

Управління культури національностей та релігій
Хмельницької облдержадміністрації

Хмельницька обласна універсальна наукова
бібліотека імені Миколи Островського

Хмельницьке обласне відділення
Української бібліотечної асоціації

Бібліотека – центр громади

(методично-практичні рекомендації)

Хмельницький
2014

ББК 78.34 (4УКР-4ХМЕ)3
Б 59

Бібліотека – інформаційний центр розвитку громади: метод.-практ. поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2014. – 28 с.

Видання розкриває основні види діяльності бібліотеки щодо її взаємодії з громадою, а також наводиться практичний досвід роботи бібліотек України та області.

Друкується за рішенням Науково-редакційної ради Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського, від 05.06. 2014 р., протокол № 6.

Укладач: *Янчук А.М.*

Рецензент: *Маковська В.В.*

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

©Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського, 2014

Вступ

Активне впровадження у роботу бібліотек інноваційних технологій останніми роками активно підвищує їх імідж. Завдяки використанню в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні новітніх технологій, бібліотеки залучають до себе нові категорії користувачів і, як і раніше, користуються великим авторитетом і попитом серед громади.

Потреба у достовірній, оперативній інформації для переважної більшості населення може бути задоволена лише через загальнодоступні бібліотеки – установи, що безкоштовно надають доступ до інформації та знань. Тому, поінформованість громадян про можливості бібліотек сьогодення є важливим фактором для залучення нових користувачів. Сучасна бібліотека сьогодні – це комфортний, привітний й технічно обладнаний інформаційний центр, що має безліч ресурсів для робочих повсякденних справ і дозвілля громади.

**Бібліотека є осередком безкоштовного
доступу до всіх інформаційних ресурсів**

Пріоритетне місце в діяльності бібліотеки займає інформаційна взаємодія з населенням та органами місцевої влади, так як кожна книгозбірня впевнено виступає посередником між місцевою владою та громадою.

На сьогоднішній час бібліотеками досить активно використовується можливість втілення в свою роботу нових ідей, проектів та отримання допомоги на їх реалізацію. Таку можливість надають різноманітні благодійні організації та професійні об'єднання («Бібліоміст», Міжнародний фонд «Відродження», Міжнародний бібліотечний фонд «Україна 3000», Міжнародний бібліотечний фонд захисту та сприяння розвитку бібліотек України тощо), які оголошують різноманітні конкурси.

Вже протягом п'яти років програма «Бібліоміст» щорічно оголошує конкурс «Організація нових бібліотечних

послуг на основі безкоштовного доступу до Інтернету». Даний конкурс дозволив багатьом бібліотекам України, в тому числі і нашої області (90 бібліотек), забезпечити більш якісне обслуговування місцевих громад та надавати більший спектр інноваційних послуг завдяки новітнім інформаційним технологіям (див. *Аналіз діяльності бібліотек Хмельницької області за 2013 р.*, <http://bit.ly/1B9819T>).

Радою міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) в рамках програми «Бібліоміст» щоквартально, починаючи з 2010 року, проводиться конкурс проектів співпраці бібліотек з місцевими громадами, який призначений саме для публічних бібліотек України. Бібліотеки Хмельниччини також брали участь в даному конкурсі і отримували перемоги (*Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського – проект «Стратегія успіху», «Успішний дачник»; Ярмолинецька ЦРБ – «Майданчик для дискусій»*).

Розглянемо більш детально приклади співпраці бібліотек з громадою, а також досвід такої співпраці бібліотек області, України та зарубіжжя.

1. Бібліотека – центр регіональної та правової інформації

Бібліотеки, які надають населенню правову інформацію автоматично стають центрами громадських ініціатив, де можна отримати потрібну інформацію, самостійно її знайти завдяки спеціально облаштованим місцям з вільним доступом до Інтернету, отримати консультацію бібліотечного працівника з будь-яких питань, що стосуються законодавства нашої держави та поспілкуватись на різні хвилюючі теми на зібраннях правових клубів, які обов'язково повинні бути в кожній бібліотеці.

З моменту затвердження Президентом України Указу *Про Національну програму правової освіти населення* від 18 жовтня 2001 року N 992/2001, метою якої є підвищення рівня правової освіти населення, створення належних умов для

набуття громадянами правових знань, а також забезпечення їх конституційного права знати свої права і обов'язки, бібліотеки активно включились в роботу по популяризації правової інформації серед населення.

Першим етапом реалізації даної Програми було створення при бібліотеках **Центрів регіональної інформації**, де б користувачі мали змогу задовольнити свої запити щодо питань правового характеру. Бібліотеки почали ще більш активніше співпрацювати з представниками владних структур та спільно проводити соціокультурні заходи для задоволення зростаючих потреб населення в правовій інформації.

З кожним роком здійснення бібліотеками нашого регіону правової освіти населення та забезпечення його правовою інформацією видозмінюється: з'являються нові форми та методи бібліотечного інформування з правових питань (електронна доставка документів, скайп-конференції з представниками влади тощо).

На рівні Головного управління юстиції у Хмельницькій області було розроблено **ОБЛАСНУ ПРОГРАМУ правової освіти населення на 2011-2015 роки**, яку активно підтримують і бібліотеки області.

2. Центр регіональної інформації

Забезпечити прозорість роботи місцевої влади бібліотекам Хмельниччини вдається за допомогою **Центрів регіональної інформації (ЦРІ)** при міських/районних бібліотеках та Куточків регіональної інформації при сільських бібліотеках. Їх діяльність базується на таких основних напрямках, як: збір, накопичення та зберігання матеріалів регіонального характеру; обслуговування користувачів та надання їм вільного доступу до інформаційних ресурсів органів місцевої влади і місцевого самоврядування; забезпечення представників органів влади інформацією загальнодержавних і регіональних питань, а також створення умов для спілкування влади з населенням.

Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування шляхом виконання запитів цих органів та організація їхнього ефективного інформаційного обслуговування з використанням традиційних і нових інформаційних послуг є одним з головних завдань центру. Для того, щоб співпраця з владою була вдалою, а обслуговування ефективним, завдання працівників центру – постійно вивчати інформаційні потреби працівників органів місцевої влади (як колективні, так і індивідуальні запити). Ефективним способом для цього є анкетування: як у традиційній формі, так і за допомогою онлайн-анкетування. Створити анкету в електронному вигляді ви зможете за допомогою Google Forms. Google Форми – це зручний інструмент, за допомогою якого можна легко і швидко планувати заходи, складати опитування та анкети, а також збирати іншу інформацію. Форму можна підключити до електронної таблиці Google, і тоді відповіді респондентів будуть автоматично зберігатися в ній – це є досить зручно при аналізі відповідей. Для цього вам обов'язково потрібно буде створити обліковий запис в Google. Більш детально про створення електронної анкети дізнайтесь тут:

<https://support.google.com/drive/answer/87809?hl=ru>

ЦРІ обов'язково повинен мати у своєму фонді інформацію про:

- офіційні видання місцевої адміністрації;
- опубліковані і неопубліковані документи органів державної влади відповідного рівня, а також загальнодержавного законодавства;
- документи, в яких міститься узагальнена або статистична інформація про стан економіки, охорони здоров'я, санітарії, демографії освіти, культури, сільського господарства відповідного району (міста, села);
- надзвичайні події в регіоні, стихійні лиха, їх офіційні прогнози і наслідки;
- привілеї, компенсації, пільги, які надає держава громадянам, посадовим особам, підприємствам, закладам, організаціям;

- факти порушення прав і свобод людини та способи їх законного захисту;

- документи про використання бюджетних коштів та інших державних ресурсів за виключенням відомостей, що віднесені до державної таємниці

В умовах інноваційного розвитку суспільства і бібліотечної справи в цілому, збір та накопичення актуальної інформації став набагато простішим. Насамперед, відходять у минуле папки-накопичувачі, так як тепер є можливість всю інформацію зберігати в електронному вигляді, створюючи віртуальні повнотекстові інформаційні папки та електронні бази даних. Це є досить зручно, так як дозволяє ощадливіше використовувати бібліотечний простір. В такому випадку, потрібну інформацію можна швидко віднайти і оперативно надати, як користувачу, що прийшов до бібліотеки, так і віддаленому користувачу, обслуговуючи його дистанційно. Групувати інформацію потрібно орієнтуючись на запити користувачів, які надходять найчастіше, враховувати їх актуальність та користь. Потрібно постійно слідкувати за поповненням новими матеріалами тек-накопичувачів, віртуальних папок або баз даних, і так само відслідковувати застарілу інформацію, яка втратила свою актуальність. Особливо це стосується нормативно-регламентуючих документів, так як вони великим потоком, як затверджуються, так і втрачають свою чинність.

Велику роль в результативності роботи таких центрів відіграє активна співпраця з регіональними організаціями, які, в тій чи іншій мірі, співпрацюють з громадою. Це можуть бути служби зайнятості, органи місцевої влади, навчальні заклади, центри соціального захисту населення тощо.

При ЦРІ Городоцької ЦРБ діє консультаційний пункт районної державної податкової інспекції, де відвідувачі бібліотеки можуть отримати інформацію з питань оподаткування населення. Також планується створити такі консультаційні пункти спільно з іншими державними установами району.



Д
О
С
В
І
Д

У Центрі регіональної інформації при Славутській ЦРБ організували роботу громадської приймальні райдержадміністрації, де працівники відділів, юристи та спеціалісти різних відомств, два рази на тиждень, здійснюють консультування населення з питань правового характеру.

Кам'янець-Подільська ЦМБ працює над створенням відеороликів та бук-трейлерів правознавчого напрямку. Бібліотекою вже створено відеоролики *«У світі права і Закону»*, *«У лабіринтах права»*, а бібліотекою-філією № 2 – рекламний відеоролик правового гуртка *«Права молоді – турбота держави»*.

Ярмолинецька ЦРБ щорічно видає бібліографічний покажчик *«Офіційні неопубліковані документи районної ради та районної державної адміністрації»*.

У Деражнянській ЦРБ розміщено *«Скриньку пропозицій до законодавчих актів»*, куди користувачі мають можливість написати свої зауваження і побажання та *«Скриньку довіри»*, завдяки якій кожен може звернутись за відповіддю до кваліфікованих спеціалістів: правоохоронців, лікарів, психологів. Відповіді на питання можна отримати на заняттях школи правових знань *«Людина у світі законів»* другого четверга кожного місяця. Цікавою практикою Деражнянської ЦРБ є також те, що, по закінченню школи правових знань на підсумковому занятті, слухачам вручається атестат.

3. Пункт доступу громадян до офіційної інформації

Мережа Пунктів доступу громадян до офіційної інформації (ПДГ) (<http://pdp.org.ua/caps>) започаткована Українською бібліотечною асоціацією (УБА) у червні 2009 року в рамках гранту Програми сприяння Парламенту України II (ПСП II) (<http://pdp.org.ua/>) за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Діяльність Мережі ПДГ координується УБА у партнерстві з ПСП II.

ПДГ – це інформаційні Центри, відкриті у бібліотеках України, де громадяни мають можливість отримати інформацію

органів державної влади та дізнатись, яким чином можна долучитись та впливати на законодавчий процес.

Для кращої поінформованості населення в законодавчих питаннях 92 бібліотеки Хмельниччини (станом на березень 2014 р.) приєдналися до мережі ПДГ (*див. Аналіз діяльності бібліотек Хмельницької області за 2013 р.*, <http://www.ounb.km.ua/vidanya/2014/analiz2013.pdf>).

В усіх бібліотеках оформлені комп'ютеризовані місця з безкоштовним доступом до мережі Інтернет, інформаційні куточки з матеріалами, які бібліотеки отримують за розсилкою Програми сприяння Парламенту. В ПДГ користувачі отримують допомогу у пошуку інформації, консультації щодо роботи з ресурсами державних органів влади та управління в мережі Інтернет, як грамотно звернутись до органів місцевого самоврядування через офіційні сайти за допомогою Інтернету тощо.

Бібліотекарі Мережі ПДГ також діляться досвідом та ідеями в блозі, створеному УБА. «Доступ громадян до офіційної інформації: роль бібліотек» (<http://govinfo.library.wordpress.com/>). УБА проводить моніторинг ефективності роботи ПДГ щодо пошуку інформації, відслідковує проблеми та співпрацює з бібліотеками щодо їх вирішення, забезпечує зворотній зв'язок з державними агенціями щодо удосконалення, наповнення та використання їхніх веб-сайтів. У соціальній мережі «Facebook» створена сторінка групи [Мережа ПДГ](http://on.fb.me/15NB1al) (<http://on.fb.me/15NB1al>), де бібліотеки-учасниці мережі діляться своїм досвідом.

Для того, щоб робота таких Пунктів була ще більш ефективнішою, потрібно постійно вдосконалювати їх роботу, робити її більш цікавою та шукати нових шляхів співпраці з громадою. Шукаючи потрібну офіційну інформацію, потрібно звертатись лише на офіційні сайти, де зосереджена найбільш достовірна інформація. Важливо здійснювати інформаційно-просвітницьку роботу серед місцевої громади, організовуючи Дні інформування населення з актуальних питань, правознавчі години, презентувати своїм користувачам актуальну вебліографію, проводити навчальні тренінги з правової обізнаності для громадських організацій, організовувати

онлайн-спілкування з представниками органів місцевої влади або запрошувати їх на зустрічі у бібліотеки, здійснювати електронну розсилку документів. Потрібно пам'ятати, що активна громадська позиція бібліотеки дозволить налагодити зв'язок не лише з постійними, але й з потенційними користувачами.



ДО
О
С
В
І
Д

Задля ефективності роботи ПДГ бібліотеками Хмельниччини постійно проводяться тренінги, як для бібліотечних працівників, так і для користувачів.

На базі Регіонального тренінгового центру Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки ім. М. Островського для бібліотечних працівників області було проведено серію тренінгів на тему **«Пункти доступу громадян (ПДГ) до офіційної інформації»**. Під час тренінгів бібліотекарі дізналися, що собою являє ПДГ та підготували заявки для приєднання до мережі ПДГ.

В рамках проекту **«Стратегія успіху»**, який був реалізований за сприяння програми «Бібліоміст», Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського також провела тренінг з використання можливостей ПДГ для користувачів бібліотеки та представників громадських організацій.

Фахівцями Хмельницької ЦМБ було проведено навчання для бібліотечних працівників **«Новий етап проекту УБА з розвитку мережі пунктів доступу громадян до офіційної інформації у бібліотеках»**. Городоцькою ЦРБ щоквартально організовуються тренінги **«Електронне урядування: організація доступу до інформації органів державної влади в Україні»**.

Спеціалісти Деражнянської ЦРБ для бібліотекарів району провели вебінар **«Як подати запит на інформацію?»**, який стосувався питань забезпечення доступу до публічної інформації у секретаріаті Кабінету Міністрів України

На базі ПДГ Шепетівської ЦРБ відбулося фокус-групове дослідження **«Декларована чи реальна громадська активність в районі (місті): доцільність, механізм та перешкоди»** (за участю представника громадської організації «Фонд «Європа

XXI» з м. Київ Парашук Оксани, представників влади, громадських органів міста і району, бібліотечних працівників центральної бібліотеки). Під час даного дослідження було обговорено ряд важливих питань, що стосуються взаємозв'язку влади та громади міста та району. На підставі результатів фокус-групових інтерв'ю були вивчені причини збереження соціальної напруженості в місці, районі, причини житлових проблем, політичної та екологічної безпеки та ін., а також розроблено алгоритм дій для усунення наявних проблем.

Ще одне дослідження під назвою *«Бібліотека та її діяльність у рамках ПДГ»* було проведено Ярмолинецькою ЦРБ. В результаті дослідження було виявлено рівень обізнаності користувачів з послугами бібліотеки у рамках діяльності ПДГ, визначено репертуар найбільш затребуваних запитів користувачів з правової тематики, зроблено висновки, які саме послуги найбільш потрібні користувачам ПДГ.

На сьогодні досить велика кількість вітчизняних бібліотек практикують і скайп-зустрічі з владою. Це є досить зручно, так як представники влади не завжди мають час завітати до бібліотеки та відповісти на питання, що турбують сьогодні громаду. Такі заходи проводяться і бібліотеками Хмельниччини. Наприклад, цікавий досвід має Віньковецька ЦРБ та бібліотека-філія № 13 Хмельницької МЦБС, які співпрацюють із спеціалістами центру правової інформації Павлоградського міського благодійного фонду «Гореніє», які надають юридичну допомогу через скайп-зв'язок для користувачів бібліотеки.

Вугледарською міською публічною бібліотекою (Донецька область) було проведено вуличну акцію *«Бібліотека нагадує: працює ПДГ!»*. У рамках «Тижня правових знань», щоб привернути увагу жителів міста і ще раз нагадати, що у бібліотеці працює ПДГ до офіційної інформації, бібліотекарі відвідали заклади, установи, організації міста, місця торгівлі та відпочинку. Вони провели бесіди з жителями, держслужбовцями, освітянами, підприємцями, працівниками різних закладів та установ, розповідали, як працює ПДГ, для чого він був створений, яку важливу інформацію можна отримати, знайомили з брошурами, роздавали інформаційні листівки та реко-

мендаційні списки. Розмістили довідкову інформацію на дошках оголошень.

Яскравим прикладом включення бібліотек до сфери інтересів громадськості є проект *«До інформації без перешкод»*, що реалізується Олександрійською ЦРБ ім. Д. Чижевського (Кіровоградська область) спільно з Олександрійським гендерним інформаційним центром, відділом у справах сім'ї, молоді та спорту Олександрійської РДА, центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Мета проекту: подолання правової ізоляції соціально незахищених категорій населення в сільській місцевості, надання можливості громадянам пільгових категорій спілкуватися з представниками влади, її виконавчих органів з метою отримання необхідної інформації під час організованих заходів та виїздів до сіл Олександрійського району.

У Корецькій ЦРБ (Рівненська область) для людей з обмеженими можливостями створено *«Бібліо-терапевтичний центр»*, в якому діє *«Консультаційний пункт психолога, юриста, соціального працівника»*.

4. Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування.

В сучасних умовах, коли глобалізація та активна розбудова інформаційного суспільства вийшла на новий, ще більш продуктивніший рівень, традиційні форми взаємодії бібліотек і органів державної влади та місцевого самоврядування з громадою та бізнесовими структурами стають консервативними. Для створення інноваційних та ефективних методів доступу до інформації та послуг саме використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) дозволить покращити обслуговування потреб громади.

У 2010 році розпорядженням Кабінету міністрів України було схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні.

Електронне урядування є одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого сприятиме створенню умов для відкритого і прозорого державного управління.

Електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Метою впровадження електронного урядування в Україні є розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, представників бізнесу та громадських організацій. При цьому мова йде не про інформатизацію наявної моделі державного управління, а про використання можливостей ІКТ для переходу до нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян, що передбачає:

- підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів виконавчої влади з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі громадян та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів рішень, які приймаються на всіх рівнях державного управління.

Для того, щоб поширити можливості електронного урядування серед населення та залучити до цієї мети бібліотеки України було розроблено проект **«Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»**, який є частиною Національного плану дій у рамках «Партнерства “Відкритий уряд”»,

затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 р. № 220-р. На виконання даної ініціативи Радою міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX) у рамках програми «Бібліоміст» було оголошено конкурс серед громадських неурядових організацій на проекти залучення населення України до вивчення й використання електронних послуг, ресурсів та інструментів е-урядування. Основне завдання – найбільш ефективно розповсюджувати інформацію про наявні е-послуги національного та регіонального рівнів, використовуючи наявні ресурси Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського, навчити різні групи населення користуватися ними, насамперед працівників бібліотек.

Бібліотеки є відкритими і доступними для громади інформаційними структурами, де в повній мірі можна отримати відповіді на хвилюючі питання та скористатися електронними послугами, ресурсами та інструментами е-урядування.



Д
О
С
В
І
Д

Ініціатива *«Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»*, яка є частиною Національного плану дій у рамках "Партнерства "Відкритий уряд" (ПВУ), була активно підтримана Нетішинською ЦМБ. Бібліотека надає своїм користувачам широкий спектр послуг е-урядування. З повним переліком даних послуг можна ознайомитись безпосередньо в бібліотеці або ж на сайті бібліотеки, де створено розділ Е-урядування.

Значним досягненням бібліотеки є те, що, за активну громадську позицію у впровадженні електронного урядування в Україні та за участь в реалізації, спільно з місцевими органами влади проекту *"Бібліоміст" – "Розвиваємо місцеві громади"*, місто Нетішин стало переможцем у номінації "Електронні сервіси" (більш детально: http://www.netishyn-cbs.edukit.km.ua/podii/bibliotechni_novini/).

З метою успішного і продуктивного надання послуг е-урядування своїм користувачам, Хмельницькою ОУНБ ім. Островського було проведено електронне анкетування *«Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування»*. Дослідження проводилось за допомогою соціальної мережі

Facebook та електронної розсилки серед тих користувачів бібліотеки, які користувались послугами е-урядування в бібліотеці (визначити користувачів даної послуги допоміг спеціальний фільтр відбору).

За результатами дослідження було виявлено, що 75 % опитаних, які скористались послугами е-урядування, задоволені обслуговуванням. Найбільш корисними для себе респонденти вважають послуги з галузі житлово-комунального господарства (33 %) та освіти (27 %). Таким чином, завдяки проведеному опитуванню, було визначено найбільш пріоритетні послуги е-урядування серед громади, задля ефективної їх популяризації серед потенційних користувачів (<http://www.slideshare.net/alenyushka/-ss-26936576>).

Тернопільська обласна бібліотека для молоді досить цікаво представила послугу е-урядування на своєму сайті, для ознайомлення перейдіть по посиланню (<http://m-tobm.hol.es/e-services.html>).

5. Адвокація: представлення інтересів бібліотек та громади

Слово адвокація в наш час все частіше вживається серед бібліотечних фахівців. І це не дивно, адже адвокаційна діяльність розглядається, як невід’ємна складова роботи будь-якої бібліотеки, що турбується про свій статус, організаційну спроможність, стійкість і розвиток.

Адвокація має стати невід’ємною частиною діяльності кожної публічної бібліотеки – від бібліотечних лідерів до співробітників та прихильників серед членів громади.

Поняття «адвокація» (від грец. «ad» – до і «voca» – закликати) можна визначити як: дії, що здійснюють люди або організації з метою впливу на прийняття рішень на місцевому, регіональному, національному та міжнародному рівні щодо вдосконалення політики або змін у фінансуванні публічних бібліотек. Найзагальніше визначення поняття адвокація – це

діяльність, що має на меті захист і просування прав та інтересів громад чи окремих груп населення.

Іншими словами адвокація – це спланована, ретельно розроблена й послідовна діяльність щодо підвищення обізнаності урядовців, потенційних партнерів, грантодавців, суспільства в цілому в певній важливій для бібліотек проблемі.

Цілями адвокації є: визначення та озвучення потреб громадян, вирішення їх проблем, сприяння поширенню різносторонніх поглядів, вплив та визначення політики.

Для успішного планування адвокаційної кампанії потрібно слідувати наступному алгоритму дій:

Крок 1. Вибір проблеми чи питання, з яким планується працювати.

Крок 2. Аналіз та дослідження проблеми.

Крок 3. Постановка конкретних цілей та задач роботи з адвокації.

Крок 4. Визначення цільової групи.

Крок 5. Визначення та пошук прибічників.

Крок 6. Виявлення ресурсів.

Крок 7. Обрання методів роботи.

Крок 8. Очікувані результати. Оцінка ефективності.

Крок 1.

На даному етапі потрібно обрати проблему/питання, яке найбільше турбує бібліотеку та громаду. Також важливо визначитись з робочою групою, яка буде працювати над плануванням та реалізацією адвокаційної кампанії. Для того, щоб визначити, чи правильно ви зробили вибір, слід відповісти на такі питання:

- Яким чином дана проблема може бути розв'язана за допомогою адвокації?
- Як розв'язання цієї проблеми допоможе людям, яких ця проблема безпосередньо стосується?
- Чи зможуть люди, яких проблема безпосередньо стосується, допомогти вам в реалізації адвокаційної кампанії і стати вашими союзниками?

Крок 2.

Проаналізуйте та дослідіть проблему. Для того, щоб вирішити, як ви зможете працювати над нею, складіть дерево причин та наслідків.

Рекомендації щодо складання дерева причин та наслідків:

- Уявіть, що дерево – це ваша проблема, корінь і стовбур дерева будуть причинами проблеми, а гілки дерева – наслідками.
- Під самою основою дерева напишіть всі причини обраної проблеми, які спадають вам на думку. Причинами можуть бути люди, організації, установки та підходи, бідність, види поведінки, недостатність знань тощо.
- Проаналізуйте кожну причину і знайдіть найбільш глибокі причини, давши відповідь на запитання: “Чим це викликано?” Додайте ці причини до схеми.
- Далі визначаємо наслідки проблеми, якими образно є гілки дерева.
- Перегляньте всі визначені вами причини і обведіть колами ті, які могли б бути змінені, чи частково змінені з допомогою впливових людей, чи організацій (тобто ті, для яких адвокація могла б бути розв’язанням).

Крок 3.

Чітко визначте **мету**, яку вам потрібно буде досягти, для розв’язання проблеми. Відповідно до цієї мети конкретно пропишіть **завдання**, які необхідно виконати для її досягнення. До переліку завдань повинні входити: план адвокаційної кампанії, аналіз потреб громади (анкетування, open space, world safe тощо), круглі столи (влада ↔ громада) з метою оголошення про результати моніторингу, письмові звернення, зустрічі з владою, налагодження зв’язків із ЗМІ, листи підтримки тощо. Формулюючи мету, дотримуйтеся правила SMART (РОЗУМНИЙ) де

S (Specific) – конкретна, наприклад, у формулюванні того, що буде зроблено.

M (Measurable) – вимірювана, тобто результати вашої роботи можна виміряти та оцінити.

A (Appropriate) – доречна та досяжна, наприклад, добре поєднується з вашою концепцією, місією та ціллю.

R (Realistic) – реалістична, наприклад, з врахуванням вашого потенціалу та досвіду, ви повинні реально оцінювати свої можливості.

T (Time-bound) – обмежена в часі, своєчасна, тобто вона повинна бути добре розрахована в часі і ви повинні конкретно знати, коли мету буде досягнуто.

Крок 4.

Визначення цільової групи (мішеней), на яку буде спрямована адвокаційна діяльність. Мішенями може бути громада, неурядові організації, які потрібно буде зробити союзниками або хоча б прихильниками задля спільного вирішення проблеми, або ж впливові особи, які безпосередньо впливають на прийняття рішень і зможуть допомогти вирішити вашу проблему.

Крок 5.

Після того, як ви визначили «мішені» на які безпосередньо спрямована адвокаційна кампанія і які є основними важелями, з допомогою яких ви зможете досягнути мети, потрібно визначити прибічників, які особисто зацікавлені у вирішенні проблеми та з задоволенням вам допомагатимуть. Такими людьми можуть бути користувачі-активісти, начальники відділів культури, ЗМІ, партнери бібліотеки і т.д.

Крок 6.

Опишіть, якими саме ресурсами для успішної реалізації адвокаційної кампанії ви володієте. Також врахуйте ресурси тих, з ким ви, можливо, вирішили співпрацювати.

Описуючи ресурси, враховуйте:

- людей (кадрові ресурси та особисті здібності для цієї роботи);
- вміння та навички;
- фінанси;
- інформацію;
- обладнання;
- зв'язки.

Крок 7.

Для успішності проекту потрібно чітко визначити, які саме дії будуть здійснюватись в ході його реалізації. Нижче наведено перелік найбільш використовуваних методів адвокації. Для досягнення цілі вам може знадобитися декілька методів:

- розробка проектів нормативно-правових актів;
- використання повідомлення-брифінгу, чи документу з викладенням ваших аргументів;
- робота зсередини системи (наприклад, участь у робочих групах);
- особисті зустрічі;
- написання та проведення презентації;
- переконання з допомогою “акторської майстерності”;
- підписання та використання прес-релізу;
- проведення інтерв’ю в ЗМІ;
- підготовка та проведення прес-конференції;
- проведення громадських слухань;
- проведення круглих столів.

Ви також можете (бажано) використовувати інші ідеї з приводу того, які заходи з адвокації можна здійснювати.

Крок 8.

Перелічені сім кроків мають допомогти у зібранні ключової інформації, необхідної для розробки плану дій. Кінцевим етапом розробки адвокаційного плану-проекту має стати визначення результатів, які очікуються. Подумайте також над тим, які кількісні та якісні показники допоможуть виміряти вплив проекту.

Працюючи над реалізацією адвокаційної кампанії, пам’ятайте про важливість побудови партнерств. Чітко дайте відповіді на такі питання:

З чим ми йдемо до партнера, що ми можемо дати?

Що ми хочемо отримати від партнера?

Звертаючись до потенційного партнера, мотивуйте його вам допомогти. Розробіть для себе ключове повідомлення, яке допоможе при безпосередньому зверненні до об’єкта адвокації та допоможе досягти успіху в переговорах.

Ключове повідомлення:

Якщо я, _____ (партнер),
зроблю _____ (дія)
замість того, щоб _____
_____ (конкурентна дія), я
отримаю _____
_____ (винагорода), тому що
_____ (підтримка).

І пам'ятайте!

**Якщо ми невдало плануємо,
ми плануємо невдачу**

6. Громадські обговорення, як кінцевий результат проведення адвокаційної кампанії

З метою ще більшої взаємодії бібліотеки та громади, захисту спільних інтересів, вивчення думки місцевої громади щодо ролі бібліотечних закладів у нових умовах, проводяться **громадські обговорення/слухання**. Найчастіше такі заходи проводять для висловлення думки громадськості щодо конкретного рішення або заходу місцевої влади. Громадські слухання можна розглядати як форум, на якому збираються окремі громадяни, групи громадян та місцеві посадові особи для обміну думками та інформацією щодо конкретного питання перед прийняттям рішення, або з метою зміни вже прийнятого.

Всі, хто бере участь у громадських обговореннях, можуть обмінятися важливою та актуальною, для них, інформацією, тим самим, створюючи атмосферу відкритості та легітимності рішень влади, підвищуючи власну поінформованість та надаючи громаді більше влади.

Громадські обговорення дають можливість забезпечити довіру між громадянами та владою, що є важливим елементом для створення стабільності у прийнятті демократичних рішень. Для того, щоб громадські обговорення пройшли успішно, потрібно відповідально поставитись до їх підготовки. По-перше, чітко визначити ціль громадських обговорень та обговорити очікування. З самого початку планування процесу громадських обговорень необхідно повідомити, що форум для обговорення є відкритим для всіх, аби громадяни знали, що до їх думки прислухаються.

Для заохочення громади взяти участь в обговореннях, необхідно провести ефективну рекламну кампанію.

Варто відмітити, що бібліотеки є тими організаціями, які мають високу оцінку довіри серед громади. Тому проведення громадських обговорень, саме в приміщенні бібліотек, дозволить підвищити рівень довіри громадськості до місцевої влади та створити більш неформальну атмосферу.

Для того, щоб забезпечити прозорість прийняття рішень, які стосуються бібліотеки та її діяльності, представники від бібліотек повинні обов'язково бути присутні на сесіях органів місцевого самоврядування.

Якщо ви вирішили організувати та провести громадські обговорення, щоб привернути увагу громадськості та влади до бібліотечних проблем, то повинні пам'ятати, що ви маєте йти до влади, представляючи не свої власні інтереси, потреби бібліотеки, а інтереси своїх користувачів від їх імені, довести, що саме громаді це потрібно (проводьте власні дослідження, щоб визначити потреби користувачів, круглі столи, використовуйте «open space» у своїх бібліотеках, щоб дізнатись, що турбує ваших користувачів тощо). Для цього вам потрібно згуртувати громаду навколо проблеми бібліотеки і показати їм, що вона їм також важлива.

Досвід!



У квітні 2012 року у публічних бібліотеках Хмельницької області відбулись громадські обговорення за темою **«Бібліотека – центр громади»** в рамках програми Української бібліотечної асоціації з адвокації **«Через бібліотеки до знань»**.

Основною метою громадських обговорень було – привернути увагу широкого кола громади, органів місцевого самоврядування до бібліотечних закладів у регіоні, зокрема у сільській місцевості, вивчення громадської думки щодо розвитку та удосконалення діяльності бібліотек.

В рамках громадських обговорень на базі бібліотеки села Соколівка Ярмолинецького району було проведено «круглий стіл» за темою: **«Сільська бібліотека і громада: працюємо разом»**. Обговорення мали на меті виявити думку громади в тому, якою має бути бібліотека, аби вона відповідала потребам громади, налагодити партнерські стосунки між владою, бібліотекою та громадою.

У роботі круглого столу взяли участь представники влади, бібліотечні фахівці області та району, актив громади. У підсумках круглого столу учасники відзначили важливу роль бібліотеки, її активну співпрацю з органами місцевого самоврядування, із закладами культури, освіти та громадою села; розроблено рекомендації.

* * *

У обласній універсальній науковій бібліотеці ім. М. Островського проведено семінар-нараду у форматі **«Відкритий простір»** заступників голів райдержадміністрацій та міськвиконкомів області, директорів ЦБС за участю представників програми «Бібліоміст», громадських організацій, ЗМІ та громадськості міста.

У ході семінару відбулись громадські обговорення **«Бібліотека – центр громади»**, на яких розглядалися питання співпраці місцевих органів виконавчої влади і самоврядування в рамках програми «Бібліоміст»; наслідки діяльності програми «Бібліоміст» в області та державі; нові можливості та перспективи розвитку бібліотек; покращення можливостей та вдосконалення діяльності бібліотек області. Представники громадськості внесли свої пропозиції щодо отримання нових бібліотечних послуг.

* * *

На базі Кам'янець-Подільського коледжу культури і мистецтв спільно з представниками Кам'янець-Подільської міської ЦБ, Кам'янець-Подільської районної ЦБС, громадськості проведено дискусійну палітру **«Партнерство влади, освіти, бізнесу, громадськості задля розвитку бібліотек»**, на якій розглядалися можливі шляхи співпраці.

Підсумки

Підводячи підсумки, потрібно відмітити, що важливим напрямком діяльності бібліотек було і залишається інформування і просвітницька робота серед громади міста, активна участь в акціях, які сприяють згуртуванню громадськості та широкого впровадження інновацій у всіх сферах суспільного життя. Громадськість нас почує лише тоді, коли ми будемо говорити про себе, рекламувати свої послуги, відстоювати свої права, а найголовніше – будемо цікавитись їхніми проблемами та потребами, ефективно їх задовольняти та шукати шляхи взаємодії та взаємодопомоги. Варто пам'ятати, що підтримка громади – важлива складова успішної діяльності бібліотеки.

Список використаної літератури

1. **Про інформацію:** Закон України від 2 жовтня 1992 р. // Відомості Верх. Ради України . – 1995 . – № 13 . – С. 281-291
2. **Про бібліотеки і бібліотечну справу:** Закон України від 25 січня 1995 р. // Відомості Верх. Ради України . – 1995 . – № 7 . – С. 45
3. **Про внесення змін до Закону України Про бібліотеки і бібліотечну справу:** Закон України від 21 травня 2009 року № 1388-VI // Бібл. планета . – 2009 . – № 3 . – С. 4-5
4. **Про електронні документи та електронний документообіг:** Закон України від 22 травня 2003 р. № 38851 // Офіц. вісн. України . – 2003 . – № 25 . – С. 864
5. **Про Національну програму правової освіти населення:** Указ Президента України від 18 жовтня 2001 року № 992/2001 [Електронний ресурс]: сайт Верховної Ради України: офіційний веб-портал . – К., 2001 . – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/992/2001> . – Назва з екрана
6. **Обласна програма правової освіти населення на 2011-2015 роки [Електронний ресурс]:** сайт Головного управління юстиції у Хмельницькій області: офіційне Інтернет-представництво . – Хмельницький, 2011 . – Режим доступу: http://justice.km.ua/?dep=page&dep_up=963&depcur=965 . – Назва з екрана
7. **Адвокатська діяльність бібліотек:** метод. посіб. [Електронний ресурс]: сайт Запорізької ОУНБ ім. О.М. Горького . – Режим доступу: <http://www.zounb.zp.ua/node/1831> . – Назва з екрана
8. **Бібліотек@ та бібліотечні послуги:** якими вони є та якими мають бути на думку тернополян [Електронний ресурс]: сайт Slideshare . – Режим доступу: <http://www.slideshare.net/TernopilYouthLib/ss-10673709> . – Назва з екрана
9. **Бібліотека як центр регіональної і правової інформації:** Інформаційно-методичні матеріали / Хмельницька ОУН ім. М. Островського; уклад.: В. В. Маковська, Ю.М. Гой,

В.С. Зваричук . – Хмельницький, 2005 . – 32 с. (Бібліотека і влада)

10. **Бібліотеки – мости до е-урядування [Електронний ресурс]:** сайт Полтавської ОУНБ ім.І. П. Котляревського . – Режим доступу: http://library.pl.ua/programi_ta_proekti/biblioteki_-_mosti_do_e-urjaduvannja/ . – Назва з екрана

11. **Визначення адвокації** тернополян [Електронний ресурс] . – Режим доступу: www.aidsalliance.org.ua/ru/tenders/pdf/adv_instructions.doc . – Назва з екрана

12. **Державна система електронних звернень [Електронний ресурс]:** сайт Державна система електронних звернень: єдиний інформаційний веб-ресурс звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування . – Режим доступу: <http://www.z.gov.ua/> . – Назва з екрана

13. **Електронне урядування в бібліотеці [Електронний ресурс] :** блог Libr.Net: методичний блог Рівненської обласної універсальної наукової бібліотеки . – Режим доступу: http://rdob-blog.ucoz.ua/news/elektronne_urjaduvannja_v_biblioteci/2012-05-30-249 . – Назва з екрана

14. **Загуменна В.В.** Адвокасі без перешкод: Про актуальну проблему сьогодення: потребу вільного та відкритого доступу до інформації // День . – 2010 . – 12 серпня

15. **Загуменна В.В.** Адвокація: представлення інтересів бібліотек: посіб. для тренерів за прогр. підвищ. кваліфікації / УБА, НАКККіМ, Центр безперервн. інформ.-бібл. освіти, Головний тренінгов. центр для б-рів; В.В. Загуменна . – К. : Самміт-книга, 2012 . – 60 с.

16. **Конкурс для ГО «Бібліотеки – мости до е-урядування» [Електронний ресурс]:** сайт Ресурсний центр Гурт . – Режим доступу: <http://gurt.org.ua/news/grants/16301/> . – Назва з екрана

17. **Конкурс для НУО "Бібліотеки – мости до е-урядування" [Електронний ресурс]:** сайт Бібліоміст . – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/konkursy/konkurs-spivpratsi-z-mistsevimi-gromadami/733-konkurs-dlia-nuobiblioteky-mosty-do-e-uriaduvannja> . – Назва з екрана

18. **Маковська В.В.** Облік використання електронних ресурсів бібліотек: Інструктивно-методичний лист / Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського; В.В. Маковська . – Хмельницький: ХОУНБ ім. М. Островського, 2013 . – 8 с. – (Бібліотечному фахівцю)
19. **Послуги е-врядування** у бібліотеках Болгарії [Електронний ресурс]: блог Бібліотечний автобан . – Режим доступу: <http://bibliote4nyj-autoban.blogspot.com/2012/11/blog-post.html> . – Назва з екрана
20. **Рівняни вчитимуть користуватися послугами** через Інтернет [Електронний ресурс]: сайт ЧаРівне . – Режим доступу: <http://charivne.info/news/rivnyan-vchitimut-koristuvatisya-poslugami-cherez-internet> . – Назва з екрана
21. **Розвиваємо місцеві громади** / Мін. культури України, Бібліоміст, УБА . – К., 2012 . – 32 с.
22. **Список сайтів е-послуг** та органів державної, районної та місцевої влади Закарпатської області [Електронний ресурс]: блог Рахівської центральної районної бібліотеки . – Режим доступу: http://rakhivcrb.blogspot.com/2013/04/blog-post_26.html . – Назва з екрана
23. **Сучасна бібліотека – рушій розвитку** місцевих громад (медіазвіт) [Електронний ресурс]: сайт Ресурсний центр Гурт . – Режим доступу: <http://gurt.org.ua/news/recent/14443> . – Назва з екрана

Зміст

Вступ	3
Бібліотека, як центр регіональної та правової інформації.....	4
Центр регіональної інформації.....	5
Пункт доступу громадян до офіційної інформації.....	8
Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування.....	12
Адвокація: представлення інтересів бібліотек та громади.....	15
Громадські обговорення, як кінцевий результат проведення адвокаційної кампанії.....	20
Список використаної літератури.....	24

Інформаційне видання

Бібліотека – центр громади

Відповідальна за *випуск*:

Синиця Н.М.

Укладач:

Шейчук В.В.

Рецензент:

Маковська В.В.

Комп'ютерне опрацювання та редагування:

Марчак Т.Ф.

Підписано до друку 25.11. 2014 р. Формат 30×42/2.

Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.

Друк різнографією. Наклад 100 прим.

Віддруковано з готового оригінал-макета ФОП Заколотним М.І.
м. Хмельницький, вул. Соборна, 55. Тел. (0382)777-717
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3770 від 28.01.2010