

Альона Плахтій,

аспірантка, Київський національний університет культури і мистецтв

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

E-mail: bonheur_1317@ukr.net

Бібліотечні сервіси електронного урядування: зарубіжний досвід

Статтю присвячено дослідженню зарубіжного досвіду бібліотек у сприянні розвитку електронного урядування. Висвітлюються теоретичні та організаційно-функціональні питання впровадження електронного урядування публічними бібліотеками таких країн, як Казахстан, Білорусь, Латвія, Росія, Естонія, США.

К л ю ч о в і с л о в а: технології електронного урядування зарубіжних бібліотек, бібліотечні публічні центри правової інформації, пункти доступу до електронного урядування, послуги електронного цифрового підпису, державні послуги онлайн.

В умовах глобалізації, розбудови інформаційного суспільства традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами, бізнесом не завжди достатньо ефективні. Для створення нових, зручніших методів доступу до інформації та послуг дедалі частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ).

Особливе місце серед ІКТ посідає електронне урядування. Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р, електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості і прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [3].

Як свідчить світова практика, серед соціальних інститутів суспільства, які активно долучаються до впровадження технологій електронного урядування, провідні позиції займають бібліотеки. По-перше, вони безкоштовні та відкриті для широких кіл громадськості. По-друге, бібліотеки на сьогодні позиціонують себе як сучасні інформаційні центри, а отже, вони мають усі можливості ставати безпосередніми учасниками розбудови інфраструктури електронного урядування, активно долучатися до процесу розроблення та впровадження форм інформаційно-комунікаційної взаємодії органів державної влади і суспільства, громадських інституцій, бізнесу.

У наш час відбувається переосмислення значен-

ня бібліотечних установ у системі сучасної інформаційної діяльності: їхні функції постійно розширюються, вони стають активними суб'єктами комунікаційних процесів, важливими посередниками між стрімко зростаючими обсягами різноманітної інформації, глобальними інформаційними ресурсами і замовниками. Постають нові завдання, пов'язані з дослідженням місця і ролі бібліотек у системі сучасних соціальних інформаційних комунікацій, піднесення їхньої ефективності в інформаційно-аналітичному забезпеченні органів державної влади. Тому цілком слушним буде проаналізувати досвід зарубіжних бібліотек з розвитку сервісу електронного урядування.

Аналіз фахової літератури показує, що означена проблема поки що не набула належного наукового осмислення. Бібліотекознавці лише розпочали дослідження основних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками розвитку електронного урядування. Про це свідчать праці Д. Мак-Менемі, О. Архипської, Л. Галаган, Я. Сошинської, Р. Щербан, В. Пальчук, П. Шпиги, Г. Гич, Т. Михайловської, О. Некипелової, А. Цуканової.

Мета статті – узагальнити досвід зарубіжних бібліотек (Казахстану, Білорусі, Латвії, Росії, Естонії, США) щодо сприяння розвитку технологій електронного урядування, окреслити шляхи запровадження цього бібліотечного сервісу в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Активну участь у формуванні сучасних інформаційних ресурсів, у запровадженні технологій електронного урядування беруть бібліотеки Казахстану. Карагандинська обласна універсальна наукова бібліотека імені М. В. Гоголя питаннями електронного урядування почала опікуватися у

2006–2007 рр. Першим кроком у цьому напрямі стало створення Центру правової інформації на базі Інформаційно-бібліографічного відділу бібліотеки.

Центр правової інформації (далі – ЦПІ <http://www.karlib.kz/index.php/ru/elektronnyye-uslugi/elektronnaya-dostavka-dokumentov-2>) при Бібліотеці покликаний сприяти реалізації конституційного права громадян на доступ до інформації та підвищення правової культури і правової поінформованості населення.

Основним напрямом роботи ЦПІ є забезпечення доступу до правової інформації. У фондах бібліотеки зберігаються джерела, де були опубліковані офіційні правові документи Казахської РСР і СРСР, починаючи з 1917 р. Відвідувачі тут можуть отримати офіційні тексти законодавчих та інших нормативно-правових актів Республіки Казахстан, акти міністерств і відомств, матеріали, що їх коментують, монографії, зразки позовних заяв, договорів, видання з правової тематики на CD-дисках, публікації періодичних видань.

ЦПІ забезпечує безкоштовний доступ до довідкових правових систем:

- Інформаційна система «Параграф» <http://prg.kz/>
- База даних «Закон» <http://www.rkao.kz/ru>

Центр надає цілу низку інформаційно-консультативних та сервісних послуг: пошук правових актів в електронних БД користувачем самостійно; пошук правових документів консультантом-бібліотекарем (за заявкою користувача); виконання запитів користувачів щодо добору нормативно-правових актів з певної теми; пошук правової, юридичної літератури в електронному каталозі бібліотеки; формування списків нормативно-правових актів за запитом користувачів; копіювання, роздрукування і збереження документів на електронних носіях; надання матеріалів електронною поштою з використанням послуги «Віртуальна довідка».

Обслуговування у ЦПІ вирізняється своєю комплексністю, що дає змогу задовольняти практично всі потреби, пов'язані з отриманням необхідної правової інформації.

Варто відзначити, що бібліотека відіграє велику роль у популяризації електронного урядування серед широких верств населення. Фахівцями ОУНБ ім. М. В. Гоголя періодично проводяться презентації електронного порталу «Електронний уряд Республіки Казахстан». Такі заходи дають змогу розкривати можливості і перспективи електронного уряду, висвітлювати основні напрями держав-

ної політики, організовувати огляди, Дні інформації, проводити тренінги, семінари. Користувачі мають змогу отримати інформацію про послуги, які надаються порталом «Електронний уряд Республіки Казахстан» (www.e.gov.kz), порталом Міністерства освіти і науки РК (<http://www.edu.gov.kz/ru/>) і т. д. У місцевій пресі постійно публікуються інформаційні повідомлення про те, що в бібліотеках працюють пункти громадського доступу до електронного уряду.

Завдяки інтенсивній роз'яснювальній роботі за останні кілька років понад 8 тис. користувачів бібліотек регіону звернулися до порталу. В основному це учні старших класів, робітники, пенсіонери, вчителі, студенти, люди, які не мають власних комп'ютерів. Для такої категорії користувачів у бібліотеці організовуються навчальні тренінги, надаються консультації стосовно роботи з порталом безпосередньо при зверненні за інформацією. Після таких тренувань вони можуть самостійно заходити на сайти місцевих органів влади, Уряду, Парламенту, Президента РК і отримувати необхідну інформацію в роздрукованому вигляді.

За підтримки Посольства США ОУНБ ім. М. В. Гоголя був започаткований проект «Бібліотеки – точки доступу до електронного уряду». На базі бібліотеки запрацював тренінг-центр як для бібліотекарів, так і для населення області. У рамках цього проекту партнер ОУНБ ім. М. В. Гоголя АТ «Національні інформаційні технології» постійно проводить тренінги: «Е-підпис для бібліотекарів», «Портал електронного уряду Республіки Казахстан – єдине вікно для отримання інформаційних, інтерактивних і транзакційних послуг» (для педагогів, студентів, пенсіонерів), під час яких учасників занять знайомлять з порталом ЕУ, алгоритмом отримання електронного підпису, роз'яснюють, де можна отримати необхідне програмне забезпечення, які подальші кроки плануються здійснити стосовно встановлення та використання ЕЦП [4].

Головним пріоритетом розвитку бібліотек Казахстану є створення ними власних цифрових ресурсів наукового і освітнього призначення. Що важливо, вирішення цих питань винесено на рівень державної політики. Президент Казахстану поставив завдання розробити державну програму «Інформаційний Казахстан-2030», яка б сприяла радикальному розширенню фонду Казахської національної електронної бібліотеки (КазНЕБ). Мета проекту – створити Єдиний національний каталог електронного державного бібліотечного

фонду і Єдине електронне сховище на базі Національної академічної бібліотеки РК в Астані.

У Республіці Білорусь з метою забезпечення реалізації права громадян на отримання повної, достовірної та своєчасної правової інформації створена ціла мережа публічних центрів правової інформації (далі – ПЦП). Її формування розпочалося ще у 2000 р.

Відповідно до Указу Президента Республіки Білорусь від 30 грудня 2010 р. № 712 «Про вдосконалення державної системи правової інформації Республіки Білорусь», Міністерство культури спільно з Національним центром правової інформації Республіки Білорусь (НЦП) розпочало створення пунктів вільного доступу громадян до еталонної правової інформації на базі державних публічних бібліотек, які покликані забезпечити піднесення рівня правових знань у населення, формування навичок правомірної поведінки, шанобливого ставлення до права, проведення заходів з правової освіти громадян [5].

На сьогодні у Білорусі функціонує вже 605 ПЦП на базі обласних, центральних бібліотек і 46 бібліотек-філій, 4 % з яких становлять дитячі бібліотеки. Майже 60 % ПЦП діють у сільській місцевості. У Національній бібліотеці Білорусі (далі – НББ) ПЦП став повноцінно функціонувати ще з 2008 р.

Завдання публічного центру правової інформації: організація вільного доступу громадян до еталонної правової інформації; формування фонду періодичних і неперіодичних друкованих та електронних видань, державних правових ресурсів, котрі містять еталонну правову інформацію, матеріали науково-практичного характеру, що сприяють повному і адекватному сприйняттю громадянами їх прав і обов'язків; запровадження ефективних форм і методів бібліотечної роботи, інформаційного та довідково-бібліографічного обслуговування з метою озброєння громадян правовими знаннями, формування у них правової культури, навичок правомірної поведінки.

Користувач, який не володіє навичками роботи з електронними інформаційно-правовими ресурсами, завжди може розраховувати у ПЦП на допомогу бібліотекаря під час пошуку потрібної інформації, на консультування з питань роботи з базами і банками даних правової інформації, інтернет-ресурсами. Замовлення користувачів виконуються від 1 години до 2 робочих днів. Відповідь публікується у рубриці «Архів виконаних запитань» на сторінці служби і надсилається на елект-

ронну адресу користувача. Вона включає повний бібліографічний опис документа, бібліографічний список (10 назв), а також посилання або на повний текст документа, який може замовлятися через службу електронної доставки документів НББ, або гіперпосилання на повний текст документа, доступний через Інтернет. Доступ до інформаційних ресурсів віртуального центру можливий з будь-якого домашнього комп'ютера через пошукову систему Google. Підвищений інтерес до такої служби, а також багаторазові повторні звернення користувачів свідчать про те, що бібліографічна допомога фахівця, котрий добре орієнтується у правових інформаційних ресурсах, може виявитися досить слушною для користувачів, які потребують правової підтримки.

Створення та діяльність ПЦП у бібліотеках Білорусі – наочний приклад реалізації державної політики щодо організації громадянам безперешкодного доступу до офіційної, достовірної та актуальної правової інформації, розвитку, нарощування, урізноманітнення такої інформації.

За даними рейтингу ООН з глобальної готовності до електронного урядування, Латвія у 2018 р. посідала 57 позицію із 193 країн за індексом розвитку е-урядування.

До запровадження технологій електронного урядування активно долучаються публічні бібліотеки Латвії. Взяти хоча б Вентспільську головну бібліотеку (<http://biblioteka.ventspils.lv/ru/>), яка є муніципальною установою культури, просвітництва та інформації. Бібліотекою проводяться роботи з накопичення, систематизації, каталогізації, бібліографії та збереження друкованих, електронних видань, рукописних та інших документів.

Однак, особливої уваги заслуговують здобутки цієї установи з надання послуг електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП).

Нині досить поширеним стає використання ЕЦП звичайними громадянами, оскільки державні органи почали активно впроваджувати надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Що, в свою чергу, свідчить про високу активність та освіченість громадян у сфері інформаційно-телекомунікаційних послуг, про їх небажання марнувати дорогоцінний час у чергах за типовою інформацією. Водночас і для державних органів (надавачів послуг) тут є значні плюси. Скорочуються витрати на пересилання документів від суб'єкта до надавача, істотно знижуються корупційні ризики, витрати часу на надання послуг

ги, адміністрування типових процедур, адже документи вже заповнені суб'єктом в електронному вигляді. Єдине, що потрібно зробити суб'єкту звернення – це завітати до Центру надання адміністративних послуг і забрати готовий документ (довідку, дозвіл, ліценцію, сертифікат, витяг і т. д.). Отже, надання електронних адміністративних послуг за допомогою ЕЦП – один з кроків до розвинутої моделі електронного уряду, до становлення електронно-цифрової держави.

У Вентспільській головній бібліотеці місцеві жителі можуть пройти авторизацію для отримання електронного цифрового підпису, який є унікальним електронним підтвердженням ідентифікації особистості і додається до електронного документа. Електронний підпис виступає електронним форматом, еквівалентним підпису на паперовому документі, поставленому вручну, і він підтверджує приналежність конкретній фізичній особі, що представляє юридичну особу. Використання електронного цифрового підпису гарантує достовірність електронного документа і підтверджує особу, яка його підписала.

Відповідно до латвійського законодавства, при спілкуванні з державними та місцевими органами влади разом з електронним підписом повинен використовуватися штамп часу (Time Stamp), який електронним чином фіксує і підтверджує час підписання конкретного документа. При використанні електронного підпису документи мають таку ж юридичну силу, що і документи, створені й підписані на папері.

Для отримання електронного підпису людина має пройти ідентифікацію в одному із запропонованих інтернет-банків і заповнити особисті дані за запитом цієї системи. Підписана аплікаційна форма подається в один із центрів обслуговування клієнтів: можна принести підписану заявку і паспорт або заявку можна завізувати смарт-картою електронного підпису та відіслати за адресою: eparaksts@eparaksts.lv. У розділі «Доступ до послуг» укладається договір для віртуального сертифіката, якщо подається заявка на певну кількість разів підписання. Згодом документи можна підписувати на цьому порталі, використовуючи для ідентифікації з'єднання одного з інтернет-банків [6].

До речі, у Вентспілсі на замовлення Міської думи двічі на рік відбуваються опитування жителів міста. Два розділи цього опитування – «Культурне життя у Вентспілсі» і «Оцінка бібліотек міста» – були присвячені питанням культури. Додатково

бібліотека щорічно проводить опитування своїх читачів. У всіх книгозбірнях Вентспілса розміщені невеличкі скриньки «Банк ідей» і «Пропозиції жителів. Гарячий телефон Думи».

А тепер про сервіс електронного урядування Архангельської обласної наукової бібліотеки ім. М. О. Добролюбова (далі – АОНБ ім. М. О. Добролюбова), Російська Федерація.

Згадана установа – потужний бібліотечно-інформаційний ресурсний центр, найбільша загальнодоступна бібліотека регіону. Вона має універсальний фонд документів на різних носіях, який на сьогоднішній день нараховує близько 2,3 млн примірників. Щорічні надходження до фонду бібліотеки становлять більше 15 тис. примірників документів.

АОНБ ім. М. О. Добролюбова займає провідне місце в системі сучасного бібліотечно-інформаційного обслуговування населення Архангельської області. Її користувачі – це не тільки жителі з усіх куточків Архангельської області, а й тамтешні підприємства та організації. У бібліотеці обладнано автоматизовані робочі місця для самостійної роботи користувачів з локальними та мережними електронними інформаційними ресурсами; організований вільний доступ до Інтернету за технологією wi-fi.

Одним з пріоритетів діяльності установи є формування сучасної інформаційної культури населення, його навчання ефективної роботи з електронними ресурсами, а також з ресурсами мережі Інтернет. Ведеться постійний моніторинг глобальної інформаційної мережі, пошук і оцінка наукових, освітніх ресурсів, створених і розміщених на веб-сайті бібліотеки в рубриці «Інтернет-путівник». Цей розділ містить електронні путівники ресурсами, які можуть допомогти користувачам у пошуку необхідної інформації. Теми путівників відповідають найчастішим та найхарактернішим запитам відвідувачів бібліотеки. Наприклад, «Державні послуги онлайн» (<http://guide.aonb.ru/gosusl.html>) – інтернет-путівник пропонує посилання на веб-сайти органів управління, де розміщується інформація про порядок надання державних послуг та про можливість отримання цих послуг у режимі онлайн. Користувачі також можуть звертатися до віртуальних приймалень структур різного рівня, щоб направити запит або поставити питання [7].

Бібліотекою регулярно проводяться семінари для різних категорій громадян, мета яких – навчити слухачів працювати в електронному середовищі, використовувати інформаційно-ко-

мунікаційні технології у своїй професійній діяльності. Дистанційні користувачі отримують послуги через систему медіабезпеки та електронної доставки документів, через веб-сайти бібліотеки, за допомогою мобільного комплексу бібліотечно-інформаційного обслуговування (КІБО).

З 2006 р. в бібліотеці успішно працює віртуальна довідкова служба «Запитай бібліотекаря» (<http://vss.aonb.ru/>), де користувачі можуть отримати детальні відповіді з широкого спектра питань.

Важливим є те, що бібліотека діє як регіональний центр патентно-технічної інформації. У 2003 р. за погодженням між обласною адміністрацією та Російським Агентством з патентів і товарних знаків з'явилася оперна організація Роспатенту в Архангельській області. Вона здійснює інформаційне забезпечення патентно-ліцензійної діяльності і надає практичну допомогу в оформленні заявок на реєстрацію товарних знаків, отримання патентів на винаходи, розроблені моделі, промислові зразки тощо.

Бібліотека володіє найбільш повним зібранням патентних документів (більше 1,3 млн примірників) в Архангельській області та доволі багатою колекцією літератури з питань інтелектуальної власності, стандартизації, метрології, референтної та бібліографічної інформації.

Крихітна Естонія, яка у 2017 р. відзначила 25 років своєї незалежності, за чверть століття досягла вражаючих успіхів у розбудові цифрового суспільства.

З 2000 р. влада почала активно впроваджувати систему електронних державних послуг, витрачаючи на це щорічно приблизно 1 % ВВП. І це дало свої результати: в онлайн уже передані всі реєстри, створено електронне посвідчення особи, працює система електронної сплати податків. На сьогодні країна є безумовним європейським і світовим лідером за цілою низкою показників.

У рейтингу розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) за 2016 р. Естонія посіла 13 місце, а у рейтингу електронної участі (E-Participation Index) – 22 місце. Серед європейських країн вона є сьомою з розвитку електронного урядування.

На території Естонії функціонує мережа з 926 бібліотек: 532 громадських, 40 наукових і спеціалізованих бібліотек; 354 шкільних бібліотек. Розвиток бібліотечної мережі Естонії координує Міністерство культури спільно з Міністерством освіти. Головним завданням держави є забезпечення громадянам вільного доступу до

інформації за допомогою бібліотечного обслуговування, яке є безкоштовним, а отже однаковою мірою доступним для всіх користувачів.

При здійсненні електронного урядування естонські бібліотеки забезпечують технічну можливість – надають комп'ютери, які постійно підключені до Інтернету. Для тих, хто використовує в бібліотеці свої ноутбуки, є можливість підключення до wi-fi. Всі, пов'язані з технічним забезпеченням, витрати покриваються за рахунок міського бюджету. У бібліотеці організовано сканування і роздрукування матеріалів.

Книгозбірня у своєму штаті має співробітників, які опікуються питаннями надання послуг з електронного урядування. Як правило, це люди, які добре володіють комп'ютером і вільно орієнтуються в електронних послугах. Саме вони консультують користувачів з питань заповнення персональних електронних декларацій про доходи, допомагають підприємцям у складанні річних звітів про діяльність через портал підприємництва тощо.

На сьогоднішній день майже всі організації країни мають власні сайти, на яких завжди багато корисної і потрібної інформації для громадян Естонії. Підказати й навчити користувача знаходити на цих ресурсах потрібний контент – пріоритетний напрям роботи бібліотекарів.

Бібліотека також здійснює початкове навчання користування комп'ютером та Інтернетом. В основному це літні люди. Заняття проводяться, як правило, в індивідуальному порядку, інколи – у невеликих групах. Для цього за попереднім записом працівники Інтернет-пункту призначають людині час і навчають першим крокам у світі комп'ютерних технологій [8].

Варто зауважити, що Естонія є першою країною, яка 2015 р. провела парламентські вибори, використовуючи Інтернет-голосування. Близько 31 % голосів було отримано онлайн. Під час парламентських виборів та виборів органів місцевого самоврядування значна частина виборців мала змогу проголосувати у бібліотеці за допомогою Інтернету.

Бібліотеки США завжди відігравали важливу роль у забезпеченні вільного та відкритого доступу до світових знань, а також до ресурсів, які забезпечують зв'язок з державними органами на всіх рівнях. Після впровадження цілої низки державних, місцевих і федеральних урядових ініціатив, ухвалення законів (у т. ч. Акта Електронного Уряду, 2002), дедалі більшого значення у житті громад по всій країні почали набувати публічні бібліотеки як точки доступу до Інтернету,

як найбільш зручні місця надання допомоги в оволодінні комп'ютером та інтернет-ресурсами, а також як надійні джерела інформації.

Насамперед, йдеться про організацію бібліотеками дистанційного доступу до колекцій та баз даних офіційної, правової інформації. На сьогодні у бібліотеках США вже працюють організаційно-технологічні механізми забезпечення дистанційного доступу до інформації стосовно виплат з безробіття, федеральної та місцевої допомоги у разі надзвичайної ситуації, заповнення податкових декларацій тощо. Загалом, 81 % публічних бібліотек США впровадили нові підходи до організації дистанційного доступу до офіційної інформації. Вони надають спеціалізовані послуги з пошуку офіційної, правової інформації у режимі онлайн та навчання щодо використання послуг електронного урядування. Публічні бібліотеки намагаються навчити своїх відвідувачів працювати в системі електронного урядування, а не просто прагнуть до задоволення потреб користувачів в офіційній інформації. Зокрема, у стінах бібліотеки користувачі можуть заповнити форму (заяву) щодо інвалідності та соціального захисту, підготувати онлайн-форму Medicare Part D (страхування оплати ліків за рецептом), скласти судове клопотання, можуть призначати зустрічі з офіційними особами щодо імміграції, вирішувати питання пов'язані з проходженням тестів для водіїв, оплатою штрафів тощо. Це досить зручно для тих, хто не має власного комп'ютера або доступу до Інтернету.

Унікальним щодо інформаційно-комунікаційно-забезпечення бібліотеками електронного урядування є досвід Публічної бібліотеки Сент-Луїса (штат Міссурі, США), яка демонструє органічне поєднання різних напрямів діяльності щодо становлення і розвитку електронного урядування. Її співробітники усвідомлюють, що дедалі більше користувачів хочуть послуговуватися доступними електронними засобами при пошуку урядової інформації (рівня місцевої влади, уряду штату та федерального уряду). Бібліотека активно працює у цьому напрямі, забезпечуючи безкоштовні продукти й послуги в галузі фізичного доступу, навчання користуванню електронними засобами масової інформації, надання довідкової інформації, віртуальних колекцій [1].

Щоб озброїти користувачів ефективним інструментарієм, необхідним для вирішення широкого спектра завдань сьогодення, Публічна бібліотека Сент-Луїса безкоштовно організовує різні комп'ютерні курси. Вони проводяться підго-

товленими викладачами. На курсах слухачів навчають багатьом речам – від основ користування комп'ютером до просунутих навичок (зокрема таких, як аналіз та інтерпретація веб-сайтів е-урядування). Деякі курси мають більш вузьку спеціалізацію – наприклад, навігація веб-сайтів з пошуку роботи або сайтів урядової допомоги при безробітті. Набуті навички клієнтів підкріплюються індивідуальними консультаціями технологічних асистентів, які надають комп'ютерну допомогу у численних філіях.

Крім того, бібліотека надає різнопланову допомогу у доступі до ресурсів електронного урядування. Користувачі можуть спілкуватися з бібліотекарями-консультантами безпосередньо або телефоном, за допомогою електронної пошти, текстових і SMS-повідомлень. Бібліотечні фахівці є компетентними експертами з сучасних, авторитетних ресурсів електронного уряду, у т. ч. місцевих і державних урядових сайтів, баз даних, електронних книг і додатків.

Електронні колекції Публічної бібліотеки Сент-Луїса засвідчують її прагнення забезпечити динамічний розвиток електронного урядування. Наприклад, на веб-сайті бібліотеки (www.slpl.org) запроваджена сторінка «Електронний муніципалітет» з інформацією про місцеві постанови, закони, Кодекс міста Сент-Луїса. Крім того, вона надає доступ до муніципальних нормативних документів стосовно персоналу, наявних вакансій і т. п. Веб-сайт також дає посилання на бази даних інших бібліотек, у т. ч. Електронної бібліотеки чоквартальника Конгресу (Congressional Quarterly Electronic Library), на ресурси, що відносяться до державних служб. Електронна бібліотека Congressional Quarterly – це колекція електронних ресурсів, що містять інформацію з різних тем як урядів штатів, так і федерального уряду (сільське господарство, злочинність, охорона здоров'я, соціальне забезпечення, освіта, транспорт та ін.) [1].

Публічна бібліотека Сент-Луїса веде активні пошуки інноваційних методів залучення користувачів і забезпечення такого ефективного доступу до електронної урядової інформації, який відповідав би рівню бібліотеки XXI ст.

Аналізуючи сервіси е-урядування зарубіжних бібліотек, варто зазначити, що і в Україні є певні напрацювання у цьому напрямі.

Нині в Україні успішно реалізується Ініціатива «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування». Вона є частиною Національного плану дій у рамках «Партнерства «Відкритий

уряд», затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 року № 220-р. Він реалізується за підтримки Ради міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) у рамках програми «Бібліоміст».

Українська бібліотечна асоціація (УБА) спільно з розробниками Програми сприяння Парламенту II (ПСП II) за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (ПБАЮ) з 2009 р. реалізує проєкт «Інформація органів влади для громадян у бібліотеці: пошук, доступ, консультування». Його завдання:

- розширення участі громадян у законотворчому процесі;
- використання ресурсів і потенціалу бібліотек для реалізації концепцій електронного урядування;
- налагодження чіткої комунікаційної системи в середовищі «влада – громада».

Фахівцями було розроблено концепцію щодо створення Пунктів доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках та об'єднання їх у Всеукраїнську мережу. Пункти доступу громадян до офіційної інформації (ПДІ) – це інформаційні центри, відкриті у бібліотеках України, де громадяни мають змогу отримати тексти документів та іншу інформацію органів державної влади й управління різних рівнів (центрального та місцевого), у т. ч. розміщену у мережі Інтернет, довідки та консультації соціально-правового характеру, дізнатись, яким чином можна долучитися до електронного урядування та впливати на законотворчий процес тощо [2, с. 3]. Користувачам бібліотек також пропонуються друковані та повнотекстові електронні видання, що надходять від ПСП II, тематичні бібліографічні та вебліографічні списки й добірки, підготовлені бібліотечними фахівцями та ін.

Активну роботу з формування партнерських стосунків з обласною та міською владою, забезпечення населенню доступу до офіційної інформації проводить Миколаївська обласна універсальна наукова бібліотека. На своєму веб-сайті вона розміщує посилання на офіційні веб-сайти владних структур і надає відвідувачам професійну допомогу з пошуку необхідної інформації.

Партнерство бібліотеки з обласною державною адміністрацією постійно поглиблюється. У 2011 р. був запущений обласний портал www.regportal.mk.ua, який містить календар культурних подій, економічну статистику області, туристичну інформацію, форум та пряме посилання на сайт обласної адміністрації. На

порталі вже зареєстровано майже 460 тис. відвідувань з більш ніж 50 000 звернень на місяць. Останнім часом бібліотека ініціювала сервіс, в якому використовується програма Frontline SMS для SMS-оповіщення заінтересованих клієнтів про наступні сесії обласної ради, їх порядок денний, а також про результати сесійних засідань. Крім інформування громадськості про роботу влади, книгозбірня організує зустрічі державних чиновників і громадськості з питань трудового і пенсійного законодавства, використовує портал, щоб розповісти про результати цих зустрічей тим, хто не зміг бути присутнім.

У цьому напрямі плідно працює і Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва. Установа прийшла до участі в електронному урядуванні на місцевому рівні через організацію для жителів міста доступу до інтернет-ресурсів, активну співпрацю з міськими органами влади та громадськими організаціями. З 1994 р. у бібліотеці функціонує сектор аналітичного інформування органів влади, з 2006-го – Центр соціальної активності та партнерства. Статутом територіальної громади Миколаєва бібліотека визначена місцем доступу до нормативно-правових актів, рішень органів місцевого самоврядування. З 2001 р. установа надає користувачам безкоштовний доступ до Інтернету, який значно розширився завдяки участі в міжнародних програмах та проєктах. Сьогодні всі бібліотеки-філіали ЦБС (21) комп'ютеризовані, 86 % з них мають вихід у Інтернет.

Значною подією, що стимулювала участь ЦБС у наданні послуг електронного урядування, стало включення бібліотеки до числа співвиконавців міської програми «Електронне урядування та електронна демократія в місті Миколаєві на 2010–2015 роки». Адвокаційна робота щодо участі в програмі здійснювалася бібліотекою спільно з міською громадською організацією «Фонд розвитку м. Миколаєва». За програмою в бібліотеках ЦБС було організовано 18 інтерактивних точок доступу до місцевого електронного документообігу.

Згодом модель інтерактивних точок доступу отримала назву Центрів обслуговування громадян (ЦОГ). Основні функції ЦОГ полягають в організації доступу до державних, регіональних та міських електронних інформаційних ресурсів, перш за все соціального, правового, освітнього, культурного характеру; забезпеченні взаємодії населення з органами державної влади та місцевого самоврядування за допомогою інформаційно-ко-

мунікаційних технологій; наданні можливостей жителям оволодівати інформаційно-комунікаційними технологіями та інструментами електронного урядування. Цільовою аудиторією ЦОГ є жителі міста незалежно від статі, віку, національності, соціального статусу, рівня володіння ІКТ.

Ефективна співпраця з численними партнерами дала змогу бібліотеці вирішити питання технічного оснащення ЦОГ, навчання бібліотекарів навичкам тренерів-консультантів. На сьогодні 53 бібліотекарі ЦБС пройшли інтенсивний курс навчання під назвою «Школа електронного урядування» із залученням висококваліфікованих фахівців, зокрема із Одеського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. Отримані знання стають у нагоді бібліотекарям під час навчання жителів міста інструментам та сервісам електронного урядування, надання практичної та консультаційної допомоги у пошуку публічної інформації, організації інтерактивної взаємодії з органами влади. Бібліотека вибудовує свою діяльність на інформаційних ресурсах Національного центру електронного урядування і є майданчиком для апробації проектів НЦЕУ [1, с. 87].

На Всеукраїнському ярмарку бібліотечних інновацій «Сучасна бібліотека: розвиваємо місцеві громади» (21–22 травня 2012 р., Київ) Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького стала переможцем у конкурсі на кращу інноваційну бібліотечну послугу в номінації «Економічний розвиток громад» за проект «Центри обслуговування громадян (електронне урядування)». У травні 2013 р. бібліотека отримала перемогу в міжнародному конкурсі «Внесок у відкритий уряд» за Програмою інновацій у публічних бібліотеках EIFL-PLIP за організацію доступу до послуг електронного урядування.

Висновки. Отже, зарубіжний досвід свідчить, що бібліотечні заклади мають усі можливості ставати локомотивами впровадження сервісів електронного урядування, майданчиками для діалогу громадян із органами влади, місцями доступу до найрізноманітнішої інформації.

Серед основних прогресивних тенденцій розвитку комунікаційної взаємодії бібліотек та їх користувачів – забезпечення останнім віддаленого доступу до всіх видів офіційної інформації за допомогою нових електронних технологій; постійне розширення послуг електронного урядування; посилення інтерактивної складової в процесі обслу-

говування користувачів шляхом проведення консультацій, лекцій та семінарів.

Завдяки своїй специфіці бібліотеки виступають зручними локаціями комунікації між урядовими установами та клієнтами, які потребують допомоги. В останні роки вони дедалі більше відіграють роль навігаторів інформаційних потоків та електронних послуг у системі електронного урядування, максимально оптимізуючи процеси пошуку необхідної інформації і задоволення запитів користувачів. При цьому бібліотеки не претендують на монополію на експертному ринку, але надаючи електронні послуги, вони тим самим стають активними учасниками формування системи електронного урядування, займаючи, таким чином, власну унікальну нішу в інформаційно-комунікаційній взаємодії органів державної влади і суспільства, громадських інституцій, бізнесу.

Сучасні зарубіжні бібліотеки долучаються до е-урядування на будь-якому етапі його розвитку, від організації користувачам доступу до електронних інформаційних ресурсів окремих державних органів, органів місцевого самоврядування, до підпорядкування Єдиного веб-порталу електронного урядування ефективній взаємодії влади і громадянина. Вони навчають різні групи населення користуватися електронними послугами національного та регіонального рівнів, ефективно спілкуватися з урядовими структурами, брати участь в ухваленні рішень органів влади, отримувати необхідні адміністративні послуги у новому форматі. З кожним днем розширяється коло осіб, які користуються інструментами електронного урядування, підвищується поінформованість населення про наявні електронні послуги.

Тож вкрай важливо вивчати і знати досвід зарубіжних бібліотек у сфері розвитку електронного урядування та, не зволікаючи, адаптувати його технології до українських реалій.

Список бібліографічних посилань

1. *Влада – бібліотека – громада : приєднуємося до електронного урядування: практичний посібник для бібліотек з надання послуг електронного урядування / Центральна бібліотека ім. М. Л. Кропивницького ЦБС для дорослих м. Миколаєва ; уклад. Г. М. Гич, Т. О. Михайловська, О. М. Некипелова, А. С. Цуканова. Миколаїв : ФОІП Швець В. Д., 2013. 120 с.*

2. *Звіт про діяльність Мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації у 2009–2012 рр. [Електронний ресурс]. URL: http://govinfo.library.files.wordpress.com/2012/12/report_caps_2013.pdf*

3. *Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України*

від 20 вересня 2017 р. № 649-р [Електронний ресурс]. URL: www.rada.gov.ua.

4. *Официальный сайт Карагандинской областной универсальной научной библиотеки Н. В. Гоголя*. URL: <http://www.karlib.kz/index.php/ru/o-biblioteke>

5. *Официальный сайт Национальной библиотеки Беларуси*. URL: <https://www.nlb.by/>

6. *Официальный сайт Вентспилсской библиотеки Латвийской Республики* URL: <http://biblioteka.ventspils.lv/ru/>

7. *Официальный сайт Архангельской областной научной библиотеки им. Н. А. Добролюбова (Російська Федерація)* URL: <http://www.aonb.ru/library/today.html>

8. *Ametlik veebisait Eesti rahvus raamatukogu*. URL: <http://vana.nlib.ee/index.php>

References

1. Hich, H. M., Mykhailovska, T. O., Nekypelova, O. M., Tsukanova, A. E. (Comp.) (2013). *Vlada-biblioteka-hromada: pryednuemosia do elektronnoho uriaduvannia: praktychnyi posibnyk dlia bibliotek z nadannia posluh elektronnoho uriaduvannia* [Government-library-community: join e-government: practical guide for libraries to provide e-government services]. Mykolaiv, Ukraine. [In Ukrainian].

2. (2013). *Zvit pro diialnist Merezhi punktiv dostupu hromadian do ofitsiinoi informatsii u 2009-2012 rr.* [Report on the activities

of the Network of access points of citizens to official information in 2009-2012]. Retrieved from http://govinfo.library.files.wordpress.com/2012/12/report_caps_2013.pdf [In Ukrainian].

3. (2017). *Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20 veresnia 2017 r. № 649-r* [On Approval of the Concept of e-Governance Development in Ukraine: the order of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. Retrieved from www.rada.gov.ua [In Ukrainian].

4. *Ofitsialnyi sait Karagandinskoi oblastnoi universalnoi nauchnoi biblioteki imeni N. V. Gogolia* [Official site of the M. Gogol Karaganda Regional Universal Scientific Library]. Retrieved from <http://www.karlib.kz/index.php/ru/o-biblioteke> [In Russian].

5. *Ofitsialnyi sait Natsionalnoi biblioteki Belorusi* [Official site of the National Library of Belarus]. Retrieved from <https://www.nlb.by/> [In Russian].

6. *Ofitsialnyi sait Ventspilskoi biblioteki Latviiskoi Reuspubliki* [Official website of the Ventspils Library of the Republic of Latvia]. Retrieved from <http://biblioteka.ventspils.lv/ru/> [In Russian].

7. *Ofitsialnyi sait Arkhangel'skoi oblastnoi naukovoï biblioteki im. N. A. Dobroliubova* [Official site of the Arkhangel'sk Regional Scientific Library. N. A. Dobroliubov]. Retrieved from <http://www.aonb.ru/library/today.html> [In Russian].

8. *Ametlik veebisait Eesti rahvus raamatukogu*. Retrieved from <http://vana.nlib.ee/index.php> [In Estonian].

UDC 027.5:[35.072.21:004](47+57)

Aliona Plachtii,

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

LIBRARY SERVICES OF E-GOVERNMENT: FOREIGN EXPERIENCE

The article is devoted to the study of the foreign public libraries experience in improving electronic government development. The article highlights the theoretical and technological issues of the electronic government implementation in the light of public libraries of such countries as Latvia, Estonia, Russia, Belorussia, USA and Kazakhstan.

K e y w o r d s: e-government technologies, library public centers of legal information, access points to e-governance, e-digital signature services, online government services.

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

Стаття надійшла до редакції 30.04.2019 р.