



УДК 025.5:[351.077:004](477)



Альона Плахтій,
аспірантка КНУКіМ

Інформаційно-комунікаційне забезпечення бібліотеками електронного урядування в Україні: термінологічний аналіз

Здійснено термінологічний аналіз предметної сфери інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування в Україні, зокрема з'ясовано сутність понять "електронне урядування", "електронна послуга", "бібліотечна послуга". За допомогою поняттєво-термінологічного аналізу запропоновано нове поняття "бібліотеки з доступу до електронного урядування".

Ключові слова: бібліотеки, бібліотечні послуги, електронне урядування, електронні послуги.

Актуальність теми. Сьогодні суспільство потребує використання оптимальних форм державного управління, які б, з одного боку, задовольняли вимоги його інтенсивного розвитку, а з іншого — могли бути реалізовані за сучасних реалій. З огляду на це особливої уваги варта нова форма організації державного управління — електронне урядування, впровадження якого було розпочато від часу схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні (2010) і яке наразі набуває все більшої підтримки суспільства.

Як свідчить закордонний досвід, одним із соціальних інститутів, що може приєднатися до впровадження у країні цієї форми організації державного управління, є бібліотеки як загальнодоступні заклади. Саме вони мають потенціал для сприяння розвитку електронного урядування, реалізуючи право кожного громадянина на отримання інформації від органів державної влади та місцевого самоврядування. Перед керівництвом бібліотеки постає стратегічне організаційно-управлінське завдання розроблення концептуальної моделі закладу, що враховує та органічно поєднує зазначені напрями функціонування й розвитку, а також забезпечує певний соціально-економічний баланс у системі обслуговування користувачів, пропорційність між видами інформаційних продуктів і послуг, ресурсними витратами та кінцевим результатом, що передбачає якнайповніше забезпечення сучасних інформаційно-комунікаційних потреб.

Зростання обсягів соціальної інформації та інтенсифікація з впровадженням електронного урядування в Україні актуалізували питання участі публічних бібліотек в інформаційному супроводі державних владних інститутів, суспільства загалом. Відповідно, постає широкий спектр нових наукових завдань, пов'язаних із дослідженнями ролі бібліотек у системі

сучасних соціальних інформаційних комунікацій, удосконалення їхньої ефективності в бібліотечному інформаційно-аналітичному забезпеченні органів державної влади для впровадження електронного урядування в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окреслена проблема поки що не стала об'єктом всебічного комплексного дослідження. Бібліотекознавці лише розпочали вивчення основних аспектів інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками розвитку електронного урядування, про що свідчать праці Д. МакМенемі [3], О. Архипської [1], Л. Галаган [2], Я. Сошинської [5], Р. Щербан [6], В. Пальчук [4], П. Шпиги [7]. Водночас ступінь розробленості проблематики залишається все ще недостатнім, зокрема щодо поняттєвого апарату. Для розв'язання порушеного питання доцільно проаналізувати та систематизувати основні визначення інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування України, порівняти їх з іноземними аналогами, зробити узагальнення.

Науково-теоретичним підґрунтям цього дослідження слугували закони та нормативно-правові акти, а також праці вчених, які заклали основи аналізу поняттєвого апарату, що розкриває процес інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування в Україні, зокрема роботи В. Солодова, С. Чукута, М. Вершиніна, А. Кошкина, Л. Сморгунова, Т. Рілі та ін.

Наукові поняття й терміни є найважливішим складником інструментарію будь-якого дослідження. Поняття формуються у процесі теоретичного осмислення певних явищ, встановлення їх значущих особливостей. Поняттєво-термінологічний апарат (поняття, терміни й категорії) відбиває специфіку досліджуваного об'єкта, принципи й методи наукового

аналізу, свідчить про теоретико-методологічну досконалість науки. Центральною ланкою цього апарату є поняття — вузлові елементи наукового знання, форма мислення, в якій відображаються загальні істотні властивості або відношення предметів, явищ і процесів реального світу.

Невизначеність термінологічного апарату ускладнює подальше дослідження стану інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування, з'ясування особливостей його розвитку та шляхів удосконалення, розширення функцій, підвищення значення як одного з провідних напрямів бібліотечної діяльності, актуалізуючи завдання розроблення чіткої терміносистеми за єдиними критеріями, використання яких закладатиме підґрунтя для її подальшого розвитку.

З урахуванням того, що бібліотека є інформаційно-комунікаційною системою, бібліотечне обслуговування як взаємодію між бібліотекою, органами державної влади та користувачем доцільно розглядати крізь призму процесу комунікацій. У цьому контексті логічно визнати формування терміносистеми предметної сфери дослідження через інтеграцію традиційних бібліотечнознавчих термінів (бібліотечна послуга) з терміносистемою теорії соціальних комунікацій (інформаційно-комунікаційне забезпечення) і терміносистемою електронного урядування (електронне урядування, електронні послуги), оскільки такий підхід дає змогу акцентувати увагу на комунікаційній складовій бібліотечного обслуговування, на противагу технічному підходу, відповідно до якого в основу визначення специфіки обслуговування покладено чинник віддаленості бібліотеки від користувача і влади.

Отже, *мета* статті — проаналізувати й узагальнити різноманітні підходи до визначення понять "електронне урядування", "електронна послуга" та "бібліотечна послуга".

Відповідно до мети дослідження визначено такі *завдання*:

— дослідити сутність понять "електронне урядування", "електронна послуга" та "бібліотечна послуга" в нормативних джерелах;

— розглянути й узагальнити підходи вчених до тлумачення досліджуваних категорій для вдосконалення категорійно-понятійного апарату, який відбиває процес інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу. В контексті пропонованого дослідження насамперед потрібно визначити сутність поняття "електронне урядування" на основі наукових праць і нормативно-правових актів. Процеси, які отримали назву "електронне урядування", запроваджено у більшості країн. При цьому навколо цього терміна точаться постійні дискусії, і він залишається неоднозначним, оскільки науковці та консалтингові фірми акцентують увагу на різних аспектах і принципах запровадження й функціонування нової форми державного управління. Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування, схваленої Розпорядженням Кабінету Міністрів

України від 20 вересня 2017 р. № 649-р, "електронне урядування" — це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості й прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [15].

У словнику з електронної комерції наведено таке визначення: "E-government (Электронное правительство) — преобразование всех уровней государственного управления, от межведомственного взаимодействия до взаимодействия государства и граждан, на основе новых информационных технологий (электронных средств обработки, передачи и распространения информации, предоставление услуг госорганов всех ветвей власти всем категориям граждан электронными средствами, информирование о работе госорганов" [12].

У документі Європейської комісії "E-governance, a definition that covers every aspect of government" електронний уряд визначено як "використання інформаційних і телекомунікаційних технологій у державних адміністраціях у сукупності з проведенням організаційних змін і набуттям нових навичок, спрямованих на поліпшення суспільних служб і демократичних процесів, а також посилення підтримки державної політики. Електронний уряд є засобом для підвищення ефективності державного обслуговування. Він спрощує провадження державної політики й допомагає держсектору, з одного боку, розширювати обсяг послуг і підвищувати їхню якість, а з іншого — збільшувати економію ресурсів".

Термін "електронне урядування" у різних країнах позначає різні поняття, і можемо припустити, що віртуально він також матиме численні дефініції залежно від позиції авторів. Якщо звернутися до етимології поняття "електронне урядування", то в англійській мові термін походить від спільнокорених слів "government" (уряд) і "governance" (управління). Перший термін тлумачиться як уряд, заснований на спрямуванні, горизонтальній взаємодії, співпраці між бізнесом, громадянами та представниками, які управляють ним, внаслідок переданого мандата довіри, при цьому громадяни і бізнес беруть безпосередню участь в ухваленні загальнозначущих рішень і житті суспільства загалом. Водночас процес управління такою державою визначає поняття "governance". Сучасне англійське суспільство використовує обидва ці поняття. Диференціацію між термінами "електронний уряд" та "електронне урядування" проводить російський дослідник Л. Сморгунів, який наголошує: "Електронний уряд" стосується міжорганізаційних відносин, що передбачають політичну координацію, впровадження політичних рішень і надання публічних послуг; "електронне урядування" характеризує відносини між громадянами, урядовими структурами, громадською думкою і вибраними офіційними особами" [8, с. 161].

Чіткішу межу між цими термінами проводить дослідник Т. Рілі, зазначаючи, що "електронне уряду-

вання" — це концептуальний підхід до питань навколо функцій уряду, а "електронний уряд" має зв'язок зі специфічними практичними структурами уряду, які впроваджують ці концепції у практику [11]. Отже, поняття "електронне врядування" є ширшим, ніж "електронний уряд".

Найважливіший і технократичний підхід до визначення електронного урядування, представники якого вважають, що вся сукупність внутрішніх і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями, тобто на перший план виходить рівень інформатизації державних органів та суспільства. Отже, під електронним урядуванням представники означеного підходу розуміють "спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадян з органами влади" [9].

Соціологи розглядають електронне урядування як соціальний феномен, в основі якого — використання ІКТ для трансляції внутрішніх державних інформаційних потоків, інформаційних потоків між державою і громадянином та інформаційних потоків між державною й іншими недержавними організаціями та інститутами у віртуальне інформаційне середовище. Останнє розглядають у тісному зв'язку з системою соціальних комунікацій, зміна якої спричиняє трансформації у соціальній організації та управлінні. Електронному урядуванню, на думку В. Туровця, відводиться роль не інструменту у модернізації та трансформації державного управління, а "принципово нового способу організації державного управління в нових суспільних умовах". Соціології як науці, у цьому разі, належить провідне місце, оскільки вона "здатна створити об'єктивну картину соціальних змін, комплексно дослідити взаємозв'язки соціальних суб'єктів та проаналізувати і оцінити наслідки реалізації тієї або іншої альтернативи" [10, с. 14].

А. Семенченко зазначає, що недосконалість категорійно-понятійного апарату стоїть на заваді ефективному впровадженню технологій електронного урядування. Учений пропонує взяти за основу таке визначення: "Електронне урядування — це система взаємодії органів державної влади з населенням, що базується на широкому застосуванні інформаційних технологій, у тому числі на мережі Інтернет, з метою підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення термінів їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян та організації, обумовленого їх отриманням". На нашу думку, позиція А. Семенченко сприяє виробленню чіткіших меж у процесі визначення поняття "електронне урядування".

Електронне урядування є інструментом демократизації суспільства, невіддільним складником та умовою функціонування інформатизованого суспільства. Однією з основних ідей впровадження електрон-

ного урядування є те, що воно базується на широкому застосуванні інформаційних технологій, зокрема й мережі Інтернет, для підвищення доступності та якості державних послуг, зменшення термінів їх надання, а також зниження адміністративного навантаження на громадян й організації, зумовленого їх отриманням. Означене твердження відбито у терміні "електронні послуги", що є важливим складником електронного урядування.

Зокрема, відповідно до Концепції розвитку систем електронних послуг в Україні, схваленої Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р, "електронна послуга — це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем" [16].

У Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р, подано таке визначення: "Електронна послуга — послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій" [17].

Варто зазначити, що надання електронних послуг ще не набуло в Україні масового характеру, сьогодні ними користується порівняно невелика кількість громадян, що зумовлено різними причинами, з-поміж яких низький рівень комп'ютерної грамотності, невміння широких верств населення користуватися інструментарієм електронного урядування, відсутність Інтернету у віддалених місцевостях нашої країни та ін.

Посередниками в наданні послуг та операцій електронного урядування можуть бути бібліотеки як загальнодоступні заклади. Їхня роль полягає в тому, щоб діяти як точки доступу, котрі пропонують умови, рекомендації, підтримку й механізми для подолання бар'єрів, наявних через різницю у навичках і можливостях користування ресурсами й технологіями.

Якщо інформаційна інфраструктура електронного урядування забезпечує надання електронних послуг, то результатами бібліотечного технологічного процесу є бібліотечні послуги.

У статті 1 Закону України "Про бібліотеки і бібліотечну справу" наведено таке визначення: "Бібліотечна послуга — результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки" [13].

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що нині практично кожна розвинена держава сприяє процесам модернізації бібліотек, організації в них доступу до Інтернету, впровадженню в роботу сучасних комп'ютерних технологій. Приміром, від 2008 р. майже 100% академічних, публічних та шкільних бібліотек США мають підключення до Інтернету, доступне і для персоналу, і для відвідувачів. За даними Американської бібліотечної асоціації, у США 81% публічних бібліотек надають допомогу читачам у

доступі та використанні послуг електронного урядування. Тільки за 2010 р., порівняно з 2008—2009 рр., кількість таких установ зросла на 25% [7].

З огляду на викладене вважаємо за доцільне запропонувати таке поняття, як "бібліотеки з доступу до електронного урядування", під яким розуміємо пункт доступу громадян до послуг електронного урядування. Запропоноване поняття вносить певну термінологічну ясність у розуміння значущості й важливості публічних бібліотек як інструментарію для розбудови й популяризації інформаційної інфраструктури електронного урядування.

У Законі України "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007—2015 роки", ухваленому 2007 р., зазначено, що рівень розбудови інформаційного суспільства в Україні, порівняно зі світовими тенденціями, є недостатнім і не відповідає потенціалу та можливостям держави. Серед причин такого стану — повільне створення інфраструктури для надання органами державної влади та місцевого самоврядування юридичним і фізичним особам інформаційних послуг через Інтернет; недостатній рівень комп'ютерної й інформаційної грамотності населення; нерівномірність забезпечення можливості його доступу до комп'ютерних і телекомунікаційних засобів; поглиблення "інформаційної нерівності" між окремими регіонами, галузями економіки та різними верствами суспільства. Більш як половина терміну, відведеного на реалізацію цього закону, вже минула, а гострота перелічених проблем, особливо щодо "інформаційної нерівності", широкої номенклатури електронних послуг для населення сільської місцевості, малозабезпечених верств та осіб з особливими потребами, не зменшилася. Досі не визначено статус і перелік обов'язкових електронних послуг, які органи державної влади та місцевого самоврядування мають надавати юридичним і фізичним особам. У законі також не йдеться про роль та можливість бібліотек у вдосконаленні відносин між державою і громадянами, становленні електронних форм взаємодії між органами державної влади та фізичними і юридичними особами, хоча саме бібліотечні установи можуть забезпечити виконання цих завдань.

Вважаємо за доцільне визначити в Концепції місце і роль бібліотек в інформаційному забезпеченні електронного урядування, адже, як свідчать результати цього дослідження, бібліотеки України мають значний інформаційний потенціал, який може бути використаний для надання безкоштовного онлайн-доступу до широкого спектра електронних послуг.

Запропоноване поняття "бібліотеки з доступу до електронного урядування" дає змогу не лише впорядкувати підходи та процедури в цій сфері, а й сформулювати основи для участі громадянського суспільства в електронному управлінні. Одним із його видів може бути оцінювання якості надання бібліотеками послуг електронного урядування, що є *перспективним* напрямом подальших наукових досліджень.

Висновки. Запропоновані автором терміни є робочими і відкритими для подальшого наукового осмислення. Проаналізований термінологічний апарат дослідження не вирішує повністю завдання розроблення терміносистеми інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного урядування, адже розвиток бібліотекознавчої науки та впровадження в діяльність бібліотечних установ сучасних методів роботи призводить до виникнення нових форм взаємодії користувача з бібліотекою та бібліотечно-інформаційними ресурсами, а отже потребує осмислення їхнього місця в системі бібліотечної діяльності з відповідним відображенням у поняттєво-категоріальному апараті.

Список використаної літератури

1. *Архипська О. І.* Впровадження Ініціативи "Партнерство "Відкритий Уряд" за напрямом "Впровадження технологій електронного урядування та розвиток електронної демократії" / О. І. Архипська // Влада — бібліотека — громада: приєднуємося до електронного урядування : практичний посібник для бібліотек з надання послуг електронного урядування. — Режим доступу: http://ogp.gov.ua/sites/default/files/library/Vlada-biblioteka-gromada_posibnik.pdf. — Назва з екрана.
2. *Галаган Л.* Специфіка інформаційного забезпечення органів державної влади в Україні в контексті впровадження електронного урядування / Л. Галаган. — Режим доступу: <http://conferencenbuv.gov.ua/report/view/id/298>. — Назва з екрана.
3. *МакМенеми Д.* Предоставление электронных услуг : руководство для публичных библиотек и центров обучения: пер. с англ. / Д. МакМенеми, А. Поултер. — Москва : Омега-Л, 2006. — 246 с.
4. *Пальчук В.* Роль публічних бібліотек у розвитку електронного урядування / В. Пальчук // Бібліотечний вісник. — 2015. — № 6. — С. 22—27. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2015_6_6. — Назва з екрана.
5. *Сошинська Я.* Доступ громадян до офіційної інформації: роль бібліотек : виступ на науково-практичній конференції "Дні інформаційного суспільства-2012", Національна академія державного управління при Президенті України, 24 квітня 2012 р., Київ, Україна / Я. Сошинська // Влада — бібліотека — громада: приєднуємося до електронного урядування : практичний посібник для бібліотек з надання послуг електронного урядування. — Режим доступу: http://ogp.gov.ua/sites/default/files/library/Vlada-biblioteka-gromada_posibnik.pdf. — Назва з екрана.
6. *Щербан Р.* Реалізуємо право на доступ до електронного уряду / Р. Щербан // Бібл. форум України. — 2011. — № 2. — С. 9—12.
7. *Шпига П.* Бібліотеки та проблеми отримання електронних послуг в умовах електронного урядування / П. Шпига // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. — 2012. — Вип. 34. — С. 95—105.
8. *Сморгунов Л. В.* Политические сети, информационные технологии и публичное управление: переход от концепции "e-government" к "e-governance" / Л. В. Сморгун // Технологии информационного общества — Интернет и современное общество : труды VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8—11 ноября 2005 г.). — Санкт-Петербург : Филологический факультет СПбГУ, 2005. — С. 162—163.
9. *Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації.* Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жи-

- ляєв, М. С. Демкова та ін.; за ред. І. Г. Малюкової. — Київ : Поліграф-Плюс, 2007. — 254 с.
10. Туровець В. В. Преобразование электронной системы государственного управления на основе концепции "Электронного правительства" (социологический анализ) : автореф. дис. ... канд. социол. наук / Туровець Василий Васильевич. — Москва, 2005. — 174 с.
 11. Riley T. Electronic Governance: Living and Working in the Wired World / T. Riley // Volume 2. — 2001.
 12. Словарь по электронной коммерции. — Режим доступа: <http://www.perfekt.ru/dict/e-com.html>. — Загл. с экрана.
 13. Про бібліотеки і бібліотечну справу : закон України від 27.01.1995 р. № 33/95-ВР. — Режим доступу: www.rada.gov.ua. — Назва з екрана.
 14. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 — 2015 роки : закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. — Режим доступу: www.rada.gov.ua. — Назва з екрана.
 15. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. — Режим доступу: www.rada.gov.ua. — Назва з екрана.
 16. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. — Режим доступу: www.rada.gov.ua. — Назва з екрана.
 17. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р. — Режим доступу: www.rada.gov.ua. — Назва з екрана.

Проведен термінологічний аналіз предметної області інформаційно-комунікаційного забезпечення бібліотеками електронного управління в Україні, в частині в'яяснена сутність понять "електронне управління", "електронна услуга", "бібліотечна услуга". С допомогою понятійно-термінологічного аналізу пропонується нове поняття "бібліотеки по доступу к електронному управлінню".

The article presents the results of the terminological analysis of the subject area of information and communication software e-government by libraries in Ukraine, in particular the essence of such concepts as "e-government", "electronic service", "library service" is clarified. With the help of conceptual-terminological analysis was proposed a new concept of "libraries on access to e-government".

Надійшла до редакції 4 травня 2018 року

УДК 021.64(100): 027.5(477)



*Ольга Шендрік,
аспірантка КНУКІМ*

Науково-теоретичні підходи щодо міжнародної співпраці публічних бібліотек України: бібліотекознавчий аспект

Здійснено огляд наукових праць щодо міжнародної співпраці публічних бібліотек. Виявлено важливі теоретичні та практичні підходи до міжнародної співпраці публічних бібліотек. Висвітлено ступінь теоретичної розробленості досліджуваної проблеми у працях вітчизняних і закордонних науковців.

Ключові слова: міжнародна співпраця бібліотек, міжнародний проект, публічна бібліотека.

Постановка проблеми. Невіддільною частиною міжнародних зв'язків будь-якої держави є співпраця і в галузі бібліотечної справи. Історично цей процес бере початок від зародження бібліотек і проходить низку етапів, зумовлених розвитком людської цивілізації загалом і особливостями світової бібліотечної справи зокрема. В умовах розбудови інформаційного суспільства, відповідно до викликів сьогодення, актуальним є розвиток та зміцнення тісної взаємодії бібліотечних установ. Публічним бібліотекам відведена вагома роль у сучасній міжнародній інформаційній діяльності, спрямованій на розвиток співпраці в комунікаційній сфері, заохочення до обміну інформацією незалежно від кордонів і рівноправну участь у світових інформаційних потоках, використання глобальної економічної інтеграції на основі міжнародної інфраструктури в націо-

нальних інтересах, об'єднання інтелектуальних ресурсів різних країн для прогресивного розвитку цивілізації.

Участь українських публічних бібліотек у міжнародній співпраці сприяє інтеграції вітчизняного культурного простору до світового, формуванню привабливого іміджу нашої держави. Включення книгозбірень як рівноправних учасників інформаційного простору будь-якого рівня в процесі глобалізації спонукає до вивчення на науково-теоретичному рівні проблем міжнародної співпраці публічних бібліотек України, співвіднесення закономірностей і принципів розвитку цього процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аспекти міжнародної співпраці бібліотек розглянуто в роботах численних теоретиків і практиків бібліотечно-інформаційної діяльності: В. Пашкової, О. Воскобойникової-