

# Percepțiile utilizatorilor privind beneficiile TIC în bibliotecile publice din România

Raport final

Martie 2013

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



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

# Cuprins

<b>Rezumat</b>	<b>4</b>
<b>1. Cadrul general și metodologia</b>	<b>6</b>
<b>2. Scenariul bibliotecilor publice și furnizarea serviciilor de internet</b>	<b>8</b>
<b>3. Utilizarea bibliotecilor și serviciilor CAP</b>	<b>9</b>
<b>4. Impresii despre bibliotecile publice</b>	<b>17</b>
<b>5. Învățarea informală și non-formală</b>	<b>20</b>
<b>6. Utilizarea serviciilor CAP în scop de afaceri și angajare în muncă</b>	<b>22</b>
<b>7. E-guvernare și cetățenia activă</b>	<b>24</b>
<b>8. Impacturi</b>	<b>26</b>

## Mulțumiri

Autorii acestui raport exprimă mulțumiri pentru contribuția și sprijinul acordat următoarelor persoane care și-au adus aportul la realizarea cu succes a acestui proiect:

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	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

## Limitarea responsabilității

Acest raport se bazează pe studiul finanțat de fundația Bill & Melinda Gates. Descoperirile și concluziile conținute în acesta aparțin autorului și nu reflectă poziția sau politicile fundației Bill & Melinda Gates.

## Rezumat

### Obiectivele studiului și abordarea în procesul de cercetare

TNS, o companie independentă de cercetare caracterizată printr-o prezență globală, a realizat, la cererea fundației Bill & Melinda Gates, un studiu în 17 țări UE în vederea identificării percepțiilor privind bibliotecile publice și modul de utilizare a serviciilor oferite de acestea. Scopul studiului este de a elucida impactul exercitat de bibliotecile publice din UE asupra vieții utilizatorilor.

Studiul include:

- un atelier cu participarea părților interesate pentru a discuta asupra priorităților cercetării;
- o cercetare de birou, pentru confruntarea datelor de bază referitoare la biblioteci;
- un sondaj realizat pe baza unui eșantion reprezentativ al populației cu vârsta de peste 15 ani din fiecare dintre cele 17 țări;
- un sondaj care s-a desfășurat în incinta bibliotecilor în rândul frecventatorilor și a utilizatorilor calculatoarelor cu acces public (CAP) cu vârsta de peste 15 ani în fiecare dintre cele 17 țări; și
- un studiu calitativ în rândul utilizatorilor și personalului bibliotecilor.

Acest raport furnizează o succintă prezentare de ansamblu privind constatările referitoare la România în comparație cu cele obținute la nivelul UE.

### Scenariul bibliotecilor publice

- Cercetarea de birou estimează că în România există 2.876 biblioteci publice, adică 1,4 biblioteci pentru fiecare 10.000 de persoane, în comparație cu media UE de 1,3 biblioteci.
- Accesul la calculatoare este actualmente disponibil în aproximativ 65%-70% din bibliotecile publice din România.

### Utilizarea bibliotecilor și serviciilor CAP (calculatoare cu acces public)

- Se estimează că circa 2,9 milioane de adulți în România, adică 16% din numărul lor total, a folosit o bibliotecă publică în ultimele 12 luni, în comparație cu respectiv mai puțin de un sfert (23%) din numărul total al persoanelor adulte de pe întreg teritoriul european.
- Circa 0,5 milioane de adulți în România, adică 3% din numărul total al acestora, a utilizat serviciile CAP în ultimele 12 luni, un număr comparabil cu rezultatul obținut la nivel UE de 4%.
- În cazul utilizatorilor de servicii CAP din România probabilitatea ca ei să aibă între 15-24 de ani și să studieze era mult mai mare decât media UE. La fel, era mai probabil ca aceștia să locuiască într-o zonă rurală sau într-un oraș mare/municipiu.
- Caracterul gratuit al serviciilor CAP este motivația principală a utilizării acestora în UE, și mai cu seamă în România. De asemenea, utilizatorii din România menționează printre motive mult mai frecvent decât media UE faptul că lucrează sau că intră în contact cu prietenii sau cu alte persoane, precum și faptul că sunt ajutați de către personalul bibliotecii. În același timp, ei afirmă mai rar decât media UE că nu au o altă posibilitate pentru utilizarea calculatorului sau internetului.
- În general, se estimează că 0,1 milioane de utilizatori ai serviciilor CAP în România nu pot accesa internetul în altă parte sau nu au acces gratuit la internet.
- Valoarea atribuită serviciului CAP de către utilizatorii din România coincide în mare măsură cu media UE. Pe ansamblu, 99% din utilizatori în România afirmă că serviciile de folosire a calculatorului și conexiunea la internet oferite de bibliotecă sunt valoroase, în comparație cu 92% din numărul total al utilizatorilor de servicii CAP la nivel UE. Circa două cincimi din utilizatorii din România (38%) apreciază serviciul ca fiind extrem de valoros, la fel ca și media UE (36%).
- Nivelul de satisfacție privind calculatoarele și internetul în bibliotecile publice este înalt: 95% din numărul total al utilizatorilor din România sunt mulțumiți de acestea.

## **Percepțiile privind bibliotecile publice și impactul exercitat de acestea**

- Fiecare al optulea utilizator al bibliotecilor în România consideră important „accesul gratuit la calculatoare” și „accesul gratuit la internet” (în comparație cu circa șapte din zece utilizatori în UE).
- Peste trei pătrimi (77%) din publicul general din România (cei ce frecventează bibliotecile precum și non-utilizatorii) este de părere că bibliotecile sunt foarte eficiente, eficiente sau destul de eficiente în satisfacerea nevoilor comunității locale. Acest rezultat este mai înalt decât media de 64% obținută la nivel UE.
- Puțin sub două treimi (64%) din publicul general în România consideră că bibliotecile publice merită mai mult sprijin financiar decât resursele care sunt alocate în prezent, rezultat ce corespunde unui procent mai mare decât media UE (40%).
- În general, 89% din utilizatorii serviciilor CAP din România afirmă că folosirea calculatoarelor cu acces public a avut cel puțin un impact asupra lor, un rezultat mai înalt decât media europeană (83%), ceea ce reprezintă aproximativ 0,5 milioane de persoane în România.
- Persoanele care utilizează bibliotecile în România sunt mult mai frecvent puternic de acord decât media UE cu faptul că bibliotecile publice „Sunt prietenoase și primitoare” (68% față de 58% în UE), „Sunt inovatoare” (52% vs 38%), „Sunt moderne” (48% vs 39%) și „Au bibliotecari cu calificare înaltă” (51% vs 43%).

## **Învățare informală și non-formală**

- În România 48% din utilizatorii bibliotecilor au participat la o activitate educațională desfășurată de către acestea în ultimele 12 luni, ceea ce reprezintă un număr mai mare decât media europeană de 25%.

## **Utilizarea serviciilor CAP pentru angajarea în muncă și în scop de afaceri**

- Aproximativ două cincimi (39%) din utilizatorii serviciilor CAP în România au folosit calculatoarele din bibliotecile publice în ultimele 12 luni pentru a desfășura vreo activitate legată de angajarea în muncă, cifră ce se situează peste media UE de 30%. Aceasta reprezintă circa 0,2 milioane de utilizatori ai serviciilor CAP în România care le-au folosit în scopul unei activități legate de angajarea în muncă.
- Se estimează că 28.000 de utilizatori ai serviciilor CAP în România au recurs la acestea pentru a solicita o slujbă în ultimele 12 luni, și circa 9.000 de adulți au reușit să obțină un loc de muncă în acest mod.

## **E-guvernarea și cetățenia activă**

- Cu ocazia studiului privind bibliotecile s-a constatat că aproximativ fiecare al cincilea utilizator al serviciilor CAP în România (21%) a recurs la calculatoare cu acces public pentru a intra în contact cu autoritățile publice în ultimele 12 luni, ceea ce reprezintă un număr puțin mai mic decât media UE (24%). De obicei, utilizatorii serviciilor CAP interacționează cu autoritățile publice pentru a obține informații de pe site-urile web ale acestora (15%) și pentru a descărca formulare oficiale (10%).
- În general, 43% din utilizatorii serviciilor CAP din România le-au folosit pentru activități de angajament civic în ultimele 3 luni, un rezultat mai înalt decât media UE (26%). Citirea și postarea de opinii referitoare la probleme de interes civic sau politic sunt cel mai frecvent menționate în acest sens (25% în România comparativ cu 14% în EU), precum și informațiile despre drepturile consumatorilor/legale (16% în România, rezultat în largă măsură similar cu cel obținut la nivel UE - 11%).

# 1. Cadrul general și metodologia

## 1.1 Contextul pentru desfășurarea studiului

Bibliotecile publice de pe întreg teritoriul Uniunii Europene (UE) au jucat întotdeauna un rol important în cadrul comunităților, furnizând acces gratuit la informații, consiliere din partea bibliotecarilor instruiți, precum și spații pentru întruniri publice. Având în vedere faptul că participarea semnificativă în viața socială implică din ce în ce mai mult posibilitatea de a accesa informații și resurse digitale, multe biblioteci publice din UE și-au extins gama serviciilor oferite, incluzând accesul la tehnologiile informaționale și de comunicații (TIC), precum calculatoare și internet.

Există din ce în ce mai multe dovezi referitoare la faptul că accesul public la TIC contribuie la dezvoltarea economică, a sănătății, a educației și la dezvoltarea socială<sup>1</sup>. De exemplu, în cadrul Studiului Global privind Impactul Accesului Public la TIC, în care sunt cercetate cinci țări în curs de dezvoltare, s-a constatat că persoanele care utilizează calculatoare cu acces public (CAP) au raportat un impact pozitiv privind comunicarea (79%), educația (78%), accesul la informații guvernamentale (40%) și sănătatea (37%). Peste 80% din serviciile publice în UE sunt actualmente disponibile online,<sup>2</sup> dar în 2011, doar 41% din populația UE a recurs la serviciile administrației publice pe cale electronică.<sup>3</sup> În prezent, unii cetățeni europeni sunt la prima experiență privind utilizarea calculatoarelor sau a internetului la o bibliotecă publică și pentru unii dintre ei acesta ar putea rămâne unicul loc unde pot avea acces la TIC (sau unde le pot accesa fără a plăti taxe pe care nu și le pot permite)<sup>4</sup>.

Conform Strategiei Europa 2020 pentru o creștere inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii, UE a stabilit obiective ambițioase în numeroase domenii ale dezvoltării la realizarea cărora contribuie eforturile privind accesul la informații – mai ales în ceea ce privește angajarea în muncă, inovația, educația și incluziunea socială. Se preconizează ca statele membre ale UE să atingă obiectivele fixate în aceste domenii către anul 2020. Există dovezi bazate pe observații sistematice conform cărora accesul la TIC prin intermediul bibliotecilor publice poate susține implementarea unei creșteri specifice, a educației, a politicilor de coeziune inerente Strategiei 2020 a UE, precum obiectivele cheie privind competențele digitale și incluziunea socială descrise în Agenda Digitală pentru Europa (una dintre cele șapte inițiative fanion ale Strategiei) sau învățarea informală și non-formală, menționată în trei dintre cele șapte inițiative principale. În ceea ce privește politicile în alte domenii, precum susținerea forței de muncă calificate și stabilirea de contacte între cererea și oferta de muncă, rolul bibliotecilor publice poate fi mai puțin evident și în acest sens sunt necesare date suplimentare pentru a demonstra aportul lor precum și pentru a le ajuta să obțină sprijin din partea UE pentru desfășurarea activității lor.

Acest studiu, care include atât rapoarte pe țară, cât și la nivelul UE, este realizat la cererea fundației Bill & Melinda Gates cu scopul de a elucida rolul bibliotecilor publice cu privire la susținerea politicilor sociale și economice în cadrul Strategiei 2020 a UE.

În prezent, Programul Biblioteci Globale (Global Libraries) promovat de fundația Bill & Melinda Gates activează în cinci țări europene: Bulgaria, Letonia, Lituania, Polonia și România. În România, fundația finanțează Programul Național Biblionet – „Lumea în biblioteca mea”. Acesta reprezintă una din cele

---

<sup>1</sup> A se vedea [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Studiul Global privind Impactul Accesului Public la TIC) privind amploarea, caracterul și impacturile exercitate de accesul public la tehnologiile informaționale și de comunicații. Pornind de la biblioteci, telecentre și cybercafe, se studiază impactul asupra unui șir de domenii, inclusiv comunicarea și agrementul, cultura și limba, educația, angajarea în muncă și veniturile, guvernarea și sănătatea. Fiind implementat de [Grupul de Schimb Social și Tehnologic](#) (TASCHA) la Universității din Washington, Studiul este parte integrantă a unui proiect de cercetare mai vast finanțat de [Centrul Internațional de Dezvoltare și Cercetare](#) (IDRC) și o subvenție oferită centrului de către fundația [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

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

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

<sup>4</sup> Sciadas, G., cu Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users (Accesul public la TIC: Modelând profilul utilizatorilor)*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

mai importante investiții în cadrul unei intervenții majore ce are scopul de facilita accesul public la internet și de a construi un sistem durabil de biblioteci publice moderne în România. Proiectul Biblionet are o valoare totală de 26,9 milioane de dolari și este pus în aplicare de către Fundația IREX (International Research & Exchanges Board) pe o perioadă de cinci ani. Obiectivul principal al programului constă în facilitarea accesului la calculatoare și internet pentru persoanele din România, ținând cont de faptul că o mare parte a acestora (în special în zonele rurale) nu au acces la internet. Prin intermediul programului, peste 2.000 de biblioteci publice din România vor primi calculatoare pentru acces public la internet și mai mult de 3.500 de bibliotecari vor beneficia de cursuri de instruire privind utilizarea tehnologiei.

## 1.2 Obiectivele studiului

Scopul principal al cercetării este de a elucida impactul exercitat de bibliotecile publice în UE asupra vieții utilizatorilor.

## 1.3 Metoda de cercetare

Studiul a fost realizat în următoarele șaptesprezece țări: Belgia, Bulgaria, Republica Cehă, Germania, Danemarca, Grecia, Spania, Finlanda, Franța, Italia, Lituania, Letonia, Olanda, Polonia, Portugalia, România și Regatul Unit.

Studiul s-a desfășurat în câteva etape. La început a fost efectuată o cercetare de birou pentru a confrunta informațiile existente referitoare la scenariul bibliotecilor publice în țările unde a avut loc sondajul, folosind surse precum IFLA (Federația Internațională de Asociații și Instituții Bibliotecare), statistici naționale și locale privind bibliotecile, asociații bibliotecare locale, agenții de statistică naționale, Eurostat, Eurobarometru și altele. Munca pe teren a avut loc în lunile octombrie/noiembrie 2012.

- Un eșantion reprezentativ compus din 1.117 membri ai publicului general cu vârsta de peste 15 ani din România (17.816 în toate cele 17 țări) a fost interviuat despre modul în care utilizează bibliotecile, calculatoarele din biblioteci, precum și despre atitudinea față de biblioteci.
- Interviuurile au avut loc în incinta bibliotecilor. În România, 747 de interviuri au fost efectuate cu persoane care nu au utilizat serviciile CAP în biblioteci (12.537 în toate cele 17 țări), iar 749 de interviuri au fost realizate cu respondenții care au folosit calculatoarele cu acces public (11.716 în toate cele 17 țări). În România, interviurile s-au desfășurat în 50 de biblioteci selectate cu ajutorul unui reprezentant al programului Biblionet România. Respondenții au fost intervievați prin metoda „față în față”.
- În fiecare țară au fost colectate date calitative pe teren prin intermediul a cinci interviuri în profunzime efectuate cu participarea managerilor de bibliotecă, cu durata de 60 minute fiecare, și prin patru grupuri de discuții, cu durata de 90 de minute fiecare, la care au participat utilizatorii serviciilor CAP. Au fost reprezentate cel puțin 3 biblioteci pe țară, atât în zone urbane cât și semi-rurale.

Rezultatele sondajului au fost ponderate pentru a asigura reprezentativitatea rezultatelor finale pentru populația din fiecare țară. Ponderarea a fost utilizată și în ajustarea cotei fiecărei țări în cazul rezultatelor pan-europene, în funcție de dimensiunea populației.

## 1.4 Raportul

Acest raport oferă o privire de ansamblu succintă asupra rezultatelor pentru România în comparație cu cele obținute pe întreg teritoriul UE. Rezultatele UE se bazează pe constatările făcute în toate cele 17 țări incluse în acest studiu. Au fost elaborate rapoarte individuale pentru fiecare țară participantă la sondaj, precum și un raport general<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor și Currenti (2013): *Sondaj Pan European pentru măsurarea percepțiilor utilizatorilor privind beneficiile TIC în bibliotecile publice* (finanțat de fundația Bill & Melinda Gates)

În acest raport, când utilizăm următorii termeni:

- „Bibliotecă”: ne referim la o bibliotecă unde poate merge oricine, nu include bibliotecile școlare, liceale sau universitare.
- „Utilizator/utilizare servicii CAP”: acest termen se referă la folosirea unui calculator cu acces public pentru a accesa internetul într-o bibliotecă publică și vizează respondenții care au răspuns afirmativ la următoarea întrebare:

*Ați utilizat un calculator cu acces public într-o bibliotecă publică pentru a accesa internetul în ultimele 12 luni? Vă rugăm să nu includeți folosirea calculatorului personal sau a smartphone-ului dvs. în incinta bibliotecii.*

În acest raport au fost comparate rezultatele din România cu media UE, calculată pe baza răspunsurilor obținute în cele 17 țări participante la sondaj. Trebuie menționat faptul că datele pentru România sunt incluse în media europeană, ceea ce are drept efect reducerea influenței statistice a comparațiilor dintre datele pentru România și cele obținute per ansamblu pentru UE.

Majoritatea datelor sunt expuse sub formă de procente. Totuși, în unele cazuri acestea au fost extrapolate pentru a reprezenta populația României, fiind prezentate ca date estimative.

## **2. Scenariul bibliotecilor publice și furnizarea serviciilor de internet**

În 2011, în România existau 2.876 de biblioteci publice<sup>6</sup>, adică 1,4 biblioteci pentru fiecare 10.000 de persoane, în comparație cu media UE de 1,3 biblioteci.

Majoritatea bibliotecilor publice din România (2.572 în 2.585 sedii) sunt unități de dimensiuni reduse, situate la sat sau în orașe mici. Există 41 de biblioteci județene la care se adaugă 48 de filiale.

În 2011, numărul angajaților în bibliotecile publice era de circa 5.000 de persoane, aproximativ patru cincimi dintre aceștia fiind personal specializat.

Toate bibliotecile publice din România sunt administrate de către autoritățile publice (județene, orașenești sau comunale).

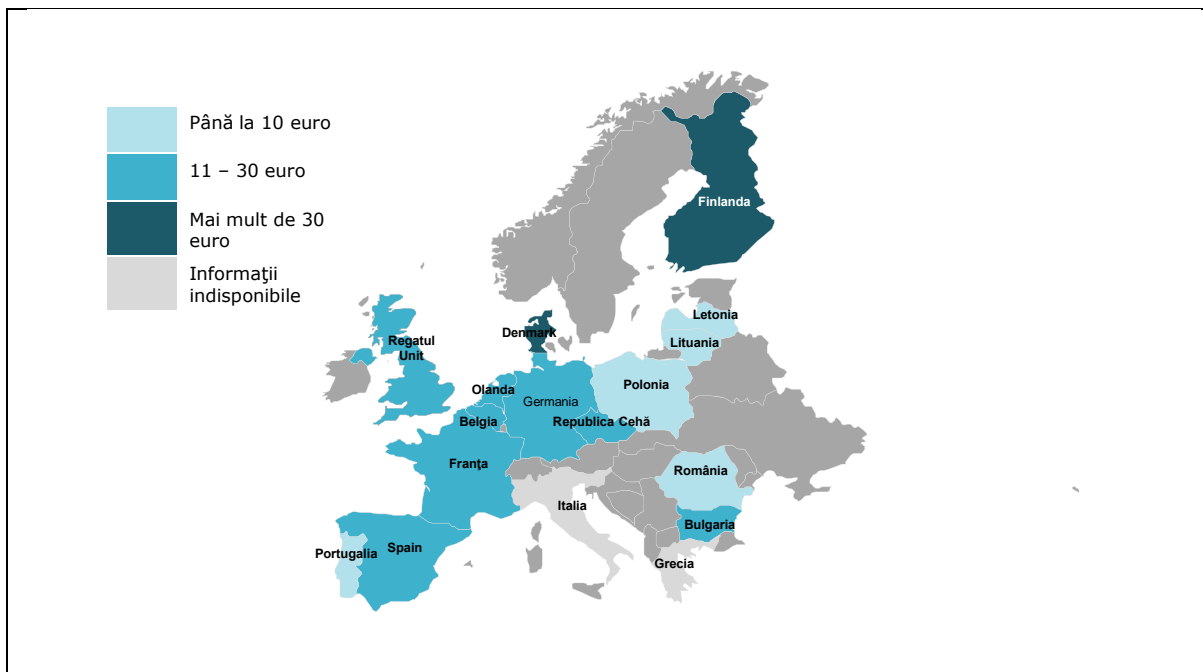
Cheltuielile anuale alocate bibliotecilor din bugetul public reprezintă 7,68 RON (1,8 Euro) pe cap de locuitor, adică mult sub media înregistrată în alte țări incluse în acest studiu, după cum se poate vedea în figura de mai jos:

---

<sup>6</sup> Sursă: Institutul Național de Statistică, 2011



**Figura 1: Cheltuieli anuale pe cap de locuitor**



Sursă: Cercetare de birou realizată de TNS

Pe lângă împrumutul de cărți, bibliotecile din România furnizează și alte servicii numeroase: servicii recreative și de agrement; numeroase servicii de e-guvernare; sprijin pentru elaborarea și depunerea proiectelor și promovarea pe scară largă a lecturii și a diferitelor activități educative.

Multe biblioteci publice organizează atât evenimente culturale tradiționale (lansări de carte, serate de poezie, maratoane de lectură, teatrul cititorilor), cât și alte inițiativă mai inovatoare, care se adresează persoanelor mai tinere cu scopul de a atrage vizitatorii și a promova lectura de cărți. Obiectivul fundamental constă în a atrage un număr semnificativ de vizitatori și a îmbunătăți percepțiile lor față de valorile culturale ale bibliotecilor.

Accesul la calculatoare este disponibil în 65%-70% din bibliotecile din România. Se estimează că 65%-70% (de la 42% în 2011) din bibliotecile din România oferă acces la internet.

Conform datelor Eurostat (2011) privind accesul la internet la domiciliu, România este cu mult în urmă față de nivelul general înregistrat în Europa, doar 47% din gospodării beneficiind de acces la internet, în comparație cu media UE de 73%. Iată de ce se preconizează un nivel mai înalt al cererii pentru serviciile CAP, precum și al utilizării acestora în România, în comparație cu alte țări.

### **3. Utilizarea bibliotecilor și serviciilor CAP**

#### **3.1 Accesul la biblioteci și la serviciile CAP (Calculatoare cu Acces Public)**

În cadrul sondajului efectuat în rândurile publicului general s-a constatat că bibliotecile publice din România sunt utilizate mult mai rar decât media UE:

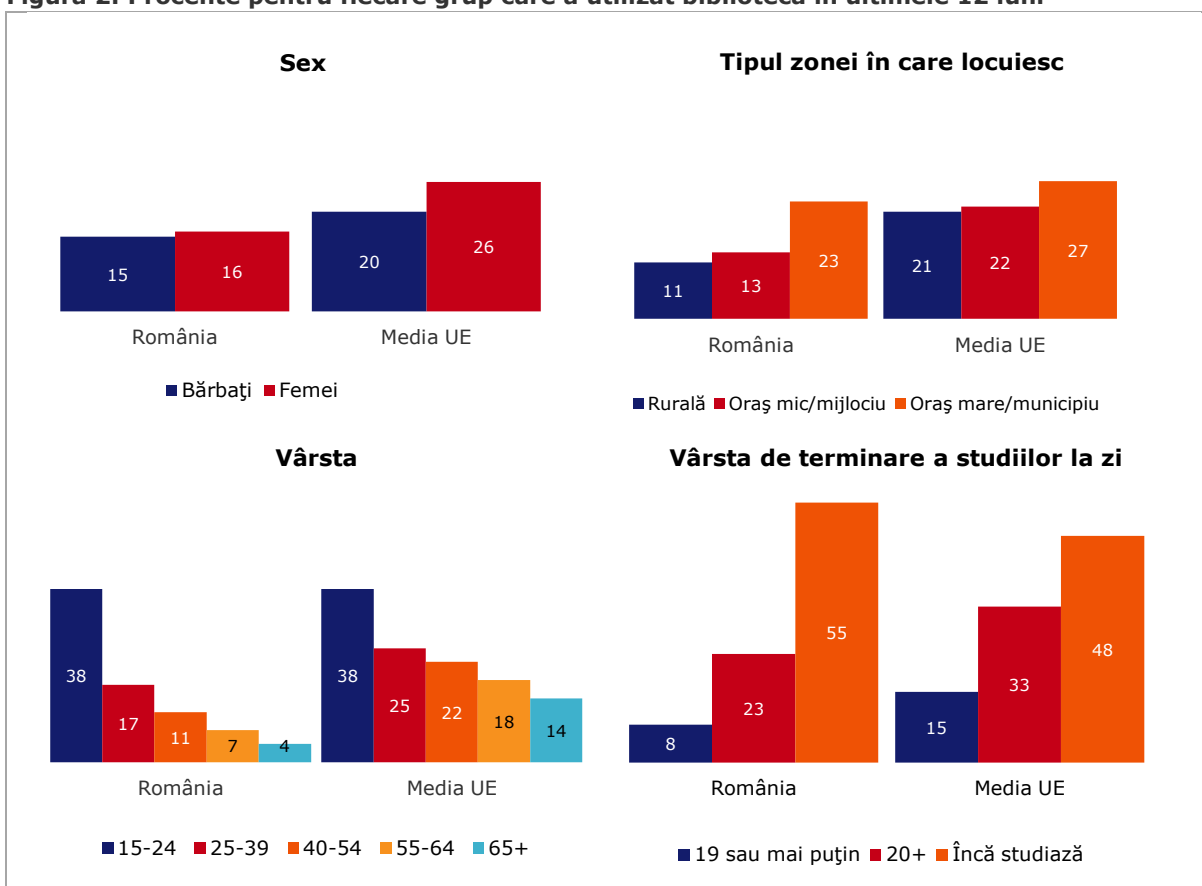
- Se estimează că 2,9 milioane de persoane adulte din România, adică mai puțin de un adult din șase pe țară (16%) au vizitat o bibliotecă publică în ultimele 12 luni, în comparație cu aproape o pătrime din numărul total al adulților din întreaga Europă (23%).

- Aproximativ 1,7 milioane de adulți, adică mai puțin de o persoană adultă din zece în România (9%), a utilizat serviciile unei biblioteci cel puțin o dată pe lună, cifră ce se situează sub media UE de 14%.

În Figura 2 este ilustrată răspândirea fenomenului de utilizare a bibliotecilor în ultimele 12 luni, pentru diferite categorii de respondenți din România și din UE. În România:

- Bărbații (15%) și femeile (16%) vizitează bibliotecile în măsură egală, spre deosebire de rezultatele obținute la nivel UE, unde probabilitatea de frecventare a bibliotecilor este mai mare în cazul femeilor (26%) decât al bărbaților (20%).
- Respondenții ce au între 15-24 de ani merg la bibliotecă cel mai frecvent (38%), utilizarea bibliotecilor diminuând odată cu înaintarea în vârstă. Printre respondenții aparținând grupurilor de 25-39 de ani și mai în vârstă nivelul de utilizare a bibliotecilor este mai mic în comparație cu media UE.
- Cei care încă studiază frecventează bibliotecile mult mai des - peste jumătate din respondenții din acest grup (55%) au folosit o bibliotecă publică în ultimele 12 luni, o cifră ce depășește media UE (48%).
- În orașele mari, nivelul de utilizare a bibliotecilor este mai înalt (23%), în comparație cu orașele mici/mijlocii (13%) și zonele rurale (11%). Dar în toate aceste trei categorii, în România se înregistrează o frecvență de utilizare mai joasă decât în UE, acest decalaj crescând semnificativ în cazul orașelor mici/mijlocii (unde media EU este de 22%) și în zonele rurale (unde media EU este de 21%).

**Figura 2: Procente pentru fiecare grup care a utilizat biblioteca în ultimele 12 luni**



Sursă: Sondaj Omnibus – Q1. Ați vizitat o bibliotecă publică în ultimele 12 luni?  
 Bază: România – Toți respondenții adulți (1117), Bărbați (529), Femei (592), 15-24 (131), 25-39 (235), 40-54 (302), 55-64 (263), 65+ (186), Oraș mare/municipiu (415), Oraș mic (265), Zonă rurală (4370), A terminat studiile la 19 ani sau mai devreme (769), la 20 de ani sau mai târziu (279), Încă studiază (66), UE – Toți respondenții adulți (17816), Bărbați (8521), Femei (9295), 15-24 (2636), 25-

39 (4152), 40-54 (4592), 55-64 (2937), 65+ (3496), Oraș mare/municipiu (5352), Oraș mic (6653), Zonă rurală (5633), A terminat studiile la 19 ani sau mai devreme (9943), la 20 de ani sau mai târziu (5500), Încă studiază (1801).

Profilul utilizatorilor de biblioteci din România în comparație cu întreg teritoriul UE:

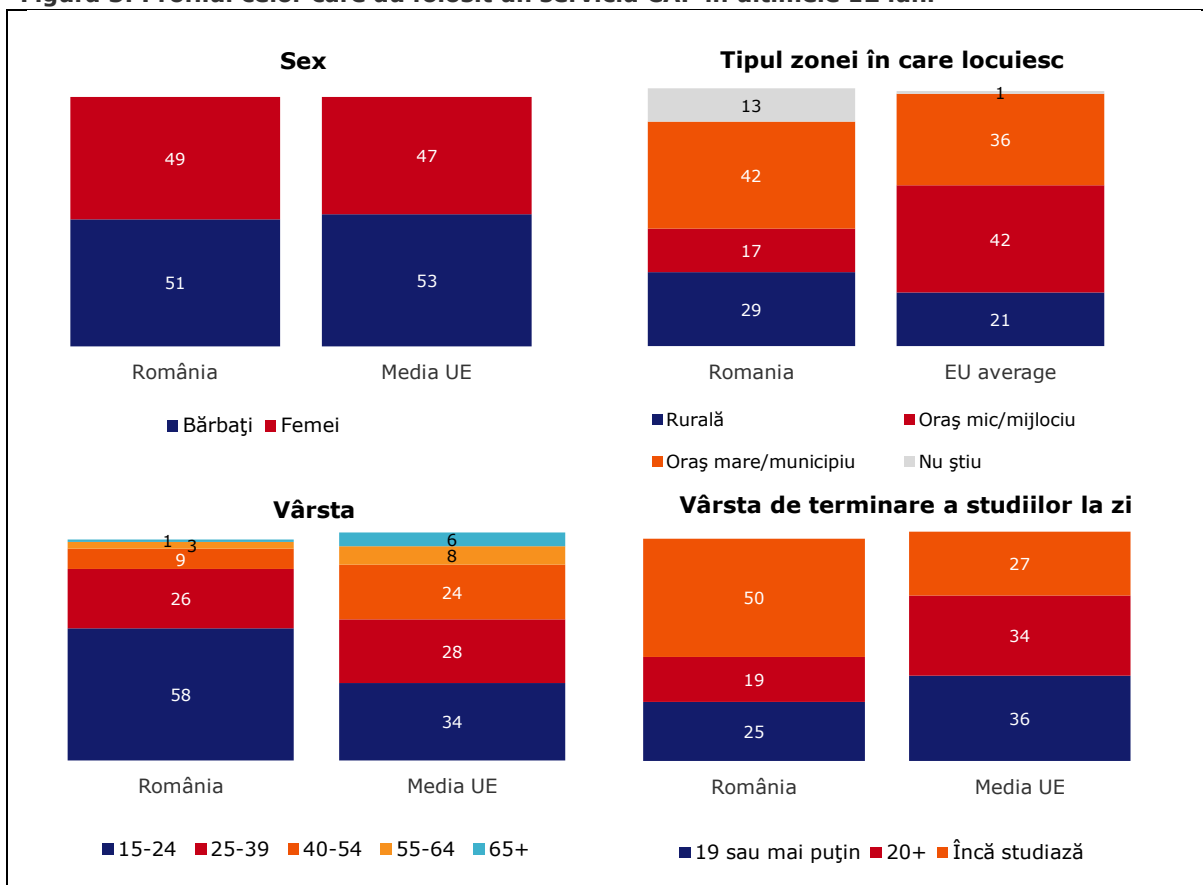
- 45% din utilizatorii de biblioteci din România sunt de sex masculin și 55% sunt de sex feminin, fapt ce coincide, în linii generale, cu media UE (42% bărbați, 58% femei)
- În comparație cu media UE, utilizatorii din România aparțin cel mai frecvent grupului celor mai tineri - între 15-24 de ani (42% față de media UE de 24%), pe când pentru utilizatorii cu vârsta între 25-39 de ani diferența este mai mică (29% vs 26%). Referindu-ne la respondenții ce au între 40-54 de ani, se observă că, în comparație cu același grup de vârstă la nivel UE (19% vs 25%), ei merg la bibliotecă mai puțin frecvent, același lucru fiind valabil și în cazul utilizatorilor aparținând grupurilor de vârstă 55-64 de ani (5% vs 12%) și 65+ (4% vs 13%).

Aproape o cincime (18%) din respondenții care au vizitat o bibliotecă în România în ultimele 12 luni a folosit un CAP, ceea ce depășește media UE de 14%. Când respondenților care nu au folosit un calculator cu acces public li s-a cerut să spună motivul, cu toate că majoritatea (54%) au afirmat că nu aveau nevoie de un astfel de serviciu, deoarece au un calculator/internet acasă, o minoritate semnificativă a acestora (5%) susțin că nu știu cum să folosească calculatoarele sau internetul, fapt ce implică existența unui potențial pentru mărirea bazei de utilizatori ai bibliotecilor care au nevoie de servicii CAP.

În total, s-a constatat că 3% din persoanele adulte din România au utilizat serviciile CAP în ultimele 12 luni, un rezultat similar cu media UE de 4%. Se estimează că acest procent reprezintă aproximativ 0,5 milioane de adulți în România.

În România este mult mai probabil decât în restul UE ca utilizatorii serviciilor CAP să aibă vârsta cuprinsă între 15-24 de ani și să studieze. De asemenea, utilizatorii aparținând acestui grup de vârstă locuiesc cu precădere în zone rurale sau în orașe mari/municipii, după cum se poate vedea în Figura 3.

**Figura 3: Profilul celor care au folosit un serviciu CAP în ultimele 12 luni**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci – C4. În ultimele 12 luni, ați folosit un calculator public într-o bibliotecă publică pentru a accesa internetul?

Bază: Toți utilizatorii serviciilor CAP: România (749), UE (11716).

O treime (34%) din utilizatorii serviciilor CAP din România le-au folosit cel puțin o dată pe săptămână, în comparație cu 23% în UE, iar 29% au făcut același lucru o dată – de trei ori pe lună (în comparație cu 29% în întreaga UE). Aproape fiecare al treilea (34%) a utilizat serviciile CAP o dată la trei luni sau și mai rar, față de media UE de 47%.

În cadrul cercetării calitative, directorii bibliotecilor au descris o serie de modalități prin intermediul cărora au reușit să mărească nivelul de utilizare a TIC și să satisfacă nevoile utilizatorilor. Majoritatea bibliotecarilor au promovat activitățile și serviciile oferite de ei pe Facebook, Twitter, blog-ul sau site-ul web al bibliotecii, precum și pe calea afișării externe. Unii au recurs la Google+, Flickr și la posturi locale de TV și radio, și/sau au organizat cursuri interesante sau proiectări de filme pentru atragerea noilor utilizatori. Directorii de biblioteci din zonele rurale sunt de părere că în comunitățile mici publicitatea din gură în gură a funcționat eficient și că nu este necesar să se investească eforturi în canale publicitare suplimentare.

*"Când este vorba de persoane cu venit mic... noi oferim servicii gratuite, și este normal ca acestea să își manifeste interesul față de biblioteca publică. Noi participăm la emisiuni transmise pe posturile locale de TV și radio, unde suntem invitați să promovăm serviciile noastre. E probabil că pot afla despre noi pe această cale. De asemenea, mergem în școli*

*și grădinițe de copii, și realizăm activități în afara bibliotecii.” (Manager senior de bibliotecă, zonă urbană)*

Pentru atragerea unor noi utilizatori, sesiunile de instruire oferite de biblioteci au fost adaptate necesităților comunității. De exemplu, o bibliotecă care nu reușea inițial să atragă persoane adulte a organizat cursuri de instruire pentru copii, sperând ca prin intermediul acestora să trezească și interesul părinților față de activitățile desfășurate. La fel, bibliotecarii dintr-o localitate cu un nivel al emigrării înalt au încercat să intre în contact cu persoanele mai în vârstă a căror familii locuiesc în străinătate.

Bibliotecile din orașe au reușit foarte bine în tentativa lor de orientare către persoanele mai în vârstă. Sesiunile de instruire “Buni-net” și “Sense” (cursuri structurate de instruire digitală adresate persoanelor în vârstă) reprezintă unele exemple de programe elaborate în special pentru persoanele în vârstă; în plus, bibliotecile orașenești au atras această categorie de utilizatori și cu ajutorul parteneriatului cu primăriile, azilurile și cluburile de seniori. Totuși în zonele semi-rurale se consideră că este mai dificil de ajuns la persoanele în vârstă și cursurile de alfabetizare digitală pentru ei nu s-au bucurat de aceeași popularitate.

În ceea ce privește persoanele cu dizabilități, părerea conform căreia este dificil de ajuns la acestea este unanimă. ONG-urile sau asociațiile sunt văzute drept unicul mod de a aborda persoanele cu dizabilități, care deseori nu se arată deschise către utilizarea TIC, iar în unele biblioteci nu există căi de acces pentru persoanele în scaun rulant. Atunci când bibliotecarii merg ei înșiși în vizită la persoanele cu dizabilități, de regulă nu au succes.

Se consideră că este ușor de ajuns la persoanele cu venituri mici, deoarece acestea frecventează bibliotecile fără necesitatea unei strategii speciale care să le vizeze.

Șomerii și persoanele în căutarea unui loc de muncă în general sunt ușor de vizet, deoarece vizitează biblioteca din propria inițiativă. Unele biblioteci organizează sesiuni speciale de instruire structurată de 3 zile pentru aceste grupuri de utilizatori. În cadrul proiectului „Cum să găsești un contract de muncă”, ei au învățat cum să scrie un CV și o scrisoare de intenție și cum să candideze pentru o slujbă. În zonele semi-rurale, persoanele care nu au o slujbă manifestă mai puțin entuziasm în frecventarea acestor cursuri de instruire în grup; în special femeile se simt jenate, astfel încât bibliotecarul se vede nevoit să desfășoare sesiuni de instruire individuale.

Minoritatea romă este considerată ca fiind ușor de abordat, deoarece vin la bibliotecă din propria inițiativă. Managerii de bibliotecă au raportat că utilizatorii de etnie rom produc deranj și disconfort altor utilizatori (și anume, prin comportamente precum insistența de a folosi calculatorul peste limita de timp permis sau utilizând calculatoarele doar în scop de agrement și nu pentru chestiuni mai serioase, precum căutarea unui loc de muncă sau consultarea documentelor) și că li se permite să acceseze biblioteca doar dacă poartă haine curate și nu deranjează alți utilizatori.

Persoanele de naționalitate maghiară sau germană sunt mai dificil de abordat, deoarece manifestă un comportament specific grupurilor închise și preferă să frecventeze biblioteca comunității lor etnice. Pe lângă aceasta, sistemele operaționale instalate în prezent pe calculatoarele din biblioteci sunt doar în limba română, astfel persoanele aparținând altor minorități lingvistice care nu cunosc româna nu le pot folosi.

*“Există biblioteci care dispun de rampă și persoanele cu dizabilități motorii o pot accesa, dar în unele biblioteci pentru astfel de persoane este imposibil să urce scările.” (Manager senior bibliotecă, zonă urbană)*

*"În zona noastră locuiesc și persoane de naționalitate romă care frecventează sala internet. De obicei, ei creează probleme, astfel încât suntem nevoiți să le suspendăm permisul timp de o lună, deoarece nu respectă regulile de comportare în bibliotecă. Durata accesului la internet este de o oră, dar ei vor să stea mai mult timp; în plus, în incinta bibliotecii nu este permis să vorbești sau să folosești telefonul, fapt de care-l semnalăm în repetate rânduri înainte de a le suspenda permisul. Peste o lună ei vin din nou." (Manager senior bibliotecă, zonă urbană)*

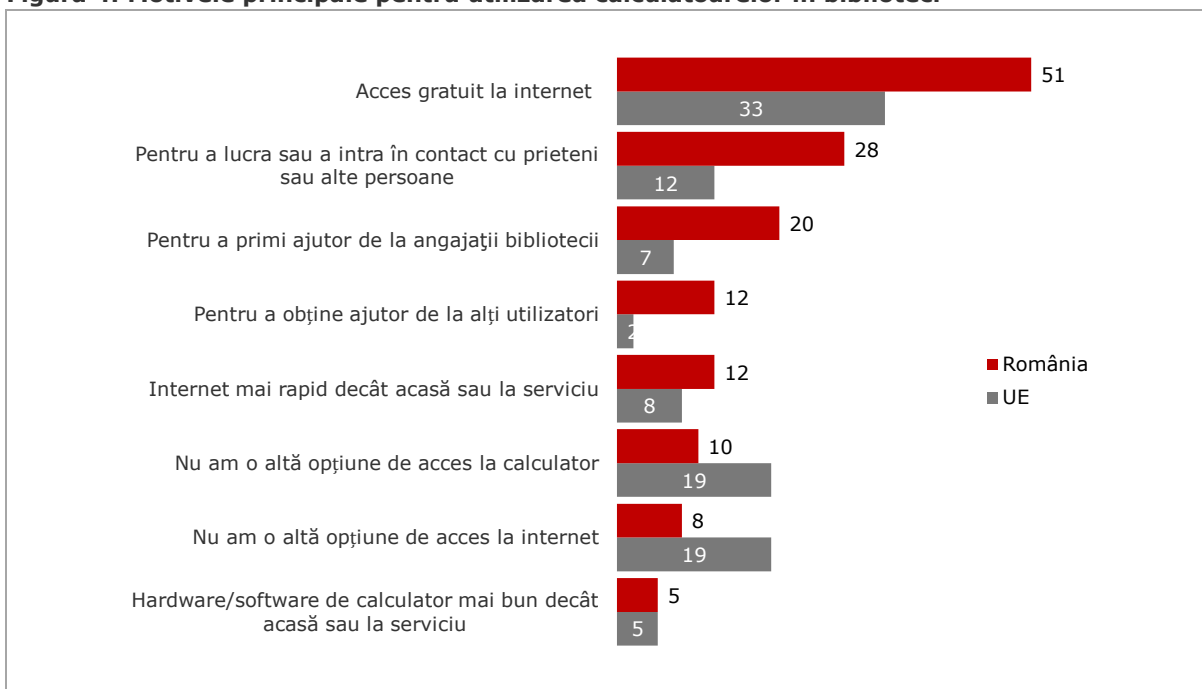
Cât despre motivația respondenților de a folosi serviciile TIC oferite de bibliotecă, printre motivele principale se numără caracterul gratuit al serviciului, precum și faptul că mediul este liniștit și mai puțin deranjant decât în alte locuri, conexiunea la internet este bună și că pot beneficia de imprimantă și scanner. Serviciile CAP oferă, de asemenea, protecție împotriva virusilor și aceasta permite descărcarea în siguranță a documentelor. Sesiunile de instruire structurate reprezintă factorul esențial de atragere a utilizatorilor mai în vârstă și mai ales a celor care nu posedă competențe digitale. Pentru unii utilizatori, localizarea bibliotecii în apropiere și accesul la alte servicii oferite sunt, de asemenea, factori importanți.

### **3.2 Motivele care stau la baza utilizării serviciilor CAP**

Utilizatorii serviciilor CAP intervievați în cadrul sondajului realizat în incinta bibliotecilor au fost întrebați care sunt motivele principale pentru care folosesc calculatoarele, internetul și programele software din bibliotecile publice în ultimele 12 luni. Este evident că în UE, dar mai cu seamă în România, motivația de bază este caracterul gratuit al serviciului (51% în România față de media UE de 33%). În România, utilizatorii au menționat mult mai frecvent decât respondenții din toate cele 17 țări UE faptul că lucrează sau că intră în contact cu prietenii sau cu alte persoane (respectiv 28% față de 12%), precum și faptul că beneficiază de ajutorul bibliotecarilor (20% vs 7%) drept motive pentru care folosesc serviciile CAP în biblioteci.

Cu toate că în România numărul gospodăriilor cu acces la internet la domiciliu (47%) este mult mai mic decât media UE (73%) – conform datelor Eurostat din 2011 – printre motivele principale de utilizare a serviciilor CAP în biblioteci utilizatorii din România menționează mai rar decât cei din UE că nu dispun de o altă opțiune de acces la calculator sau internet.

**Figura 4: Motivele principale pentru utilizarea calculatoarelor în biblioteci**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C8 Care sunt principalele motive pentru care ați ales să utilizați calculatoare, internet și software într-o bibliotecă publică în ultimele 12 luni?

Bază: Toți utilizatorii serviciilor CAP - România (749); UE (11716)

Pe lângă întrebările privind motivele ce stau la baza folosirii calculatoarelor din biblioteci, ilustrate mai sus, utilizatorilor CAP le-au fost adresate două întrebări mai directe despre alte opțiuni de care dispun, în primul rând privind alte locuri unde pot accesa internetul, și ulterior, la locurile unde pot accesa „*gratuit*” internetul. În România, 7% din utilizatorii serviciilor CAP au afirmat că nu au alte oportunități de acces la internet (în comparație cu 11% în UE), iar alți 14% susțin că nu dispun de o sursă de internet gratuit (la fel ca și media UE de 14%). În general, se estimează că 0,1 milioane de utilizatori ai serviciilor CAP din România (20%) nu au un alt loc unde să poată accesa internetul sau unde sa-l poată accesa în mod gratuit.

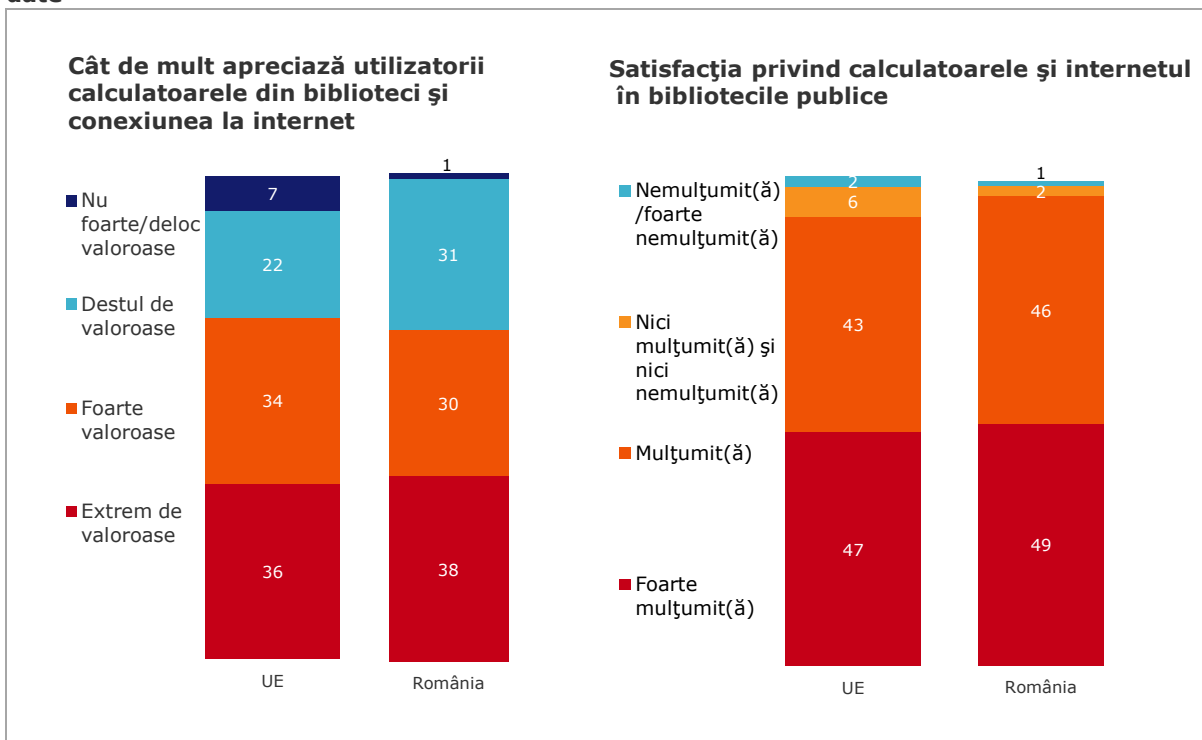
Valoarea atribuită serviciilor CAP de către utilizatorii din România este în mare măsură aceeași cu media înregistrată în UE, după cum se poate vedea în figura 5. Per ansamblu, 99% din utilizatorii din România afirmă că serviciile de calculatoare și internet oferite de biblioteci sunt valoroase, în comparație cu 92% din numărul total al utilizatorilor de servicii CAP la nivel UE. Aproape două cincimi din utilizatorii din România (38%) susțin că este un serviciu extrem de valoros, aproape la fel cu media înregistrată la nivelul UE (36%). Mai puțin de o treime din utilizatorii serviciilor CAP (30%) le apreciază ca fiind **foarte valoroase**, cifră comparabilă cu media UE de 34%. Utilizatorii din România sunt mai predispuși să califice serviciile CAP drept destul de valoroase (31% față de media UE de 22%).

În România, calculatoarele din biblioteci și conexiunea la internet sunt apreciate foarte mult de către utilizatorii care au terminat pregătirea școlară la vârsta de 19 ani sau mai devreme, 53% din ei calificând aceste servicii drept extrem de valoroase.

Nivelul de satisfacție privind calculatoarele și internetul din bibliotecile publice este înalt în rândul utilizatorilor, fiind ilustrat în figura 5. Aproape toți utilizatorii serviciilor CAP din România (95%) afirmă că sunt mulțumiți de acestea. Aproape fiecare al doilea utilizator (49%) spune că este foarte mulțumit,

similar cu media UE (47%). Doar o parte extrem de mică a utilizatorilor (1%) susține că sunt nemulțumiți de accesul la serviciile CAP oferite de biblioteci, cifră comparabilă cu media de 2% la nivel UE.

**Figura 5: Valoarea atribuită serviciilor CAP de către utilizatori și satisfacția lor privind serviciile date**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C30 Cât de mult apreciați calculatoarele bibliotecii și conexiunea la internet? & C31 Cât de mulțumit(ă) sau nemulțumit(ă) sunteți de accesul la calculatoare și internet în bibliotecile publice?

Bază: Toți utilizatorii serviciilor CAP - România (749); UE (11716)

În România, șapte din zece utilizatori ai serviciilor CAP (70%) afirmă că reușesc să găsească imediat un calculator liber atunci când merg la bibliotecă în acest scop, ceea ce corespunde, în linii mari, cu media înregistrată în UE (72%). Aproape fiecare al cincilea utilizator (18%) spune că trebuie să aștepte 10 minute sau mai puțin, ceea ce este comparabil cu media UE (16%). Aproximativ unul din doisprezece utilizatori (8%) susține că trebuie să aștepte cel puțin 10 minute pentru ca un calculator să se elibereze (în comparație cu 7% la nivel UE).

În eșantionul analizat în cadrul cercetării calitative, bibliotecile erau înzestrate cu un număr de calculatoare ce variază între 4 și 10 unități, în funcție de mărimea populației deservite de bibliotecă, toate serviciile CAP având la dispoziție căști audio, webcam, scanner, imprimantă și un proiector video. Câteva biblioteci orășenești aveau și alte echipamente obținute cu alte tipuri de finanțare, precum dispozitive digitale de înregistrare, tablete și sintetizatoare audio. Unica problemă pusă în evidență de unele biblioteci este lipsa fondurilor pentru achiziționarea tonerului și hârtiei.

Managerii bibliotecilor au raportat că atât echipamentele (hardware), cât și programele (software) funcționează bine și sunt suficient de actualizate pentru scopurile în care sunt folosite. Calculatoarele au conexiune la internet în bandă largă, fapt ce permite utilizatorilor să descarce fișiere, să asculte muzică și să vizioneze conținuturi video în regim de streaming. Se întâmplă rareori să se întrerupă conexiunea la internet (este mai ales cazul zonelor semi-rurale): în general, conexiunea este stabilă și viteza este constantă. Majoritatea bibliotecilor furnizează conexiune wi-fi; în bibliotecile orășenești, conexiunea wi-fi



este utilizată de către studenți și profesioniști care lucrează la laptopuri personale; în zonele rurale, conexiunea wi-fi se utilizează mai rar.

Utilizatorii sunt în general mulțumiți de starea echipamentelor puse la dispoziție în biblioteci și afirmă că acestea sunt fiabile și suficient de actualizate pentru a satisface nevoile lor. Conexiunea la internet este considerată ca fiind foarte bună și mult mai eficientă decât în alte locuri. Printre inconvenientele minore utilizatorii menționează că unele căști audio nu funcționează; la fel ca și managerii bibliotecilor, ei se plâng de faptul că nu există suficient toner și hârtie pentru a tipări.

*„Am internet acasă, dar nu funcționează bine, este foarte lent. Pentru unele site-uri trebuie să aștept câte o jumătate de oră ca să pot deschide o pagină, de aceea prefer să vin aici.” (Utilizator, F, 25-39)*

## **4. Impresii despre bibliotecile publice**

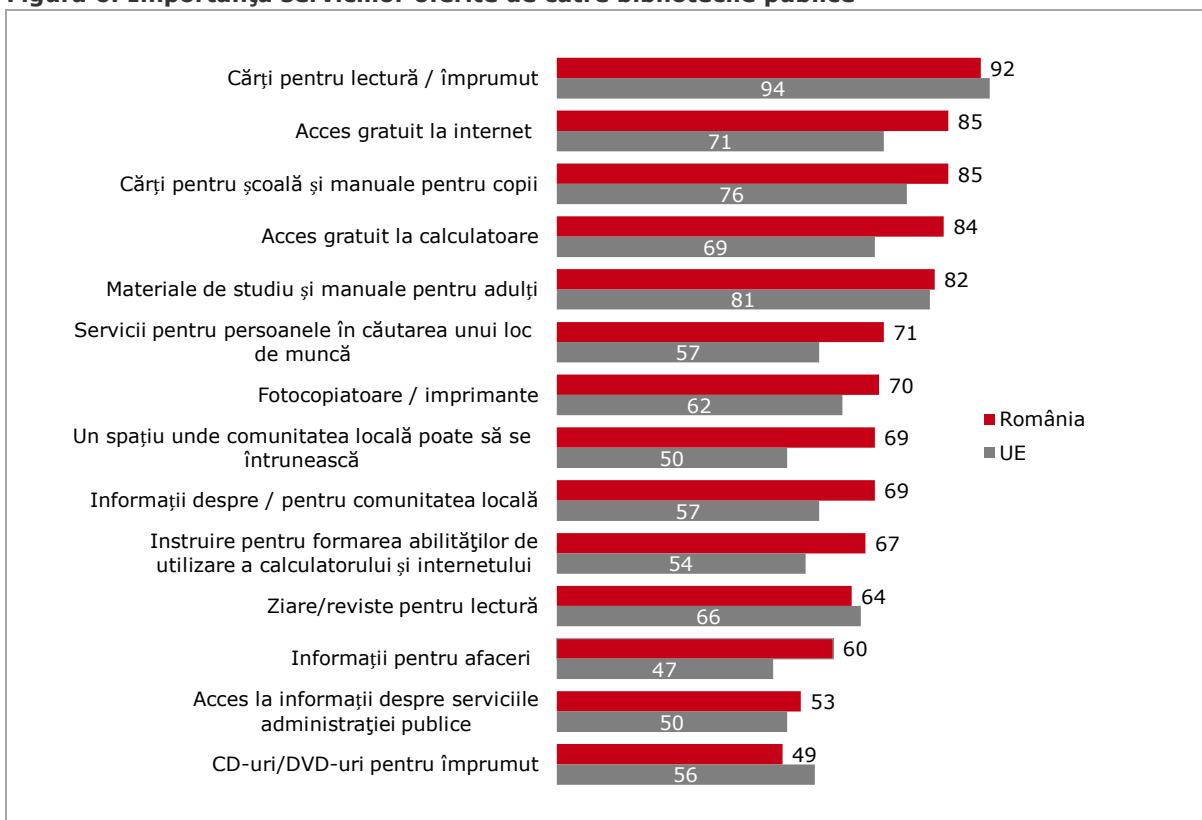
### **1 Importanța serviciilor oferite de biblioteci**

Frecventatorii de biblioteci (atât utilizatorii serviciilor CAP cât și cei ce nu le folosesc) au fost rugați să aprecieze fiecare serviciu dintr-o listă de servicii care ar putea fi oferite de bibliotecă, pe o scală de 5 puncte, pornind de la „extrem de important” până la „deloc important”. În figura 6 este arătat procentajul fiecărui serviciu care a obținut 4 sau 5 puncte în România și pe întreg teritoriul UE.

Utilizatorii din România sunt mai predispuși să atribuie 4 sau 5 puncte majorității serviciilor decât respondenții din UE. Serviciul de bază „cărți pentru lectură/împrumut” este considerat ca fiind cel mai important, și este apreciat drept important de către 92% de utilizatorii din România (și 94% în UE).

„Accesul gratuit la internet” și „accesul gratuit la calculatoare” sunt considerate printre cele mai importante servicii de către utilizatorii din România, iar mai mult de opt utilizatori din zece sunt de părere că fiecare serviciu este important, în comparație cu aproximativ fiecare al șaptelea utilizator din UE. Serviciile referitoare la „cărți pentru școală și manuale pentru copii” (85%) și „materiale de studiu și manuale pentru adulți” (82%) sunt apreciate ca fiind importante de o mare parte a utilizatorilor din România. Două treimi din respondenții din România (67%) apreciază drept important faptul că bibliotecile oferă cursuri de instruire pentru formarea competențelor de utilizare a calculatorului și internetului, în comparație cu media de 54% în UE.

**Figura 6: Importanța serviciilor oferite de către bibliotecile publice**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C15 Cât de important este acest serviciu ce poate fi oferit de bibliotecile publice?  
 Bază: Toți utilizatorii bibliotecilor - România (1496); UE (24253)

În cadrul cercetării calitative, utilizatorii descriu atmosfera bibliotecii în mod pozitiv, caracterizând-o drept liniștită, plăcută, prielnică pentru comunicare, prietenoasă și cordială. Majoritatea utilizatorilor au stabilit relații bune cu membrii personalului bibliotecii, care sunt percepuți ca „învățători” sau chiar persoane familiare.

## 4.2 Eficiența și finanțarea bibliotecilor publice

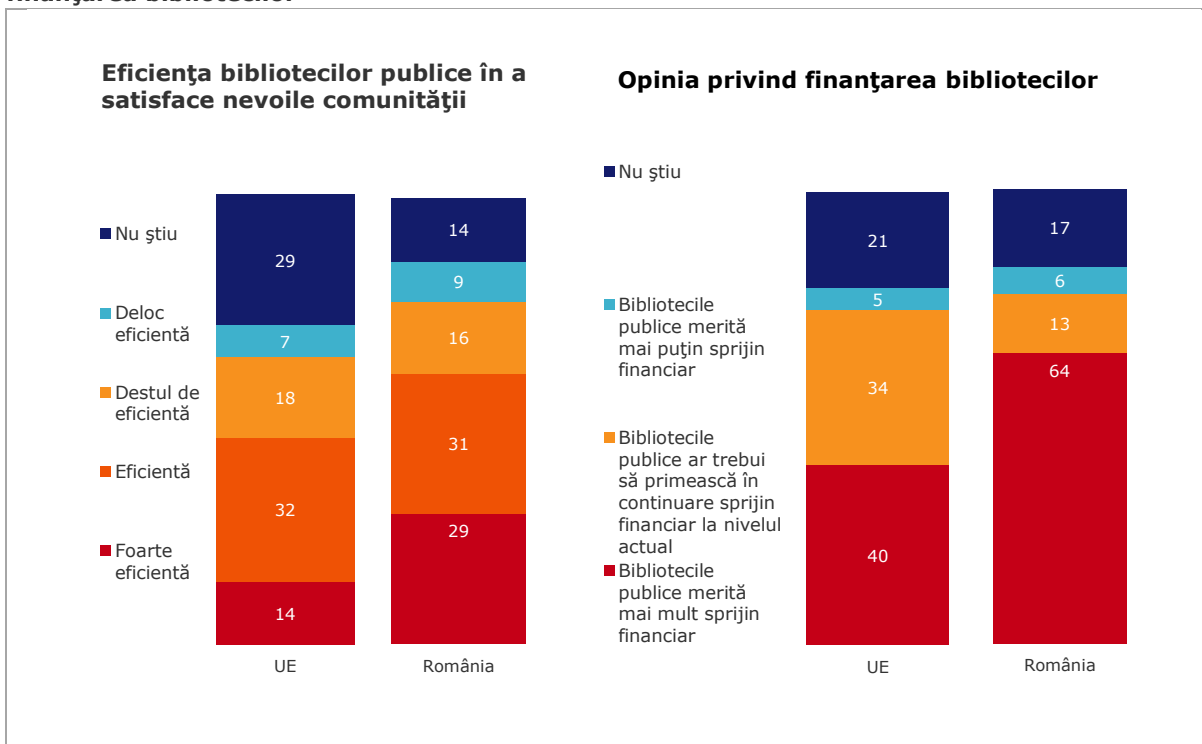
Peste trei pătrimi (77%) din publicul general în România (inclusiv utilizatorii bibliotecilor și persoanele care nu le frecventează) sunt de părere că bibliotecile sunt foarte eficiente, eficiente sau destul de eficiente în a satisface nevoile comunității locale. Această cifră este mai mare decât media UE de 64% obținută în cele 17 țări participante la studiu.

În România, utilizatorii bibliotecilor sunt de părere aproape în unanimitate (95% din numărul total) că bibliotecile sunt eficiente în satisfacerea nevoilor comunității locale, iar utilizatorii serviciilor CAP se exprimă în mod unanim (100%) la acest capitol.

Puțin sub două treimi (64%) din publicul general din România consideră că bibliotecile merită mai mult sprijin financiar decât cel primit la momentul actual, un rezultat mult mai înalt decât media UE în toate cele 17 țări (40%). Aproximativ un utilizator din opt (13%) este de părere că resursele financiare ar trebui să rămână la fel cu cele alocate în prezent, cifră semnificativ mai mică decât media UE de 34%. Fiecare al șaselea utilizator (17%) nu și-a putut exprima opinia în legătură cu acest aspect, rezultat ce se situează puțin sub media europeană de 21%. Doar 6% din publicul din România consideră că bibliotecile publice merită *mai puțin* sprijin financiar, cifră ce coincide practic cu media UE (5%).

Nu este surprinzător că utilizatorii bibliotecilor și serviciilor CAP afirmă mult mai frecvent decât non-utilizatorii că bibliotecile merită să primească mai multe resurse financiare – 84% din numărul total al utilizatorilor de biblioteci și 88% din respondenții care folosesc serviciile CAP s-au exprimat în favoarea acestui fapt.

**Figura 7: Eficiența bibliotecilor publice în satisfacerea nevoilor comunității și opinia privind finanțarea bibliotecilor**



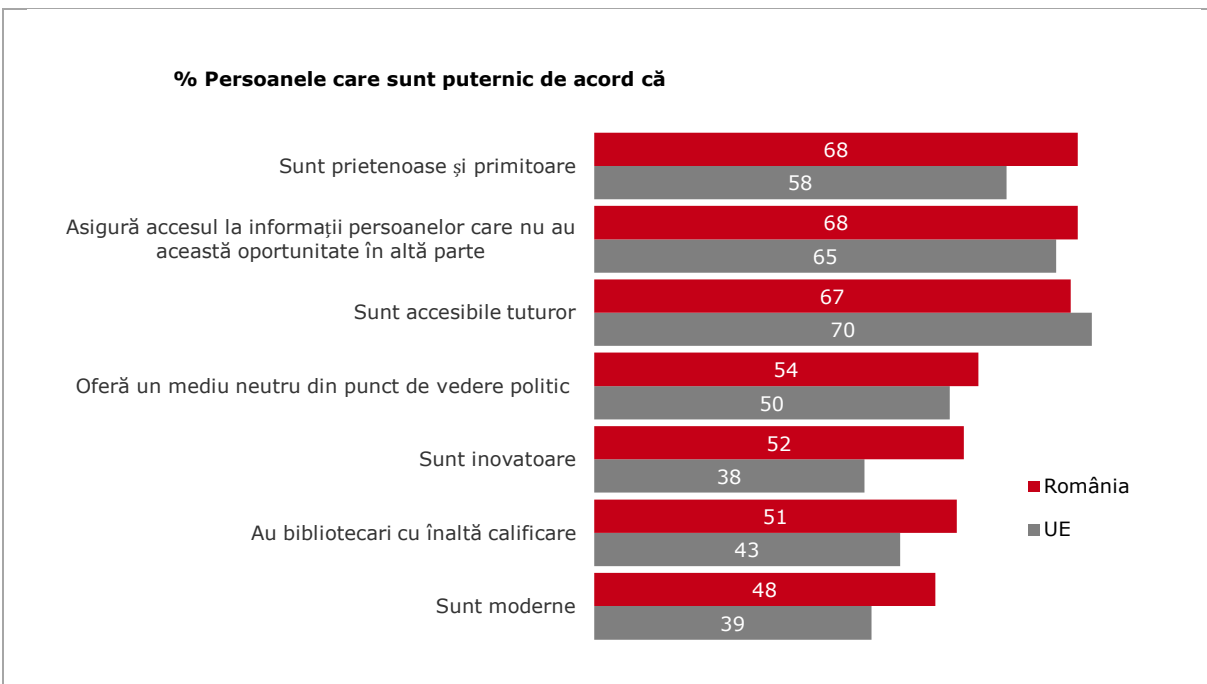
Sursă: Sondaj Omnibus - Q6 Cât de eficientă credeți că este biblioteca publică locală în satisfacerea nevoilor din comunitatea dvs.? & Care dintre următoarele afirmații se apropie cel mai mult de opinia dvs. în ceea ce privește finanțarea actuală pentru bibliotecile publice?

Bază: Toți respondenții adulți - România (1117); UE (17816)

### 4.3 Percepțiile privind bibliotecile publice

Toți utilizatorii bibliotecilor au fost rugați să își exprime părerea despre bibliotecile publice, indicând gradul în care sunt de acord/în dezacord cu fiecare din aspectele enumerate. Figura 8 prezintă proporția respondenților din România și din UE care sunt puternic de acord cu fiecare dintre afirmațiile propuse. În comparație cu utilizatorii bibliotecilor din UE, respondenții din România sunt mai predispuși să afirme că sunt puternic de acord cu faptul că bibliotecile publice „Sunt prietenoase și primitoare” (68% față de 58% în UE). Un număr similar al utilizatorilor din România (aproape două treimi) sunt puternic de acord cu faptul că bibliotecile publice „Sunt accesibile tuturor” și „Asigură accesul la informații persoanelor care nu au această oportunitate în altă parte”, fapt ce coincide, în linii generale, cu media rezultatelor obținute la nivelul UE privind aceste aspecte. Comparativ cu media UE, în cazul utilizatorilor din România este mai probabil ca ei să fie puternic de acord cu faptul că bibliotecile publice „Sunt inovatoare” (52% vs 38%), „Sunt moderne” (48% vs 39%) și „Au bibliotecari cu înaltă calificare” (51% vs 43%).

**Figura 8: Percepții privind bibliotecile publice**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C29 În ce măsură sunteți de acord sau în dezacord cu următoarele afirmații?  
Bază: Toți utilizatorii bibliotecilor. România (1496); UE (24253)

## 5. Învățarea informală și non-formală

Bibliotecile publice joacă un rol fundamental în furnizarea instruirii non-formale/informale - un component al politicii de învățare continuă a Comisiei Europene, în special cu referință la aspectul legat de *incluziunea socială*. Acest rol al bibliotecilor a fost analizat întrebând utilizatorii acestora dacă au luat parte la vreo activitate educativă desfășurată într-o bibliotecă publică în ultimele 12 luni.

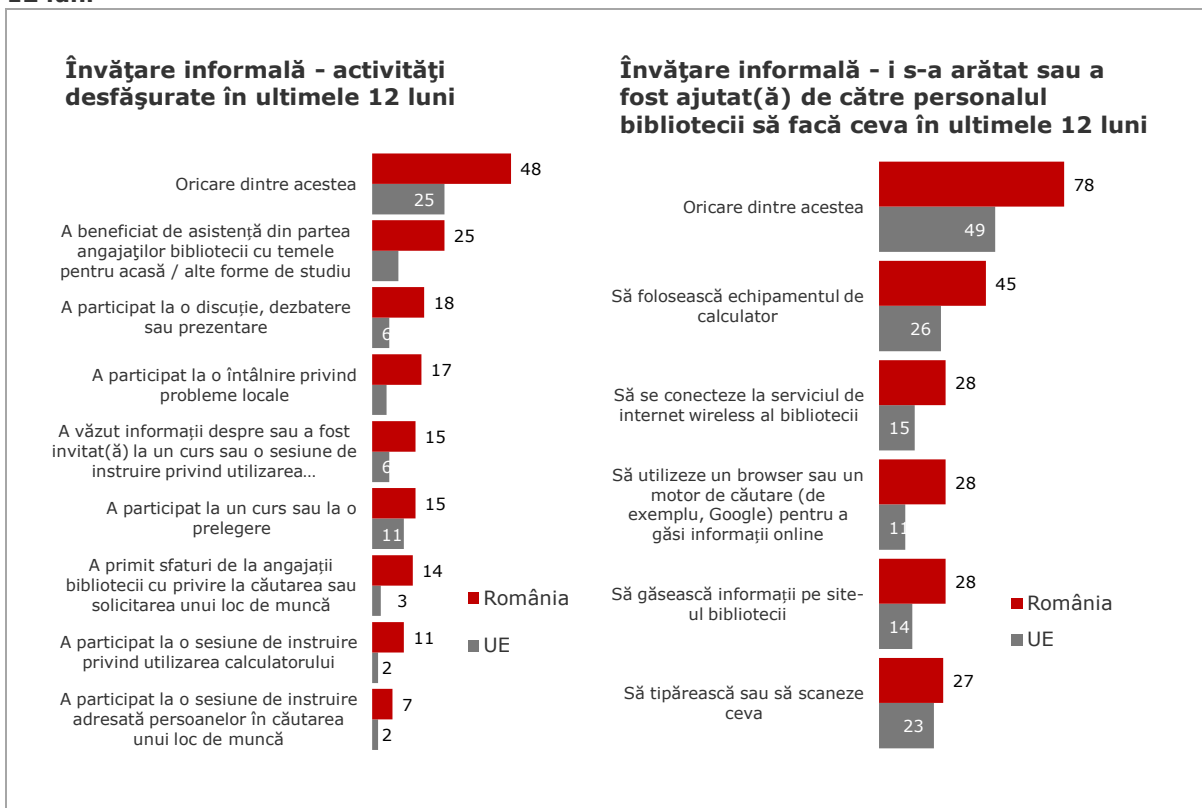
În general, un pic mai puțin de jumătate din toți respondenții din România (48%) au participat la activități cu caracter educațional în ultimele 12 luni, un număr foarte înalt în comparație cu media UE de 25%. Aceasta se oglindește în profilul utilizatorilor de biblioteci din România, format din persoane mai tinere decât media UE, și implică faptul că bibliotecile românești își concentrează eforturile asupra cursurilor de instruire.

Nivelul de participare la toate activitățile educative este mai înalt în România decât în întreaga UE (figura 9), în special privind:

- Primirea asistenței din partea angajaților bibliotecii la efectuarea temelor pentru acasă/alte forme de studiu (25% vs media UE 9%)
- Participarea la o discuție, dezbateră sau prezentare (18% vs media UE 6%)
- Participarea la o întâlnire privind probleme locale (17% vs media UE 5%)
- Faptul că a văzut informații despre sau a fost invitat(ă) la un curs sau o sesiune de instruire privind utilizarea calculatorului (15% vs media UE 6%).
- Primirea sfaturilor de la angajații bibliotecii cu privire la căutarea/solicitarea unui loc de muncă (14% vs media UE 3%)
- Participarea la o sesiune de instruire privind utilizarea calculatorului (11% vs media UE 2%)

În ceea ce privește dobândirea competențelor de utilizare a calculatorului, circa 330.000 de adulți din România au frecventat un curs de instruire organizat în incinta bibliotecii în ultimele 12 luni.

**Figura 9: Activități de învățare informală desfășurate sau prezentate utilizatorilor în ultimele 12 luni**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C16 În ultimele 12 luni, ați desfășurat oricare dintre următoarele activități într-o bibliotecă publică & C17 În ultimele 12 luni, vi s-a arătat cum sau ați fost ajutat(ă) să faceți oricare din următoarele lucruri de către angajații unei biblioteci publice...

Bază: C16 - Toți utilizatorii bibliotecilor - România (1496); UE (24253). C17- Toți utilizatorii serviciilor CAP - România (749); UE (11716).

După cum se poate vedea în figura 9, personalul bibliotecilor publice a jucat un rol fundamental privind sprijinul acordat utilizatorilor în procesul de învățare informală. Per ansamblu, peste trei pătrimi (78%) din utilizatorii din România au văzut demonstrații sau au fost ajutați să facă ceva de către un membru al personalului bibliotecii în ultimele 12 luni, un rezultat mult mai înalt în comparație cu media UE de 49%.

De obicei, ajutorul oferit utilizatorilor din România de către angajații bibliotecilor ține de folosirea echipamentelor de calculator, urmând conectarea la serviciul internet al bibliotecii prin intermediul rețelei wi-fi, folosirea unui browser/motor de căutare pentru găsirea informațiilor, precum și sprijin în a căuta informații pe site-ul web al bibliotecii. Aproape fiecare al treilea utilizator afirmă că personalul bibliotecii l-a ajutat cu fiecare dintre aceste sarcini.

În cadrul studiului calitativ, utilizatorii erau mulțumiți de sprijinul oferit de către angajații bibliotecii în utilizarea serviciilor CAP, afirmând să personalul era disponibil în orice moment să răspundă la întrebările lor sau să-i ajute să obțină rezultatele dorite. Angajații le-au dat sfaturi privind diverse aspecte, de la simpla navigare pe net, crearea adreselor de e-mail, Facebook sau Skype, vizionarea facturilor online,

folosirea camerei web, a tastaturii și mouse-ului, inscripționarea CD-urilor și a DVD-urilor, navigarea pe portalurile cu locuri de muncă sau pe site-uri web care conțin texte legislative, precum și ajutor cu elaborarea CV-urilor și scrisorilor de intenție. Astfel de sfaturi sunt apreciate mult de către utilizatorii fără experiență care susțin că angajații bibliotecilor explică lucrurile în mod clar și dau dovadă de multă răbdare atunci când este necesar să le repete. Respondenții ce foloseau pentru prima dată serviciile CAP sunt de părere că, fără ajutorul primit din partea personalului bibliotecii, ei nu ar fi fost în stare să depășească dificultățile cu care s-au confruntat atunci când au accesat prima dată TIC.

Majoritatea bibliotecilor organizează sesiuni de instruire structurate pe teme ce includ: primii pași în obținerea competențelor digitale, navigarea pe internet, crearea și folosirea unei adrese de e-mail, postări pe bloguri, cursuri privind angajarea în muncă și Microsoft Office. Cursurile sunt organizate în funcție de necesitățile grupului de utilizatori, astfel încât, dacă grupul este format din persoane în vârstă, ritmul este mai lent.

*„De obicei, colegii organizează grupuri de 3-4 persoane. Ei ar putea forma și grupuri mai mari, dar preferă să lucreze cu grupuri de dimensiuni mai mici, deoarece pot explica totul în mod individual fiecărui utilizator, arătându-i cum să folosească mouse-ul. Personalul recurge la explicații simple, fără a dicta sau a scrie, adică fără a face ceva ce nu va fi pe înțelesul utilizatorilor. De regulă, cursul durează o lună de zile.” (Manager bibliotecă, zonă urbană)*

Utilizatorii care au participat la sesiunile de instruire sunt, de obicei, persoane în vârstă, care au fost ajutate să obțină competențe digitale de bază. Ele sunt de părere că cursurile au fost foarte practice, logice, coerente și foarte utile, fiind adaptate necesităților lor, și apreciază modalitatea de predare, de exemplu, faptul că nu este necesar să înregistreze în scris multe informații.

*„Explicațiile erau făcute atât de bine încât era practic imposibil să nu asimilezi materialul. Mă refer la stilul și talentul de predare.” (Utilizator, M, 65+)*

## **6. Utilizarea serviciilor CAP în scop de afaceri și angajare în muncă**

Bibliotecile publice au un rol important nu doar în ceea ce privește posibilitatea de îmbunătățire a nivelului de competențe în cadrul comunității - dar și în vederea ocupării forței de muncă; iată de ce rolul jucat de acestea privind sprijinul acordat cetățenilor europeni pentru a accesa oportunitățile de angajare în muncă reprezintă un subiect esențial al acestui studiu.

Aproape două cincimi (39%) din utilizatorii serviciilor CAP în România au folosit calculatoarele din biblioteci în ultimele 12 luni în scopul unei activități legate de căutarea unei slujbe, un rezultat mai înalt decât media UE de 30%. Acest procent reprezintă aproximativ 0,2 milioane de utilizatori ai serviciilor CAP care le-au folosit pentru activități legate de angajarea în muncă.

Per ansamblu, în ultimele 12 luni 5% din utilizatorii serviciilor CAP din România au folosit un calculator cu acces public pentru a solicita un loc de muncă (în România sau în altă țară UE), ceea ce reprezintă circa 28.000 de adulți din România. 33% dintre aceștia afirmă că au reușit să găsească o slujbă, fapt ce înseamnă că în ultimele 12 luni 2% din toți utilizatorii serviciilor CAP din România – adică aproximativ 9.000 de adulți – au aplicat pentru o slujbă și au reușit să o obțină folosind un calculator cu acces public.

Personalul bibliotecilor publice a jucat un rol important, organizând activități de asistență legate de ocuparea forței de muncă prin intermediul serviciilor CAP, după cum este arătat în figura 10; o treime (34%) din utilizatorii serviciilor CAP în România afirmă că li s-a arătat cum sau au fost ajutați să

desfășoare o activitate de acest gen (un procent mult mai înalt decât media UE de 11%). De cele mai multe ori, personalul bibliotecii a furnizat asistență utilizatorilor din România, ajutându-i să își îmbunătățească competențele necesare la locul de muncă actual (14% față de media UE de 4%) și să scrie un CV (13% față de media UE de 5%)

**Figura 10: Activități legate de angajarea în muncă desfășurate în ultimele 12 luni cu utilizarea serviciilor CAP**

Activități legate de angajarea în muncă - A folosit calculatoare în ultimele 12 luni pentru...			Activități legate de angajarea în muncă - I s-a arătat/a fost ajutat(ă)... de către personalul bibliotecii în ultimele 12 luni		
	%	România UE		%	România UE
<b>Oricare din cele menționate mai jos</b>		<b>39 30</b>	<b>Oricare din cele menționate mai jos</b>		<b>34 11</b>
A găsi informații despre căutarea și / sau solicitarea unui loc de muncă	15	14	Să-și îmbunătățească competențele necesare la locul de munca actual	14	4
A căuta locuri de muncă	11	13	Cum să scrie un CV	13	5
A scrie un CV sau o scrisoare de intenție	12	12	Cum să dezvolte abilitățile necesare pentru obținerea unui loc de muncă	9	2
A-și îmbunătăți competențele necesare la locul de munca actual	16	11	Cum să caute un loc de muncă online (precum găsirea unei companii de recrutare, căutarea informațiilor despre angajator)	8	3
A aplica pentru locuri de muncă în această țară	5	10	Cum să aplice pentru un loc de muncă online	5	2
A căuta informații despre un angajator	5	8	Cum să caute și să aplice pentru locuri de muncă în alte țări UE	3	1
A găsi o companie de recrutare	8	5			
A utiliza foi de calcul/date	2	3			
A căuta locuri de muncă în alte țări UE	3	2			
A aplica pentru locuri de muncă în alte țări UE	2	1			

Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C18 În ultimele 12 luni, ați folosit calculatoarele disponibile în bibliotecile publice pentru... & C20 În ultimele 12 luni, vi s-a arătat cum / ați fost ajutat(ă) de către angajații unei biblioteci publice să faceți oricare dintre următoarele lucruri...

Bază: Toți utilizatorii serviciilor CAP. România (749); UE (11716).

Utilizatorii serviciilor CAP au fost întrebați dacă au folosit calculatoarele cu acces public pentru a desfășura diverse activități legate de afaceri în ultimele 3 luni. Circa unul din nouă respondenți a recurs la serviciile CAP pentru a lua parte la rețele profesionale (11% în comparație cu media UE de 6%), iar aproximativ unul din doisprezece utilizatori (8%) le-a folosit cu scopul de a găsi informații necesare pentru afacerea lor – un număr mai mic decât media UE de 20%.

În cadrul studiului calitativ s-a constatat că activitățile organizate de biblioteci în vederea furnizării de asistență în scop de afaceri includeau sprijin primit la crearea unui blog, prin care utilizatorul era ajutat să își promoveze afacerea, faptul de a permite utilizatorilor să desfășoare sarcini de afaceri online, precum și asistență cu găsirea informațiilor referitoare la finanțarea antreprenoriatului social și participarea în astfel de scheme de finanțare.

*„În 2011, APIA (Agenția de Plăți și Intervenții în Agricultură) a trimis câțiva ingineri agronomi să furnizeze servicii de orientare pentru fermieri privind folosirea calculatoarelor.” (Manager senior, Bibliotecă zonă urbană)*

*"Sunt reprezentantă AVON și vin aici să-mi plasez comenzile. Înainte făceam aceasta prin telefon, dar acum este mai ușor.” (Utilizator, F, 40-64)*

Bibliotecile oferă sprijin pentru utilizatorii care nu sunt angajați în muncă în vederea căutării unei slujbe, inclusiv ajutor cu scrierea CV-ului și scrisorilor de referință, precum și furnizând sfaturi despre modalitățile de candidare pentru un loc de muncă. Acest gen de activități au fost incluse în sesiuni de instruire structurate, dar sunt realizate și prin intermediul intervențiilor de asistență informală. Unii bibliotecari acordă o atenție deosebită acestor domenii de activitate, prezentând informațiile relevante în cadrul unor cursuri ce durează 3 zile; alții pur și simplu oferă acest gen de consiliere la solicitarea utilizatorului. Traducerea CV-urilor în diverse limbi și consilierea privind interviurile de angajare sunt câteva exemple suplimentare de asistență furnizată de către bibliotecari în cazurile când consideră că posedă competențele necesare în acest sens.

## **7. E-guvernare și cetățenia activă**

În cadrul agendei „Connecting Europe”, bibliotecile publice reprezintă o rețea de puncte de acces digital public care pot furniza asistență pentru furnizarea eficientă a accesului la e-guvernare. Utilizatorii de calculatoare au fost întrebați despre modul în care interacționează cu autoritățile publice folosind serviciile CAP, inclusiv despre obținerea informațiilor de pe site-urile web ale autorităților publice, descărcarea formularelor oficiale, trimiterea formularelor completate, furnizarea feedbackului/opiniilor sau perspectivelor către autoritățile publice, precum și despre orice alte modalități la care recurg pentru a interacționa cu autoritățile publice online.

Conform datelor Eurostat, nivelul de utilizare a sistemelor de E-guvernare de către respondenții din România este mult mai redus decât media UE. Doar 7% din persoanele adulte din România au recurs la internet în ultimele 12 luni pentru a interacționa cu autoritățile publice, în comparație cu 41% la nivel european. De asemenea, cetățenii din România folosesc internetul mult mai rar decât media UE pentru a obține informații de pe site-urile web ale autorităților publice (7% față de 35%).

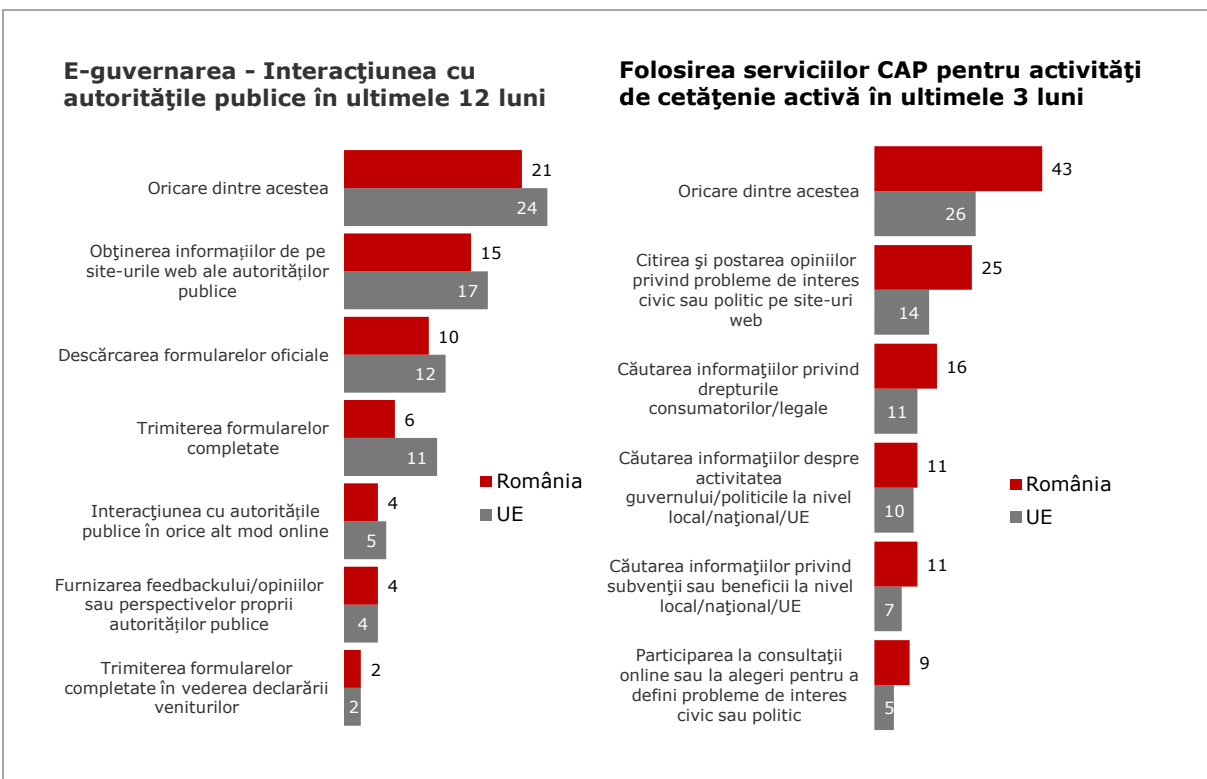
În cadrul sondajului realizat în biblioteci s-a constatat că aproximativ fiecare al cincilea utilizator de servicii CAP în România (21%) a folosit calculatoarele cu acces public pentru a contacta autoritățile publice în ultimele 12 luni, puțin sub media europeană (24%), aceste cifre fiind semnificativ mai mari decât cele ale constatărilor Eurostat referitoare la toate persoanele adulte din România. De cele mai multe ori, utilizatorii serviciilor CAP interacționează cu autoritățile publice pentru a obține informații de pe site-urile web ale acestora și pentru a descărca documente oficiale (10%). În ambele cazuri, aceste date corespund, în linii generale, cu rezultatele obținute per ansamblu în cele 17 țări UE, dar depășesc cu mult rezultatele Eurostat privind toate persoanele adulte din România.

Utilizatorilor de calculatoare le-au fost adresate și câteva întrebări despre modul în care folosesc serviciile CAP pentru activitățile lor legate de angajamentul civic și cetățenia activă (Figura 11). Acestea țineau de aspecte precum participarea civică (citirea/postarea opiniilor, participarea la consultații online, petiții etc.) și căutarea informațiilor despre drepturile consumatorilor și drepturile legale, precum și despre activitatea guvernului sau politică, sau despre subvenții/beneficii. Pe ansamblu, 43% din utilizatorii serviciilor CAP din România au folosit un calculator cu acces public pentru activități de angajament civic în ultimele 3 luni, ceea ce reprezintă un rezultat mult mai înalt decât media UE (26%). Cele mai frecvente activități de angajament în viața comunității menționate de utilizatorii din România sunt citirea și postarea opiniilor pe



probleme de natură civică sau politică pe site-uri web (25% pentru România în comparație cu 14% în UE) și căutarea informațiilor despre drepturile consumatorilor/legale (16% pentru România vs 11% în UE).

**Figura 11: E-guvernarea - Interacțiunea cu autoritățile publice în ultimele 12 luni**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C23 Ați interacționat cu autoritățile publice pe internet, folosind un calculator într-o bibliotecă publică în scopuri personale în ultimele 12 luni în legătură cu următoarele activități... & C10 Pentru care dintre următoarele activități ați utilizat internetul pe calculatoarele din bibliotecile publice în ultimele 3 luni...  
 Bază: Toți utilizatorii serviciilor CAP. România (749); UE (11716).

Conform constatărilor făcute în cadrul studiului calitativ, unele biblioteci au elaborat activități de instruire referitoare la educația în domeniul financiar, care erau pe cale de a fi lansate. "Bani IQ" este un exemplu de astfel de proiecte educaționale, care își propune să instruiască utilizatorii privind chestiuni economice și fiscale de bază. Pe lângă aceasta, bibliotecile au oferit asistență fermierilor la completarea formularelor APIA (Agenția de Plăți și Intervenții în Agricultură), la găsirea informațiilor privind alocarea fondurilor nerambursabile ale UE, precum și consiliere privind locurile unde pot găsi versiuni actualizate ale legislației românești și europene.

Cât despre participarea civică, bibliotecile încurajează utilizatorii să ia parte la evenimente în domeniul ecologiei, promovării destinațiilor turistice locale, voluntariatului în favoarea persoanelor în vârstă aflate în aziluri și organizarea evenimentelor culturale și sociale, precum festivaluri și școli de vară.

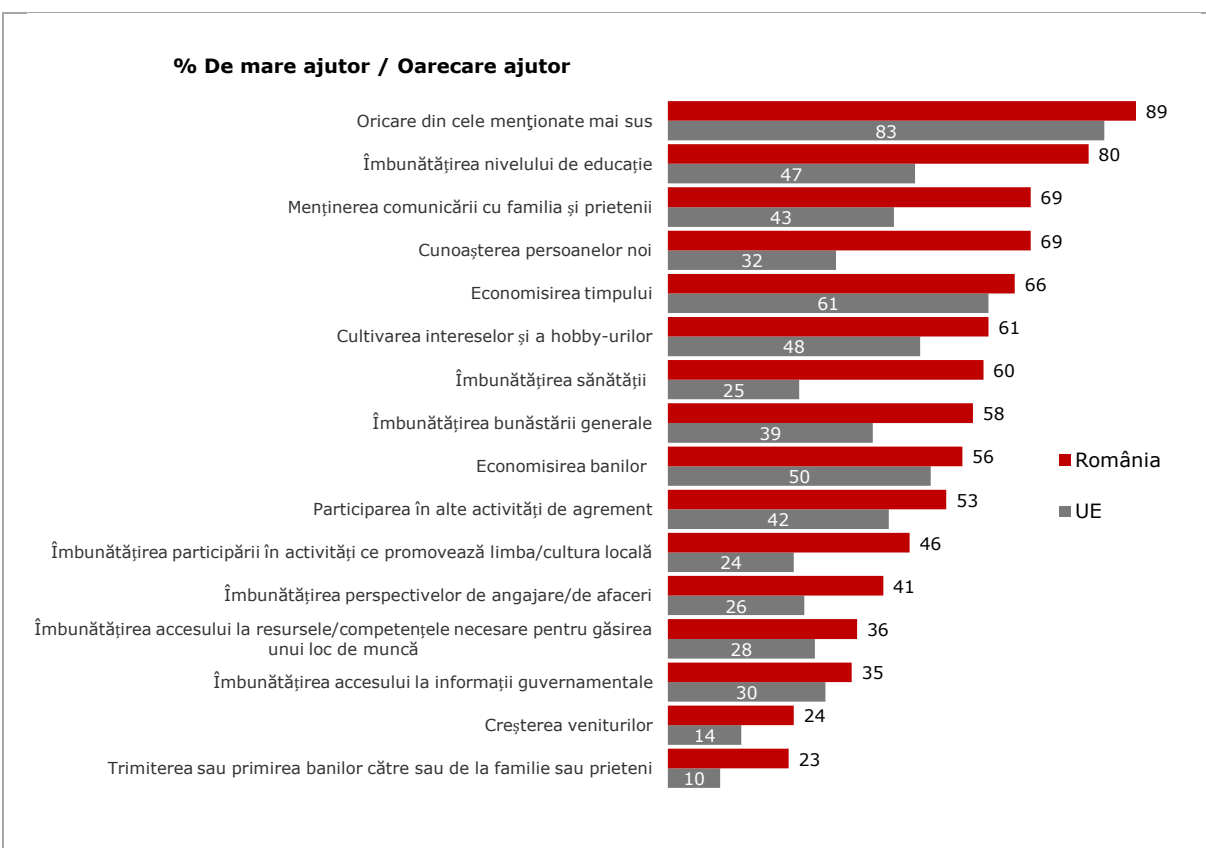
## 8. Impacturi

Unul dintre scopurile principale ale acestui studiu constă în evaluarea impactului exercitat de creșterea participării digitale în rândurile utilizatorilor prin intermediul serviciilor CAP. Acesta a fost evaluat atunci când utilizatorii calculatoarelor cu acces public au fost solicitați să se exprime asupra utilității folosirii calculatoarelor în incinta bibliotecilor publice în ultimele 12 luni, prin prisma unui șir de domenii de interes, precum economisirea timpului și a banilor și creșterea accesului la informații și resurse.

Aproape fiecare al nouălea utilizator al serviciilor CAP din România (89%) afirmă că folosirea calculatoarelor cu acces public le este de mare ajutor în cel puțin unul din domeniile despre care au fost întrebați, un rezultat mai înalt decât media UE (83%), ceea ce reprezintă circa 0,5 milioane de persoane din România.

Figura 12 ilustrează procentul respondenților care susțin că utilizarea calculatoarelor cu acces public le-a fost de ajutor în fiecare domeniu, atât în România, cât și în întreaga UE.

**Figura 12: Impactul serviciilor CAP asupra utilizatorilor**



Sursă: Sondaj realizat în biblioteci - C28 În ultimele 12 luni, folosirea calculatoarelor în bibliotecile publice v-a fost de ajutor în următoarele domenii?

Bază: C28 - Toți utilizatorii serviciilor CAP. România (749); UE (11716).

Utilizatorii serviciilor CAP în România sunt mai predispuși decât utilizatorii din UE să afirme că folosirea calculatoarelor cu acces public i-a ajutat în toate domeniile analizate. Ei menționează cel mai frecvent utilitatea acestor servicii cu pentru îmbunătățirea nivelului de educație (80%), un rezultat mult mai înalt decât media UE de 47%, ceea ce oglindește profilul de vârstă relativ tânăr al utilizatorilor de servicii CAP. Urmează menținerea comunicării cu familia și prietenii (69% vs media UE de 43%), cunoașterea

persoanelor noi (69% vs 32%) și economisirea timpului (66% vs 61%). Mai mult de jumătate (56%) din utilizatorii serviciilor CAP din România, în comparație cu jumătate (50%) la nivel european, afirmă că calculatoarele cu acces public i-au ajutat să economisească bani, ceea ce reprezintă aproximativ 300.000 de persoane care utilizează astfel de servicii în România.

Per ansamblu, se estimează că în ultimele 12 luni folosirea serviciilor CAP în România a ajutat:

- 420.000 de persoane să își îmbunătățească nivelul de educație
- 210.000 de persoane să își îmbunătățească perspectivele de angajare în muncă sau perspectivele de reușită în afaceri
- 190.000 de persoane să își îmbunătățească accesul la resursele necesare pentru a găsi o slujbă
- 130.000 de persoane să își mărească venitul
- 180.000 persoane să își îmbunătățească accesul la informații guvernamentale

În cadrul studiului calitativ, s-a constatat că folosirea TIC în biblioteci presupune un șir de impacturi pozitive asupra utilizatorilor. În special persoanele în vârstă resimt beneficiile acestora în urma dezvoltării competențelor digitale de bază, deoarece aceasta le permite să desfășoare activități online, pe care altminteri nu ar fi putut să le realizeze, precum comunicarea cu persoanele dragi și căutarea informațiilor despre sănătate online. Utilizatorii de toate vârstele au avut posibilitatea de a-și dezvolta talentele, hobby-urile și interesele de o viață învățând cum să găsească informații relevante online. După cum a fost menționat mai sus, persoanele în căutarea unui loc de muncă au învățat cum să scrie un CV și să candideze pentru o slujbă online.

Iată câteva exemple de beneficii resimțite de utilizatori, raportate de către personalul bibliotecii: o mamă, care nu-și putea permite să sune fiica care locuiește în Turcia folosind linia de telefonie fixă, a învățat să folosească Skype ca să o audă și să o vadă; un adolescent de etnie romă pe care un bibliotecar l-a îndrumat și l-a ajutat cu teme pentru acasă a reușit în acest mod să își realizeze visul din copilărie de a deveni asistent medical de ambulanță; și o persoană fără adăpost a învățat să administreze propriul blog de fotografii, unde posta fotografii făcute în comunitatea sa.

*„Avem o persoană care se confruntă cu niște probleme; el nu are o slujbă... Vine la bibliotecă în fiecare zi. Face fotografii și vine aici ca să le descarce. [...] Are un blog unde încarcă fotografiile făcute în comunitate. Și deoarece acasă nu are nicio condiție, nici încălzire, nici apă curentă, biblioteca este unicul loc unde el poate accesa internetul – altminteri el nu ar avea această posibilitate.” (Manager senior, Bibliotecă zonă urbană)*

*„Mulți dintre tinerii care au crescut în instituții au găsit o slujbă, dar nu pot afirma că s-au integrat din punct de vedere social. TIC i-a ajutat să își găsească o slujbă, deoarece au intrat în contact cu alte persoane, au trimis CV-ul lor... Unul dintre aceștia a găsit un loc de muncă în străinătate. El a plecat peste hotare, a fost angajat, iar după aceasta alți tineri s-au dus acolo.” (Manager senior, Bibliotecă zonă urbană)*

Chiar dacă majoritatea utilizatorilor de servicii CAP consideră că acestea nu au produs schimbări semnificative în viața lor sau a persoanelor pe care le cunosc, unele aspecte ale vieții lor au fost îmbunătățite, precum viața lor profesională și socială, capacitatea de a accesa rapid informațiile și de a-și dezvolta astfel interesele. Utilizatorii au raportat, de asemenea, îmbunătățirea încrederii de sine ca urmare a dobândirii unor noi competențe.

*„Prietenii pe care nu i-am văzut de ani de zile sunt pe Facebook, fapt ce mă ajută mult, cu fotografii, da ... Fără ajutorul calculatorului nu aș fi putut să-i văd... Pot să trimit și un CV*

*[...] Cred că calculatorul este cel mai ușor lucru. De exemplu, dacă trebuie să cumperi ceva pentru gospodărie, nu este nevoie să mergi în oraș... Cauți pe internet; plasezi comanda, majoritatea persoanelor procedează acum în acest mod. Pe internet găsești mai rapid..." (Utilizator la prima experiență, M, 25-39)*

*„Nu ne-a schimbat radical viețile, dar în unele domenii le-a schimbat. De exemplu, dacă vreau să citesc un ziar... Sau dacă la 10 seara îmi trece prin minte vreo întrebare, deschid imediat calculatorul și mă informez.” (Utilizator, M, 65+)*