

**Комунальний заклад «Обласна універсальна наукова бібліотека
імені Д.І. Чижевського»**

Науково-методичний відділ

**Технологічне оснащення бібліотек для впровадження сучасних
електронних сервісів для користувачів**

Соціологічне дослідження

Кропивницький, 2022

З 24 лютого 2022 року у зв'язку із масштабним вторгненням РФ в Україну Верховною Радою запроваджено воєнний стан, який продовжено відповідно до Закону України від 16 листопада 2022 року № 2738-IX «Про затвердження Указу Президента України «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні» від 7 листопада 2022 року № 757/2022 ще на 90 діб – до 19 лютого 2023 року».

Бібліотеки зазнають значних втрат внаслідок агресії РФ: нищиться енергетична інфраструктура країни, відбуваються аварійні відключення електроенергії, відсутнє світло у бібліотеках та інтернет. Це негативно впливає на якість обслуговування користувачів та надання сучасних інформаційних послуг.

24 березня 2022 року набрав чинності Закон України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану» від 15.03.2022 року № 2136-IX.

Роль бібліотек як інформаційних центрів зросла сьогодні, коли мільйони людей змушені були покинути свої домівки у зв'язку з бойовими діями. Бібліотеки забезпечують безкоштовне надання різноманітних послуг: вільне користування фондом бібліотеки; послуг зв'язку (інтернет, вай-фай); копіювання та сканування необхідних документів.

Бібліотечні послуги населенню територіальних громад області протягом року надавали **537** бібліотек, з них: 3 обласні та **534** загальнодоступні бібліотеки, що знаходяться у комунальній власності сільських, міських, селищних рад, в т.ч. **437** бібліотек у сільській місцевості.

Станом на 01.01.2022 року комп'ютерну техніку мали 257 бібліотек (48% від загальної кількості бібліотек області), в т.ч. серед бібліотек, що знаходяться у сільській місцевості, 163 заклади (37%).

Доступ до мережі «Інтернет» мають 210 бібліотек (39%), в. ч. серед бібліотек, що знаходяться у сільській місцевості, 122 заклади (28%).

Протягом 9 місяців 2022 року до мережі «Інтернет» було приєднано 4 бібліотеки-філії комунального закладу «Публічна бібліотека» Кетрисанівської сільської ради (Верхньоінгульську, Береславську, Солонцюватську, Сугокліївську); 2 бібліотеки-філії Добронадіївської сільської центральної публічної бібліотеки Попельнастівської сільської ради (Дівочепільську та Куколівську), Олександрівську бібліотеку-філію КЗ «Долинська бібліотека для дорослих» Долинської міської ради та Суботцівську центральну бібліотеку.

Станом на 01 жовтня 2022 року комп'ютерну техніку мали 266 бібліотек області (49,5%), в т.ч. у сільській місцевості – 172 заклади (39,3%). У сільських бібліотеках області налічується 240 комп'ютерів, 138 одиниць копіювально-множувальної техніки, 29 одиниць мультимедійного обладнання. Порівняно з 2017 роком загальна кількість комп'ютерного обладнання збільшилась у сільських бібліотеках області на 76 одиниць (32%).

Доступ до мережі «Інтернет» надають 219 бібліотек (41%), в т.ч. у сільській місцевості – 131 бібліотека (30%). У сільській місцевості доступ до інтернету мають 177 комп'ютерів.

Порівняно з 2017 роком, коли проводилось соціологічне дослідження «Інформатизація сільських бібліотек Кіровоградської області: перспективи розвитку», ситуація з інформатизацією бібліотек, особливо у сільській місцевості, дещо покращилась: кількість сільських бібліотек, які мають комп'ютерну техніку, збільшилась на 29,7% (або на 51 заклад). Відповідно на 44,3% (58 закладів) зросла кількість бібліотек, які можуть надавати сучасні послуги завдяки приєднанню до мережі «Інтернет».

Стратегія розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України», схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України 23 березня 2016 року № 219-р, має напрям «Модернізація матеріально-технічної бази та інформаційно-технологічної інфраструктури бібліотек», реалізація якого передбачає створення умов для надання якісних бібліотечно-інформаційних послуг та універсального доступу до інформації.

Сільські бібліотеки сьогодні є культурними та інформаційними центрами громади, які намагаються задовольнити інформаційні потреби жителів місцевих громад. Обласна універсальна наукова бібліотека ім. Д.І. Чижевського як регіональний методичний центр вивчає можливості сільських бібліотек надавати сучасні інформаційні послуги.

Мета соціологічного дослідження: вивчити стан технічного оснащення сільських бібліотек Кіровоградської області щодо впровадження сучасних електронних сервісів для користувачів.

Завдання соціологічного дослідження: дослідити матеріально-технічне забезпечення сільських бібліотек для надання інформаційних послуг, комунікаційну інфраструктуру (провайдерів, які забезпечують та надають доступ до мережі «Інтернет» сільським бібліотекам), самі послуги, які найчастіше надають бібліотеки користувачам.

Методика дослідження

Дослідження передбачало проведення опитування працівників сільських бібліотек області щодо стану технологічного оснащення закладів за розробленими анкетами, в яких пропонувалось надати відповіді на три групи запитань з різних аспектів дослідження.

I частина. Загальні відомості, де позначено офіційну назву бібліотеки, кількість мешканців, які проживають на території, що обслуговується бібліотекою, кількість користувачів на 1.01.2022 року, режим роботи бібліотеки для користувачів.

За результатами дослідження в анкетуванні взяла участь 101 сільська бібліотека (23,1%) з 25 територіальних громад області (51%), які мають комп'ютерне обладнання та приєднані до мережі «Інтернет». На зазначених територіях проживають 94027 мешканців, що складає 10,17% населення області (956250 осіб). Бібліотеки-респонденти станом на 01.01.2022 року надали послуги 47444 користувачам (33,1% від загальної кількості користувачів), які отримують послуги у сільських бібліотеках.

Важливим аспектом дослідження було вивчення режиму роботи бібліотек для з'ясування доступності їх послуг у вихідні дні. Як показав

аналіз, переважна більшість бібліотек – 66 закладів, або 63,5%, є доступними у вихідні дні. Недоступні у вихідні дні бібліотечні послуги у 36 бібліотеках (35,3%) 9 територій, а саме: Благовіщенської, Глодоської, Новоархангельської, Пантаївської, Первозванівської, Петрівської, Помічнлянської, Попельнастівської, Рівнянської територіальних громад. Недоступними є бібліотечні послуги для користувачів у Катеринівській сільській ТГ, де сільські бібліотеки розміщені у сільських радах (Грузьківська, Володимирівська, Оситнязька).

За Державними соціальними нормативами забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 року № 72 п. 3, «Публічні бібліотеки повинні бути доступні для населення не менше 40 годин на тиждень. Час роботи публічної бібліотеки не повинен повністю збігатися з часом роботи основної частини населення території, що обслуговує бібліотека».

II частина. Загальні відомості щодо комунікаційної інфраструктури

Питання цієї частини передбачали визначення інтернет-провайдерів, що надають послуги з використанням волоконно-оптичних технологій FTTx, PON, GPON, GEON; типів та швидкості підключення до інтернету, які надають провайдери для бібліотек.

Рейтинг провідних інтернет-провайдерів. Питання цього розділу передбачало визначення інтернет-провайдерів, які найчастіше вказувалися у заповнених бібліотекарями анкетах. Отримані дані зведені у таблиці «Рейтинг провідних інтернет-провайдерів».

порядковий №	провайдер	кількість бібліотек	%
1	Укртелеком	28	26,9%
2	Шторм	14	13,5%
3	PON, GPON	13	12,5%
4	FalconNET	8	7,7%
5	Хоум-нет	6	5,8%
6	Тотал-нет	6	5,8%

Лідером серед інтернет-провайдерів, які забезпечують бібліотеки доступом до інтернету, є ВАТ «Укртелеком», його частка складає 26,9%; на другому місці – Шторм – 13,5%; PON, GPON – на третьому місці – 12,5%. Бібліотеки області отримують послуги також від інших провайдерів: Хоум-нет, Тотал-нет, Світ-нет та приватних підприємців: ПП КТБ «Діана», ПП Соколенко В.О., ФОП Таньков О.О., ПП Халік.

Типи підключення, яке надають провайдери, розподілилися наступним чином: дротове – 48 (46%); бездротове – 41 (39,4%); широкосмуговий доступ – 0,9% (Іскрівська сільська бібліотека-філія КЗ «Петрівська центральна бібліотека»).

В Олександрівській територіальній громаді з 20 закладів, які мають комп'ютерну техніку, на сьогоднішній день приєднані до глобальної мережі «Інтернет» 12 (60%); 2 бібліотеки (10%) не були приєднані до інтернету (Новоосотська і Підлісненська) через відсутність вільних портів в мережі; 6 бібліотек (30%), які отримували інтернет-послуги від Інтертелекому та користувалися мобільним інтернетом, не мають на сьогоднішній день доступу до всесвітньої мережі. Причиною стало те, що цей провайдер не надає доступу до інтернету у нашій області, тому на сьогоднішній день відсутні технічні можливості отримувати послуги інших провайдерів у бібліотеках таких населених пунктів: Букварка, Вищі Верещаки, Любомирка, Красносілка, Стара Осота, Трилісся.

Запитання анкети передбачало вивчення швидкості приєднання бібліотеки до мережі «Інтернет», яку надають провайдери. В результаті опитування були отримані такі дані: швидкість підключення до інтернету від 1 до 15 Мбіт/сек. надають провайдери 21 бібліотеці (20,2%), 30-70 Мбіт/сек. мають 34 бібліотеки (32,7%), до 100 Мбіт/сек. – 10 бібліотек (9,6%), 100 Мбіт/сек. – 11 бібліотек (10,6%). Найбільшу швидкість приєднання до інтернету мають Бережинська сільська Первозванівської та Новопавлівська Соколівської ТГ – 150 Мбіт/сек., яку надає бібліотекам провайдер «Шторм», а також Вишняківська та Назарівська сільські бібліотеки Соколівської ТГ, які мають швидкість приєднання до інтернету 300 Мбіт/сек., що надає провайдер FalconNET.

На запитання анкети щодо технічної можливості замовлення послуги з доступу до інтернету зі швидкістю 100 Мбіт/сек. або вище хоча б одного провайдера в межах громади респонденти надали наступні відповіді. Більшість бібліотекарів територіальних громад (81,5%), які взяли участь в опитуванні, надали відповідь, що вони не мають такої технічної можливості. Технічна можливість підключити інтернет зі швидкістю 100 Мбіт/сек. є в 3-х населених пунктах Олександрівської селищної громади (Михайлівка, Несваткове, Івангород), Іскрівській сільській бібліотеці-філії КЗ «Петрівська центральна бібліотека», Новоігорівській сільській бібліотеці-філії КЗ «Устинівська публічна бібліотека з сільськими бібліотеками-філіями», Паліївській сільській бібліотеці Маловисківської ТГ, Верблюзькій, Інгулокам'янській, Новомиколаївській сільських бібліотеках-філіях КЗ «Новгородківська публічна бібліотека». Для того щоб бібліотекам здійснити підключення з вищезазначеною швидкістю, необхідні, по-перше, кошти, а також зміна тарифу та оплата перепідключення.

III частина. Використання в бібліотеках сучасних інформаційних технологій передбачала визначення певної кількості наявної комп'ютерної техніки у бібліотеках, кількості комп'ютерів, що надають доступ до інтернету, в т.ч. для користувачів та для людей з обмеженнями зору;

наявності копіювально-множувального та мультимедійного обладнання; можливостей бібліотек при наявності вищезазначеного обладнання забезпечити користування сучасними електронними сервісами, а також дотримання бібліотеками правил охоронно-пожежної безпеки.

Бібліотеки-респонденти в анкетах вказують на наявність 148 одиниць комп'ютерного обладнання, що становить 61,6% від загальної кількості комп'ютерів, які налічуються у сільських бібліотеках області. Користувачі бібліотек можуть користуватися 116 комп'ютерами, що становить 48,3% від загального обсягу комп'ютерної техніки, наявної у сільських бібліотеках. Найбільше доступної для користувачів комп'ютерної техніки – у бібліотеках Олександрівської селищної ТГ. Для користування відвідувачам надається 40 одиниць техніки (91%) у 20 сільських бібліотеках громади, що становить в середньому 2 одиниці комп'ютерної техніки на кожен сільську книгозбірню. Значна кількість комп'ютерів доступні користувачам бібліотек у Ганнівській (9), Первозванівській (12), Попельнастівській (10) сільських, Новоукраїнській міській (7) територіальних громадах.

Як показало опитування, у сільських бібліотеках області відсутня комп'ютерна техніка для користувачів з обмеженнями зору.

За аналізом анкет бібліотек-респондентів кількість комп'ютерів, що надають користувачам доступ до інтернету, становить 90 одиниць, або 50,8% від загального обсягу комп'ютерної техніки сільських бібліотек області. Найбільше таких комп'ютерів є в бібліотеках Олександрівської селищної ТГ. Кількість комп'ютерів, що надають доступ користувачам до інтернету, становить 29 одиниць техніки, або 66% від загальної кількості комп'ютерів у сільських бібліотечних закладах. Ця техніка знаходиться у 12 сільських бібліотеках, які мають доступ до Всесвітньої мережі «Інтернет», а саме: Михайлівській (6), Єлизаветградківській (4), Бірківській, Івангородській, Несватківській (по 3); Цвітненській, Красносілківській, Розумівській (по 2), Бандурівській, Голиківській, Родниківській, Соснівській філіях (по 1).

Певна кількість комп'ютерів надає доступ до інтернету користувачам у бібліотеках Долинської міської ТГ (5) та сільських територіальних громад: Ганнівської (9), Первозванівської (11), Попельнастівської (10), Соколівської (6).

У бібліотеках сільських територіальних громад налічується 111 одиниць копіювально-множувальної техніки, що становить 80% від загального обсягу наявної техніки усіх сільських бібліотек області. Крім того, бібліотеки мають 8 багатофункціональних пристроїв: по 1 на 4 бібліотеки у Дмитрівській сільській ТГ, 1 – у Захарівській сільській бібліотеці Новоукраїнської міської ТГ, 3 – у бібліотеках Пантаївської сільської ТГ.

Мультимедійне обладнання є в бібліотеках в дуже обмеженій кількості. Марфівська сільська бібліотека-філія Долинської міської ТГ має екран, проектор, а Маловодянська сільська бібліотека-філія – планшети.

Проектори є у наявності в Михайлівській та Підлісненській сільських бібліотеках Олександрівської селищної, Степівській сільській бібліотеці

Первозванівської сільської ТГ. У Попельнастівській та Червонокам'янській бібліотеках-філіях Попельнастівської сільської ТГ є інтерактивні дошки.

Аналіз анкет свідчить, що сільські бібліотеки намагаються надавати сучасні електронні сервіси. Найчастіше в бібліотеках територіальних громад надаються послуги електронного урядування: довідки із сайтів державних установ (бібліотеки Маловисківської, Долинської, Новоукраїнської, Олександрівської ТГ), доступ до сайту Пенсійного фонду України, Держгеокадастру (Новоігорівська сільська бібліотека Устинівської ТГ, бібліотеки Олександрівської ТГ), інтернет-магазинів (Свердликівська сільська бібліотека Новоархангельської сільської ТГ, бібліотеки Олександрівської ТГ). Також бібліотеки надають користувачам і віртуальні довідки (бібліотеки Первозванівської, Соколівської ТГ). Бібліотеки громад забезпечують доступ до банківських послуг, а саме до сервісу Приват 24 (Великосеверинівська, Помічнлянська сільські бібліотеки). З нових послуг відповідно до вимог сьогодення здійснюється реєстрація ВПО (бібліотеки Олександрівської, Новоархангельської ТГ).

Бібліотеки недостатньо уваги приділяють наданню послуг Міністерства охорони здоров'я (реєстрація до сімейного лікаря, електронні черги, рецепти), послуг закладів Міністерства освіти (реєстр учасників ЗНО, електронні підручники, рейтинги абітурієнтів, електронні репетитори тощо), послуг платформи «Дія», створеної за ініціативи Міністерства цифрової трансформації України (про надання цих послуг в анкеті зазначила Приютівська сільська бібліотека Ганнівської ТГ).

Сільські бібліотеки надають користувачам також доступ до послуг електронного спілкування Skype (бібліотеки Олександрівської, Первозванівської ТГ), Viber (бібліотеки Олександрівської ТГ), перегляду відеоконференцій на платформі Zoom (бібліотеки Ганнівської, Олександрівської, Новгородківської, Первозванівської ТГ), допомагають користуватись соціальними мережами (бібліотеки Маловисківської, Онуфріївської, Новоархангельської, Новгородківської, Новоукраїнської Пантаївської, Первозванівської, Суботцівської ТГ). Бібліотеки надають можливість користувачам виставити та переглянути відеоматеріали на каналах YouTube та TikTok (бібліотеки Великосеверинівської, Ганнівської, Первозванівської ТГ).

Надання користувачам сучасних сервісних послуг вимагає від бібліотечних працівників дотримання певних санітарно-гігієнічних і охоронно-пожежних норм щодо експлуатації комп'ютерної техніки у кожній бібліотеці. Відповіді працівників свідчать, що умови експлуатації комп'ютерної техніки не у всіх бібліотеках відповідають охоронно-пожежним вимогам. З первинних засобів пожежогашіння в бібліотеках є лише вогнегасники, які має лише 61 бібліотека (60% від загальної кількості бібліотек-респондентів).

Сторожову охорону мають лише 2 бібліотеки (1,9%) – Березовобалківська сільська бібліотека Вільшанської та Олександрівська

сільська бібліотека Маловисківської ТГ. У Марфівській сільській бібліотеці-філії встановлені решітки на вікнах.

Засоби пожежної охорони має лише Великосеверинівська сільська бібліотека. В інших бібліотеках такі засоби відсутні.

Висновки

Мережа сільських бібліотек області станом на 1.10.2022 року нараховує 437 закладів. В анкетуванні взяла участь 101 сільська бібліотека (23,1%) з 25 територіальних громад області (51%), які мають комп'ютерне обладнання та приєднані до мережі «Інтернет». На зазначених територіях проживають 94027 мешканців (10,17% населення області). Бібліотеки надали послуги 47444 користувачам (33,1% від загальної кількості користувачів, які отримують послуги у сільських бібліотеках).

Бібліотеки отримують послуги інтернету від місцевих провайдерів. Лідером серед інтернет-провайдерів, які надають послуги бібліотекам, є ВАТ «Укртелеком» – 26,9%, «Шторм» – 13,5%, PON, GPON – 12,5%.

В переважній більшості бібліотек (53%) швидкість підключення до інтернету дуже низька. Швидкість приєднання до 100 Мбіт/сек. та більше мають лише 20,2% бібліотек-респондентів.

За типами підключення до інтернету, яке надають провайдери, переважає дротове – 46%, менша частка – 39,45% належить бездротовому підключенню.

Сільські бібліотеки територіальних громад (81,5%) не мають технічної можливості замовити послугу доступу до інтернету зі швидкістю 100 Мбіт/сек.

У бібліотеках нараховується 148 одиниць комп'ютерного обладнання, що становить 61,6% від загальної кількості комп'ютерів, які налічуються у сільських бібліотеках області. Користувачі бібліотек можуть користуватися 116 комп'ютерами, що становить 48,3%.

Кількість комп'ютерів, що надають користувачам доступ до інтернету, становить 90 одиниць або 50,8%.

У сільських бібліотеках області відсутня комп'ютерна техніка для користувачів з обмеженнями зору.

Бібліотеки мають 111 одиниць копіювально-множувальної техніки, що становить 80% від загального обсягу.

Мультимедійне обладнання є в дуже обмеженій кількості – лише у 7 сільських бібліотеках (6,9%).

Сільські бібліотеки, в межах своїх можливостей, намагаються надавати сучасні електронні сервіси.

З первинних засобів пожежогасіння в бібліотеках є лише вогнегасники, які має лише 61 бібліотека (60% від загальної кількості бібліотек-респондентів). Сторожова та пожежна охорона практично відсутня у сільських бібліотеках.

Рекомендації

1. Передбачити у Стратегічних планах розвитку територіальних громад інформатизацію закладів культури, в т. ч. бібліотек.
2. Запланувати у Програмах соціально-економічного розвитку територіальних громад на 2023 рік кошти на інформатизацію закладів культури, в т. ч. бібліотек; а також на оновлення, ремонт та технічне обслуговування наявної техніки та оплату інтернет-зв'язку; забезпечення засобами пожежогасіння, сторожової охорони та пожежної сигналізації.
3. Дотримуватись виконання Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 року № 72, а саме п. 14, де наголошується, що «Публічна бібліотека повинна мати 1 комп'ютер на 500-1500 осіб зони обслуговування. Публічна бібліотека оснащується комп'ютерною технікою та іншим обладнанням, пристосованим до потреб сліпих, осіб з порушенням зору та осіб з дислексією».
4. Забезпечити 100% бібліотек комп'ютерним обладнанням, в т. ч. і для користувачів, та приєднанням до мережі «Інтернет» (доступ до інтернету з використанням волоконно-оптичних технологій, забезпечення технологічних можливостей з доступу до інтернету зі швидкістю 100 Мбіт/сек. або вище) для подальшої інформатизації бібліотек, що сприятиме запровадженню нових послуг з використанням інформаційних технологій.
5. Забезпечити доступність бібліотечних послуг у вихідні дні шляхом перегляду графіків роботи бібліотек відповідно до Державних соціальних нормативів забезпечення населення публічними бібліотеками в Україні, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 року № 72.
6. Дотримуватися певних санітарно-гігієнічних і охоронно-пожежних норм щодо експлуатації комп'ютерної техніки у кожній бібліотеці.
7. Розвивати соціальне партнерство бібліотек на основі договорів про творчу співдружність з метою інформатизації закладів; залучати альтернативні джерела отримання коштів для придбання комп'ютерного обладнання, в тому числі через проєктну діяльність.

Любов Циганкова,
завідувач науково-методичного відділу