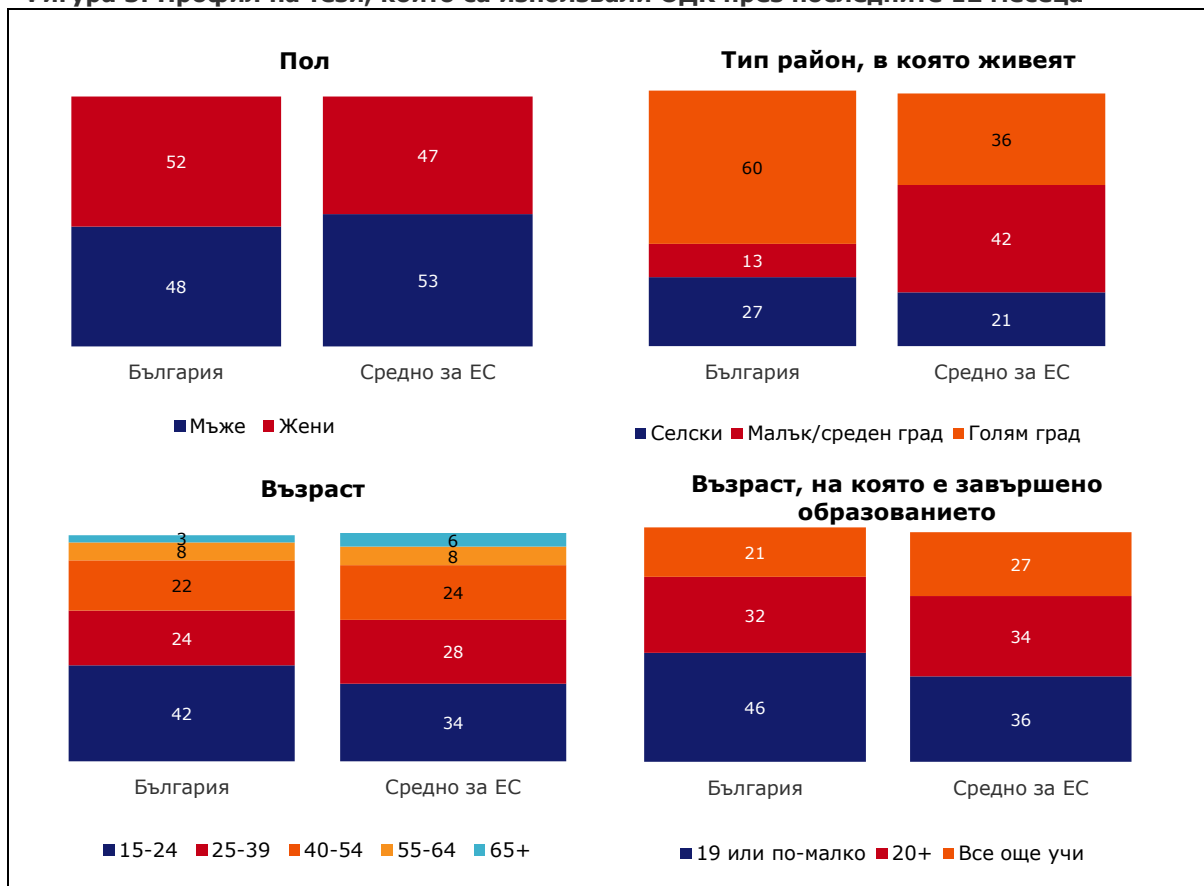
- 36% от ползвателите на библиотеки в България са мъже, а 64% са жени. В сравнение със средните стойности за ЕС (42% мъже, 58% жени), ползвателите на библиотеки в България до известна степен е по-вероятно да са жени;
- Ползвателите в България имат до голяма степен възрастов профил, който е сходен със средната стойност за ЕС – 29% са на възраст 15-24 г., 19% са на възраст 25-39 г., 30% са на възраст 40-54 г., 13% са на възраст 55-64 г. и 12% са на възраст 65+ г.

Около един на всеки осем (13%) от тях, който е посетил библиотека в България през последните 12 месеца, е използвал ОДК, сходно със средната стойност за ЕС от 14%. Когато тези, които не са използвали ОДК, са попитани защо е така, въпреки че мнозинството (66%) казват, че не са имали нужда, защото имат компютър/Интернет въщи, значителна част от малцинството от 13% казват, че не знаят как да използват компютър или Интернет, което предполага, че има потенциал за библиотеките за по-нататъшно увеличение на потребителската им база за ОДК.

Като цяло, проучването установи, че само 2% от пълнолетните в България са използвали ОДК през последните 12 месеца, което е значително по-ниско от средната стойност от 4% за страните от ЕС. Това е приблизително 0,1 милион пълнолетни в България. Потребителите на ОДК в България е по-

вероятно да са жени и да са на възраст 15-24 г.; много по-вероятно е, отколкото в ЕС, да живеят в голям град, и да са прекъснали редовното си образование на възраст 19 г. или по-малко, както показва Фигура 3.

**Фигура 3: Профил на тези, които са използвали ОДК през последните 12 месеца**



Източник: Проучване в библиотеките – С4. Използвали ли сте компютър в обществена библиотека за достъп до Интернет през последните 12 месеца?

База: Всички потребители на ОДК в България (718), ЕС (11 716).

Малко над една четвърт от потребителите на ОДК в България (27%) са се възползвали от ОДК поне веднъж седмично, в сравнение с 23% в ЕС, а 35% са го правили един до три пъти месечно (в сравнение със средно 29% в ЕС). Малко под две пети от потребителите в България (37%) са използвали ОДК веднъж на всеки три месеца или по-рядко, в сравнение със средните за ЕС 47%.

В качествено проучване персоналет на библиотеките смята, че няма реална необходимост да поощрява широката общественост да използва ИКТ в библиотеките. Те смятат, че Интернет е толкова привлекателен, че няма нужда от реклама, и че предаването от уста на уста върши достатъчно добра работа за привличане на повече от достатъчно потребители в библиотеката, тъй като обикновено имат повече потребители отколкото свободни компютри. Въпреки това, в миналото библиотеките са използвали различни методи за разгласяването на своите ИКТ услуги, включително прожекции и презентации, формални курсове за обучение по ИКТ, уебсайтове и Фейсбук и местни телевизионни и радио канали. В по-малките селски райони са били използвани също по-традиционни методи, като брошури и постери в местната общност.

Текущите усилия за нарастване на използването са насочени към по-специфични групи, включително:

- По-възрастни хора – една от най-активните групи потребители, но доста дистанцирани от ИКТ най-общо. За да могат да ги заинтересуват да използват ИКТ, са били организирани специализирани курсове и индивидуални уроци в повечето библиотеки от извадката.
- Хора с увреждания – всички управители на библиотеки, освен един, заявяват, че имат много сериозни проблеми относно достъпа на хора с физически увреждания до библиотечните съоръжения, включително ИКТ. Повечето от библиотеките са в стари сгради, със стръмни и тесни стълбища, без асансьори или рампи, което прави достъпът с инвалидна количка невъзможен. Единственото изключение е това в една от регионалните библиотеки, където новата сграда има всички необходими съоръжения за достъп до библиотеката на хора с увреждания.
- Хора с ниски доходи или безработни – освен децата, това е най-активната група потребители на ИКТ, тъй като те обикновено нямат достъп до персонален компютър или Интернет въщи, но имат много време, нужда от социализация и обикновено активно търсят работа чрез Интернет.
- Хора от етнически малцинства – в два от районите има малки ромски общества. Библиотекарите съобщават, че те посещават библиотеката по същия начин като българите и че не е имало конкретни проблеми за тях или полагане на конкретни усилия, за да бъдат привлечени към библиотеките.

Потребителите са попитани какви са техните основни причини да използват ИКТ в библиотеката, и те включват следното:

- Възможността да се социализират, докато използват ИКТ
- Помощ от персонала (особено приложимо за по-възрастните потребители)
- По-добри конфигурации на персоналните компютри
- Наличност на периферни устройства като принтери и скенер
- Възможността да бъде комбинирана информацията от Интернет и от книгите
- Безплатен достъп до Интернет
- По-добър инсталиран софтуер
- По-голям брой компютри – подходящ за групови дейности
- Достъп до платени бази данни
- Спокойна атмосфера, подходяща за концентрация.

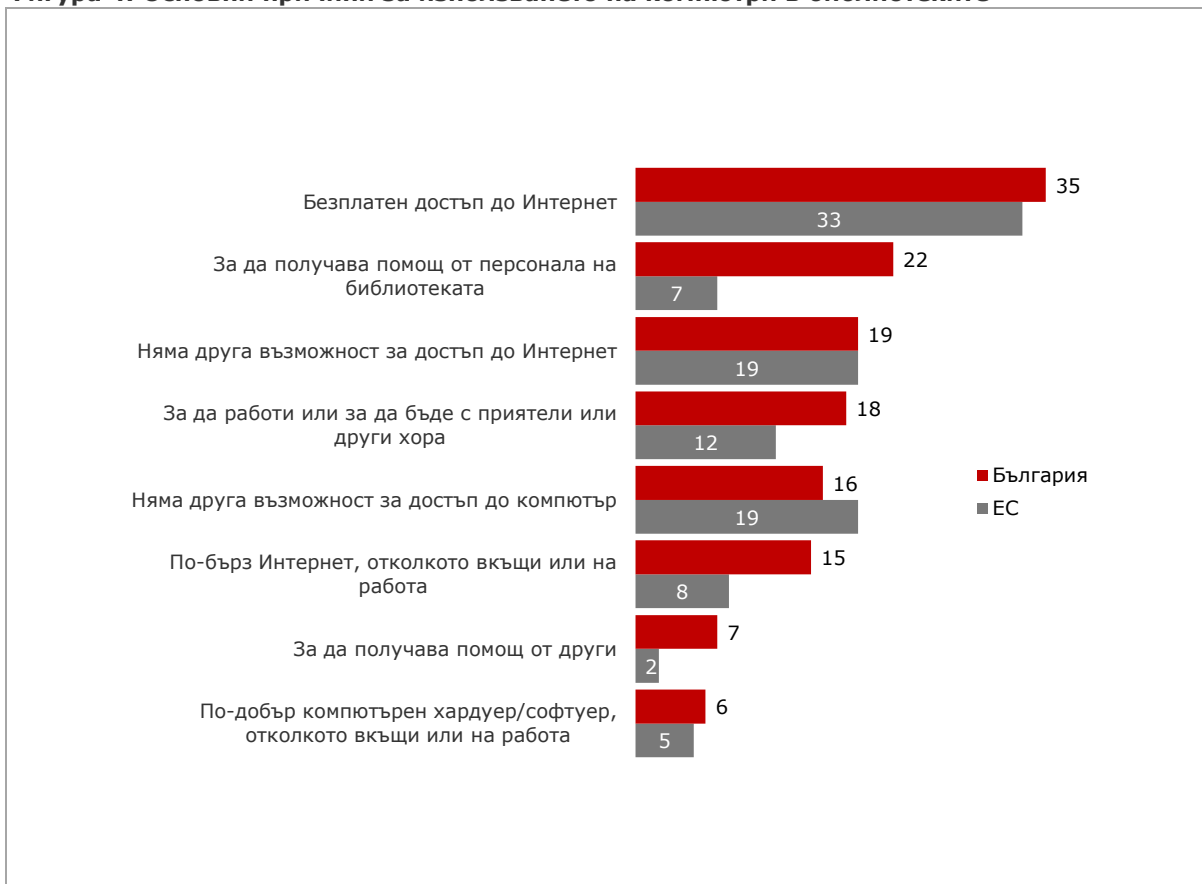
*„Тук мога да идвам само за един час, но е много по-ефективно, отколкото въщи. Тук няма „Мамо, гладен съм, мамо, жаден съм“. Тук мога да се скрия от задълженията въщи.“ (Нов потребител, полу-провинциален район)*

### **3.2 Причини за използване на ОДК**

Потребителите на ОДК, интервюирани в проучването в библиотеките, са попитани какви са основните им причини да използват компютри, Интернет и софтуер в обществените библиотеки през последните 12 месеца. Ясно е, че в България и в ЕС основната мотивация за потребителите на ОДК е безплатният характер на услугата. Липсата на други възможности за достъп до компютри или Интернет е също обща причина, която се посочва както в България, така и в ЕС като цяло. Потребителите на ОДК в България, в сравнение с потребителите в 17-те държави от ЕС, е доста по-вероятно да споменат като причини за използването на компютри в обществени библиотеки, че са получили помощ от персонала на библиотеката (22% в България в сравнение със 7% в ЕС), че са

работили с приятели или други хора (18% в България в сравнение с 12% в ЕС), и по-бърз достъп до Интернет в сравнение с вкъщи или на работа (15% в сравнение с 8%).

**Фигура 4: Основни причини за използването на компютри в библиотеките**



Източник: Проучване в библиотеките - С8 Какви са основните причини да изберете да използвате компютри, Интернет и софтуер в обществени библиотеки през последните 12 месеца?

База: Всички потребители на ОДК - България (718); ЕС (11 716)

На потребителите на ОДК бяха зададени и още два директни въпроса за това какви други възможности имат, на първо място къде другаде имат достъп до Интернет, и второ, къде другаде имат достъп до Интернет „*безплатно*“. В България 9% от потребителите на ОДК посочват, че нямат други възможности за достъп до Интернет (в сравнение с 11% в ЕС), а други 25% казват, че няма друг източник на безплатен Интернет за тях (в сравнение с 14% в ЕС). Като цяло, данните сочат, че 35 000 потребители на ОДК в България (35% от потребителите на ОДК) няма къде другаде да получат достъп до Интернет или да получат достъп до Интернет безплатно.

Тези, които са посочили, че нямат други възможности за достъп до Интернет, са предимно от „дигитално изключените“ (и често „социално изключени“) групи, което ясно подчертава ролята на ОДК за бъдещето на „Стратегията за растеж 2020“ на ЕС. Конкретно за изброените групи е твърде вероятно да нямат други възможности:

- По-възрастни хора – 52% от потребителите на ОДК на възраст 65+ г. нямат алтернатива за достъп до Интернет, в сравнение с 6% от тези на възраст 15-24 г.
- Тези от малцинствени етнически групи, 44% от които нямат алтернатива за достъп до Интернет.

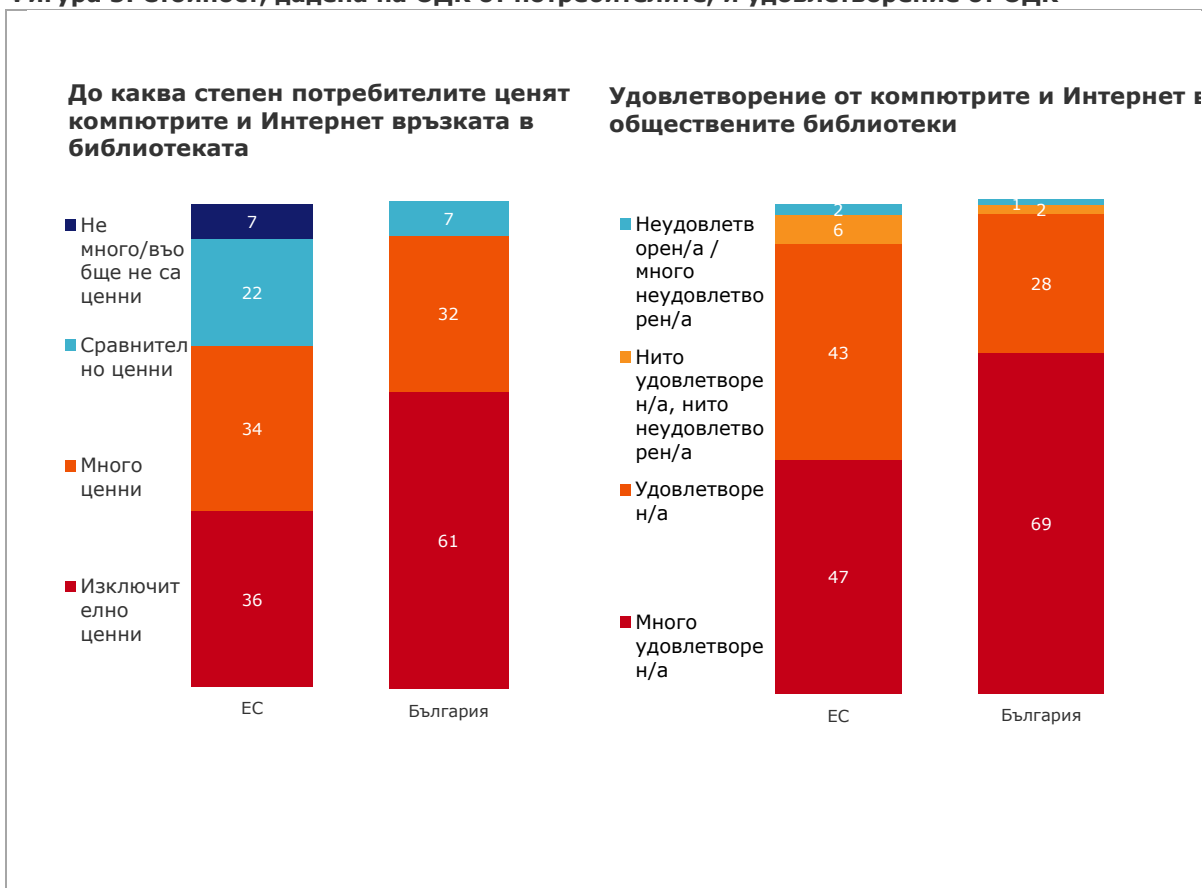


Стойността, дадена на услугата ОДК, е по-висока сред потребителите в България, отколкото средната в ЕС, както е показано на Фигура 5. Общо 99% от потребителите на ОДК в България посочват, че компютърните услуги и Интернет връзката на библиотеките са ценни, в сравнение с 92% от всички потребители на ОДК в ЕС. Три пети от потребителите на ОДК в България (61%) казват, че услугата е изключително ценна, значително повече от средното за ЕС (36%).

Компютрите на библиотеката и Интернет връзката се ценят особено високо в България от потребители на възраст 40-54 г. и 65+ г. (съответно 71% и 69% оценяват услугите като изключително ценни), и от тези живеещи в малките или средно-големите градове (77% „изключително ценни“).

Удовлетворението от компютрите и Интернет в обществените библиотеки е високо сред потребителите, както показва Фигура 5: 97% от потребителите в България са удовлетворени. Отново, потребителите в България са по-склонни да кажат, че са удовлетворени от компютрите и Интернет в библиотеката, отколкото потребителите в 17-те страни от ЕС като цяло; 69% казват, че са много удовлетворени, в сравнение с малко под половината (47%) в ЕС.

**Фигура 5: Стойност, дадена на ОДК от потребителите, и удовлетворение от ОДК**



Източник: Проучване в библиотеките - С30 До каква степен цените компютрите и Интернет връзката в библиотеката? & С31 Колко удовлетворен/а или неудовлетворен/а сте от достъпа Ви до компютри и Интернет в обществените библиотеки?

База: Всички потребители на ОДК. България (718); ЕС (11 716)

В България около седем от десет потребители на ОДК (71%) казват, че когато отидат в библиотеката, за да използват компютър, намират компютър веднага, в съответствие със средната стойност за Европа (72%). Следващите една четвърт (24%) казват, че трябва да чакат не повече от 10 минути. Това е по-добра от средната за ЕС стойност (16% чакат не повече от 10 минути).

В качествено проучване според докладите на персонала на библиотеките, броят компютри, осигурен за потребителите, варира между 5 и 25, в зависимост от размера на библиотеката. За по-малките библиотеки персоналните компютри, осигурени чрез програмата „Глоб@лни библиотеки – България“, са първите компютри в библиотеката и поради това няма база за сравнение, чрез която да бъде сравнено качеството на хардуера. Въпреки това, управителите на библиотеки коментират, че потребителите, които имат персонални компютри въкъщи, все пак посещават библиотеката, защото персоналните компютри в библиотеката имат по-добра конфигурация и софтуер.

*„Много от тях имат персонален компютър въкъщи, но техните компютри са наистина остарели, твърде бавни и не могат да поддържат нови програми като Office 97. Затова те предпочитат да идват тук и да работят с най-новия наличен софтуер“.*  
(Управител на библиотека, полу-провинциален район)

За разлика от това, по-големите библиотеки са имали компютри преди програмата „Глоб@лни библиотеки – България“. Обикновено те са били дарени по линия на друг проект на НПО преди няколко години. Днес много от тези компютри не работят както трябва или са твърде остарели, за да работят с нов софтуер, и поради това често дори не се включват. Много от управителите на библиотеки виждат това като пример какво да избягват с персоналните компютри на „Глобални библиотеки“.

*„Те са чудесни (персоналните компютри), но след няколко години ще бъдат точно толкова остарели, колкото предишните. Поради това, общината трябва да се погрижи за тези компютри, да ги поддържа изправни и обновени, в противен случай целият ефект от програмата ще изчезне много скоро“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Всички управители на библиотеки са много доволни от работата на компютрите и ги възприемат като много съвременни, с голяма производителност и перфектно работещ софтуер. Те също са много удовлетворени от скоростта на Интернет връзката. Като цяло, Интернет мрежата е много добре развита в България, стандартите са сравнително високи, а цените са сравнително ниски. Дори в селата има широколентови доставчици, които предлагат високоскоростен Интернет. Високата скорост на Интернет отговаря на нуждите на потребителите, включително им позволява да свалят и да гледат филми онлайн. Потребителите също така са много удовлетворени от качеството на компютрите и скоростта, с която те им позволяват да работят.

*„Компютрите тук са много добри, много по-добри от този, който имам вкъщи. Има също и някои стари компютри в библиотеката, но никой не ги използва, защото са твърде бавни“. (Потребител, градски район)*

Безжичен Интернет (WiFi) е на разположение само в регионалните библиотеки. Управителите на библиотеки съобщават, че въпреки че много потребители не биха използвали безжичен Интернет (WiFi), тъй като не могат да си позволят устройствата, за да го използват, някои по-млади потребители вече са питали за тази услуга.

*„Ние нямаме безжичен Интернет – тук хората са сравнително бедни и нямат лаптопи или скъпи телефони, които могат да използват Интернет. Въпреки това, някои от по-младите потребители с нови телефони питат дали имаме безжична мрежа“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Мултифункционалните копирни и печатащи машини и мултимедийните проектори също се използват често. Въпреки това, някои библиотеки нямат лаптоп, което прави използването на проектор по-трудно.

*„Когато организираме прожекция в салона, взимаме един настолен персонален компютър и го сваляме по стълбите в салона – това би било много по-лесно с лаптоп“, (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Въпреки че всички компютри във всички библиотеки трябва да бъдат оборудвани с уеб камери и слушалки, в една регионална библиотека компютрите се намират в тихите стаи за четене, и заради това на потребителите не се разрешава да провеждат гласови разговори, а слушалките и уеб камерите са премахнати.

Осведомеността на потребителите за услугите, които се предлагат от библиотеката, е като цяло добра, особено в по-малките библиотеки, където потребителите са запознати с всички услуги, предлагани от библиотеката. Изключение е една от големите регионални библиотеки, където потребителите не са били запознати с това, че могат да сканират и принтират документи в библиотеката.

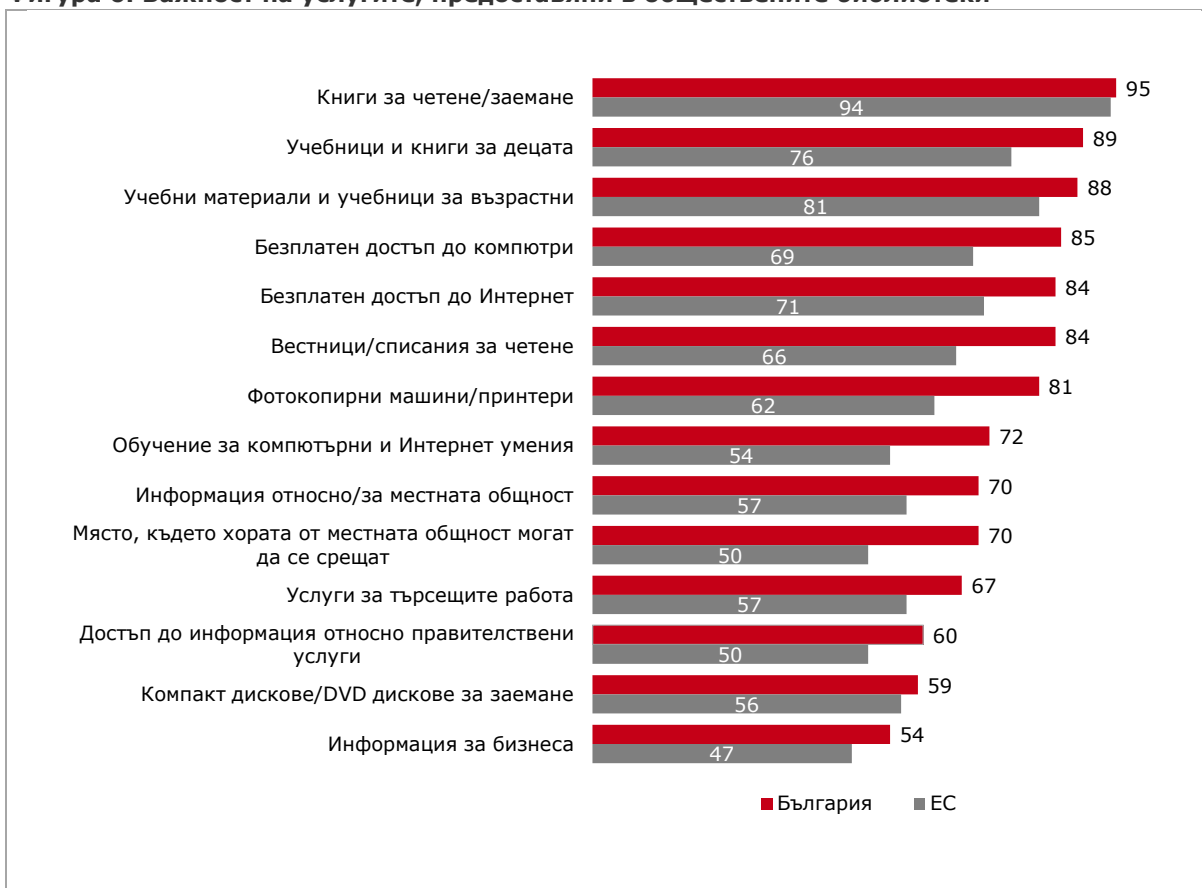
## **4. Впечатления от обществените библиотеки**

### **4.1 Важност на библиотечните услуги**

Потребителите на библиотеки (и потребителите на ОДК, и тези, които не използват ОДК) са помолени да оценят всяка услуга от представен списък с услуги, които могат да бъдат предлагани от библиотеките, по 5-точкова ска̀ла - от „изключително важна“ до „въобще не е важна“. Фигура 6 показва процентът на хора в България и в ЕС, които оценяват всяка услуга с 4 или 5 по ска̀лата.

Потребителите в България като цяло са по-склонни от тези в ЕС да оценят отделните услуги, осигурени от библиотеките, като важни, въпреки че относителната важност, която са придавали на услугите е като цяло еднаква в 17-те страни от ЕС. Не е изненадващо, че основната услуга „книги за четене/заемане“ е сметена за най-важна, оценена като важна от 95% от потребителите в България (и 94% в ЕС), следвана от „учебници и книги за децата“ и „учебни материали и учебници за възрастни“. Повече от осем от десет ползватели на библиотеки в България считат „безплатния достъп до компютри“ и „безплатния достъп до Интернет“ за важни (в сравнение с около седем от десет ползватели на библиотеки в Европа). Малко над седем от десет ползватели на библиотеки в България (72%) са оценили осигуряването на „обучение по компютърни и Интернет умения“ като важна услуга, много по-високо от средната стойност за ЕС от 54%.

**Фигура 6: Важност на услугите, предоставяни в обществените библиотеки**



Източник: Проучване в библиотеките - С15 Колко важна е тази услуга, която може да бъде предоставяна в обществените библиотеки?

База: Всички ползватели на библиотеки - България (1 428); ЕС (24 253)

В качествено проучване потребителите описват атмосферата в библиотеката като приятна, спокойна, тиха и много подходяща за концентрация.

## 4.2 Ефективност и финансиране на обществените библиотеки

Малко над половината (53%) от широката общественост в България (включително ползватели на библиотеки и такива, които не ползват библиотеки) смятат, че библиотеките са много ефективни, ефективни или сравнително ефективни при задоволяване на потребностите на техните местни общности. Това е по-ниско от средната стойност от 64% за 17-те страни – обект на проучването в ЕС.

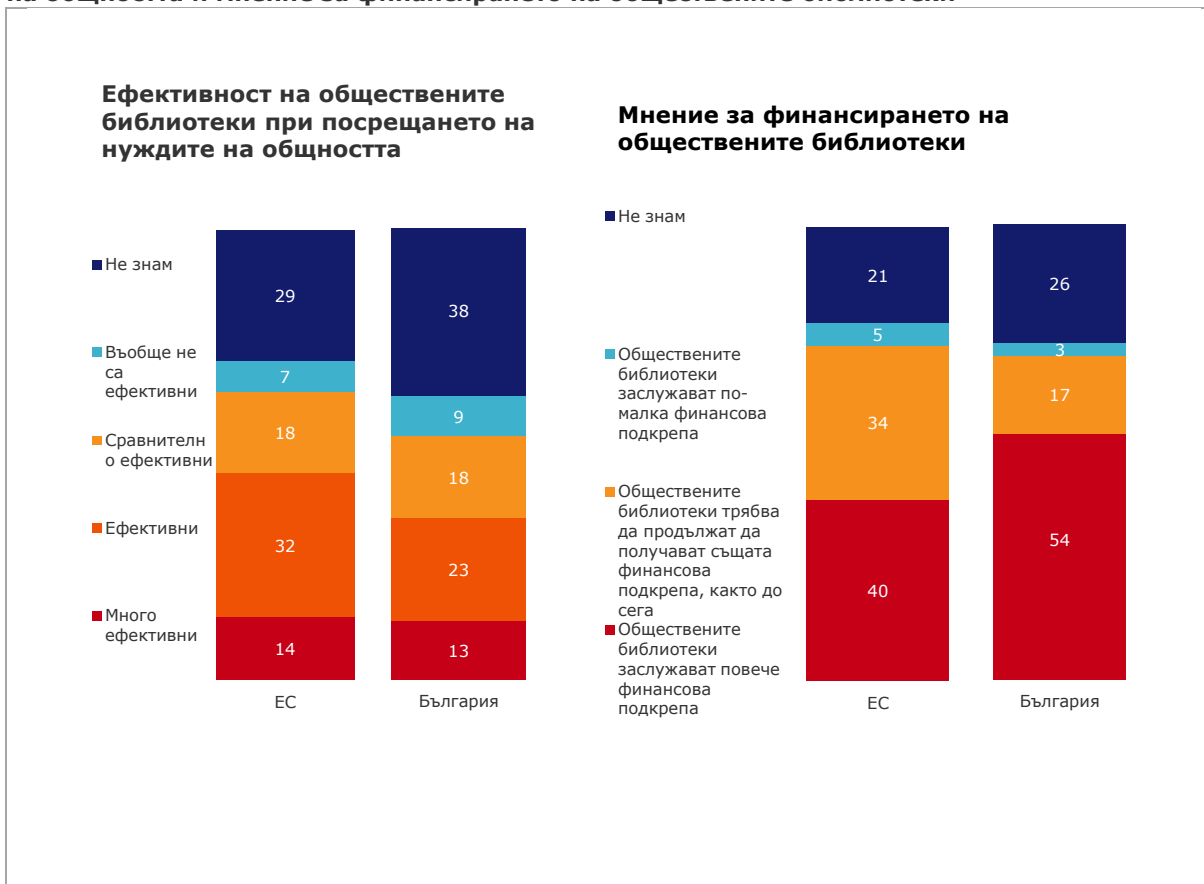
Ползвателите на библиотеки в България са почти единодушни, а потребителите на ОДК са единодушни в мнението си, че библиотеките са ефективни при задоволяване на нуждите на тяхната местна общност – 95% от всички ползватели на библиотеки смятат, че са ефективни, а процентът се покачва до 100% сред потребителите на ОДК.

Малко над половината (54%) от обществеността в България смята, че обществените библиотеки заслужават по-голяма финансова подкрепа, отколкото в момента, което е по-високо от средната стойност във всички 17 страни от ЕС (40%). Последните съкращения на финансирането са отразени

в чувствата, изразени тук. Една четвърт (26%) не изразяват мнение. Почти всички останали смятат, че финансирането трябва да продължи както досега (17%). Само 3% от обществеността в България смята, че обществените библиотеки заслужават *по-малка* финансова подкрепа.

Не е изненадващо, че ползвателите на библиотеки и потребителите на ОДК са много по-склонни от тези, които не използват библиотеки и ОДК, да казват, че библиотеките заслужават повече финансова подкрепа – 87% от всички ползватели на библиотеки, а 90% от всички потребители на ОДК са в подкрепа на повече финансова помощ за библиотеките.

**Фигура 7: Ефективност на обществените библиотеки при задоволяване на потребностите на общността и мнение за финансирането на обществените библиотеки**



Източник: Omnibus survey - Q6 Колко ефективна е според Вас местната библиотека при задоволяване на потребностите на Вашата общност? & Q7 Кое от изброените твърдения е най-близко до Вашето мнение относно настоящото финансиране на обществените библиотеки?

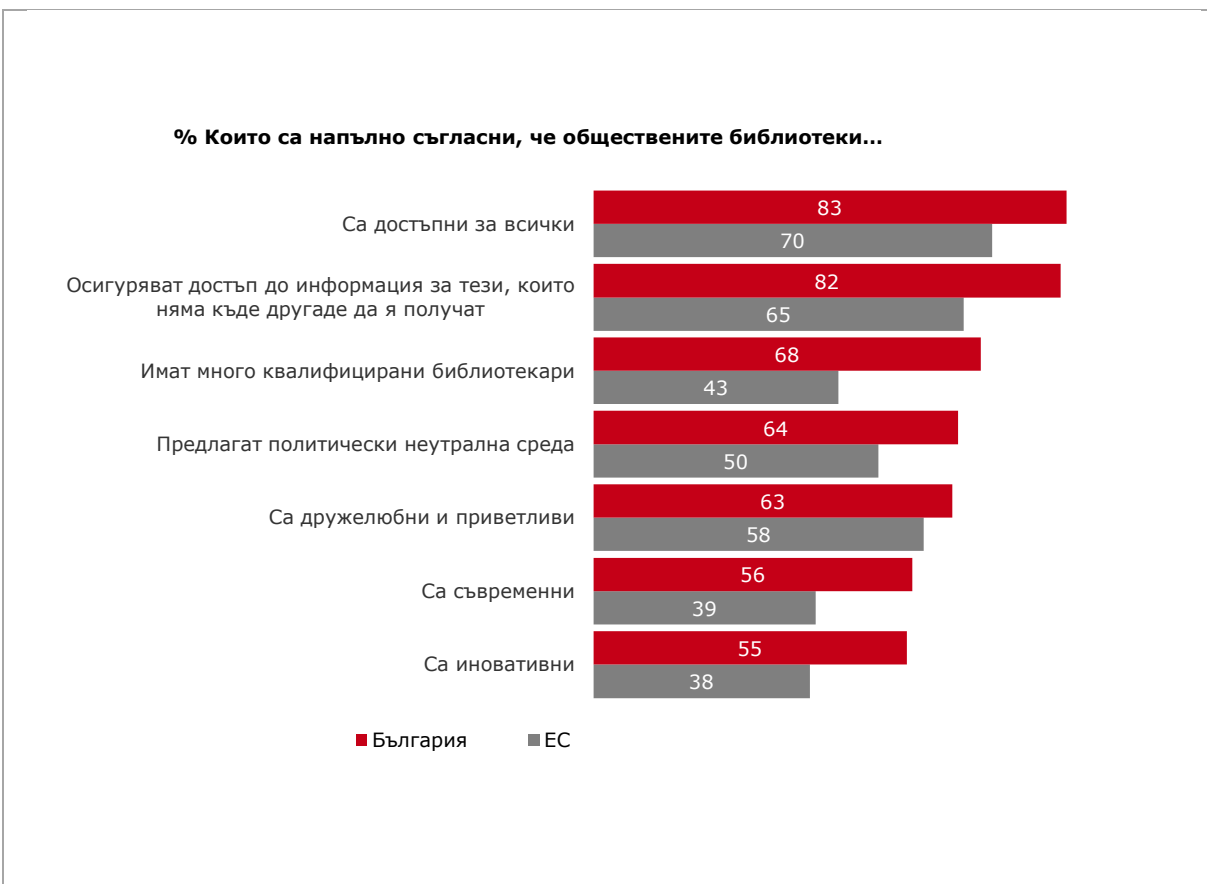
База: Всички пълнолетни - България (1 043); ЕС (17 816)

### 4.3 Възприятия за обществените библиотеки

Всички ползватели на библиотеки са попитани за мнението им относно обществените библиотеки, чрез серия от твърдения, на които трябва да отговорят със съгласен/а или несъгласен/а. Фигура 8 показва частта в България и ЕС, която е напълно съгласна с всяко от тези твърдения. Ползвателите на библиотеки в България са по-склонни от средното за ЕС да бъдат напълно съгласни с всяко от тези твърдения, с най-голяма разлика от средното за ЕС за „Имат много квалифицирани

библиотекари“ (68% България, в сравнение с 43% ЕС), „Осигуряват достъп до информация за тези, които няма откъде другаде да я получат“ (82% България, в сравнение с 43% ЕС), „Са съвременни“ (56% България, в сравнение с 39% ЕС) и „Са иновативни“ (55% България, 38% ЕС).

**Фигура 8: Възприятия за обществените библиотеки**



Източник: Проучване в библиотеките - С29 До каква степен сте съгласни или несъгласни с изброените твърдения.

База: Всички ползватели на библиотеки. България (1 428); ЕС (24 253)

## 5. Формално и неформално обучение

Обществените библиотеки са ключови участници в неофициалния/неформалния компонент на политиката на Европейската комисия за учене през целия живот, в частност по отношение на приобщаващото преподаване. Ролята на библиотеките в осигуряването на образование на потребителите е изследвана чрез допитване до всички ползватели на библиотеки, дали те са вземали участие в каквито и да е образователни дейности в обществена библиотека през последните 12 месеца или не.

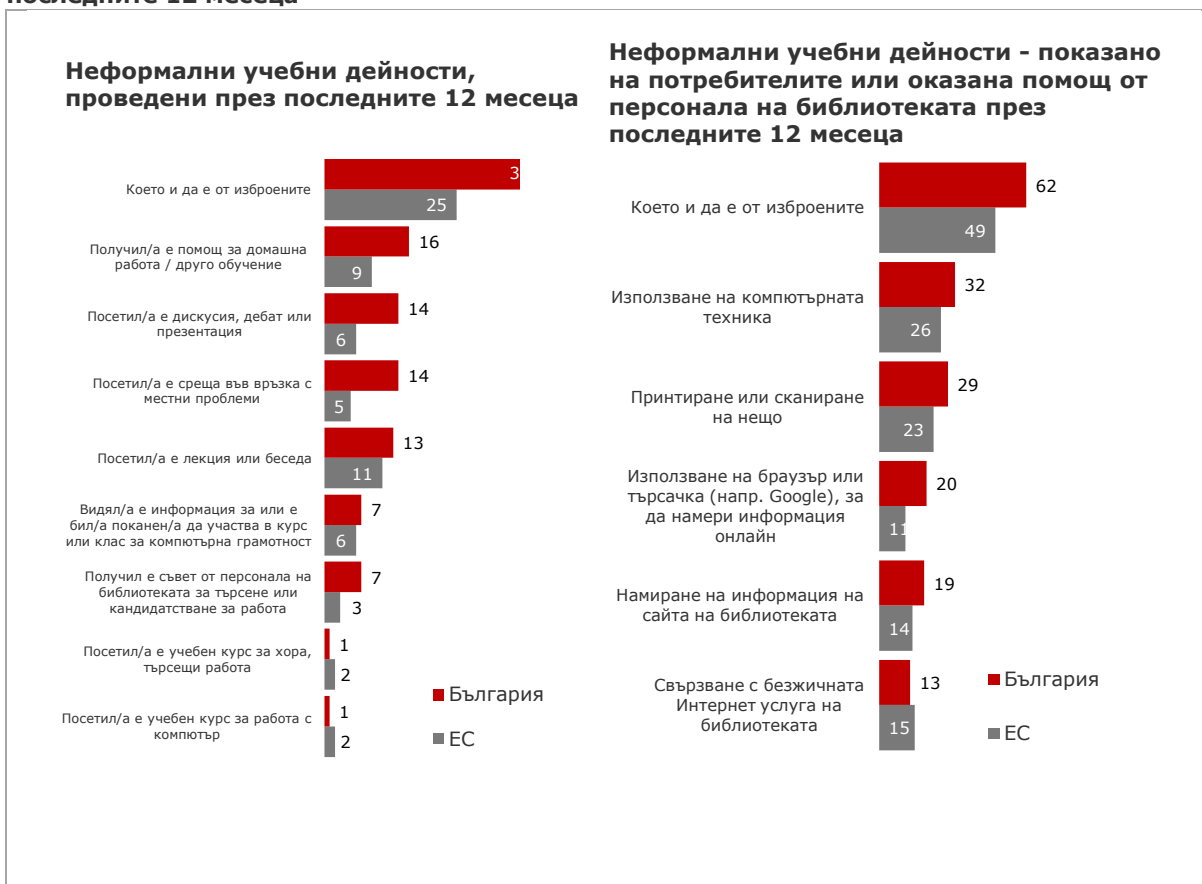
Общо в България 37% са взели участие през последните 12 месеца в една от образователните дейности в библиотеките, за които са запитани, което е по-високо от средната стойност в ЕС от 25%.

Нивата на ангажираност във всички образователни дейности в библиотеките имат тенденция да са по-високи в България, отколкото средната стойност в 17-те страни от ЕС като цяло (Фигура 9), включително, наред с останалото:

- Получаване на помощ за домашна работа или друго обучение (16% срещу средно за ЕС 9%).
- Посещение на дискусия, дебат или презентация (14% срещу средно за ЕС 6%)
- Посещение на среща във връзка с местни проблеми (14% срещу средно за ЕС 5%)
- Посещение на лекция или беседа (13% срещу средно за ЕС 11%)
- Получаване на съвет от персонала на библиотеката за търсене/кандидатстване за работа (7% срещу средно за ЕС 3%)

Един процент от ползвателите на библиотеки в България съобщават, че са посещавали учебен курс за работа с компютър в библиотеката през последните 12 месеца. Това означава, че приблизително 12 000 пълнолетни в България са посетили учебен курс за работа с компютър в библиотека през последните 12 месеца.

**Фигура 9: Неформални учебни дейности, проведени или показани на потребителите през последните 12 месеца**



Източник: Проучване в библиотеките - С16 През последните 12 месеца правили ли сте някои от изброените неща в обществена библиотека & С17 През последните 12 месеца някой от персонала на обществената библиотека показвал ли Ви е или оказвал ли Ви е помощ как да направите някои от следните...

База: С16 - Всички ползватели на библиотеки - България (1 428); ЕС (24 253). С17 - Всички потребители на ОДК - България (718); ЕС (11 716).



Както показва Фигура 9, персоналът на обществените библиотеки играе важна роля при подпомагането на неформалното обучение на ползвателите на библиотеки. На общо 62% от ползвателите на библиотеки в България през последните 12 месеца е било показано или помогнато да свършат нещо от член на персонала на библиотеката, което е много по-високо от средната стойност за ЕС от 49%.

Най-често срещаните начини, поради които персоналът на библиотеките е подпомагал ползвателите на библиотеки, са употребата на компютърна техника, отпечатване на принтер или сканиране, използване на браузър или търсачка за намиране на информация онлайн и намиране на информация на сайта на библиотеката.

В качествено проучване потребителите са много позитивни относно подкрепата с ИКТ, която са получили от персонала на библиотеките. Сред най-често споменаваната помощ е напътствието и помощта при употребата на Microsoft Office, а персоналът е смятан за много компетентен относно този софтуер и е учил потребителите как да се възползват по най-добрия начин от него.

*„Според мен, библиотекарите са много компетентни в областта на ИКТ. Понякога трябва да изготвям малки счетоводни справки в Ексел. И те винаги имат съвети как да направя таблиците и формулите“. (Потребител, градски район)*

*„Веднъж трябваше да подготвя презентация за ръководството в нашата асоциация. Направих я сам, но после помолих служителите от библиотеката да я проверят. Те бяха наистина полезни – не само, че форматираха слайдовете в PowerPoint по много по-добър начин, но и също ме посъветваха как да структурирам и представя информацията“. (Потребител, градски район)*

Потребителите също така съобщават, че са получили помощ при сканиране на документи, а по-възрастните потребители много често са получавали помощ при създаването на имейл профили и Skype профили.

Някои библиотеки предлагат по-структурирани учебни курсове, които са толкова популярни, че понякога са запълнени над нормата.

*„Обикновено един курс е за 5 човека – имаме 5 компютъра. Но понякога има повече хора – те се съгласяват да ни настанят по двама на един компютър, само за да можем да посетим курса“. (Нов потребител, полу-провинциален район)*

Управителите на библиотеки са научили с течение на времето, че индивидуалното обучение може по-добре да отговори на потребностите и темпа на отделните хора, отколкото груповото обучение.

*„Доста е трудно да се съберат 5-6 души по едно и също време. Освен това, те са на различна възраст и напредват с различна скорост. Накрая разбрахме, че индивидуалните уроци са по-ефективни. Например, най-често срещаният проблем в началото е да се научат как да контролират курсора на мишката. Как се показва това на 6 човека по едно и също време? Трябва да хвана ръката на всеки един и да им покажа как да местят мишката“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Някои управители на библиотеки обясняват ограниченията във възможностите на персонала на библиотеката да преподават ИКТ умения, тъй като не са преминали обучение за учители, въпреки че са подготвени да помагат при запитвания от потребителите.

*„Ние можем да консултираме и да насочваме потребителите, ако имат въпроси, но не се чувстваме достатъчно подготвени да водим системни образователни курсове. А и това не е наша работа – да, можем да помогнем и да консултираме, но не сме учители“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Въпреки това, потребителите се чувстват много удовлетворени от курсовете, в които участват, и смятат, че съдържанието е много съвременно и покрива най-новите налични софтуерни версии. Някои от по-младите потребители дори смятат, че обучителните курсове в библиотеките са по-полезни от формалното обучение, което получават в училище.

*„Много от нещата, които покриваме на курса, сме учили и в училище, но не си спомням нищо. Учителят минава през материята много бързо, без обяснения... Тук библиотекарят обяснява всичко, дава примери, кара ни да го направим сами“. (Потребител, полу-провинциален район)*

Много по-възрастни потребители, особено в по-малките села, са много доволни да научат как да използват ИКТ за първи път на обучителните курсове в библиотеката.

*„Когато ние бяхме ученици, нямаше компютри в училищата. Затова трябва да учим това сега“. (Нов потребител, полу-провинциален район)*

Освен това, въпреки че някои от потребителите имат персонални компютри вкъщи (обикновено купени и използвани от техните деца), те не са знаели как да ги използват, докато не са преминали обучение в библиотеката.

*„Имаме персонален компютър вкъщи, но ме беше твърде страх до го пипна. Той е на дъщеря ми. Тя работи до късно, след това през уикенда предпочита да излиза с приятели и никога не е имала време да ме научи как да работя с компютър. Сега, след курса в библиотеката, и аз мога да го използвам“. (Нов потребител, полу-провинциален район)*

## **6. Използване на ОДК за работа и бизнес**

Обществените библиотеки имат роля не само в проправянето на път за обществото към по-високо ниво на умения, но също така в заетостта, и затова ролята на обществените библиотеки в подпомагането на европейците при достъпа до възможности за заетост е ключова тема в това проучване.

Около една пета (22%) от потребителите на ОДК в България са използвали компютри в библиотеките през последните 12 месеца, за да подпомогнат някоя дейност, свързана с работата им, което е под средната стойност за ЕС от 30%. Това представлява приблизително 20 000 потребители на ОДК в България, които са използвали ОДК за дейност, свързана с работата им.

Общо 3% от потребителите на ОДК в България са използвали ОДК, за да кандидатстват за работа (или в България, или друга страна от ЕС) през последните 12 месеца – това представлява приблизително 3 500 пълнолетни в България. 15% от респондентите, които са кандидатствали за работа чрез ОДК, казват, че са успели. Това означава, че 1 процент от потребителите на ОДК в България – или приблизително 1 000 пълнолетни – са кандидатствали и са получили работа чрез ОДК през последните 12 месеца.

Персоналът на обществените библиотеки има важна роля в подкрепата на свързани с работата дейности с ОДК, както е показано на Фигура 10; един от пет (20%) потребители на ОДК в България посочва, че му е било показано или му е било помогнато да свърши някаква дейност с ОДК, свързана с работата му (много по-високо от средната стойност за ЕС от 11%). Най-честата услуга, която персоналът на библиотеката предоставя за потребителите, е помощ в подобряването на необходимите умения за настоящата им работа, посочено от един от всеки седем потребители (14%).

**Фигура 10: Свързани с работа дейности с ОДК, извършени през последните 12 месеца**

<b>Свързани с работа дейности - използвал/а е компютри през последните 12 месеца, за да...</b>			<b>Свързани със заетост дейности - показано му/й е / помогнато му/й е да... от персонала на библиотеката през последните 12 месеца</b>		
<b>%</b>	<b>България</b>	<b>ЕС</b>	<b>%</b>	<b>България</b>	<b>ЕС</b>
<b>Което и да е от изброените</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>Което и да е от изброените</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
Намери информация за търсенето на и/или кандидатстването за работа	6	14	Подобри уменията си, необходими в настоящата работа	14	4
Търси работа	5	13	Как да напише автобиография	6	5
Напише автобиография или мотивационно писмо	5	12	Как да развие умения, необходими за получаването на работа	4	2
Подобри уменията си, необходими в настоящата работа	11	11	Как да търси работа онлайн (като намиране на фирма за подбор на персонал, търсене на информация за работодател)	4	3
Кандидатства за работа в тази страна	3	10	Как да кандидатства за работа онлайн	4	2
Търси информация относно работодател	2	8	Как да търси и да кандидатства за работа в други страни от ЕС	1	1
Намери фирма за подбор на персонал	1	5			
Използва електронни таблици/данни	2	3			
Търси работа в други страни от ЕС	1	2			
Кандидатства за работа в други страни от ЕС	*	1			

Източник: Проучване в библиотеките - C18 През последните 12 месеца използвали ли сте компютрите, налични в обществените библиотеки, за да...& C20 През последните 12 месеца било ли Ви е показано как / оказвана ли Ви е помощ от персонала на обществена библиотека да направите някое от изброените неща...

База: Всички потребители на ОДК. България (718); ЕС (11 716).

\* = по-малко от 0,5%

Потребителите на ОДК са попитани дали са използвали ОДК за редица свързани с бизнеса дейности през последните 3 месеца. Около един от пет потребители в България (21%) е използвал ОДК за намиране на информация, свързана с бизнеса, в който работят, спрямо средна стойност в ЕС от 20%. Един от двадесет потребители на ОДК (5%) е използвал ОДК за участие в професионални мрежи, в сравнение със средна стойност в ЕС от 6%. Четири процента в България, спрямо средната стойност в ЕС (4%), са използвали ОДК, за да намерят начин или място, за да продават своите собствени стоки или услуги.

Качественото проучване установи, че някои от библиотеките работят в пряко сътрудничество с Националната агенция по заетостта, за да могат да информират потребителите за свободните работни места.

*„Националната агенция по заетостта ни изпраща списъци със свободни позиции, ние ги разпечатваме и ги слагаме на няколко места в селото. Също така, публикуваме тази информация на Фейсбук страницата на библиотеката“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Персоналът на библиотеката също така помага на търсещите работа при подготовката на автобиографиите им и друга информация, необходима за заявленията за работа, което е довело до това потребителите да си намерят работа.

*„Имаше една жена, която идваше тук всеки ден, опитваше се да си намери работа в чужбина. Помогнахме ѝ да подготви автобиографията си, да сканира дипломата си и тя наистина си намери работа в чужбина. За нас това беше нещо нормално, но по време на срещите осъзнахме, че това се смята за практика с голям успех“. (Управител на библиотека, полу-провинциален район)*

Търсещите работа смятат, че придобитите в библиотеката дигитални умения биха били решаващи за това да си намерят работа.

*„В много от обявите за работа търсят компютърна грамотност. Днес това е необходимост, ако човек иска да си намери работа.“ (Потребител, полу-провинциален район)*

ИКТ услугите в библиотеките също са помогнали на работещи потребители да развият професионалните си умения до ниво, което би било невъзможно без достъп до ИКТ.

*„ИКТ ми помогнаха да развия професионалните си умения до много по-високо ниво. Използвайки ИКТ в библиотеките, имам достъп до бази данни безплатно. В противен случай трябваше да плащам 150 евро за свалянето на PDF файл със статии или част от книга. Използването на ИКТ ми позволява да бъда запознат с последните тенденции“. (Потребител, градски район)*

## **7. Електронно правителство и активно гражданство**

Като част от Механизма за свързване на Европа, обществените библиотеки представляват мрежа от публични дигитални точки за достъп, които могат да помогнат в ефективното осигуряване на достъп до електронното правителство. Компютърните потребители са попитани за тяхното взаимодействие с публичните власти чрез използването на ОДК, включително получаване на информация от уебсайтовете на публичните власти, сваляне на официални формуляри, изпращане на попълнени формуляри, предоставяне на обратна връзка / споделяне на мнение или гледни точки с публичните власти, и всеки друг начин, по който са взаимодействали с публичните власти онлайн.

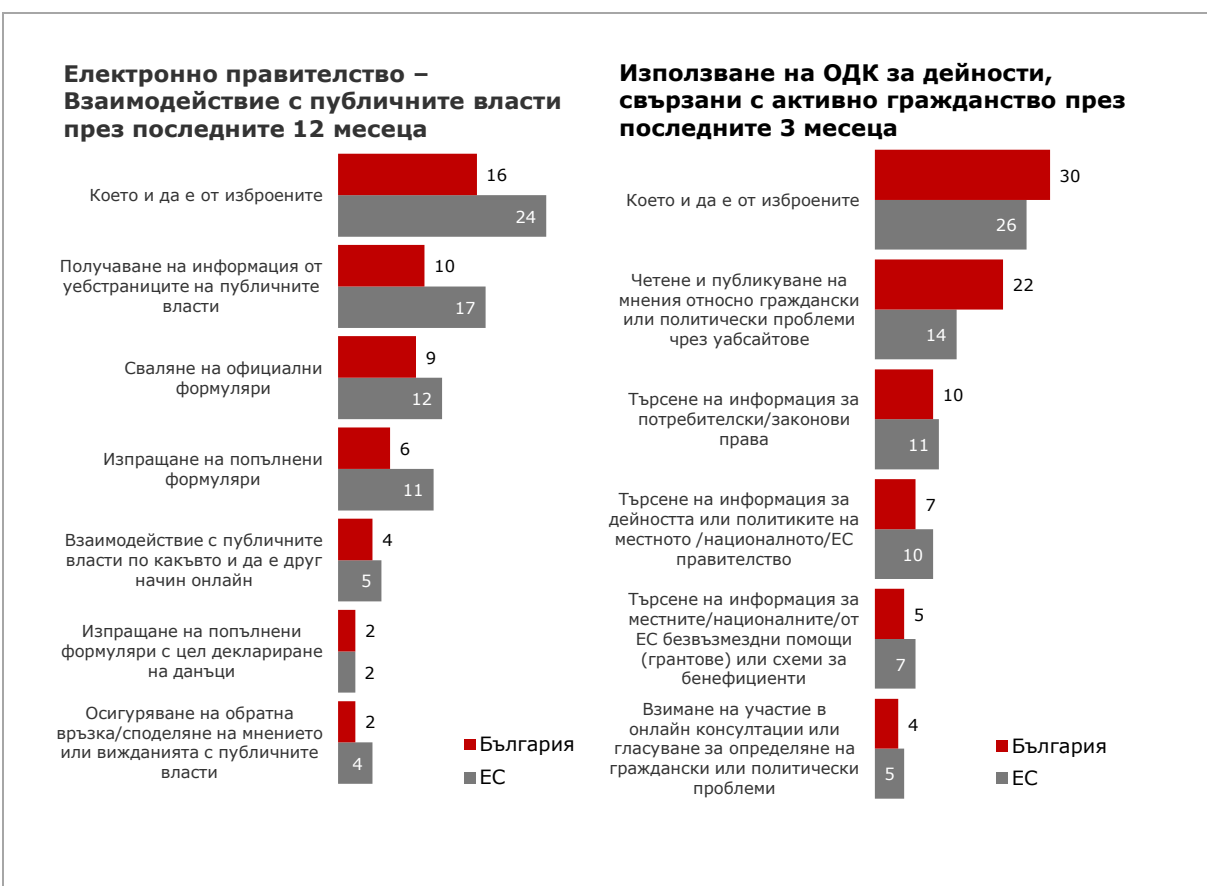
Според данните на Евростат, използването на електронното правителство от отделните хора в България е значителното под средната стойност за ЕС – 25% от пълнолетните в България са използвали Интернет през последните 12 месеца, за да взаимодействат с публичните власти, в сравнение с 41% в ЕС. За пълнолетните хора в България също така е било по-малко вероятно да използват Интернет, за да получат информация от уебсайтовете на публичните власти (20% в сравнение със средната стойност в ЕС от 35%).

Проучването в библиотеките установи, че около един от шест потребители на ОДК в България (16%) е използвал ОДК, за да взаимодейства с публичните власти през последните 12 месеца, под средната стойност в ЕС от един от четирима (24%), и под установеното от Евростат за всички

пълнолетни в България (25%). Най-често срещаният начин, по който потребителите на ОДК в България взаимодействат с публичните власти е с цел да получат информация от уебсайтовете на публичните власти (10%) и да свалят официални формуляри (9%). Във всеки случай, тези стойности са по-ниски и от средните размери за 17-те страни в ЕС, както и от установеното от Евростат за всички пълнолетни в България.

Компютърните потребители са попитани също относно използването на ОДК от тях за дейности, свързани с гражданска ангажираност и активното гражданство (Фигура 11). Това покрива области като гражданско участие (четене/публикуване на мнения, участие в онлайн консултации, петиции и т.н.) и търсене на информация за потребителски или законови права, и за правителствената дейност или политика, или безвъзмездни помощи (грантове) или схеми за бенефициери. Общо, три от десет потребители на ОДК в България (30%) са използвали ОДК за дейности за ангажираност през последните 3 месеца, малко по-висока от средната стойност за потребителите в ЕС (26%). Двете най-често срещани дейности за обществена ангажираност бяха четене и публикуване на мнение за граждански или политически въпроси чрез уебсайтове (22% в България, в сравнение с 14% в ЕС) и търсене на информация за потребителски/законови права (10% в България, сравнително близко до нивото в ЕС от 11%).

**Фигура 11: Електронно правителство – Взаимодействие с публичните власти през последните 12 месеца**



Източник: Проучване в библиотеките - С23 Взаимодействали ли сте с публичните власти чрез Интернет, използвайки компютър в обществена библиотека за лични цели през последните 12 месеца, за следните дейности & С10 За кои от следните дейности сте използвали Интернет през компютрите в обществени библиотеки през последните 3 месеца...

В качественото проучване управителите на библиотеки са съставили електронен наръчник за местния бизнес и администрация, който съдържа полезни връзки и информация за контакт с местните и държавните административни отдели. Той е разположен на работните плотове на всеки от компютрите в съответната библиотека и на Фейсбук страницата на библиотеката. За да бъде поощрено гражданското участие, една от библиотеките е провела доброволческа програма за тийнейджъри, които да дойдат в библиотеката и да обучават по-възрастните потребители как да използват ИКТ в библиотеката.

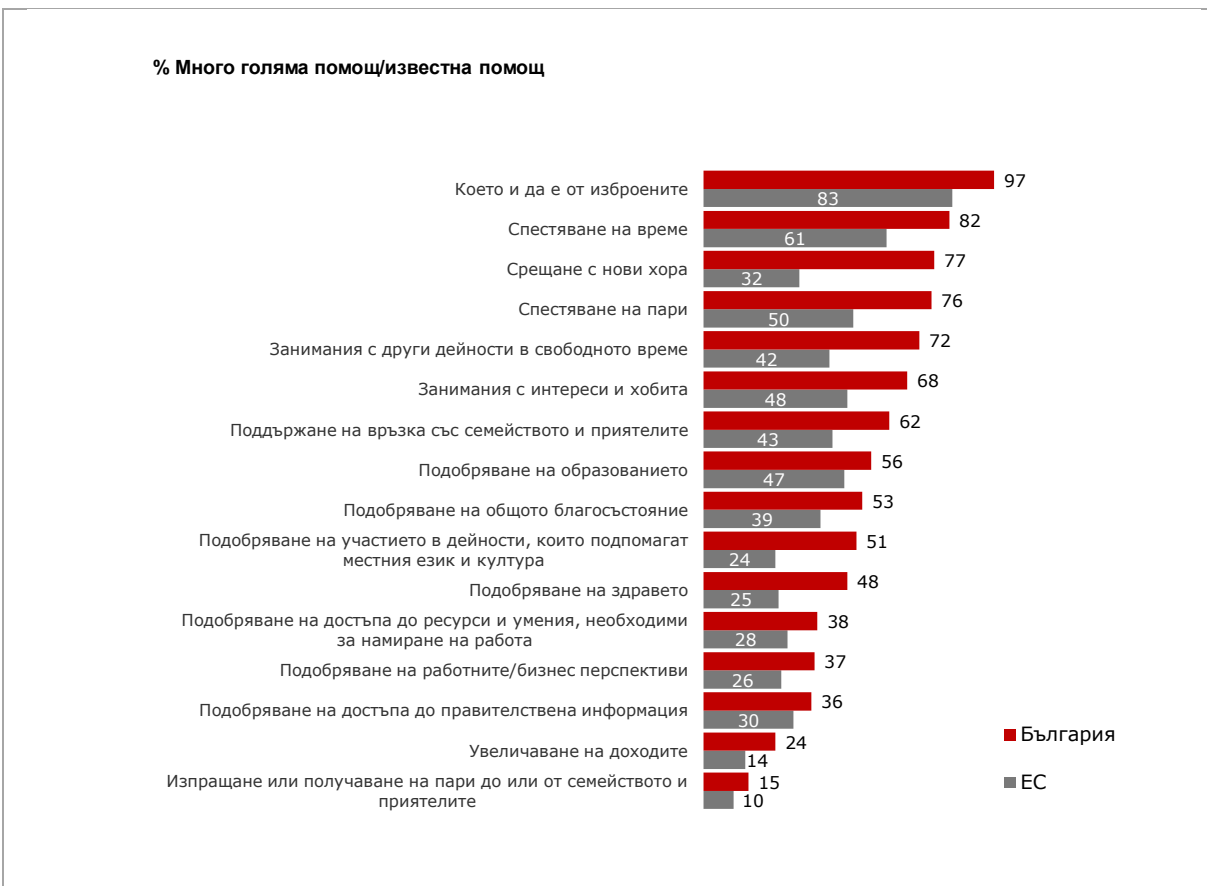
## **8. Въздействия**

Ключова цел на това проучване е да се оцени въздействието на увеличената дигитална ангажираност чрез употребата на ОДК от потребителите. Това беше оценено, като бяха питани потребителите на ОДК колко полезно е било за тях използването на компютри в обществените библиотеки през последните 12 месеца, покривайки широк диапазон от области, включително пестене на време и пари, и увеличение на достъпа до информация и ресурси.

Общо 97% от потребителите на ОДК в България казват, че употребата им на ОДК е била полезна за тях в поне една от областите, за които са били питани, по-висока от средната стойност в ЕС (83%) и представляваща приблизително 0,1 милион хора в България.

Фигура 12 илюстрира пропорциите, показващи колко е била полезна употребата на ОДК във всяка област, в България и в ЕС.

**Фигура12: Въздействие на ОДК върху потребителите**



Източник: Проучване в библиотеки - С28 През последните 12 месеца използването на компютър в обществените библиотеки било ли Ви е полезно в изброените области?  
База: С28 - Потребителите на ОДК - България (718); ЕС (11 716).

Също както най-общото пестене на време (82% България, 61% ЕС), така и употребата на ОДК е оценена като полезна сред редица социални области и такива за свободното време, като срещане с нови хора (77% България, 32% ЕС), занимания с интереси и хобита (68% България, 48% ЕС), занимания с други дейности в свободното време (72% България, 42% ЕС) и поддържане на връзка със семейството и приятелите (62% България, 43% ЕС). Три четвърти от потребителите на ОДК (76%) в България, в сравнение с една втора (50%) от тези в 17-те страни в ЕС, казват, че ОДК са полезни за пестенето на пари, като този дял представлява приблизително 80 000 потребители на ОДК в България.

Като цяло, данните сочат, че в България употребата на ОДК през последните 12 месеца е помогнала на:

- 60 000 души да подобрят образованието си
- 40 000 души да подобрят достъпа си до ресурси, необходими за да си намерят работа
- 40 000 души да подобрят достъпа си до правителствени информационни услуги
- 40 000 души да подобрят работните си/бизнес перспективи
- 25 000 души а да увеличат доходите си

В качественото проучване мнозинството от потребителите заявяват, че употребата на ИКТ в библиотеките е имала много положително влияние върху живота им, дори с малко постижения, които са им донесли чувства на гордост и радост.

*„Регистрирах се във Фейсбук. А за да се регистрирам, трябваше първо да си направя имейл адрес. И го направих сам. И така, сега имам Фейсбук – е, все още нямам приятели там, но и това ще стане“. (Нов потребител, полу-провинциален район)*

*„Събрах традиционни песни и легенди от района, набрах ги на компютъра, добавих някои снимки и после ги разпечатах като малка книга. Хората от библиотеката я харесаха толкова много, че я сложиха в библиотеката до истинските книги“. (Нов потребител, полу-провинциален район)*

Много потребители споделят мнение, че ИКТ в библиотеката са им помогнали да спестят пари, тъй като са им осигурили безплатна услуга и са им позволили да купуват по-евтини стоки онлайн, отколкото биха могли офлайн.

*„Бих казал направо, че ИКТ ми спестява пари. За два месеца бях безработен и затова спрях да плащам за Интернет. Но идвам тук, в библиотеката, и имам достъп до Интернет. Освен това, използвам програмата на Сиела безплатно“. (Потребител, градски район)*

*„Децата ми сравняват цените в Интернет и поръчват онлайн. Те купуват дрехи и обувки на много по-ниски цени, отколкото в магазина“. (Потребител, полу-провинциален район)*

Някои респонденти обясняват, че благодарение на ИКТ са станали много по-информирани и уверени относно здравето си.

*„Имам съседни, които благодарение на ИКТ намериха специалист за много сериозен здравен проблем, който имаха. Намериха правилната клиника, правилния специалист. Без ИКТ това щеше да бъде много трудно и скъпо – да отидат до София, да останат няколко дни там и т.н.“ (Потребител, градски район)*

Потребителите също смятат, че заради по-лесния достъп до по-широк кръг от информация, което се осигурява от ИКТ, те са по-добре подготвени за своите професионални и социални задължения.

*„Аз съм председател на пенсионерски клуб. Събираме се и аз трябва да представям доклади на различни теми. Сега с ИКТ е много по-лесно да намеря интересни и актуални статии, да ги разпечатам и да ги представя на клуба“. (Потребител, градски район)*

Накрая, някои потребители споделят за по-честа употреба на други услуги в библиотеката, като взимане на книги, в резултат от използването на ИКТ.

*„Сега взимам книги много по-често. Идвам в библиотеката, за да проверя Фейсбук, и когато си тръгвам взимам книга. Двойната функция на библиотеката е страхотна!“ (Нов потребител, полу-провинциален район)*