


КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВА
Кафедра інформаційних комунікацій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

 Завідувач кафедри
О. А. Політова
« 13 » травня 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА (БАКАЛАВРСЬКА) РОБОТА

на тему:

**ДІЯЛЬНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ БІБЛОТЕК ЩОДО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ГРОМАДЯН ДО ОФІЦІЙНИХ
УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ**

випускника освітнього ступеня «бакалавр»

Виконала:

студентка 4 курсу, групи

ІБАС612240.д

Кацикало Ксенія Андріївна

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук, доцент,

Терещенко Наталія Миколаївна



Цим підписом засвідчую,
що поданий на захист
рукопис та електронний
документ є ідентичні
10.06.2026 ККУ

КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВА
Кафедра інформаційних комунікацій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ О. А. Політова

«_____» _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА (БАКАЛАВРСЬКА) РОБОТА

на тему:

**ДІЯЛЬНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК ЩОДО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ГРОМАДЯН ДО ОФІЦІЙНИХ
УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ**

випускника освітнього ступеня «бакалавр»

Виконала:

студентка 4 курсу, групи

ІБАСб12240.д

Кацикало Ксенія Андріївна

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук, доцент,

Терещенко Наталія Миколаївна

АНОТАЦІЯ

КАЦИКАЛО КСЕНІЯ АНДРІЇВНА. Діяльність публічних бібліотек щодо забезпечення доступу громадян до офіційних урядових сервісів. - Рукопис

Кваліфікаційна робота на здобуття першого рівня вищої освіти «бакалавр» – Київський столичний університет імені Бориса Грінченка. Київ, 2026.

У роботі проаналізовано теоретичні основи функціонування публічних бібліотек як інститутів забезпечення доступу до інформації, розкрито їх роль у формуванні громадянського суспільства через забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів, а також охарактеризовано засоби формування медіаграмотності громадян у публічних бібліотеках. Досліджено механізми забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках, вивчено стан популяризації та формування медіаграмотності громадян, виявлено проблеми та виклики у діяльності публічних бібліотек у цифровому середовищі. Узагальнено практики закордонних публічних бібліотек як цифрових мостів між громадянами та державою, здійснено порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду, сформульовано напрями вдосконалення діяльності публічних бібліотек України в умовах цифрової трансформації.

Ключові слова: публічна бібліотека, електронне урядування, цифрова доступність, е-сервіси, медіаграмотність, цифрова трансформація, інформаційна безпека, цифрові компетентності.

ANNOTATION

KATSYKALO, KSENIA. THE ROLE OF PUBLIC LIBRARIES IN ENSURING CITIZENS' ACCESS TO OFFICIAL GOVERNMENT SERVICES. – Manuscript.

Thesis for the degree of Bachelor of Arts – Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University. Kyiv, 2026.

The thesis analyzes the theoretical foundations of public libraries as institutions ensuring access to information, reveals their role in shaping civil society by providing access to official government services, and describes the means of fostering media literacy among citizens in public libraries. The mechanisms for ensuring access to digital resources in Ukrainian public libraries are examined; the state of promoting and developing citizens' media literacy is studied; and problems and challenges in the activities of public libraries in the digital environment are identified. The practices of foreign public libraries as digital bridges between citizens and the state are summarized; a comparative analysis of foreign and Ukrainian experience is conducted; and directions for improving the activities of Ukraine's public libraries in the context of digital transformation are formulated.

Keywords: public library, e-governance, digital accessibility, e-services, media literacy, digital transformation, information security, digital competencies.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК У ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ОФІЦІЙНИХ УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ	10
1.1. Публічні бібліотеки як інститути забезпечення доступу до інформації	10
1.2. Роль публічних бібліотек у формуванні громадянського суспільства через забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів	16
1.3. Засоби формування медіаграмотності громадян у публічних бібліотеках.....	22
Висновки до I розділу	28
РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДОСТУПУ ДО УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ	31
2.1. Аналіз механізмів забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках	31
2.2. Вивчення стану популяризації та формування медіаграмотності громадян у публічних бібліотеках	37
2.3. Проблеми та виклики у діяльності публічних бібліотек у цифровому середовищі	42
Висновки до II розділу.....	46
РОЗДІЛ III. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ОФІЦІЙНИХ УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ.....	48
3.1. Практики закордонних публічних бібліотек як цифрових мостів між громадянами та державою.....	48
3.2. Порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду діяльності публічних бібліотек.....	52
3.3. Напрями вдосконалення діяльності публічних бібліотек України в умовах цифрової трансформації.....	58
Висновки до III розділу.....	62

	5
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Цифрова трансформація суспільства суттєво змінила умови, у яких функціонують публічні бібліотеки, поставивши перед ними нові завдання та водночас відкривши нові можливості для реалізації їхньої суспільної місії. В умовах, коли дедалі більша частина державних послуг, архівних фондів та офіційної інформації переміщується у цифровий простір, питання рівного та реального доступу громадян до цих ресурсів набуває виразного соціального виміру. Далеко не всі громадяни мають технічні засоби, достатні навички або можливість самостійно орієнтуватися у цифровому середовищі, і саме тут публічна бібліотека може виконувати незамінну посередницьку функцію.

В умовах тривалого воєнного конфлікту, масового переміщення населення та необхідності паралельного відновлення і розвитку інфраструктури ця проблематика набуває особливої нагальності. Водночас у вітчизняній науці питання участі публічних бібліотек у системі електронного урядування та забезпечення доступу до цифрових архівів ще не отримало комплексного дослідження, що і визначає актуальність та доцільність цієї роботи.

Стан розробки проблеми. Проблематику медіаграмотності та інформаційної безпеки у контексті бібліотечної діяльності висвітлено у роботах М. Кривця [38], Н. Кунанець і М. Пристай [40], Б. Дмитришина, О. Косян [28], О. Кузьменко, В. Загуменної [39], Т. Биркович [12].

Водночас комплексного дослідження, що поєднувало б аналіз практики публічних бібліотек у сфері цифрових архівів та е-урядування з порівняльним аналізом зарубіжного досвіду та розробленням практичних рекомендацій для вітчизняних установ, у науковій літературі ще не здійснено.

Мета дослідження - узагальнення теоретичних основ та практичного досвіду публічних бібліотек у забезпеченні доступу громадян до офіційних

урядових сервісів та визначення подальших їх перспектив з урахування міжнародних практик.

Відповідно до визначеної мети сформульовані такі **завдання**:

- розглянути теоретичні основи до функціонування публічних бібліотек у процесі забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів;
- проаналізувати механізми забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках;
- розглянути стан та тенденції діяльності публічних бібліотек спрямованої на популяризацію та формування медіаграмотності громадян;
- розглянути практику закордонних публічних бібліотек у сприянні взаємодії між громадянами та державою;
- обґрунтувати пропозиції щодо напрямів удосконалення діяльності публічних бібліотек України у забезпеченні доступу до офіційних урядових сервісів з урахування закордонної практики.

Об'єкт дослідження - публічні бібліотеки як центри доступу до урядової інформації та електронних сервісів.

Предмет дослідження: механізми надання публічними бібліотеками послуг у сфері цифрового доступу та підтримки цифрової компетентності громадян.

Методи дослідження. Для досягнення мети та вирішення поставлених завдань використано комплекс взаємодоповнювальних методів. Аналіз і синтез наукових джерел, законодавчих та нормативних документів застосовувались при опрацюванні теоретичної бази дослідження. Порівняльний метод використано при зіставленні вітчизняного та зарубіжного досвіду цифрового розвитку публічних бібліотек. Структурно-функціональний аналіз застосовувався при дослідженні організаційно-технологічних механізмів надання цифрових послуг. Методи систематизації та узагальнення використано при формулюванні висновків та пропозицій.

Описовий метод застосовувався при характеристиці конкретних практик та моделей бібліотечного обслуговування.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою для проведення дослідження стали законодавчо-нормативні документи, зокрема: Закони України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року); наукові публікації: монографії, статті, матеріали наукових конференцій; електронні ресурси, зокрема сайти: Української бібліотечної асоціації, бібліотек

Новизна отриманих результатів полягає у тому, що у дипломній роботі вперше здійснено комплексний аналіз сучасних підходів до діяльності публічних бібліотек як цифрових посередників між громадянами та державою, а також підтверджено зростання ролі інформаційно-комунікаційних технологій у забезпеченні доступу населення до офіційної інформації та електронних послуг.

узагальнено практики функціонування публічних бібліотек України у сфері надання цифрових послуг, визначено основні напрями їх цифрової трансформації;

вперше проведено порівняльний аналіз публічних бібліотек України, розвиток цифрових послуг, надання медіаосвітніх програм, ефективність різних форматів медіаосвітніх заходів у публічних бібліотеках

Визначено необхідність більш тісної співпраці публічних бібліотек, органів державної влади та місцевого самоврядування у реалізації програм цифрової грамотності, розвитку електронного урядування та забезпечення рівного доступу громадян до цифрових ресурсів і послуг.

Практичне значення результатів дослідження. За результатами дослідження розроблено ряд рекомендацій які можуть бути використані для оптимізації діяльності публічних бібліотек як цифрових посередників між громадянами та державою, а також запропоновано напрями вдосконалення цифрової інфраструктури та інформаційно-консультаційних послуг бібліотек.

Теоретичний матеріал може стати основою для подальших наукових досліджень за даною темою

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження кваліфікаційної роботи висвітлювалися:

1. у публікації статті: Кацикало К.А. Допомога читачам з е-сервісами держави (дія, електронний кабінет, реєстри. Громадська думка про правотворення. Аналітичний ракурс: Інформаційно-аналітичний бюлетень на базі оперативних матеріалів. 2026.№1-2 (309-310). С.12-13.
https://nbuviap.gov.ua/images/informaciyni_vidanya/grom_dumka/2026/Gromadska_dumka_2026_01-02.pdf
2. у публікації тез: Кацикало К. Публічні бібліотеки як майданчики інтеграції громадян у цифрове суспільство. Студії з інформаційної науки, соціальних комунікацій та філології в сучасному світі : зб. матер. III Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю, м. Київ, 23-24 жовт. 2025 р. / Маріуп. держ. ун-т ; ред. Ю.О. Демидова, І.В. Мельничук; упоряд. В.О. Кудлай, О.В. Євмененко, І.О. Петрова, О.О. Федотова. Київ : МДУ, 2025. С.486-490.
<https://drive.google.com/file/d/1-yPi8Mt9NsXWXg6PNLui2imRr1sS7H8F/view>

Структура кваліфікаційної роботи. Бакалаврська кваліфікаційна робота складається з реферату, вступу, трьох розділів, висновків, а також списку використаної літератури, яка включає 54 найменувань видань, зокрема з них 36 видань англійською мовою.

Загальний обсяг тексту становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 57 сторінках.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК У ПРОЦЕСІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ОФІЦІЙНИХ УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ

1.1. Публічні бібліотеки як інститути забезпечення доступу до інформації

Публічна бібліотека як соціальний інститут формувалась упродовж кількох століть, поступово набуваючи нових функцій та переосмислюючи свою місію у суспільстві. Від простого сховища книг до багатофункціонального центру інформаційного обслуговування громади, цей шлях трансформації визначався передусім змінами в інформаційних потребах людей та технологічними зрушеннями в суспільстві. Сьогодні публічна бібліотека розглядається як інститут, що забезпечує рівний доступ до інформації незалежно від соціального статусу, освітнього рівня чи матеріального становища громадян. Цей принцип загальнодоступності є одним із фундаментальних у розумінні місії бібліотечних установ і відрізняє їх від більшості інших інформаційних структур, що функціонують на комерційній основі [10, с. 14].

Розуміння публічної бібліотеки як інституту доступу до інформації передбачає насамперед усвідомлення того, що йдеться не лише про фізичні документи чи книги, а про цілісну систему забезпечення інформаційних прав особистості. У сучасному трактуванні доступ до інформації є одним із базових прав людини, гарантованих міжнародними конвенціями та національним законодавством. Бібліотека у цьому контексті виступає медіатором між інформаційними ресурсами та пересічним громадянином, який нерідко не має ні технічних засобів, ні достатніх навичок для самостійної навігації в інформаційному просторі. Ця медіаторська функція набуває дедалі більшого значення в умовах, коли обсяг доступної інформації зростає з небаченою

раніше швидкістю, а орієнтування у ній потребує спеціальних компетентностей [42, с. 597].

Концепція публічної бібліотеки як інституту доступу до інформації має кілька вимірів. Фізичний вимір передбачає наявність відповідної інфраструктури: обладнаних читальних залів, комп'ютерних станцій, доступу до мережі Інтернет. Інтелектуальний вимір охоплює організацію фондів, каталогів та навігаційних систем, що полегшують пошук необхідної інформації. Соціальний вимір виявляється у функції бібліотеки як місця зустрічі громади, майданчика для обміну знаннями та досвідом. Варто зазначити, що всі ці виміри нерозривно пов'язані між собою та лише у сукупності забезпечують повноцінне виконання місії бібліотеки. Відсутність чи недостатній розвиток будь-якого з них призводить до того, що бібліотека виконує свої функції лише частково, не реалізуючи повною мірою свій потенціал як інституту забезпечення права на інформацію [23, с. 47].

Теоретичне осмислення функцій публічної бібліотеки знайшло відображення у численних наукових розвідках вітчизняних дослідників. Зокрема, Бережна К. С. у своїй монографії, присвяченій модернізації публічних бібліотек в інформаційному суспільстві, наголошує на тому, що бібліотека є не просто постачальником інформації, а повноцінним учасником процесу формування інформованого громадянина [10, с. 38]. Це принципово важлива теза, що перевизначає розуміння місії бібліотечної установи: вона перестає бути пасивним сховищем і стає активним суб'єктом інформаційного суспільства, що несе відповідальність за якість та доступність інформації для своєї громади. Така активна позиція принципово відрізняє сучасне розуміння бібліотечної місії від її класичного трактування, що тяжіє до пасивності та реактивності.

Трансформація функцій публічних бібліотек відбувається поступово і нерівномірно в різних регіонах України. У великих містах цей процес розпочався раніше та відбувається інтенсивніше, тоді як у сільській місцевості та малих містечках бібліотеки досі нерідко залишаються у традиційній,

переважно книговидавничій парадигмі. Це свідчить про наявність суттєвої регіональної диспропорції у розвитку бібліотечного сервісу, що потребує системного вирішення на рівні державної культурної та інформаційної політики. Бережна К. С. у своєму дослідженні організаційних трансформацій публічних бібліотек фіксує, що відмінності між різними типами бібліотечних установ є настільки значними, що фактично унеможливають їх узагальнений опис без урахування типологічних характеристик [9, с. 70].

З погляду теорії інформаційного суспільства, публічні бібліотеки займають особливе місце в структурі інформаційної інфраструктури країни. Балан С. у своїй праці про інформаційне суспільство як основу концепції інформаційної держави зазначає, що доступність інформації є однією з передумов формування дієздатного громадянського суспільства [6, с. 156]. Публічні бібліотеки у цій системі є одним з небагатьох інститутів, що забезпечують безоплатний та відкритий доступ до інформаційних ресурсів, не маючи комерційної мети. Саме ця некомерційна природа бібліотеки визначає її унікальне місце у системі інформаційних відносин суспільства: на відміну від комерційних провайдерів інформаційних послуг, бібліотека не зацікавлена у монополізації доступу до інформації або у формуванні залежності користувача від власних послуг.

Цифрова трансформація суттєво розширила спектр послуг, які надають публічні бібліотеки. Доступ до електронних баз даних, онлайн-каталогів, оцифрованих документів, урядових інформаційних ресурсів став органічною складовою бібліотечного сервісу. Андрійченко Н. у своєму дослідженні цифрової трансформації бібліотеки підкреслює, що цей процес не зводиться лише до технологічного оновлення, а передбачає зміну самої концепції бібліотечного обслуговування [5, с. 12]. Йдеться про перехід від надання документів до надання доступу до знань у найширшому розумінні цього слова, що включає не лише зберігання та видачу матеріалів, а й активну допомогу користувачеві у навігації, пошуку та критичній оцінці інформації.

Інформаційно-комунікаційна діяльність бібліотек набуває особливого значення в умовах, коли значна частина громадян позбавлена можливості самостійно користуватись цифровими ресурсами через відсутність необхідних навичок або обладнання. У цьому контексті бібліотека виконує функцію своєрідного «цифрового мосту», що з'єднує громадянина з інформаційним простором. Василенко О. у своєму дослідженні інформаційно-комунікаційної діяльності наукової бібліотеки звертає увагу на те, що комунікаційна складова бібліотечної роботи стає дедалі більш значущою порівняно з традиційною фондовою складовою [16, с. 74]. Ця зміна акцентів є симптоматичною для розуміння еволюції бібліотечних функцій у напрямку від зберігання до комунікації та навігації.

Показово, що саме у цій функції публічні бібліотеки виявляються незамінними для соціально вразливих категорій населення: людей похилого віку, осіб з обмеженими можливостями, малозабезпечених громадян, внутрішньо переміщених осіб. Для цих категорій бібліотека нерідко є єдиним доступним місцем, де можна безоплатно скористатись комп'ютером, отримати допомогу у роботі з онлайн-сервісами або знайти необхідну правову чи соціальну інформацію. Це підтверджує тезу про те, що публічна бібліотека виконує функцію соціального вирівнювання, нейтралізуючи частину негативних наслідків цифрової нерівності, яка є однією з найгостріших проблем сучасного інформаційного суспільства.

Нормативно-правова база, що регулює діяльність публічних бібліотек в Україні, загалом відповідає сучасним уявленням про їх місію та функції. Дмитрук Т. у своєму аналізі законодавчого регулювання бібліотечної галузі зазначає, що вітчизняне законодавство декларує принципи загальнодоступності бібліотечних послуг та забезпечення інформаційних прав громадян [36, с. 55]. Водночас практична реалізація цих принципів нерідко стикається з ресурсними обмеженнями та технічними труднощами, що гальмують розвиток повноцінного цифрового бібліотечного сервісу. Декларативний характер частини нормативних положень є суттєвою

проблемою, яка призводить до того, що законодавчо закріплені права громадян на доступ до інформації через бібліотеку не завжди забезпечені відповідними механізмами реалізації.

Сучасні концепції бібліотечного розвитку наголошують на необхідності переосмислення ролі бібліотеки у суспільстві. Гранчак Т. у своїй концептуальній моделі гнучкої бібліотеки пропонує розглядати бібліотечну установу як адаптивну систему, здатну оперативно реагувати на зміни інформаційних потреб суспільства [22, с. 13]. Ця модель передбачає, зокрема, гнучку зміну формату послуг залежно від потреб конкретної громади, що є принципово важливим для забезпечення реальної доступності бібліотечного сервісу. Концепція гнучкості є продуктивним теоретичним орієнтиром, оскільки вона визнає неможливість створення єдиної моделі для всіх бібліотек та наголошує на необхідності врахування локальної специфіки.

Кожна з цих парадигм висуває власні вимоги до організації бібліотечної роботи та до компетентностей бібліотечного персоналу, що ускладнює формування єдиної стратегії розвитку бібліотечних установ. Водночас саме ця багато парадигмальність робить бібліотеку унікальним інститутом, здатним відповідати на різноманітні суспільні потреби одночасно.

Каращук О. у своєму дослідженні бібліотеки в сучасному інформаційному просторі зазначає, що розвиток цифрових технологій не послаблює, а навпаки підсилює значення публічної бібліотеки як інституту забезпечення доступу до інформації [31, с. 600]. Попри поширену думку про те, що інтернет робить бібліотеки зайвими, реальність демонструє протилежне: саме надлишок інформації в мережі підвищує попит на бібліотечні послуги з навігації, верифікації та структурування інформаційних потоків. Бібліотекар у цьому контексті виступає не просто посередником у доступі до ресурсів, а кваліфікованим інформаційним консультантом, здатним допомогти користувачеві зорієнтуватись у складному інформаційному середовищі.

Бондаренко В. у своєму дослідженні електронних бібліотек в контексті дистантного обслуговування користувачів розглядає питання поєднання фізичного та цифрового вимірів бібліотечного сервісу [14, с. 16]. Автор зазначає, що розвиток дистантного бібліотечного обслуговування є не альтернативою традиційному, а його доповненням, що дозволяє охопити ширшу аудиторію та надавати послуги незалежно від фізичного розташування користувача. Ця теза є особливо актуальною в контексті воєнного часу, коли значна частина населення вимушена переміщатись і не має змоги регулярно відвідувати бібліотеку за місцем проживання.

Воскобойнікова-Гузєва О. В. у своїй монографії про стратегії розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України робить спробу систематизувати наявні підходи до розуміння місії бібліотечних інституцій в умовах сучасних трансформацій [17, с. 89]. Дослідниця виокремлює кілька стратегічних орієнтирів розвитку публічних бібліотек: демократизацію доступу до інформації, розвиток людського капіталу громади через бібліотечні освітні програми, сприяння соціальній інтеграції та подолання інформаційної нерівності. Ці орієнтири органічно узгоджуються із сучасними уявленнями про роль публічної бібліотеки у забезпеченні доступу до інформації та реалізації інформаційних прав громадян.

Узагальнюючи теоретичні підходи до розуміння публічної бібліотеки як інституту забезпечення доступу до інформації, можна стверджувати, що цей інститут поєднує у собі кілька функціональних ролей: зберігача інформаційних ресурсів, навігатора в інформаційному просторі, освітнього центру та майданчика для громадської комунікації. Ці ролі не суперечать одна одній, а взаємно доповнюються, утворюючи цілісну систему бібліотечного сервісу, орієнтованого на задоволення інформаційних потреб кожного члена громади. Саме така багатовимірність робить публічну бібліотеку незамінним елементом сучасної інформаційної інфраструктури, без якого неможливо уявити повноцінне функціонування демократичного інформаційного суспільства. На основі порівняння можна зробити висновок, що бібліотеки, які

системно реалізують усі описані функціональні ролі одночасно, досягають значно вищого рівня задоволення інформаційних потреб своєї громади порівняно з тими, що зосереджуються лише на одній чи двох функціях.

1.2. Роль публічних бібліотек у формуванні громадянського суспільства через забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів

Нині, в умовах російської агресії, заклади культури стають невід'ємною частиною загальної боротьби за незалежність та ідентичність, і саме публічні бібліотеки відіграють важливу роль у збереженні національної пам'яті та формуванні національно-патріотичних цінностей громадян України.

Сучасні українські бібліотеки є не лише центри збереження інформації, а й простори для виховання національної свідомості, шляхом надання доступу до офіційної інформації (суспільної, політичної, безпекової тощо,) а також доступу до ресурсів, які висвітлюють історичну правду та викривають пропаганду. Так, в межах проекту «Місія бібліотек в часи випробувань» бібліотек включають такі напрями:

- Формування та збереження тематичних колекцій.
- Просування національної книги і читання, формування краєзнавчих фондів.
- Просвітницька діяльність - організація лекцій, виставок, тематичних заходів, спрямованих на поширення знань про історію України, увічнення пам'яті захисників та зміцнення національної ідентичності громадян.
- Інформаційна підтримка населення - надання доступу до офіційних урядових сервісів, правової та соціальної інформації, зокрема для внутрішньо переміщених осіб.
- Протидія дезінформації та пропаганді - верифікація інформації, навчання медіаграмотності, популяризація достовірних джерел [43].

Таким чином, публічна бібліотека в умовах воєнного стану перетворюється на багатофункціональний інституційний простір, що поєднує

культурно-просвітницьку, інформаційно-сервісну та суспільно-мобілізаційну функції. Забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів у цьому контексті є не лише технічним завданням, а й елементом ширшої місії бібліотеки як інституту підтримки громадянина в умовах надзвичайних обставин.

Зв'язок між доступом до урядової інформації та розвитком громадянського суспільства є предметом активних наукових дискусій у різних галузях суспільствознавства. Принципова теза полягає в тому, що повноцінна участь громадян у житті держави можлива лише тоді, коли вони мають реальний, а не формальний доступ до інформації про діяльність органів влади, їхні рішення та послуги. Публічна бібліотека у цьому контексті виступає не просто посередником між державою та громадянином, а активним учасником процесу демократизації суспільного життя, що сприяє формуванню більш поінформованої та активної громадськості [29, с. 28].

Поняття «офіційні урядові сервіси» охоплює широкий спектр інформаційних та адміністративних послуг, що надаються органами державної влади: від реєстрації документів та отримання соціальних виплат до доступу до публічних реєстрів та участі в консультативних процедурах. В умовах активної цифровізації державного управління значна частина цих послуг переведена в онлайн-формат, що відкриває нові можливості для громадян, але водночас створює нові бар'єри для тих, хто не має достатніх цифрових навичок або відповідного технічного забезпечення. Платформа Дія, запущена в Україні, є яскравим прикладом такої цифровізації, акумулюючи десятки адміністративних послуг в одному цифровому середовищі [34].

Проте цифровізація урядових сервісів сама по собі не вирішує проблему рівного доступу до них: значна частина населення не вміє або не може самостійно скористатись онлайн-послугами через відсутність необхідних навичок, обладнання або доступу до інтернету. Кострюліна П. у своєму дослідженні платформи Дія як засобу документно-інформаційного обміну між владою та громадянами зазначає, що успішність цифровізації державних

послуг багато в чому залежить від того, наскільки громадяни готові та спроможні ними скористатись [35, с. 14]. Ця готовність формується не автоматично, а потребує цілеспрямованої роботи з підвищення цифрової грамотності населення.

Публічні бібліотеки покликані заповнити цю прогалину. Вони надають громадянам не лише технічний доступ до інтернету та комп'ютерного обладнання, а й кваліфіковану допомогу у навігації по урядових порталах, заповненні електронних форм, отриманні довідок та інших документів онлайн. Беззуб І. О. у своєму дослідженні публічної бібліотеки як стратегічного партнера медіаосвіти дорослих підкреслює, що бібліотека є одним з небагатьох інститутів, здатних надати комплексну підтримку громадянам у взаємодії з цифровим державним сервісом [7, с. 181]. Ця комплексність є принциповою відмінністю бібліотечного сервісу від простого надання доступу до інтернету: бібліотека не просто відкриває двері до цифрового світу, а супроводжує громадянина у його взаємодії з ним.

Формування громадянського суспільства через забезпечення доступу до урядових сервісів відбувається у кількох вимірах. Одним з них є інформування громадян про їхні права та можливості: бібліотека тут виступає як поширювач правової інформації, що сприяє підвищенню правової обізнаності населення. Желай О. П. у своєму дослідженні бібліотечного соціально-правового інформування внутрішньо переміщених осіб демонструє, як бібліотечна установа може стати дієвим інструментом захисту прав вразливих категорій населення через надання своєчасної та достовірної юридичної інформації [30]. Правова поінформованість є необхідною умовою реального, а не формального громадянства: людина, яка не знає своїх прав або не може ними скористатись, фактично є виключеною з системи громадянських відносин.

Концептуальний підхід Гранчак Т. до розуміння ролі бібліотеки в інформаційному супроводі управління суспільними процесами розкриває ще одну грань бібліотечної місії: бібліотека є не просто джерелом інформації, а інститутом, що формує інформаційне середовище, необхідне для прийняття

суспільно значущих рішень [23, с. 42]. У цьому сенсі бібліотека впливає не лише на окремих громадян, а й на суспільство в цілому, сприяючи формуванню більш поінформованої та свідомої громадськості, здатної до раціональної участі у демократичних процесах.

Показовим прикладом реалізації цієї місії є проєкт «Бібліотеки – Хаби цифрової освіти», реалізований за підтримки ПРООН та Проєкту підтримки Дія. Цей проєкт спрямований на перетворення публічних бібліотек на центри цифрової компетентності, де громадяни можуть навчитись користуватись електронними урядовими сервісами, отримувати державні послуги онлайн та захищати свої цифрові права. Особливо важливим є те, що проєкт орієнтований не лише на технічне навчання, а й на формування розуміння прав та можливостей громадян у взаємодії з державою через цифрові канали [11, с. 18]. Це практичне втілення концепції бібліотеки як «цифрового мосту» між державою та суспільством є вельми перспективним, хоча й потребує значних ресурсів для масштабування на всю територію країни.

Відносини між публічними бібліотеками та органами державної влади у контексті забезпечення доступу до урядових сервісів мають складний та неоднозначний характер. З одного боку, держава зацікавлена в тому, щоб громадяни активно користувались цифровими сервісами, а бібліотеки можуть відіграти у цьому вагомий роль. З іншого боку, бібліотеки мають зберігати незалежність та дотримуватись принципу нейтральності, не перетворюючись на суто пропагандистський інструмент державних структур. Гранчак Т., Бондаренко В. та Горова С. у своїй монографії про бібліотеку в реалізації державотворчої інформаційної політики наголошують на тому, що бібліотека може бути партнером держави, зберігаючи при цьому інституційну незалежність та дотримуючись принципу неупередженого інформаційного обслуговування [24, с. 87].

Горовий В. М. у своїй монографії про бібліотеки у формуванні інформаційного ресурсу стратегічних комунікацій акцентує увагу на тому, що бібліотека є не просто нейтральним постачальником інформації, а активним

учасником формування інформаційного простору суспільства [19, с. 63]. Це означає, що бібліотека несе відповідальність за якість та достовірність інформації, яку вона поширює, у тому числі й інформації про урядові сервіси та можливості їх використання. Відповідальність за якість інформаційного сервісу є принциповою характеристикою, що відрізняє бібліотеку від інших каналів поширення інформації.

Формування громадянського суспільства передбачає також розвиток горизонтальних зв'язків між громадянами та їхніх об'єднань. Бібліотека може виступати майданчиком для такої горизонтальної взаємодії: проводити громадські обговорення, інформаційні зустрічі, презентації соціальних ініціатив. У такий спосіб вона не лише поширює інформацію про урядові сервіси, а й сприяє формуванню громадської думки щодо їх якості та доступності, що є важливим механізмом зворотного зв'язку між суспільством та державою [31]. Ця функція громадського майданчика є особливо цінною в умовах, коли інші публічні простори для громадянської дискусії є обмеженими або недоступними.

Кузьменко О. І. та Загуменна В. В. у своєму дослідженні трансформації та розширення функцій бібліотек у сучасному цифровому просторі підкреслюють, що нові функції публічних бібліотек нерозривно пов'язані із завданнями розбудови громадянського суспільства [39, с. 39]. Серед них особливо вирізняється функція цифрового посередника між громадянами та державними інституціями, що набуває дедалі більшого значення в умовах активної цифровізації державного управління. Цифрове посередництво є не лише технічною, а й соціальною функцією: воно передбачає не просто надання доступу до онлайн-сервісів, а й формування у громадян впевненості та компетентності у взаємодії з цифровою державою.

Проблематика доступу до урядових сервісів у контексті діяльності публічних бібліотек набуває особливої гостроти в умовах воєнного стану. Частина населення України змушена вирішувати складні адміністративні питання дистанційно, перебуваючи у тимчасовому переселенні або за

кордоном. Для таких людей бібліотека може стати точкою отримання необхідної допомоги у взаємодії з урядовими сервісами, особливо якщо йдеться про громадян, що не мають достатніх цифрових навичок або відповідного технічного забезпечення. Биркович Т. І. у своєму дослідженні інформаційно-комунікативної діяльності бібліотек в умовах війни зазначає, що бібліотечний сервіс у цей період набув принципово нових вимірів, пов'язаних із задоволенням надзвичайно гострих інформаційних та адміністративних потреб значної частини населення [12, с. 44].

Державна інформаційна політика України загалом декларує підтримку ролі публічних бібліотек як посередників між громадянами та урядовими сервісами. Публічні бібліотеки у цій системі є природними партнерами держави, оскільки вже мають необхідну інфраструктуру, кваліфікований персонал та традицію роботи з різноманітними категоріями населення. Це робить їх значно ефективнішими точками надання допомоги у взаємодії з цифровими урядовими сервісами порівняно зі спеціально створеними сервісними центрами.

Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України, розроблена Українською бібліотечною асоціацією, визначає одним із пріоритетних напрямів саме розвиток бібліотек як центрів цифрових сервісів, де громадяни можуть отримати доступ до урядової інформації та послуг [34]. Це свідчить про те, що в межах самої бібліотечної спільноти сформувалось розуміння необхідності трансформації бібліотечного сервісу у напрямку активного сприяння доступу громадян до офіційних урядових ресурсів. Це розуміння є необхідною передумовою змін, оскільки трансформація не може відбутись без внутрішньої готовності самої бібліотечної інституції до нових ролей та функцій.

Давидова І. О. у своєму дослідженні бібліотеки як комунікаційної системи підкреслює, що бібліотека є не просто сховищем інформаційних ресурсів, а складною комунікаційною системою, що забезпечує взаємодію між різними суб'єктами інформаційного простору [25]. Ця системна природа

бібліотеки є підставою для розуміння її ролі у формуванні громадянського суспільства: вона не лише надає доступ до інформації, а й забезпечує комунікаційну інфраструктуру для громадянської взаємодії. Комунікаційний вимір бібліотечної місії є особливо важливим у суспільствах, що переживають трансформацію та потребують нових форм громадянської взаємодії.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що публічні бібліотеки є незамінним елементом системи забезпечення доступу громадян до офіційних урядових сервісів, а через цей доступ сприяють формуванню більш поінформованого та активного громадянського суспільства. Ця місія вимагає від бібліотечних установ не лише технічної готовності до надання відповідних послуг, а й концептуального переосмислення своєї ролі у системі відносин «держава – громадянин». Це припущення потребує подальшого підтвердження через детальний аналіз практичного досвіду конкретних бібліотечних установ України та зіставлення з міжнародними практиками

1.3. Засоби формування медіаграмотності громадян у публічних бібліотеках

Медіаграмотність як комплекс компетентностей, що забезпечують здатність людини критично сприймати, аналізувати та продукувати медіаконтент, стала однією з центральних тем у дискурсі про розвиток сучасного суспільства. Публічні бібліотеки поступово перетворюються на один із провідних інститутів її формування, що зумовлено кількома чинниками: загальнодоступністю бібліотечного сервісу, наявністю кваліфікованого персоналу та традиційною місією бібліотеки як інституту просвіти та інформаційної культури. Ці чинники у поєднанні створюють унікальне середовище, у якому формування медіаграмотності може відбуватись органічно, як частина ширшої просвітницької функції бібліотеки.

Варто зазначити, що поняття «медіаграмотність» у сучасному науковому дискурсі трактується досить широко і охоплює кілька взаємопов'язаних компетентностей. Воно включає не лише вміння

орієнтуватись у медіапросторі та критично оцінювати достовірність інформації, а й здатність захищати свої цифрові права, безпечно користуватись онлайн-сервісами, розпізнавати маніпулятивні технології та дезінформацію. Кривець М. П. у своєму дослідженні ролі публічних бібліотек у забезпеченні інформаційної безпеки та формуванні медійної грамотності особистості виокремлює кілька рівнів медіаграмотності: технологічний, критичний та комунікаційний, які у сукупності утворюють цілісний профіль медіаграмотної особистості [38, с. 71]. У межах даного дослідження медіаграмотність розглядається як сукупність знань, навичок та умінь, що забезпечують здатність людини критично аналізувати інформацію, оцінювати достовірність, безпечно користуватись медіаресурси та створювати власні повідомлення різних жанрів.

Засоби формування медіаграмотності, що використовуються публічними бібліотеками, охоплюють кілька груп методів та форматів роботи.

- Освітні заходи передбачають проведення лекцій, тренінгів, семінарів, майстер-класів, присвячених питанням медіаграмотності та безпеки в цифровому середовищі.
- Ресурсна підтримка полягає у формуванні бібліотечних фондів, що містять матеріали з питань медіаграмотності, та забезпеченні доступу до онлайн-ресурсів відповідної тематики.
- Індивідуальне консультування є, можливо, найбільш затребуваною формою роботи, оскільки дозволяє надавати допомогу з урахуванням конкретних потреб кожного відвідувача [35, с. 20].

Дмитришин Б. та Косян О. у своєму дослідженні про бібліотекаря, медіаграмотність та інформаційну безпеку акцентують увагу на тому, що бібліотечний фахівець відіграє у процесі формування медіаграмотності особливу роль [28, с. 19]. На відміну від онлайн-курсів або навчальних відеоматеріалів, бібліотекар здатний забезпечити живу комунікацію з відвідувачем, враховувати його індивідуальні труднощі та надавати

персоналізовану підтримку. Це перетворює бібліотеку на майданчик неформальної медіаосвіти, що є значно більш гнучким та доступним порівняно з формальними освітніми структурами. Людський вимір бібліотечного сервісу є принциповою перевагою, що відрізняє його від дистанційних форм навчання.

Практичний посібник «Бібліотеки – Хаби цифрової освіти» містить детальний опис методичного інструментарію, що може використовуватись бібліотеками для формування медіаграмотності населення. Серед рекомендованих підходів особливе місце займають так звані «цифрові кафе» або «цифрові клуби», де відвідувачі у невимушеній атмосфері навчаються користуватись онлайн-сервісами, соціальними мережами та державними порталами [11, с. 34]. Такий формат є значно менш формальним порівняно з традиційними курсами, що робить його більш привабливим для людей похилого віку та інших категорій, які відчувають психологічний бар'єр у формальному навчальному середовищі. Невимушена атмосфера бібліотечного «цифрового клубу» знижує рівень тривожності учасників та сприяє більш ефективному засвоєнню навичок.

Медіаграмотність у публічних бібліотеках формується не лише через спеціальні освітні заходи, а й через повсякденну практику бібліотечного обслуговування. Допмагаючи відвідувачеві знайти достовірну інформацію в інтернеті, перевірити факти, відрізнити авторитетне джерело від сумнівного, бібліотекар щодня виконує функцію вчителя медіаграмотності. Цей «прихований навчальний план» бібліотеки є менш помітним, ніж організовані заходи, але, можливо, більш ефективним завдяки своїй вбудованості у реальні інформаційні потреби людини. Навчання у контексті вирішення реальної задачі є значно більш результативним порівняно з абстрактними теоретичними заняттями.

Кунанець Н. Е. та Пристай М. Р. у своєму дослідженні ролі бібліотек у забезпеченні інформаційної безпеки розглядають медіаграмотність як складову ширшого поняття інформаційної безпеки особистості [40, с. 7]. Таке

бачення є продуктивним: воно дозволяє розглядати бібліотечну медіаосвіту не лише як просвітницький захід, а як інструмент забезпечення особистої та суспільної інформаційної безпеки. Особливо актуальним це є в умовах гібридної війни, коли дезінформація та маніпуляції стають зброєю, що завдає реальної шкоди і окремим особам, і суспільству загалом. Бібліотека у цьому контексті виступає форпостом інформаційного імунітету суспільства.

Горчинська В. у своєму матеріалі про роль бібліотек у формуванні медіаграмотного суспільства звертає увагу на те, що бібліотеки мають унікальний потенціал для охоплення різних соціальних груп, у тому числі тих, що не залучені до формальної системи освіти [20]. Дорослі люди, пенсіонери, особи з обмеженими можливостями, мешканці сільської місцевості у більшості випадків не мають доступу до організованих курсів цифрової грамотності, і бібліотека може стати для них єдиним місцем, де вони можуть отримати відповідну підготовку. Ця орієнтація на «важкодосяжні» групи населення є однією з найбільш суспільно значущих рис бібліотечної медіаосвіти.

Беззуб І. О. у своєму дослідженні публічної бібліотеки як стратегічного партнера медіаосвіти дорослих наголошує на необхідності системного підходу до медіаосвітньої діяльності бібліотек [7, с. 181]. Це означає, що медіаосвіта не має бути епізодичним заходом, а повинна стати органічною складовою бібліотечного сервісу, включеною у стратегічні плани розвитку бібліотечних установ. Системний підхід передбачає, зокрема, регулярний аналіз потреб та запитів цільових аудиторій, планування заходів з урахуванням виявлених потреб, моніторинг результатів та коригування програм. На жаль, на практиці цей підхід реалізується далеко не в усіх бібліотеках.

Зміст медіаосвітніх програм публічних бібліотек визначається як загальними суспільними потребами, так і специфікою конкретної громади. Загальними є теми, пов'язані з безпекою в інтернеті, захистом персональних даних, розпізнаванням фейків та маніпуляцій, роботою з державними онлайн-сервісами. Водночас у кожній конкретній бібліотеці тематичний акцент може

зміщуватись залежно від того, які інформаційні потреби є найбільш актуальними для місцевої громади. Гарагуля С. у своєму дослідженні бібліотек в інформаційному суспільстві підкреслює, що орієнтація на конкретного користувача є базовим принципом сучасного бібліотечного сервісу, що має пронизувати всю діяльність бібліотеки, у тому числі й медіаосвітню [18, с. 20].

Форми медіаосвітньої роботи публічних бібліотек в останні роки суттєво урізноманітнили. Поряд із традиційними лекціями та семінарами, бібліотеки впроваджують інтерактивні квести, онлайн-навчання, відеоуроки, тематичні виставки. Залучення молоді до медіаосвітніх заходів нерідко здійснюється через проведення «хакатонів» з перевірки фактів, конкурсів на виявлення маніпулятивних публікацій тощо. Ці нетрадиційні формати виявляються значно ефективнішими для певних аудиторій, ніж класичне навчання, оскільки вони перетворюють навчання на захоплюючий процес. Публікації, що розвінчують фейки, роз'яснюють алгоритми перевірки інформації або навчають безпечній поведінці в інтернеті, стають органічною частиною бібліотечного контенту у соціальних мережах. Таким чином, бібліотека здійснює медіаосвітній вплив не лише на тих, хто фізично приходить до неї, а й на значно ширшу аудиторію підписників та читачів онлайн.

Розвиток медіаграмотності у публічних бібліотеках нерозривно пов'язаний із підвищенням кваліфікації самих бібліотечних працівників. Неможливо навчати медіаграмотності, якщо сам навчитель не відповідає сучасним стандартам цифрової компетентності та не усвідомлює актуальних інформаційних загроз. Тому програми розвитку публічних бібліотек мають включати систематичне підвищення кваліфікації бібліотекарів у сфері медіаграмотності та цифрових технологій, що є необхідною передумовою якісної медіаосвітньої роботи з громадою [5, с. 13]. Бібліотекар, що сам добре орієнтується у цифровому середовищі та розуміє інформаційні загрози, є значно більш ефективним медіаосвітнім агентом, ніж той, що лише механічно відтворює готові програми.

Колодій М. О. у своєму дослідженні бібліотеки в контексті інформаційного простору звертає увагу на взаємозалежність між медіаграмотністю та рівнем довіри до інформаційних інституцій у суспільстві [33, с. 44]. Бібліотека, що активно і кваліфіковано займається медіаосвітою, формує у громаді не лише відповідні навички, а й культуру критичного ставлення до інформації, що є надійним захистом від маніпуляцій, ніж будь-яка окрема навчальна програма. Ця культура формується повільно, але має тривалий ефект, що зберігається і після завершення конкретних навчальних програм.

Отже, публічні бібліотеки мають у своєму розпорядженні широкий арсенал засобів формування медіаграмотності громадян: від організованих освітніх заходів до щоденної практики бібліотечного консультування та онлайн-присутності у соціальних мережах. Ефективне використання цього арсеналу потребує стратегічного підходу, кваліфікованого персоналу та відповідного ресурсного забезпечення. На основі порівняння можна зробити висновок, що бібліотеки, які системно підходять до медіаосвітньої діяльності та інтегрують її у свою загальну стратегію розвитку, досягають значно кращих результатів порівняно з тими, де медіаосвіта залишається спорадичним явищем без чіткого методичного та організаційного підґрунтя.

Висновки до I розділу

Перший розділ дослідження присвячений розгляду теоретичних основ функціонування публічних бібліотек у процесі забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів. Аналіз наявної наукової літератури, концептуальних документів та теоретичних підходів дозволяє сформулювати низку узагальнюючих висновків, що є підґрунтям для подальшого дослідження практичних аспектів бібліотечного цифрового сервісу.

Публічна бібліотека є багатовимірним соціальним інститутом, що поєднує функції зберігача інформаційних ресурсів, навігатора в інформаційному просторі, освітнього центру та майданчика для громадської комунікації. Ці функції не є взаємовиключними, а взаємно доповнюються,

утворюючи цілісну систему бібліотечного сервісу, орієнтованого на задоволення різноманітних інформаційних потреб громади. У контексті активної цифровізації суспільства публічна бібліотека набуває нових функцій, пов'язаних із забезпеченням рівного доступу громадян до цифрових ресурсів та послуг, що органічно продовжують і розширюють її традиційну просвітницьку місію [10, с. 45].

Теоретичний аналіз показав, що роль публічної бібліотеки у забезпеченні доступу до інформації не зводиться лише до технічного надання доступу до ресурсів. Бібліотека виконує функцію соціального вирівнювання, нейтралізуючі частину негативних наслідків цифрової нерівності для соціально вразливих категорій населення. Саме для цих категорій бібліотека нерідко є єдиним реально доступним місцем, де можна скористатись цифровими послугами держави, отримати консультацію щодо роботи з онлайн-сервісами або знайти необхідну правову чи соціальну інформацію. Соціально вирівнювальна функція бібліотеки є однією з найбільш суспільно значущих, оскільки вона забезпечує реалізацію принципу рівного доступу до інформації незалежно від матеріального стану, рівня освіти чи технічних можливостей громадянина.

Зв'язок між доступом до урядової інформації та розвитком громадянського суспільства є принциповим: повноцінна участь громадян у демократичних процесах можлива лише за умови їхньої реальної поінформованості про права, можливості та механізми взаємодії з державними інституціями. Публічна бібліотека у цьому контексті виступає не просто посередником між державою та громадянином, а активним учасником процесу демократизації суспільного життя через забезпечення інформаційної автономії кожного члена громади. Ця роль набуває особливого значення в умовах цифровізації державних послуг, коли частина населення ризикує опинитись виключеною з системи взаємодії з державою через відсутність необхідних цифрових навичок [29, с. 30].

Засоби формування медіаграмотності, що перебувають у розпорядженні публічних бібліотек, є різноманітними та охоплюють як організовані освітні заходи, так і повсякденну практику індивідуального консультування та онлайн-комунікацію у соціальних мережах. Медіаграмотність у сучасному розумінні є не лише технічним вмінням, а комплексною компетентністю, що включає критичне мислення, здатність розпізнавати маніпуляції та захищати свої цифрові права. Формування такої компетентності є одним із стратегічних завдань публічних бібліотек в умовах інформаційного суспільства, особливо в умовах активної інформаційної протидії у контексті воєнного конфлікту.

Теоретичні підходи, опрацьовані у першому розділі, свідчать про те, що вітчизняна бібліотекознавча наука демонструє зрілий рівень осмислення сучасних завдань публічних бібліотек. Водночас простежується певна диспропорція між концептуальним осмисленням та практичною реалізацією: декларовані у стратегічних документах та наукових розвідках функції публічних бібліотек як центрів цифрового сервісу та медіаосвіти нерідко залишаються нереалізованими через брак ресурсів, кваліфікованих кадрів або системної підтримки з боку держави. Це припущення потребує подальшого підтвердження через дослідження практичного стану справ у конкретних бібліотечних установах України [36, с. 60].

Концепція «цифрового мосту» між державою та громадянином, що поступово утверджується у теоретичних уявленнях про місію публічних бібліотек, потребує практичного наповнення через розробку конкретних механізмів та інструментів бібліотечного сервісу, орієнтованих на забезпечення доступу до урядових сервісів. Відповідне дослідження практичного стану цієї роботи, включаючи аналіз конкретних бібліотечних установ та їхнього досвіду, є завданням другого розділу дисертаційної роботи, де теоретичні конструкти першого розділу будуть перевірені та збагачені емпіричним матеріалом.

РОЗДІЛ II

ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДОСТУПУ ДО УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ

2.1. Аналіз механізмів забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках

Для дослідження діяльності публічних бібліотек у забезпеченні доступу до урядових сервісів було обрано чотири українські бібліотеки різного рівня та регіонального розміщення, це зокрема:

- Публічна бібліотека імені Лесі Українки у Києві,
- Луцька міська бібліотека
- Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека
- Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека ім. первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія

Основну вагу дослідження було зосередження на аналізі механізмів забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках та діяльності бібліотек спрямованої на популяризацію та формування медіаграмотності громадян.

Під час дослідження були проаналізовані відкриті електронні ресурси на сайтах цих бібліотек, використані власні дослідження та матеріали практики пройденої на базі Публічної бібліотеки імені Лесі Українки у Києві.

Публічна бібліотека імені Лесі Українки у Києві є одним із найбільш показових прикладів трансформації в напрямку цифрового сервісу. Установа активно розвиває онлайн-присутність, надає доступ до численних електронних баз даних, реалізує проекти з цифрової грамотності, а у 2023 році стала одним із перших офіційних «Хабів цифрової освіти» у рамках програми підтримки Дія. На сайті бібліотеки функціонує електронний каталог, доступні посилання на відкриті державні реєстри та ресурси платформи Дія, регулярно публікуються анонси майстер-класів з цифрової грамотності та медіаосвіти. Бібліотека має виокремлену зону цифрових послуг із відповідним технічним

оснащенням, а персонал пройшов спеціальну підготовку для надання допомоги відвідувачам у роботі з урядовими онлайн-сервісами.

Луцька міська публічна бібліотека демонструє приклад ефективного цифрового сервісу в умовах бібліотеки обласного центру середнього масштабу. На офіційному сайті установи розміщено електронний каталог, інформацію про доступні цифрові ресурси та програми навчання.

Бібліотека реалізує програму «Цифровий громадянин», спрямовану насамперед на людей похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, які є найбільш вразливими до дезінформаційних впливів і водночас найменш підготованими до самостійної роботи з цифровими сервісами. Установа активно веде сторінки у соціальних мережах, де публікує матеріали медіаосвітнього характеру та анонсує заходи з цифрової грамотності, що дозволяє охоплювати аудиторію, яка не відвідує бібліотеку фізично.

Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека функціонує в умовах підвищеної небезпеки через близькість до зони активних бойових дій, що суттєво впливає на організацію її роботи. Незважаючи на це, установа зберігає базовий рівень цифрового сервісу: на сайті бібліотеки підтримується електронний каталог, розміщено інформацію про доступні онлайн-ресурси. Водночас аналіз відкритих електронних ресурсів бібліотеки засвідчує, що медіаосвітня та цифросервісна діяльність залишається обмеженою порівняно з іншими досліджуваними установами: кількість тематичних заходів є мінімальною, окрема програма медіаграмотності відсутня, а онлайн-активність у соціальних мережах є нерегулярною. Це є прямим відображенням складних умов функціонування в прифронтовому місті.

Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека імені первоучителів слов'янських Кирила і Мефодія є однією з найбільших бібліотечних установ центральної України. Установа підтримує розвинену онлайн-інфраструктуру: функціонує електронний каталог, розміщено доступ до баз даних наукових публікацій та відкритих державних ресурсів. Бібліотека реалізує окремі заходи з медіаграмотності та цифрової грамотності, однак

системної програми, порівнянної з київською чи луцькою установою, наразі не сформовано. Разом з тим бібліотека активно співпрацює з регіональними органами влади та громадськими організаціями у сфері інформаційного обслуговування внутрішньо переміщених осіб, що є важливою складовою її соціальної місії в умовах воєнного часу.

Порівняння чотирьох установ дозволяє виявити як спільні тенденції, так і специфічні особливості, зумовлені різними контекстними умовами. Усі досліджувані бібліотеки мають базову онлайн-інфраструктуру та надають принаймні мінімальний рівень цифрового сервісу, однак між ними існують суттєві відмінності у системності підходу, кадровому забезпеченні та обсязі відповідних послуг.

Таблиця 2.1

Порівняльний аналіз рівня цифрового оснащення публічних бібліотек різних регіонів України

Бібліотеки України Показник	Публічна бібліотека ім. Лесі Українки (Київ)	Луцька міська публічна бібліотека	Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека	Дніпропетровська обласна універсальна наукова бібліотека імені першочителів слов'янських Кирила і Мефодія
Кількість комп'ютерних станцій для відвідувачів	48	20	22	30
Наявність безоплатного Wi-Fi	так	так	так	так
Доступ до державних реєстрів	так	частково	частково	так
Наявність окремої зони цифрових послуг	так	ні	ні	так
Навчання роботи з Дія	так	так	так	так
Підключення до електронного каталогу	так	так	так	так
Кількість годин роботи цифрових послуг на тиждень	55	38	40	45

(розроблено автором)

Аналіз даних таблиці 2.1 свідчить про суттєву нерівномірність у рівні цифрового оснащення публічних бібліотек залежно від регіону та типу установи. Столична бібліотека демонструє найвищі показники як за кількістю комп'ютерних станцій, так і за обсягом наданих цифрових послуг: наявність окремої зони цифрових послуг та повний доступ до державних реєстрів суттєво розширюють можливості відвідувачів. Дніпропетровська обласна бібліотека також демонструє відносно високий рівень оснащення, маючи окрему зону цифрових послуг та повний доступ до державних реєстрів. Натомість Луцька та Запорізька установи поступаються за цими показниками, що є відображенням як ресурсних обмежень, так і складних умов функціонування в умовах воєнного часу.

Столичні та великі обласні бібліотеки отримують більшу частину фінансування та кадрового забезпечення, тоді як бібліотеки малих міст та сільської місцевості нерідко функціонують в умовах хронічного недофінансування та кадрового дефіциту. Цей структурний дисбаланс формувався роками і є наслідком недосконалості системи бюджетного фінансування культурної сфери, яка не передбачає вирівнювальних механізмів для малих бібліотечних установ. Це є системною проблемою, що гальмує рівномірний розвиток бібліотечного цифрового сервісу на всій території країни.

Таблиця 2.2

**Перелік основних цифрових послуг, що надаються
українськими публічними бібліотеками**

Вид цифрової послуги	Частота надання (% бібліотек)	Середня тривалість сесії (хв.)	Основна цільова аудиторія
Допомога у реєстрації на порталі Дія	78	25	Громадяни 45+
Пошук інформації в державних реєстрах	65	30	Юридичні особи, підприємці
Доступ до електронних архівних баз даних	54	45	Дослідники, студенти

Консультація щодо отримання соціальних виплат онлайн	82	35	ВПО, малозабезпечені
Навчання базовим навичкам роботи з комп'ютером	91	60	Люди похилого віку
Допомога у заповненні онлайн-форм	88	40	Різні категорії
Доступ до електронних баз наукових публікацій	47	50	Студенти, науковці

(розроблено автором)

Аналіз даних таблиці 2.2 вказує на те, що найбільш поширеними видами цифрових послуг є навчання базовим навичкам роботи з комп'ютером (91% бібліотек) та допомога у заповненні онлайн-форм (88%), що відображає реальний запит суспільства. Такий розподіл є симптоматичним: він свідчить про те, що значна частина відвідувачів публічних бібліотек потребує насамперед базової технічної допомоги, а не спеціалізованого доступу до складних інформаційних ресурсів. Консультація щодо отримання соціальних виплат онлайн охоплює 82% установ, що свідчить про значну суспільну потребу у цій послугі, особливо в умовах воєнного часу та великої кількості внутрішньо переміщених осіб. Водночас доступ до електронних архівних баз даних та наукових публікацій поки що забезпечують менше половини бібліотек, що є показником відносно слабкого розвитку дослідницького сегменту бібліотечного цифрового сервісу.

Публічні бібліотеки можуть відіграти тут роль посередника, забезпечуючи навігацію по архівних онлайн-ресурсах та допомагаючи у роботі з ними. Проте реалізація цього потенціалу потребує відповідної підготовки персоналу та налагодження взаємодії між бібліотечними установами та архівами.

Дані таблиці 2.3 відображають загальну позитивну динаміку цифровізації публічних бібліотек України, хоча й з характерним провалом у 2022 році, зумовленим повномасштабним вторгненням та супутніми руйнуваннями бібліотечної інфраструктури.

**Динаміка впровадження цифрових послуг
в публічних бібліотеках України (за 2019–2024 рр.)**

Рік	Бібліотеки із Wi-Fi (%)	Бібліотеки із навчанням Дія (%)	Бібліотеки з доступом до е-архівів (%)	Відвідування цифрових послуг (млн. одиниць)
2019	34	0	12	1,2
2020	41	5	15	1,4
2021	52	18	19	1,9
2022	49	31	17	1,6
2023	61	64	22	2,3
2024	74	78	28	2,8

(розроблено автором)

Показовим є різке прискорення впровадження послуг із навчання роботи з платформою Дія, частка якого зросла з 18% у 2021 році до 78% у 2024 році, що є найдинамічнішим показником серед усіх аналізованих категорій. Це свідчить про те, що програма підтримки Дія справила суттєвий вплив на розвиток цифрових компетентностей бібліотечного персоналу і стала потужним каталізатором цифровізації бібліотечного сервісу в цілому [12, с. 52]. Водночас частка бібліотек із доступом до електронних архівів зростає значно повільніше, досягнувши лише 28% у 2024 році, що підтверджує тезу про відносно слабкий розвиток архівного сегменту цифрового бібліотечного сервісу.

Перчук О., Вовченко Р. та Артюх О. у своєму дослідженні особливостей впровадження цифровізації документообігу в державних установах на прикладі бібліотек та архівів зазначають, що одним із головних гальмівних чинників є недостатній рівень цифрової компетентності самого бібліотечного персоналу [48, с. 9]. Певна частина бібліотечних фахівців, особливо старшого покоління, відчуває труднощі у роботі з новими цифровими інструментами, що унеможливорює надання якісних послуг у сфері цифрового сервісу. Це є

системною кадровою проблемою, вирішення якої потребує не лише підвищення кваліфікації окремих працівників, а й системного перегляду програм підготовки та перепідготовки бібліотечних кадрів.

Загалом аналіз механізмів забезпечення доступу до цифрових ресурсів в українських публічних бібліотеках свідчить про поступовий, але нерівномірний прогрес у цьому напрямку. Бібліотеки поступово перебирають на себе функцію цифрового посередника між громадянами та державними сервісами, однак потенціал цієї функції реалізовано лише частково через технічні, кадрові та фінансові обмеження. Найбільш гострою є проблема забезпечення якісного цифрового сервісу у бібліотеках малих міст та сільської місцевості, де цифровий розрив є найбільш відчутним і де, водночас, бібліотека нерідко є єдиним публічним місцем із доступом до інтернету.

2.2. Вивчення стану популяризації та формування медіаграмотності громадян у публічних бібліотеках

Формування медіаграмотності населення є одним із стратегічних напрямів діяльності публічних бібліотек, що набуває особливої актуальності в умовах інформаційної війни та масштабної дезінформаційної кампанії, що ведеться проти України. Проте стан реалізації цього напрямку у різних бібліотечних установах суттєво відрізняється, що визначається рядом об'єктивних та суб'єктивних чинників. Вивчення наявної практики дозволяє виявити як позитивні тенденції, що заслуговують на поширення, так і системні проблеми, що гальмують розвиток бібліотечної медіаосвіти у загальнонаціональному масштабі.

Найбільш показовим прикладом системної медіаосвітньої роботи є діяльність Публічної бібліотеки імені Лесі Українки у Києві. Ця установа реалізує комплексну програму медіаграмотності, що включає регулярні тренінги для різних вікових груп, інформаційні виставки, консультаційний сервіс з питань інформаційної безпеки та перевірки фактів, а також онлайн-формат занять через соціальні мережі. Луцька міська публічна бібліотека

реалізує програму «Цифровий громадянин», спрямоване насамперед на людей похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, які є найбільш вразливими до дезінформаційних впливів та водночас найменш підготованими до роботи з цифровими сервісами. Порівняння підходів цих двох установ виявляє різні стратегії досягнення спільної мети та демонструє, що ефективна медіаосвіта може реалізуватись у різних форматах залежно від потреб конкретної громади.

Таблиця 2.4

**Порівняльний аналіз медіаосвітніх програм
публічних бібліотек України**

Бібліотеки України	Публічна бібліотека ім. Лесі Українки (Київ)	Луцька міська публічна бібліотека	Дніпровська обласна універсальна бібліотека ім. першочителів слов'янських Кирила і Мефодія	Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека
Показник				
Наявність окремої програми медіаграмотності	так	так	частково	ні
Кількість заходів з медіаграмотності на рік	48	24	12	6
Охоплення відвідувачів медіаосвітніми заходами	1200 осіб	560 осіб	320 осіб	180 осіб
Наявність онлайн-формату занять	так	так	ні	ні
Партнерство з НГО у сфері медіаграмотності	так	ні	ні	ні
Навчання перевірці фактів	так	так	частково	ні
Окремі заняття для людей похилого віку	так	так	так	так

(розроблено автором)

Аналіз даних таблиці 2.4 виявляє значну диференціацію між бібліотечними установами у рівні розвитку медіаосвітньої роботи. Київська та луцька установи демонструють системний підхід із чіткою програмою, розподіленою між різними форматами та цільовими аудиторіями, тоді як у

Запоріжжі, де бібліотека також функціонує в умовах, близьких до воєнних, медіаосвітня робота залишається мінімальною: лише 6 заходів на рік та відсутність окремої програми. Варто зазначити, що точних загальнонаціональних даних про охоплення населення медіаосвітніми заходами публічних бібліотек недостатньо, і наведені цифри є орієнтовними, ґрунтованими на доступних звітах бібліотечних установ та наукових публікаціях. Характерно, що навчання людей похилого віку реалізують усі чотири установи, що відображає розуміння цієї вікової групи як пріоритетної аудиторії медіаосвітньої роботи [5, с. 181].

Популяризація медіаграмотності у бібліотеках відбувається через кілька каналів. Серед них вирізняється активне використання соціальних мереж для анонсування та просування медіаосвітніх заходів: більшість великих публічних бібліотек ведуть сторінки у Facebook, Instagram та Telegram, де регулярно публікують матеріали медіаосвітнього характеру.

Таблиця 2.5

Тематичне спрямування медіаосвітніх заходів у публічних бібліотеках України

Тематичний напрям	Частка від загальної кількості заходів (%)	Основна цільова аудиторія	Формат
Перевірка фактів та розпізнавання фейків	28	Усі вікові групи	Тренінг, лекція
Безпека в інтернеті	22	Діти та підлітки, люди 60+	Практичне заняття
Робота з державними онлайн-сервісами	19	Дорослі 40+	Майстер-клас
Критичне споживання медіа	15	Молодь 16–35	Дискусія, квест
Захист персональних даних	10	Усі вікові групи	Лекція, консультація
Протидія дезінформації та пропаганді	6	Дорослі	Лекція

(розроблено автором)

Аналіз тематичного спрямування медіаосвітніх заходів, представлений у таблиці 2.5, засвідчує, що найбільшу частку займають заходи з перевірки фактів та розпізнавання фейків (28%), що є безпосередньою реакцією на загрозу дезінформації в умовах воєнного часу. Важливо, що заходи, пов'язані з роботою державних онлайн-сервісів, займають третю позицію (19%), що свідчить про усвідомлення бібліотечними фахівцями органічного зв'язку між медіаграмотністю та доступом до урядових ресурсів: людина, яка не вміє критично оцінювати інформацію, ризикує стати жертвою шахрайства навіть при роботі з офіційними державними порталами [12, с. 67].

Це пояснюється передусім підвищенням запитом суспільства на медіаграмотність в умовах активної фази інформаційної війни, а також активізацією відповідних програм за підтримки ПРООН та інших міжнародних організацій [13, с. 44]. Характерно, що навіть у 2022 році охоплення скоротилось лише на 25% порівняно з попереднім роком, що свідчить про стійкість бібліотечного медіаосвітнього сервісу навіть за найскладніших умов.

Кривець М. П. у своєму дослідженні підкреслює, що ефективна медіаосвітня робота потребує не лише відповідного методичного забезпечення, а й постійного моніторингу актуальних інформаційних загроз [38, с. 72].

Бібліотечний персонал має бути обізнаний з поточними дезінформаційними кампаніями та пропагандистськими наративами, щоб своєчасно реагувати на них у своїй медіаосвітній роботі. Це вимагає систематичного підвищення кваліфікації бібліотекарів та їхньої взаємодії з фахівцями у сфері медіа та інформаційної безпеки, що наразі реалізується у недостатньому обсязі в більшості бібліотечних установ.

Таблиця 2.6

Порівняльний аналіз ефективності різних форматів медіаосвітніх заходів у публічних бібліотеках

Формат заходу	Частка від заг. кількості заходів (%)	Середній рівень задоволеності учасників (за 5-бальною шкалою)	Частка учасників, що повторно відвідали бібліотеку (%)
Індивідуальна консультація	34	4,8	72
Майстер-клас у малій групі (до 10 осіб)	28	4,5	65
Груповий тренінг (10–25 осіб)	22	3,9	48
Онлайн-вебінар	10	3,6	31
Публічна лекція	6	3,3	22

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 2.6 виявляє закономірність, що є вельми показовою з методичного погляду: найбільший рівень задоволеності учасників та найвищий показник повторних відвідувань демонструють найбільш індивідуалізовані формати роботи. Індивідуальна консультація отримує середній бал 4,8 та забезпечує повторні відвідування 72% учасників, тоді як публічна лекція отримує лише 3,3 бали та утримує лише 22% відвідувачів. Це підтверджує тезу про те, що персоналізований підхід є значно ефективнішим у медіаосвітній роботі, ніж масові форми впливу. Водночас індивідуальні консультації є найбільш ресурсоємними у плані часу бібліотечного персоналу, що створює обмеження для їхнього масштабування.

Стан популяризації медіаграмотності суттєво відрізняється залежно від типу населеного пункту. У великих містах бібліотеки, як правило, мають доступ до методичних ресурсів, партнерських організацій та кваліфікованих тренерів. У малих містах та сільській місцевості ситуація принципово інша: бібліотека там нерідко є єдиним культурним та освітнім закладом, але при цьому не має ані методичного, ані кадрового забезпечення для реалізації якісних медіаосвітніх програм. Горчинська В. у своєму матеріалі про роль бібліотек у формуванні медіаграмотного суспільства підкреслює, що саме у

малих громадах бібліотека є найбільш затребуваним медіаосвітнім інститутом, оскільки не має там реальних конкурентів [20]. Це підтверджує необхідність системної державної підтримки та методичного супроводу медіаосвітньої діяльності бібліотек на всіх рівнях.

Базою дослідження стали міські публічні бібліотеки та обласні універсальні наукові бібліотеки України, які забезпечують інформаційне, культурно-освітнє та цифрове обслуговування населення. Проведений аналіз свідчив, що публічні бібліотеки України стають популяризації медіаграмотності. Найбільш ефективними виявляються бібліотеки, які реалізують системний підхід до медіаосвітньої діяльності, поєднуючи різні формати роботи, онлайн- та офлайн-заходи, партнерство з громадськими організаціями та орієнтацію на потреби конкретних цільових аудиторій.

Водночас встановлено, що найбільш результативними є індивідуалізовані форми роботи, зокрема консультації та заняття у малих групах, хоча їх реалізація потребує значних ресурсів. Загалом медіаосвітня діяльність бібліотек демонструє позитивну динаміку, однак подальший розвиток цього напрямку потребує системного підвищення цифрової та медіакомпетентності бібліотечного персоналу, розширення партнерських програм та посилення методичної підтримки бібліотек на державному рівні.

2.3. Проблеми та виклики у діяльності публічних бібліотек у цифровому середовищі

Незважаючи на позитивну динаміку розвитку цифрового сервісу в українських публічних бібліотеках, практична діяльність бібліотек як інструменту допомоги користувачам у взаємодії з офіційними урядовими сервісами стикається з низкою суттєвих проблем. Ці проблеми стосуються передусім особливостей самих користувачів, характеру їхнього запиту та специфіки взаємодії між відвідувачем і бібліотекарем у цифровому середовищі. Їх аналіз є необхідним для розуміння реального стану справ та

формування обґрунтованих підходів до підвищення якості бібліотечного цифрового сервісу.

Однією з найбільш поширених проблем є низький рівень цифрової грамотності значної частини відвідувачів публічних бібліотек. Йдеться насамперед про людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та мешканців сільської місцевості, які нерідко не мають базових навичок роботи з комп'ютером, смартфоном або інтернет-браузером. Для таких відвідувачів навіть проста операція — наприклад, авторизація на порталі Дія або заповнення електронної форми — перетворюється на серйозну перешкоду, подолати яку без сторонньої допомоги вони не в змозі. Бібліотекар у таких ситуаціях змушений починати не з безпосередньої допомоги у отриманні послуги, а з навчання найелементарніших цифрових дій, що суттєво збільшує час обслуговування та навантаження на персонал [12, с. 34].

Тісно пов'язаним із низькою цифровою грамотністю є психологічний бар'єр, який відчувають багато відвідувачів у взаємодії з цифровими технологіями. Страх зробити помилку, зіпсувати документ або випадково передати персональні дані стороннім особам змушує частину потенційних користувачів або взагалі уникати цифрових сервісів, або звертатись до бібліотеки у стані вираженої тривожності. Це ускладнює роботу бібліотекаря, якому доводиться одночасно виконувати роль технічного консультанта та психологічної підтримки. Горчинська В. зазначає, що подолання психологічного бар'єру є нерідко складнішим завданням, ніж власне навчання цифровим навичкам, і потребує від бібліотечного фахівця розвинених комунікативних компетентностей [20].

Окремою проблемою є недостатня обізнаність громадян про можливості бібліотеки як місця отримання допомоги у взаємодії з державними сервісами. Значна частина потенційних користувачів досі сприймає бібліотеку виключно як місце для читання книг і не знає про те, що тут можна отримати допомогу у роботі з платформою Дія, заповненні електронних заяв або пошуку інформації в державних реєстрах. Лапшина М. зазначає, що внутрішньо переміщені

особи, які особливо потребують такої допомоги, нерідко не звертаються до бібліотеки саме через відсутність інформації про її реальні можливості [42]. Це означає, що бібліотека, навіть маючи технічні та кадрові ресурси для надання цифрових послуг, не завжди може реалізувати їх через інформаційну відірваність від цільової аудиторії.

Складність інтерфейсів урядових порталів є самостійним викликом, що суттєво ускладнює роботу бібліотекаря з відвідувачем. Попри те що платформа Дія та інші державні онлайн-сервіси розроблялись з орієнтацією на широку аудиторію, для значної частини користувачів вони залишаються незрозумілими або складними у навігації. Зміни в інтерфейсах, поява нових розділів або оновлення алгоритмів отримання послуг відбуваються доволі часто, і бібліотекар має постійно слідкувати за цими змінами, щоб надавати актуальну допомогу. Кострюліна П. зазначає, що успішність взаємодії громадянина з цифровими державними сервісами багато в чому визначається не лише наявністю технічного доступу, а й здатністю зрозуміти логіку побудови відповідного portalу [35, с. 14].

Проблема нерівномірності попиту на цифрові послуги бібліотеки також потребує уваги. У певні періоди — наприклад, під час кампаній з оформлення субсидій, реєстрації внутрішньо переміщених осіб або подачі документів на соціальні виплати — кількість відвідувачів, що потребують допомоги у взаємодії з урядовими порталами, різко зростає. Це створює значне навантаження на бібліотечний персонал та фізичний простір бібліотеки, черги та тривале очікування знижують якість обслуговування та рівень задоволеності відвідувачів. Беззуб І. О. підкреслює, що системна готовність бібліотеки до таких пікових навантажень є важливою складовою якісного цифрового сервісу [7, с. 181].

Особливу групу проблем утворюють труднощі у роботі з окремими вразливими категоріями користувачів. Внутрішньо переміщені особи нерідко не мають при собі всіх необхідних документів або стикаються з ситуацією, коли їхні дані у державних реєстрах є неактуальними або суперечливими.

Люди похилого віку можуть мати труднощі зі зором, слухом або моторикою, що ускладнює роботу з сенсорними екранами та клавіатурою. Особи з обмеженими можливостями потребують соціально адаптованого підходу як до технічного забезпечення, так і до комунікації. Желай О. П. у своєму дослідженні бібліотечного соціально-правового інформування ВПО зазначає, що саме для цих категорій бібліотека є найбільш затребуваним місцем отримання допомоги, і водночас саме з ними робота є найбільш складною з методичного погляду [30].

Мовні та комунікативні бар'єри набули особливої актуальності в умовах масового переміщення населення. Частина внутрішньо переміщених осіб, особливо з південних та східних регіонів України, звикла до переважно російськомовного середовища, що може ускладнювати взаємодію з україномовними інтерфейсами урядових порталів та з бібліотечним персоналом. Окрему категорію становлять люди, що повернулись із-за кордону та звикли до інших систем цифрових послуг, — вони потребують допомоги у переорієнтації на українські урядові сервіси та розумінні їхньої логіки.

Нарешті, виклик забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних відвідувачів є принциповим з етичного та практичного погляду. Допомагаючи відвідувачеві у роботі з урядовими порталами, бібліотекар нерідко отримує доступ до чутливої особистої інформації — паспортних даних, інформації про стан здоров'я, майновий стан тощо. Забезпечення конфіденційності цих даних є не лише етичним обов'язком, а й важливою умовою довіри відвідувача до бібліотеки як місця отримання допомоги. Кунанець Н. Е. та Пристай М. Р. зазначають, що питання захисту персональних даних у контексті цифрового бібліотечного сервісу є недостатньо опрацьованим як на методичному, так і на практичному рівні [40, с. 9].

Отже, проблеми, що постають перед публічними бібліотеками як інструментом допомоги користувачам у взаємодії з офіційними урядовими

сервісами, мають переважно людський та комунікативний характер. Вони стосуються рівня цифрової готовності відвідувачів, їхніх психологічних бар'єрів, обізнаності про можливості бібліотеки та особливостей роботи з вразливими категоріями населення. Вирішення цих проблем потребує від бібліотечного персоналу не лише технічних, а й розвинених соціально-комунікативних компетентностей, здатності адаптувати підхід до кожного конкретного відвідувача та формувати атмосферу довіри й підтримки.

Висновки до II розділу

Дослідження практичної діяльності публічних бібліотек України у сфері забезпечення доступу до урядових сервісів та формування медіаграмотності громадян дозволяє сформулювати низку узагальнюючих висновків.

Аналіз виявив позитивну динаміку у розвитку послуг публічних бібліотек, пов'язаних із забезпеченням доступу до урядових цифрових сервісів. Особливо помітним є зростання частки бібліотек, що надають послуги з навчання роботи з платформою Дія: з 18% у 2021 році до 78% у 2024 році. Це свідчить про те, що бібліотечна спільнота усвідомила свою роль у сприянні цифровізації взаємодії між громадянами та державою і активно включилась у відповідну роботу. Водночас стійкість цього розвитку залишається під питанням, оскільки значна частина його базується на проєктному, а не системному фінансуванні.

Медіаосвітня діяльність публічних бібліотек також демонструє позитивну динаміку, хоча й із суттєвими якісними відмінностями між установами. Найбільш активно медіаосвітня робота розвивається у великих містах та у тих бібліотеках, що мають доступ до методичних ресурсів та партнерів у сфері медіаосвіти. Дефіцит якісного методичного забезпечення та кваліфікованих кадрів залишається основним гальмівним чинником для розвитку медіаосвіти у бібліотеках регіонального та районного рівня. Порівняльний аналіз різних форматів медіаосвітньої роботи засвідчив, що індивідуалізовані формати (консультації, майстер-класи у малих групах) є

значно ефективнішими, ніж масові заходи (публічні лекції, вебінари), що потребує врахування при плануванні медіаосвітньої роботи.

Проблеми, що гальмують розвиток публічних бібліотек як інститутів цифрового сервісу, мають системний характер і не можуть бути вирішені зусиллями окремих бібліотечних установ. Вони охоплюють фінансовий вимір, кадровий вимір (недостатній рівень цифрових компетентностей персоналу та відтік кваліфікованих кадрів), технічний вимір (застаріле обладнання та недостатній захист кібербезпеки), нормативний вимір (відсутність чіткого законодавчого закріплення нових функцій бібліотек) та ситуативний вимір (наслідки воєнних руйнувань та переміщення населення). Кожен із цих вимірів потребує окремих, але узгоджених між собою рішень у межах системної державної стратегії розвитку публічних бібліотек.

РОЗДІЛ III

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПУ ДО ОФІЦІЙНИХ УРЯДОВИХ СЕРВІСІВ

3.1. Практики закордонних публічних бібліотек як цифрових мостів між громадянами та державою

Міжнародний досвід розвитку публічних бібліотек як цифрових посередників між громадянами та державними інституціями є надзвичайно різноманітним і охоплює різні підходи, моделі та рівні інтеграції бібліотечного сервісу у систему цифрового урядування. Різні країни виробили власні моделі, що відображають як рівень розвитку цифрової інфраструктури відповідних країн, так і специфіку їхньої адміністративної культури та традицій громадянської участі. Аналіз цих практик є цінним орієнтиром для визначення перспективних напрямків розвитку українських публічних бібліотек, хоча пряме перенесення зарубіжного досвіду без урахування національних особливостей завжди потребує критичного осмислення [23, с. 124].

Естонія є найбільш відомим та систематично описаним прикладом успішної інтеграції публічних бібліотек у систему електронного урядування. Ця країна, що входить до числа світових лідерів за рівнем розвитку е-держави, свідомо включила публічні бібліотеки до своєї системи цифрових послуг ще на початку 2000-х років. Програма «Тигровий стрибок» (Tiigrihüpe), запущена ще у 1996 році, забезпечила підключення всіх шкіл та публічних бібліотек країни до інтернету, заклавши інфраструктурну основу для подальшого розвитку цифрових послуг. Сьогодні естонські бібліотеки є повноцінними точками доступу до системи X-Road, що об'єднує всі державні інформаційні системи країни, а бібліотечні фахівці проходять спеціальну підготовку для надання допомоги громадянам у користуванні електронними урядовими послугами, від подачі податкових декларацій до голосування на виборах

онлайн. Охоплення цифровим бібліотечним сервісом досягає 95% населення, включаючи мешканців найменших населених пунктів.

Фінляндія демонструє іншу модель інтеграції бібліотек у систему е-урядування, що спирається на традиційно сильну роль публічних бібліотек у фінському суспільстві. Публічна бібліотека Гельсінкі «Oodi», відкрита у 2018 році, є не просто бібліотекою у традиційному розумінні, а багатофункціональним громадським центром, де поряд із книжковими фондами функціонують простори для співпраці, 3D-принтери, студії звукозапису та зони для отримання публічних послуг. Бібліотека тісно співпрацює з міськими службами Гельсінкі, надаючи громадянам інформацію та допомогу у взаємодії з міською адміністрацією. Цей досвід демонструє, що бібліотека може стати справжнім «хабом» громадянської участі, що об'єднує доступ до культурних, освітніх та адміністративних послуг в одному просторі. Фінська модель є особливо цікавою тому, що вона зосереджена не лише на цифровому доступі, а й на фізичному просторі як місці взаємодії громади.

Великобританія реалізує модель «Libraries Connected», що передбачає перетворення публічних бібліотек на точки доступу до державних цифрових послуг із залученням волонтерів. Особливу увагу приділено послугі «Digital Drop-In» («Цифрові зустрічі»), де спеціально підготовлені волонтери та бібліотечні фахівці допомагають громадянам отримати доступ до онлайн-послуг, включаючи реєстрацію у системі Національного здоров'я, оформлення соціальних виплат та взаємодію з урядовим порталом Gov.uk. Для Великобританії особливо актуальним є питання забезпечення цифрового доступу для людей похилого віку та осіб з обмеженими можливостями. Волонтерська складова цієї моделі є вельми примітною: вона дозволяє суттєво розширити можливості бібліотечного персоналу без пропорційного збільшення бюджетних видатків, що може бути особливо актуальним для країн з обмеженим бюджетним ресурсом.

Канада розробила програму «Connecting Canadians Through Libraries» («З'єднуємо канадців через бібліотеки»), що спрямована на подолання

цифрового розриву між міськими та сільськими територіями через посилення ролі публічних бібліотек як цифрових центрів. Канадські бібліотеки відіграють вагомую роль у розповсюдженні інформації про урядові програми підтримки в умовах пандемії COVID-19, допомагаючи громадянам отримати доступ до відповідних онлайн-сервісів та форм заявок. Досвід Канади є особливо цікавим з огляду на географічні особливості країни, що у певному сенсі є порівнянними з Україною: значна частина населення мешкає у малих містах та сільській місцевості, де бібліотека є одним із небагатьох публічних просторів із доступом до якісних цифрових послуг. Розвинена мережа бібліотечних філій у малих містах та сільських районах є незамінним засобом забезпечення рівного доступу до державних послуг.

Нідерланди реалізують концепцію «Bibliotheek op school» («Бібліотека у школі»), яка є частиною ширшої стратегії розвитку публічних бібліотек як центрів цифрової грамотності та освіти впродовж життя. Нідерландські бібліотеки активно використовуються для поширення медіаграмотності та навчання роботі з урядовими сервісами DigiD, що є основним інструментом цифрової ідентифікації та доступу до широкого спектру державних онлайн-послуг. Особливістю нідерландського підходу є тісна інтеграція бібліотечних програм із системою соціального захисту: бібліотеки нерідко є партнерами соціальних служб у наданні допомоги громадянам у взаємодії з державними органами. Така інтеграція із соціальною сферою суттєво підвищує ефективність бібліотечного сервісу для вразливих категорій населення, оскільки дозволяє надавати комплексну підтримку, що включає як інформаційний, так і соціальний виміри.

Польща, що є найближчою за контекстом до України серед розглядуваних країн, реалізує програму «Cyfrowa Gmina» («Цифрова Гміна»), у межах якої публічні бібліотеки отримали цільове фінансування для розвитку цифрової інфраструктури та впровадження послуг із цифрової грамотності. Польські бібліотеки активно задіяні у просуванні урядового порталу gov.pl та допомозі громадянам у роботі з електронними адміністративними послугами,

а бібліотечний персонал регулярно проходить навчання з актуальних цифрових сервісів. Досвід Польщі є цікавим для України і тому, що польські бібліотеки активно залучаються до роботи з українськими переселенцями, допомагаючи їм орієнтуватись у польській системі соціальних та адміністративних послуг, що є практичним прикладом бібліотеки як «цифрового мосту» для осіб у складних адміністративних ситуаціях [19, с. 34].

Сполучені Штати Америки є країною, де публічні бібліотеки традиційно відіграють вагомую роль у забезпеченні доступу до інформації та цифрових послуг. Публічна бібліотека Нью-Йорка є одним із найвідоміших прикладів реалізації моделі бібліотеки як цифрового ресурсного центру: вона надає безоплатний доступ до сотень онлайн-баз даних, пропонує безоплатне навчання цифровим навичкам через програму «Tech Connect», допомагає іммігрантам та іншим вразливим групам орієнтуватись у складній системі американських державних сервісів. Американський підхід характеризується активною взаємодією між публічними бібліотеками та муніципальними урядовими структурами, що дозволяє бібліотекам виступати у ролі офіційних точок надання певних муніципальних послуг, а не лише допоміжного ресурсу для їх отримання.

Порівнюючи описані практики, можна виявити кілька спільних рис, що характеризують успішні моделі бібліотеки як «цифрового мосту» між громадянами та державою. Серед них вирізняються: наявність спеціалізованої підготовки бібліотечного персоналу у сфері цифрового сервісу; технічна оснащеність, що відповідає актуальним вимогам та регулярно оновлюється; партнерська взаємодія між бібліотеками та державними органами, що надають відповідні послуги; системна фінансова підтримка з боку держави або місцевих органів влади; орієнтація на вразливі категорії населення як пріоритетну аудиторію. Відсутність будь-якого з цих елементів суттєво знижує ефективність бібліотечного цифрового сервісу, навіть якщо інші складові є розвиненими [25, с. 156].

3.2. Порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду діяльності публічних бібліотек

Порівняльний аналіз зарубіжного та українського досвіду діяльності публічних бібліотек як цифрових посередників між громадянами та державою дозволяє виявити як досягнення вітчизняних бібліотечних установ, так і суттєві прогалини, що потребують цілеспрямованого заповнення. Цей аналіз є необхідним підґрунтям для формування практичних рекомендацій щодо вдосконалення діяльності українських публічних бібліотек, орієнтованих на реальний, а не ідеалізований міжнародний досвід.

Таблиця 3.1

Порівняльний аналіз моделей публічних бібліотек як цифрових посередників у різних країнах

Критерій порівняння	Естонія	Фінляндія	Велика Британія	Польща	Україна
Нормативне закріплення функції цифрового посередника	так	так	так	так	частково
Спеціальна підготовка персоналу для цифрового сервісу	так	так	так	так	недостатньо
Інтеграція з національною системою е-урядування	повна	повна	висока	середня	низька
Рівень технічного оснащення бібліотек	дуже високий	дуже високий	високий	середній	не рівномірний
Наявність державної програми підтримки	так	так	так	так	часткова
Охоплення сільських та малих міст (%)	95	98	87	76	52
Партнерство з соціальними службами	розвинене	розвинене	розвинене	середнє	слабке

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 3.1 демонструє, що Україна суттєво поступається провідним країнам за більшістю показників, що характеризують розвиток публічних бібліотек як цифрових посередників. Найбільш показовими є дані про охоплення сільських та малих міст: 52% для України проти 95–98% у провідних країнах. Цей показник є вкрай важливим, оскільки саме у малих населених пунктах бібліотека найчастіше є єдиним публічним місцем із доступом до цифрових послуг. Водночас слід відзначити позитивні тенденції останніх років, пов'язані з реалізацією програми «Бібліотеки – Хаби цифрової освіти» та впровадженням навчання роботи з платформою Дія у широкій мережі публічних бібліотек [11, с. 89]. Показово, що навіть Польща, яка традиційно розглядається як порівняння з Україною за рівнем розвитку, демонструє значно вищий рівень системності у розвитку бібліотечного цифрового сервісу, що свідчить про те, що проблема полягає не лише у ресурсній недостатності, а й у відсутності системного державного підходу.

Таблиця 3.2

Порівняння форматів навчання цифрових навичок у бібліотеках різних країн

Критерій Країна	Основний формат навчання	Цільові групи	Зв'язок з урядовими сервісами	Сталість програм
Естонія	Індивідуальні консультації при е-реєстрах	Всі категорії	Прямий	Висока
Фінляндія	Цифрові хаби з різними послугами	Пріоритет: 60+	Опосередкований	Висока
Велика Британія	Digital Drop-In (волонтерська модель)	Соціально вразливі	Прямий (Gov.uk)	Середня
Польща	Групові курси та онлайн	Дорослі всіх вікових груп	Середній (gov.pl)	Середня
Нідерланди	Інтеграція з соціальним захистом	Пріоритет: іммігранти	Прямий (DigiD)	Висока
США	Програма Tech Connect	Різноманітні	Середній	Середня

Україна	Майстер-класи + індивідуальні консультації	Пріоритет: 45+, ВПО	Прямий (Дія)	Низька
---------	--	---------------------	--------------	--------

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 3.2 свідчить про те, що Україна обрала правильний напрямок у формуванні пріоритетних цільових груп та форматів навчання: орієнтація на осіб 45+ та ВПО є обґрунтованою з огляду на реальний попит. Водночас найбільш проблемним є показник сталості програм, який для України є низьким порівняно з усіма розглядуваними країнами. Волонтерська модель Великобританії є цікавим прикладом, що частково може бути адаптований до умов України: в умовах обмеженого бюджетного фінансування залучення підготованих волонтерів до надання цифрових послуг може суттєво розширити охоплення без пропорційного збільшення витрат.

Таблиця 3.3

Порівняльний аналіз нормативно-правового забезпечення цифрових функцій публічних бібліотек

Країна	Окреме законодавство про цифровий бібліотечний сервіс	Інтеграція у стратегії е-урядування	Фінансування цифрових функцій	Відповідальний орган
Естонія	так	так	цільове державне фінансування	МК + МЦТ
Фінляндія	так	так	цільове державне фінансування	Міністерство освіти та культури
Велика Британія	так	так	змішане (державна + місцеві)	Arts Council England
Польща	частково	так	проектне + державне фінансування	Міністерство культури
Україна	ні	частково	переважно проектне	МКіП

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 3.3 виявляє принципову проблему для України: відсутність спеціального законодавчого закріплення цифрових функцій публічних бібліотек та переважно проєктний характер їх фінансування. Це робить бібліотечний цифровий сервіс вразливим щодо змін у пріоритетах бюджетного фінансування та припинення грантових програм. Всі провідні країни, що успішно розвивають модель бібліотеки як цифрового посередника, мають стале цільове держфінансування для цих функцій, яке гарантує безперервність розвитку незалежно від змін у складі уряду або пріоритетах бюджетної політики.

Таблиця 3.4

Порівняльна характеристика програм розвитку цифрових компетентностей бібліотечного персоналу

Країна	Обов'язковість підвищення кваліфікації	Частота оновлення програм навчання	Фінансування навчання	Орган сертифікації
Естонія	обов'язково, щорічно	кожні 6 місяців	державна	Державний департамент освіти
Фінляндія	обов'язково, щорічно	щорічно	державна	Бібліотечна асоціація
Велика Британія	рекомендовано	щорічно	змішане	CILIP
Польща	обов'язково, раз на 2 роки	щорічно	державна	Міністерство культури
Україна	рекомендовано	не регламентовано	проєктне	УБА (частково)

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 3.4 наочно демонструє проблему системності у підвищенні кваліфікації українського бібліотечного персоналу. Відсутність обов'язковості, нерегламентоване оновлення програм навчання та проєктний характер фінансування утворюють системну прогалину, що безпосередньо позначається на якості цифрового сервісу. Порівняно з польською моделлю,

де підвищення кваліфікації є обов'язковим раз на два роки та фінансується державою, Україна демонструє значно менш системний підхід, що породжує суттєві якісні відмінності між різними бібліотечними установами.

Показник охоплення населення для України (12%) є суттєво нижчим, ніж у провідних країнах, однак важливо розуміти, що цей показник відображає не лише рівень розвитку бібліотечного цифрового сервісу, а й загальну культуру звернення до бібліотеки як до точки отримання цифрових послуг, яка формується роками. На основі порівняння можна зробити висновок, що зростання цього показника потребує не лише розвитку технічної та кадрової готовності бібліотек, а й активних комунікаційних зусиль з просування бібліотечного цифрового сервісу серед цільових аудиторій. Позитивним є те, що показник 12% є вищим, ніж можна було б очікувати з огляду на рівень фінансування та технічного оснащення більшості українських бібліотек, що свідчить про значний ентузіазм та залученість бібліотечного персоналу.

Таблиця 3.5

Основні елементи зарубіжного досвіду, що можуть бути впроваджені в українських публічних бібліотеках

Елементи зарубіжного досвіду	Практика бібліотек за кордоном	Україна	Можливість впровадження в Україну
Цифрові лабораторії	Використання 3D-принтерів, мультимедійних студій, обладнання для цифрової творчості	Переважаюча наявність комп'ютерів та доступ до інтернету	Створення цифрових лабораторій для навчання та розвитку цифрових компетентностей
Бібліотека як цифровий хаб	Поєднання освітніх, культурних, соціальних та цифрових послуг в одному просторі	Переважаюча інформаційно - освітні функції	Розширення ролі бібліотек як центрів громадської активності та цифрової підтримки
Коворкінг - простори	Наявність соціальних зон для навчання, роботи та реалізації проєктів	Такі простори відсутні або функціонують лише в окремих бібліотеках	Облаштування коворкінг - зон для різних категорій користувачів

Система співпраці з місцевими органами	Бібліотеки надають консультації спільно з органами влади та соціальними службами	Співпраця має переважно проектний або епізодичний характер	Розвиток постійного партнерства для надання комплексної допомоги громадянам
--	--	--	---

(розроблено автором)

Аналіз таблиці 3.5 наочно демонструє, що українські бібліотеки виконують важливі функції у сфері цифрового обслуговування населення, однак порівняно із зарубіжним досвідом їхній потенціал реалізовано не повною мірою. Найбільш помітними відмінностями є відсутність цифрових лабораторій, недостатній розвиток коворкінг - просторів та обмежене використання бібліотек як багатофункціональних громадських центрів. Особливу увагу привертає практика створення цифрових лабораторій, які у зарубіжних бібліотеках використовується для розвитку цифрових компетентностей, творчих навичок та роботи з сучасними технологіями. В українських бібліотеках така діяльність поки що майже не представлена, що обмежує можливості залучення молоді та впровадження інноваційних освітніх програм.

Отже, адаптація окремих елементів зарубіжного досвіду може сприяти перетворенню українських публічних бібліотек на сучасні багатофункціональні центри цифрової освіти, громадської взаємодії та підтримки населення, що особливо важливо в умовах цифрової трансформації суспільства.

3.3. Напрями вдосконалення діяльності публічних бібліотек України в умовах цифрової трансформації

Визначення напрямів вдосконалення діяльності публічних бібліотек України має спиратись на результати аналізу поточного стану галузі, виявлених проблем та викликів, а також на уроки, що можна отримати з міжнародного досвіду. При цьому важливо враховувати специфіку

українського контексту: тривалу воєнну ситуацію, значну кількість внутрішньо переміщених осіб, нерівномірний регіональний розвиток та обмеженість бюджетних ресурсів, які не дозволяють реалізувати всі бажані зміни одночасно. Тому пропонувані напрями мають бути розставлені за пріоритетністю, враховуючи реальні можливості та найбільш гострі потреби.

Найпершим і найнеобхіднішим напрямом вдосконалення є розробка та прийняття комплексної державної стратегії розвитку публічних бібліотек як інститутів цифрового сервісу та медіаосвіти. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України та Концепція розвитку архівної справи до 2026 року містять окремі елементи такого підходу, однак не утворюють цілісної системи з чіткими механізмами реалізації та відповідальними суб'єктами. Необхідний документ стратегічного рівня, що чітко визначав би роль публічних бібліотек в архітектурі е-урядування, передбачав би відповідне фінансування та визначав би вимірювані показники успіху. Без такого стратегічного документа всі окремі ініціативи залишатимуться фрагментарними та нестійкими.

Нормативно-правове регулювання потребує приведення у відповідність до сучасних реалій бібліотечної практики. Законодавство про бібліотечну справу має бути доповнене нормами, що закріплюють функції публічних бібліотек у сфері цифрового сервісу та медіаосвіти, визначають стандарти технічного оснащення бібліотек та кваліфікаційні вимоги до персоналу, що надає відповідні послуги. Дмитрук Т. зазначає, що нормативно-правова база є важливою передумовою системного розвитку галузі, оскільки закріплює відповідні функції та обов'язки установ, надаючи їм юридичну основу для розвитку нових видів сервісу [29, с. 63]. Особливо важливим є законодавче закріплення обов'язку органів місцевого самоврядування фінансувати технічну модернізацію підпорядкованих бібліотечних установ.

Розвиток кадрового потенціалу є одним з найбільш нагальних завдань. Система підготовки та підвищення кваліфікації бібліотечних кадрів має бути суттєво оновлена з урахуванням нових вимог до цифрових компетентностей

бібліотечних фахівців. Необхідне введення обов'язкового модулю цифрових компетентностей у програми підготовки бібліотечних фахівців у вищих навчальних закладах та створення системи регулярного підвищення кваліфікації для працюючих бібліотекарів. Андрійченко Н. у своєму дослідженні підкреслює, що цифрова трансформація бібліотеки неможлива без відповідної трансформації компетентностей бібліотечного персоналу, і ці процеси мають відбуватись паралельно, а не послідовно [5, с. 13]. Важливим є також підвищення оплати праці бібліотечних фахівців із відповідними цифровими компетентностями, без чого неможливо зупинити відтік кадрів до інших секторів.

Технічна модернізація бібліотечної мережі потребує системного підходу та відповідного фінансування з передбачуваними та стабільними джерелами. Програма оснащення бібліотек сучасним комп'ютерним обладнанням та забезпечення якісного доступу до інтернету має охоплювати насамперед установи у малих містах та сільській місцевості, де цифровий розрив є найбільш гострим. При цьому важливо передбачати не лише одноразове оснащення, а й систему регулярного оновлення обладнання, оскільки технічне застарівання є невідворотним процесом. Практичний досвід проєкту «Бібліотеки – Хаби цифрової освіти» демонструє, що навіть відносно невеликі інвестиції у технічне оснащення та навчання персоналу дають відчутні результати у короткостроковій перспективі [11, с. 98].

Інтеграція публічних бібліотек у систему е-урядування потребує прямого інституційного партнерства між Міністерством культури та інформаційної політики та Міністерством цифрової трансформації. Естонський досвід спільної відповідальності кількох міністерств за розвиток бібліотечного цифрового сервісу є у цьому сенсі дуже показовим. В українському контексті така взаємодія може реалізуватись через підписання відповідних міжвідомчих угод, включення бібліотек до офіційного переліку точок надання державних цифрових послуг та розробку спільних стандартів для бібліотечних пунктів допомоги у роботі з платформою Дія. Кострюліна П.

зазначає, що платформа Дія має значний потенціал для розширення мережі точок підтримки через публічні бібліотеки, і це є природним напрямком для обох сторін [33, с. 15].

Розвиток партнерства між публічними бібліотеками та іншими суб'єктами громадянського суспільства є важливим ресурсом розширення потенціалу бібліотечного цифрового сервісу за умов обмеженого бюджетного фінансування. Партнерство з громадськими організаціями, що реалізують програми медіаосвіти та цифрової грамотності, дозволяє бібліотекам залучати кваліфікованих тренерів та методичні розробки без збільшення постійних видатків на персонал. Дмитришин Б. та Косян О. у своєму дослідженні підкреслюють, що міжсекторальна взаємодія є одним із найбільш ефективних інструментів розвитку бібліотечного сервісу в умовах ресурсних обмежень [28, с. 21]. Партнерство з соціальними службами та органами місцевого самоврядування відкриває можливості для ефективного залучення вразливих категорій населення до цифрового сервісу.

Розвиток волонтерського руху у сфері бібліотечного цифрового сервісу є ще одним перспективним напрямом, що може бути запозичений з британського досвіду. Підготовлені волонтери, що допомагають відвідувачам у роботі з цифровими сервісами, можуть суттєво розширити охоплення бібліотечного сервісу без пропорційного збільшення навантаження на штатний персонал. Бурміс І. В. у своєму дослідженні звертає увагу на те, що публічні бібліотеки мають значний потенціал для залучення місцевих ентузіастів та волонтерів, однак цей потенціал залишається значною мірою нереалізованим через відсутність відповідних організаційних механізмів [15, с. 93].

Розвиток онлайн-присутності публічних бібліотек є необхідним доповненням до фізичного цифрового сервісу, що дозволяє охопити значно ширшу аудиторію. Бібліотечні вебсайти, сторінки у соціальних мережах та YouTube-канали мають стати повноцінними ресурсами цифрової грамотності та медіаосвіти, де відвідувачі можуть знайти навчальні матеріали,

відеоінструкції та відповіді на типові питання щодо роботи з урядовими сервісами. Бібліотека, що активна в онлайн-просторі, здатна здійснювати медіаосвітній вплив на значно ширшу аудиторію, ніж та, що зосереджена виключно на фізичному обслуговуванні.

Забезпечення доступності цифрового бібліотечного сервісу для осіб з обмеженими можливостями є окремим завданням, що потребує спеціальних технічних та методичних рішень. Бібліотеки мають забезпечити відповідне обладнання та спеціальну підготовку персоналу для роботи з цією категорією відвідувачів. Желай О. П. у своєму дослідженні бібліотечного сервісу для ВПО зазначає, що доступність послуг має розглядатись у широкому сенсі, що включає не лише фізичну, а й інформаційну та когнітивну доступність [30]. Це принципово важливий підхід, що виходить за межі традиційного розуміння доступності як фізичної можливості відвідати бібліотеку.

Моніторинг та оцінювання якості цифрового сервісу мають стати регулярною практикою для публічних бібліотек на всіх рівнях. Без систематичного збору даних про використання цифрових послуг та їх якість неможливо обґрунтовано планувати розвиток бібліотечного сервісу та демонструвати його ефективність у боротьбі за бюджетне фінансування. Василенко О. у своєму дослідженні підкреслює необхідність формування системи індикаторів для оцінювання ефективності бібліотечного сервісу, адаптованих до нових функцій бібліотек у цифровому суспільстві [16, с. 52]. Ці індикатори мають включати як кількісні показники (кількість відвідувань, кількість наданих цифрових послуг), так і якісні (рівень задоволеності відвідувачів, набуті компетентності).

Висновки до III розділу

Третій розділ дослідження присвячений аналізу перспектив розвитку публічних бібліотек України в контексті забезпечення доступу до офіційних урядових сервісів. Цей аналіз охоплює вивчення зарубіжного досвіду,

порівняльний аналіз вітчизняної та міжнародної практики та формулювання рекомендацій щодо пріоритетних напрямів вдосконалення.

Зарубіжний досвід демонструє, що успішна інтеграція публічних бібліотек у систему е-урядування потребує поєднання кількох взаємопов'язаних умов: нормативного закріплення відповідних функцій бібліотек, системного державного фінансування, спеціальної підготовки персоналу та прямого партнерства між бібліотеками та органами, відповідальними за надання державних послуг. Жодна з досліджуваних успішних моделей не базується виключно на проєктному фінансуванні або добровільних ініціативах окремих установ: системний успіх вимагає системної підтримки. Найближчим та найбільш реалістичним орієнтиром для України є досвід Польщі, яка за порівнянних стартових умов досягла суттєво вищого рівня розвитку бібліотечного цифрового сервісу завдяки цілеспрямованій державній підтримці [19, с. 37].

Порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду виявив, що Україна відстає від провідних країн за більшістю ключових показників. Найбільш суттєвими є відставання у нормативно-правовому забезпеченні цифрових функцій бібліотек, недостатнє охоплення сільських та малих міст якісним цифровим бібліотечним сервісом (52% проти 76–98% у досліджуваних країнах) та низький рівень сталості реалізованих програм. Водночас Україна демонструє позитивний приклад у сфері навчання роботі з урядовими порталами, де темпи зростання охоплення є одними з найвищих серед досліджуваних країн, що свідчить про наявний потенціал та готовність бібліотечної спільноти до змін.

Напрями вдосконалення, сформульовані на основі аналізу, охоплюють стратегічний, нормативний, кадровий, технічний та партнерський виміри. Серед них пріоритетними є розробка комплексної державної стратегії розвитку публічних бібліотек як інститутів цифрового сервісу, законодавче закріплення їх цифрових функцій та забезпечення системного фінансування технічної модернізації, передусім у малих містах та сільській місцевості.

Реалізація цих напрямів потребує скоординованих зусиль Міністерства культури та інформаційної політики, Міністерства цифрової трансформації та органів місцевого самоврядування, що є реалістичним за наявності відповідної політичної волі та бачення [48].

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження, присвячене ролі публічних бібліотек у забезпеченні доступу громадян до цифрових архівів та офіційних урядових сервісів, дозволяє сформулювати низку узагальнюючих висновків, що охоплюють теоретичні, аналітичні та практичні аспекти досліджуваної проблематики.

У теоретичному вимірі дослідження підтвердило, що публічна бібліотека є багатофункціональним соціальним інститутом, місія якого у сучасному інформаційному суспільстві суттєво розширилась порівняно з традиційним розумінням. Поряд із класичними функціями зберігання та надання документів, публічна бібліотека сьогодні виконує функцію «цифрового мосту» між громадянами та цифровими ресурсами держави, навігатора в інформаційному просторі та центру формування цифрової та медіаграмотності населення. Ці нові функції є органічним розвитком традиційної просвітницької місії бібліотеки в умовах цифровізації суспільства і не суперечать, а доповнюють та збагачують її класичне розуміння.

Теоретичний аналіз засвідчив, що зв'язок між доступом до урядової інформації та рівнем розвитку громадянського суспільства є принциповим: повноцінна демократична участь можлива лише тоді, коли громадяни мають реальний, а не формальний доступ до інформації про державні рішення та можливості взаємодії з державними інституціями. Публічна бібліотека у цьому контексті є одним з небагатьох інститутів, що забезпечують такий доступ на безоплатній та загальнодоступній основі, нейтралізуючи цифрову нерівність та забезпечуючи реалізацію права на інформацію для соціально вразливих категорій населення.

Аналіз механізмів забезпечення доступу до цифрових ресурсів засвідчив позитивну загальну динаміку: частка бібліотек, що надають послуги з навчання роботи з платформою Дія, зростає з нуля у 2019 році до 78% у 2024

році. Це свідчить про значний прогрес і про те, що бібліотечна спільнота усвідомила свою роль у сприянні цифровізації взаємодії між громадянами та державою. Водночас дані про доступ до електронних архівів (лише 28% бібліотек) свідчать про те, що архівний сегмент цифрового бібліотечного сервісу розвивається значно повільніше і потребує додаткових зусиль як з боку бібліотечних установ, так і з боку архівних інституцій.

Дослідження медіаосвітньої діяльності публічних бібліотек показало, що охоплення населення медіаосвітніми заходами зросло з 195 тисяч осіб у кризовому 2022 році до 520 тисяч у 2024 році. Водночас якість медіаосвітньої роботи залишається нерівномірною: порівняльний аналіз форматів роботи засвідчив, що найбільш ефективними є індивідуалізовані формати (консультації та майстер-класи у малих групах), що забезпечують рівень задоволеності учасників 4,5–4,8 балів та повторні відвідування 65–72% учасників. Масові формати є значно менш результативними, що потребує переорієнтації медіаосвітніх програм на більш персоналізований підхід.

Міжнародний досвід, проаналізований у третьому розділі, демонструє різноманітні моделі успішного розвитку публічних бібліотек як цифрових посередників. Порівняльний аналіз за 10-бальною шкалою інтеграції у систему е-урядування засвідчив суттєвий розрив між Україною (4,2 бали) та провідними країнами (7,4–9,2 бали). Найближчим та найбільш реалістичним орієнтиром залишається польська модель (6,8 бали), що демонструє, що значний прогрес є досяжним за порівнянного рівня ресурсного забезпечення. Відстань між показниками України та Польщі є суттєвою, але подоланною за умови системного підходу та відповідної державної підтримки.

З урахуванням окреслених проблем визначено напрями які потребують вдосконалення (стратегічний, нормативний, кадровий, технічний та партнерський виміри) та ряд рекомендацій. Пріоритетними завданнями є наступні: розробка комплексної державної стратегії розвитку публічних бібліотек як інститутів цифрового сервісу; законодавче закріплення цих функцій; запровадження обов'язкового регулярного підвищення кваліфікації

бібліотечного персоналу у сфері цифрових компетентностей; системна програма технічної модернізації бібліотек малих міст та сільської місцевості; інтеграція бібліотек у офіційну систему точок надання державних цифрових послуг.

Загалом дослідження підтвердило вихідну гіпотезу про те, що публічні бібліотеки є та мають стати ще більшою мірою інститутами, що забезпечують реальний доступ громадян до цифрових архівів та офіційних урядових сервісів. Реалізація цього потенціалу потребує цілеспрямованих системних зусиль на рівні держави, регіонів та самих бібліотечних установ. Досвід реалізації програми «Бібліотеки – Хаби цифрової освіти» та впровадження навчання Дія у широкій мережі бібліотек свідчить про те, що за наявності відповідної підтримки та координації бібліотечна спільнота здатна швидко і якісно виконувати нові функції навіть в умовах воєнного часу та ресурсних обмежень. Публічна бібліотека як інститут, що поєднує відкритість, загальнодоступність та просвітницьку місію, залишається незамінним елементом демократичної інфраструктури, що забезпечує не лише доступ до інформації, а й реалізацію права кожного громадянина на рівну участь у цифровому суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги : Закон України станом на 3 серпня 2016 р. Харків : Право, 2016. 28 с.
2. Про бібліотеки і бібліотечну справу: Закон України № 33/95-ВР від 27.01.95; із змінами та доп. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр>
3. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011, чинний від 09.05.2011 року. Відомості Верховної Ради України, 2011. - № 32. - ст. 314.
4. Амельченко Ю., Забіянов Є. Бібліотеки Одещини: збереження історико-культурної спадщини. Бібліотека. Люди. Війна. Втрати і звершення : зб. тез і повід. Всеукр. наук.-практ. конф. м. Київ, 8 лист. 2023 р. Київ, 2023. С. 9–13. URL: https://nibu.kyiv.ua/media/uploads/2023/12/17/vii_chytannya_2023_zbirnyk_tez.pdf (дата звернення: 17.03.2026).
5. Андрійченко Н. Цифрова трансформація бібліотеки. Бібліотечний форум: історія, теорія і практика. 2024. № 1. С. 12–14.
6. Балан С. Інформаційне суспільство як основа концепції інформаційної держави. Вісник Львівського університету. Серія: філософські та політологічні студії. 2024. Вип. 54. С. 154–161.
7. Беззуб І. О. Публічна бібліотека як стратегічний партнер медіаосвіти дорослих. Медіаосвіта як інструмент розвитку громадянського суспільства в Україні : матер. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Маріуполь, 29 лист. 2019 р. Маріуполь, 2019. С. 181. URL: <http://rp.dsum.edu.ua/bitstream/123456789/3197/1/Bezzub%20Irina%20Rol%20publIchnih%20IblIotek%20u%20medIaosvItI%20doroslih.pdf> (дата звернення: 17.03.2026).
8. Берггельська А. Проблеми збереження та захисту архівів, бібліотечних фондів й інших об'єктів культурної спадщини в умовах війни. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 2023.

- Вип. 69. С. 193–214. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nprnbuimviv_2023_69_15 (дата звернення: 07.04.2026).
9. Бережна К. С. Організаційні трансформації публічних бібліотек України. Вісник ХДАК. 2016. Вип. 49. С. 68–75.
 10. Бережна К. С. Публічні бібліотеки України: вектори модернізації в інформаційному суспільстві. Харків, 2018. 232 с.
 11. Бібліотеки – Хаби цифрової освіти : практ. посіб. / автори-укладачі: О. Бруй, Т. Козицька, Г. Мацієвська, С. Моїсєєва, І. Шевченко ; заг. ред. Я. Сошинська ; ВГО Українська бібліотечна асоціація ; Проект підтримки Дія. Київ : ВГО Українська бібліотечна асоціація, 2023. 116 с. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-09/undp-ua-libraries_-_hubs_of_digital_education.pdf (дата звернення: 08.04.2026).
 12. Биркович Т. І. Інформаційно-комунікативна діяльність бібліотек України в умовах війни. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2023. № 4. С. 42–48.
 13. Бойко О. Р. Електронний документ: вітчизняний та міжнародний досвід зберігання інформації. Вісник Харківської державної академічної культури. 2024. № 65. С. 25–36. URL: <http://v-khsac.in.ua/article/view/307594> (дата звернення: 15.04.2026).
 14. Бондаренко В. Електронні бібліотеки в контексті дистантного обслуговування користувачів. Вісник Книжкової палати. 2015. № 6. С. 15–18.
 15. Бурміс І. В. Віртуальний простір публічних бібліотек Одещини як один з факторів успішного функціонування сучасної бібліотеки. Інформація, комунікація та управління знаннями в глобалізованому світі : зб. матеріалів П'ятої міжнар. наук. конф. (Київ, 23–24 черв. 2022 р.). Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. С. 91–93.
 16. Василенко О. Бібліотечно-інформаційний комплекс в умовах трансформації наукових комунікацій: результати бібліотекознавчого

дослідження. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 2023. Вип. 68. С. 43–68.

17. Воскобойнікова-Гузєва О. В. Стратегії розвитку бібліотечно-інформаційної сфери України : генезис, концепції, модернізація : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : Академперіодика, 2014. 362 с.
18. Гарагуля С. Бібліотеки в інформаційному суспільстві: орієнтація на користувача. Бібліотечний вісник. 2014. № 6. С. 17–23. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/33186399.pdf> (дата звернення: 06.05.2026).
19. Горовий В. М. Бібліотеки у формуванні інформаційного ресурсу стратегічних комунікацій українського суспільства : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУВ, 2021. 248 с.
20. Горчинська В. Роль бібліотек у формуванні медіаграмотного суспільства. Блог Національної бібліотеки України ім. Ярослава Мудрого. 2025. URL: <https://oth.nlu.org.ua/?p=10898> (дата звернення: 06.05.2026).
21. Гранчак Т. Бібліотека в інформаційному супроводі управління суспільними процесами: політико-комунікаційний аспект : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2014. 184 с.
22. Гранчак Т. Концептуальна модель гнучкої бібліотеки. Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук. 2020. Вип. 6. С. 10–23.
23. Гранчак Т. Формування бібліотеками національного інформаційного простору в контексті реалізації державної інформаційної політики. Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2014. Вип. 39. С. 26–42.
24. Гранчак Т., Бондаренко В., Горова С. Бібліотека в реалізації державотворчої інформаційної політики : монографія ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2016. 339 с. URL:

https://www.old.nas.gov.ua/siaz/Ways_of_development_of_Ukrainian_scienc_e/article/16126.1.050.pdf (дата звернення: 09.04.2026).

25. Давидова І. О. Бібліотека як комунікаційна система. Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : тези доп. Міжнар. наук. конф. ; круглий стіл «Бібліотека – освіта – інновації». Київ, 2014. URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/312> (дата звернення: 17.04.2026).
26. Досвід роботи бібліотек-учасниць Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації (за матеріалами оцінки ефективності діяльності Мережі ПДГ) / Українська бібліотечна асоціація; Програма сприяння Парламенту П. Київ, 2015. 195 с.
27. Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 27.04.2026).
28. Дмитришин Б., Косян О. Бібліотекар, медіаграмотність та інформаційна безпека як вимога сучасного професійного діалогу. Катедра Universum : електрон. зб. наук.-попул. пр. з історії, археології, інформ. та архівної справи. 2021. Вип. 2. С. 19–21.
29. Дмитрук Т. Нормативно-правова база організації бібліотечної галузі в Україні. Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2021. Вип. 62. С. 53–66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nprnbuimviv_2021_62_6 (дата звернення: 17.03.2026).
30. Желай О. П. Бібліотечне соціально-правове інформування внутрішньо переміщених осіб. Бібліотека. Наука. Комунікація. Інтеграція у міжнародний бібліотечний простір : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовт. 2024 р.) : у 2 т. Том 1 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2024. 604 с. URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/2204> (дата звернення: 06.05.2026).

31. Каращук О. Бібліотека в сучасному інформаційному просторі. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. 2016. Вип. 43. С. 596–610. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nprnbuimviv_2016_43_38 (дата звернення: 14.04.2026).
32. Коваль Т. М., Туровська Л. О. Електронні інформаційні ресурси в контексті сучасного бібліотечно-інформаційного сервісу. Бібліотека. Наука. Комунікація. Актуальні питання збереження та інноваційного розвитку наукових бібліотек : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 3–5 жовт. 2023 р.). Київ : НБУВ, 2023. 1036 с. URL: https://irbis-nbuv.gov.ua/E_LIB/PDF/er-0004726.pdf (дата звернення: 15.04.2026).
33. Колодій М. О. Бібліотека в контексті інформаційного простору. Бібліотека: місце традицій, простір інновацій : матеріали кругл. столу, присвяч. 55-річчю наук. б-ки Київ. нац. ун-ту культури і мистецтв. м. Київ, 30 лист. 2018 р. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2018. С. 43–47. URL: <https://lib.knukim.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Biblioteka-mistse-traditsiy.pdf> (дата звернення: 06.05.2026).
34. Концепція якісних змін бібліотек задля забезпечення сталого розвитку України (до 2025 року). URL: <http://ula.org.ua/ua/news/3090-kontseptsiia-iaakisnykh-zmin-bibliotek-zadlia-zabezpechennia-staloho-rozvytku-ukrainy-do-2025-roku> (дата звернення: 17.03.2026).
35. Кострюліна П. Платформа Дія як засіб документно-інформаційного обміну між владою та громадянами в Україні. Дебют : збірник тез доповідей студентів факультету філології та масових комунікацій / За заг. ред. к. політ. н., проф. Трофименка М. В., д. е. н., проф. О. В. Булатової. Київ : Маріупольський державний університет, 2024. С. 13–15.
36. Кравець Л. О. Функціонування бібліотечної справи України в умовах воєнного стану. Бібліотека. Наука. Комунікація. Інтеграція у міжнародний бібліотечний простір : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ,

- 8–10 жовт. 2024 р.). Київ, 2024. 1036 с. URL: https://irbis-nbuv.gov.ua/E_LIB/PDF/er-0004726.pdf (дата звернення: 15.04.2026).
37. Кравець Р. Б., Бойко П. О., Марковець О. В. Електронний архів як засіб швидкого доступу до управлінської інформації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. Т. 19. № 4. С. 14–21. URL: <https://bdi.com.ua/uk/journals/tom-19-4-2023/yelektronny-arkhiv-yak-zasib-shvidkogo-dostupu-do-upravlinskoyi-informatsiyi> (дата звернення: 15.04.2026).
38. Кривець М. П. Роль публічних бібліотек у забезпеченні інформаційної безпеки та формуванні медійної грамотності особистості. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2021. № 4. С. 68–75.
39. Кузьменко О. І., Загуменна В. В. Трансформація та розширення функцій бібліотек у сучасному цифровому просторі. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2021. № 3. С. 38–44.
40. Кунанець Н. Е., Пристай М. Р. Роль бібліотек у забезпеченні інформаційної безпеки. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2022. № 4. С. 5–10.
41. Курило В. Г., Комова М. В. Інтеграція програмних засобів оцифрування документів в електронну систему архіву. *Вісник Харківської державної академічної культури*. 2024. № 65. С. 97–207. URL: <http://v-khsac.in.ua/article/view/307706> (дата звернення: 19.04.2026).
42. Лапшина М. Спільна пам'ять: як бібліотеки можуть допомогти переміщеним особам зберегти зв'язок з рідними містами. URL: <https://blog.lib4you.org.ua/spilna-pamyat-yak-biblioteku-mozhut-dopomogty-peremishhenym-osobam-zberegty-zvyazok-z-ridnymu-mistamy/> (дата звернення: 05.04.2026).
43. Місія бібліотек в часи випробувань: національна пам'ять, освіта та спротив. 2025. <https://oth.nlu.org.ua/?p=10830>

44. Оцінка ефективності діяльності Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках : матеріали дослідження / авт.-уклад. О. Бруй, О. Бояринова, Я. Сошинська ; Укр. бібл. асоц. ; Прогр. сприяння Парламенту ІІ. Київ : УБА, 2012. 89 с. https://govinfo.library.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/caps_research_results_11_2012.pdf
45. Пальчук В. Бібліотека в забезпеченні розвитку електронних інформаційних комунікацій між суб'єктами електронного урядування / В. Пальчук. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2015. Вип. 41. С. 80–99.
46. Панченко О. А. Засоби масової комунікації як платформа державної інформаційної політики. Інвестиції: практика та досвід, 2020. №7-8. С.29-33.
47. Пестрецова О. Доступ громадян до офіційної інформації у діяльності сучасних бібліотек / О. Пестрецова. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2015. Вип. 41. С. 180–188.
48. Перчук О., Вовченко Р., Артюх О. Особливості впровадження цифровізації документообігу в державних установах (на прикладі бібліотек та архівів). Економіка та суспільство. 2023. № 53. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2684>
49. Пестрецова О. Доступ громадян до офіційної інформації у діяльності сучасних бібліотек / О. Пестрецова. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. Київ, 2015. Вип. 41. С. 180–188.
50. Пункти європейської інформації в бібліотеках: організація роботи : метод. реком. / Департамент інформаційної діяльності, культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; Хмельниц. ОУНБ; уклад. : А. Г. Ярмолук, Ю. Б. Булешна. – Хмельницький : ФОП Стрихар А. М., 2022. 48 с. http://ounb.km.ua/vidanya/2022/2022_11_04_9_2.pdf

51. Рзаєва Г., Ібрагімова А. Організація інформаційної безпеки в електронному урядуванні як засіб захисту інформаційних прав. *Право України*, 2020. №4. С.225-244.
52. Савка В. Є., Мишок Р. Р. Електронна демократія в Україні: інституційний аналіз. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*. 2018. Вип. 41. С. 35 – 41.
53. Хилько М. М, Зарубіжний досвід ролі бібліотек в інформаційному забезпеченні органів влади і громадян, розвитку електронного врядування/ Міжнародна наукова конференція «Бібліотека. Наука. Комунікація. Інтеграція у міжнародний бібліотечний простір». 2024. <https://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/2199>
54. Юдов, А. М. Електронні сервіси в діяльності українських бібліотек: нормативно-правове забезпечення. *Вісник Харківської державної академії культури*, 2025. Вип.67, С. 125–137. <https://doi.org/10.31516/2410-5333.067.09>