

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека

Відділ науково-методичної роботи та інновацій у бібліотечній справі

Підсумки за матеріалами обласного опитування:

**«ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ ЧЕРЕЗ ПУБЛІЧНІ БІБЛІОТЕКИ: РОЗВИТОК ЦИФРОВОЇ
ГРАМОТНОСТІ ЗА ДОПОМОГОЮ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК»**

Підготувала і провела:

Завідуюча відділом науково-методичної роботи
та інновацій у бібліотечній справі
Грудецька Т.В.

Хмельницький
2022

План проведення дослідження:

1. Вивчення даної проблеми та вибір оптимального виду дослідження;
2. Формування програми дослідження, анкети, створення електронної анкети в Google forms;
3. Складання програми обробки результатів дослідження.
4. Збір інформації;
5. Опрацювання одержаної інформації;
6. Розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
7. Підготовка підсумкового документу про соціологічне дослідження.

Дослідження проводилось у три етапи:

- 1) Підготовчий:
 - вивчення проблеми;
 - складання та затвердження плану дослідження;
 - розробка та затвердження програми дослідження;
 - складання програми обробки даних.
- 2) Збирання та обробка інформації:
 - збирання інформації методом анкетування;
 - підготовка зібраних даних до обробки;
 - опрацювання одержаної інформації.
- 3) Аналіз та інтерпретація даних:
 - аналіз записів дослідження;
 - розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження;
 - складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

Програма дослідження

Метою дослідження стало: вивчення діяльності бібліотек-хабів проєкту «Дія. Цифрова освіта»; виявлення думки користувачів щодо їх використання.

Завдання дослідження:

- визначити напрямки діяльності бібліотек-хабів проєкту «Дія. Цифрова освіта»;
- вивчити перелік цифрових послуг, які надаються у цифрових хабах, рівень їх популярності серед населення;
- визначити подальшу діяльність бібліотек у напрямку впровадження цифровізації;
- дізнатися які зауваження та пропозиції мають користувачі до роботи бібліотек-хабів;
- вивчити яким чином популяризуються серед користувачів освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта»;
- дослідити які нові цифрові послуги впроваджені бібліотеками, та рівень їх задоволення користувачами.
- вивчити стан технічного забезпечення бібліотек області для надання цифрових послуг.

Об'єктом дослідження стали працівники та користувачі бібліотек територіальних громад Хмельниччини.

Предметом дослідження стало вивчення потреб користувачів у віддалених електронних послугах, якісному та оперативному наданні актуальної інформації щодо нових цифрових послуг, навчанні відвідувачів цифрових навичок на базі бібліотек-хабів.

Методика дослідження

Для вирішення поставлених завдань застосовувався метод онлайн-анкетування. Це передбачало створення окремих анкет для користувачів

(<https://forms.gle/LcD9mBW7z7HbFPp8A>) та для працівників бібліотек області (<https://forms.gle/3t7hw7oTLpKLy8GY8>) у програмі Google forms (додаток № 1).

Бази дослідження

В дослідженні взяли участь користувачі та працівники бібліотек Старосинявської, Кам'янець-Подільської, Староушицької, Слобідсько-Кульчієвецької, Ізяславської, Старокостянтинівської, Волочиської, Ярмолинецької, Шепетівської, Теофіпольської, Деражнянської, Чемеровецької, Хмельницької, Віньковецької, Антонінської, Полонської, Михайлюцької, Судилківської, Городоцької, Ямпільської, Грицівської, Летичівської, Жванецької, Білогірської, Миролубненської, Закупненської, Берездівської, Нетішинської, Гуківської, Чорноострівської, Вовковинецької, Китайгородської, Плузненської, Красилівської територіальних громад.

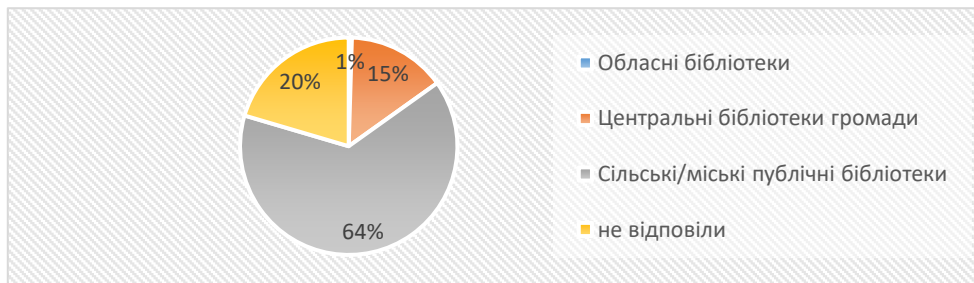
Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування користувачів бібліотек

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі, в якому взяли участь **639** (100 %) користувачів бібліотек територіальних громад області. Серед них **453** (71 %) жінок та **186** (29 %) чоловіків, віком до 18 років – **55** (9 %), 18-25 років – **71** (11 %), 25-30 років – **69** (10 %), 31-40 років – **132** (21 %), 41-50 років – **125** (20 %), 51-60 років – **116** (18 %), понад 60 років – **71** (11 %). За освітою респонденти поділилися: неповна середня – **46** (7 %), середня – **114** (18 %), середньо-спеціальна – **225** (35 %), незакінчена вища – **79** (12 %), вища – **175** (28 %).

Участь у опитування взяли респонденти різних професій. Рід занять респондентів розділився наступним чином:

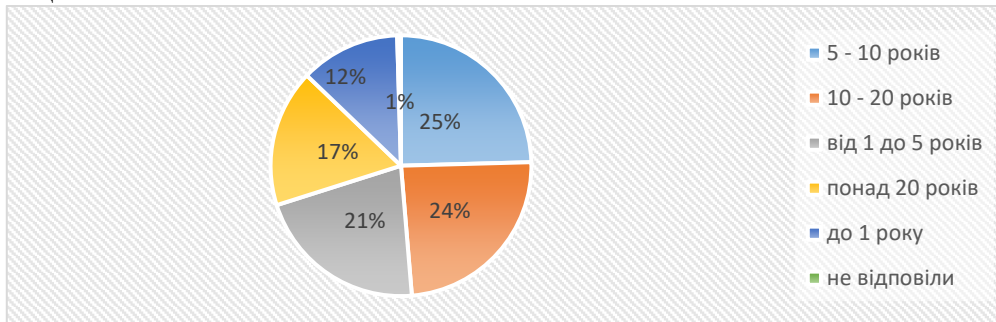
- пенсіонери – 88 (13,8 %);
- працівники закладів освіти – 75 (11,8 %);
- тимчасово безробітні – 52 (8,1 %);
- студенти – 51 (8,0 %);
- домогосподарки – 47 (7,3 %);
- школярі – 42 (6,6 %);
- працівники закладів культури – 37 (5,8 %);
- сфера торгівлі – 30 (4,7 %);
- державні службовці – 25 (3,9 %);
- працівники медичних закладів – 24 (3,8 %);
- різноробочі – 16 (2,5 %);
- не відповіли – 16 (2,5 %);
- бухгалтер – 16 (2,5 %);
- водій – 14 (2,2 %);
- приватний підприємець – 14 (2,2 %);
- будівельні професії – 14 (2,2 %);
- інші спеціальності – 52 (8,1 %);
- працівники сільського господарства – 8 (1,2 %);
- менеджер – 6 (0,9 %);
- працівники ІТ-сфери – 6 (0,9 %);
- соціальні працівники – 4 (0,6 %);
- військовослужбовці – 2 (0,3 %).

Щоб мати уявлення щодо типу бібліотек, які відвідують респонденти, було запропоновано питання «*Яким типом бібліотек ви користуєтеся?*». 413 (65 %) – користувачі сільських/міських публічних бібліотек територіальних громад, 94 (15 %) – центральних бібліотек громад, 1 (1 %) – обласних, 131 (20 %) опитаних не вказати типу бібліотеки.



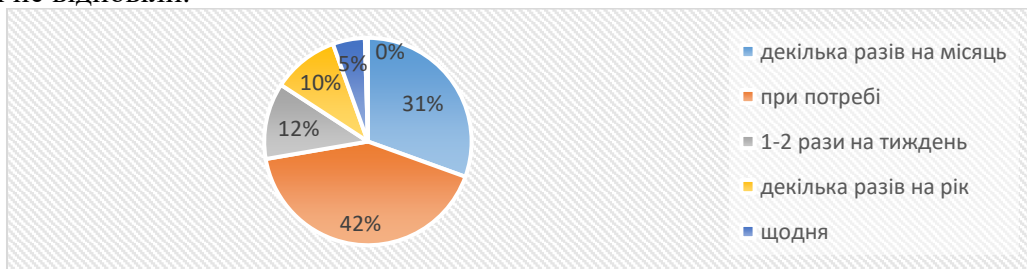
Мал.1. Тип бібліотеки, послугами якої користуються респонденти

Визначено, що **79** (12 %) опитаних користуються послугами бібліотеки до року; **137** (21 %) – від 1 до 5 років; **157** (25%) – від 5 до 10 років; **154** (24 %) – від 10 до 20 та понад 20 років відвідують бібліотеки області **109** (17 %) респонденти. Ще 3 респонденти не дали відповіді на це питання.



Мал. 2. Як довго ви є користувачем бібліотеки?

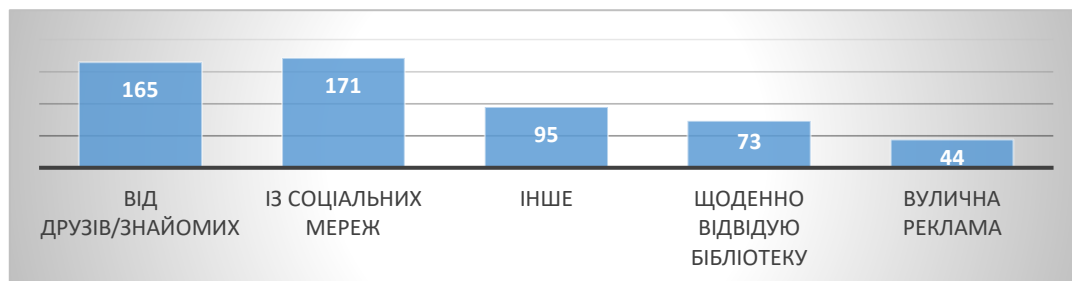
Щоб мати уявлення щодо частоти відвідування бібліотек, респондентам запропоновано питання «Як часто ви користуєтесь послугами публічної бібліотеки?». Респонденти відповіли: при потребі – **267** (42 %) опитаних; декілька разів на рік – **66** (10 %); декілька разів на місяць – **195** (31 %); 1-2 рази на тиждень – **76** (12 %); щодня – **32** (5 %). Три респонденти не відповіли.



Мал. 3. Як часто Ви користуєтесь послугами бібліотеки?

Із загальної кількості опитаних 548 (86 %) зверталися до бібліотеки за цифровими послугами, решта 91 (14 %) – мають інші потреби.

Серед тих респондентів, які користуються цифровими послугами в бібліотеках (із 548 – 100 %) – 165 (30 %) дізналися про них від друзів та знайомих, 73 (14 %) – щоденно відвідують бібліотеку і поінформовані про весь спектр послуг у бібліотеці, 44 (8 %) – з вуличної реклами, 171 (31 %) – із соціальних мереж, 95 (17 %) вказали інший канал реклами цифрових послуг у бібліотеках, зокрема: із засобів масової інформації, особисто від працівників бібліотек, із рекламного стенду та наліпки на ПК, побачили рекламу на дошці оголошень.



Мал. 4. Звідки Ви дізналися про цифрові послуги, які надаються в бібліотеці?

На питання «Чи були Ви учасником перегляду в бібліотеці освітніх серіалів на порталі «Дія. Цифрова освіта»?» 455 (71 %) респондентів відповіли «так», 173 (27 %) – «ні», 11 (2 %) відповіли що перегляди освітніх серіалів на базі бібліотек не проводилися.

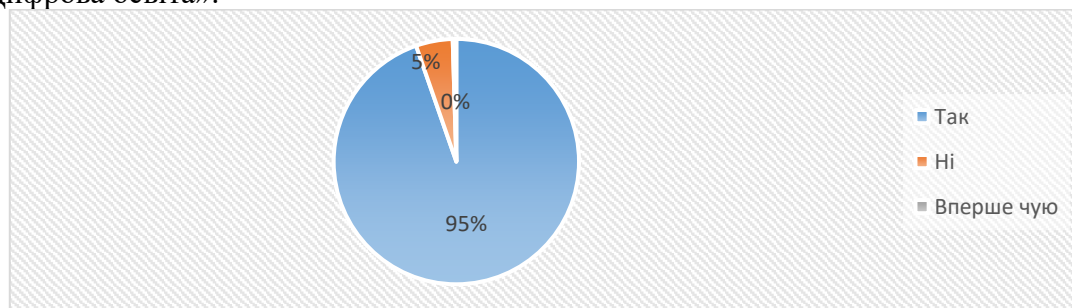
Серед тих опитуваних які відповіли «так» (455) було запропоновано вказати не більше трьох освітніх серіалів, які користувачі переглядали у бібліотеках. Загалом, опитувані назвали 38 освітніх серіалів, які переглянули **673 рази.** (673 – 100 %) серед них:

- Базові цифрові навички – 142 (21,0 %);
- Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 76 (11,3 %);
- Серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» – 75 (11,1 %);
- Безбар'єрна грамотність – 41 (6,1 %);
- Обережно! Кібершахраї – 40 (5,9 %);
- Програмування для новачків – 28 (4,2 %);
- Медіаграмотність у часи пандемії – 25 (3,7 %);
- Гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків» – 20 (3,0 %);
- Держава без бар'єрів – 19 (2,8 %);
- Сучасне резюме та пошук роботи онлайн – 19 (2,8 %);
- Як громаді стати цифровою – 17 (2,5 %);
- Електронний підпис – 16 (2,4 %);
- Про кібербулінг для підлітків – 14 (2,1 %);
- Штучний інтелект – 12 (1,8 %);
- Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google – 12 (1,8 %);
- Школа онлайн-аукціонів: як купити або продати майно – 11 (1,6 %);
- Цифрові навички для вчителів – 11 (1,6 %);
- Доступ до публічної інформації – 10 (1,5 %);
- Нові цифрові професії – 10 (1,5 %);
- Оглядовий освітній серіал «Карантин: онлайн-сервіси для вчителів» – 9 (1,3 %);
- Основи кібергігієни – 8 (1,2 %);
- Підприємництво для школярів – 8 (1,2 %);
- Персональні дані – 7 (1,0 %);
- Кіберняні – 6 (0,9 %);
- Публічні консультації онлайн – 5 (0,7 %);
- Фінансовий сенсей – 4 (0,6 %);
- Як стати YouTube-блогером – 4 (0,6 %);
- TikTok / Instagram / Facebook: як залишатись в тренді в 2020 – 4 (0,6 %);
- Діджитал-фізкультура для школярів за участі зірок спорту – 4 (0,6 %);
- Фінансова грамотність для підприємців – 4 (0,6 %);
- Цифрові навички для медиків – 3 (0,4 %);
- Онлайн-інструменти протидії домашньому насильству – 2 (0,3 %);
- Цифрові технології для людей з інвалідністю – 2 (0,3 %);
- Цифрові гроші – 1 (0,1 %);

- Цифрові юристи – 1 (0,1 %);
- Як знайти бажану роботу після військової служби – 1 (0,1 %);
- Стоп корупція для військовослужбовців – 1 (0,1 %);
- Цифрова журналістика – 1 (0,1 %).

Після перегляду освітніх серіалів та успішного складання фінального тестування згенерували 188 (41 %) *сертифікати* про проходження навчання.

На питання «Чи знайомі Ви з порталом «Дія»?» більшість опитаних – 605 (95 %) відповіли «так», 31 (5 %) – «ні», 3 респонденти вказали що вперше чують про платформу «Дія. Цифрова освіта».



Мал. 5. Чи знайомі Ви з порталом «Дія»?

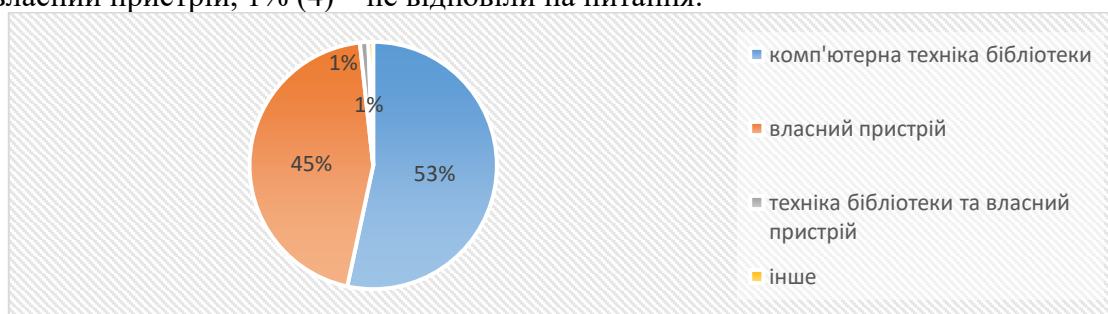
На питання «Чи зверталися до бібліотеки за цифровими послугами?» 526 (82%) респондентів відповіли «так», 113 (18 %) – «ні».

Серед тих опитуваних які відповіли «так» (526) було запропоновано вказати не більше трьох цифрових послуг популярних серед користувачів. Загалом, респондентами було названо 750 послуг (750 – 100 %) серед них:

- оплата комунальних послуг, онлайн платежі – 181 (24,1 %);
- пошук інформації в інтернет середовищі, перегляд соціальних мереж – 66 (8,8 %);
- перегляд освітніх серіалів на платформі «Дія. Цифрова освіта» – 65 (8,7 %);
- генерування ковід-сертифікату – 45 (6,0 %);
- допомога працівника бібліотеки при оформлення соціальної допомоги по безробіттю, при народженні дитини – 33 (4,4 %);
- замовлення товарів через інтернет, онлайн купівлі – 28 (3,7 %);
- використання порталу «Дія» для отримання різних довідок, витягів, оформлення статусу внутрішньо переміщеної особи – 28 (3,7 %);
- дистанційне навчання, реєстрація на зовнішнє незалежне оцінювання, створення навчальних проектів – 26 (3,5 %);
- створення онлайн-кабінетів – 24 (3,2 %);
- реєстрація на порталі «Дія» – 24 (3,2 %);
- ксерокопіювання, сканування та друк документів, друк фотографій – 22 (2,9 %);
- інтернет-банкінг, використання особистих кабінетів в «Приват – 24», «Ощад-24» – 21 (2,8 %);
- придбання онлайн-квитків на проїзд у потязі, автобусі – 19 (2,5 %);
- створення електронної пошти – 19 (2,5 %);
- електронний запис до фахівців, зокрема лікарів – 19 (2,5 %);
- робота з мобільним телефоном, налаштування, завантаження мобільних додатків через Play маркет та встановлення їх на гаджет – 19 (2,5 %);
- переказ коштів ні підтримку збройних сил України – 18 (2,4 %);
- скайп-спілкування та різні використання меседжерів – 17 (2,3 %);
- робота на комп'ютері та використання офісних програм – 15 (2,0 %);
- пошук роботи та створення резюме – 15 (2,0 %);
- оформлення субсидії – 11 (1,5 %);

- створення електронного підпису – 11 (1,5 %);
- користування Wi-Fi в бібліотеці – 9 (1,2 %);
- отримання ід картки паспорта, цифрового ІПН (податкового номеру) – 7 (0,9 %);
- замовлення ліків через інтернет – 6 (0,8 %);
- онлайн читання книг та періодичних видань – 5 (0,7 %);
- навчання з цифрової грамотності, курси комп'ютерної грамотності – 4 (0,5 %);
- інші відповіді – 15 (2,0 %), серед них: отримання відомостей про власника землі, вирішення земельних питань, сплата податків, зміна місця проживання, електронна декларація, черга в електронний садочок, поповнення інтернету, онлайн подорожі, оплата штрафів.

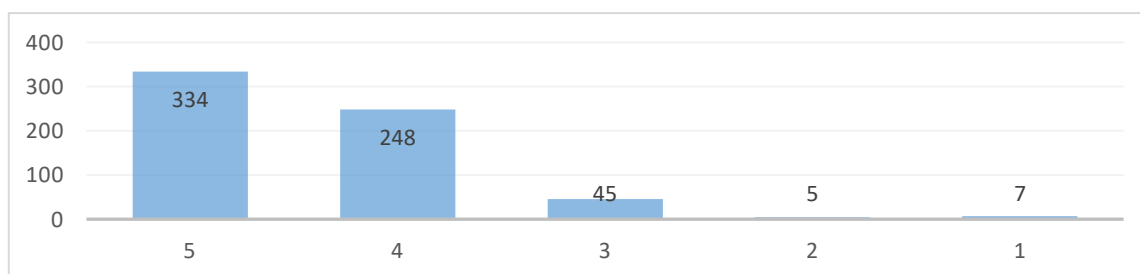
Зазвичай для отримання цифрових послуг 53 % (341) респондентів користуються комп'ютерною технікою та доступом до Інтернету у бібліотеках, 45 % (287) – працюють з власним пристроєм, зокрема смартфоном, 1 % (7) – використовують як бібліотечну техніку так і власний пристрій, 1% (4) – не відповіли на питання.



Мал. 6. «Для отримання цифрових послуг використовується»

Із загальної кількості респондентів, які взяли участь у опитуванні 614 (96 %) задоволені якістю надання цифрових послуг в бібліотеці, решта – 25 (4 %) відповіли «ні». Серед опитаних які відповіли «ні» головною причиною є відсутність умов, комп'ютерної та копіювально-розмножувальної техніки, програмного забезпечення, низько швидкість інтернету або повна його відсутність, часті перебої зі світлом.

На питання «Оцініть якість обслуговування бібліотекою у задоволенні Ваших цифрових потреб за шкалою від 1 до 5 балів», оцінки респондентів поділилися наступним чином: 334 (52 %) оцінили якість обслуговування на «5», 248 (39 %) – «4», 45 (7 %) – поставили відмітку «3», 5 (0,8 %) – «2», 7 (1,2 %) – поставили «1» бал.



Мал.7. «Оцінка якості обслуговування бібліотекою цифрових потреб користувачів»

Важливим було дізнатися думку опитаних яких саме цифрових послуг не вистачає у бібліотеці. Відповіді респондентів розподілилися наступним чином:

- послуг по ксерокопюванню, друку, скануванню тому, що в бібліотеках відсутня копіювально-розмножувальна техніка – 77 (12,0 %);
- не вистачає сучасної комп'ютерної техніки, зокрема планшетів – 58 (9,1 %);
- швидкісного інтернету – 34 (5,3 %);
- будь яких цифрових послуг, які б задовольняли потреби, наразі відсутні в бібліотеці – 21 (3,3 %);

- мультимедійної дошки, проектора – 14 (2,2 %);
- проведення на базі бібліотек курсів з комп'ютерної грамотності, навчань з програмування, організації онлайн-навчань із залучення кваліфікованих фахівців – 13 (2,0 %);
- доступу до електронних книг – 8 (1,2 %);
- доступу до загальноукраїнських цифрових бібліотек, електронного каталогу бібліотеки – 5 (0,8 %);
- сучасної матеріально – технічної бази – 5 (0,8 %);
- ламінування документів, брошурування – 4 (0,6 %);
- зони wi-fi – 1 (0,2 %);
- онлайн запису до бібліотеки – 1 (0,2 %);
- розважального контенту – 1 (0,2 %);

Більша частина опитуваних – 259 (40,5 %) респондентів відповіли що їх повністю задовольняють цифрові послуги, які надаються в бібліотеці, ще 138 (21,6 %) не відповіли на дане питання.

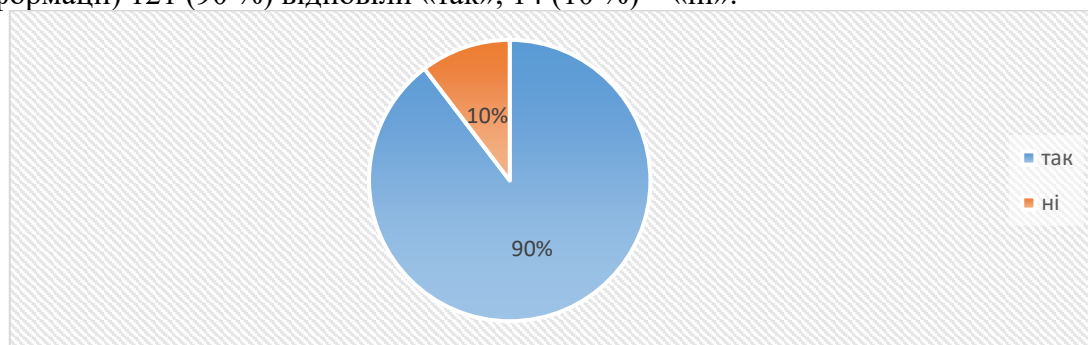
Аналіз одержаних результатів онлайн-опитування працівників бібліотек

Опитування серед працівників бібліотек проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі участь в якому взяли 135 (100 %) працівників бібліотек та користувачів бібліотек територіальних громад області. Серед них 133 (98 %) жінок та 2 (2 %) чоловіків, віком 45 - 55 років – 54 (40 %), до 45 років – 30 (22 %), від 55 - 60 років – 22 (16 %), 30 - 35 років – 16 (12 %), від 60 років – 8 (6 %), від 20 - 30 років – 5 (4 %), за освітою середньо-спеціальна бібліотечна – 55 (41 %), вища бібліотечна – 28 (21 %), вища інша – 30 (22 %), середньо-спеціальна інша – 18 (13 %), незакінчена вища (навчаюся) – 2 (1 %), середня – 2 (1 %).

Серед респондентів, які взяли участь у опитування 24 (18 %) – працівники центральних бібліотек громади, 92 (68 %) – сільських бібліотек, 19 (14 %) – міських бібліотек.

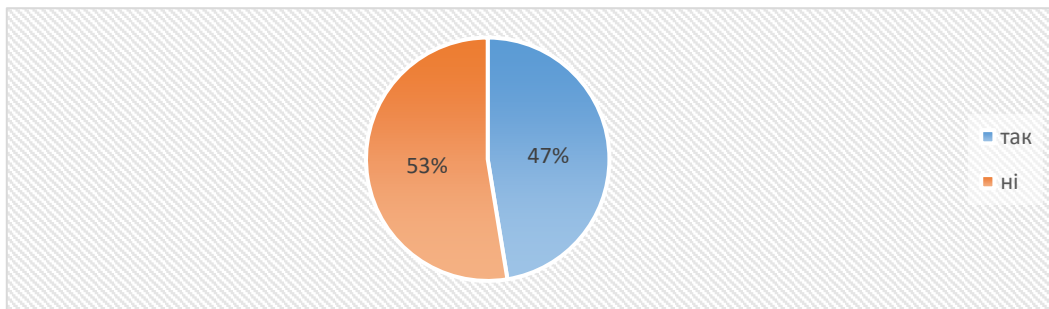
На питання «Скільки робочих місць для користувачів є в бібліотеці, якими можна скористатися для отримання цифрових послуг?» 83 (61 %) респонденти мають 1-2 робочих місця, 42 (31 %) – від 3 до 5 робочих місць, 5 (4 %) – до 10, 2 (1 %) – 11 місць, ще 2 (1 %) – 15. Один респондент відповів що в бібліотеці немає жодного робочого місця для користувачів.

Серед респондентів, які відповіли на питання «Чи зареєстрована Ваша бібліотека як хаб в рамках проєкту «Дія. Цифрова освіта?»» (проєкт Міністерства цифрової трансформації) 121 (90 %) відповіли «так», 14 (10 %) – «ні».



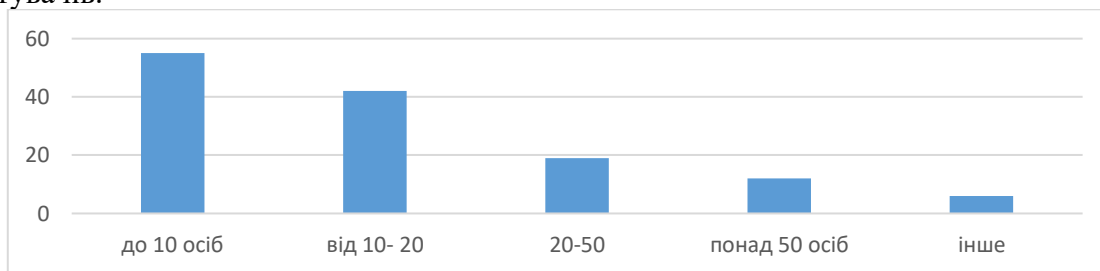
Мал. 1. Чи зареєстрована Ваша бібліотека як хаб в рамках проєкту «Дія. Цифрова освіта»

На питання «Чи отримувала бібліотека комп'ютерну техніку в рамках реалізації кампанії з цифрової грамотності населення за проєктом «Дія. Цифрова освіта?»» 64 (47 %) респондентів відповіли «так», 71 (53 %) – «ні».



Мал. 2. «Чи отримувала бібліотека комп'ютерну техніку в рамках реалізації кампанії з цифрової грамотності населення за проектом «Дія. Цифрова освіта»?»

Важливо було дізнатися середньомісячну кількість користувачів цифрових послуг в бібліотеці, щоб зрозуміти зацікавленість ними відвідувачами закладів. Відповіді розділилися наступним чином: до 10 осіб – 55 (41 %); від 10 – 20 користувачів – 42 (31 %); від 20 – 50 осіб – 19 (14 %); понад 50 осіб – 12 (9 %). Один респондент не відповів на дане питання, ще 6 (4 %) надали іншу відповідь: до 5 осіб, цифрові послуги не користуються попитом серед користувачів.



Мал. 3. Середньомісячна кількість користувачів цифрових послуг в бібліотеці

Середній вік користувачів складає: 70 (52 %) від 35 – 50 років; 26 (19 %) – 20 - 35 років; 24 (18 %) – до 60 років; 15 (11 %) – до 18 років.

В рамках проекту «Дія. Цифрова освіта», для популяризації цифрових послуг підготовлено промоматеріали для подальшого використання їх в роботі бібліотеками, тому важливим стало питання «Для популяризації цифрових послуг в Вашій бібліотеці які промоматеріали ви використовуєте у роботі?» (інформаційні наліпки, плакати, закладки, інше) 115 (85 %) респондентів відповіли що використовують в роботі інформаційні плакати, буклети, наліпки, закладки, які надані в рамках проекту «Дія. Цифрова освіта», 9 (7 %) – лише плакати, 3 (2 %) брошури та закладки розроблені бібліотекарем, 2 (1 %) – не використовують жодних матеріалів, 6 (4 %) – не відповіли на дане питання.

В рамках опитування важливо було дізнатися «Чи підготовлені бібліотекою інформаційні матеріали про цифрові послуги, які можна отримати в бібліотеці? Якщо так, які саме?». 99 (100 %) респондентів відповіли «так» – підготовлено рекламні матеріали, а саме:

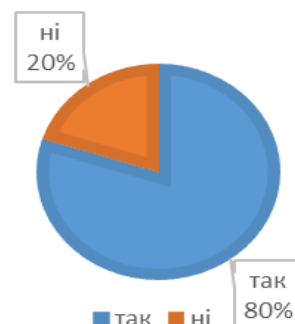
- рекламні оголошення, брошури, закладки, флаєри, наліпки – 38 (38 %);
- буклети, інформаційні листівки – 27 (27 %);
- інформаційні постери – 22 (22 %);
- інформаційний стенди, куточки – 5 (5 %);
- рекомендаційна пам'ятка користувачеві – 4 (4 %);
- бібліодайджест – 1 (1 %);
- презентація бібліотеки про цифрові послуги – 1 (1 %);
- вебліографічні списки: «Офіційні служби міста Хмельницького», «Скарбничка корисних сайтів», «Подорож у світ безпеки» – 1 (1 %).

На питання «Яким чином рекламуєте цифрові послуги, які можна отримати в бібліотеці?» відповіді респондентів поділилися наступним чином:

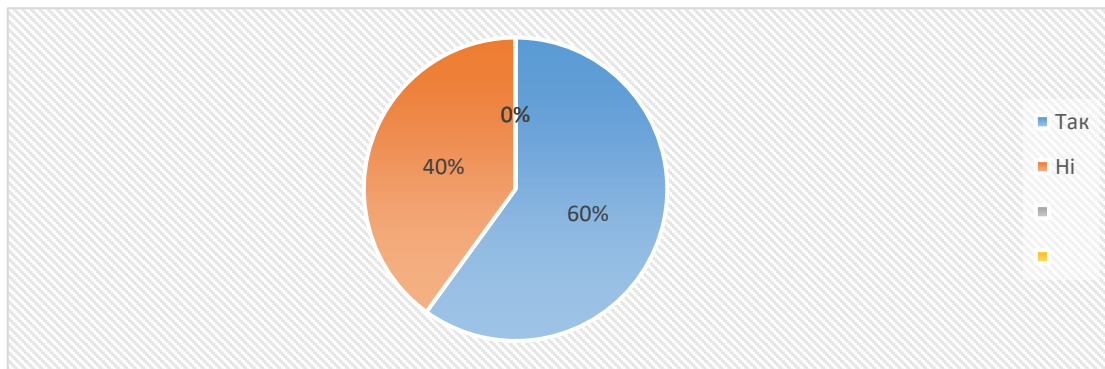
- оголошення на сайті, блозі, сторінках у соціальних мережах Facebook та Instagram – 77 (57 %);
- розміщення оголошень на рекламних дошках – 17 (12 %);
- розміщення рекламної продукції біля приміщення бібліотеки та на вхідних дверях – 19 (14 %);
- особисте інформування користувачів при відвідуванні бібліотеки – 13 (10 %);
- за допомогою інформаційних стендів та довідок – 1 (1 %);
- не рекламують – 1 (1 %);
- не відповіли – 7 (5 %).

108 (80 %) респондентів *проходили освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта» та отримали відповідні сертифікати.* Серед тих хто відповіли «так» було запропоновано вказати не більше 3-х освітніх серіали – всього вказали 225 (100 %) серіали, найпопулярніші з яких:

- Базові цифрові навички – 40 (17,7 %);
- Тренінг для тренерів – 22 (9,8 %);
- Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 21 (9,3 %);
- Серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» – 16 (7,1 %);
- Як громаді стати цифровою – 15 (6,7 %);
- Обережно! Кібершахраї – 13 (5,8 %);
- Основи кібергігієни – 11 (4,9 %);
- Штучний інтелект – 10 (4,4 %);
- Електронний підпис – 9 (4,0 %);
- Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google – 8 (3,6 %);
- Медіаграмотність у часи пандемії – 6 (2,7 %);
- Програмування для новачків – 6 (2,7 %);
- Безбар'єрна грамотність – 6 (2,7 %);
- Персональні дані – 6 (2,7 %);
- Доступ до публічної інформації – 6 (2,7 %);
- Обережно! Кібершахраї – 13 (5,8 %);
- Основи кібергігієни – 11 (4,9 %);
- Штучний інтелект – 10 (4,4 %);
- Електронний підпис – 9 (4,0 %);
- Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google – 8 (3,6 %);
- Медіаграмотність у часи пандемії – 6 (2,7 %);
- Програмування для новачків – 6 (2,7 %);
- Безбар'єрна грамотність – 6 (2,7 %);
- Персональні дані – 6 (2,7 %);
- Доступ до публічної інформації – 6 (2,7 %);
- 3 (1,3 %) не відповіли на питання.



На питання «Чи проходили Ви Національний тест на цифрову грамотність «Цифрограм»?» 81 (60 %) респондент відповів «так», 54 (40 %) – «ні».



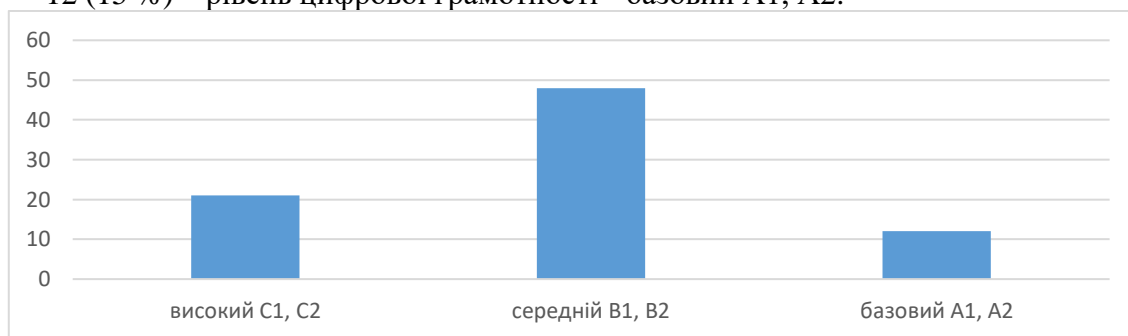
Мал. 5. Чи проходили Ви Національний тест на цифрову грамотність «Цифрограм»?

За результатами тесту респонденти вказали результати (підррахунок у відсотковому відношенні ведеться з розрахунку 81 – 100 %):

48 (59 %) – рівень цифрової грамотності - середній В1, В2;

21 (26 %) – рівень цифрової грамотності - високий С1, С2;

12 (15 %) – рівень цифрової грамотності - базовий А1, А2.



Мал. 6. Результати проходження тесту «Цифрограм»

Для вивчення питання популяризації платформи «Дія. Цифрова освіта» серед відвідувачів бібліотек, респондентам було поставлене питання «Чи організували Ви перегляди освітніх серіалів Вашим відвідувачам?», на яке 113 (84 %) відповіли «так», 22 (16 %) – «ні». Серед тих, хто відповіли «так» конкретизували назви освітніх серіалів, перегляди які проходили в бібліотеці. Респонденти вказували не більше 3-х найбільш популярних. Загалом, респондентами було названо 26 освітніх серіали, які використали 227 разів (100 %) серед них:

- Базові цифрові навички – 41 (18,1 %);
- Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 33 (14,5 %);
- Серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» – 29 (12,7 %);
- Обережно! Кібершахраї – 16 (7,0 %);
- Цифрові навички для вчителів – 13 (5,7 %);
- Як громаді стати цифровою – 11 (4,8 %);
- Про кібербулінг для підлітків – 10 (4,4 %);
- Електронний підпис – 8 (3,5 %);
- Держава без бар'єрів – 7 (3,1 %);
- Гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків» – 7 (3,1 %);
- Медіаграмотність у часи пандемії – 7 (3,1 %);
- Штучний інтелект для школярів – 6 (2,6 %);
- Сучасне резюме та пошук роботи онлайн – 5 (2,2 %);
- Програмування для новачків – 4 (1,8 %);
- Доступ до публічної інформації – 4 (1,8 %);
- Нові цифрові професії – 4 (1,8 %);
- Персональні дані – 3 (1,3 %);

- Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google – 3 (1,3 %);
- TikTok / Instagram / Facebook: як залишатись в тренді в 2020 – 3 (1,3 %);
- Основи кібергігієни – 2 (0,9 %);
- Публічні консультації онлайн – 2 (0,9 %);
- Як стати YouTube-блогером – 2 (0,9 %);
- Школа онлайн-аукціонів: як купити або продати майно – 2 (0,9 %);
- Підприємництво для школярів – 2 (0,9 %);
- Цифрові навички для медиків – 2 (0,9 %);
- Діджитал-фізкультура для школярів за участі зірок спорту – 1 (0,5 %).

Важливо було дізнатися причину чому саме *респонденти не проводили перегляди освітніх серіалів на базі бібліотек для своїх відвідувачів. На це питання дали відповідь 22 респонденти (100 %), з них 11 (50 %) вказали, що тимчасово відсутнє підключення до мережі в бібліотеці, 2 (9 %) – не було попиту серед користувачів, 2 (9 %) – в зв'язку з пандемією Covid-19 та впровадження воєнного стану бібліотека не працювала, 7 (32 %) – не вказали причини.*

На питання *«На Вашу думку, який освітній серіал платформи «Дія. Цифрова освіта» найбільше користується попитом серед відвідувачів Вашої бібліотеки?»* відповіли 135 (100 %) респондентів:

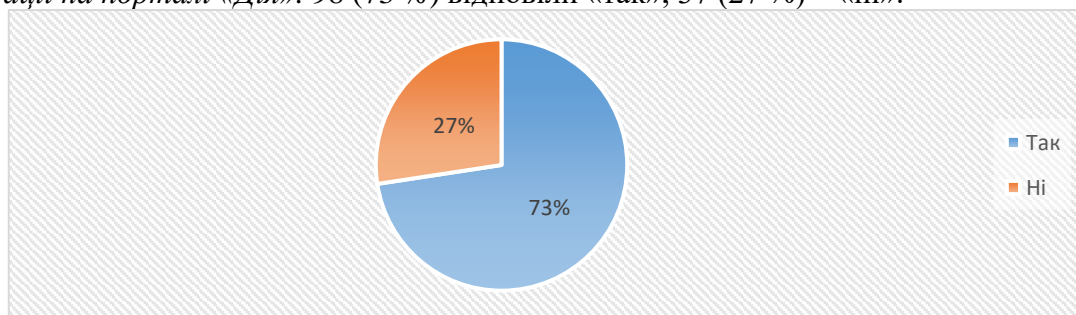
- Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 38 (28,1 %);
- Базовий курс з цифрової грамотності – 15 (11,1 %);
- Безпека дітей в інтернеті – 13 (9,6 %);
- Держава без бар'єрів – 10 (7,4 %);
- Програмування для новачків – 6 (4,4 %);
- Безбар'єрна грамотність – 6 (4,4 %);
- Штучний інтелект для школярів – 4 (3,0 %);
- Кібербулінг для підлітків – 4 (3,0 %);
- TikTok / Instagram / Facebook: як залишатись в тренді в 2020 – 4 (3,0 %);
- Гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків» – 3 (2,3 %);
- Глобальне тестування «Цифрограм» – 3 (2,3 %);
- Медіаграмотність у часи пандемії – 3 (2,3 %);
- Підприємництво для школярів – 3 (2,3 %);
- Сучасне резюме та пошук роботи онлайн – 3 (2,3 %);
- Обережно! Кібершахраї – 2 (1,5 %);
- Кіберняні – 2 (1,5 %);
- Основи кібергігієни – 2 (1,5 %);
- Електронний підпис – 1 (0,7 %);
- Доступ до публічної інформації – 1 (0,7 %);
- Цифрові гроші – 1 (0,7 %);
- Стартуй стартап – 1 (0,7 %);
- Нові цифрові професії – 1 (0,7 %);
- Інтерактивне навчання, інструмент та технологія для цікавих уроків – 1 (0,7 %);
- Школа онлайн-аукціонів: як купити або продати майно – 1 (0,7 %);
- Фінансова грамотність для підприємців – 1 (0,7 %).

6 (4,4 %) респондентів відповіли що перегляд серіалів не користується попитом серед користувачів.

На питання *«Які цифрові послуги були впровадженні протягом 2021 – 2022 років?»* респонденти, які взяли участь в опитуванні вказали наступні послуги:

- Допомога: при створенні особистих кабінетів споживачів комунальних, медичних послуг; оплаті комунальних послуг; передачі показників – 42 (31,1 %);
 - реєстрація на порталі «Дія», допомога в отриманні усіх електронних послуг зокрема отримання кovid-сертифікату, е-паспорту, довідки внутрішньо переміщеної особи – 19 (14,1 %);
 - використання Google сервісів: електронна пошта, google диск, мапи тощо не відповіли – 16 (11,8 %);
 - електронний онлайн-банкінг, оформлення електронного цифрового підпису, використання додатків «Приват 24», «Ощад 24», переказ коштів на благодійні організації – 15 (11,1 %);
 - навчання цифрової грамотності – 10 (7,4 %);
 - купівля товарів онлайн – 9 (6,7 %);
 - електронний запис до лікаря, оформлення субсидії, онлайн реєстрація на паспорт, заповнення декларації в електронному вигляді, електронні черга в дитячий садочок, витяг про земельну ділянку, кадастровий номер – 8 (5,9 %);
 - перегляд освітніх серіалів на платформі «Дія. Цифрова освіта» – 7 (5,2 %);
 - інтернет дзвінки і відео-зв'язок, використання соціальних мереж – 2 (1,5 %);
 - послуга по отриманню правової консультації, зокрема з питань пенсії, соціального захисту, трудової міграції – 1 (0,7 %);
 - допомога в налаштуванні смартфона та завантаженні мобільних додатків та програм на пристрій – 1 (0,7 %);
 - ксерокопіювання, набір текстів, виготовлення слайд-шоу і презентацій, друк фотографій – 1 (0,7 %).
- 4 (3,0 %) опитаних не впроваджували цифрові послуги протягом вказаного періоду.

Одним із завдань бібліотек хабів проєкту «Дія. Цифрова освіта» є популяризація порталу «Дія» та послуг, які можна отримати в електронному вигляді. Саме тому важливим виявилось питання «*Чи скористалися користувачі послугами Вашої бібліотеки для реєстрації на порталі «Дія».*» 98 (73 %) відповіли «так», 37 (27 %) – «ні».



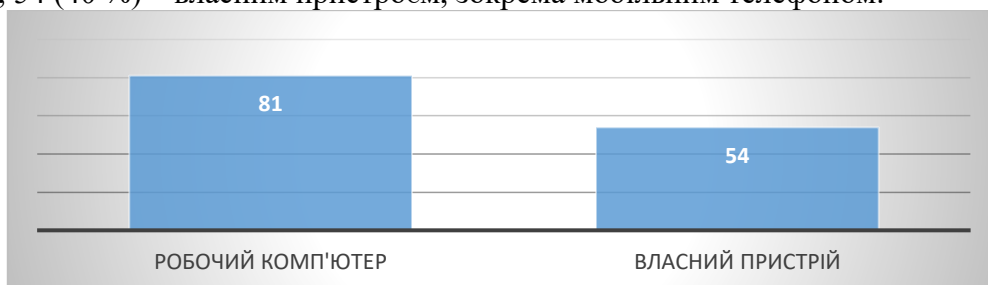
Мал. 7. Чи скористалися користувачі послугами Вашої бібліотеки для реєстрації на порталі «Дія»

Серед тих респондентів, які вказали «так», було запропоновано *вказати не більше 3-х електронних послуг, які користуються найбільшим попитом.* Загалом опитані вказали 24 послуги, якими скористалися 194 (100 %) разів:

- реєстрація на порталі ДІА отримання електронних послуг, зокрема реєстрація ВПО, допомога в отриманні довідки переселенця – 43 (22,2 %);
- оплата комунальних послуг передача показників – 41 (21,1 %);
- генерування Covid-сертифікатів – 29 (14,9 %);
- придбання електронних квитків – 11 (5,7 %);
- соціальні мережі – 8 (4,1 %);
- переказ коштів, допомога ЗСУ ВПО – 7 (3,6 %);
- оформлення субсидії – 6 (3,1 %);
- купівля товарів в інтернет магазинах – 5 (2,6 %);

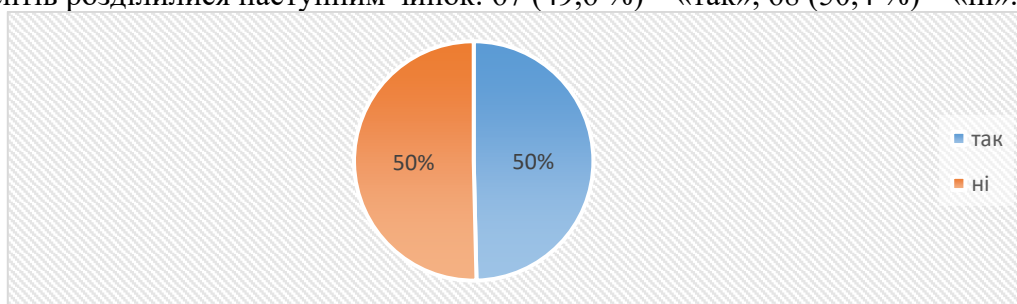
- електронний підпис – 5 (2,6 %);
- створення електронної адреси – 5 (2,6 %);
- дистанційне навчання в школах та ВНЗ – 5 (2,6 %);
- запис до лікаря, підписання декларації – 4 (2,1 %);
- пошук роботи – 4 (2,1 %);
- онлайн спілкування – 4 (2,1 %);
- онлайн банкінг – 3 (1,5 %);
- спілкування через скайп – 2 (1,0 %);
- перегляд освітніх серіалів – 2 (1,0 %);
- оформлення та перерахунок пенсії – 2 (1,0 %);
- пошкожене житло – 2 (1,0 %);
- оформлення статусу безробітного – 2 (1,0 %);
- дозвілля пошук рецептів – 1 (0,5 %);
- поповнення моб. та інтернету – 1 (0,5 %);
- нова пошта – 1 (0,5 %);
- відновлення водійського посвідчення – 1 (0,5 %).

На питання «Найчастіше для отримання цифрових послуг в бібліотеці користувачі використовують...» – 81 (60 %) респонденти користуються робочим комп'ютером в бібліотеці, 54 (40 %) – власним пристроєм, зокрема мобільним телефоном.



Мал. 8. Найчастіше для отримання цифрових послуг в бібліотеці користувачі використовують

Важливо було дізнатися думку респондентів щодо попиту на цифрові послуги в сьогоdnішніх життєвих умовах. На питання «Чи зріс попит на цифрові послуги в зв'язку із введенням воєнного стану, зокрема серед внутрішньо переміщених осіб?» відповіді респондентів розділилися наступним чином: 67 (49,6 %) – «так», 68 (50,4 %) – «ні».



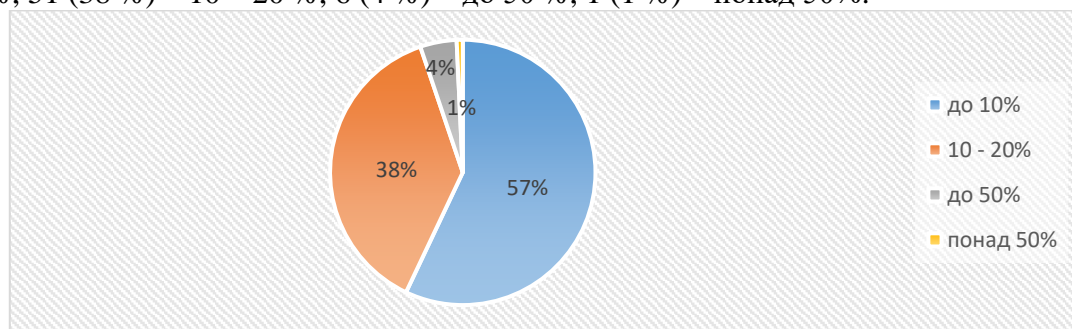
Мал. 9. Чи збільшився попит користувачів на цифрові послуги

Серед 67-и опитаних, які надають послуги, що користуються попитом користувачів у період введення воєнного стану, респондентам було запропоновано вказати не більше 3-х найбільш запитуваних. Загалом опитувані вказали 13 видів послуг, якими скористалися 89 разів, тому відсотковий розрахунок ведеться від даної кількості (89 – 100 %).

- допомога в оформленні статусу внутрішньо переміщених осіб та грошової допомоги для через портал «Дія» – 47 (52,8 %);
- оплата комуналки – 7 (7,9 %);
- грошова допомога ЗСУ, ВПО – 6 (6,8 %);

- дистанційне навчання, онлайн робота – 6 (6,7 %);
- використання зуму скайпу для зв'язку – 4 (4,5 %);
- копіювання, сканування – 4 (4,5 %);
- допомога по безробіттю – 3 (3,4 %);
- пошкоджене майно – 3 (3,4 %);
- інтернет магазин – 3 (3,4 %);
- пошук роботи – 2 (2,2 %);
- реєстрація на порталі ДІЯ – 2 (2,2 %);
- завантаження електронних моб. програм телеграм меседжер – 1 (1,1 %);
- оформлення пенсій – 1 (1,1 %);

На питання «Яка частина користувачів Вашої бібліотеки пройшли навчання через освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта»?» 77 (57 %) респондентів відповіли – до 10 %, 51 (38 %) – 10 – 20 %, 6 (4 %) – до 50 %, 1 (1 %) – понад 50%.



Мал. 10. «Яка частина користувачів Вашої бібліотеки пройшли навчання через освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта»?»

Респондентам було запропоновано оцінити діяльність бібліотеки як хабу цифрової освіти та надання цифрових послуг жителям Вашої громади за шкалою від 1 до 5. Оцінку «5» поставили 13 (10 %) опитаних, «4» – 75 (55 %), «3» – 37 (27 %), «2» – 5 (4 %), «1» – 5 (4%).



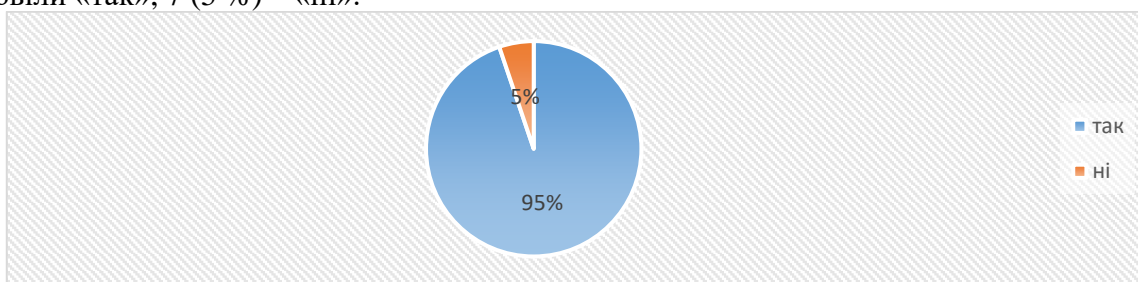
Мал. 11. «Оцініть діяльність бібліотеки як хабу цифрової освіти та надання цифрових послуг жителям Вашої громади за шкалою від 1 до 5»

На питання «На Вашу думку, що необхідно зробити бібліотекам, щоб підвищити попит користування цифровими навичками серед жителів громади?» респонденти відповіли:

- активніше рекламувати послуги бібліотеки з цифрової грамотності, зокрема через інтернет ресурси – 41 (30,3 %);
- оновити програмне забезпечення (застаріле), необхідно оновлення сучасної комп'ютерної техніки – 26 (19,2 %);
- забезпечити швидкісний інтернет – 17 (11,8 %);

- проводити індивідуальні навчання з цифрової грамотності для всіх жителів села – 10 (7,4 %);
- збільшити кількість комп'ютеризованих робочих місць для користувачів – 8 (5,9 %);
- осучаснити матеріально-технічну базу бібліотек, переглянути організацію бібліотечного простору, створити комфортні умови перебування користувачів – 5 (3,7 %);
- отримати копіювально-розмножувальну техніку – 5 (3,7 %);
- збільшити навички цифрової компетенції бібліотекарів – 5 (3,7 %);
- розробити програми розвитку бібліотек по напрямку цифровізації – 2 (1,5 %);
- все зроблено – 4 (3,0 %);
- не відповіли – 12 (8,9 %).

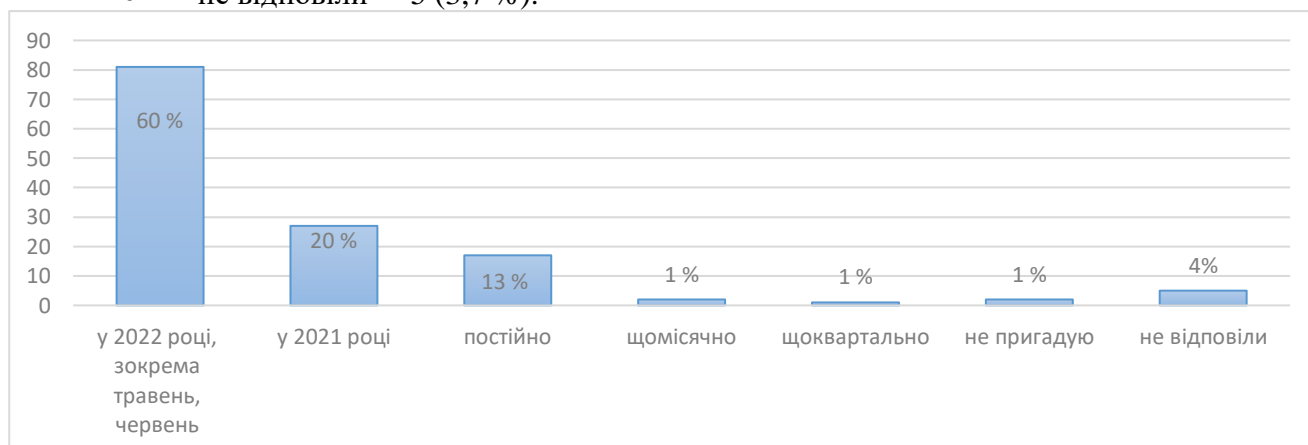
На питання «Чи готова Ваша бібліотека надалі навчати цифровій компетенції та оновлювати цифрові послуги відповідно до умов сьогодення?» 128 (95 %) респондентів відповіли «так», 7 (5 %) – «ні».



Мал. 12. «Чи готова Ваша бібліотека надалі навчати цифровій компетенції та оновлювати цифрові послуги відповідно до умов сьогодення?»

Працівники бібліотек хабів, як центри надання цифрових послуг населенню постійно повинні поновлювати власні знання, тому респондентам було поставлено питання «Коли останній раз оновлювали власні знання цифрової компетенції?». Відповіді респондентів поділилися наступним чином:

- у 2022 році, зокрема травень, червень – 81 (60,0 %);
- у 2021 році – 27 (20,0 %);
- постійно оновлюю рівень фахових знань, використовую цифрові технології для спілкування, співпраці та професійного розвитку – 17 (12,6 %);
- щомісячно – 2 (1,5 %);
- щоквартально – 1 (0,7 %);
- не пригадую – 2 (1,5 %);
- не відповіли – 5 (3,7 %).



Мал. 11. «Коли останній раз оновлювали власні знання цифрової компетенції?»

Аналіз анкет респондентів – користувачів бібліотек

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі, в якому взяли участь 639 (100 %) користувачі бібліотек територіальних громад області.

Серед них 453 (71 %) жінок та 186 (29 %) чоловіків, віком до 18 років – 55 (9 %), 18-25 років – 71 (11 %), 25-30 років – 69 (10 %), 31-40 років – 132 (21 %), 41-50 років – 125 (20 %), 51-60 років – 116 (18 %), понад 60 років – 71 (11 %). За освітою респонденти: 46 (7 %) – неповна середня, 114 (18 %) – середня; 225 (35%) – середньо-спеціальна, 79 (12%) – незакінчена вища, 175 (28 %) – вища.

Виявлено, що найбільша кількість респондентів є користувачами сільських /міських публічних бібліотек територіальних громад – 413 (65 %), центральних бібліотек – 94 (15 %), обласних – 1 (1 %), 131 (20 %) опитаних не вказали типу бібліотеки. 79 (12 %) опитаних користуються послугами бібліотеки до року, 137 (21 %) – від 1 до 5 років, 157 (25%) – від 5 до 10 років, 154 (24 %) – від 10 до 20 та понад 20 років відвідують бібліотеки області 109 (17 %) респонденти. Ще 3 респонденти не дали відповіді на це питання.

Для визначення частоти відвідування бібліотек респондентами, виявлено, що найчастіше послугами бібліотек 267 (42 %) користуються при потребі, 66 (10 %) декілька разів на рік, 1985 (31 %) декілька разів на місяць, 76 (12 %) відвідують заклади 1 – 2 рази на тиждень, 32 (5 %) – щодня. Три респонденти не відповіли.

Варто відмітити що із загальної кількості респондентів, які прийняли участь у дослідженні, 548 (86 %) звертаються за цифровими послугами до бібліотек. Серед тих респондентів, які користуються цифровими послугами в бібліотеках (548 – 100 %) 165 (30 %) дізналися про них від друзів та знайомих, 73 (14 %) щоденно відвідують бібліотеку, 44 (8 %) з вуличної реклами, 171 (31 %) із соціальних мереж, 95 (17 %) вказали інший канал реклами цифрових послуг. Серед них: з засобів масової інформації, особисто від працівників бібліотек, із рекламного стенду та наліпки на ПК, побачили рекламу на дошці оголошень. *Реклама послуг бібліотеки дозволяє залучати відвідувачів до отримання цифрових послуг, що значно економить час.*

На порталі «Дія. Цифрова освіта» розміщені освітні серіали для різної користувачької аудиторії. В свою чергу бібліотеки-хаби, партнери проекту, повинні забезпечувати використання цифрових послуг та навчати цифровим навичкам. Досліджувалося питання чи відбуваються на базі бібліотек перегляди освітніх серіалів та чи беруть у них участь користувачі. Виявилось, що більша кількість опитаних 455 (71 %) беруть участь у переглядах, інші відповіли «ні» (184 – 29 %) так, як перегляди на базі бібліотек не організовуються. Серед тих, хто бере участь у переглядах відмітили найпопулярніші. Найбільше респонденти відмітили серіали, які цікаві для різних верств населення, отримані знання будуть корисними у щоденному побуті: курс «Базові цифрові навички», «Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома», серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті», «Медіаграмотність у часи пандемії», гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків». Після перегляду освітніх серіалів та успішного складання фінального тестування, лише 188 (41 %) згенерували сертифікат про проходження навчання.

Важливо було дізнатися чи знайомі респонденти з порталом «Дія». Більшість опитаних – 605 (95 %) відповіли «так», 31 (5 %) – «ні», 3 респонденти вказали що вперше чують про платформу «Дія. Цифрова освіта».

В рамках проведеного дослідження було вивчено питання звернення користувачів бібліотек за отриманням цифрових послуг. Варто відмітити, що в порівнянні до минулих років користувачі бібліотек все частіше звертаються за цифровими послугами, особливо в даний період, коли цифровізація послуг набула популярності, користувачі оцінили переваги отримання електронних послуг, а бібліотеки в свою чергу стають інформаційними платформами вільного доступу до них. Респонденти відмітили найбільш популярні послуги: оплата комунальних послуг та проведення онлайн платежів, пошук інформації в інтернет середовищі, перегляд соціальних мереж, перегляд освітніх серіалів на платформі «Дія. Цифрова освіта», генерування ковід-сертифікату, допомога працівника бібліотеки при оформленні соціальної допомоги по безробіттю, при народженні дитини, замовленні товарів через інтернет, онлайн купівлі, використанні порталу «Дія» для отримання різних довідок, витягів, оформлення статусу внутрішньо переміщеної особи, дистанційне навчання,

реєстрація на зовнішнє незалежне оцінювання, створення навчальних проектів, створення онлайн-кабінетів, реєстрація на порталі «Дія», інтернет-банкінг, використання особистих кабінетів в «Приват – 24», «Ошад-24», придбання онлайн-квитків на проїзд у потязі, автобусі, створення електронної пошти, електронний запис до фахівців, зокрема лікарів, робота з мобільним телефоном, налаштування, завантаження мобільних додатків через Play маркет та встановлення їх на гаджет, переказ коштів ні підтримку збройних сил України, скайп-спілкування та різні використання меседжерів, робота на комп'ютері та використання офісних програм, пошук роботи та створення резюме, оформлення субсидії, створення електронного підпису, реєстрація на відповідних сайтах для отримання ід картки паспорта, цифрового ПІН (податкового номеру), замовлення ліків через інтернет.

Зазвичай для отримання цифрових послуг 53 % (341) респондентів користуються комп'ютерною технікою бібліотеки, 45 % (287) – працюють з власним пристроєм, зокрема смартфоном, 2 % (11) – використовують як бібліотечну техніку так і власний пристрій.

Із загальної кількості респондентів, які взяли участь у опитуванні 614 (96 %) задоволені якістю надання цифрових послуг в бібліотеці, решта – 25 (4 %) відповіли «ні». Серед опитаних які відповіли «ні» головною причиною є відсутність умов, комп'ютерної та копіювально-розмножувальної техніки, програмного забезпечення, низької швидкості інтернету, або повної його відсутності, часті перебої з електроенергією.

Хоча і більша кількість опитаних задоволені наданням бібліотеками цифрових послуг, проте при оцінюванні якості задоволення цифрових потреб за шкалою від 1 до 5 балів відповіді респондентів поділилися наступним чином: 334 (52 %) оцінили якість обслуговування на «5», 248 (39 %) – «4», 45 (7 %) – поставили відмітку «3», 5 (0,8 %) – «2», 7 (1,2 %) – посталили «1» бал. Отриманий результат свідчить проте, що бібліотекам потрібно більше працювати над покращення роботи, розвивати цифрові послуги в бібліотеках та активніше популяризувати їх серед населення.

Досліджувалося питання, яких цифрових послуг не вистачає у бібліотеці. Виявлено, що для повноцінного надання цифрових послуг та задоволення інформаційних потреб користувачів 77 (12,0 %) респондентів відповіли, що потрібно запровадити послуги по ксерокопіюванню, друку, скануванню (в бібліотеках, які відвідують респонденти, відсутня копіювально-розмножувальна техніка); також не вистачає сучасної комп'ютерної техніки, зокрема планшетів – 58 (9,1 %); швидкісного інтернету – 34 (5,3 %); будь яких цифрових послуг, які б задовольняли потреби, наразі відсутні в бібліотеці – 21 (3,3 %); мультимедійної дошки, проектора – 14 (2,2 %); проведення на базі бібліотек курсів з комп'ютерної грамотності, навчань з програмування, організації онлайн-навчань із залучення кваліфікованих фахівців – 13 (2,0 %); доступу до електронних книг – 8 (1,2 %); доступу до загальноукраїнських цифрових бібліотек, електронного каталогу бібліотеки – 5 (0,8 %); сучасної матеріально-технічної бази – 5 (0,8 %); ламінування документів, брошурування – 4 (0,6 %); зони wi-fi – 1 (0,2 %); онлайн запису до бібліотеки – 1 (0,2 %); розважального контенту – 1 (0,2 %). Більша частина опитуваних – 259 (40,5 %) респондентів відповіли що їх повністю задовольняють цифрові послуги, які надаються в бібліотеці, ще 138 (21,6 %) не відповіли на дане питання.

Варто відмітити що на організацію та надання послуг, які б задовольняли користувача впливають інші фактори, зокрема і отримання фінансування на покращення матеріально-технічної бази. Бібліотекам потрібно активізувати роботу спрямовану на налагодження співпраці з владою територіальних громад для забезпечення комп'ютерною технікою та доступом до Інтернету. Покращити стан технічного оснащення може і залучення додаткового фінансування шляхом участі у грантових програмах та налагодженні партнерств з місцевими представниками бізнесу.

Аналіз анкет респондентів – працівників бібліотек

Участь у дослідженні взяли 135 (100 %) респондентів – працівники сільських, міських, центральних публічних бібліотек територіальних громад Хмельницької області.

Дослідження проведене за допомогою програми Google forms в Інтернет-середовищі. Серед них 133 (98 %) жінок та 2 (2 %) чоловіків, віком від 45 - 55 років – 54 (40 %), до 45 років – 30 (22 %), від 55 - 60 років – 22 (16 %), 30 - 35 років – 16 (12 %), від 60 років – 8 (6 %), від 20 - 30 років – 5 (4 %), за освітою середньо-спеціальна бібліотечна – 55 (41 %), вища бібліотечна – 28 (21 %), вища інша – 30 (22 %), середньо-спеціальна інша – 18 (13 %), незакінчена вища (навчаюся) – 2 (1 %), середня – 2 (1 %).

24 (18 %) респондентів – працівники центральних бібліотек громади, 92 (68 %) – сільських, 19 (14 %) – міських закладів.

Для впровадження цифрових послуг дуже важливо, щоб користувачі були забезпечені робочими місцями. Тому, важливо було дізнатися скільки робочих місць для користувачів є в бібліотеці, якими можна скористатися для отримання цифрових послуг. Респонденти відповіли, що мають у бібліотеках 1-2 робочих місця – 83 (61 %), від 3 до 5 робочих місць – 42 (31 %), до 10 – 5 (4 %), 11 місць – 2 (1 %), ще 2 (1 %) – 15. Один респондент відповів що немає в бібліотеці робочого місця для користувачів.

Хаби цифрової освіти — це місця, куди може завітати кожен громадянин, безкоштовно отримати доступ до сайту «Дія. Цифрова освіта» та пройти навчання з цифрової грамотності. Серед респондентів, які відповіли на питання «Чи зареєстрована Ваша бібліотека як хаб в рамках проєкту «Дія. Цифрова освіта»?» 121 (90 %) відповіли «так», 14 (10 %) – «ні».

На період дослідження мережі бібліотек-хабів складала 328 бібліотек, тобто у дослідженні взяли участь 38 % учасників проєкту. У 2021 році Хмельницькою ОУНБ було передано комп'ютерну техніку від благодійної організації «Благодійний фонд «Фаворит Фундейшн». Вдалося комп'ютеризувати 148 сільських бібліотек із 5-х2 територіальних громад Хмельниччини. На питання «Чи отримувала бібліотека комп'ютерну техніку в рамках реалізації кампанії з цифрової грамотності населення за проєктом «Дія. Цифрова освіта»?» 64 (47 %) респондентів відповіли «так», 71 (53 %) – «ні».

Важливо було дізнатися середньомісячну кількість користувачів цифрових послуг в бібліотеці, щоб зрозуміти зацікавленість ними відвідувачами закладів. Відповіді розділилися наступним чином: до 10 осіб – 55 (41 %); від 10 – 20 користувачів – 42 (31 %); від 20 – 50 осіб – 19 (14 %); понад 50 осіб – 12 (9 %). Один респондент не відповів на дане питання, ще 6 (4 %) надали іншу відповідь: до 5 осіб, цифрові послуги не користуються попитом серед користувачів. *Найбільшою популярністю користуються цифрові послуги у користувачів віком від 35 – 50 років – 70 (52 %); від 20 – 35 років – 26 (19 %); до 60 років – 24 (18 %); до 18 років – 15 (11 %).*

В рамках проєкту «Дія. Цифрова освіта», для популяризації цифрових послуг підготовлено промоматеріали для подальшого використання їх в роботі бібліотеками, тому важливим стало питання «Для популяризації цифрових послуг в Вашій бібліотеці які промоматеріали ви використовуєте у роботі?» (інформаційні наліпки, плакати, закладки, інше) 115 (85 %) респондентів відповіли що використовують в роботі інформаційні плакати, буклети, наліпки, закладки, які надані в рамках проєкту «Дія. Цифрова освіта», 9 (7 %) – лише плакати, 3 (2 %) брошури та закладки розроблені бібліотекарем, 2 (1 %) – не використовують жодних матеріалів, 6 (4 %) – не відповіли на дане питання.

Варто відмітити, що крім підготовлених в рамках проєкту промоматеріалів працівники бібліотек самостійно готують рекламні матеріали. На питання «Чи підготовлені бібліотекою інформаційні матеріали про цифрові послуги, які можна отримати в бібліотеці?» відповіли «так» 99 опитаних (74 %). *Працівниками бібліотек розроблені рекламні оголошення, брошури, закладки, флаєри, наліпки, буклети, інформаційні листівки, постери, рекомендаційні пам'ятки користувачеві, бібліодайджести, презентація бібліотеки про*

цифрові послуги, вебліографічні списки. В бібліотеках створюються інформаційні стенди та куточки з даної тематики.

Підготовка та розповсюдження рекламних матеріалів популяризує інформацію про цифрові послуги, які користувач отримує в бібліотеці та підвищує рівень цифрових навичок жителів громади.

Питання, яке висвітлювалося вище, показує, якими саме видами рекламної продукції популяризуються цифрові послуги, також важливо в рамках опитування було дізнатися, які ж канали інформації використовуються.

На питання «Яким чином рекламуєте цифрові послуги, які можна отримати в бібліотеці?», респонденти відповіли: розміщують оголошення на сайті, блозі, сторінках у соціальних мережах Facebook та Instagram – 77 (57 %); розміщують оголошення на рекламних дошках – 17 (12 %); розміщення рекламної продукції біля приміщення бібліотеки та на входних дверях – 19 (14 %); особисте інформування користувачів при відвідуванні бібліотеки – 13 (10 %); за допомогою інформаційних стендів та довідок – 1 (1 %); не рекламують – 1 (1 %). Не відповіли на питання – 7 (5 %).

Для того щоб розпочати навчання користувачів, працівники бібліотек першочергово повинні самі пройти навчання на національній онлайн-платформі для розвитку цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта». Із загальної кількості 108 (80 %) респондентів переглянути освітні серіали та отримали відповідні сертифікати.

На думку респондентів – працівників бібліотек, найбільшою популярністю користуються освітні серіали: базові цифрові навички – 40 (17,7 %); тренінг для тренерів – 22 (9,8 %); оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 21 (9,3 %); серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті» – 16 (7,1 %); як громаді стати цифровою – 15 (6,7 %); обережно! Кібершахраї – 13 (5,8 %); основи кібергігієни – 11 (4,9 %); штучний інтелект – 10 (4,4 %); електронний підпис – 9 (4,0 %); цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google – 8 (3,6 %); медіаграмотність у часи пандемії – 6 (2,7 %); програмування для новачків – 6 (2,7 %); безбар'ерна грамотність – 6 (2,7 %); персональні дані – 6 (2,7 %); доступ до публічної інформації – 6 (2,7 %).

Також популярності набирають серіали: «Обережно! Кібершахраї»; «Основи кібергігієни»; «Штучний інтелект»; «Електронний підпис»; «Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google»; «Медіаграмотність у часи пандемії»; «Програмування для новачків»; «Безбар'ерна грамотність»; «Персональні дані»; «Доступ до публічної інформації».

Так, як освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта» постійно оновлюються варто постійно моніторити глядацьку категорію, самостійно проходи навчання та популяризувати їх серед відвідувачів.

Цифрограм — це можливість перевірити цифрову грамотність будь-якому громадянину, тому респондентам було запропоновано питання «Чи проходили Ви Національний тест на цифрову грамотність «Цифрограм»?» на яке 81 (60 %) респондент відповів «так», 54 (40 %) – «ні».

За результатами тесту респонденти вказали результати (підрахунок у відсотковому відношенні ведеться з розрахунку 81 – 100 %):

48 (59 %) – рівень цифрової грамотності - середній В1, В2;

21 (26 %) – рівень цифрової грамотності - високий С1, С2;

12 (15 %) – рівень цифрової грамотності - базовий А1, А2.

Для вивчення питання популяризації платформи «Дія. Цифрова освіта» серед відвідувачів бібліотек, респондентам було поставлене питання «Чи організували Ви перегляди освітніх серіалів Вашим відвідувачам?», на яке 113 (84 %) відповіли «так», 22

(16 %) – «ні». Серед тих, хто відповіли «так» конкретизували назви освітніх серіалів, перегляди, які проходили в бібліотеці. Респонденти вказували не більше 3-х найбільш популярних. Загалом, респондентами було названо 227 освітніх серіалів. Найпопулярніші: базові цифрові навички; оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома; серіал для батьків «Безпека дітей в інтернеті»; обережно! Кібершахраї; цифрові навички для вчителів; як громаді стати цифровою; про кібербулінг для підлітків; електронний підпис. Також відвідувачі обирали Держава без бар'єрів; гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків»; Медіаграмотність у часи пандемії; Штучний інтелект для школярів; Сучасне резюме та пошук роботи онлайн; Програмування для новачків; Доступ до публічної інформації; нові цифрові професії; Персональні дані; Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google; TikTok / Instagram / Facebook: як залишатись в тренді в 2020; Основи кібергігієни; Публічні консультації онлайн; Як стати YouTube-блогером; школа онлайн-аукціонів: як купити, або продати майно; Підприємництво для школярів; Цифрові навички для медиків; Діджитал-фізкультура для школярів за участі зірок спорту.

Серед тих, респондентів, які ще не організовували перегляди освітніх серіалів, важливо було дізнатися причину, чому саме: 22 відповіді – 100 %). 11 (50 %) – відсутнє підключення до мережі в бібліотеці, 2 (9 %) – не було попиту серед користувачів, 2 (9 %) – в зв'язку з пандемією Covid-19 та впровадження воєнного стану бібліотека не працювала, 7 (32 %) – не вказали причини.

Важливо відмітити, що серіали, які переглядають на базі бібліотек, відвідувачі обирають відповідно професійного спрямування та власних інтересів.

На поставлене запитання «На Вашу думку, який освітній серіал платформи «Дія. Цифрова освіта» найбільше користується попитом серед відвідувачів Вашої бібліотеки?» респонденти відповіли: Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома – 38 (28,1 %); Базовий курс з цифрової грамотності – 15 (11,1 %); Безпека дітей в інтернеті – 13 (9,6 %); Держава без бар'єрів – 10 (7,4 %); Програмування для новачків – 6 (4,4 %); Безбар'єрна грамотність – 6 (4,4 %); Штучний інтелект для школярів – 4 (3,0 %); Кібербулінг для підлітків – 4 (3,0 %); TikTok / Instagram / Facebook: як залишатись в тренді в 2020 – 4 (3,0 %); Гостьовий курс з мобільної грамотності «Смартфон для батьків» – 3 (2,3 %); Глобальне тестування «Цифрограм» – 3 (2,3 %); Медіаграмотність у часи пандемії – 3 (2,3 %); Підприємництво для школярів – 3 (2,3 %); Сучасне резюме та пошук роботи онлайн – 3 (2,3 %); Обережно! Кібершахраї – 2 (1,5 %); Кіберняні – 2 (1,5 %); Основи кібергігієни – 2 (1,5 %); Електронний підпис – 1 (0,7 %); Доступ до публічної інформації – 1 (0,7 %); Цифрові гроші – 1 (0,7 %); Стартуй стартап – 1 (0,7 %); Нові цифрові професії – 1 (0,7 %); Інтерактивне навчання, інструмент та технологія для цікавих уроків – 1 (0,7 %); Школа онлайн-аукціонів: як купити або продати майно – 1 (0,7 %); Фінансова грамотність для підприємців – 1 (0,7 %). 6 (4,4 %) респондентів відповіли, що перегляд серіалів не користується попитом серед користувачів.

Важливо було дізнатися, які цифрові послуги були впровадженні протягом 2021 – 2022 років?» респонденти, які взяли участь в опитуванні вказали: допомога при створенні особистих кабінетів споживачів, оплаті комунальних послуг, передачі показників – 42 (31,1 %); реєстрація на порталі «Дія», допомога в отриманні усіх електронних послуг зокрема отримання кovid-сертифікату, е-паспорту, довідки внутрішньо переміщеної особи – 19 (14,1 %); використання Google сервісів: електронна пошта, google диск, мапи тощо не відповіли – 16 (11,8 %); електронний онлайн-банкінг, оформлення електронного цифрового підпису, використання додатків «Приват 24», «Ощад 24», переказ коштів на благодійні організації – 15 (11,1 %); навчання цифрової грамотності – 10 (7,4 %); купівля товарів онлайн – 9 (6,7 %); електронний запис до лікаря, оформлення субсидії, онлайн реєстрація на паспорт,

заповнення декларації в електронному вигляді, електронні черга в дитячий садочок, витяг про земельну ділянку, кадастровий номер – 8 (5,9 %); перегляд освітніх серіалів на платформі «Дія. Цифрова освіта» – 7 (5,2 %); інтернет дзвінки і відео-зв'язок, використання соціальних мереж – 2 (1,5 %); послуга по отриманню правової консультації, зокрема з питань пенсії, соціального захисту, трудової міграції – 1 (0,7 %); допомога в налаштуванні смартфона та завантаженні мобільних додатків та програм на пристрій – 1 (0,7 %); ксерокопіювання, набір текстів, виготовлення слайд-шоу і презентацій, друк фотографій – 1 (0,7 %). 4 (3,0 %) опитаних не впроваджували цифрові послуги протягом вказаного періоду.

Одним із завдань бібліотек-хабів проєкту «Дія. Цифрова освіта» є популяризація порталу «Дія» та послуг, які можна отримати в електронному вигляді. Саме тому важливим виявилось питання «Чи скористалися користувачі послугами Вашої бібліотеки для реєстрації на порталі «Дія». 98 (73 %) відповіли «так», 37 (27 %) – «ні».

Серед тих респондентів, які вказали «так», було запропоновано вказати не більше 3-х електронних послуг, які користуються найбільшим попитом. Загалом опитані вказали 194 (100 %) послуги: реєстрація на порталі ДІА отримання електронних послуг, зокрема реєстрація ВПО, допомога в отриманні довідки переселенця – 43 (22,2 %); оплата комунальних послуг передача показників – 41 (21,1 %); генерування Covid-сертифікатів – 29 (14,9 %); придбання електронних квитків – 11 (5,7 %); соціальні мережі – 8 (4,1 %); переказ коштів, допомога ЗСУ ВПО – 7 (3,6 %); оформлення субсидії – 6 (3,1 %); купівля товарів в інтернет магазинах – 5 (2,6 %); електронний підпис – 5 (2,6 %); створення електронної адреси – 5 (2,6 %); дистанційне навчання в школах та ВНЗ – 5 (2,6 %); запис до лікаря, підписання декларації – 4 (2,1 %); пошук роботи – 4 (2,1 %); онлайн спілкування – 4 (2,1 %); онлайн банкінг – 3 (1,5 %); спілкування через скайп – 2 (1,0 %); перегляд освітніх серіалів – 2 (1,0 %); оформлення та перерахунок пенсії – 2 (1,0 %); пошкоджене житло – 2 (1,0 %); оформлення статусу безробітного – 2 (1,0 %); дозвілля пошук рецептів – 1 (0,5 %); поповнення моб. та інтернету – 1 (0,5 %); нова пошта – 1 (0,5 %); відновлення водійського посвідчення – 1 (0,5 %).

На питання «Найчастіше для отримання цифрових послуг в бібліотеці користувачі використовують» 81 (60 %) респонденти користуються робочим комп'ютером в бібліотеці, 54 (40 %) – власним пристроєм, зокрема мобільним телефоном.

Доречно було дізнатися думку респондентів щодо попиту на цифрові послуги в сьогоdnішніх життєвих умовах. На питання «Чи зріс попит на цифрові послуги в зв'язку із введенням воєнного стану, зокрема серед внутрішньо переміщених осіб?» відповіді респондентів розділилися наступним чином: 67 (49,6 %) – «так», 68 (50,4 %) – «ні». Серед 67-и опитаних, які надають послуги що користуються попитом користувачів у період введення воєнного стану, респондентам було запропоновано вказати не більше 3-х найбільш запитуваних. Загалом опитувані вказали 89 послуг, тому відсотковий розрахунок ведеться від даної кількості (89 – 100 %) . Популярні послуги: допомога в оформленні статусу внутрішньо переміщених осіб та грошової допомоги для через портал «Дія» – 47 (52,8 %); оплата комуналки – 7 (7,9 %); грошова допомога ЗСУ, ВПО – 6 (6,8 %); дистанційне навчання, онлайн робота – 6 (6,7 %); використання зуму скайпу для зв'язку – 4 (4,5 %); копіювання, сканування – 4 (4,5 %); допомога по безробіттю – 3 (3,4 %); пошкоджене майно – 3 (3,4 %); інтернет магазин – 3 (3,4 %); пошук роботи – 2 (2,2 %); реєстрація на порталі ДІА – 2 (2,2 %); завантаження електронних моб. програм телеграм меседжер – 1 (1,1 %); оформлення пенсій – 1 (1,1 %).

Очевидно, що цифрові послуги набувають популярності, а умови сьогоdnення впливають на розширення їх переліку.

Важливо дізнатися, який відсоток користувачів бібліотек був залучений до навчання з цифрової грамотності. На питання «Яка частина користувачів Вашої бібліотеки пройшли навчання через освітні серіали на платформі «Дія. Цифрова освіта?»» 77 (57 %) респондентів відповіли – до 10 %, 51 (38 %) – 10 – 20 %, 6 (4 %) – до 50 %, 1 (1 %) – понад 50 %.

Респондентам було запропоновано оцінити діяльність бібліотеки, як хабу цифрової освіти та надання цифрових послуг жителям Вашої громади за шкалою від 1 до 5. Оцінку «5» поставили 13 (10 %) опитаних, «4» – 75 (55 %), «3» – 37 (27 %), «2» – 5 (4 %), «1» – 5 (4 %).

Проаналізувавши шкалу оцінювання, варто відзначити не високу оцінку. Тому, бібліотекарі повинні працювати над покращенням якості надання цифрових послуг жителів громади.

Саме тому респондентам було запропоновано питання «На Вашу думку, що необхідно зробити бібліотекам, щоб підвищити попит користування цифровими навичками серед жителів громади?» респонденти відповіли: активніше рекламувати послуги бібліотеки з цифрової грамотності, зокрема через інтернет ресурси – 41 (30,3 %); оновити програмне забезпечення (застаріле), необхідно оновлення сучасної комп'ютерної техніки – 26 (19,2 %); забезпечити швидкісний інтернет – 17 (11,8 %); проводити індивідуальні навчання з цифрової грамотності для всіх жителів села – 10 (7,4 %); збільшити кількість комп'ютеризованих робочих місць для користувачів – 8 (5,9 %); осучаснити матеріально-технічну базу бібліотек, переглянути організацію бібліотечного простору, створити комфортні умови перебування користувачів – 5 (3,7 %); отримати копіювальну-розмножувальну техніку – 5 (3,7 %); збільшити навички цифрової компетенції бібліотекарів – 5 (3,7 %); розробити програми розвитку бібліотек по напрямку цифровізації – 2 (1,5 %); все зроблено – 4 (3,0 %); не відповіли – 12 (8,9 %).

З результатів даного питання видно, що на цифровізацію бібліотек впливає ряд чинників, більшість яких залежить від фінансування закладів органами місцевого самоврядування.

Щоб дослідити бажання працівників бібліотеки розширювати діяльність закладу та впроваджувати цифровізацію респондентам було поставлено питання: «Чи готова Ваша бібліотека надалі навчати цифровій компетенції та оновлювати цифрові послуги відповідно до умов сьогодення?». 128 (95 %) респондентів відповіли «так», 7 (5 %) – «ні».

Працівники бібліотек-хабів, як центри надання цифрових послуг населенню постійно повинні поновлювати власні знання, тому респондентам було поставлено питання «Коли останній раз оновлювали власні знання цифрової компетенції?». Відповіді респондентів поділилися наступним чином: у 2022 році, зокрема травень, червень – 81 (60,0 %); у 2021 році – 27 (20,0 %); постійно оновлюю рівень фахових знань, використовую цифрові технології для спілкування, співпраці та професійного розвитку – 17 (12,6 %); щомісячно – 2 (1,5 %); щоквартально – 1 (0,7 %); не пригадую – 2 (1,5 %); не відповіли – 5 (3,7 %).

Цифрова трансформація – це те, що сьогодні виділяє нас у світі. Будується цифрова держава. Одна з головних цілей Мінцифри — оцифрувати 100 % державних послуг за 3 роки. Міністерство цифрової трансформації постійно працює над оцифруванням послуг у Дії. Серед останніх послуг, які з'явилися у порталі Дія — зміна місця реєстрації, сплата податків, заміна водійського посвідчення, реєстрація бізнесу, цифровий підпис та електронні петиції — все це онлайн, у декілька кліків. Цифрова трансформація нашої країни — це в першу чергу зручність для громадян. Це антикорупція. Це можливість забезпечити рівний доступ для всіх українців до ресурсів. Це також зміни, спрощення, перетворення і часто ліквідація певних галузей та напрямків.

Аналіз відповідей показує, що цифрові послуги все більше набирають популярності серед користувачів. В свою чергу бібліотеки розширюють перелік послуг, запроваджують напрямки цифровізації, стають інформаційними центрами для жителів громади.

Проте, для повного задоволення потреб користувачів бібліотекарям необхідно активізувати роботу в даному напрямку. Першочергово звернути увагу на популяризацію послуг та рекламу, як показав аналіз дослідження значна частина користувачів не користуються цифровими послугами так як не проінформовані в даному питанні. Також слід провести моніторинг серед користувачів бібліотеки щодо їхніх потреб, результати якого дозволять окреслити роботу в даному напрямку роботи.

У зв'язку із введенням воєнного стану на території України, бібліотекарі обслуговують нову категорію користувачів – внутрішньо переміщені особи, яким необхідно отримати статус ВПО та необхідні довідки, зареєструватися на отримання фінансовою допомоги, знайти житло та роботу, тощо. Для отримання усіх цих послуг можна звернутися до бібліотеки.

Тому, не слід недооцінювати важливість ведення бібліотеками нових цифрових послуг продовжувати їх активно розвивати. Все більше людей шукають інформацію в Інтернет-середовищі – це можливість для бібліотек задовольняти користувацькі вподобання та показати, що бібліотечне інформування є надійним джерелом інформації, перевіреним, актуальним та оперативним.

Висновок

Значна частина опитаних працівників бібліотек активно включилися в процес цифровізації та надають цифрові послуги жителям громади, організовують на базі бібліотек перегляди освітніх серіалів, тим самим популяризують платформу «Дія. Цифрова освіта».

За допомогою дослідження вивчено діяльність бібліотек-хабів проекту «Дія. Цифрова освіта», виявлено думку користувачів та працівників бібліотек щодо їх використання, визначено напрямки діяльності.

Вивчено думку опитаних щодо стану технічного забезпечення бібліотек області, перелік цифрових послуг, які надаються у цифрових хабах, рівень їх популярності серед населення, та методи їх популяризації серед користувачів, а також отримали зауваження та пропозиції користувачів щодо роботи бібліотек-хабів.

Враховуючи всі дані після проведеного аналізу анкет рекомендуємо керівникам центральних бібліотек:

- більше уваги приділяти рекламі та інформуванню жителів територіальних громад про надання цифрових послуг в бібліотеках-хабах громади, розробити рекламну продукцію, використовувати різні канали інформування;
- створити сторінки, користувацькі спільноти у соціальній мережі Фейсбук;
- провести навчання по організації та надання цифрових послуг працівникам публічних бібліотек громади;
- постійно слідкувати за оновленням освітніх серіалів на платформі «Дія. Цифрова освіта» та використовувати їх у роботі з відвідувачами;
- працівникам бібліотек підвищувати рівень фахових знань по цифровізації, організувати перегляди серіалів на базі закладів відповідно до потреб та професійних інтересів користувацької аудиторії;
- користувачам, які пройшли навчання на освітній платформі «Дія. Цифрова освіта», допомагати у генеруванні сертифікату;
- розробити програму діяльності по цифровізації бібліотеки та надання цифрових послуг користувачам;
- слідкувати за оновленням цифрових послуг для мешканців на порталах державних послуг: «Дія» <https://diia.gov.ua/> та <https://igov.org.ua>
- організувати лабораторії обміну досвідом роботи серед бібліотек громади;

- співпрацювати з органами місцевого самоврядування для покращання матеріально-технічної бази, придбання комп'ютерної техніки, підключенню до мережі Інтернет.