

<http://doi.org/10.15407/bv2020.01.014>

УДК 021.8:[351.077:004] (477)

Альона Плахтій,

аспірантка, Київський національний університет культури і мистецтв (м. Київ, Україна)

вул. Євгена Коновальця, 36, м. Київ, 01133, Україна

e-mail: bonheur_1317@ukr.net

Бібліотечно-інформаційний супровід електронного урядування: українська практика

У статті обґрунтовується важливість використання сучасного інформаційного потенціалу бібліотек для розвитку і популяризації інфраструктури електронного урядування, розкривається досвід вітчизняних бібліотек з надання державних електронних послуг фізичним та юридичним особам в умовах становлення електронного урядування. Висвітлюються основні теоретичні та організаційно-функціональні питання впровадження технологій електронного урядування у практику роботи публічних бібліотек.

Ключові слова: технології електронного урядування, державні послуги онлайн, бібліотеки як пункти доступу до електронного урядування, центри обслуговування громадян, центри правової інформації.

Постановка проблеми. В умовах становлення, розвитку інформаційного суспільства, коли на задній план відступають промислові ресурси, а головну роль в економічному зростанні країни відіграють інформаційні послуги, традиційні способи взаємодії органів державної влади, місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом стають недостатньо ефективними. Для створення нових, більш зручних, методів доступу до інформації та послуг дедалі частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ). Серед множини сучасних ІКТ особливе місце посідає технологія «електронного урядування».

Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р, електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості і прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [4].

Переваги електронного урядування – очевидні. Завдяки використанню технологій електронного урядування відбувається: оптимізація механізмів публічного адміністрування; підвищення якості адміністративних послуг; економія матеріальних та часових ресурсів. Ефективніше використову-

ються бюджетні кошти, скорочуються витрати на утримання державного апарату; забезпечуються сприятливі умови для розвитку електронної демократії, зростає прозорість та відкритість діяльності владних структур.

Однак, на сьогоднішній день діє ціла низка чинників, які гальмують становлення, розвиток електронного урядування в Україні. Йдеться про цифрову нерівність, низький рівень комп'ютерної грамотності, а також непоінформованість громадян з даної тематики.

Як показує світовий досвід, одним із шляхів вирішення означених проблем є залучення бібліотек до інформаційного супроводу реалізації концепції електронного урядування [3]. Адже вони є важливими соціальними інституціями, які мають приміщення, кваліфікований персонал, доступ до інформаційних ресурсів. Одним словом, бібліотеки мають усі можливості стати локомотивами впровадження електронного урядування, активно долучатися до забезпечення багатосторонніх зв'язків влади і громадян.

У дослідженні «Бібліотеки об'єднують громади: фінансування та доступ до технологій публічних бібліотек», проведеному Американською бібліотечною асоціацією (<http://bit.ly/JVorHr>), зазначається, що 80,7 % співробітників бібліотек надають допомогу користувачам у використанні або отриманні доступу до послуг електронного уряду; 89,7 % – допомагають користувачам зрозуміти, як отримати доступ і використовувати вебсайти ор-

ганів державної влади; 67,8 % – допомагають користувачам заповнювати форми документів органів державної влади; 24,7 % бібліотек співпрацюють з урядовими установами, некомерційними організаціями та іншими структурами для надання послуг електронного урядування; 19,3 % – мають принаймні одного співробітника з гарними навичками надання послуг електронного урядування.

Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій і установ (ІФЛА) всіляко підтримує розширення інформаційних послуг бібліотек. У маніфесті ІФЛА про Інтернет 2014, ухваленому Сесією Ради ІФЛА у серпні 2014 р., стверджується, що бібліотеки мають забезпечувати відкритий доступ до Інтернету, до своїх ресурсів і сервісів. Їх роль полягає у тому, щоб діяти як точки доступу, які пропонують умови, рекомендації, підтримку, механізми для подолання бар'єрів, котрі існують через різницю у навичках і можливостях користування ресурсами та технологіями [2].

У Ліонській Декларації стосовно доступу до інформації та розвитку зазначається, що такі інформаційні посередники, як бібліотеки, архіви, засоби масової інформації, громадські організації мають достатньо знань, засобів, щоб допомагати урядам, установам, приватним особам обмінюватися, організовувати, структурувати дані, необхідні для розбудови конкретної громади, соціуму загалом. Вони можуть робити це за допомогою: надання інформації про основні права і можливості державних служб, навколишнє середовище, охорону здоров'я, можливості працевлаштування, державні видатки на підтримку саморозвитку місцевих громад, окремих громадян; привернення уваги до актуальних проблем, потреб населення; розвитку співпраці між культурними, регіональними та іншими секторами з метою поліпшення комунікації, обміну ідеями стосовно подальшого розвитку громадянського суспільства; надання необмеженого доступу до культурної спадщини, сучасних інтелектуальних досягнень людства, урядових джерел; організації публічних форумів, простору для активної участі громадян в ухваленні рішень; розроблення освітніх заходів з формування умінь і навичок, які б допомагали людям отримувати і розуміти інформацію, мати доступ до необхідних їм інституцій [6].

Сьогодні відбувається переосмислення значення бібліотечних установ у системі сучасної інформаційної діяльності. Адаптація бібліотечних та технологічних сервісів дає змогу бібліотекам відійти від стандартної моделі книгосховища і

виступати посередниками між органами державної влади та громадянами. Тобто діяльність цих закладів як неформальних освітніх, так і дозвілєвих центрів набуває нових смислів.

Щоб популяризувати електронне урядування серед широких верств населення та залучити до цієї справи бібліотечні заклади України, була висунута ініціатива «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування», яка є частиною Національного плану дій у рамках «Партнерства «Відкритий уряд», затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220-р. [5].

Завдяки цій ініціативі майже 2 тис. публічних бібліотек країни були підключені до Інтернету, почали надавати електронні послуги громадянам, забезпечуючи їм доступ до Інтернет-мережі.

Науково-прикладні аспекти розвитку бібліотечно-інформаційної діяльності в контексті державного управління, що ґрунтується на принципах електронного урядування, досліджуються як зарубіжними науковцями (Д. Мак-Менемі, А. Поултер, Й. Ліу), так і вітчизняними (О. Архипською, Л. Галаган, Я. Сошинською, Р. Щербан, В. Пальчук, В. Пашковою, Т. Прокошевою, Л. Ковальчук, І. Міхною, Р. Щербан, П. Шпигой та ін.). Водночас практика засвідчує, що бібліотечно-інформаційний супровід системи електронного урядування потребує додаткових досліджень, ґрунтовного наукового осмислення, а також узагальнення сучасної бібліотечної практики щодо впровадження нових форм дистанційного доступу до багатогранних інформаційних ресурсів.

Мета статті – з'ясувати місце і роль вітчизняних бібліотек у становленні інформаційної інфраструктури електронного урядування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Активну участь у запровадженні технологій електронного урядування бере Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих міста Миколаєва. Установа долучається до електронного урядування на місцевому рівні через діяльність з організації містянам доступу до інтернет-ресурсів, через активну співпрацю з міськими органами влади та громадськими організаціями. З 1994 р. у бібліотеці функціонує сектор аналітичного інформування органів влади. З 2001 р. установа надає своїм користувачам безкоштовний доступ до Інтернету. Ці послуги значно розширилися завдяки участі в міжнародних програмах та проєктах. На сьогодні всі бібліотеки-філіали ЦБС (21) комп'ютеризовані, 86 % з них мають вихід в Інтернет. З 2005 р. бібліотека інформує містян про

діяльність місцевих органів. У 2006 р. почав функціонувати Центр соціальної активності та партнерства. Статутом територіальної громади Миколаєва бібліотека визначена місцем доступу до нормативно-правових актів органів місцевого самоврядування. У 2011–2012 рр. бібліотека приєдналася до Всеукраїнської мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації (ПДГ).

Мережа пунктів доступу громадян започаткована Українською бібліотечною асоціацією (УБА) у червні 2009 р. у рамках спільного проєкту УБА та Програми сприяння Парламенту України II (ПСП II) «Інформація органів влади для громадян у бібліотеці: пошук, доступ, консультування» за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID).

ПДГ – це інформаційні центри у бібліотеках України, де громадяни мають можливість отримати інформацію про діяльність органів державної влади (у т. ч. з електронних джерел) та дізнатись, яким чином можна долучитися до процесу законотворення та впливати на процес ухвалення державних рішень [1].

Відкриття у Бібліотеці Пункту доступу громадян і, як наслідок, долучення бібліотеки до мережі ПДГ передбачає: наявність в установі комп'ютерів з вільним доступом до мережі Інтернет; навчання на тренінгах «Інформація органів влади для громадян у бібліотеці: пошук, доступ, консультування» співробітника бібліотеки, до обов'язків якого входить безпосереднє спілкування із читачами (із подальшим наданням консультацій у Пункті доступу громадян).

Важливою подією, яка активізувала участь ЦБС у наданні послуг електронного урядування, стало включення Бібліотеки до числа співвиконавців міської програми «Електронне врядування та електронна демократія в місті Миколаєві на 2010–2015 роки».

У 18 бібліотеках міста поетапно протягом року створювалися інтерактивні точки доступу до місцевого електронного документообігу, які отримали назву «Центри обслуговування громадян» (ЦОГ).

Центр обслуговування громадян – це, по суті, інформаційно-консультаційна служба, яка оснащена комп'ютерами, Інтернетом і забезпечує доступ до послуг в системі електронного урядування [7]. Вона організовує містянам доступ до електронних інформаційних ресурсів органів державної влади та місцевого самоврядування, забезпечує взаємодію з органами влади за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, а також допомагає населенню у оволодінні інформаційно-ко-

мунікаційними технологіями, різними інструментами е-урядування.

Серед електронних послуг, які надаються Центрами обслуговування громадян, – пошук роботи на єдиному порталі Державної служби зайнятості України, електронне подання заяви на вступ до закладу вищої освіти України, реєстрація осіб для участі у зовнішньому незалежному оцінюванні, отримання виписки із системи персоніфікованого обліку на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України та ін.

Повний перелік послуг електронного урядування розміщено на сайті бібліотеки, у розділі «Електронні послуги органів влади, установ, організацій та підприємств».

З метою популяризації електронних послуг протягом 2012 р. бібліотеки міста провели 20 вуличних акцій, розповсюдили 4 тис. закладок, 1 тис. рекламних буклетів про послуги ЦОГів. Того ж року Центральна бібліотека міста відкрила на своєму сайті сторінку «Влада – Бібліотека – Громада», на якій розміщується актуальна інформація про діяльність ОМС та здійснюється довідкове обслуговування громадян через віртуальну громадську приймальню «Місто, в якому ти живеш», яку було створено за сприяння громадської організації «Фонд розвитку міста Миколаєва» у рамках конкурсу малих грантів «Громадянська ініціатива для місцевого розвитку» за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження». Ефективна співпраця з названими партнерами допомогла Бібліотеці вирішити питання технічного оснащення ЦОГ, організувати навчання бібліотекарів як тренерів-консультантів. 53 бібліотекарі ЦБС пройшли інтенсивний курс навчання під назвою «Школа електронного урядування» із залученням висококваліфікованих фахівців, у т. ч. Одеського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президенті України.

Подібні напрями роботи як пріоритетні визначила для себе і Чернігівська обласна універсальна наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка. У березні 2013 р. установа разом з громадською організацією «АХАЛАР» виграла грант на втілення спільно підготовленого проєкту «Публічні бібліотеки – мости до е-урядування». Проєкт передбачав формування у бібліотекарів, представників влади, працівників ЗМІ умінь користуватися послугами, ресурсами та ініціативами е-урядування, які, в свою чергу, допомагатимуть користувачам вирішувати свої проблеми у безкоштовних бібліотечних інтернет-центрах області.

Бібліотекарі навчалися користуватися різними формами е-урядування: замовлення транспортних квитків онлайн, подання звернень, заяв, скарг та пропозицій, спілкування з місцевою владою, електронна звітність, електронні торги та інше, надавати консультації користувачам у безкоштовних інтернет-центрах бібліотек.

З метою розширення можливостей вільного доступу громадян до інформації правового характеру та удосконалення обслуговування користувачів правовими ресурсами на основі як традиційних, так і нових бібліотечно-інформаційних технологій у жовтні 2010 р. при відділі документів з суспільних та гуманітарних наук відкрився Центр правової інформації (ЦПІ), який функціонує й досі.

Завдяки роботі ЦПІ містяни отримали постійний доступ до актуальної правової інформації, до нових надходжень літератури. І, як наслідок, зросла кількість відвідувачів, книговидача, покращилась довіра між бібліотекою і громадою.

Завдання Центру – налагоджувати взаємодію з державними органами влади, громадськими організаціями, вищими навчальними закладами; уможливити навчання та самостійний пошук правової інформації на урядових сайтах та електронній законодавчій базі; підбір літератури за темами; консультації спеціалістів; підбір вебсайтів правового та соціального характеру [8].

У грудні 2010 р. Бібліотека приєдналася до Мережі пунктів доступу громадян. Тепер тут надаються: адміністративні послуги (єдиний державний портал адміністративних послуг), соціальна допомога (послуга попередньої реєстрації документів про призначення житлової субсидії, отримання субсидії на оплату житлово-комунальних послуг), транспорт (онлайн резервування та придбання проїзних пасажирських документів на авіаперевезення), Ощадбанк (Ощад 24/7) та ін. Повний перелік е-послуг можна переглянути на сайті Бібліотеки у розділі «Електронні послуги».

У Дніпропетровській обласній універсальній науковій бібліотеці ім. Первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія з метою забезпечення реалізації права громадян на отримання повної, достовірної та своєчасної інформації у 2004 р. також був створений Центр правової інформації. При розробленні «Положення про ЦПІ» серед першочергових було виокремлено дві пріоритетні функції. З одного боку, це – збір і збереження повнотекстових офіційних документів усіх рівнів, незалежно від місця, часу і форми їх видання, з іншого – забезпечення доступу до цих документів кожного заінте-

ресованого громадянина чи організації, незалежно від соціального, правового статусу, місця проживання, фінансових можливостей та ін. Були розроблені також основні напрями діяльності ЦПІ: організація інформаційно-правової підтримки незахищених верств населення регіону; інформаційне забезпечення представників органів влади; масова просвітницька та популяризаторська діяльність.

Сьогодні до чинних законодавчих актів вноситься безліч змін, доповнень, деякі документи втрачають чинність, дія інших призупиняється, тому цілком природно виникає потреба у зверненні до електронних баз даних. Тож, з перших років існування Центру у його віданні перебуває електронна юридична інформаційно-пошукова система «Законодавство» (ІПС). ІПС – сучасний і доволі простий інструмент опрацювання правової інформації. Система має потужний пошуковий апарат та різноманітні засоби відтворення документів [9].

Оскільки головною метою при розробленні концепції ЦПІ було сприяння вирішенню проблеми дефіциту правової інформації, уможливлення доступу до неї соціально незахищених верств населення, то згодом постала проблема надання не тільки правових документів, а й юридичних консультацій. Бібліотека вирішила звернутися до Головного управління юстиції у Дніпропетровській області з проханням організувати надання юридичних консультацій, необхідних користувачам для вирішення питань державного і приватного життя, для забезпечення державного захисту прав і свобод, гарантованих Конституцією України. На сьогоднішній день, згідно з домовленістю, щочетверга з 14.00 до 17.00 кваліфіковані фахівці-правознавці проводять безкоштовні консультації для користувачів бібліотеки.

Під час таких бесід кожен бажаючий може отримати інформацію про порядок звернення до державних та місцевих органів влади як на традиційних, паперових, носіях, так і в електронному вигляді, а також отримати допомогу з підготовки звернення до суду, міліції, прокуратури, нотаріальних контор міста та області тощо.

Неабиякою популярністю у читачів користується й сторінка «Урядова «Гаряча лінія». Адже на сьогодні одним із головних пріоритетів роботи Уряду є поглиблення взаємодії з громадськістю, налагодження суспільного діалогу. Вирішенню цього завдання і сприяє урядова телефонна «Гаряча лінія» 0-800-507-309 – телефонний центр спілкування Уряду з громадянами, що дає змогу

оперативно отримувати інформацію від органів виконавчої влади.

Завоювала довіру громади власноруч створена і розміщена на сайті Бібліотеки електронна БД «Корисно знати. Правові аспекти», яка містить правову інформацію, численні коментарі. Користувачі активно заходять на розділи «Трудове право», «Сімейне право», «Нове про пенсії», «Комунальні послуги», «Інформація для молоді». Інформаційною підтримкою бази опікуються фахівці відділу періодики.

Активну участь у формуванні сучасних інформаційних ресурсів, у запровадженні технологій електронного урядування беруть бібліотеки Хмельницької області. Забезпечити прозорість роботи місцевої влади бібліотекам краю вдається за допомогою Центрів регіональної інформації (ЦРІ) при міських/районних книгозбірнях. Їх діяльність здійснюється за такими основними напрямками: збір, накопичення та зберігання матеріалів регіонального характеру; обслуговування користувачів та надання їм вільного доступу до інформаційних ресурсів органів місцевого самоврядування; забезпечення представників органів влади інформацією із загальнодержавних і регіональних питань, а також створення сприятливих умов для спілкування влади з населенням.

ЦРІ у своїх фондах обов'язково мають інформацію про: офіційні видання місцевої адміністрації; опубліковані і неопубліковані документи органів державної влади відповідного рівня, а також законодавчі акти; документи, в яких міститься узагальнена або статистична інформація про стан економіки, охорони здоров'я, санітарії, демографії, освіти, культури, сільського господарства відповідного району (міста, села); надзвичайні події в регіоні, стихійні лиха, їх прогнози і наслідки; компенсації, пільги, які надає держава громадянам, посадовим особам, підприємствам, організаціям.

Так, при ЦРІ Городоцької ЦРБ діє консультативний пункт районної державної податкової інспекції, де відвідувачі Бібліотеки можуть отримати вичерпну інформацію з питань оподаткування населення. У Центрі регіональної інформації при Славутській ЦРБ відкрита громадська приймальня райдержадміністрації. Тут працівники відділів, юристи, спеціалісти різних відомств два рази на тиждень здійснюють консультування населення з питань правового характеру. Ярмолинецька ЦРБ щорічно видає бібліографічний покажчик «Офіційні неопубліковані документи районної ради та районної державної адміністрації». У Де-

ражнянській ЦРБ розміщено «Скриньку пропозицій до законодавчих актів», куди користувачі мають можливість написати свої зауваження і побажання, та «Скриньку довіри», завдяки якій кожен мешканець району може звернутися за відповіддю до кваліфікованих спеціалістів: правоохоронців, лікарів, психологів. Відповіді на питання громадяни отримують і на заняттях школи правових знань «Людина у світі законів» другого четверга кожного місяця. Цікавою практикою Деражнянської ЦРБ є також те, що по закінченню школи правових знань на підсумковому занятті слухачам вручається атестат.

Для кращого інформування населення з законодавчих питань бібліотеки Хмельниччини приєдналися до мережі ПДГ. В усіх бібліотеках облаштовані комп'ютеризовані місця з безкоштовним доступом до мережі Інтернет, інформаційні куточки з матеріалами, які бібліотеки отримують за розсилкою Програми сприяння Парламенту. В ПДГ користувачі отримують допомогу з пошуку необхідної інформації, консультації щодо роботи з ресурсами державних органів влади та управління в мережі Інтернет, набувають навичок як грамотно звернутися до органів місцевого самоврядування через офіційні сайти за допомогою Інтернету тощо.

Бібліотекарі Мережі ПДГ також діляться досвідом та ідеями в блозі, створеному УБА: «Доступ громадян до офіційної інформації: роль бібліотек» (<http://govinfolibrary.wordpress.com/>). УБА проводить моніторинг ефективності роботи ПДГ щодо пошуку інформації, відслідковує проблеми та співпрацює з бібліотеками щодо їх вирішення, забезпечує зворотний зв'язок з державними агенціями стосовно удосконалення, наповнення та використання їхніх вебсайтів. У соціальній мережі «Facebook» створена сторінка групи Мережа ПДГ (<http://on.fb.me/15NB1al>), де бібліотеки-учасниці мережі діляться набутим досвідом.

Ініціативу «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування» активно підтримали Нетішинська центральна міська і Старосинявська центральна районна бібліотеки. Ці установи надають своїм користувачам цілу низку послуг з електронного урядування. Зокрема, їх користувачі мають змогу здійснити оплату комунальних послуг, замовити авіа-, автобусні, залізничні квитки, вести пошук роботи або ж запропонувати власне резюме на профільних вебсайтах з працевлаштування, заповнити онлайн декларацію про майновий стан і доходи, подати електронну звітність, перевірити

наявність власної земельної ділянки в Національній кадастровій системі, здійснити реєстрацію на ЗНО, скористатися послугами на вебпорталі Пенсійного фонду України тощо.

Методична служба Старосинявської ЦРБ проводить заходи з підвищення кваліфікації бібліотечних працівників району: семінари, практикуми, консультації, тренінги, вебінари з питань електронного урядування. У квітні 2019 р. було проведено семінар-тренінг «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування». Метою заходу стало поширення інформації про наявні послуги національного та регіонального рівнів, користування ними для ефективного спілкування з урядовими структурами, як підтримувати необхідні адміністративні послуги в новому форматі. У рамках тренінгу для бібліотечних працівників району відбулись практичні заняття з надання послуг електронного урядування громаді. Бібліотека постійно проводить зустрічі з громадою, круглі столи, на які запрошує представників місцевого самоврядування, центру зайнятості, соціального захисту населення, центру сім'ї, дітей та молоді, громадських активістів, рядових читачів. Останнім часом особливої популярності набули вебінари «Електронні послуги для громади» та заняття з питань децентралізації.

Послуги електронного урядування є особливо актуальними для сільської бібліотеки. Адже якщо міські жителі нині мають доступ до Інтернету і безкоштовний Wi-Fi майже у кожному кафе, магазині міста, то сільські жителі обділені цим. І саме сільська бібліотека, технічно оснащена, з безкоштовним Інтернетом може запропонувати селянам сучасні послуги. За допомогою безкоштовного Інтернету в бібліотеці відтепер кожен сільський житель може подати електронну заяву чи скаргу до органу влади, замовити і одразу ж роздрукувати електронний квиток до будь-якого населеного пункту, самостійно розрахувати свою пенсію, виплати на випадок безробіття, здійснити комунальний платіж, поповнити рахунок мобільного телефону та й, зрештою, набутти навичок самостійного використання електронних сервісів. Наприклад, у Сутковецькій сільській бібліотеці дуже запитуваною є послуга подання електронних заявок на вступ до вишів країни через єдину державну електронну базу з питань освіти. Майбутні студенти мають можливість, не виїжджаючи з села, подати таку заявку до бажаного університету чи іншого навчального закладу, при цьому економлячи час та кошти на проїзд. Доволі популярною послугою

є оформлення субсидій, купівля квитків на потяг через банківську систему «Приват-24».

До запровадження технологій електронного урядування активно долучаються публічні бібліотеки Рівненської області. Майже всі вони працюють як інформаційні центри, котрі мають вихід до мережі Інтернет, надають доступ членам громади до офіційної інформації органів державної влади і місцевого самоврядування, виступають посередниками в інтерактивному спілкуванні громадян з органами влади, забезпечують їх участь у державотворчих процесах.

Більше десяти років у Рівненській державній обласній бібліотеці функціонує консультаційний пункт Державної податкової адміністрації, в якому представлена вся необхідна для населення інформація. Тут діє стенд «Громадянам про декларування доходів». Бібліотечні працівники надають доступ користувачам до офіційних сайтів Державної податкової адміністрації України та Державної податкової адміністрації у Рівненській області.

Правову інформацію люди з інвалідністю (яких в області проживає 64 тисячі) отримують з інформаційного бюлетеня Inva.net. Виходить він із 2003 р. накладом 600–900 примірників та розповсюджується у найвіддаленіші населені пункти області.

Книгозбірні стали майданчиками комунікації громади з органами влади, у т. ч. звернення соціально незахищених верств населення, молоді, інтелігенції до органів державної влади та місцевого самоврядування. Для забезпечення інтерактивного зв'язку Рівненською державною обласною бібліотекою розроблено сайт «Обласний інтерактивний форум» (<http://1forum.rv.ua/index.php>) [12].

Різноманітні інтерактивні заходи (форум, Інтернет-конференція) дають змогу громадянам з віддалених населених пунктів долучатися до обговорення важливих питань, зустрітися в онлайн-режимі з представниками влади.

Перебіг інтерактивних конференцій висвітлюється на сайтах Рокитнівської, Сарненської, Володимирецької, Березнівської центральних районних бібліотек, центральної бібліотеки м. Кузнецовська. Практика проведення таких заходів підвищує авторитет та значущість бібліотек в органах місцевої влади, привертає увагу до проблем книгозбірень. Для забезпечення проведення інтернет-конференцій всі районні міські і сільські бібліотеки оснащені вебкамерами, забезпечені швидкісним інтернет-зв'язком.

Надання кваліфікованої послуги «Доступ до електронного уряду» потребує відповідних знань і

практичних навичок. Для цього бібліотекарі області пройшли навчання в регіональному тренінговому центрі, який діяв у рамках програми «Бібліоміст». Було проведено 19 тренінгів, навчання пройшли 190 різних категорій бібліотечних працівників Рівненської і Хмельницької областей.

Заслуговує на увагу сервіс електронного урядування Сумської міської центральної бібліотеки ім. Т. Шевченка. З 2009 р. тут організовано Центр доступу громадян до інформації органів влади. Працівники Інтернет-центру ЦМБ ім. Т. Г. Шевченка постійно готують і презентують користувачам бібліотек ЦБС актуальну веббібліографію: «Офіційні сайти України», «Інтернет-ресурси Сумської області», «Права людини і Інтернет», «Інтернет для інвалідів», «Сайти політичних партій України» тощо.

На спеціальних стендах, виставках у бібліотеках ЦБС представлені актуальні експрес-інформації, наприклад, «Сайт Сумської міської ради», «Урядовий портал для дітей», «Сайт Верховної Ради», «Сайт Президента України», «Офіційні сайти Сумщини» тощо; з 2009 р. в ЦМБ ім. Т. Г. Шевченка працює постійнодіюча виставка «Центр доступу до інформації органів влади», де представлені роздруковані сторінки сайтів Президента України, Верховної Ради, Кабміну, Верховного Суду, Сумської облдержадміністрації, Сумської міської ради та інших з розділами «Звернення громадян» (з телефонами, e-mail). Значна частина запитів користувачів ЦБС стосується офіційної інформації за галузями народного господарства, наприклад, постанов Кабінету Міністрів України; постанов та інструкцій міністерств і відомств; указів Президента України і законів Верховної Ради України тощо. Через бібліотеки ЦБС мешканці Сум і області мають змогу звертатися до влади з питань трудових відносин, пенсійного забезпечення, державних виплат, виділення землі, оподаткування, приватизації майна. Особливо багато запитів стосується різних категорій пільг, матеріальної допомоги, законодавчого унормування відпусток, роботи неповний робочий день, працевлаштування і навчання людей з інвалідністю та їх оздоровлення тощо [13].

Активними провідниками ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування» стали бібліотеки Луганської області. За допомогою наявних у бібліотеках ресурсів кожен бажаючий може подати запит чи скаргу до будь-якого органу державної влади, замовити квиток на транспорт, самостійно розрахувати пенсію і виплати на випадок безробіття, здійснити комунальний платіж, попов-

нити рахунок мобільного телефону, набути навичок самостійного використання електронних сервісів та багато іншого. Робота з упровадження технологій е-урядування розпочалась з проведення на базі як обласної, так і районних, сільських бібліотек низки тренінгів для бібліотекарів, пенсіонерів, вчителів, безробітних, голів сільських рад Луганщини. Так, під час тренінгів для голів сільських територіальних громад «Електронне урядування на допомогу місцевій громаді» порушувалися такі питання, як е-уряд, е-управління, е-демократія, адміністративні е-послуги національного та регіонального рівнів. Їх організатори особливу увагу приділяли проблемі організації електронної взаємодії адміністрації, громадських рад, бібліотек та громади, пошуків шляхів взаємовигідного співробітництва. Подібні тренінги стали постійними у Новоайдарському районі, м. Алчевську, Брянці та ін. Знання, отримані на тренінгах, як зазначають самі учасники, надають змогу по-новому, більш ефективно, будувати свою роботу. Сьогодні майже усі громади Луганської області знають як користуватися наявними національними і регіональними електронними послугами, що, у свою чергу, сприяє відкритості та прозорості влади, спрощенню процедур та скороченню адміністративних витрат, економії часу, досягненню світових стандартів якості електронних державних послуг та зростанню рівня довіри до влади загалом.

До запровадження технологій електронного урядування активно долучаються публічні бібліотеки Волинської області. Взяти хоча б Волинську обласну універсальну наукову бібліотеку ім. Олени Пчілки, яка є провідним просвітницьким, культурним, науково-інформаційним центром регіону. На особливу увагу заслуговує робота відділу автоматизації і комп'ютерних бібліотечних технологій, який упроваджує автоматизацію бібліотечних процесів, забезпечує технічне обслуговування комп'ютерної мережі. У його структурі: інтернет-центр (надає доступ користувачам бібліотеки до ресурсів мережі Інтернет, консультації щодо пошуку інформації); тренінг-центр (здійснює навчання бібліотекарів з питань упровадження інноваційних бібліотечних послуг з використанням Інтернету, проводить тренінги для користувачів з основ комп'ютерної грамотності та роботи у мережі Інтернет).

У грудні 2011 р. Волинська ДОУНБ ім. Олени Пчілки приєдналася до мережі ПДГ. Пункт, облаштування якого відбулося у квітні 2012 р., оформлений рекламними матеріалами, інструкціями-порадами щодо здійснення пошуку інформації. Тут періодично розгортається виставка-перегляд ви-

дань Програми сприяння Парламенту II (ПСП II), які надходять до бібліотеки поштою.

На базі бібліотеки постійно проводяться тренінги з електронного урядування. Останній відбувся 14 серпня 2019 р. Учасниками семінару-тренінгу на тему «Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування» були працівники гуманітарних відділів об'єднаних територіальних громад, бібліотек ОТГ та централізованих бібліотечних систем області. На семінарі йшлося про статистичні показники діяльності бібліотечних закладів, про фінансову підтримку бібліотек з боку облдержадміністрації, зокрема, про долучення місцевої влади до формування фондів бібліотек і роль бібліотекарів у цьому процесі, про місце бібліотек у системі електронного урядування, електронні послуги та електронні сервіси [14].

Подібні семінари-тренінги мобілізують бібліотекарів на розвиток у своїх громадах нового і актуального напрямку роботи з місцевим населенням – на його активне залучення до системи електронних послуг, де бібліотеці як установі публічного доступу відведена роль посередника.

Висновки. Вітчизняні бібліотеки мають усі можливості ставати активними учасниками розбудови інформаційної інфраструктури електронного урядування, долучатися до процесу розроблення та впровадження форм інформаційно-комунікаційної взаємодії органів державної влади і суспільства, громадських інституцій, бізнесу.

Сучасні бібліотеки – це не тільки збирачі книжкових колекцій, а й активні учасники розбудови інформаційного суспільства. Відтепер, завітавши до бібліотеки, де є центри обслуговування громадян, можна долучитися до законотворчого процесу, оплатити комунальні послуги, зареєструватися для участі в зовнішньому незалежному оцінюванні, отримати виписку з пенсійної справи (для пенсіонерів) про суму призначеної пенсії та ін.

Схематично процес залучення бібліотек до реалізації Концепції електронного урядування в Україні можна зобразити таким чином:



Проведений нами аналіз свідчить:

1) зросла поінформованість громадян щодо електронного урядування, електронної демократії, електронних послуг, що, в свою чергу, сприяє більш активній позиції громадськості у діалозі з владою, поліпшує прозорість діяльності органів влади;

2) зростає кількість громадян, котрі навчилися і вміють використовувати електронні послуги в повсякденному житті. Розширено кількість електронних послуг на основі потреб громади;

3) бібліотеки стали провідними центрами доступу громадян до електронного урядування та електронних послуг.

З огляду на вищезазначене вважаємо за доцільне запропонувати фахівцям послуговуватися таким поняттям, як «бібліотеки – пункти доступу до електронного урядування». Запропонований неологізм вносить певну термінологічну ясність в розуміння значущості та важливості публічних бібліотек в процесі розбудови інформаційної інфраструктури електронного урядування.

Бібліотеки України мають великий інформаційний потенціал, і його вкрай важливо використовувати для надання користувачам безкоштовного онлайн-доступу до широкого спектру електронних послуг.

Сьогодні вимагає створення в кожній комп'ютеризованій бібліотеці Центру обслуговування громадян з питань електронного урядування, який популяризуватиме різні сегменти електронного урядування, надаватиме консультативні послуги з питань доступу та використання електронних сервісів, допомагатиме налагодженню комунікацій між громадянами та органами влади в режимі онлайн, поглиблюватиме їх взаємовигідне співробітництво, сприятиме подоланню інформаційної нерівності, більш активному освоєнню інформаційно-комунікаційних технологій.

Список бібліографічних посилань

1. *Звіт про діяльність Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації у 2009–2012 рр.* [Електронний ресурс]. URL: http://govinfolibrary.files.wordpress.com/2012/12/report_caps_2013.pdf
2. *Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій і установ. Маніфест ІФЛА про Інтернет 2014* [Електронний ресурс]. URL: <https://ula.org.ua/252-dokumenti/dokumenti-ifla-ta-in>
3. Плахтій А. Бібліотечні сервіси електронного урядування: зарубіжний досвід. *Бібліотечний вісник*. 2019. № 4 (252). С. 3–11.
4. *Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р* [Електронний ресурс]. URL: www.rada.gov.ua

5. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» : розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220-р [Електронний ресурс]. URL: www.rada.gov.ua

6. *The Lyon Declaration on Access to Information and Development* [Електронний ресурс]. URL: <https://www.lyondeclaration.org/>

7. Офіційний сайт Центральної бібліотеки ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва [Електронний ресурс]. URL: <http://www.niklib.com/home.ua>

8. Офіційний сайт Чернігівської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Короленка [Електронний ресурс]. URL: <http://libkor.com.ua/>

9. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Первочителів слов'янських Кирила і Мефодія [Електронний ресурс]. URL: <https://www.lib.dp.ua/>

10. Офіційний сайт Центральної міської бібліотеки м. Нетішин (Хмельницька область) [Електронний ресурс]. URL: <http://www.netishyn-cbs.edukit.km.ua/>

11. Офіційний сайт Старосинявської центральної районної бібліотеки (Хмельницька область) [Електронний ресурс]. URL: <https://sinyava-cbs.at.ua/>

12. Офіційний сайт Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки [Електронний ресурс]. URL: <http://lib.rv.ua/>

13. Офіційний сайт Сумської міської центральної бібліотеки ім. Т. Шевченка [Електронний ресурс]. URL: <https://libsumy.com/>

14. Офіційний сайт Волинської державної обласної універсальної наукової бібліотеки ім. Олени Пчілки [Електронний ресурс]. URL: <http://ounb.lutsk.ua/director.html>

References

1. (2013). *Zvit pro dialnist Merezhi punktiv dostupu hromadian do ofitsiinoi informatsii u 2009-2012 rr.* [Report on the activities of the Network of access points of citizens to official information in 2009-2012]. Retrieved from http://govinfo.library.files.wordpress.com/2012/12/report_caps_2013.pdf [In Ukrainian].

2. (2014). *Mizhnarodna federatsiia biblioteknykh asotsiatsii i ustanov. Manifest IFLA pro Internet* [International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA Manifesto on the Internet]. Retrieved from <https://ula.org.ua/252-dokumenty/dokumenty-ifla-ta-in> [In Ukrainian].

3. Plakhtii, A. (2019). Bibliotekni servisy elektronnoho uriaduvannya: zarubizhnyi dosvid [Library services of e-government: foreign experience]. *Biblioteknyi visnyk*, 4(252), 3-11. [In Ukrainian].

4. (2017). *Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannya v Ukraini: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv*

Ukrainy vid 20 veresna 2017 r. № 649-r [On Approval of the Concept of e-Governance Development in Ukraine: the order of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. Retrieved from www.rada.gov.ua [In Ukrainian].

5. (2012). *Pro skhvalennia planu dii z vprovadzhennia v Ukraini Initsiatyvy «Partnerstvo «Vidkrytyi Uriad»: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 5 kvitnia 2012 r. № 220-r* [On Approval of the Action Plan for the Implementation of the Open Government Partnership Initiative in Ukraine: the order of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. Retrieved from www.rada.gov.ua [In Ukrainian].

6. (2014). *The Lyon Declaration on Access to Information and Development*. Retrieved from <https://www.lyondeclaration.org/> [In English].

7. Ofitsiyni sait Tsentralnoi biblioteki im. M. L. Kropyvnytskoho TsBS dlia doroslykh m. Mykolaieva [Official site of the Central Library. M. L. Kropyvnytskyi Central Library for adults of Nikolaev]. Retrieved from <http://www.niklib.com/home.ua> [In Ukrainian].

8. Ofitsiyni sait Chernihivskoi oblasnoi universalnoi naukovoї biblioteki im. Korolenka [Official site of Chernihiv Regional Universal Scientific Library Korolenko]. Retrieved from <http://libkor.com.ua/> [In Ukrainian].

9. Ofitsiyni sait Dnipropetrovskoi oblasnoi universalnoi naukovoї biblioteki im. Pervouchyteliv slovianskykh Kyryla i Mefodiiia [Official site of Dnipropetrovsk Regional Universal Scientific Library The first teachers of the Slavic Cyril and Methodius]. Retrieved from <https://www.lib.dp.ua/> [In Ukrainian].

10. Ofitsiyni sait Tsentralnoi miskoi biblioteki m. Netishyn (Khmelnyska oblast) [Official site of the Central City Library of Netishyn (Khmelnysky region)]. Retrieved from <http://www.netishyn-cbs.edukit.km.ua/> [In Ukrainian].

11. Ofitsiyni sait Starosyniavskoi tsentralnoi raionnoi biblioteki (Khmelnyska oblast) [Official site of Starosyniavsky central district library (Khmelnysky region)]. Retrieved from <https://sinyava-cbs.at.ua/> [In Ukrainian].

12. Ofitsiyni sait Rivnenskoi oblasnoi universalnoi naukovoї biblioteki [Official site of Rivne Regional Universal Scientific Library]. Retrieved from <http://lib.rv.ua/> [In Ukrainian].

13. Ofitsiyni sait Sumskoi miskoi tsentralnoi biblioteki im. T. Shevchenka [The official site of the Sumy City Central Library. T. Shevchenko]. Retrieved from <https://libsumy.com/> [In Ukrainian].

14. Ofitsiyni sait Volynskoi derzhavnoi oblasnoi universalnoi naukovoї biblioteki im. Oleny Pchilky [Official site of Volyn State Regional Universal Scientific Library Deer Bees]. Retrieved from <http://ounb.lutsk.ua/director.html> [In Ukrainian].

Aliona Plakhtii,

post-graduate student, Kyiv National University of Culture and Arts (Kyiv, Ukraine)

LIBRARY SERVICES OF E-GOVERNMENT: UKRAINIAN EXPERIENCE

The article is devoted to revealing the importance of the activity of national libraries in the system of providing electronic public services to individuals and legal entities in the conditions of e-government formation. The main theoretical and organizational-functional issues of the introduction of e-government through the lens of public libraries are covered. It is considered how the use of the modern information potential of libraries contributes to the development and popularization of e-government infrastructure.

Key words: e-government technologies, public online services, libraries, e-government access points, citizen service centers, citizens' access points network, center of legal information.

Kyiv National University of Culture and Arts
36, Yevhen Konovalets st., Kyiv, 01133, Ukraine
e-mail: bonheur_1317@ukr.net

Стаття надійшла до редакції 06.12.2019 р.