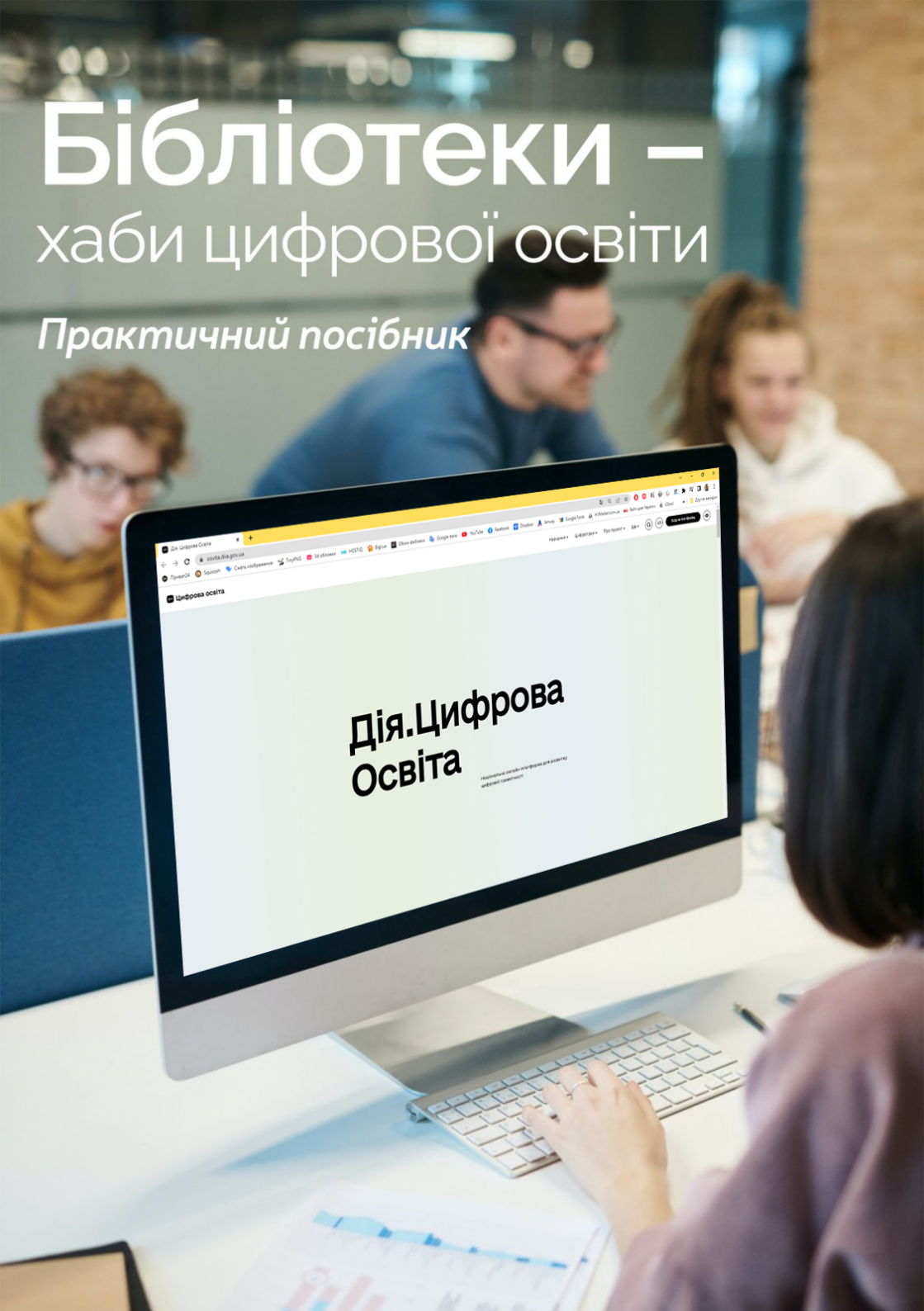


# Бібліотеки – хаби цифрової освіти

*Практичний посібник*

A photograph of a person sitting at a desk, typing on a keyboard. In front of them is a large computer monitor displaying a website. The website has a white background with the text 'Дія.Цифрова Освіта' in large, bold, black letters. Below this text is a smaller line of text: 'Національна платформа для розвитку інформаційних компетентностей'. The browser's address bar shows 'centra.dia.gov.ua'. In the background, other people are blurred, suggesting a library or educational setting.

**Дія.Цифрова  
Освіта**

Національна платформа для розвитку  
інформаційних компетентностей

# Дія.Цифрова Освіта

Національна онлайн-платформа для розвитку  
цифрової грамотності

Проект  
підтримки

ВГО Українська бібліотечна асоціація

ПРОЕКТ «ЦИФРОВІ, ІНКЛЮЗИВНІ, ДОСТУПНІ:  
ПІДТРИМКА ЦИФРОВІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ»  
(ПРОЕКТ ПІДТРИМКИ ДІЯ), ЩО ВПРОВАДЖУЄТЬСЯ ПРООН  
В УКРАЇНІ ЗА ПІДТРИМКИ ШВЕЦІЇ

# БІБЛІОТЕКИ — хаби цифрової освіти

Практичний посібник



Київ 2023

УДК 021.2:37.18:004](477)(0.034.2)

**Бібліотеки – Хаби цифрової освіти** : практичний посібник / автори-укладачі: О. Бруй, Т. Козицька, Г. Мацієвська, С. Моїсєєва, І. Шевченко ; заг. ред. Я. Сошинської ; ВГО Українська бібліотечна асоціація ; Проект підтримки Дія. — Електрон. вид. — Київ : ВГО Українська бібліотечна асоціація, 2023. — 116 с.

**ISBN 978-617-8284-00-8**

#### **Автори — укладачі:**

**Оксана Бруй**, кандидат наук із соціальних комунікацій, директор Науково-технічної бібліотеки Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», президентка ВГО Українська бібліотечна асоціація.

**Тамара Козицька**, директорка Централізованої бібліотечної системи Хмельницької міської територіальної громади.

**Ганна Мацієвська**, завідувачка Регіональним консультативно-тренінговим центром КЗ «Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека» ЗОР.

**Світлана Моїсєєва**, директорка Луганської обласної універсальної наукової бібліотеки, віцепрезидентка ВГО Українська бібліотечна асоціація.

**Ірина Шевченко**, кандидат педагогічних наук, доцент, заслужений працівник культури України, директорка Центру неперервної культурно-мистецької освіти Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв, голова Секції з бібліотечно-інформаційної освіти ВГО Українська бібліотечна асоціація.

#### **Загальна редакція:**

**Ярослава Сошинська**, кандидат історичних наук, доцент, виконавча директорка ВГО Українська бібліотечна асоціація.

*Рекомендовано до випуску Президією ВГО Українська бібліотечна асоціація, протокол №7 від 29 грудня 2022 р.*



У січні 2020 року Міністерство цифрової трансформації України та ВГО Українська бібліотечна асоціація підписали Меморандум про співпрацю у розвитку цифрової грамотності та розпочали її в межах проєкту «Дія. Цифрова освіта». Цього ж року започатковано Мережу хабів цифрової освіти, де бібліотеки є ключовими елементами, і до якої станом на січень 2022 року долучилося понад 2 000 бібліотек.

Підготовлений експертами ВГО Українська бібліотечна асоціація практичний посібник допоможе всім, хто хоче створити у своїй бібліотеці Хаб цифрової освіти або удосконалити його діяльність, зробити це швидко та якісно, з оптимальним використанням ресурсів, врахувавши досвід, успіхи та помилки тих бібліотек, які вже пройшли цей шлях.

Дане електронне видання створене у результаті співпраці ВГО Українська бібліотечна асоціація з проєктом «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні» (Проєкт підтримки Дія), що впроваджується Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за фінансової підтримки Швеції. Думки, висловлені у публікації, не обов'язково відображають позицію ПРООН чи Уряду Швеції.

Проєкт  
підтримки



Проєкт ПРООН «Цифрові, інклюзивні, доступні: Підтримка цифровізації державних послуг в Україні» ([Проєкт підтримки Дія](#)) розпочав роботу в 2021 році і спрямований на подолання цифрового розриву між поколіннями та різними соціальними групами. Його головна мета – підвищити доступність нових цифрових рішень, щоб кожен чоловік та жінка в Україні могли користуватися електронними послугами та ніхто не залишився поза увагою.



Цей твір ліцензовано на умовах Ліцензії  
Creative Commons Із Зазначенням Авторства –  
Некомерційна – Поширення На Тих Самих Умовах 4.0  
Міжнародна (CC BY-NC-SA 4.0)

# Зміст

<b>Вступ</b> .....	7
<b>Розділ 1.</b> Робимо перші кроки: з чого почати? .....	16
<b>Розділ 2.</b> Цифрові послуги та сервіси .....	32
<b>Розділ 3.</b> Комунікуємо ефективно .....	64
<b>Розділ 4.</b> Компетентності бібліотекаря-менеджера цифрової освіти .....	83
<b>Підсумки</b> .....	103
<b>Додатки</b> .....	104

# Вступ

Сьогодні вже ніхто не сумнівається, що тотальна цифровізація світу неминуча. Адже цифровізація є загальним трендом розвитку людства, й інформаційні технології стали невід'ємною частиною усіх сфер нашого життя: від навчання та роботи і до розваг. Надання державних послуг та сервісів онлайн також вже є звичною практикою. Тож у сучасному світі кожній людині важливо володіти цифровими навичками.

Швидкий розвиток інформаційних технологій, який спричиняє й швидкі зміни у всіх сферах життя, вимагає від сучасної людини постійно навчатися та перенавчатися, і перш за все – вміти користуватися інтернетом та добре володіти різноманітними цифровими інструментами. Під час пандемії та повномасштабної війни особливої ваги набули можливості дистанційної освіти: як формальної (шкільної, передвищої та вищої), так і неформальної та самоосвіти (різноманітні курси та програми, масові відкриті онлайн-курси та ін.).

З часу, коли у вересні 2019 року на базі Державного агентства з питань електронного урядування України було створено Міністерство цифрової трансформації України, цифровізація в нашій країні вийшла на новий етап. Перед державою постали нові цілі та виклики: надавати 100 % усіх публічних послуг для громадян та бізнесу онлайн; забезпечити 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти доступом до високошвидкісного інтернету; навчити 6 млн українців цифрових навичок; підвищити частку інформаційних технологій (ІТ) у валовому внутрішньому продукті (ВВП) країни до 10 %.

Працюючи над створенням «держави у смартфоні», Мінцифра розробила портал державних послуг та мобільний застосунок

«Дія». Тут для громадян та бізнесу доступні державні послуги у багатьох сферах: будівництво, земельні послуги, екологія, медицина, реєстрація бізнесу, штрафи за порушення правил дорожнього руху, податки фізичних осіб-підприємців, виконавчі провадження, державна допомога тощо. Після 24 лютого 2022 року, коли розпочалося широкомасштабне вторгнення росії в Україну, через Дію можна перерахувати гроші на допомогу Українській Армії та повідомити Збройні Сили України про ворожу техніку або скупчення окупантів; зареєструватись для отримання компенсації та працевлаштування внутрішньо переміщеним особам; повідомити про пошкоджене окупантами майно та ін. Для багатьох українців на територіях, де звичайне телебачення та радіо не працюють, доступ до Дія. TV та Дія.Радіо стали єдиними каналами доступу до новин.

Щоб забезпечити доступність усіх переваг цифрової держави, рівень цифрової грамотності населення має бути достатнім для комфортного та повноцінного використання онлайн-послуг. Можливість вільно користуватись інтернетом та різноманітними сервісами і застосунками – від соціальних мереж, месенджерів чи простих інтернет-магазинів до всієї лінійки сервісів Гугл або онлайн-освітніх платформ – вже є базовою потребою для людей.

Проведене Міністерством цифрової трансформації України наприкінці 2019 р. дослідження показало, що 53 % українців не мають базового рівня цифрових навичок, однак зацікавлені оволодіти ними 47 % опитаних. Тож національний проєкт Мінцифри «Дія. Цифрова освіта», що розпочався у 2019 році, покликаний надавати допомогу та підтримку в опануванні цифровими навичками всім, хто цього потребує.

Бібліотеки мають значний досвід у навчанні комп'ютерної грамотності та роботи з інтернетом своїх користувачів. Вже понад 30 років українські бібліотеки пропонують усім, хто має в тому потребу, і доступ до інтернету, і оволодіння інформаційними технологіями. З 2009 року в публічних

бібліотеках, які долучилися до проекту Української бібліотечної асоціації з усієї України, діють Пункти доступу громадян до офіційної інформації, де бібліотекарі навчають та допомагають мешканцям громад користуватися сайтами та послугами державних інституцій.

Усвідомлюючи ці фактори, ВГО Українська бібліотечна асоціація та Міністерство цифрової трансформації України розпочали спільну діяльність у межах проекту «Дія. Цифрова освіта» і вже у січні 2020 року уклали Меморандум про співпрацю у розвитку цифрової грамотності.



Мал. 1. В. Іонан та О. Бруй, укладання Меморандуму про співпрацю, січень 2020 р.

У травні 2020 року було підписано чотиристоронній Меморандум про співпрацю між Міністерством цифрової трансформації України, Комітетом Верховної Ради України з питань цифрової трансформації, Інтернет Асоціацією України та Українською бібліотечною асоціацією, одним із пунктів якого є «направляти необхідні ресурси на створення осередків формування цифрової грамотності на базі публічних бібліотек у всіх регіонах України».

У межах проекту 2020 року започатковано Мережу хабів цифрової освіти, де бібліотеки є ключовими елементами, і до якої станом на січень 2022 року долучилося понад 2 000 бібліотек. Тож українські бібліотеки вже четвертий рік активно працюють у програмі «Дія. Цифрова освіта». У своїх послугах вони використовують спеціальну платформу Дія. Цифрова освіта, пропагують серед населення освітні серіали, які розвивають цифрові навички, та Цифрограм – загальнонаціональний тест з цифрової грамотності. Бібліотекарі допомагають користувачам освоювати нові цифрові інструменти та здобувати нові знання і навички засобами інтернету, навчають користуватися державними послугами на порталі та в застосунку Дія.

Така спільна діяльність має конкретні результати. За даними опитування, яке Міністерство цифрової трансформації провело наприкінці 2021 року, цифрові навички населення України зросли на 5,2%. І в цьому, безперечно, важливу роль відіграли саме бібліотеки, які й нині, під час активної фази війни росії проти України, продовжують свою роботу у напрямі цифрової освіти.

З жовтня 2021 року ВГО Українська бібліотечна асоціація активно співпрацює з проектом «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні» ([Проект підтримки Дія](#)), що впроваджується ПРООН в Україні за підтримки Швеції.

У листопаді 2021 року у м. Києві пройшла Стратегічна сесія «Розвиток бібліотек як Хабів цифрової освіти», де бібліотечні експертки та експерти з усієї України ділилися досвідом, обговорювали ідеї та розробляли анотовану структуру цього практичного посібника. Заступник Міністра цифрової трансформації України з питань євроінтеграції Валерія Іонан та Заступниця Постійної представниці ПРООН в Україні Манал Фоуані у своїх виступах підкреслили важливу роль бібліотекарів та бібліотек у розвитку цифрових навичок населення й наданні доступу до адміністративних послуг, зокрема генерування Сертифікатів про вакцинацію.



Мал. 2. Учасники Стратегічної сесії «Розвиток бібліотек як Хабів цифрової освіти», листопад 2021 р.

З початком повномасштабної війни росії проти України питання безпеки стало ключовим, а розрізнення фейків, дезінформації, фішингу, кібершахрайства та боротьба на і-фронті — життєво важливими навичками громадян і мешканців України. Тож на базі п'яти партнерських бібліотек:



- Вінницької обласної універсальної наукової бібліотеки;
- КЗ «Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека» ЗОР;
- Централізованої бібліотечної системи для дорослих м. Львова (Публічні бібліотеки Львова);
- Тернопільської обласної бібліотеки для молоді;
- Централізованої бібліотечної системи Хмельницької міської громади

у травні-червні 2022 року відбулися онлайнві тренінги, на яких користувачі бібліотек дізналися про основи інформаційної та кібербезпеки, інформаційну та кібербезпеку в соціальних мережах; інформаційну та кібербезпеку в месенджерах; фінансову безпеку онлайн; особливості кібервійни.

У жовтні-листопаді 2022 року було організовано онлайнве навчання тренерів регіональних тренінгових центрів для бібліотекарів (РТЦ), що працюють у кожній області, на якому відбулася апробація цього практичного посібника та обмін досвідом діяльності бібліотек – Хабів цифрової освіти.

REC

Українська бібліотечна асоціація

Проект підтримки Дія

Швеція Sverige

Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека  
Регіональний консультативно-тренінговий центр

Цикл тренінгів

# Інформаційна та кібербезпека

Ганна Мацієвська's screen

Мал. 3. Онлайн-тренінг «Інформаційна та кібербезпека» в Запорізькій ОУНБ



Заступниця Міністра цифрової трансформації з питань євроінтеграції Валерія Іонан наголосила, що бібліотеки – один з ключових фокусів проєкту Дія.Цифрова освіта у роботі над підвищенням цифрової грамотності українців: *«Ви не просто навчаєте надавати послуги громадянам, ви допомагаєте втілювати в життя нашу велику мету – спрощення життя людей через створення цифрових сервісів».*

Керівник «Проєкту підтримки Дія» Володимир Брусіловський підкреслив, що цифрова грамотність є однією з головних передумов для того, аби люди могли користуватися цифровими послугами. Саме тому ПРООН у стратегічному партнерстві зі Швецією продовжить підтримувати розвиток цієї сфери: *«Ми вважаємо, що наші активності, пов'язані з підтримкою розробки цифрових послуг, можуть бути корисними лише тоді, коли користувачі здатні скористатися цими продуктами. Адже очевидно, що якщо у людини немає цифрових навичок, доступу до інтернету, комп'ютера чи смартфона, вона не*



Мал. 4. Вітання В. Брусіловського учасникам навчання, жовтень 2022 р.

зможе скористатися цими сервісами. Саме тому наш проєкт сфокусований на питанні цифрової доступності, що складається, у тому числі, з розвитку цифрових грамотності та компетенцій».

Президентка ВГО Українська бібліотечна асоціація Оксана Бруй підкреслила важливість використання потенціалу бібліотек як соціальних інституцій, зокрема у роботі над підвищенням цифрових компетенцій українців: *«Лише спільно, об'єднавши зусилля, ми змогли досягти результатів та рухатися вперед так швидко у цьому напрямку».*

**Мета цього посібника** – допомогти всім, хто хоче створити у своїй бібліотеці Хаб цифрової освіти або удосконалити його діяльність, зробити це швидко та якісно, з оптимальним використанням ресурсів, врахувавши досвід, успіхи та помилки тих бібліотек, які вже пройшли цей шлях.

**Посібник складається** зі вступу, чотирьох основних розділів, підсумків та додатків, які вміщують зразки документів бібліотеки, що регламентують діяльність Хаба цифрової освіти.

У **Розділі 1 «Робимо перші кроки. З чого почати?»** описано як організувати Хаб цифрової освіти у бібліотеці та з чого розпочати. Автори пропонують матрицю дій і детально зупиняються на тому, як:

- визначити потреби в цифровій освіті цільових груп спільноти,
- задекларувати цифрову освіту населення як напрям роботи бібліотеки у документах, що регламентують її діяльність,
- призначити працівників, відповідальних за діяльність Хаба цифрової освіти, та виконавців робіт на окремих ділянках,
- визначити просторове розміщення Хаба у бібліотеці,
- облаштувати Хаб технічними засобами і пристроями, ліцензійними програмними продуктами та забезпечити підключення до інтернету,

- офіційно зареєструвати бібліотеку як Хаб цифрової освіти.

У **Розділі 2 «Цифрові послуги та сервіси»** визначено перелік основних та додаткових послуг Хаба цифрової освіти у бібліотеці, зокрема: навчальних, консультативних, інформаційних, довідкових, послуг доступу та створення цифрового контенту. До опису кожної з послуг додається також опис методики її створення та форми надання, особливості використання технічного та програмного забезпечення. На прикладах з досвіду діючих у бібліотеках Хабів проілюстровано переваги та особливості надання найпопулярніших послуг.

У **Розділі 3 «Комунікуємо ефективно»** подано рекомендації щодо ефективних відносин з журналістами та підготовки спеціальних повідомлень (прес-реліз, пост-реліз та ін.), комунікації з цільовими аудиторіями.

У **Розділі 4 «Компетентності бібліотекаря-менеджера цифрової освіти»** викладено Профіль компетентностей бібліотекаря-менеджера цифрової освіти, що окреслює обсяг знань, умінь і навичок, необхідних працівникам бібліотеки для надання користувачам усього спектру послуг цифрової освіти та використання інформаційних технологій для виконання професійних обов'язків.

Над посібником працювали експерти ВГО Українська бібліотечна асоціація, досвідчені викладачі та організатори Хабів цифрової освіти у своїх бібліотеках. Ми впевнені, що цей посібник стане у нагоді всім, хто хоче створити та розвивати свою бібліотеку як Хаб цифрової освіти. Щоб у кожному місті та селі люди могли прийти в сучасну бібліотеку, скористатися ресурсами і сервісами інтернету, державними послугами та опанувати нові цифрові навички.

## Розділ 1.

# Робимо перші кроки: з чого почати?

---

*У цьому розділі ви дізнаєтеся як організувати Хаб цифрової освіти у своїй бібліотеці та з чого розпочати його діяльність.*

### Визначаємо потреби в цифровій освіті цільових груп вашої спільноти

Організація будь-якої роботи потребує попереднього дослідження. Не є винятком і робота з організації в бібліотеці Хаба цифрової освіти.

Головне завдання такого дослідження – визначити потребу в цифрових послугах у мешканців вашої громади та наявність достатніх навичок для користування ними.

Перед тим, як розпочати власне дослідження, пропонуємо звернутися до результатів всеукраїнських досліджень. Перше з них проводилося у 2020–2021 роках Київським міжнародним інститутом соціології на замовлення Програми розвитку ООН в Україні й у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, в межах підготовчого етапу проєкту: «Електронні, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України.

Метою дослідження було вивчення думки дорослого населення щодо досвіду отримання державних послуг, а також потреб та побажань, пов'язаних із отриманням таких послуг у електронному вигляді. У межах дослідження з 10 по 22 вересня 2020 року проведено репрезентативне опитування методом CATI у всіх регіонах України. Для доповнення загальної картини дослідники використовували методологію

фокус-груп і провели вісім фокус-групових дискусій щодо використання електронних послуг в Україні. Ознайомитися з результатами дослідження можна за покликанням: <https://bit.ly/3nDzWfT>

Міністерство цифрової трансформації України також двічі проводило власні дослідження цифрових навичок громадян України. Перше з них проведено в 2019 році. Згідно з отриманими даними, на той час 53% українців володіли цифровими навичками нижче базового рівня, а 47% громадян зацікавлені в навчанні цифрових навичок. З повним текстом дослідження можна ознайомитися за покликанням: [https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova\\_gramotnist\\_naselenna\\_ukraini\\_2019\\_compressed.pdf](https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf)

Саме спираючись на результати цього дослідження, Міністерство цифрової трансформації України розробило національну онлайн-платформу для розвитку цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта» (<https://osvita.diiia.gov.ua/>)

У травні 2020 року було підписано Меморандум про співпрацю у створенні умов для вдосконалення цифрової освіти всіх верств населення України на базі публічних бібліотек (див. Додаток 1). З цього часу й розпочався рух українських бібліотек в напрямку організації роботи з навчання мешканців України цифровим навичками та опануванню ними можливості користування онлайн-державними послугами. З 2020 року почала формуватися Мережа бібліотек – Хабів цифрової освіти, головним завданням яких стало підвищення рівня цифрової грамотності населення України. Озвучено досить амбітні плани щодо кількості бібліотек-хабів: щорічно планувалося відкривати на базі бібліотек 3 000 таких навчально-консультаційних просторів.

У 2021 році Міністерство цифрової трансформації України вдруге дослідило цифрову грамотність українців та зазначило певне зростання рівня цифрових навичок. Ознайомитись з матеріалами цього дослідження можна за покликанням:

[https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna\\_2021\\_ukr.pdf](https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/2625-doslidzenna_2021_ukr.pdf)

Враховуючи результати зазначених вище досліджень, на початковому етапі організації Хаба в бібліотеці доцільно провести власні локальні дослідження рівня цифрових навичок мешканців саме вашої громади.

Розробляючи дослідження, ви можете використовувати методика, запроваджену Міністерством цифрової трансформації України в своїх дослідженнях, і провести власні опитування:

- анкетування,
- інтерв'ю,
- фокус-групи.

Дуже корисним буде використання методики індивідуальних бесід (глибинних інтерв'ю) для виявлення рівня цифрових навичок та відношення мешканців вашої громади до можливості і готовності використовувати онлайніві засоби отримання державних послуг. Таким чином можемо також з'ясувати їхню схильність до навчання користуватися як гаджетами, так і безпосередньо самими послугами. Для глибинних інтерв'ю зазвичай обираються представники певної групи мешканців вашого міста, селища, села: пенсіонери, вчителі, підприємці, керівники органів управління та інші. Це дозволить виявити рівень цифрової компетентності і готовності його підвищувати у різних категорій ваших потенційних користувачів Хаба.

Дієвим методом є спеціальні інтерв'ю, відомі як метод драбини (або метод сходів, або леддерінг). Ця методика полягає в тому, що інтерв'юер, у ролі якого виступає бібліотекар, задає респонденту одне питання за іншим, тим самим постійно підвищуючи рівень абстракції навколо тематики дослідження і добираючись таким чином до проблеми, яку він намагається виявити.

Наприклад, для виявлення чи готові мешканці вашої громади використовувати онлайніві адміністративні послуги, можна

не питати про це прямо, а спробувати дістатися до цілі вашого дослідження поступово, наче сходинками, ставлячи одне питання за іншим:

- «Чи користуєтеся ви послугою...?»;
- «Яким чином ви користуєтеся цією послугою...?»;
- «Скільки часу ви витрачаєте на це...?»;
- «Можливо вам буде зручніше скористатися цією послугою в інший спосіб...?»;
- «Що вам заважає використовувати послугу онлайн...?»;
- і так далі...

Або для вивчення рівня цифрових навичок можна ставити питання в наступній послідовності:

- «Чи є у вас можливість користуватися смартфоном...?»
- «Чи вмієте ви...?»
- «Чи є у вас хтось, хто може допомогти...?»
- «Чи погодилися б ви отримати нові навички в бібліотеці...?»
- «Де вам зручніше було б навчатися цим навичкам...?»
- «Чи є у вас знайомі, які користуються електронними послугами...?»
- «Чи зручно було б вам...?»
- і так далі.

Цей метод цінний тим, що з безпосереднього вивчення теми вашого дослідження, ви можете одночасно дізнатися про додаткові уподобання / побоювання / пропозиції респондентів щодо дослідницької мети.

Результатом дослідження має стати виявлення соціальних груп, які потребують навчання тим чи іншим навичкам цифрової компетентності, що дозволить вам в подальшому сформувати навчальні групи та розробити навчальні програми для людей з різним рівнем цифрових компетенцій та різними потребами.

Можливі групи для дослідження формуються з урахуванням особливостей вашої громади, але радимо звернути увагу на такі: молоді батьки, представники творчих професій, медичні працівники, мешканці багатопверхівок (ОСББ). Якщо ви вивчаєте потреби дітей, молоді та підлітків, варто пам'ятати, що дослідження правоспроможних осіб може відбуватися з ними самостійно, а потреби дітей та підлітків, які повністю залежать від батьків, краще вивчати разом з батьками або перед проведенням опитувань дітей попередньо узгодити питання з їхніми батьками.

**Зверніть увагу!** Досліджувати варто потреби НЕ КОРИСТУВАЧІВ ВАШОЇ БІБЛІОТЕКИ, а потреби МЕШКАНЦІВ ВАШОЇ ГРОМАДИ. Тобто коло респондентів має охоплювати майже всі спільноти громади, яку обслуговує ваша бібліотека, незважаючи на те, чи відвідує та чи інша соціальна група вашу бібліотеку. Запровадження нового напрямку роботи чи послуг обов'язково має враховувати потреби тих, хто поки не відвідує вашу бібліотеку. Швидше за все, саме вони і є потенційними клієнтами вашого Хаба.

Радимо також не обмежуватися опитуваннями в соціальних мережах, оскільки потенційні користувачі хабів цифрової освіти, швидше за все, мають низький рівень або взагалі не мають навичок роботи в них.

### **Задекларуємо цифрову освіту населення як напрям роботи у документах, що регламентують діяльність вашої бібліотеки**

Оскільки такий напрям роботи, як цифрова освіта населення та надання цифрових послуг, є новим і нетрадиційним, його обов'язково необхідно зазначити в документах, що регламентують діяльність вашого закладу.

Це може бути:



## **Статут / Положення про бібліотеку**

Даний напрям діяльності вашої бібліотеки можна подати окремим пунктом в установчому документі в чіткому та зрозумілому формулюванні. Це доцільно зробити під час зміни статутних документів в процесі реорганізації бібліотеки, зміни назви, зміни власника закладу тощо (див. Додаток 2).

Звичайно ж, змінювати Статут виключно заради внесення в нього додаткового напрямку роботи не є обов'язковим, тож зазначити функціонування в бібліотеці Хаба цифрової освіти можна у внутрішній регламентуючій документації: **Положенні про відділ / підрозділ** бібліотеки, на який буде покладено функції цифрової освіти та надання цифрових послуг для ваших користувачів (див. Додаток 3).

Можна організувати в бібліотеці **окремий підрозділ / сектор**, який займатиметься надання цифрових послуг і навчанням цифровій грамотності користувачів та розробити окреме Положення про цей підрозділ (див. Додаток 4).

Обов'язковим є фіксація функціональних обов'язків працівників бібліотеки, яким буде доручено проведення навчання з цифрової освіти та надання цифрових послуг. Обов'язки закріплюються в **Посадовій інструкції бібліотекаря / працівника** (див. Додаток 5).

**План роботи** бібліотеки також має вміщувати заходи, що плануються бібліотекою в цьому напрямку діяльності. Розраховується та обчислюється і робочий час, який заплановано для цього використати.

У Плані роботі можна виділяти окремий напрям цієї діяльності: «Бібліотека – Хаб цифрової освіти», «Цифрова освіта і послуги». Або виділяти його окремим підрозділом в розділах: «Освітні заходи», «Неформальна освіта», «Інші послуги» тощо. Це залежить від структури вашого плану (приклад: див. Додаток 6).

Оскільки в діючих Типових нормах часу на основні процеси бібліотечної роботи (Міністерство культури і туризму України, Наказ від 29.12.2008 №1631/0/16–08) не існує нормування на виконання завдань, які передбачають навчання користувачів навичкам цифрової грамотності, при розрахунку навантаження на працівників радимо визначити ці норми самостійно через створення фотографії робочого часу або ж дотримуватися академічних освітніх нормативів: 1 заняття – 45 хвилин.

Обов'язковим є фіксування роботи Хаба цифрової освіти. Радимо розробити Форми первинного обліку цієї роботи та вирішити, яким чином ця діяльність буде відображатися у Щоденнику роботи бібліотеки. Це може бути окремий розділ Щоденника, структуру якого можна розробити на основі форми первинного обліку.

Можна фіксувати активності (послуги) і в традиційних розділах Щоденника.

### **Частина 1**

Відвідувачі Хаба є користувачами вашої бібліотеки, тож реєстрація і фіксування відвідувань відбувається так само, як і для будь-якої особи, що користується іншими послугами вашої бібліотеки.

### **Частина 3**

- Соціокультурні заходи (Заходи з неформальної освіти): тут фіксуємо проведені заняття, тренінги, кількість осіб, що були присутні на них, місце проведення занять (локальні, виїзні, онлайніві).

### **Частина 4**

- Довідкова та консультаційна робота: тут фіксуємо надані консультації.
- Інформаційна робота: тут фіксуємо кількість інформацій, дайджестів, рекламних матеріалів, дописів в соцмережах, підготовлених для висвітлення роботи Хаба.

- Цифрові послуги: тут фіксуємо кількість послуг, які не відносяться до довідкової і консультаційної роботи (кількість звернень до порталу державних послуг, електронного банкінгу, е-комерції тощо).

На основі облікових форм варто розробити Форми звітності, за якими ви звітуватиме як перед мешканцями вашої громади, так і перед органами місцевого самоврядування про діяльність, яку проводить ваша бібліотека в межах функціонування Хаба.

**Зверніть увагу!** Діяльність, яку ви запроваджуєте в Хабі цифрової освіти, не завжди відповідає пунктам державної звітності та типових звітних форм, розроблених для публічних бібліотек. Це не означає, що ви не можете включати її в поточні / щорічні звіти свого закладу. Задля того, щоб звернути увагу органів управління, які фінансують ваш заклад, на те, які послуги надає мешканцям громади ваша бібліотека, радимо висвітлювати діяльність Хаба в якомога більшій кількості різноманітних форм звітування, в інформаційних матеріалах, у місцевих ЗМІ.

## Призначаємо працівників, відповідальних за діяльність Хаба цифрової освіти, та виконавців робіт на окремих ділянках

Надання послуг з цифрової грамотності є нетрадиційною для бібліотек діяльністю. Тому треба зауважити, що працівники Хаба повинні мати різні навички та компетентності для виконання завдань, а саме:

- навички технічної роботи: обслуговування обладнання, консультації з користування різними гаджетами, встановлення програмного забезпечення та застосунків, налаштування WI-FI тощо;
- навички взаємодії з користувачем: проводити навчання / тренінги / воркшопи, здійснювати

індивідуальні консультації, допомагати опанувати той чи інший інтернет-ресурс;

- вміти складати звітність та аналізувати діяльність Хаба: обліковувати роботу, підводити підсумки, готувати інформацію для звітності, надавати пропозиції для поточного планування.

Підбір кадрів на цей напрямок роботи може бути пов'язаний з певними труднощами, адже поєднати такі різноманітні компетентності в одній особі досить складно. Тож, якщо вам дозволяє штатний склад працівників, варто призначити відповідальними за цей майданчик роботи декількох.

Цілком зрозуміло, що якщо ви маєте в штаті технічного працівника (інженера), то опікуватися комп'ютерним обладнанням Хаба має саме він. У цьому випадку працівниками Хаба можуть бути бібліотекар та інженер.

Якщо технічного працівника немає, зверніть увагу на компетентності бібліотекарів. Оберіть серед бібліотечних фахівців того, хто може швидко опанувати технічні навички. Тож працівниками Хаба можуть бути, наприклад, бібліотекар і методист, або два-три бібліотекарі.

Якщо в Хабі працюватимуть декілька людей — один з них призначається координатором Хаба, що затверджується в його посадових обов'язках.

Звичайно, в маленькій сільській бібліотеці-філії координатором Хаба буде бібліотекар, який виконуватиме завдання з навчання та надання цифрових послуг поряд з іншими своїми функціональними обов'язками. У цьому випадку заздалегідь потурбуйтеся про те, щоб цей бібліотекар пройшов додаткове навчання та вмів упоратися з комп'ютерним обладнанням так само, як і мав навички комунікації з користувачем.

**Зверніть увагу!** Сучасна бібліотека потребує бібліотекарів з доволі високим рівнем компетентностей у різних сферах.

Сьогодні бібліотекар – це дослідник, інформаційний менеджер, педагог. Тож успішна організація роботи Хаба цифрової освіти залежить від того, скільки уваги приділяється у вашій бібліотеці постійній самоосвіті працівників та підвищенню їхньої кваліфікації.

## Визначаємо просторове розміщення Хаба у бібліотеці

Залежно від приміщення, в якому функціонує ваша бібліотека, можна обрати різні форми організації роботи Хаба цифрової освіти.

**Це може бути окреме приміщення.** У разі, якщо в бібліотеці вже є окремий простір, де розташовані комп'ютери для користувачів, тобто організовано, наприклад, Інтернет-центр, варто Хаб розмістити саме там. Це може бути корисним з маркетингової точки зору – ваш відвідувач вже звик використовувати саме це приміщенням для роботи на комп'ютері, тож додаткові можливості та послуги, які ви йому запропонуєте, одразу будуть спрямовані на потенційного користувача цих послуг.

Звичайно, організація роботи з цифрової освіти передбачає залучення зовсім нової аудиторії, тобто читачів, які не користувалися існуючим Інтернет-центром раніше. Тому варто заздалегідь організувати додаткові рекламні акції, аби звернути увагу потенційних користувачів Хаба на це приміщення. Вони мають побачити, що тут тепер надаватимуться послуги навчання та консультацій. Варто здійснити переоформлення / ребрендинг цього простору, щоб візуально представити його оновлене призначення.

Якщо вам дозволяє простір, можна організувати роботу **Хаба в спеціально облаштованій частині загального приміщення**. Відокремте частину загального простору (читальної зали, відділу абонементу) для робочих місць користувачів та працівників у такий спосіб, щоб користувачі цифрових послуг та інші відвідувачі бібліотеки не заважали одне одному.

Використовуйте прийом зонування простору за допомогою меблів, стелажів, стендів. Як вже зазначалося вище, варто візуально позначити частину простору спеціальними рекламними брендowanними матеріалами, що допоможуть вашим відвідувачам зорієнтуватися і звернутися за допомогою саме до тих працівників, які відповідають за надання цифрових послуг.

У невеличкій бібліотеці-філії зазвичай немає можливості ані для першого, ані для другого варіанту розміщення Хаба. У цьому випадку для нього варто виділити **спеціально облаштоване робоче місце** і позначити його як Хаб цифрової освіти за допомогою реклами та спеціальної вивіски.

Можливо, ваша бібліотека доволі непогано обладнана комп'ютерною технікою і робочі місця для користувачів розташовані в різних відділах, читальних залах, а ваші працівники майже всі мають компетентності, необхідні для виконання функцій навчання та надання цифрових послуг. У цьому випадку ви можете застосувати модель: **вся бібліотека – Хаб цифрової освіти**. Тобто цифрові послуги, консультації та навчання мають надаватися кожним працівником бібліотеки за запитом користувача у всьому просторі бібліотеки – чи то читальна зала, чи то відділ реєстрації, чи то абонемент. Такий підхід для зручності користувачів також потребує організації спеціальної наочної реклами майже по всьому простору бібліотеки. Спеціальні позначки, айстопери, флаєри та постери мають вказувати користувачу, що саме за цим столом / комп'ютером він може отримати цифрову послугу. На великих бібліотечних просторах є можливість організувати окремі навчальні центри для навчання – тож їх також доцільно оформити як частину Хаба цифрової освіти, аби звернути увагу відвідувачів на освітні можливості вашої бібліотеки.

Війна внесла свої корективи в життя українських бібліотек. Багато з них функціонують в небезпечних зонах, де тривають бойові дії, деякі втратили чи мають пошкодження будівель,

або ж взагалі були вимушені переміститися з окупованих територій. Це не означає, що в таких умовах неможливо запровадити послуги цифрової освіти. Тож пропонуємо застосувати ще одну модель – **мобільний / віртуальний Хаб цифрової освіти**.

Для організації такої роботи вам потрібне мобільне комп'ютерне обладнання. Як правило це має бути лептоп, планшет, смартфон. А працівники Хаба чи координатор центру можуть виїжджати в будь-яке безпечне місце для надання послуг. Місце, де ви будете надавати послуги дистанційно, обирайте, враховуючи безпекову ситуацію в населеному пункті. Це можуть бути школи, Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи), адміністративні будівлі, лікарні, гуманітарні центри для внутрішньо переміщених осіб, бомбосховища тощо. Доцільно мати мобільний (розбірний) стенд, що служитиме вам певною рекламною позначкою, що тут в цьому місті зараз працює Хаб цифрової освіти.

Для евакуйованих бібліотек підійде й принцип організації віртуального Хаба, що передбачає здійснення навчання та консультацій онлайн. У цьому разі не має значення, де перебувають працівники бібліотеки. Вони можуть облаштувати робочі місця в будь-якому безпечному місці. Інформацію про те, як і коли проходять навчання або консультації, так само як і рекламу послуг та можливостей Хаба, у такому разі варто розміщувати на інтернет-ресурсах бібліотеки – сайті чи в соцмережах, підтримуючи таким чином комунікацію з вашою читацькою спільнотою.

**Зверніть увагу!** Модель організації простору для Хаба цифрової освіти обирається з урахуванням приміщення, в якому функціонує бібліотека, та можливостей персоналу бібліотеки виконувати завдання, покладені на Хаб. Неважливо, яку модель ви обрали – важливо організувати роботу так, щоб було зручно користувачам.

## Технічне облаштування Хаба цифрової освіти

Після того, як ви визначилися з місцезнаходженням Хаба, час подумати про його технічне облаштування.

Варто потурбуватися, щоб наявні технічні засоби відповідали тій моделі організації / розташування Хаба, яку ви обрали. Тож для виконання завдань вам, як мінімум, необхідно: підключення до швидкісного Інтернету з WI-FI зоною, комп'ютер або лептоп. Цих пристроїв вистачить як для організації навчання, так і для консультацій щодо користування цифровими послугами. Враховуючи, що зазвичай відвідувачі Хаба під час користування адмінпослугами, швидше за все, використовують власні гаджети, наявність стійкого інтернет-з'єднання є обов'язковим. Тож, якщо в місці, де працює бібліотека, не сталий або відсутній мобільний Інтернет, наявність WI-FI є необхідною умовою.

Звичайно, якщо ви обираєте модель «вся бібліотека – Хаб цифрової освіти», чи «Хаб – окремий підрозділ бібліотеки», кількість технічних пристроїв, що використовуватиметься для виконання завдань, буде більшою. У цьому разі до мінімального переліку обладнання додаються й інші пристрої: принтер, медіапроектор, інтерактивна дошка тощо. За такої організації є можливість збирати більші групи та проводити повноцінні навчальні курси.

Для організації роботи мобільного Хаба, ви, звичайно, обмежитесь мобільними пристроями: лептоп, планшет, смартфон, портативний медіапроектор.

**Зверніть увагу** на наявність на усіх ваших пристроях ліцензійного програмного забезпечення. Якщо планшети і смартфони зазвичай продаються з встановленою операційною системою (швидше за все, Android), то купуючи лептопи і настільні комп'ютери, звертайте увагу, чи встановлено на них операційну систему (OS Windows), чи її потрібно купувати окремо.



Якщо ви плануєте в Хабі заняття з основ ІТ-грамотності, які передбачають опанування користуванням офісних програм (текстових редакторів, електронних таблиць тощо), додатково до операційної системи необхідно мати пакет програмного забезпечення MS Office.

Програмне забезпечення — не дешева річ, і якщо ви перебуваєте в стані жорсткої економії фінансів, радимо звернути увагу на операційну систему GNU/Linux з відкритим кодом, яка розповсюджується безкоштовно.

Так склалося, що операційне середовище Linux спочатку зарекомендувало себе у використанні як сутосерверна система. Але останнім часом сімейство Linux розвивається настільки швидко, що все більше і більше компаній користуються саме цим програмним забезпеченням. Наразі існують різні варіанти (дистрибутиви) цього програмного продукту, розроблені спеціально для користувачів. Найкращими є: Linux Mint, Ubuntu, Q4OS. Ці варіанти програмного середовища Linux достатньо дружні до користувача. Враховуючи, що більша кількість ваших користувачів все ж краще знайома з операційною системою Windows, то названі вище варіанти програм середовища Linux є дуже зручними у використанні тими, хто звик працювати з OS Windows, і нагадують її візуально. Існує й аналог знайомим усім програмам з пакету MS Office (Word, Excel, PowerPoint) — пакет офісних програм LibreOffice.

Дистрибутиви Linux безкоштовні й прості у встановленні та використанні. Тож, і координатори Хабів, і ваші користувачі легко зможуть навчитися використанню цього виду програмного забезпечення.

Якщо ви все ж таки налаштовані використовувати у Хабі програмне забезпечення операційного середовища Windows, зверніть увагу на пропозиції компанії TechSoup (<https://ukraine.techsoup.global/>), яка підтримує бібліотеки України шляхом надання пільгового програмного забезпечення, технічних засобів та навчання.

Звичайно, в процесі роботи у бібліотекаря-координатора Хаба можуть виникати непередбачувані складнощі: раптове виведення з ладу обладнання, проблеми роботи окремих програм та застосунків тощо. У якості певної «швидкої допомоги» варто використовувати наступні канали технічної підтримки:

- координаційна група (чи працівник) обласного РТЦ при обласній бібліотеці: зазвичай у посадових обов'язках технічних працівників обласних бібліотек є функція допомоги публічним бібліотекам регіональної мережі;
- онлайнова підтримка компанії SUPPORT.UA (<https://support.ua/>): компанія є партнером Української бібліотечної асоціації та надає консультації бібліотекарям безкоштовно.

**Зверніть увагу!** Застерегаємо вас від використання неліцензійного програмного забезпечення як через протизаконність таких дій, так і через нестабільну роботу комп'ютерного обладнання.

## Офіційно реєструємо бібліотеку як Хаб цифрової освіти

Тепер майже все готове для початку функціонування вашого Хаба цифрової освіти. Залишилося лише зареєструвати його в Мережі хабів на сайті «Дія. Цифрова освіта» (<https://osvita.diia.gov.ua/hubs>).

Це доволі просто. Необхідно подати онлайнкову заявку за спеціальною формою (<https://osvita.diia.gov.ua/hubs-apply>), вказавши при цьому контактну особу, яка відповідатиме за роботу Хаба. Це може бути координатор або інший працівник, якому доручено цей напрям роботи. На вказану вами електронну адресу прийде лист, який підтверджуватиме статус офіційного хаба, а також папка із промоматеріалами проєкту.

Додатково ви можете подивитися відеоролик, створений Публічною бібліотекою ім. Лесі Українки міста Києва, у

якому покроково роз'яснюється методика реєстрації бібліотеки як цифрового Хаба (<https://www.youtube.com/watch?v=KJPAzIoRK2s>).

Завершальною фазою вирішення організаційних питань, що створюють умови для початку роботи Хаба, має стати візуальне оформлення приміщення, яке ви позиціонуєте як освітній простір цифрової грамотності та надання цифрових послуг. Для розробки рекламних матеріалів та елементів оформлення Хаба можна скористатися елементами бренду від Міністерства цифрової трансформації за покликанням: <https://drive.google.com/drive/folders/1ztImSTQFgytvLFN0iUGW42albpg1oJcV>

Команда проєкту підготувала спеціальні рекламні матеріали: наліпки для зони вхідних дверей, які підтверджують, що бібліотека є офіційним Хабом. Також там ви знайдете офіційний логотип проєкту, макети постерів, соціальну відеорекламу та подарункові наліпки для гостей.

**Тепер ви повністю готові розпочати свій шлях до успіху!**

### **Джерела:**

1. Концепція розвитку цифрових компетентностей. Документ: [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>
2. Державні послуги онлайн: [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://diia.gov.ua/>
3. Стратегія здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року. Документ: [Електронний ресурс]. – режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-%D1%80#Text>
4. Цифрові трансформації в Україні: рекомендації та першочергові кроки для розвитку цифрового потенціалу України відповідно до європейських тенденцій: [Електронний ресурс]. – режим доступу: [http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research\\_DT\\_PF\\_WG2\\_ua-1.pdf](http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf)

## Розділ 2.

# Цифрові послуги та сервіси

---

*«Користування цифровим хабом зберігає гроші, нерви та час».*

Світлана Моїсеєва

*У розділі наведено перелік послуг Хаба цифрової освіти у бібліотеці (основних та додаткових), зокрема навчальних, консультативних, інформаційних, довідкових, послуг доступу та створення цифрового контенту. До опису послуги додається опис методики її створення та форми надання, особливості використання технічного та програмного забезпечення. Для вивчення ефективності роботи Хаба запропоновано прийоми аналізу користування кожною послугою, у т.ч. збір статистичних показників і відображення їх у системі ЕСМАР.*

Надання послуг та створення сервісів є невід’ємною частиною роботи сучасної бібліотеки.

Бібліотекознавство визначає **бібліотечну послугу** як конкретний результат бібліотечного обслуговування, що задовольняє конкретну потребу користувача бібліотеки. Отже, маємо розуміти послугу як бажаний або досягнутий результат такої роботи працівника бібліотеки, що спрямовується на відвідувача і призводить до задоволення його очікувань.

**Бібліотечний сервіс** з позицій читачецентризму та клієнтоорієнтованості передбачає спрямування зусиль бібліотекаря на вирішення проблем користувачів, а також включає піклування про користувачів, створення для них усіх можливостей, що забезпечать задоволення потреб у

найдосконаліший спосіб, дозволять користувачеві бібліотеки відчувати себе важливим і спонукатимуть повертатися до бібліотеки знову і знову.

Розуміння сервісу та сервісної діяльності як характерної ознаки соціального буття досліджує наука *сервісологія*, зосереджуючись на сутності цього поняття, принципах й методах обслуговування, що враховує індивідуальні потреби кожної особистості. **Сервісна діяльність** – свого роду надбудова над основною діяльністю з надання послуг, що спрямовується на створення комфорту, задоволення супутніх потреб, вивільняє людину із середовища повсякденності, заснована на принципах гостинності та взаємоповаги.

При цьому під сервісами будемо розуміти таку форму обслуговування, що дозволяє користувачеві максимізувати задоволення від отримання послуги, а бібліотекаря – від їх надання. Забезпечувати бібліотечний сервіс пропонуємо шляхами:

- **спрощення, мінімізації зусиль** для отримання бажаної послуги, легкості її використання. Прості поради: впевніться, що з Хабом легко зв'язатися, зателефонувати, написати чи прийти. Опція «Контакти» має бути доступна на сайті, у мережах. Запровадьте чат-бот для швидких відповідей, надайте кілька каналів зв'язку, аби користувач міг обрати найзручніший для себе. Ведіть історію користувачів, фіксуйте їхні імена, попередні відвідування, цікавтеся подіями у житті, що пов'язані з цифровою освітою;
- **передбачення очікувань та можливих невдовольень**. Поради: вмійте оцінити сподівання користувачів, які відвідують Хаб, їхні здатності сприймати нову інформацію, терпляче долати складнощі, наприклад, нетерплячість чи роздратування, що виникатимуть під час навчання та формування навичок використання гаджетів, е-сервісів і послуг, незрозумілість інтерфейсів та

логіки побудови цифрового середовища. Це стосується осіб старшого віку, особливо тих з них, хто розпочинає використовувати пристрої новіших поколінь, нові версії знайомих програм, нові додатки тощо;

- **урахування вимог різних цільових аудиторій**, наприклад дітей та підлітків певного віку, мам з немовлятами у візках, пенсіонерів з проблемами руху, інвалідів з різними групами обмежень, соціально вразливих людей. У сервісології пропонується створювати так званий Customer Journey (подорож клієнта, на зразок «шлях читача») для кожної цільової аудиторії, де врахувати сервісні надбудови під час відвідування Хаба та перебування у Хабі, іноді довготривалого (туалет, спеціальні меблі чи обладнання, освітлення, тепло, можливість випити чаю чи зарядити гаджет тощо);
- **стандартизація сервісу та встановлення правил** для персоналу Хаба. Для цього радимо визначити стандарти взаємодії персоналу з користувачами: вітання, загальна поведінка при спілкуванні, формати комунікації, залежно від етапу комунікації та проблем, з якими може зіткнутися користувач при використанні послуг Хаба. Особливо звертаємо увагу на особливості спілкування для збирання інформації для оприлюднення та сторітелінгу: дотримуйтеся правил використання інформації (персональна інформація, окремі факти, фото) про особу, погоджуйте факти її оприлюднення. Також звертайте увагу на особливості спілкування телефоном, у соцмережах, при наданні послуг онлайн тощо. До стандартів можете віднести типові фрази і звернення, стиль спілкування, терплячість, коректність, ввічливість тощо. Створіть окремі скрипти обслуговування для телефонних розмов (алгоритм ведення бесіди), автоматичної розсилки смс-повідомлень, автоматичного сповіщення, нагадування тощо. При цьому не забувайте про місію і завдання Хаба цифрової освіти і його з цінність для громади [1].

Для того, аби надавати послуги і створювати сервіси, бібліотекарі повинні знати потреби користувачів, прагнути задовольнити їх на рівні стандартів якості, створити комфортні умови та постійно комунікувати з користувачами, аби враховувати їхню думку і мати можливість корелювати будь-яку зі складових бібліотечного середовища.

Усі зазначені вище вихідні умови стосуються і Хаба цифрової освіти, послуги і сервіси якого пропонуємо поділити на:

- навчальні послуги,
- інформаційно-консультативні, довідкові послуги,
- послуги доступу;
- послуги створення цифрового контенту.

Розглянемо окремо методика надання кожного з видів послуг, необхідне технічне і програмне забезпечення та досвід їхнього успішного надання бібліотеками України.

**Навчальні послуги** спрямовуються на формування цифрових компетентностей. Компетентність визначається як набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, що складається із знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися на практиці. Нову редакцію ключових компетентностей для навчання впродовж життя схвалено Європейським Парламентом та Радою ЄС у рекомендаціях [2018/0008 \(NLE\)](#) [2].

За проєктом «Дія. Цифрова освіта» цифрові компетентності згруповано у шість сфер, так як це наведено у таблиці 1.

За рівнями володіння кожною з шести сфер компетентностей визначаються базовий, середній і високий рівні [3]. Для кожного з трьох рівнів передбачено ступені складності завдань для тих, хто навчається, автономності їхньої роботи та пізнавальний домен. Хаб цифрової освіти може реалізовувати одночасно кожен з трьох рівнів за усіма шістьма сферами, що дозволить отримати 18 навчальних сегментів, де будуть надаватися навчальні послуги (таблиця 2).

**Таблиця 1. Цифрові компетентності**

№ п/п	Сфера компетентностей	Змістове наповнення
1	Основи комп'ютерної грамотності	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Робота з комп'ютером і мобільними пристроями</li> <li>• Використання базових програм і застосунків</li> <li>• Користування мережею Інтернет</li> </ul>
2	Інформаційна грамотність, вміння працювати з даними	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перегляд, пошук і фільтрація контенту</li> <li>• Критичне оцінювання інформації</li> <li>• Перевірка надійності джерел і фактів</li> </ul>
3	Створення цифрового контенту	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Створення, редагування та інтеграція цифрового контенту</li> <li>• Авторське право і ліцензії</li> <li>• Первинні навички програмування</li> </ul>
4	Комунікація та взаємодія у цифровому суспільстві	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поширення контенту та обмін даними за допомогою цифрових технологій</li> <li>• Спілкування в цифровому середовищі</li> <li>• Мережевий етикет</li> </ul>
5	Безпека в цифровому середовищі	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Захист пристроїв і підключення до мережі</li> <li>• Безпека персональних даних та приватності</li> <li>• Захист від шахрайства і маніпуляцій</li> </ul>
6	Розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пошук інформації та сервісів для вирішення технічних проблем</li> <li>• Використання інтернет-ресурсів для навчання, розвитку професійних навичок і саморозвитку</li> </ul>

**Таблиця 2. Сегменти надання навчальних послуг у Хабі (рівні володіння цифровими компетентностями)**

Рівні володіння	Складність завдання	Автономність роботи	Пізнавальний домен	
Базовий	A1	Прості завдання	З керівником	Запам'ятовування
	A2	Прості завдання	Самостійно, або з керівником за необхідності	Запам'ятовування
Середній	B1	Чітко визначені і шаблонні завдання, прості проблеми	Самостійно	Розуміння
	B2	Завдання та чітко визначені нешаблонні проблеми	Самостійно і відповідно до власних потреб	Розуміння
Високий	C1	Завдання та проблеми різного ступеня складності	Керує роботою інших користувачів	Застосування та оцінювання
	C2	Складні завдання з обмеженим колом можливих рішень	Інтегрований внесок у професійну практику та керування іншими користувачами	Оцінювання та творчість



Також при формуванні переліку навчальних послуг Хаба радимо використовувати матеріали дослідження цифрових навичок українців, проведеного 2019 року, що доступні за покликанням: [https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova\\_gramotnist\\_naselenna\\_ukraini\\_2019\\_compressed.pdf](https://osvita.diia.gov.ua/uploads/0/585-cifrova_gramotnist_naselenna_ukraini_2019_compressed.pdf)

Там, зокрема, знаходимо перелік тематики курсів, яких потребують українці:

- онлайн-безпека, у т.ч. кібербезпека та онлайн-безпека для дітей;
- розрізнення надійних та ненадійних джерел інформації, у т.ч. вміння виявляти фейки, пропаганду та маніпуляції, аналізувати власний медіапростір;
- швидкісний та якісний пошук інформації в мережі Інтернет;
- користування послугами інтернет-банкінгу;
- обробка, монтаж відео;
- встановлення програмного забезпечення.

До цієї тематики можемо також додати користування електронними каталогами, базами даних та бібліографічними менеджерами, мобільну грамотність, користування застосунками, використання додатку «Дія».

У вищезазначених матеріалах дослідження цифрових навичок знаходимо також перелік **базових професійних курсів**, які користуються попитом, і за умови належної підготовки до їх викладання, можуть увійти до переліку навчальних послуг Хаба цифрової освіти:

- Створення сайтів
- Хмарні сервіси для зберігання даних
- Основи створення фотографії
- Основи графічного дизайну
- Створення та просування каналу на YouTube
- Основи програмування

- Основи Web-дизайну
- Основи 3D моделювання
- Основи motion графіки
- Основи анімації

Практика навчальної діяльності бібліотек пропонує широкий вибір форм індивідуальної чи групової роботи користувачів навчальних послуг Хаба, основними серед них є:

- Тренінги, цикли (комплекси) тренінгів
- Семінари
- Практикуми
- Вебінари
- Лекції
- Воркшопи
- Перегляд та обговорення освітніх серіалів проєкту «Дія. Цифрова освіта»
- Майстер-класи
- Форуми

Формати надання навчальних послуг – онлайн, офлайн чи за змішаною формою при груповому навчанні.

## Приклади надання навчальних послуг Хабом цифрової освіти

### Кібермайстерня

проводяться воркшопи з кібербезпеки, мета яких — розвинути в користувачів звичку самостійно аналізувати кіберпростір й уміти мінімізувати ризик зіткнення з кібершахрайством та втрати приватної інформації

**Як це працює?** Можемо використовувати офлайн або онлайн. Рекомендована цільова аудиторія — школярі молодшого та старшого віку, яким легше опанувати цифрові навички самостійно. За основу беремо конкретні технічні завдання для учасників майстерні, на кшталт самостійної розробки уроків з кібербезпеки для своїх однолітків для презентації в школі. Процес розробки таких уроків координує бібліотекар, зокрема радить надійні джерела верифікованої інформації, допомагає підібрати адаптивний матеріал до сприйняття учнів. Серед інших технічних пропозицій для вашої кібермайстерні: розробка проекту освітнього мобільного застосунку; створення ґайду «Як не стати жертвою кібершахрайства»; майстерня з розкриття deerfake — застосування механізмів розпізнавання фальшивих зображень за допомогою певних програм тощо.

**Індикатор ефективності:** реакція на подію від користувачів у соціальних мережах; відбір якісних ідей від користувачів задля створення додаткових цифрових навколібліотечних проєктів і нових послуг.



## Цифра-лекторії

освітні серіали, що є унікальним бібліотечним продуктом з наголосом на ретельному вивченні потреб певної категорії користувачів або сукупної різновікової категорії; відтак, утілюється у вигляді добірки офлайн-онлайн-лекторіїв на теми, що актуальні для ваших користувачів.

**Як це працює?** Такі серіали можуть продукуватися в доволі цікавому форматі: ментори Хаба проводять лекторій наживо й водночас ведуть запис або трансляцію для наповнення контентом своїх соціальних мереж задля просування цього продукту серед населення. Такий формат є ще й привабливим майданчиком для запрошення в якості лекторів лідерів думок в інформаційній та освітній галузях, зокрема освітян, ІТ-фахівців, блогерів тощо.

**Індикатор ефективності:** реакція на формат і його наповнення від користувачів у соціальних мережах (особлива увага до коментарів від безпосередніх учасників лекторію та тих, кого цікавить участь); онлайн-анкетування учасників наприкінці лекторію з наголосом на оцінку добору якісного й актуального матеріалу, доступності його донесення до слухачів, доречності використання офлайн-онлайн-ового формату та пошук тем для наступної покращеної версії Цифра-лекторію.



«Brain Park» /  
«Брейнпарк»

комплекс тренінгів з роботи у цифровому середовищі для команд, у Луганській обласній універсальній науковій бібліотеці була заснована і проводиться як Медіашкола для бібліотекарів.

**Як це працює?** Команди бібліотекарів вчать працювати у цифровому світі, робити вартісний, «смачний» продукт для клієнтів у мережі. Школа акцентується на вдосконаленні вміння адаптуватися до екстремальних робочих ситуацій та розвиткові медійної, цифрової і мовленнєвої грамотності. На першому етапі школа проводила навчання винятково бібліотечних працівників. Пізніше у цьому форматі навчалися музейні працівники. Відтак, формат школи підходить для навчання працівників культури, громадських активістів, представників локальних медіа й усіх, хто вмотивований займатися просуванням у мережі. Брейнпарк створює злагоджений механізм, де кожен знає свою зону відповідальності, координує важливий пласт роботи з просування закладу у мережі і дозволяє тренувати взаємозамінність. Пропонована тематика тренінгів «Дизайн і крапка: навички з графічного дизайну» та «Фотодзен: фотографія заходів» (графічна складова – створення макетів, постерів, афіш тощо; фотографування івентів); «Вжух! – і ти SMM-ник» і «SUCK (Спілка анонімних крадіїв)» (орієнтування у просторі сервісів Google та їхнє використання, просування контенту в мережі).

**Індикатор ефективності:** нові цифрові компетентності членів команд, що дозволяють внаслідок тренінгів продукувати і впроваджувати нові цифрові проєкти.

**Смартфон  
для незрячих та  
слабозорих  
людей**

спеціальні курси для людей з порушеннями зору

**Як це працює?** *Тренер готує і проводить навчання з використання спеціальної функції смартфонів, що значно полегшує життя тим, хто цього потребує. Опанування девайсу, завдяки якому можна прочитати текст документу, озвучити номінал купюри чи описати фото у соціальних мережах, спілкуватися у месенджерах, використовувати gps навігацію. «Якщо Ви цього потребуєте, тоді мерщій до нас! Наш тренер крок за кроком допоможе опанувати навички мобільної грамотності з використанням адаптованих програм», – зазначено на сайті Рівненської ОУНБ, що має багаторічний унікальний досвід надання послуг слабозорим і незрячим людям, і чий досвід заслуговує на впровадження у Хабах цифрової освіти.*

**Індикатор ефективності:** *залучення більшої кількості користувачів до цифрового середовища, активного життя у цифровому середовищі, збільшення цифрового контенту, створеного людьми з обмеженнями зору.*

### **Навчальні послуги !!! Прикінцеві акценти !!!**

I. До кожної з форм індивідуальної чи групової роботи користувачів навчальних послуг Хаба може застосовуватися формат так званих вікових колаборацій, де підлітки-волонтери навчають дорослих цифровій грамотності. Цей експеримент може стати вдалим для молоді, яка здебільшого зацікавлена вашим цифровим хабом як відкритим ґеймпростором. Така освітня співпраця перетворюється на альтернативну послугу для молодих людей, яким важливо бути корисними й помітними. А особливо за умови, коли їхню ініціативність задовольняють у матеріально-ресурсному плані – бібліотекарі

дають простір і техніку задля інтелектуального волонтерства з боку молоді. А дорослі користувачі, особливо пенсійного віку, таким чином знаходять для себе альтернативу в живому спілкуванні, аби не звертатися по допомогу в користуванні тими ж гаджетами до своїх однолітків або сусідів. За допомогою цього формату вирішується проблема пошуку наставників, які можуть донести інформацію впевнено і швидко.

II. Налагоджуйте соціальне партнерство з осередками громадських організацій, закладами освіти, іншими закладами культури, ЗМІ та представниками різних медіа. Ефективне партнерство допоможе у багатьох випадках – вивченні потреб, комунікації з громадою, пошуку тренерів, вирішенні повсякденних потреб. При пошуку партнерів та розвиткові партнерств будьте активними, враховуйте взаємну зацікавленість у співпраці, плануйте та реалізуйте спільні заходи та спільні дії (спільнодія, спільнокошт тощо) [4].

III. Приділяйте увагу навчання бібліотекарів – адже персоналу і кураторам Хаба цифрової освіти вкрай необхідно не лише орієнтуватися у пропонованих платформах послуг, а й уміти пояснити користувачам можливості цифрових сервісів, їхню користь, механізми використання. Також радимо бібліотекарям відразу підписатися на всі соціальні мережі проєкту «Дія», аби швидко відстежувати оновлення послуг на платформі та в мобільному застосунку «Дія». Така сфокусована й систематична робота бібліотекарів дозволить випереджати потреби ваших користувачів або наздоганяти актуальні запити й доповнювати їх новими освітніми пропозиціями.

**Інформаційно-консультативні, довідкові послуги** спрямовуються на задоволення різноманітних інформаційних потреб користувачів бібліотеки – Хаба цифрової освіти та є результатом створення інформації в документованій формі, що допускає багатократне її використання в процесі задоволення інформаційних потреб.

Бібліотекознавство поділяє **інформаційні послуги** на:

- матеріальні (надання потрібних відомостей на паперових, електронних носіях інформації, мікроносіях);
- нематеріальні (підготовка і проведення конференцій, нарад, лекцій, консультацій, «круглих столів» тощо та їхній інформаційний супровід);
- комбіновані (влаштування виставок нових надходжень видань, підготовка бібліографічних описів, тематичних і аналітичних оглядів, аналітичних довідок, реферування документів, усні й письмові переклади з іноземних мов);
- електронні (сканування текстів, надання робочих станцій користувачам, формування інформаційних масивів, наповнення баз даних тощо), методичні розробки [5].

За способом виробництва інформації розрізняють наступні види інформаційних послуг:

- документальні (документи);
- бібліографічні;
- фактографічні;
- аналітичні;
- консультативні [6].

**Консультативні послуги** надаються консультантом (бібліотекарем чи волонтером) з використанням інформації, отриманої через аналіз і синтез знань, у формі порад, рекомендацій, висновків, узагальнень, які відвідувач Хаба може використати з користю для себе (наприклад, отримати правову консультацію з питань пенсійного забезпечення, соціального захисту, трудової міграції; отримання сертифікату про щеплення, довідки ВПО; допомогу в оплаті комунальних послуг через е-банкінг; отримання державних онлайн-послуг через Єдиний портал державних послуг «Дія. Онлайн» тощо).

Консультації переважно надаються у режимі реального часу: віч-на-віч під час відвідування користувачем бібліотеки-Хаба



або дистанційно (телефоном, електронною поштою чи онлайн з використанням мобільних додатків чи віртуальної довідкової бібліотечної служби).

Безперечним гарантом якісного втілення цієї послуги у цифровому хабі є інформаційні ресурси бібліотеки та інформаційні продукти, що створені бібліотекою внаслідок аналітико-синтетичної переробки інформації.

За видом і змістом інформації, що надається користувачам, найпоширенішими консультаціями у Хабі можуть бути:

- бібліотечно-бібліографічні (орієнтовані на надання користувачам допомоги щодо самостійного пошуку інформації з питань цифрової освіти), ознайомлення з інформаційними ресурсами, умовами доступу до них тощо;
- методичні, метою яких є надання допомоги у вирішенні практичних завдань, оволодінні новими навичками використання інформації;
- соціально-орієнтовані, наприклад з орієнтації у цифровому середовищі і використанні цифрових ресурсів з права, освіти, набуття іншої професії, працевлаштування, інформації органів влади тощо [7].

**Довідкові послуги** визначаються як персональна допомога, що її надає користувачам працівник Хаба, «така особиста допомога є сутністю довідкових служб і є фундаментальною роллю довідкового бібліотекаря» [8]. Специфіка роботи Хаба цифрової освіти накладає відбиток на зміст довідкових послуг, і, відповідно, вони мають бути орієнтовані на основний зміст роботи Хаба – сприяти цифровій освіті.

Аби сформувати перелік інформаційно-консультаційних та довідкових послуг вашого Хаба, скористайтеся тими з них, що допоможуть у найкращий спосіб презентувати електронні ресурси та бази даних і сприятимуть формуванню і закріпленню цифрових навичок у користувачів.

Актуальними для роботи Хаба будуть інформаційні стенди, довідкові куточки, постійна робота бібліотекаря-консультанта або волонтера-консультанта, що працює у форматі «бібліотекар поруч», надає консультації і довідки. Вітається також залучення до консультативної роботи фахівців (лікарів, працівників служб соціального захисту, юристів), години роботи яких попередньо узгоджуються та анонсуються.

Орієнтовна тематика, за якою може здійснюватися інформування, консультування та надання довідок:

- Доступ до відкритих даних, перевірка даних в реєстрах, користування чат-ботами.
- Доступ до баз даних, електронних архівів.
- Користування смартфонами.
- Користування соціальними мережами.
- Користування електронною поштою.
- Користування месенджерами.
- Користування послугами інтернет-банкінгу.
- Користування графічними планшетами, електронними читанками, записниками.
- Навички пошуку інформації в Інтернеті.
- Навички онлайн-безпеки.
- Навички розрізнення надійних і ненадійних джерел інформації.
- Навички зі встановлення і використання додатків.
- Навички здійснення покупок і продажу товарів через Інтернет.
- Навички роботи в фоторедакторах.
- Навички обробки, монтажу, відео.
- Навички роботи із текстовим редактором.
- Навички створення презентацій.
- Навички роботи з медіафайлами.
- Навички роботи з Excel.
- Робота з антиплагіатними системами.
- Як підключитися до Інтернету.

- Як встановити програмне забезпечення.
- Як знайти лікаря через «e-Health» або HELSI.
- Як замовити квиток на будь-який вид транспорту.
- Як шукати інформацію з працевлаштування.
- Як створювати особисті кабінети.
- Як сплатити за комунальні послуги та передавати показники лічильників.
- Як навчатися онлайн.
- Як здійснювати самоархівування в репозитарій.

**Основними формами роботи** є інформаційні години, групові та індивідуальні тематичні консультації, консультації і довідки «запит-відповідь» та ін.

Формати надання інформаційно-консультаційних послуг та довідок: безпосередньо у Хабі цифрової освіти, телефоном, у групах вайбер чи у телеграм-каналі, у соціальних мережах, на сайті бібліотеки у постійній рубриці.

## Приклади надання інформаційних, консультаційних та довідкових послуг Хабом цифрової освіти

Усні / письмові ґайди з використання платформи Дія. Цифрова освіта

Це серія інформаційних путівників у текстовому, презентаційному або усному форматі, за допомогою яких бібліотекарі пояснюють користувачам принцип роботи платформи Дія. Цифрова освіта. Як-от: подають повний список доступних на цей час освітніх серіалів, вказують цільову аудиторію, пропонують, за яких умов можна скористатися цією освітньою послугою – удома чи за допомогою ментора в бібліотеці. Також актуально розповісти вашим користувачам про ідею національного тестування у форматі «Цифрограму», зокрема пояснити, як цей тест впливає на працевлаштування і на яких цифрових навичках учасників акцентує.

*Ґайд – короткий аналітично-інформаційний звіт роз'яснювального характеру [9].*

### Усні / письмові ґайди з використання мобільного застосунку Дія

Тут радимо у формі презентації або консультативних індивідуальних зустрічей розкрити питання реєстрації та авторизації користувачів у цьому мобільному застосунку. А також наголосити на важливості періодичного оновлення застосунку задля актуалізації додаткових послуг. Важливо донести клієнтам інформацію не лише про зміст застосунку, а й принципи його роботи, аргументовано пояснити, як застосунок зберігає персональну інформацію своїх користувачів.

### Усні / письмові ґайди державних послуг на платформі Дія

Платформа державних послуг від Дії є розширеною версією мобільного застосунку. Сам сайт є доволі структурованим й інформативним, тому загубитися в ньому доволі складно. Але куратору цифрового хаба варто скласти список тих послуг, які найбільше використовуються вашою цільовою аудиторією й розгорнути докладніший ґайд у будь-якому зручному для вас форматі.

### Розсилка переліку цифрових послуг користувачам

Цей формат покладається на попередньо фіксовану цільову аудиторію, тобто таку, яка вже користувалася або користується вашими цифровими послугами, а відтак, має до бібліотечного цифрового хаба певну довіру. Це важливо, адже найчастіше користувачі електронної пошти або месенджерів ставляться до такого роду інформації, як до спаму. Отож, спершу вивчаємо потреби й зацікавлення фіксованої кількості користувачів, а вже потім наповнюємо контентом саму розсилку. Її обов'язкові атрибути: обґрунтування мети, чітко структурований перелік послуг та їхнє визначення, зокрема формат, технічні умови участі в певній події, посилання на більш докладну інформацію (якщо вона є), контактна особа та адреса вашого хаба.

## Чат-бот цифрового хаба

Зручний і гнучкий спосіб донести інформацію до користувачів хаба — гарантувати їм цілодобовий доступ до такої можливості. Задля цього радимо створити свого чат-бота, наприклад, у Телеграмі, який віртуально виконуватиме функцію куратора і ментора хаба водночас. Чітко й лаконічно пропишіть його послуги з надання та роз'яснення певного роду інформації, турботливо прорекламуйте його у своїх соціальних мережах, регулярно оновлюйте інформацію про вашого чат-бота — додавайте нові актуальні теми й послуги.

У якості індикатора успіху використання цих послуг пропонуємо звернутися до формату опитування за допомогою того ж чат-бота. Певним проявом турботи до своїх користувачів стануть індивідуальні дзвінки від кураторів хаба для оцінки та доречності пропонованої в розсилці інформації.

## Дискусійні платформи

Прикладом синергії книжок і цифрового хаба у бібліотеці можуть стати дискусійні платформи, що працюватимуть замість традиційного формату групового інформування чи бібліографічного огляду однієї книги. Наприклад, за допомогою книжки Оксани Мороз «Нація овочів?» можна обговорити тему інформаційного імунітету нашої нації. Маєте нагоду розкрити разом зі своїми користувачами поняття «інформаційної гігієни», «інформаційної маніпуляції», «інформаційних війн» між країнами та всередині певної держави. Такі дискусійні майданчики допомагатимуть вашим користувачам розвивати комунікаційні навички, бути відкритішими та ближчими до різних громадських процесів і прийняття рішень на місцевому рівні, зокрема впевненіше брати участь у громадських обговореннях або голосуванні з певних соціальних чи політичних питань. А особливо в таких громадських подіях, які вимагають від учасників володіння певними цифровими навичками — підписання петицій онлайн, участь в електронних консультаціях тощо [10].

## **Інформаційні, консультативні та довідкові послуги !!! Прикінцеві акценти !!!**

I. Аби сформувати перелік інформаційно-консультаційних та довідкових послуг вашого Хаба, скористайтеся тими з них, що допоможуть у найкращий спосіб презентувати електронні ресурси та бази даних і сприятимуть формуванню і закріпленню цифрових навичок у користувачів. При цьому кожен Хаб цифрової освіти орієнтується на власні можливості і умови діяльності та потреби своїх користувачів, враховує можливості обласних бібліотек, що діють як центри методичної, методико-бібліографічної, консультаційної та довідкової допомоги, наявності служб віртуальної бібліотечної довідки тощо.

II. Актуальними для роботи Хаба цифрової освіти будуть інформаційні стенди, довідкові куточки, постійна робота бібліотекаря-консультанта або волонтера-консультанта, що працює у форматі «бібліотекар поруч», надає консультації і довідки. Вітається також залучення до консультативної роботи фахівців (лікарів, працівників служб соціального захисту, юристів), години роботи яких попередньо узгоджуються та анонсуються.

**Основними формами роботи** є інформаційні години, групові та індивідуальні тематичні консультації, консультації і довідки «запит-відповідь» тощо. Формати надання інформаційно-консультаційних послуг та довідок: безпосередньо у Хабі цифрової освіти, телефоном, у групах вайбер чи у телеграм-каналі, у соціальних мережах, на сайті бібліотеки у постійній рубриці.

III. Створюйте та постійно оновлюйте своє портфоліо послуг:

- інформаційних (інформаційні стенди у Хабі цифрової освіти з матеріалами, що оновлюються та допомагають візуалізації простору Хаба; інформаційні стенди загального користування на території громади; роздаткові матеріали; інформування на сайтах бібліотеки, органу

місцевої влади, партнерів; інформування у соціальних мережах та месенджерах, у т.ч. з використання груп громад тощо);

- консультативних (оприлюднення переліку питань, з яких Хаб надає консультації, створення письмових гайдів з окремих питань та їхнє розповсюдження у друкованому та електронному вигляді; усні, письмові та відеоконсультації з використанням усіх комунікаційних каналів);
- довідкових (довідкові куточки з довідниками, папками-досьє, буклетами, флаєрами; надання довідок онлайн).

## Послуги доступу

### ***Доступ до мережі Інтернет і мережевих ресурсів вільного доступу***

Як самостійна бібліотечна послуга «доступ до Інтернету» почала надаватися бібліотеками України з 2000 року. Зумовлено це було вимогами того часу, коли мережа почала активно розвиватися, і доступ до неї в домашніх умовах був ускладнений через інфраструктурні, економічні, технічні, апаратні та інші умови. Розуміючи значення Інтернету для громадян та з метою їхнього інформаційного обслуговування, Українська бібліотечна асоціація у 2001 році розробила і запропонувала для використання бібліотекарям рекомендації «Доступ до Інтернету як бібліотечна послуга», де йшлося зокрема про те, що організація доступу користувачів до мережі відповідає місії, завданням та функціям бібліотеки. Інтернет має розглядатися як важливий складник інформаційних ресурсів сучасної бібліотеки, і бібліотека, на додаток до друкованих ресурсів, надає доступ читачам до електронних інформаційних ресурсів та допомагає орієнтуватися в них. Асоціація рекомендувала надавати доступ до Інтернету читачам бібліотек безкоштовно, визначаючи при цьому свою роль у навігації в ресурсах, запропонувати програми навчання користувачів, розробити

та дотримуватися правил користування послугами доступу до Інтернету та роботи користувачів у мережі. Ці рекомендації не втратили актуальності і до цього часу, а завдання щодо надання послуг доступу до мережі трансформувалися відповідно до завдань цифрового середовища.

Надання доступу до мережевих ресурсів, що призначені для вільного використання (електронних книг і журналів, баз даних, урядових документів, дисертацій, навчальних матеріалів) також залишається актуальним. У цій частині бібліотекарі намагаються підібрати колекцію таких ресурсів, що відповідають потребам користувачів, каталогізувати їх та зробити доступ до них зручним і швидким – безпосередньо з сайту бібліотеки, з електронного каталогу бібліотеки, або з використанням спеціальних програм доступу чи через інституційний репозитарій. Для публічних бібліотек важливим є вибір джерел, звідки походить публічна інформація про суспільство (політика, соціальні проблеми, інфраструктура), діяльність державних установ та органів влади, громадську діяльність та громадські установи, освіту тощо. Для Хаба цифрової освіти вихідною точкою пошуку джерел має стати портал «Дія» .

### ***Доступ до баз даних та електронних ресурсів бібліотеки (власних та придбаних)***

Доступ до електронних ресурсів – наукометричних баз даних, передплатних баз даних, локальних власно створених ресурсів здійснюється з використанням аналогічних каналів.

Публічні бібліотеки у різний спосіб вирішують питання придбання та використання доступу до платних баз даних та включення їх до своїх інформаційних колекцій. Створення ж власних електронних ресурсів має більш вдалу історію і переважно зосереджується на краєзнавчій тематиці. Основу власних електронних ресурсів складають бази документів місцевої влади, довідкова та фактографічна інформація,



оцифровані колекції з фонду бібліотеки, повні тексти творів місцевих письменників, художників, музикантів тощо.

Проте, яким би не було походження цих електронних ресурсів, забезпечення доступу до них (з попереднім інформуванням про цінність контенту та особливість використання) є важливим. Забезпечення умов такого доступу розглядається нами тут як послуга доступу, що надається Хабом цифрової освіти, адже використання електронного ресурсу (та залучення користувачів до його оновлення і поповнення) вимагає цифрових навичок.

***Доступ до приміщення, меблів та устаткування Хаба цифрової освіти, зокрема комп'ютерної техніки, периферійного комп'ютерного та іншого обладнання***

Надання такого доступу має розглядатися персоналом Хаба як самостійна послуга, в основу якої покладено філософію вільного доступу як такого. Вихідна позиція для цього формулюється в означеннях бібліотеки як вільного простору для громади, адже бібліотеки утримуються на кошти місцевих громад, тобто кожен платник податків вже сплатив кошти на придбання усього обладнання Хаба, а отже має безпосередню причетність до благ і матеріальних цінностей та відчуває бібліотеку частиною свого особистого простору. Персонал Хаба цифрової освіти має культивувати такі позиції і відчуття користувачів, реалізуючи через них значну частину сервісів Хабу.

Основними послугами доступу у цій частині є:

- можливість користувачів Хаба використовувати приміщення та меблі під час відвідування, безпосередньо не пов'язаного з отриманням навчальних чи інших послуг;
- використання комп'ютерної техніки та інших гаджетів Хаба з метою задоволення власних потреб;
- використання бездротової мережі Хаба та робота на власних гаджетах у приміщенні Хаба;

- можливість користування принтерами, сканерами, іншим периферійним обладнанням для потреб, пов'язаних з метою відвідування Хаба цифрової освіти;
- додаткові послуги доступу до іншого обладнання, наявного у Хабі, наприклад підзарядні пристрої, ламінатори, веб-камери тощо.

Для кращого розуміння особливостей послуг доступу радимо дізнатися більше з публікацій про бібліотеку як третє місце, аби впевнитися, що професійна позиція персоналу Хаба готова до їхнього надання. Також корисним буде вивчення досвіду надання аналогічних послуг у європейських бібліотеках, де це є усталеною практикою. Наприклад, філія «Urban Office» Публічної бібліотеки Гельсінкі надає послуги «лікаря-ноутбука» для вирішення проблем з комп'ютером, або вони можуть стати членами «ноутбукowego клубу», засідання якого щотижня присвячуються новій темі. Користувачі також можуть скористатися добре обладнаним «міським офісом» (простором для самостійної індивідуальної роботи) і працювати, якщо їм потрібно тимчасове робоче місце. Meeting Point (служба, якою керує бібліотечна система Гельсінкі за фінансування Гельсінського інноваційного фонду) вклала кошти в бездротові технології, а багато бібліотечних комп'ютерних робочих станцій, столів, терміналів та іншого обладнання, пов'язаного з ІТ, обладнані колесами. Електричні розетки та порти даних розміщені в стелі, щоб простір можна було змінити в будь-який час відповідно до потреб користувачів. Urban Office надає послуги доступу до приміщення, обладнаного на зразок офісу і призначеного для використання тими, хто цього потребує, а також надає все, що потрібно в процесі роботи, від скріпки до технічного обладнання, а основна мета послуг доступу – створити інтелектуальне робоче місце, де зустрічаються ідеї, інформація та компетенції [11].

## Приклади надання послуг доступу Хабом цифрової освіти



Хаб у  
бібліотеці  
ім. В. Нестайка  
Солом'янського району  
м. Києва, після навчання  
користувачів,  
надає доступ до ресурсів  
порталу Дія

Джерело: <https://www.facebook.com/BibliotekaVNestaika/posts/419666509692848>

**Цифрові ресурси м. Києва**

Територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади м. Києва

Перелік сайтів районних державних адміністрацій

Комунальні підприємства м. Києва

Охорона здоров'я м. Києва

Освіта м. Києва

Перелік сайтів районних управлінь освіти

Культура м. Києва

Суди м. Києва

Інформаційні сайти м. Києва

Засоби масової інформації м. Києва

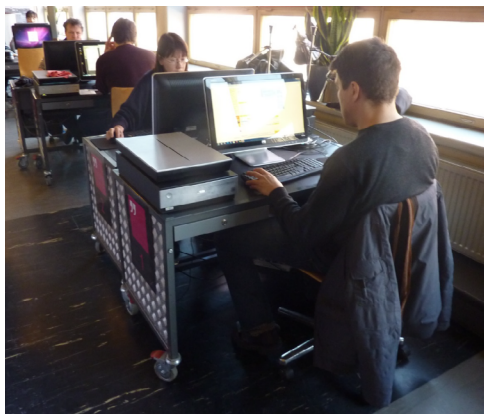
Facebook Google+ Pinterest ...

Хаб Публічної  
бібліотеки імені Лесі  
Українки на своєму сайті  
надає доступ до відкритих  
цифрових ресурсів міста

Джерело: <https://lukl.kyiv.ua/poslugi/biblioteka-khab-tsyfrovoyi-osvity/>



Urban Office Публічної бібліотеки Гельсінкі надає доступ до приміщення, меблів та устаткування (приклад для наслідування у Хабах цифрової освіти)



Urban Office Публічної бібліотеки Гельсінкі надає доступ до комп'ютерної техніки, периферійного комп'ютерного та іншого обладнання (приклад для наслідування у Хабах цифрової освіти)

Джерело: <https://www.facebook.com/people/Modelprogram-for-folkebiblioteker/100077978829830/>

### **Послуги доступу !!! Прикінцеві акценти !!!**

- I. Послуги доступу мають бути зазначені у Переліку послуг Хаба цифрової освіти з різним ступенем деталізації, залежно від умов і можливостей роботи Хаба.
- II. Надання послуг доступу має плануватися та провадитися з урахуванням сервісної політики Хаба, орієнтуватися на базові потреби користувачів та позиціонувати бібліотеку як відкритий публічний простір.

III. Питання забезпечення Хаба цифрової освіти витратними матеріалами мають вирішуватися керівництвом бібліотеки, виходячи з умов роботи із залученням бюджетних та позабюджетних коштів, партнерської та благодійної допомоги, спільнокошту та інших джерел.

## Послуги створення цифрового контенту

**Під такою послугою** будемо розуміти діяльність Хаба цифрової освіти, що спрямована на підтримку усіх процесів створення користувачами Хаба інформаційних матеріалів у цифровому форматі – текстів, фото, аудіо, на цифрових пристроях (смартфонах, лептопах, ноутбуках, ПК), що є власністю як бібліотеки, так і користувача та призначені для особистого чи публічного використання користувачами або з метою поповнення бібліотечного цифрового контенту.

Власне, поняття **«контент»** означає зміст будь-якої форми представлення даних, інформації. Це збірний термін, що характеризує інформацію на сторінках соцмереж, сайтів і т.і. Термін вживається для сукупного означення текстів, аудіо- і відеофайлів, графічних зображень, анімації, загалом, усього, що можна побачити, почути або прочитати [12].

Цифровий контент є ключовою ланкою в розумінні того, як розвиваються соціальні комунікації. Створений та готовий до поширення, необмежений формою представлення інформаційний контент є продуктом та водночас ресурсом бібліотечно-інформаційної діяльності, існує завдяки технологіями, приходить на заміну традиційних процесів збирання, зберігання, передання, представлення документів і в цілому ілюструє прояви «цифрової ери», «цифрового життя», наближує нас до «цифрового всесвіту», неминуче співіснує з такими явищами, як «цифрова нерівність», «цифровий слід», «цифрова тінь».

Найбільш значимою (але не найбільшою за обсягами) є частина «інтелектуального» цифрового контенту, що створюється

й транслюється з професійною метою, у тому числі і у бібліотечній сфері. Головною особливістю його формування є конвергенція традиційних бібліотечних технологій з ІТ, що у спробі адаптуватися до умов цифрового середовища генерують нові формати обробки та представлення документів й інформації, а отже і бібліотечних послуг, на них заснованих. Основними тенденціями розвитку бібліотечного цифрового контенту є мультимедійність та переважно соціокультурний характер.

Другий тип – це так званий User Generated Content (UGC) – контент, що створюється споживачами під впливом конвергенції мультимедійних технологій, гіпертексту, інструментів інтерактивної комунікації за підтримки світових корпорацій (наприклад, Google). Бібліотечний UGC може включати багато форм, зокрема, зображення, відео, огляди, відгуки, подкасти, блоги, форуми, коментарі до повідомлень на сайтах бібліотеки, акаунти в соціальних мережах тощо. Ключовою особливістю такого контенту є те, що він продукується через бібліотечний хост, має соціокультурну орієнтованість і не є комерційним, а також характеризується доступністю, новаторством та неформальністю і очікуванням підтримки самих медіакористувачів [13].

### **Види цифрового контенту, що може створюватися у Хабі цифрової освіти:**

- фото, відео, аудіо, інфографіка,
- офіційні документи,
- електронні книги, реферативні, бібліографічні бази даних,
- тематичні дослідження,
- прес-релізи, оголошення, новини, репортажі,
- інформаційні бюлетені, дайджести, огляди, інші матеріали,
- бібліотечна статистика та аналітика,
- пости в соціальних мережах,

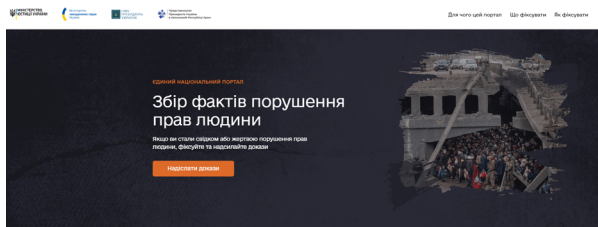
- персональні профілі бібліотекарів та користувачів,
- інтелектуальні ігри, вікторини, тести [14].

Послуги створення цифрового контенту надаються заради реалізації комунікаційної та сервісної політики, актуалізації бібліотечних ресурсів і можуть бути продовженням і закріпленням знань і навичок, отриманих після навчання користувачів у Хабі:

- спілкування користувачів у цифровому середовищі,
- обмін ресурсами за допомогою онлайн-інструментів,
- співпраця за допомогою цифрових інструментів,
- взаємодія та участь у спільнотах та мережах,
- створення та обмін миттєвими повідомленнями,
- завантаження самостійно створеного матеріалу (текстів, фото, музики, відео) на сайт бібліотеки,
- розміщення постів на бібліотечних блогах та у профілях соціальних мереж,
- залучення до онлайн-консультування користувачів, які цього потребують.

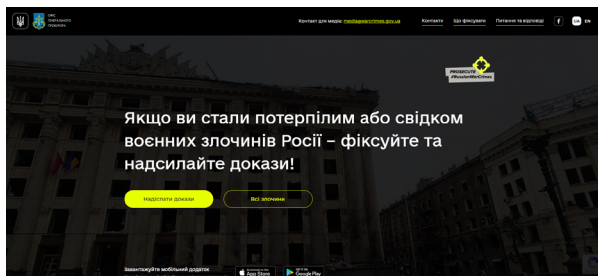
Персонал Хаба має віднайти можливості для заохочення тих, хто пройшов навчання у Хабі за програмами вищого рівня і набув навичок програмування, редагування файлів, сортування і фільтрування даних, створення діаграм, мультмедійних файлів тощо. Ці люди можуть створювати новий бібліотечний контент (від обробки тексту до зображень та відео), інтегрувати та переробляти попередні знання і зміст, створювати творчі вирази, застосовувати права та ліцензії на інтелектуальну власність.

# Приклади надання послуг створення цифрового контенту у Хабі цифрової освіти



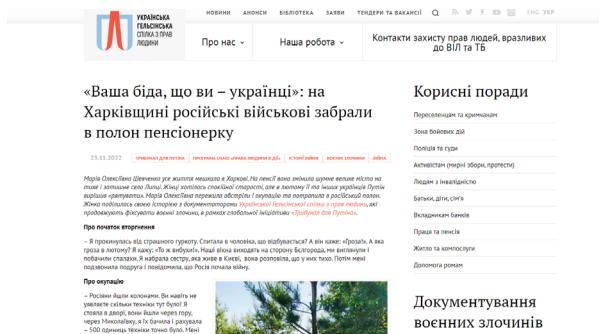
Розповідайте користувачам про створення цифрового контенту, що стосується збирання фактів про порушення прав людини

Джерело: <https://humanrights.gov.ua/#instructions>



Орієнтуйте відвідувачів Хаба на створення цифрового контенту для передавання інформації про воєнні злочини росії

Джерело: <https://warcrimes.gov.ua/>



Стимулюйте створення історій людей про різноманітні факти їхнього життя під час війни, спільно надсилайте ці історії до організацій, де здійснюється фіксація воєнних злочинів, серед них – Українська Гельсінська спілка з прав людини

Джерело: <https://helsinki.org.ua/activities/koalitsiia-ukraina-5-ranku/>



## Послуги створення цифрового контенту !!! Прикінцеві акценти !!!

I. З максимальною користю для бібліотеки та Хаба цифрової освіти використовуйте **репутаційний контент**, що створюється вашими користувачами у Хабі! Це забезпечить вам помітність та сприятиме встановленню надійного зв'язку з користувацькою аудиторією та громадою взагалі. Попіклуйтеся, аби контент містив ключові меседжі, засновані на філософії національної мережі Хабів або вашої власної, а процес його створення враховував вашу СММ-стратегію, медіаплан, формат релізів тощо. Уважно обирайте спікерів для поширення інформації з числа відомих людей «селебритіс» у ваших громадах та експертів, які розділяють філософію та візію Хаба й готові підтримати її публічно. Для увиразнення своєї присутності в медійному полі використовуйте відповідний гештег #cyfra\_library і позначайте @Дія. Цифрова освіта. Дбайте про бренд вашого цифрового Хаба регулярно й не забувайте ставити цей процес, як мобільний застосунок, на оновлення.

Пам'ятайте, що вся інформація, яку ви збираєте та подаєте своїм користувачам, має бути доступною для усіх і всюди. Тож варто залишати контакту інформацію про координатора Хаба, активно використовувати гугл-анкети для зворотного зв'язку, коректно оформлювати «шапку» гугл-форми, докладно зазначати мету такого збирання інформації (реєстрація, анкета, опитування), погоджувати з користувачами дозвіл розповсюджувати їхні фото, відео, цитувати висловлювання тощо.

II. Для розповсюдження **новинного контенту**, створеного у Хабі, активно використовуйте соціальні майданчики, де вашим користувачам найзручніше споживати інформацію та стежити за оновленнями. Зафіксуйте переваги та ризики використання кожної мережі, аби в жодній не виникало інформаційних проґалин. Тож, де саме нині можна віртуалізувати роботу свого цифрового Хаба:

- Facebook – сторінка Хаба або дописи на сторінці бібліотеки, де Хаб функціонує.
- Instagram – сторінка Хаба або дописи на сторінці бібліотеки, де Хаб функціонує.
- Telegram – канал вашого Хаба з прикріпленою групою для обговорення.
- Viber – спільнота або група користувачів вашого Хаба.
- YouTube – канал Хаба або публікування контенту на каналі бібліотеки, де Хаб працює.

III. Не забувайте про **розважальний (емоційний контент)**, що допомагає користувачеві трохи відпочити й емоційно «перезавантажитися». Вважається, що його має бути 1/3 з усього контенту. Це інформація розважального характеру: жарти, смішні картинки, історії, мему, мотиватори-демотиватори, загадки.

### Джерела:

1. Що таке клієнтський сервіс і чому він такий важливий. Ремонлайн. 2022. URL: <https://remonline.ua/blog/client-service/> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
2. Нова парадигма освіти у глобальному світі. *Освіта на основі життєвих навичок*. Адвокаційний модуль для керівних кадрів. URL: <http://dlse.multycourse.com.ua/ua/page/15/53> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
3. Цифрова освіта. Дія. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/digigram> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
4. Гапич О. С. Обласна бібліотека для дітей і соціальні партнери: грані співпраці. ХОБ для дітей ім. Шевченка. URL: <https://cutt.ly/R8XkRJ7> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
5. *Інформаційна послуга. Українська бібліотечна енциклопедія*. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/Інформаційна%20послуга> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).

6. Загуменна В. В. Класифікація інформаційних продуктів і послуг бібліотек з переорієнтацією на сервісність обслуговування. *SlideShare from Scribd*. 2013. URL: <https://www.slideshare.net/rusya77/ss-21501262> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
7. Бібліотечна консультація. *Українська бібліотечна енциклопедія*. URL: <https://ube.nlu.org.ua/article/Бібліотечна%20консультація> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
8. Library Reference Service. *Library and Information Science Network*. 2018. URL: <https://www.lisedunetwork.com/library-reference-service/> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
9. Гайд. Словотвір. URL: <https://slovotvir.org.ua/words/gaid> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
10. Нові послуги бібліотеки. Бібліошафа. Блог Центральної міської бібліотеки для дітей ім.Ш.Кобера і В.Хоменка м.Миколаєва. URL: <https://metodchild.wordpress.com/нові-послуги-бібліотеки/> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
11. Modelprogram for folkebiblioteker. URL: <https://www.facebook.com/people/Modelprogram-for-folkebiblioteker/100077978829830/> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
12. Чернопятко Є. Види контенту, або як правильно взаємодіяти з аудиторією. *Brander*. 2020. URL: <https://brander.ua/blog/vidi-kontentu-abo-yak-pravilno-vzaemodiyati-z-auditorieyu> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).
13. Мар'їна О. Ю. Бібліотека у процесах формування цифрового контенту. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/33185666.pdf> (дата звернення: 27 грудня 2022 р.).

## Розділ 3.

# Комунікуємо ефективно

---

*У розділі запропоновано загальні підходи до розробки комунікаційної стратегії бібліотеки, плану дій з просування послуг Хаба цифрової освіти, проведення інформаційних, рекламних та промоційних кампаній. Подано рекомендації щодо ефективних відносин з журналістами, комунікації з цільовими аудиторіями.*

Як люди дізнаються, що у бібліотеці діє Хаб цифрової освіти, що саме тут можна отримати послуги, корисні для громадян? Для цього необхідно розповісти про діяльність Хаба, тобто провести PR-кампанію, яка стане невід'ємною частиною маркетингової діяльності бібліотеки.

**Паблік рілейшнз (Public Relations – PR)**, або зв'язки з громадськістю, це систематична комунікативна діяльність організації, спрямована на зміну переконань, ставлення та поведінки різних груп людей (цільової аудиторії) стосовно організації, налагодження гармонійних і доброзичливих відносин між установою і громадськістю на основі оперативної і достатньої інформації.

Метою PR-кампанії бібліотек з інформування про роботу Хаба цифрової освіти у бібліотеці є підвищення обізнаності населення про можливість отримати послуги та нові знання за допомогою кваліфікованих бібліотекарів, що сприятиме підвищенню цифрової обізнаності громадян.

Успішна реалізація PR-діяльності полягає у плануванні роботи і систематичному її виконанні, аналізі ефективності комунікації.

**PR-діяльність об'єднує 4 етапи, які є взаємопов'язаними.**

### **1. Дослідження**

Включає в себе аналіз ситуації, формулювання проблеми. Здійснення моніторингу всього спектру медіа допоможе дізнатися про ставлення суспільства, громади (влади, громадськості, користувачів бібліотеки) до питань, якими займається Хаб цифрової освіти. За допомогою збирання, аналізу та обробки інформації можна виявити позитивні і негативні чинники, проблеми, що допоможе ефективно спланувати PR-діяльність.

Важливо на етапі дослідження виявити в бібліотеці тих працівників, які будуть найефективнішими комунікаторами для вирішення цілей PR-кампанії, мають комунікативні навички та психологічну готовність до роботи з зовнішнім середовищем. Такими можуть бути координатор/ка Хаба цифрової освіти, директор і його/її заступники, керівники відділів, які працюють з цільовими аудиторіями.

### **2. Планування**

На етапі планування фактично закладаються напрями майбутньої діяльності, визначаються конкретні заходи чи прийоми для досягнення поставленої мети. Важливо визначити цілі, які можуть бути як першочерговими, так і довготривалими, однак, у кожному випадку важливо визначити часові рамки. Складання оперативного медіаплану допоможе висвітлити питання діяльності Хаба цифрової освіти з різних боків, урахувати всі цільові аудиторії, залучити різні типи медіа для комунікації, ефективно використати соціальні мережі, оптимізувати ресурси бібліотеки. Медіаплан має відповідати основній стратегії діяльності бібліотеки, але бути гнучким.

### **3. Виконання**

Цей етап пов'язаний із реалізацією конкретних заходів, завдання яких – нагадати, повідомити про Хаб цифрової

освіти у бібліотеці максимальній кількості користувачів, сприяти створенню позитивного іміджу та репутації, рекламі його послуг. Тут необхідна чітка організація: координація дій всіх учасників процесу комунікації, визначення ролей, формулювання завдань, контроль часу їхнього виконання.

#### **4. Оцінка ефективності**

Важливою є не лише оцінка результатів реалізації PR-кампанії, але й здійснення контролю, коли вона набирає обертів. Моніторинг під час кампанії дозволяє редагувати початковий план, враховуючи при цьому зворотний зв'язок, реакції цільової аудиторії.

Не бійтеся змінювати плани. Вчасно зрозуміти, що обрана тактика не досягає результату або втрачає актуальність, і змінити напрямок, важливіше, ніж витратити час і ресурси на виконання складеного раніше плану. Не забудьте вчасно повідомити про зміни всій команді і пояснити, чому ви це зробили.

Критерії оцінки обов'язково повинні визначатися до початку реалізації кампанії. Для Хаба цифрової освіти у бібліотеці критеріями можуть бути кількість і якість публікацій про його діяльність у медіа; кількість читачів, телеглядачів, радіослухачів (потенційних та реальних) у засобах масової інформації (ЗМІ); збільшення кількості користувачів, партнерів, спонсорів тощо. Вважається, що головною передумовою успішного виконання такої роботи є постійне відстеження різноманітних каналів інформації та фіксування ходу реалізації кампанії.

Після завершення PR-кампанії варто чесно проаналізувати: що вийшло, а що ні, виявити «слабкі місця» і продумати, як їх усунути, врахувати це у подальшому плануванні діяльності.

PR-кампанія — це система, в якій складники міцно пов'язані між собою. Якщо ви не заповнюєте простір потрібною інформацією або робите це з затримками, не систематично, аудиторія заповнить цю прогалину самотійно.

## Комунікація з цільовою аудиторією Хаба цифрової освіти

**Комунікація** — це процес активної взаємодії між людьми, що передбачає інформаційний обмін. У структурі будь-якої комунікації розрізняють п'ять основних функціональних компонентів, розташованих у лінійній послідовності:

- джерело інформації (адресант), що генерує повідомлення для передачі;
- передавач, який перетворює повідомлення в сигнали, передані деяким каналом зв'язку;
- канал зв'язку;
- приймач інформації, декодує сигнали і переводить їх у повідомлення;
- одержувач інформації (адресат), якому призначено повідомлення.

Перед тим, як розпочати комунікацію, задайте собі запитання:

- Навіщо я це пишу, комунікую?
- Для кого?
- Для якої аудиторії?

Цільовими аудиторіями для повідомлень можуть бути люди різних вікових категорій, професій та роду діяльності, інтересів. Це можуть бути журналісти, лідери громади, спонсори, представники органів державної влади та місцевого самоврядування, партнери, блогери, ВПО та інші групи.

Аналіз цільових аудиторій передбачає визначення груп, які є одержувачами повідомлень. Це допоможе краще зрозуміти, кому (група людей), що (зміст) і яким чином сказати (форма), як донести ключове повідомлення.

**Меседж або ключове повідомлення** — найважливіша ідея, яку має винести з прес-релізу, статті, блогу, інтерв'ю або іншого повідомлення цільова аудиторія.

## Ефективний меседж:

- чіткий;
- стислий;
- висловлений зрозумілою для аудиторії мовою;
- викликає позитивні асоціації;
- підкріплений фактами;
- працює на базові меседжі вашої установи, Хаба цифрової освіти.

## Приклади меседжів

*Невдалий:* «Жодна електронна книга не замінить живу» – протиставлення живої книги електронній, що розділяє аудиторію. Рекомендується не протиставляти одне іншому, краще поєднувати поняття.

*Вдалий:* «Головне, щоб люди читали. Комусь це зручно робити з екрана монітора, хтось звик до друкованої книжки. У нашій бібліотеці є і те, й інше».

## Поради для створення ключового повідомлення:

- створюється індивідуально;
- показує реальну користь;
- пишеться доступною мовою;
- протидіє впливам конкуруючих меседжів.

*Рекомендації:* розказати про вигоду, користь, яку отримують користувачі бібліотеки; звернутися до кожної цільової аудиторії окремо; назвати послуги, які можна отримати у Хабі цифрової освіти, причому чим актуальніші, тим краще. Наголосити, що і допомогу, і знання у бібліотеці можна отримати безкоштовно, що тут є доступ до Інтернету, до комп'ютера, а головне, що у сучасній бібліотеці працюють доброзичливі, технічно підготовлені бібліотекарі, які завжди прийдуть вам на допомогу. Ще один важливий меседж: «Шукайте найближчу до вас бібліотеку, там вам допоможуть».



## Визначення каналів поширення інформації

Інформацію про послуги Хабу цифрової освіти можна поширювати через засоби масової інформації, соціальні мережі, рекламу, заходи, особисте спілкування тощо. Найефективнішим засобом комунікації є залучення та співпраця зі ЗМІ.

**Засоби масової інформації, ЗМІ, медіа** – платформи і канали, які збирають, обробляють та поширюють інформацію для масових та локальних аудиторій, використовуючи різноманітні технічні засоби. Йдеться про газети, журнали, радіостанції, телеканали, інформаційні служби, онлайн-видання тощо (джерело: Велика українська енциклопедія <https://vue.gov.ua>).

З'ясуйте, які ЗМІ працюють у вашому регіоні, проаналізуйте їхню цільову аудиторію. Важливо розуміти, що ваша кінцева ціль – не журналісти, а їхня аудиторія, адже мета комунікації зі ЗМІ: шляхом досягнення ширшої аудиторії допомогти вирішити ті проблеми, яким присвячує свою діяльність Хаб цифрової освіти.

З'явитися в телерадіоефірі чи у газеті не є метою – будь-яке медіа є лише ретранслятором, який поширює ваше повідомлення або інформацію. Ваша кінцева мета – донести це повідомлення до уваги тих людей, задля блага яких ви працюєте.

Для того, щоб запросити ЗМІ взяти інтерв'ю, розповісти історію, як аргумент, використовується **інформаційний привід**. З точки зору маркетингу, головна мета інформаційного приводу – просування інформації, що формує громадську думку з того чи іншого питання.

Які ж інформаційні приводи, що популяризують діяльність Хаба цифрової освіти, можуть зацікавити журналістів? Це не лише заходи. Залежно від цільової аудиторії, інфоприводом може стати фактично все – як внутрішні процеси Хаба у бібліотеці, так і зовнішні події, більшість з яких може організувати

практично будь-яка бібліотека. Наведемо деякі з них, які ви можете самостійно доповнити власними прикладами:

- *Події у Хабі цифрової освіти у бібліотеці:* відкриття Хаба; призначення; ювілейні заходи; історія; участь у виставці, конференції, форумі, семінарі; відкриття нових відділів, сервісів; презентація послуг; візит гостей; історії успіху працівників; конкурси; робота над ініціативами і проєктами; результати діяльності Хаба цифрової освіти у бібліотеці (найрізноманітніші показники) тощо.
- *Новини:* презентація серіалів платформи «Дія. Цифрова освіта»; зміна в асортименті послуг; модернізація ресурсів та послуг; нові напрямки діяльності; унікальні послуги; тестування інформаційного продукту (послуги).
- *Ініціативи Хаба цифрової освіти:* заходи (тренінги, семінари, вебінари, майстер-класи, акції тощо); соціальні проєкти та ініціативи; спонсорство (інформаційне, технічне, матеріальне); прес-заходи для ЗМІ; ведення колонки / рубрики у ЗМІ, на сайті, блозі; участь у заходах громади.
- *Турбота про користувачів:* історії успіху користувачів, адже зазвичай люди люблять цікавитися історіями інших людей; вирішення у Хабі цифрової освіти важливих проблем користувачів, розповідь про досвід у вирішенні подібних проблем; поліпшення сервісу обслуговування (наприклад, Хаб почав працювати з 8.00 або у вихідні); проведення консультацій, навчання для користувачів; нові канали консультування; проведення опитувань користувачів на предмет задоволення якістю надання послуг.
- *Дослідження й аналітика:* внутрішні дослідження роботи Хаба цифрової освіти, які свідчать про зростання якості обслуговування і послуг; проведення досліджень і публікація їхніх результатів; інфографіка на актуальні теми; порівняльний аналіз результатів роботи в різні періоди.

- *Новини партнерів*: взаємодія з владою; партнерство з іншими закладами, організаціями чи окремими людьми; оголошення цілей роботи з партнерами; спільні проєкти; обмін досвідом; підведення підсумків роботи.
- *Стратегічні новини*: освоєння нових аудиторій; розширення мережі; оголошення нових цілей і завдань, стратегії розвитку; вирішення певної проблеми у Хабі; проведення ребрендингу; плани на рік, на квартал, на місяць.
- *Реакція на зовнішні події*: коментарі до поточних подій з тематики діяльності, прогнози і сценарії розвитку; заява позиції бібліотеки з актуального питання; коментарі до результатів опитувань громадської думки.

Інформаційний привід повинен бути актуальним, не випадати з поточного порядку денного, бажано, щоб він був цікавий безпосередньо сьогодні. Натривалість інфоприводу впливають зацікавленість спільноти, популярність обговорюваного предмета та актуальність і користь новини.

У сучасній лавині інформації новина зазвичай привертає увагу недовго, тому необхідно намагатися підтримувати інтерес цільової аудиторії або постійно його оновлювати, використовуючи різноманітні інфоприводи.

Отже, підсумуємо:

- 1) необхідно використовувати різні джерела комунікації, щоб здійснити трансляцію повідомлень для різних типів аудиторій;
- 2) ключові повідомлення мають бути узгодженими між учасниками PR-кампанії і працювати на базові меседжі бібліотеки / Хаба, іншими словами – «одна організація – один голос»;
- 3) основною вимогою до організаторів процесу комунікації є те, щоб ПРОСУВАТИ НЕ СЕБЕ І СВОЮ ОРГАНІЗАЦІЮ, а саму ПОДІЮ, НОВИНУ, ПОСЛУГУ, що покладена в основу PR-кампанії;

4) здійснення взаємодії з цільовими групами – це не розповсюдження інформації, а саме **комунікація** – двосторонній процес, в якому джерело і аудиторія виступають як рівноправні, взаємо зацікавлені партнери.

## Будуємо ефективні відносини з журналістами

Починаючи співпрацю зі ЗМІ, потрібно пам'ятати, що привернути увагу цільової аудиторії та вплинути на громадську думку можна, якщо висвітлення відбуватимуться регулярно та систематично.

На *першому етапі* важливо дослідити, які ЗМІ працюють в громаді, в регіоні. Для зручності, рекомендується скласти картотеку або інформаційний паспорт, у якому зазначити:

- вид ЗМІ (радіо, телебачення, друковане періодичне видання, онлайн-видання) та його характеристики (тираж, аудиторія, спрямованість, періодичність тощо);
- назва та регіон розповсюдження;
- контактна особа, посада;
- канал комунікації (телефон, електронна адреса, сторінка в соцмережі).

Дізнайтеся, хто з журналістів пише про суспільне життя, і проаналізуйте, наскільки вони обізнані або необізнані з тематикою діяльності бібліотеки загалом і Хаба цифрової освіти зокрема? Подумайте, що з того, що ви робите, може зацікавити їх найбільше і яким чином їм найкраще донести інформацію про цю діяльність? Сформууйте картотеку лояльних та потенційно зацікавлених журналістів. Підтримуйте та постійно оновлюйте базу контактів журналістів.

На *другому етапі* визначте людину або групу людей, які будуть відповідати за роботу з журналістами.

*Третій етап* – планування роботи з медіа. Напишіть оперативний медіаплан, в якому продумайте формат різних заходів для представників медіа.

Під час *четвертого етапу* проаналізуйте результат з точки зору тих матеріалів, які вийшли в ефір чи друком.

**Медіаплан** — це документ, в якому прописані особливості проведення PR-кампанії, план появи публікації в засобах масової інформації.

**Медіапланування** — це процес складання медіаплану, основа якого полягає у виборі медіаносіїв (телебачення, радіо, інтернет, оголошення) для донесення повідомлень про Хаб цифрової освіти у сучасній бібліотеці.

**Стратегічне медіапланування** — це частина маркетингу, яка забезпечує контакт цільових аудиторій з медіаповідомленням про послуги бібліотеки.

Універсального шаблону медіаплану не існує. Проте, на відміну від планування заходів у бібліотеці, в медіаплані обов'язково необхідно передбачити перелік медіа, які планується залучити, мету та цільові аудиторії, стратегію, календар, бюджет (якщо такий передбачений), збір та аналіз висвітлень.

Якщо немає медіаплану, все доводиться тримати в голові, важко координувати діяльність та оцінювати результати. Натомість правильне планування - половина успіху справи.

Перед початком складання медіаплану задайте собі запитання:

- Яке конкретне завдання перед собою ставимо, терміни виконання?
- Як завдання співвідноситься з місією бібліотеки, завданнями Хаба цифрової освіти?
- Хто є нашими цільовими аудиторіями і яке наше завдання стосовно кожної з них?
- Визначитися щодо пунктів медіаплану (завжди можна щось додати чи змінити).
- В яку аудиторію і в який спосіб ми збираємося «влучити»?
- Які меседжі використовуємо?

- Які канали комунікації плануємо задіяти, як використовуємо соціальні медіа?
- Як вимірюватимемо результат? За допомогою яких показників оцінюватимемо ефективність?
- Хто за що відповідає?

### Складання медіаплану Хаба цифрової освіти бібліотеки (примірний варіант)

	Захід 1 (слоган, сутність, формат, цільова аудиторія)	Захід 2 (слоган, сутність, формат, цільова аудиторія)	Історія успіху користувача (стисло)
Які ЗМІ запросимо?			
<b>Мета запрошення медіа.</b> Чому хочемо опублікувати саме ці послуги, досягнення та інновації?			
<b>Стратегія.</b> Що робити, щоб залучити медіа? Як використовуємо соцмережі?			
<b>Календар</b>			
<b>Збір та аналіз висвітлень</b>			

З одного боку, медіа щодня шукають нові історії, з іншого – журналісти постійно отримують інформацію. Новини є основою журналістики і для їхнього подання використовуються певні правила, які варто знати, щоб зацікавити ЗМІ.

Журналістам потрібні:

- новизна;
- актуальність теми для їхньої аудиторії;
- достовірність та факти;
- аспект теми, який в даний час висвітлюється в ЗМІ;
- унікальність, незвичність, сенсаційність;
- людський інтерес;
- різні погляди на проблему, думка експерта;
- знаменитості.

Журналісти не люблять:

- загальні фрази;
- канцелярську лексику та специфічну термінологію;
- багато статистичних даних;
- брехню і приховування фактів;
- самопіар.

Гарні стосунки з медіа – це компроміс між вашими та їхніми інтересами.

## Ділове листування зі ЗМІ

Електронна пошта – офіційний та ефективний засіб спілкування. Ділова електронна адреса – це ваше обличчя. Те, як ви будете оформляти ділову переписку, може вплинути на рішення – співпрацювати з вами чи відмовити.

*Поради:*

- поле **Кому** заповнюйте лише тоді, коли перевірите своє повідомлення та переконаєтеся, що воно готове до відправлення;
- використовуйте персональне розсилання або застосовуйте функцію «прихована копія», щоб не порушувати приватність електронних адрес, які побачать всі адресати. А якщо в списку будуть видання, що конкурують між собою, то вам можуть відмовити у співпраці саме з цієї причини;
- обов'язково заповнюйте поле **Тема**, інакше ваш лист може залишитися непрочитаним. У полі стисло зазначайте тематику листа;
- супровідний лист в тілі електронного листа почніть з привітання і короткої інформації про зміст листа, про додатки, які надсилаєте – так буде зручно журналісту;
- не забувайте про підпис, де вказується повне ім'я, посада, контактні телефони та електронна адреса;

- називайте текстові файли та фото, які прикріплюєте до листа, унікальними зрозумілими іменами. Наприклад, ім'я файла «Документ 1», «Фото 1», або «IMG\_0002» є небажаним, натомість краще назвати «Бібліотека Хмельницького\_Презентація Хаба цифрової освіти» тощо.

### *Зверніть увагу:*

- не відправляйте фотографії, вставлені в документі Word;
- не надсилайте неякісні, розмиті фотографії;
- уникайте надмірної кількості додатків або великих файлів. Зазвичай журналістам достатньо 1-3 якісні фотографії; перевага надається фото, які відображають емоції, а не кількість присутніх;
- при передачі даних великого обсягу, наприклад відео, домовтеся з отримувачем, у який зручний для нього спосіб це зробити;
- якщо є можливість, зателефонуйте або повідомте у месенджер журналісту про лист; при потребі – продублюйте інформацію через інші канали комунікації, зручні для журналіста.

### **Ефективні інструменти комунікації з журналістами:**

**Прес-анонс (за тиждень, за 2 дні)** – повідомлення для ЗМІ про заплановану подію. Розсилається за підготовленим списком контактів, а також може поширюватися через посередників (інформагенції, сайти органів влади та партнерів, новинні портали, користувачів соцмереж). У прес-анонсі можна вказати, що ви очікуєте від журналістів: проанонсувати подію чи взяти участь і висвітлити її.

**Прес-реліз (у день заходу)** – повідомлення про подію, що проходить/відбулась,яке містить більше інформації. Роздається журналістам, котрі відвідають захід, або розсилається поштою.



**Пост-реліз (у день заходу або на наступний день)** – розширене та доповнене повідомлення про подію, що відбулась. Оперативно розсилається журналістам до того, як вони завершать роботу над матеріалами про подію.

**Прес-пакет** – комплект інформаційних матеріалів для розширеного висвітлення у ЗМІ (буклети, програми, історія організації/події/учасників, відповіді на поширені запитання, фото, відеоматеріали тощо).

## Написання прес-релізу

Прес-реліз – найважливіший документ, підготовлений для журналістів. Змістом прес-релізу є інформаційний привід.

Важливо розрізняти поняття «прес-реліз» та «інформаційний привід». У першому випадку маємо на увазі безпосередньо офіційний текст, що містить новини. Інфопривід – це головна тема даного повідомлення, що змушує обговорювати цей прес-реліз. В ідеалі, інформаційний привід представлений лаконічно, включає важливі факти, відображає суть і описує вигоду для цільової аудиторії, що є основним завданням PR-кампанії. Головне – передати ключове повідомлення (меседж).

Прес-реліз пишеться у минулому часі, як про подію, яка відбулася. У ньому наводяться точні назви, повні імена та прізвища, дати, цифри. Існує практика роздавати прес-релізи журналістам до початку заходу. Важливо вказати контактні дані особи, до якої можна звернутися за роз'ясненнями і уточненнями. Відсилаючи прес-реліз електронною поштою, до нього можна додавати фото, відео, корисні посилання та файли, графіки і таблиці з даними.

Прес-релізи можна виставляти в Інтернеті (на сайті, в соцмережах). Крім журналістів, прес-релізи можна роздавати партнерам, представникам прес-служб органів влади, присутнім, які потім будуть писати про подію на своїх ресурсах, в соцмережах.

Питання, які треба собі поставити перед написанням прес-релізу:

- Для кого я його готую?
- Що є найголовнішим у прес-релізі (новинним приводом, «гачком»)?
- Які у мене є факти на підтвердження того, про що йдеться в прес-релізі?

Структура прес-релізу – обернена піраміда. Спочатку стисло викладається суть новини, потім її найважливіші подробиці. Прес-реліз включає в себе заголовок, лід (перший абзац), основний текст, довідкову інформацію та контакти.

Вступна частина («лід» – з *англ. lead paragraph*) – це суть повідомлення, яку називають правилом 6W, адже має відповідати на 6 запитань, наприклад:

**ХТО (who)** / основні люди чи організації у повідомленні / – Лікарі амбулаторії №3 міста X

**ЩО (what)** / новини, які мають дізнатися ЗМІ та читачі / – навчалися особливостям роботи в медичних інформаційних системах

**ДЕ (where)** / місце, якщо це подія / – в Хабі цифрової освіти у бібліотеці

**КОЛИ (when)** / дата, день тижня, час / – 26 жовтня

**ЧОМУ (why)** / чому це повідомлення є важливим / – щоб краще обслуговувати пацієнтів

**ЯК (how)** – пройшли навчальний курс для медиків на платформі «Дія. Цифрова освіта».

Основна частина має бути розвитком повідомлення, викладеного у вступі, та передавати зміст повідомлення. Додайте вдалу авторитетну цитату в теперішньому часі, яка підсилює ключове повідомлення.

Підготуйте шаблон прес-релізу вашої бібліотеки на комп'ютері: включіть логотип, гасло, адресу, електронну пошту, контактні телефони, адресу вебсайту, соціальних мереж тощо.



Мал. 5. Структура прес-релізу

### **Корисні поради для написання прес-релізу:**

- Журналіст проглядає прес-реліз протягом 5 секунд, тому найголовніше пишеться на початку.
- Заголовок – простий та інформативний, бажано, в один рядок.
- Додайте вдалу авторитетну цитату в теперішньому часі, яка передає ключове повідомлення.
- Не використовуйте багато статистики, уникайте спеціальної та бюрократичної лексики й аббревіатур, офіціозу.
- Оптимальний розмір кожного абзацу – 3–4 рядки.
- Не скорочуйте власні назви, пишеться ПІБ повністю.
- Описуйте подію нейтральним тоном. Спрощуйте складні речення.

Логотип організації, адреса, телефон, e-mail, сайт	
ПРЕС-РЕЛІЗ	
	Дата прес-релізу
ЗАГОЛОВОК	
по можливості одним рядком (привабливий та інформативний)	
ЛІД: ХТО, ЩО, ДЕ, КОЛИ, ЧОМУ? Найважливіша частина прес-релізу, що містить основні моменти повідомлення	
ОСНОВНИЙ ТЕКСТ: продовження та розвиток вступної частини. Не забувайте про цитати!	
ДОВІДКА: Додаткова інформація, якщо необхідно - статистика	
За додатковою інформацією звертайтеся ... (Ім'я, телефон, ел. пошта контактної особи)	

Мал. 6. Шаблон прес-релізу

- Не варто повідомляти про всі події, які сталися в бібліотеці за минулий рік, якщо це не огляд заходів.
- Намагайтеся вкластися в одну сторінку. У жодному разі прес-реліз не повинен перевищувати дві сторінки.
- Не починайте прес-реліз із загальної інформації про бібліотеку – це має бути довідковою інформацією.
- Вкажіть номер мобільного телефону контактної особи, щоб надати подробиці журналісту в неробочий час.

### Коли прес-реліз не приносить очікуваного результату?

- Прес-реліз не містить цікавих новин, зміст релізу нудний.
- Справжні новини заховані занадто глибоко в релізі.
- Занадто багато спеціальної лексики.
- Прес-реліз погано сформульований та не відповідає профілю ЗМІ.
- Реліз запізнюється чи не потрапляє до потрібної людини.

- На дзвінки журналістів не відповідають належним чином.

При комунікації з журналістами ви даватимете інтерв'ю. Пропонуємо деякі рекомендації, які допоможуть почуватися впевнено:

1. Підготуйте ключові повідомлення (меседжі) і намагайтеся озвучити їх на початку інтерв'ю.
2. Переконайтеся в тому, що журналіст точно знає, як вас представити (ім'я, посада).
3. Відповідайте лаконічно і чітко. Відповіді можуть бути більш розлогими для друкованих медіа, стислими для ТБ, і ще більш стислими для радіо (бо слухачі вас не бачать). Навіть для газетного інтерв'ю, підготуйте влучні яскраві фрази.
4. Говоріть повними реченнями та мовою, зрозумілою аудиторії. В жодному разі не удавайтеся до професійної лексики чи аббревіатур, пояснюйте простими словами. Уявляйте людину, для якої ви розповідаєте.
5. Використовуйте життєві приклади, історії, щоб оживити свою розповідь.
6. Якщо вам ставлять провокативне запитання, не втрачайте рівноваги. Застосуйте прийом: нейтралізуючий буфер (перефразування запитання).
7. Говоріть динамічно: вживайте більше дієслів, ніж іменників. Не вживайте довгих речень.
8. Не зловживайте цифрами і наводьте їх у порівнянні. Наприклад, «кожний п'ятий» сприймається краще, ніж «20% людей».
9. На ТБ звертають увагу на картинку, тому те, як ви виглядаєте і поведетеся перед камерою, справляє на аудиторію більше враження ніж те, що ви говорите.
10. Ніколи не дивіться в камеру, якщо ви знаходитесь в одному приміщенні з журналістом. Дивіться весь час на співрозмовника.

11. Перед початком інтерв'ю поцікавтеся, яким буде перше запитання.
12. На радіо звертають увагу на голос, тому усміхайтеся, говоріть жваво та енергійно, щоб розмова звучала як неформальне спілкування двох людей.
13. Навіть якщо теле- чи радіоінтерв'ю вже завершилося, не забувайте, що мікрофон і камери все ще можуть працювати.

Впевнені, що ви врахуєте всі рекомендації, уникнете помилок і робота Хаба цифрової освіти буде висвітлена у ЗМІ належним чином. Бажаємо ефективної комунікації!

### *Джерела:*

1. Королько В. Г. Паблік рилейшнз. Наукові основи, методика, практика: підручник. — 2-ге вид., допов. — Київ : Видавничий дім «Скарби», 2001. — 400 с.
2. Лівін М. Сторітелінг для очей, вух і серця. — 3-тє вид. — Київ : Наш Формат, 2022. — 184 с.
3. Робота піар-клубів бібліотек в умовах децентралізації «Моя громада — мій добробут»: методичні рекомендації. Документ [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.irex.org/sites/default/files/pdf/pulse-facilitators-manual-library-press-clubs.pdf> (дата звернення: 1 лютого 2023 р.).
4. Соціальні медіа для журналістів. Редакційна робота з Facebook, Twitter & Co / За загал. ред. В. Ф. Іванова ; пер. з нім. В. Климченко. — Київ : Академія української преси, Центр вільної преси, 2018. — 198 с.

## Розділ 4.

# Компетентності бібліотекаря-менеджера цифрової освіти

---

Головний пріоритет роботи Хабів цифрової освіти – якісно надавати громадянам послуги з підвищення рівня цифрової грамотності. Перелік та обсяг цих послуг визначається згідно з потребами громади та спроможності бібліотеки. Важливою умовою роботи Хабів є професійна підготовка працівників. Саме рівень компетентності фахівця впливає на функціонування та подальший розвиток Хаба незалежно від обраної моделі роботи або розміру бібліотеки.

Працівник Хаба повинен мати високий рівень цифрових, комунікативних та педагогічних компетентностей. Зважаючи на поставлені перед Хабами завдання, саме розвиток цифрових навичок є пріоритетним у підготовці фахівця.

Перш ніж перевіряти рівень цифрових компетентностей працівника Хаба, необхідно визначитися з їхнім переліком. Досить часто при визначенні рівня комп'ютерних навичок ви могли чути або вживати словосполучення «впевнений користувач ПК». Це дуже широке поняття, яке не дає розуміння про фактичні знання фахівця. Наразі є більш структурований підхід до визначення переліку необхідних цифрових навичок.

Одним з найважливіших документів в діяльності Хаба є [Рамка цифрових компетентностей для громадян України](#) (далі – Рамка), розроблена Міністерством цифрової трансформації України. При підготовці Рамки за основу було взято європейську концептуально-еталонну модель цифрових компетентностей для громадян [DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens](#) та рекомендації у сфері цифрових компетентностей від європейських та міжнародних інституцій.

Згідно з дескрипторами цифрових компетентностей, у перелік знань, умінь і навичок у різних сферах застосування цифрового контенту введено питання як мінімально необхідного рівня комп'ютерної грамотності, зокрема щодо розуміння і реалізації окремих операцій і функцій з цифровими пристроями, так і вищої складності, аж до розробки і створення власного цифрового контенту, його аналізу та оптимізації.

Рамка є обов'язковим для вивчення документом як для майбутніх Хабів, так і для вже існуючих. Як визначає Міністерство цифрової трансформації, Рамку та її опис певною мірою можна вважати стандартом та довідником із цифрових компетентностей.

Хаби цифрової освіти можуть використовувати Рамку для:

- визначення напрямків роботи бібліотеки з питань розвитку цифрових навичок громадян;
- планування освітніх та соціальних ініціатив з метою підвищення рівня цифрової грамотності громадян;
- створення програм навчання, тренінгів тощо;
- створення інформаційних продуктів;
- внесення змін до посадових вимог;
- проведення сертифікації, тестування, опитування, атестації тощо;
- визначення рівня володіння цифровими компетентностями та підвищення рівня власної цифрової компетентності працівниками Хабів.

Наразі Рамка містить 6 сфер, 30 компетентностей та 6 рівнів володіння цифровими навичками. До сфер відносяться:

- C0: Основи комп'ютерної грамотності.
- C1: Інформаційна грамотність. Вміння працювати з даними.
- C2. Створення цифрового контенту.
- C3. Комунікація та взаємодія у цифровому суспільстві.



- C4. Безпека в цифровому середовищі.
- C5. Розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя.

Кожна зі сфер має 6 рівнів володіння.

Таблиця 3. Рамка цифрових компетентностей для населення України

Рівні володіння	Складність завдання	Автономність роботи	Пізнавальний домен	
Базовий	A1	Прості завдання	З керівником	Запам'ятовування
	A2	Прості завдання	Самостійно, або з керівником за необхідності	Запам'ятовування
Середній	B1	Чітко визначені і шаблонні завдання, прості проблеми	Самостійно	Розуміння
	B2	Завдання та чітко визначені нешаблонні проблеми	Самостійно і відповідно до власних потреб	Розуміння
Високий	C1	Завдання та проблеми різного ступеня складності	Керує роботою інших користувачів	Застосування та оцінювання
	C2	Складні завдання з обмеженим колом можливих рішень	Інтегрований внесок у професійну практику та керування іншими користувачами	Оцінювання та творчість

У Рамці чітко прописані всі цифрові навички, якими має володіти працівник Хаба. Оскільки головним завданням Хаба є сприяння підвищенню рівня цифрової грамотності населення України, працівники Хаба повинні мати високий рівень володіння цифровими навичками (C1 або C2) у всіх сферах компетентностей.

Окрім Рамки цифрових компетентностей для громадян України, рекомендуємо переглянути професійні рамки цифрових компетентностей, які ви також можете знайти на сайті «Дія. Цифрова освіта»:

- [Рамка цифрової компетентності педагогічних й науково-педагогічних працівників](#). Оскільки фахівці Хаба можуть

надавати навчальні послуги, буде корисно переглянути професійну рамку вчителів та викладачів закладів освіти. Рамка допоможе ознайомитися з вимогами щодо рівня їхніх цифрових навичок, що поглибить розуміння необхідного рівня підготовки тренерів Хабів. Також рамка стане у нагоді при створенні навчальних програм для підвищення рівня професійних компетентностей бібліотечних фахівців.

- [Рамка цифрових компетентностей для держслужбовців.](#) Розуміння вимог щодо рівня цифрових компетентностей державних службовців може допомогти у комунікації з представниками державних органів та розвитку співпраці з ними. Також рамка допоможе у створенні навчальних програм для підвищення кваліфікації держслужбовців, якщо бібліотека працює у цьому напрямку.
- [Рамка цифрових компетентностей для підприємців.](#) Досить часто на базі бібліотек проводяться різноманітні тренінги для підприємців. Особливо це стосується опанування сучасних технологій та сервісів для полегшення підприємницької діяльності. Вивчення відповідної рамки допоможе у створенні навчальних програм.

## Тестування

Для визначення рівня цифрових компетентностей фахівця рекомендовано пройти відповідні тестування. Залежно від отриманих результатів та професійних потреб працівника Хаба, формується індивідуальний план навчання.

Насамперед, фахівець Хаба повинен пройти тестування на сайті «Дія. Цифрова освіта». Це необхідно не тільки для перевірки власного рівня цифрової грамотності, а й для розуміння структури та змісту тесту. Хаби повинні ознайомлювати користувачів з можливостями перевірки рівня власних цифрових навичок, розповідати про переваги

проходження Цифрограму, надавати обладнання для проходження тестування та консультувати щодо підвищення рівня цифрових компетентностей. Для цього працівник Хаба обов'язково повинен ознайомитися з методологією створення Цифрограма та самостійно його пройти для розуміння змісту питань. Це також може допомогти скорегувати програму навчання або надавати конкретніші рекомендації.

## Цифрограм

<https://osvita.diiia.gov.ua/digigram>

Національне тестування рівня цифрової грамотності. Завдання тесту систематизовані за сферами знань європейської рамки цифрових компетентностей DigComp 2.1. для громадян, що була адаптована українськими експертами.

Міністерство цифрової трансформації України

Цифрограм

Цей електронний сертифікат засвідчує, що **Мацієвська Ганна** пройшов/ла тестування на національній онлайн-платформі Дія.Цифрова освіта.

Рівень цифрової грамотності **Високий С1**

Загальна кількість балів **91/111**

Сфери компетентностей	Рівень	Бали
Основи комп'ютерної грамотності	Високий С2	14/15
Інформаційна грамотність, уміння працювати з даними	Високий С1	13/15
Створення цифрового контенту	Високий С1	15/21
Комунікація та взаємодія у цифровому суспільстві	Середній В2	11/15
Виявлення проблем у цифровому середовищі	Високий С2	22/24
Розв'язання проблем у цифровому середовищі та значення впровадження	Високий С1	16/21

**02 листопада 2020**

Цифрограм — це національний тест з цифрової грамотності, систематизований за сферами знань європейської рамки цифрових компетентностей DigComp 2.1 для громадян

Тест розроблено на основі комплексного, систематизованого підходу, в ньому визначено 30 цифрових компетентностей, які вимірюються за 3-ма базовими та 6-ма підрівнями. Після складання тесту кожен учасник тестування отримує електронний сертифікат, який засвідчує загальний рівень цифрової грамотності, загальну кількість набраних балів, а також кількість балів по кожній сфері компетентностей. Отриманий сертифікат можна використовувати на сайтах пошуку роботи, додавши його до резюме.

На сайті «Дія. Цифрова освіта» представлено декілька Цифрограмів:

- Цифрограм 2.0 для громадян
- Цифрограм для вчителів
- Цифрограм 1.0 для громадян
- Цифрограм для держслужбовців
- Цифрограм для медичних працівників
- ICDL Український цифровий громадянин

Всі працівники Хаба, незалежно від обов'язків, мають пройти тестування «Цифрограм для громадян». Це стосується майбутніх та чинних працівників, консультантів інтернет-центрів, тренерів тощо. Наявність сертифіката повинна бути однією з обов'язкових умов підтвердження кваліфікації фахівця. Також рекомендуємо повторно проходити Цифрограм хоча б раз на рік для підтвердження рівня цифрових компетентностей.

На час підготовки посібника (грудень 2022 року) на сайті доступні дві версії «Цифрограм для громадян»: Цифрограм 1.0 – перша версія тесту та Цифрограм 2.0 – покращена бета-версія з урахуванням усіх відгуків користувачів, зауважень та пропозицій. Рекомендуємо пройти обидва тести, але обов'язковим є Цифрограм 2.0.

Найвища оцінка за Цифрограм 2.0 – 90 балів за кількістю запитань (тест містить до 90 запитань). Орієнтовна тривалість

Рівень цифрової грамотності

**Високий С1**

Загальна кількість балів

**74/90**

Сфери компетентностей

Основи комп'ютерної грамотності

Інформаційна грамотність, уміння працювати з даними

Створення цифрового контенту

Комунікація та взаємодія у цифровому суспільстві

Безпека в цифровому середовищі

Розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя

Рівень

Бали

**Високий С1** 13/15

**Високий С1** 13/15

**Середній В2** 9/15

**Високий С2** 14/15

**Високий С2** 14/15

**Середній В2** 11/15

**26 ЖОВТНЯ 2022**

Цифрограм – це національний тест з цифрової грамотності, систематизований за сферами знань європейської рамки цифрових компетентностей DigComp. 2.1 для громадян

проходження ~40 хв. В електронному сертифікаті вказано: ваш рівень цифрової грамотності, загальна кількість набраних балів та рівень відповідно до 6-ти сфер компетентностей. Деталізація результатів допоможе визначити компетентності, рівень яких потрібно підвищити.

Детальну інформацію про результати проходження тесту ви можете побачити одразу після закінчення тесту (перед отриманням сертифікату) та у розділі «Мої сертифікати».

Для того, щоб відкрити перелік всіх отриманих сертифікатів, вам необхідно на сайті <https://osvita.dia.gov.ua/> зайти в меню «Моя сторінка» (попередньо авторизувавшись) – «Мої сертифікати». У розділі «Тести» знаходяться всі сертифікати пройдених Цифрограмів. Ви маєте можливість завантажити сертифікат, поділитися ним у соціальних мережах та переглянути результати проходження тестування (для цього натисніть «стрілочку» під назвою необхідного сертифіката).

Сертифікат Цифрограм 2.0 для  
громадян



В описі результатів тестування ви побачите: ваш загальний рівень знання, кількість набраних балів, час проходження, діаграму, яка візуально ілюструє ваші найсильніші компетентності, та детальний опис знань відповідно до кожної зі сфер компетентностей. Це допоможе визначитися з подальшим навчанням для підвищення рівня окремих компетентностей.

Тестування можна проходити декілька разів. На сайті буде збережено результати та сертифікат останнього проходження тестування.

Для додаткової перевірки рівня цифрових навичок фахівця також рекомендуємо пройти: ICDL Український цифровий громадянин, Цифрограм для вчителів (особливо рекомендуємо пройти тренерам Хабів), Цифрограм для держслужбовців.

## Додаткові тести для визначення власного рівня цифрових навичок

### Колесо цифрових компетентностей

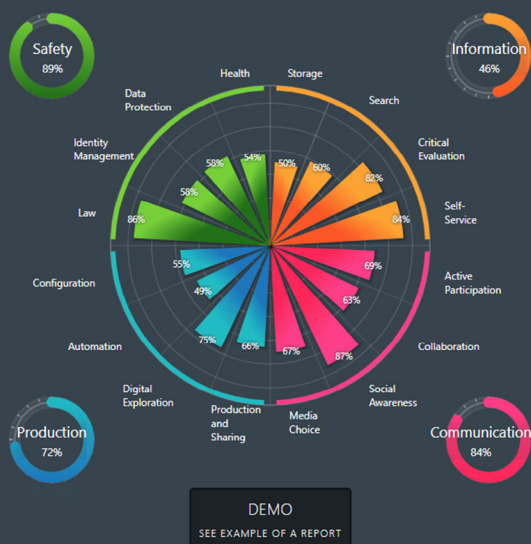
<https://digital-competence.eu/>

Це полярна діаграма, яка наочно ілюструє рівень 16-ти різних цифрових компетентностей.

Кожна колонка представляє компетентність з можливим балом від 0 до 100. Чим вищий бал, тим сильніша компетентність. По центру колеса відображається оцінка загальної цифрової компетентності.

# The Digital Competence Wheel

An interactive online tool that maps Digital Competences



[▶ START](#)  
CREATE YOUR PERSONAL DIGITAL COMPETENCE WHEEL FOR FREE

## About the Digital Competence Wheel

The Digital Competence Wheel is developed by Center for Digital Dannels, who has been specializing in digital formation and digital competences for more than 10 years.

The Wheel's purpose is to provide an overview of digital competences, and offer concrete tools to how these competences can be elevated and improved.

The Digital Competence Wheel is theoretically based on a major EU research project called DIGCOMP, derived from the European Parliament's inclusion of digital competence as one of the eight core competences for lifelong learning.

Мета Колеса цифрових компетентностей – надати огляд того, які цифрові компетенції існують і які слід вдосконалювати, а також конкретне натхнення щодо вдосконалення найбільш відповідних цифрових компетентностей.

Колесо цифрових компетентностей було розроблено Center for Digital Dannels, який займається цифровізацією та цифровою освітою з 2009 року. Теоретично базується на великому дослідницькому проекті ЄС, DIGCOMP, що впливає із визначення Європейським Парламентом цифрової компетентності як однієї з восьми основних компетентностей для навчання впродовж життя.

Для проходження тесту ви повинні оцінити себе за 7-зірковою шкалою, залежно від того, наскільки вам підходить опис. Справа не в тому, щоб поставити собі високий бал у всіх сферах, а в тому, щоб визначити свої сильні та слабкі сторони.

На сайті відсутня українська локалізація. Якщо ви не знаєте жодної із запропонованих мов, увімкніть автоматичний переклад сайту у браузері.

## Northstar Digital Literacy tests

<https://www.digitalliteracyassessment.org/>

Тестування Northstar дозволяє роботодавцям оцінити здатність працівника виконувати робочі завдання з використанням новітніх технологій.

Завдяки тесту можна перевірити ключові цифрові навички в трьох сферах:

1. Базові комп'ютерні навички – основні навички використання комп'ютера, інтернету, електронної пошти і операційних систем Windows OS та Mac OS X.
2. Базові навички використання програмного забезпечення – Word, Excel, PowerPoint.
3. Використання технологій для виконання завдань – соціальні медіа, інформаційна грамотність.

Онлайн-тест Northstar визначає не лише рівень цифрової грамотності, але й конкретні прогалини в знаннях, над якими

# Learn it, know it, show it.

Northstar Digital Literacy tests your computer skills. You can build skills in key areas, and demonstrate your knowledge by earning certificates and badges. Prepare for your future now!

Northstar is a program of



## INDIVIDUALS

## ORGANIZATIONS



### Test Your Digital Literacy

Complete any of the online assessments to see what you know.

TAKE AN ASSESSMENT



### Build Your Skills

Grow your understanding of digital literacy topics.

SEE MORE



### Become a Northstar Location

Use Northstar tools to increase digital literacy.

LEARN MORE



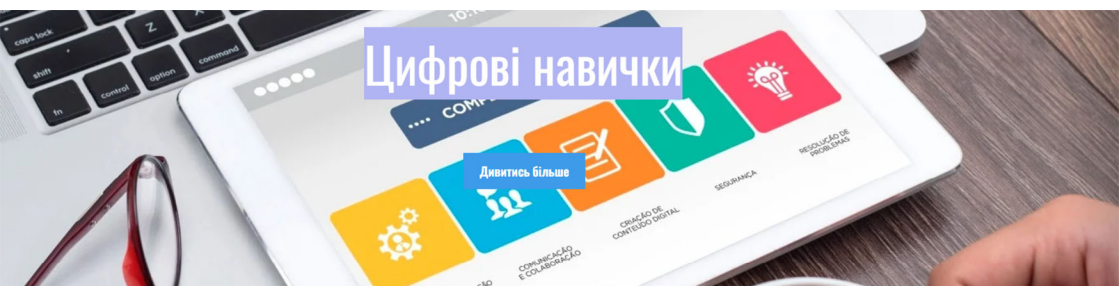
потрібно працювати. Для успішного складання тесту потрібно правильно відповісти на 90+ відсотків питань. Цей тест дуже цікавий з точки зору підходу до визначення рівня навичок. Він повністю інтерактивний.

Повноцінно використовувати сайт (отримати сертифікат) можна лише на території США. Але пройти будь-який з 14 тестів можливо і без реєстрації. Сайт англomовний, але можна увімкнути автоматичний переклад у браузері.

## DigComp

<https://www.digcomptest.eu/index.php?pg=facaSeuTeste>

Ще один цікавий тест для самооцінки власних цифрових компетентностей. DigComp – сайт, на якому централізовано зібрана інформація про цифрові компетентності як для населення загалом, так і для викладачів, а також надані інструменти для самооцінки. Представлена система самостійної оцінки рівня цифрових навичок розрахована на викладачів закладів вищої освіти, але буде цікава і для тренерів Хабів.



01.  
[Педагогі - Освіта вища](#)

02.  
[Педагогі - Всі рівні](#)

Хочете оцінити свій рівень володіння  
цифровими навичками?

На сайті також відсутня українська локалізація. Використовуйте автоматичний переклад.

## Розроблення індивідуального плану навчання

Для створення індивідуального плану навчання працівника Хаба цифрової освіти насамперед необхідно враховувати:

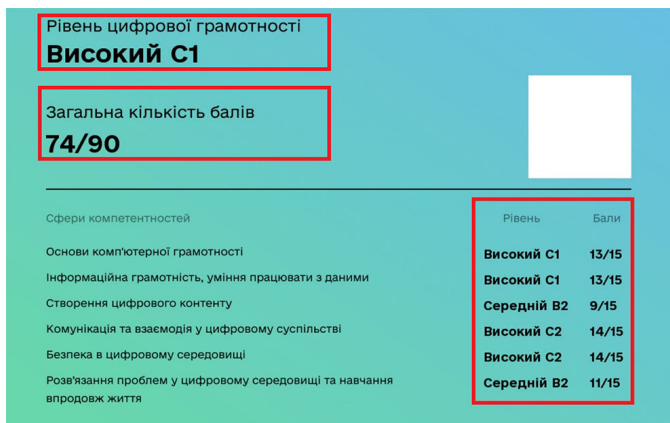
- Результати оцінювання рівня цифрових навичок.
- Перелік послуг, які надає Хаб.
- Посадові обов'язки фахівця.

**Зверніть увагу!** Навчання фахівця Хаба – це постійний процес, який потребує значної кількості часу. Підвищення кваліфікації повинно стати обов'язковим напрямком роботи працівника Хаба, що необхідно враховувати при плануванні. Фахівець повинен постійно оновлювати свої знання, відслідковувати інформацію з різних питань, підтверджувати свою кваліфікацію та актуальність знань. Тому рекомендуємо постійне навчання та підвищення кваліфікації включити в посадові обов'язки працівника Хаба та виділяти на такий напрямок роботи частину робочого часу (з урахуванням навантаження).

Важливим є підтвердження кваліфікації та актуальності знань шляхом отримання сертифікатів про проходження відповідних курсів та тренінгів. Особливо це актуально для Хабів, які планують брати участь у різноманітних проектах. Тому рекомендуємо проходити необхідне навчання хоча б раз на квартал. Проходження одного чи двох тренінгів на рік, у більшості випадків, недостатньо.

### **Аналіз результатів тестування**

Починаємо створювати план навчання відповідно до результатів тестування. Розглянемо на прикладі. Ви пройшли Цифрограм та визначили, що ваш рівень цифрової грамотності – Високий С1. Загальна кількість балів 74 з 90, що є непоганим результатом. Але ви також бачите, що декілька



сфер компетентностей мають Середній В2 рівень, що є нижчим за необхідний. При детальнішому аналізі результатів ви розумієте, рівень яких компетентностей необхідно підвищити.

На нашому прикладі ми вважаємо, що це сфера створення цифрового контенту, а саме: прогалини у розробці цифрового контенту, первинних навичках програмування та розуміння правил авторського права та ліцензій.

### Створення цифрового контенту

Ви набрали балів: 9/15

Рівень знань: Середній В2

На середньому рівні В2 ви, незалежно від інших, відповідно до власних потреб та для вирішення чітко визначених проблем, можете модифікувати, вдосконалювати, інтегрувати елементи нового контенту та інформації для створення чогось нового та оригінального.

Ви усвідомлюєте правила авторського права та ліцензій, які застосовуються до даних, цифрової інформації та контенту.

Розрізняєте цифрові інструменти та технології, які можна використовувати для створення знань та інновацій, процесів і продуктів.

- Розробка цифрового контенту 1/3
- Редагування та інтеграція цифрового контенту 3/3
- Авторське право і ліцензії 1/3
- Первинні навички програмування 1/3
- Творче використання цифрових технологій 3/3

Мал. 7. Приклад оцінювання рівня компетентностей зі створення цифрового контенту

Зрозуміло, що наразі немає необхідності підвищувати саме ці компетентності, але буде корисним розібратися в цих темах у майбутньому. Тому ви можете запланувати проходження відповідних тренінгів пізніше.

Друга сфера компетентностей, яка потребує підвищення рівня — розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя. Особливо це стосується вміння розв'язувати технічні проблеми та вирішувати життєві проблеми за допомогою цифрових технологій.

#### Розв'язання проблем у цифровому середовищі та навчання впродовж життя

Ви набрали балів: 11/15  
Рівень знань: Середній B2

На середньому рівні B2, незалежно від інших, ви можете розрізнати технічні проблеми під час роботи пристроїв та в цифрових середовищах, можете вибирати рішення для їх вирішення, можете знаходити способи регулювання та налаштування цифрових середовищ під власні потреби.

Ви знаєте, що потрібно розвивати у власній цифровій компетентності, можете порадити іншим стосовно розвитку їхньої цифрової компетентності; можете підказати іншим, як бути в курсі цифрової еволюції, де і як дізнаватись про нові технологічні рішення.

- Розв'язання технічних проблем 2/3
- Визначення потреб і їх технологічне вирішення 3/3
- Самооцінка рівня власної цифрової компетентності, виявлення та усунення прогалин 2/3
- Вирішення життєвих проблем за допомогою цифрових технологій 2/3
- Навчання протягом життя та професійний розвиток у цифровому середовищі 2/3

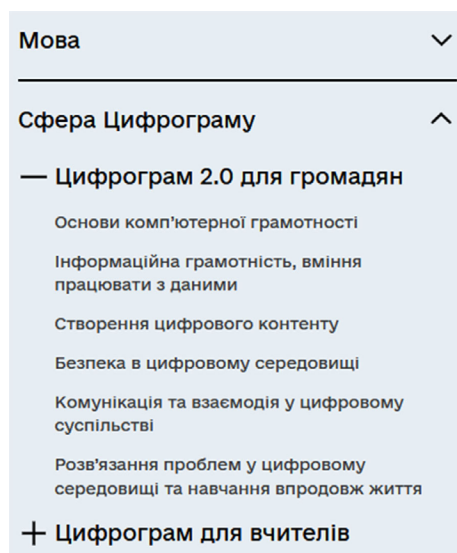
Мал. 8. Приклад оцінювання рівня компетентностей з розв'язання проблем

Рівень цих компетентностей обов'язково необхідно підвищити, оскільки ви надаєте консультації з цих питань, а також проводите навчання.

### Розробляємо індивідуальний план навчання

**Перший крок** для підвищення рівня необхідних цифрових компетентностей — переглянути відповідні освітні серіали

на порталі «Дія. Цифрова освіта». Сайт має легку навігацію та надає можливість обрати серіал відповідно до сфери компетентності. Для цього відкрийте розділ «Навчання» – «Освітні серіали». Праворуч знаходиться фільтр за темами, жанрами, мовою тощо. Нас цікавить фільтр за сферами Цифрограму. Обираємо Цифрограм 2.0 для громадян та необхідну сферу. Ми одразу побачимо перелік актуальних освітніх серіалів, які нам допоможуть підвищити рівень необхідних компетентностей.



**Зверніть увагу!** Працівник Хаба повинен прослухати освітні серіали на порталі «Дія. Цифрова освіта» не лише для підвищення власного рівня цифрових навичок, а й для ознайомлення зі змістом серіалів. Це допоможе компетентно надавати користувачам консультації щодо проходження освітніх серіалів. Також обізнаність щодо змісту серіалів допоможе у підготовці інформаційних продуктів та наданні рекомендацій. Тому рекомендуємо прослухати серіали з основних тем незалежно від рівня цифрових навичок

працівника Хаба. Ідеальний варіант – пройти всі навчальні курси на порталі «Дія. Цифрова освіта».

**Крок другий** – проходження онлайн-курсів на інших освітніх платформах. Це допоможе більш поглиблено вивчити необхідні теми. До того ж працівник Хаба має орієнтуватися у різних освітніх онлайн-платформах та можливостях, які вони пропонують для надання рекомендацій щодо самостійного навчання з різних тем.

В Україні найбільшими безкоштовними онлайн-платформами для самоосвіти є [Prometheus](#), [EdEra](#) та [БУМ](#). На їхній базі можна пройти повноцінні навчальні курси з різних тем та отримати сертифікати, які допоможуть підтвердити актуальність ваших знань.

Наприклад, ви є тренером Хаба з медіаграмотності. Окрім освітніх серіалів на порталі «Дія. Цифрова освіта», ви можете пройти наступні курси: [Very Verified: онлайн-курс з медіаграмотності \[EdEra\]](#), [Дезінформація: види, інструменти та способи захисту](#), [Інформаційна гігієна. Як розпізнати брехню в соцмережах, в інтернеті та на телебаченні](#), [Інформаційна гігієна під час війни](#), [Медіаграмотність: практичні навички](#), [Медіаграмотність для освітян](#), [Години медіаграмотності](#), [Фактчек: довіряй-перевіряй](#). Це буде досить великий обсяг знань, який допоможе готувати актуальні освітні програми та розробляти інформаційні продукти. Наявність сертифікатів, тобто підтвердження повного проходження курсу, також продемонструє ваші навички до самоосвіти.

Окрім вищевказаних освітніх онлайн-платформ, існує велика кількість менших або спеціалізованих освітніх проєктів, наприклад: [Освітній хаб міста Києва](#), [WiseCow](#), [Impactorium](#), [Зрозуміло!](#), [Google Знання](#). Кожен фахівець, особливо тренер Хаба, повинен сформувати власний перелік навчальних курсів та освітніх платформ відповідно до його сфери інтересів. Також тренерам Хаба рекомендуємо пройти курс [«Тренінг](#)

[для тренерів](#)» на сайті «Дія. Цифрова освіта». Даний курс розроблено спеціально для тренерів з цифрової освіти. Серіал має формат живих прикладів, як треба проводити та будувати заняття із цифрової грамотності для людей різного віку.

З широким переліком рекомендованих курсів ви можете ознайомитися у [методичних рекомендаціях](#), які надали фахівці Регіонального консультаційно-тренінгового центру Запорізької ОУНБ.

**Крок третій** – формування переліку ресурсів. Навчальні курси допомагають глибоко вивчити необхідні теми, але їхнього проходження не достатньо для повноцінної підготовки фахівця. Працівник Хаба має постійно моніторити профільні сайти, вивчати спеціалізовану літературу, переглядати відеоінструкції, тематичні блоги, навчальні відео тощо. Перелік джерел отримання необхідної інформації може бути досить великим, але його формування дуже важливе для підтримання належного рівня обізнаності працівника Хаба.

Повернемося до нашого прикладу. Ви – тренер з медіаграмотності. Пройшли всі необхідні онлайн-курси та маєте сертифікати. Але для створення навчальних програм вам необхідно вивчити спеціалізовану літературу, підібрати цікаві інтерактивні вправи, знайти сайти з різними прикладами тощо.

Ви можете використати готові методичні матеріали, які є на сайті [«Фільтр»](#). Це національний проєкт з медіаграмотності Міністерства культури та інформаційної політики України, заснований у 2021 році. «Фільтр» має власну онлайн-платформу, на якій зібрані кращі навчальні проєкти державних органів влади, громадських організацій, міжнародних партнерів у сфері медіаграмотності. На сайті у вільному доступі розміщено матеріали для учнів та вчителів, студентів та викладачів, а також для всіх, хто прагне зробити критичне мислення своєю щоденною навичкою. Ви можете використовувати або

адаптувати вже готові матеріали для власних тренінгів, що значно заощадить ваш час на підготовку.

Подібних ресурсів може бути багато, оберіть найактуальніші для вас. Наприклад, можете використовувати:

- **Stopfake** (<https://www.stopfake.org/uk/golovna/>)

Волонтерський інтернет-проект, створений для викриття неправдивої інформації про Україну та інші держави.

- **Вокс Україна** (<https://voxukraine.org/>)

Аналітична платформа, заснована у 2014 році групою економістів та юристів, які працюють в Україні і за кордоном. Біля витоків ініціативи стоять випускники Київської школи економіки.

- **Детектор Медіа** (<https://detector.media/>)

Портал «Детектор медіа» – єдине в Україні незалежне «медіа про медіа»: інформація про найважливіші процеси в українському і світовому медійному просторі та на медіаринку; аналіз і критика роботи вітчизняних ЗМІ; матеріали з підвищення медіаграмотності широких кіл громадян.

- Портал «[Медіаосвіта і медіаграмотність](#)» Академії Української Преси.
- **Онлайн-гра «Маніпулятор»**

Навчальна гра про маніпуляції у медіа. Зіграйте і побачите, до яких маніпуляцій вдаються не надто сумлінні журналісти, щоб збільшити аудиторію.

- **Онлайн-гра з медіаосвіти «Медіазнайко»**. Ця гра є частиною курсу з медіаграмотності для учнів загальноосвітніх шкіл і дає їм змогу дізнатися більше про інформаційне / медійне поле.
- **Фейкотрон** <https://hromadske.radio/podcasts/feykotron>

Подкаст про фейки з нашого життя.



## ● Як не стати овочем

«Як не стати овочем» вчить людину фільтрувати джерела інформації та мінімізувати вплив інформаційних вірусів на її життя.

**Крок четвертий** — навчитися працювати з усіма сайтами та застосунками, щодо яких Хаб надає консультації. Насамперед, це стосується державних сайтів та сайтів місцевого самоврядування: портал та застосунок «Дія», сайт та електронний кабінет Пенсійного фонду України, сайт Президента України та електронні петиції на ньому, сайти міністерств, сайти та електронні сервіси міських рад, інформаційна система для пацієнтів HELSI.me, сайти комунальних служб тощо.

Працівник Хаба повинен: бути зареєстрованим на порталі «Дія»; встановити та авторизуватися у застосунку «Дія»; вивчити функціонал сайту та застосунку «Дія»; ознайомитися з офіційними інструкціями на порталі «Дія» та на YouTube-каналі «Дія»; переглянути освітній серіал «[Електронний підпис](#)»; ознайомитися зі способами електронної [ідентифікації](#) на державних сайтах; ознайомитися з сайтами та застосунками, щодо яких у Хабі надаються консультації.

**Крок п'ятий** — відслідковування актуальної інформації у соціальних медіа.

Як ми вже зазначали, працівникам Хабів необхідно відслідковувати велику кількість інформації. Щоб цей процес не був занадто важким, рекомендуємо інтегрувати новини щодо необхідних вам тем у ваші повсякденні інформаційні канали. Найбільш ефективно в цьому допомагають соціальні мережі.

Для оперативного відслідковування новин стосовно державних електронних сервісів необхідно підписатися на офіційні фейсбук-сторінки [Міністерства цифрової трансформації](#), «Дія», [Кабінету Міністрів України](#). Також

не зайвим буде відслідковувати сторінки Пенсійного фонду України, Міністерства соціальної політики України, Міністерства фінансів України, Національного банку України тощо. Обов'язковим є відслідковування новин на сторінці [«Дія. Цифрова освіта»](#).

Окрім відслідковування новин від державних органів, працівник Хаба повинен підписатися на найактуальніші сторінки установ або проєктів, на яких публікуються новини з необхідних для роботи тем. Наприклад, для відслідковування новин щодо цифрової безпеки ви можете підписатися на наступні сторінки: [Digital Security School 380](#), [Лабораторія цифрової безпеки](#), [Кіберполіція](#), [Electronic Frontier Foundation \(EFF\)](#), [USAID Cybersecurity Activity](#), [Ukrainian Interbank Payment Systems Member Association «EMA»](#).

Для отримання інформації щодо інформаційної гігієни та медіаграмотності: [Як не стати овочем](#), [Детектор медіа](#), [Stopfake](#), [БезБ – Без Брехні](#), [Texty.org.ua](#), [По той бік новин](#), [Центр протидії дезінформації](#), [VoxCheck](#), [НотаЄнота](#), [Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України](#), [Фільтр. Національний проєкт з медіаграмотності](#).

Щиро бажаємо успіхів у самоосвіті, підвищенні кваліфікації та постійному професійному зростанні!

Цифрові навички сьогодні вже стають базою, без якої неможливе життя сучасної людини. А без інформаційних технологій не може існувати сучасна бібліотека. Ми з вами у творенні і розвитку сучасних бібліотек в Україні маємо враховувати обидві умови.

Хаб цифрової освіти є тим інструментом, застосовуючи який бібліотеки можуть виконувати поставлені перед ними завдання, надавати сучасні послуги, адекватно відповідати на потреби користувачів та суспільства. Особливої ваги це набуває у воєнний час, коли бібліотека в громаді чи спільноті може бути «пунктом незламності», а Хаб — іноді єдиним місцем, де доступний безкоштовний інтернет.

У посібнику ми намагалися в доступній формі, ґрунтуючись на практичному досвіді бібліотек, представити Хаб цифрової освіти як систему, його основні складники у взаємодії між собою, зв'язки Хаба із зовнішнім середовищем, користувачами, владою, громадою чи спільнотою, суспільством та ін.

Цей посібник може слугувати покроковою інструкцією — як створити Хаб цифрової освіти з нуля. Він також допоможе удосконалити роботу вже діючого Хаба у вашій бібліотеці.

Звісно, успішність діяльності Хаба у бібліотеці, насамперед, залежить від бібліотекарів, тобто від нас: від того, як ми зможемо побудувати партнерські зв'язки з владою, громадою, користувачами, і від нашої компетентності.

Ми щиро бажаємо, щоб усі бібліотеки в Україні були тим місцем, де кожен член спільноти та громади може скористатися інтернетом і комп'ютером, розвинути свої цифрові навички, отримає підтримку у вирішенні своїх цифрових потреб. І сподіваємось, що цей практичний посібник стане вам у нагоді.

Разом переможемо! Успіхів!

**МЕМОРАНДУМ  
ПРО СПІВПРАЦЮ У СТВОРЕННІ УМОВ ДЛЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ ОСВІТИ  
ВСІХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ  
НА БАЗІ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК**

**між Міністерством цифрової трансформації України,  
Комітетом Верховної Ради України з питань цифрової трансформації,  
Інтернет Асоціацією України та Громадською організацією «Всеукраїнська  
громадська організація Українська бібліотечна асоціація»**

м. Київ

«26» травня 2020 р.

Міністерство цифрової трансформації України в особі заступника Міністра цифрової трансформації України з питань європейської інтеграції Валерії Іонан, яка діє на підставі Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації», та наказу Міністерства цифрової трансформації України від 26 лютого 2020 року № 42 «Про визначення обов'язків першого заступника та заступників Міністра»,

Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації в особі заступника голови Комітету, голови підкомітету цифрової інфраструктури, електронних комунікацій та смарт-інфраструктури Олександра Федієнко, який діє відповідно до Закону України «Про комітети Верховної Ради України»,

Інтернет Асоціація України (ІНАУ) в особі Голови Правління асоціації Анатолія Пятнікова, який діє на підставі Статуту, затвердженого Загальними Зборами (XXIV З'їздом) ІНАУ (протокол від 07.04.2017 р.),

Громадська організація «Всеукраїнська громадська організація Українська бібліотечна асоціація» (ГО «ВГО Українська бібліотечна асоціація») в особі Президента Оксани Бруй, яка діє на підставі Статуту, затвердженого звітно-виборною Конференцією ГО «ВГО Українська бібліотечна асоціація» (протокол № 1 від 22.11.2018 р.)

(далі разом – Сторони),

**будучи переконаними** у необхідності консолідації зусиль громадськості, професійних учасників інтернет-ринку України та державних органів у справі цифрової трансформації суспільства,

**успішними** важливість подолання цифрового розриву, забезпечення права кожної особи на вільний доступ до мережі Інтернет та впровадження сучасних цифрових технологій для подолання цифрового розриву між різними верствами населення України,

**бажаючи** розвивати принципи, що викладено в ініціативі ЄС «Цифровий порядок денний для Європи-2020» та **підтримуючи** європейські традиції з вирішення суспільно важливих питань за допомогою саморегулювання та співрегулювання на національному рівні,

**дбаючи про** підвищення рівня участі громадян в усіх сферах суспільного життя шляхом популяризації інструментів діджиталізації і формування навичок для їх використання,

**з метою** виконання завдань Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018 – 2020 роки, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р;

**ґрунтуючись** на принципах відкритості, законності, прозорості, ефективної взаємної співпраці з використанням потенціалу та досвіду Сторін для досягнення поставленої мети, уклали цей Меморандум про наступне.

## **I. Обов'язки Сторін**

1. Розглядати співробітництво між Сторонами як інструмент реалізації послідовної державної політики розвитку цифрової освіти всіх верств населення і формування цифрових навичок.
2. Направляти необхідні ресурси на створення осередків формування цифрової грамотності на базі публічних бібліотек у всіх регіонах України.
3. Вдосконалювати комунікацію між представниками органів місцевого самоврядування, фірм-провайдерів і керівників публічних бібліотек на місцях для створення техніко-технологічних та фінансових умов щодо підключення публічних бібліотек до інтернет-мережі.
4. Докладати зусиль щодо впровадження програми державних субвенцій і захищених статей Державного бюджету України на 2021 рік для відповідного технічного оснащення і підключення публічних бібліотек до Інтернету, стимулювати розвиток широкосмугового доступу до Інтернету в цих закладах.
5. Стимулювати залучення представників бізнесу до допомоги публічним бібліотекам щодо технічного оснащення і підключення до Інтернету і розвивати взаємні програми партнерства.
6. Сприяти залученню відповідних фахівців і консультантів до проведення на базі публічних бібліотек занять з відповідними верствами населення з розвитку цифрової грамотності і формування цифрових навичок.
7. Сприяти інформуванню територіальних громад про переваги використання онлайн-сервісу «Бібліотека для тебе — Library for you».
8. Докладати зусиль до поширення соціальної реклами та матеріалів для цифрової освіти населення, розроблених Міністерством цифрової трансформації України.
9. Утворювати робочі групи, комісії, інші дорадчі органи за участі Сторін у разі необхідності у процесі співробітництва відповідно до цього Меморандуму.

## II. Прикінцеві положення

Визначений у цьому Меморандумі перелік форм співробітництва не є вичерпним і може бути доповнений або переглянутий за письмовою згодою Сторін шляхом підписання додаткових протоколів.

Усі суперечки між Сторонами, що стосуються виконання та тлумачення цього Меморандуму, вирішуються шляхом консультацій.

Цей Меморандум є відкритим для приєднання до нього інших державних та недержавних органів, закладів, підприємств, установ та організацій шляхом підписання протоколів про приєднання до Меморандуму.

Про рішення вийти з Меморандуму Сторона попереджає інші Сторони листом не пізніше, ніж за місяць до передбачуваної дати виходу з Меморандуму.

Цей Меморандум набирає чинності з дати його підписання Сторонами та діє до «31» грудня 2020 року з автоматичною пролонгацією на наступний календарний рік.

Цей Меморандум укладено у чотирьох (4) оригінальних примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу і зберігаються по одному екземпляру у кожної зі Сторін.

## III. Підписи сторін

### Міністерство цифрової трансформації України

Заступник Міністра цифрової трансформації України з питань європейської інтеграції

  
Валерія ІОНАН

### Комітет Верховної Ради України з питань цифрової трансформації

Заступник голови Комітету, голова підкомітету цифрової інфраструктури, електронних комунікацій та смарт-інфраструктури

  
Олександр ФЕДІЄНКО

### Інтернет Асоціація України (ІнаУ)

Голова Правління асоціації

  
Анатолій ПЯТНІКОВ

### ГО «ВГО Українська бібліотечна асоціація»

Президент

  
Оксана ВРУЙ

## Додаток 2

# Витяг зі Статуту Бібліотеки

---

### 3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ БІБЛІОТЕКИ

3.1. Основними завданнями Бібліотеки є:

- 1) популяризація літератури про загальнолюдські духовні цінності, відродження, розвиток національної культури, а також національних меншин, які проживають на території України;
- 2) сприяння безперервній освіті громадян в усіх галузях знань і культури;
- 3) сприяння підвищенню цифрових компетентностей громадян;**
- 4) диференційоване обслуговування читачів із врахуванням їхнього віку, освітнього рівня та фахового інтересу. Забезпечення рівноправного обслуговування користувачів, неупередженого ставлення до них, високий професійний рівень задоволення їхніх потреб;
- 5) забезпечення збереження документальної інформації суспільного користування.

## Додаток 3

# Витяг з Положення про відділ інформаційних технологій

---

### 1. Основні завдання:

- 1.1. Організація роботи комп'ютерної мережі Бібліотеки та мережових інформаційних сервісів.
- 1.2. Організація роботи зі створення та експлуатації програмного забезпечення для автоматизації бібліотечно-бібліографічних процесів.
- 1.3. Забезпечення функціонування вебсайту та інших офіційних представництв Бібліотеки в мережі Інтернет.
- 1.4. Організація роботи Хаба цифрової освіти.**
- 1.5. Забезпечення захисту інформаційних систем Бібліотеки від несанкціонованого доступу.
- 1.6. Систематичне підвищення кваліфікації фахівців у питаннях, пов'язаних з їхньою функціональною діяльністю.

### 2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

- 2.1. Організовує медійний супровід заходів, які проводяться у Бібліотеці.
- 2.2. Розміщує інформаційні матеріали на офіційному вебсайті Бібліотеки, а також на сторінках бібліотеки у соціальних мережах.
- 2.3. Підтримує функціонування програмного забезпечення систем електронної обробки інформації Бібліотеки та її зв'язку з мережею Інтернет.
- 2.4. Здійснює нагляд за використанням системного та прикладного програмного забезпечення і збереженням інформаційного забезпечення.
- 2.5. Організовує навчання та консультації користувачів Бібліотеки для підвищення їхніх цифрових компетенцій в межах роботи Хаба цифрової освіти.**
- 2.6. Надає цифрові послуги користувачам Хаба цифрової освіти.**
- 2.7. Вживає заходів щодо підвищення кваліфікації працівників відділу.



# Положення про Хаб цифрової освіти

## ПОЛОЖЕННЯ ПРО ХАБ ЦИФРОВОЇ ОСВІТИ

### I. Загальні положення

**1.1.** Хаб цифрової освіти є структурним підрозділом (сектором) відділу обслуговування, який створений з метою організації навчання користувачів навичкам користування цифровими послугами та забезпечення їхнього права на вільне користування державними послугами онлайн.

Хаб цифрової освіти функціонує в межах загальнонаціонального проєкту «Дія. Цифрова освіта». У своїй діяльності Хаб цифрової освіти керується Конституцією України, Законом України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», «Концепцією розвитку цифрових компетенцій», затвердженою розпорядженням КМУ №167-р від 03.03.2021, іншими законодавчими документами, наказами і розпорядженнями Міністерства цифрової трансформації України, планами роботи бібліотеки та Хаба цифрової освіти.

### II. Завдання і зміст роботи Хаба цифрової освіти

**2.1.** Основними завданнями є:

- забезпечення вільного доступу до мережі Інтернет користувачів бібліотеки;
- розширення сфери цифрових послуг бібліотеки;
- організація заходів з неформальної освіти користувачів для підвищення їхнього рівня цифрових компетенцій.

**2.2.** Згідно з викладеними вище завданнями, Хаб:

- обслуговує різні категорії користувачів, незалежно від політичних переконань і віросповідань;

- обслуговує користувачів згідно з Правилами користування Бібліотекою;
- забезпечує користування Інтернетом та Порталом державних послуг онлайн на безкоштовній основі;
- організовує навчання користувачів за розробленими програмами та навчальними матеріалами, у т.ч. від Міністерства цифрової трансформації України;
- надає консультативну допомогу користувачам;
- проводить самостійно або з іншими відділами дослідження щодо якості надання цифрових послуг та рівня обізнаності мешканців громади щодо цифрових послуг, результати яких впроваджує в практику роботи;
- веде облік роботи користувачів та надання послуг;
- готує інформаційні матеріали для користувачів.

## Додаток 5

# Витяг з Посадової інструкції бібліотекаря, працівника Хаба цифрової освіти

---

### 2. Завдання та обов'язки бібліотекаря

2.1. Бере участь у підготовці плану та звітів про проведену роботу.

2.2. Залучає нових читачів до користування Бібліотекою шляхом відвідування та реклами послуг Бібліотеки серед загальноосвітніх, спеціалізованих навчальних закладів, організацій, підприємств, установ.

2.3. Здійснює довідково-інформаційне обслуговування користувачів.

2.4. Здійснює систематичне інформування користувачів бібліотеки на актуальні теми за допомогою онлайн-сервісів:

- аналізує інформаційні потреби користувачів;
- здійснює ретельний відбір інформації;
- готує інформаційні матеріали;
- розповсюджує інформаційні матеріали серед користувачів бібліотеки шляхом розсилок електронною поштою, месенджерами та смс-повідомленнями;
- акумулює інформаційні матеріали для індивідуальних користувачів та окремих груп населення;
- оперативно відповідає на інформаційні запити від користувачів;
- розширює контактну базу користувачів.

**2.5. Організовує і проводить роботу з підвищення базових навичок і знань у сфері цифрової та комп'ютерної грамотності для користувачів, а саме:**

- організовує і проводить індивідуальні та групові заняття з цифрової та комп'ютерної грамотності для користувачів у режимі онлайн/офлайн;
- надає консультації з цифрової та комп'ютерної грамотності для користувачів у режимі онлайн/офлайн;
- організовує та проводить навчання з користування онлайн-адміністративними послугами для користувачів у режимі онлайн/офлайн;
- веде статистику занять, консультацій і навчань з цифрової та комп'ютерної грамотності.

**2.6. Здійснює якісне обслуговування користувачів та оперативне задоволення їхніх запитів відповідно до завдань Бібліотеки.**

# Витяг з Плану роботи бібліотеки

---

### Розділ I. Основні завдання і пріоритетні напрямки роботи бібліотеки

Протягом року основна діяльність бібліотеки буде спрямована на реалізацію:

- Стратегії розвитку читання на 2021–2025 роки «Читання як життєва стратегія»
- Стратегії популяризації української мови до 2030 року «Сильна мова – успішна держава»
- Регіональної цільової програми національно-патріотичного виховання дітей та молоді на 2021–2025 роки
- **Концепції розвитку цифрових компетентностей на період до 2025 року шляхом:**
  - опитування різних цільових груп населення (державні службовці, люди похилого віку, безробітні, медичні працівники, педагогічні працівники, учні, люди з інвалідністю, підприємці тощо) з метою виявлення рівня цифрових компетентностей;
  - впровадження/організація безкоштовних курсів з цифрової грамотності для різних цільових груп населення за результатами опитування;
  - проведення заходів, які спрямовані на медіа та кібергігієну.

## IX. Комплексна програма з підвищення цифрових компетентностей населення

Основні показники роботи Хаба цифрової освіти	
Показники	План на рік
Кількість користувачів Хаба	
Кількість консультацій	
Кількість навчань: - групових; - індивідуальних.	

№ п/п	Назва діяльності	Форма діяльності/кількість	Місце проведення	Авдиторія	Норми часу	Термін виконання	Відповідальні
<b>9.1. Промоція роботи Хаба цифрової освіти</b>							
1	Презентації		Комуніальні заклади міста	Працівники комунальних закладів міста	120 год	Щомісяця	
2	Поширення роздаткового матеріалу з послугами та навчальними програмами		Магазини, комунальні заклади тощо	Мешканці та гості міста			
3	Вуличні акції		Територія міста	Мешканці та гості міста			
4	Дописи з послугами та навчальними програмами		Facebook	Користувачі соціальних мережі			

**9.2. Навчальні заняття та консультації з підвищення цифрових компетентностей населення**

1	«Державні послуги онлайн»	Групові та індивідуальні заняття		Мешканці та гості міста	300 год	Протягом року	
2	«Оплата комунальних послуг онлайн»		250 год				
3	«Смартфон і я»		250 год				
4	«Google сервіси»		250 год				
5	«Основи комп'ютерної грамотності»		250 год				
8	Консультації	1800 Індивідуальних консультацій		Мешканці та гості міста	300 год		

Виробничо-практичне видання

# БІБЛІОТЕКИ – ХАБИ ЦИФРОВОЇ ОСВІТИ

Практичний посібник

Автори-укладачі:  
*Оксана Бруй*  
*Тамара Козицька*  
*Ганна Мацієвська*  
*Світлана Моїсеєва*  
*Ірина Шевченко*

Загальна редакція та відповідальна за випуск  
*Ярослава Сошинська*

Макетування і верстка:  
*Олександр Парфенюк*

Електронне видання

Видавець:  
ВГО Українська бібліотечна асоціація  
04053, м. Київ, вул. Олександра Кониського, 83–85  
[info@ula.org.ua](mailto:info@ula.org.ua)  
[www.ula.org.ua](http://www.ula.org.ua)