ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ
ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ)
ПУБЛІЧНА БІБЛІОТЕКА ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ ДЛЯ ДОРОСЛИХ М. КИЄВА
Науково-методичний відділ

ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ КОРИСТУВАЧІВ ПУБЛІЧНИХ БІБЛІОТЕК КИЄВА: СТАН І ПОТРЕБИ

Аналітична довідка
за результатами соціологічного опитування



Київ, 2026

УДК: 027.022(477.411):004.9.
Ц - 75
Цифрова грамотність користувачів публічних бібліотек Києва: стан і потреби: аналітична довідка за результатами соціологічного опитування / Публічна бібліотека імені Лесі Українки; [уклад. І. Іванова; відп. за вип. О. Романюк; ред. О. Трубайчук]. – Київ, 2026. – 21 с.

Видання містить матеріали про результати соціологічного опитування «Цифрова грамотність користувачів бібліотек Києва: стан і потреби», яке проводилось протягом серпня-вересня 2026 року серед користувачів публічних бібліотек Києва з метою визначення рівня їх цифрової грамотності, потреб у навчанні, наявності доступу до цифрових послуг та готовності до використання сучасних технологій у бібліотеках. Адресоване бібліотечним фахівцям.

Підготувала	І. Іванова
Аналітичне опрацювання, комп’ютерний набір	І. Іванова
Редактор	О. Трубайчук
Відповідальна за випуск	О. Романюк

ПБ імені Лесі Українки
для дорослих м. Києва, 2026

Актуальність теми

Цифрова грамотність є однією з ключових компетентностей сучасної людини, необхідною для повноцінної участі в суспільному житті, професійної реалізації, навчання впродовж життя та безпечної взаємодії з цифровим середовищем. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, поширення електронних послуг, цифровізація державного управління, освіти, культури та інших сфер суспільної діяльності зумовлюють зростання вимог до рівня цифрових навичок населення.

В умовах повномасштабної війни в Україні питання цифрової грамотності набуває особливого значення. Доступ до достовірної інформації, користування електронними державними сервісами, підтримання соціальних зв'язків, дистанційне навчання та професійна діяльність значною мірою залежать від здатності людини впевнено користуватися цифровими інструментами. Водночас зростають ризики, пов'язані з кіберзагрозами, інтернет-шахрайством, дезінформацією, порушенням конфіденційності та захистом персональних даних. Це актуалізує потребу не лише у формуванні базових цифрових навичок, а й у розвитку критичного мислення, інформаційної культури та відповідальної поведінки в цифровому просторі.

Важливу роль у подоланні цифрової нерівності відіграють публічні бібліотеки, які поступово трансформуються з традиційних інформаційних установ на відкриті багатофункціональні простори для навчання, комунікації та отримання цифрових послуг. Завдяки доступу до комп'ютерної техніки й інтернету, консультаційній підтримці бібліотечних фахівців, проведенню навчальних заходів і практичних занять бібліотеки створюють можливості для розвитку цифрових компетентностей різних категорій населення. Особливого значення ця діяльність набуває для людей старшого віку, осіб із низьким рівнем цифрових навичок, внутрішньо переміщених осіб та інших користувачів, які потребують додаткової підтримки в опануванні цифрових технологій.

Методика та організація опитування:

- період проведення – серпень-вересень 2026 року;
- метод опитування – анкетування (анонімне);
- кількість опитаних – 496 респондентів;
- кількість бібліотек-баз опитування – 10 ЦБС районів Києва та Публічна бібліотека імені Лесі Українки для дорослих міста Києва.
- спосіб поширення анкети – (паперовий, електронний);
- спосіб опрацювання відповідей – Google-форма.

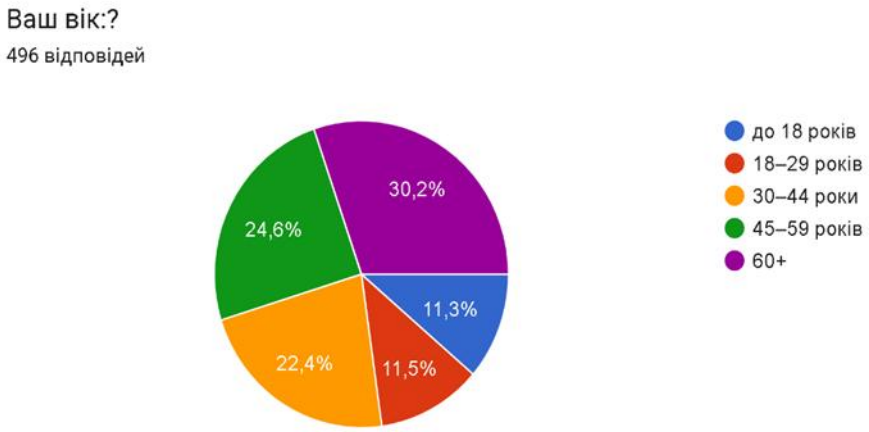
Мета соціологічного опитування: визначити рівень цифрової грамотності користувачів публічних бібліотек Києва, з’ясувати їхні потреби у формуванні та вдосконаленні цифрових компетентностей, виявити основні труднощі під час користування цифровими технологіями й електронними сервісами, а також окреслити перспективні напрями діяльності бібліотек у цій сфері. Опитування не передбачало практичного тестування цифрових компетентностей. Його результати відображають самооцінку респондентів, особливості використання цифрових технологій, суб'єктивно визначені труднощі та потреби в навчанні.

Науково-методичним відділом Бібліотеки була розроблена анкета для користувачів публічних бібліотек, яка складається з трьох блоків, 15 питань (див. Додаток).

Отримані результати дають змогу виявити основні тенденції, цифрові потреби та запити опитаних користувачів, однак не претендують на статистичну репрезентативність усієї сукупності користувачів публічних бібліотек міста.

Перший блок питань: характеристика групи респондентів

Щодо ***віку респондентів:***



За результатами найбільшу групу становлять користувачі віком 60 років і старше – **30,2%**. Частка респондентів віком 45–59 років становить 24,6%, віком 30–44 роки – 22,4%. Молодь віком 18–29 років представлена 11,5%, а учасники віком до 18 років – 11,3%.

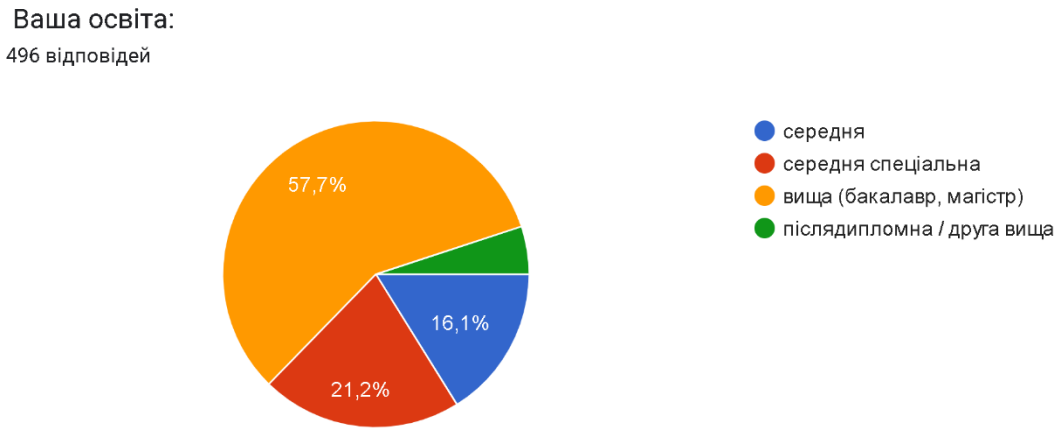
Отже, опитування охопило представників різних поколінь, що дає змогу розглядати цифрову грамотність як актуальну потребу не лише молоді, а й людей середнього та старшого віку.

Особливої уваги заслуговує значна частка респондентів віком 60 років і старше. Для цієї категорії користувачів опанування цифрових технологій може мати важливе практичне значення: від спілкування з рідними та пошуку інформації до користування електронними державними послугами, онлайн-запису до установ і безпечного здійснення платежів.

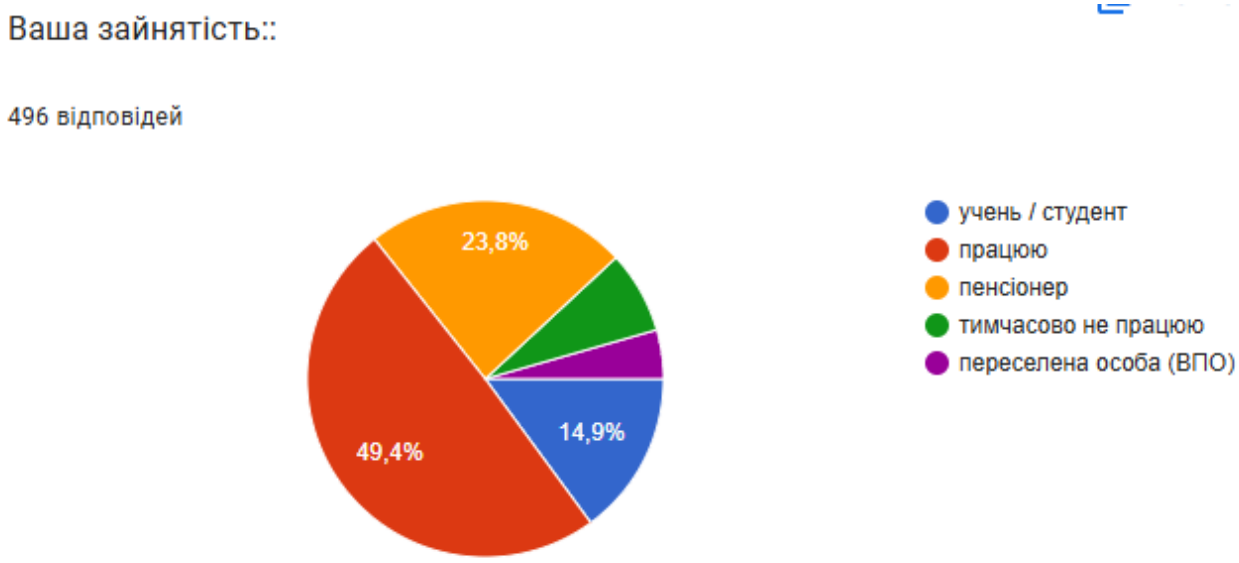
Водночас не варто автоматично ототожнювати старший вік із низьким рівнем цифрової грамотності. Вікова структура опитування, насамперед, свідчить про необхідність пропонувати навчання, яке враховує різний досвід, темп засвоєння інформації та практичні потреби користувачів.

На питання анкети ***«Ваша освіта»*** відповіді розподілились таким чином: вища освіта – 57,7%; середня спеціальна – 21,2%; середня – 16,1%; післядипломна освіта / друга вища – 5%.

Отримані результати засвідчують, що серед респондентів переважають люди з вищою освітою. Проте сам по собі освітній рівень не є прямим показником сформованості цифрових компетентностей. Людина може мати ґрунтовні професійні знання, але водночас потребувати допомоги у використанні електронних державних сервісів, захисті персональних даних або роботі з новими цифровими інструментами.

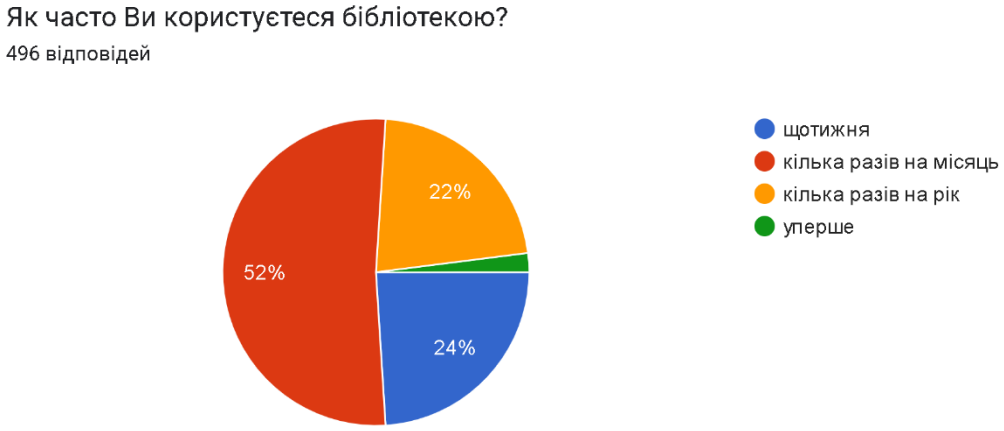


Майже половина учасників опитування – **49,4%** – **працюють**. Пенсіонери становлять 23,8%, учні та студенти – 14,9%. Інші категорії представлені людьми, які тимчасово не працюють (7,5%) та внутрішньо переміщеними особами (4,4%).



Таким чином, опитування охоплює людей із різними життєвими обставинами та потребами. Для працюючих користувачів цифрові навички можуть бути необхідними для виконання професійних завдань, пошуку інформації, користування електронною поштою, онлайн-банкінгом та державними сервісами. Для людей поважного віку особливого значення можуть набувати навички повсякденного користування цифровими послугами, безпечного спілкування в інтернеті та захисту від шахрайства. Учням і студентам цифрові компетентності потрібні для навчання, роботи з інформацією, створення цифрового контенту та критичного оцінювання інтернет-джерел.

Важливо враховувати й потреби внутрішньо переміщених осіб (ВПО), для яких цифрові сервіси можуть бути засобом отримання інформації, оформлення документів, пошуку роботи та доступу до соціальної підтримки.



За представленою діаграмою, 52% респондентів відвідують бібліотеку кілька разів на місяць. Щотижня до бібліотеки приходять 24% опитаних,

кілька разів на рік – 22%. Частка тих, хто відвідує бібліотеку рідше, є незначною (2%).

Наведені дані свідчать, що значна частина опитаних підтримує регулярний зв'язок із бібліотекою. Це створює сприятливі передумови для організації навчання цифрової грамотності, оскільки користувачі мають можливість повертатися до бібліотеки, отримувати консультації, закріплювати набуті навички та звертатися по допомогу в разі виникнення труднощів.

Водночас частота відвідування бібліотеки не обов'язково означає зацікавленість саме в цифрових послугах. Для визначення реального попиту на навчання доцільно зіставляти цей показник із відповідями про потреби, труднощі та бажані формати навчання.

Окремої уваги потребують користувачі, які відвідують бібліотеку лише кілька разів на рік. Для них можуть бути актуальними короткі консультації, інформаційні пам'ятки та відеоінструкції, до яких можна звернутися поза межами бібліотечного простору.

У **другому блоці** анкети аналізуємо цифрові компетентності респондентів.

На питання: ***«Якими цифровими пристроями Ви користуєтесь?»*** відповіді розподілились таким чином: смартфон використовують 91,7% респондентів, комп'ютер або ноутбук – 74,6%, планшет – 42,1%, смарт-телевізор – 27,8%. Користуються також PlayStation, смарт-годинником, навушниками та кнопковим телефоном.



Смартфон є найпоширенішим цифровим пристроєм серед учасників опитування. Це свідчить про його значну роль у повсякденному житті

користувачів і відкриває можливості для навчання безпосередньо на тих пристроях, якими вони вже користуються.

Водночас наявність смартфона не означає, що людина вміє повною мірою використовувати його функціонал. Навички пошуку інформації, налаштування конфіденційності, розпізнавання шахрайських повідомлень, роботи з електронними документами та користування державними сервісами потребують окремого опанування.

Досить високою є й частка користувачів комп'ютерів і ноутбуків. Це створює передумови для проведення практичних занять з документами, електронною поштою, онлайн-формами та цифровими сервісами, які зручніше використовувати на великому екрані.

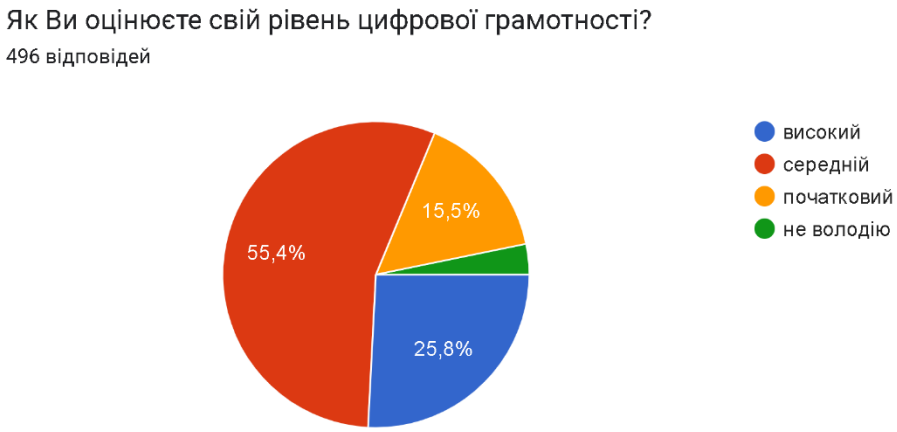
Показник використання планшетів також свідчить про різноманітність технічного досвіду респондентів. Тому під час організації навчання важливо не обмежуватися одним типом пристрою.

Самооцінка рівня цифрової грамотності

За результатами опитування 55,4% респондентів оцінюють свій рівень цифрової грамотності як середній, 25,8% – як високий, 15,5% – як початковий. Частка тих, хто зазначив, що не володіє цифровими навичками є незначною (3,3%).

Понад половина опитаних оцінює власний рівень цифрової грамотності як середній. Водночас чверть респондентів вважає його високим. Оскільки йдеться про самооцінку, ці результати не дають змоги безпосередньо визначити фактичний рівень сформованості цифрових компетентностей: вона не завжди повністю відображає фактичний рівень цифрових компетентностей: людина може впевнено користуватися соціальними мережами, але відчувати труднощі з кібербезпекою, електронними документами чи державними сервісами.

Показовим є зіставлення цієї діаграми з відповідями про труднощі під час користування цифровими сервісами та темами навчання, які цікавлять респондентів. Навіть за переважно середньої або високої самооцінки користувачі можуть мати конкретні потреби в поглибленні знань.



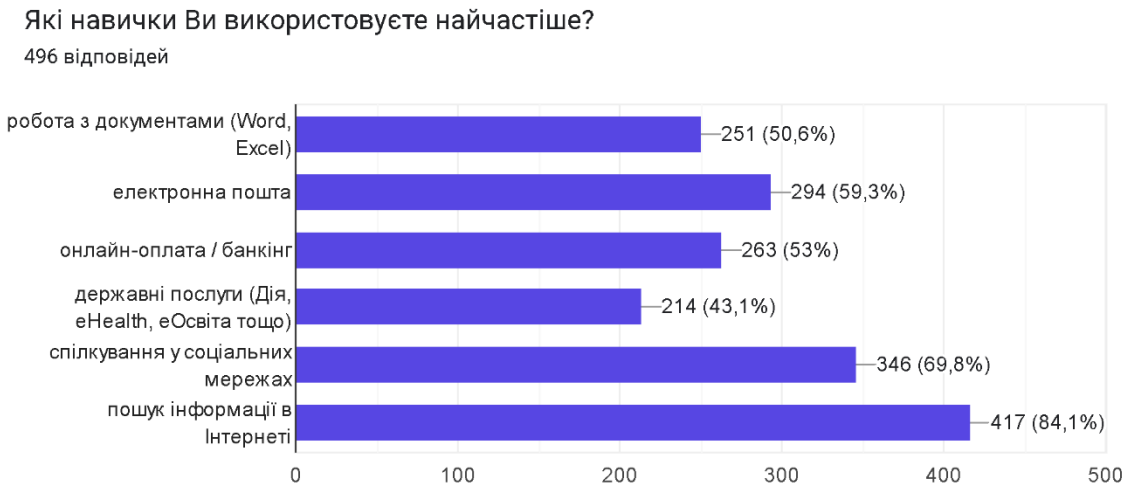
Відповіді на питання: ***«Які навички Ви використовуєте найчастіше?»,*** яке пропонувало обрати декілька варіантів**,** демонструють, що найпоширенішою цифровою навичкою є пошук інформації в інтернеті – **84,1%** Спілкування в соціальних мережах використовують 346 опитаних (69,8%), електронну пошту – 59,3%, онлайн-оплату та банкінг – 53%. Роботу з документами у Word та Excel зазначили 50,6%, а користування державними послугами, зокрема «Дією», eHealth та eОсвітою – 43,1% респондентів.

Отримані результати свідчать, що цифрова активність користувачів значною мірою пов'язана з пошуком інформації та комунікацією. Ці навички є важливою основою цифрової грамотності, однак ефективне використання інтернету передбачає не лише вміння знаходити інформацію, а й здатність оцінювати її достовірність, розпізнавати маніпуляції, захищати персональні дані та відповідально взаємодіяти в цифровому середовищі.

Показник користування соціальними мережами також демонструє значну роль онлайн-комунікації в житті респондентів. Це створює можливості для поширення бібліотеками навчальних матеріалів, коротких інструкцій та інформації про цифрову безпеку через звичні для аудиторії канали.

Водночас користування онлайн-банкінгом і державними електронними послугами потребує особливої уваги до питань безпеки. Важливо не лише навчати виконання певних операцій, а й пояснювати принципи захисту облікових записів, перевірки адрес сайтів, безпечного використання паролів та розпізнавання фішингових повідомлень.

Той факт, що роботу з документами зазначила приблизно половина опитаних, свідчить про актуальність практичних занять із текстовими редакторами, електронними таблицями та організацією цифрових файлів.



Труднощі під час користування цифровими сервісами

На це питання можливо було надати декілька відповідей. Найчастіше респонденти зазначали відсутність обладнання або доступу до інтернету – **45,4% (225 осіб)**. Відсутність необхідних навичок вказали 26,2% (130 осіб), складність інтерфейсу – 25,2% (125 осіб). Відсутність людини, яка могла б допомогти, також є серед зазначених труднощів (16,1%). Ці результати мають особливе значення для визначення напрямів роботи бібліотек у сфері цифрової інклюзії. Інші проблеми назвали 2,6% (13 осіб). Серед них: «*Мама не дозволяє*», або ж «*Засилля інформації, згенерованої ШІ*».



Передусім дані вказують, що цифрові труднощі не обмежуються браком знань. Найбільша частка респондентів стикається з проблемою доступу до обладнання або інтернету. Отже, навіть людина, яка має певні цифрові навички, може бути обмежена в можливостях користуватися електронними

послугами через відсутність необхідних технічних засобів або стабільного підключення.

Друга група проблем пов'язана з недостатнім рівнем навичок. Це підтверджує потребу в доступних навчальних програмах, спрямованих на практичне опанування цифрових сервісів.

Складність інтерфейсів є ще одним важливим бар'єром. Навіть за наявності пристрою та доступу до інтернету користувачі можуть відчувати труднощі через незрозумілі інструкції, складну навігацію, велику кількість кроків або недостатню доступність сервісів для людей із різними потребами.

Окремо варто звернути увагу на потребу в допомозі. Якщо користувач не має до кого звернутися в разі труднощів, навіть нескладна цифрова операція може стати перешкодою. Саме тут бібліотека може виконувати роль доступного простору підтримки, де людина має змогу отримати пояснення та самостійно виконати потрібні дії під супроводом фахівця.

Третій блок питань стосується ролі бібліотеки у підвищенні цифрової грамотності.

На питання: «***Чи знаєте Ви, що у Вашій бібліотеці діє ХАБ цифрової освіти / центр цифрової грамотності»*** позитивно відповіли **77,2%** опитаних, негативно – 22,8%.

Це означає, що більшість користувачів поінформована про існування відповідного простору або напряму діяльності бібліотеки. Водночас майже кожен четвертий респондент не знає про таку можливість.

Отриманий результат свідчить про потребу не лише розвивати цифрові освітні послуги, а й систематично інформувати про них громаду. Наявність обладнання, навчальних програм і консультацій не гарантує, що потенційні користувачі знають про ці можливості та розуміють, як ними скористатися.

Варто враховувати, що відповідь на запитання відображає поінформованість респондентів, але не свідчить про те, наскільки часто вони користуються послугами ХАБу або чи задоволені їхньою якістю.

Для підвищення обізнаності можна використовувати оголошення в приміщеннях бібліотек, дописи в соціальних мережах, інформацію на бібліотечних сайтах, тематичні зустрічі та короткі презентації можливостей цифрових центрів.

Особливо ефективним може бути інформування через конкретні приклади: які питання можна розв'язати під час консультації, які цифрові навички опанувати та яку допомогу можна отримати безпосередньо в бібліотеці.

Наступна діаграма відображає розподіл відповідей на запитання: ***«Чи брали Ви участь у тренінгах або консультаціях із цифрової грамотності у бібліотеці?»***.



Майже третина опитаних (33,9%) уже брала участь у бібліотечних тренінгах або консультаціях із цифрової грамотності. Водночас 27,8% виявляють бажання долучитися до такого навчання, проте поки не мають відповідного досвіду. Це свідчить про наявність потенційної аудиторії для подальшого розвитку освітніх програм, тому, вважаю доцільним посилити інформаційну кампанію: анонси в соцмережах, інформування на абонементі, робота мобільних бібліотечних ініціатив (бібліобус, до прикладу).

Також не можна стверджувати, що 38,3% не зацікавлені в цифровій грамотності взагалі. Вони лише відповіли, що не планують брати участь у тренінгах чи консультаціях у бібліотеці.

Теми навчання, які найбільше цікавлять користувачів

Результати опитування демонструють зацікавленість користувачів у різних напрямах цифрової освіти. Найчастіше респонденти обирали такі теми:

- створення цифрового контенту – 36,7% (182 особи);
- онлайн-безпека та кіберзахист – 36,5% (181 особа);
- електронні державні послуги – 35,9% (178 осіб);
- онлайн-оплата та фінансова грамотність – 20,8% (103 особи);
- основи роботи з комп'ютером – 18,5% (92 особи);
- основи роботи зі смартфоном – 13,9% (69 осіб);
- навчання дітей і підлітків цифрових навичок – 13,7% (68 осіб).

Оскільки респонденти могли обирати кілька варіантів, наведені показники відображають частку учасників, які виявили інтерес до кожної теми, а не розподіл усіх відповідей за принципом «одна тема – один респондент».

Найвищі показники мають три напрями: створення цифрового контенту, онлайн-безпека та користування державними електронними послугами. Різниця між ними мінімальна, що свідчить про приблизно однакову зацікавленість цими темами.

Інтерес до створення цифрового контенту відкриває можливості для навчання роботи із зображеннями, презентаціями, відео та іншими цифровими матеріалами. Для бібліотек це може бути основою практичних занять, спрямованих на розвиток творчих і комунікаційних компетентностей.

Високий показник за напрямом онлайн-безпеки підтверджує актуальність навчання захисту персональних даних, безпечного користування соціальними мережами, розпізнавання шахрайства та фішингових повідомлень.

Зацікавленість державними електронними послугами вказує на потребу в практичних консультаціях щодо навігації на офіційних ресурсах, користування електронними документами та розуміння алгоритмів отримання послуг.

Помітний інтерес до онлайн-оплати та фінансової грамотності також заслуговує на увагу. Цей напрям доцільно розглядати у взаємозв'язку з цифровою безпекою, оскільки користувачам важливо не лише вміти здійснювати платежі, а й захищати свої фінансові дані.

Порівняно нижчі показники за темами основ роботи зі смартфоном і комп'ютером не свідчать про те, що ці навички не потрібні. Можливо, частина опитаних уже володіє ними на достатньому для себе рівні або більше зацікавлена в конкретних прикладних завданнях. Для остаточних висновків необхідно враховувати й інші відповіді дослідження.

«Бажані формати навчання» – наступне питання анкети.

Респонденти висловили зацікавленість у різних форматах опанування цифрових навичок. Індивідуальні консультації в бібліотеці обрали 35,9% учасників, короткі відеоінструкції або друковані пам'ятки – 32,7%, онлайн-навчання через Zoom чи Google Meet – 15,5%, групові тренінги та курси – 15,9%.



Найпопулярнішим форматом є індивідуальні консультації. Це може свідчити про потребу в персоналізованій допомозі, коли користувач має змогу поставити конкретне запитання, отримати пояснення та відпрацювати потрібну дію на власному пристрої.

Значна частка респондентів також обрала короткі відеоінструкції або друковані пам'ятки. Такі матеріали дають можливість повторювати потрібні дії у зручний час і повертатися до пояснень без необхідності повторно відвідувати заняття.

Онлайн-формат і групові тренінги також мають свою аудиторію. Дистанційне навчання може бути зручним для людей, які не мають змоги регулярно відвідувати бібліотеку, тоді як групові заняття дають можливість спільно розв'язувати практичні завдання та обмінюватися досвідом.

Такі результати не вказують на необхідність обирати лише один формат. Навпаки, вони підтверджують доцільність комбінованої моделі, яка передбачає індивідуальну підтримку, навчальні зустрічі та доступні матеріали для самостійного опрацювання. Поєднання цих форматів дасть змогу охопити користувачів із різним досвідом, можливостями й навчальними уподобаннями.

Оцінка ролі бібліотеки в розвитку цифрових навичок громади.

За результатами опитування 46,8% респондентів вважають роль бібліотеки в розвитку цифрових навичок громади дуже важливою, 35,5% – скоріше важливою. Ще 12,3% оцінюють її як незначну, а решта (5,4%) вагається з відповіддю.

Таким чином, **82,3% опитаних позитивно оцінюють роль бібліотеки в розвитку цифрових навичок громади**. Це свідчить про значний потенціал довіри до бібліотеки як установи, яка може не лише надавати інформацію, а й допомагати користувачам опановувати сучасні технології.



Такий результат є важливим для визначення перспектив розвитку бібліотечної діяльності. Бібліотека може виступати доступним освітнім простором, де користувачі отримують допомогу в роботі з цифровими пристроями, навчаються користуватися електронними послугами, підвищують обізнаність щодо кібербезпеки та розвивають навички критичного оцінювання інформації.

Водночас позитивне ставлення до ролі бібліотеки створює передумови для подальшого розвитку її освітніх функцій, але не є доказом того, що всі наявні послуги повністю задовольняють потреби користувачів. З 2024 року у більшості ХАБів для оцінювання ефективності їхньої роботи користувачів просять заповнити гугл-форму зворотнього зв'язку після відвідування, що розробила ВГО «Українська бібліотечна асоціація» (УБА), в якій фіксується участь у заходах, рівень задоволеності консультаціями та зміни в практичних навичках після навчання. По Україні за 2024-2026 рр. зібрано 69 945 таких відгуків, а станом на 20 жовтня 2026 року надіслано і опрацьовано 25 081 відгук на анкету. На жаль, по Києву такої інформації не маємо.

Частка респондентів, які оцінюють роль бібліотеки як незначну або не можуть визначитися, також заслуговує на увагу. Це може бути приводом для кращого інформування громади про можливості цифрової освіти та демонстрації конкретних результатів такої роботи. Однак причини цих відповідей потребують окремого вивчення.

Відповіді респондентів на запитання ***«Які послуги Ви хотіли б отримувати онлайн через бібліотеку?»*** свідчать про зацікавленість у розширенні цифрових можливостей публічних бібліотек та розвитку дистанційного обслуговування.

Найбільш затребуваною послугою є електронний каталог і можливість дистанційного пошуку літератури. Можливо, частина користувачів не проінформовані, що з 1992 року існує і активно

оновлюється Електронний каталог Публічної бібліотеки імені Лесі Українки, який охоплює фонди 90 публічних бібліотек для дорослих міста Києва.

Респонденти також хотіли б замовляти й бронювати книги онлайн, перевіряти їхню наявність, продовжувати термін користування, отримувати електронний читацький квиток та інформацію про нові надходження.

Повторюваність таких запитів може свідчити як про недостатню поінформованість користувачів щодо вже наявних електронних послуг, так і про потребу в удосконаленні дистанційного бібліотечного обслуговування. Для з'ясування причин доцільно провести додаткове вивчення користувацького досвіду.

Другий важливий напрям – **розвиток цифрової грамотності та освітніх послуг**. Респонденти зацікавлені в онлайн-курсах, вебінарах, консультаціях щодо користування електронними сервісами, а також у навчанні медіаграмотності, цифрової безпеки та створення цифрового контенту.

Помітне місце посідають **дистанційні інформаційні й консультаційні послуги**: отримання копій статей і фрагментів книг електронною поштою, віртуальні консультації бібліотекарів, юридична допомога, доступ до історичних джерел для дослідження родоводу та оцифрування старих фотографій.

Користувачі також виявляють інтерес до **онлайн-культурних заходів**: прямих трансляцій бібліотечних подій, зустрічей із письменниками, віртуальних краєзнавчих екскурсій, онлайн-книжкових клубів та дистанційної участі в освітніх програмах. Окремі пропозиції стосуються створення чат-бота для швидких відповідей, підтримки користувачів державних електронних сервісів і можливості дистанційно працювати або навчатися в бібліотеці.

Отже, результати опитування свідчать про потребу в комплексному розвитку цифрових послуг публічних бібліотек Києва.

Відповіді респондентів на останнє питання анкети: ***«Які поради Ви могли б дати бібліотеці щодо поліпшення цифрових сервісів?»*** свідчать, що користувачі зацікавлені у модернізації цифрової інфраструктури бібліотек, удосконаленні онлайн-послуг і розширенні можливостей для навчання та самостійного користування цифровими ресурсами.

Одним із найважливіших напрямів респонденти вважають оновлення комп'ютерної техніки й технічного обладнання. Серед пропозицій – придбання сучасних комп'ютерів, моніторів більшої діагоналі, принтерів, сканерів, планшетів та іншого обладнання для користувачів. Також наголошується на необхідності створення зручних робочих місць,

обладнаних комп'ютерами, у читальних залах та забезпечення автономного живлення на випадок відключень електроенергії.

Другий важливий напрям – удосконалення онлайн-сервісів і забезпечення зручності їх використання. Респонденти пропонують створити мобільний застосунок або чат-бот, оновити бібліотечні сайти з урахуванням користування смартфонами, запровадити онлайн-продовження терміну користування книгами та електронні повідомлення про нові надходження. Окремо зазначено потреби в доступі до електронних книжок, оцифруванні видань і використанні спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації бібліотечних процесів. Ці пропозиції відображають очікування користувачів щодо швидкого, простого й доступного дистанційного обслуговування.

Значна увага приділяється навчанню цифрової грамотності. Респонденти радять збільшити тривалість курсів, проводити заняття у вечірній час і вихідні дні, організовувати короткі вебінари та створювати доступні онлайн-інструкції й відеокурси. Особливо актуальним є навчання користуванню електронним каталогом, оскільки, за спостереженнями респондентів, частина користувачів не знає, як правильно здійснювати пошук необхідних видань. Також пропонується навчати роботи з цифровими платформами, зокрема Google Meet, та допомагати опановувати навички, які можуть сприяти професійному розвитку й підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці.

Окремий блок пропозицій стосується кадрового забезпечення цифрових послуг. Респонденти наголошують на необхідності залучення фахівців, зокрема програмістів, а також призначення працівників, відповідальних за функціонування цифрових сервісів. Висловлюють побажання, щоб навчальні заняття проводили компетентні спеціалісти. Це підкреслює важливість не лише технічного оновлення, а й належного кадрового супроводу цифрової трансформації бібліотек.

Доступність цифрових послуг для різних категорій населення – ще один блок пропозицій. Зокрема, пропонується розробляти сервіси, зручні для людей з інвалідністю, враховувати потреби працюючих людей віком 25–50 років, а також організовувати сімейні цифрові заходи, під час яких батьки й діти спільно створюватимуть творчі проєкти. Серед інших ідей – створення ігрових комп'ютерних зон і проведення кіберспортивних та ІТ-заходів. Такі пропозиції свідчать про прагнення бачити бібліотеку сучасним, інклюзивним і багатофункціональним простором.

ВИСНОВКИ

За результатами опитування найбільшою проблемою серед користувачів є не лише брак навичок, а й відсутність обладнання або доступу до інтернету (45,4%). Отже, бібліотека має залишатися місцем безоплатного доступу до цифрової інфраструктури.

Великий інтерес викликають створення цифрового контенту (36,7%), онлайн-безпека (36,5%) та державні електронні послуги (35,9%). Саме ці напрями доцільно визначити пріоритетними у навчанні.

Комунікація: 22,8% опитаних не знають про наявність у бібліотеці ХАБу цифрової освіти. Це вказує на необхідність посилення інформування про вже наявні можливості.

Розвиток дистанційних сервісів: відкриті відповіді засвідчили зацікавленість електронним каталогом, дистанційним замовленням літератури, онлайн-консультаціями та цифровими культурними послугами.

Тому потрібно не обмежуватися разовим опитуванням, а запровадити систематичне дослідження користувацького досвіду та оцінювання результативності навчальних програм.

Рекомендації публічним бібліотекам Києва:

- систематично вивчати цифрові потреби користувачів і враховувати їх під час планування освітніх заходів;
- розвивати програми цифрової грамотності з урахуванням різного рівня підготовки учасників;
- приділяти особливу увагу практичному навчанню, зокрема користуванню електронними сервісами, пошуку достовірної інформації та безпечній роботі в інтернеті;
- посилювати індивідуальну консультативну підтримку користувачів, які потребують допомоги в опануванні цифрових технологій;
- розширювати інформаційно-просвітницьку діяльність з питань кібербезпеки, захисту персональних даних і протидії цифровому шахрайству;
- розвивати партнерство з освітніми закладами, громадськими організаціями та іншими установами для реалізації спільних ініціатив із цифрової освіти;
- поширювати успішні практики бібліотек Києва у сфері формування цифрових компетентностей користувачів;
- здійснювати моніторинг результативності навчальних заходів і змін у цифрових потребах громади.

Перспективним завданням публічних бібліотек Києва є подальше утвердження їхньої ролі як доступних центрів цифрової грамотності, де кожен користувач, незалежно від віку та рівня підготовки, може отримати необхідні знання, практичні навички й підтримку для впевненого, самостійного та безпечного користування цифровими технологіями.

ДОДАТОК

АНКЕТА

Шановні відвідувачі! Запрошуємо Вас взяти участь у соціологічному опитуванні «**Цифрова грамотність користувачів бібліотек Києва: стан і потреби»**, метою якого є визначення рівня цифрової грамотності користувачів публічних бібліотек Києва, їх потреб у навчанні, наявність доступу до цифрових послуг та готовність до використання сучасних технологій у бібліотеці.

Ваші відповіді допоможуть бібліотекам Києва розвивати сучасні цифрові послуги та навчальні програми для громади.

Анкета є анонімною, а всі отримані дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді. Дякуємо за співпрацю!

1. Загальні відомості про респондента

1.1. Ваш вік:

□ до 18 років
□ 18–29 років
□ 30–44 роки
□ 45–59 років
□ 60 і старше

1.2. Ваша освіта:

□ середня
□ середня спеціальна
□ вища (бакалавр, магістр)
□ післядипломна / друга вища

1.3. Ваша зайнятість:

□ учень / студент
□ працюю
□ пенсіонер
□ тимчасово не працюю
□ переселена особа (ВПО)

1.4. Як часто Ви користуєтеся бібліотекою?

□ щотижня
□ кілька разів на місяць
□ кілька разів на рік
□ уперше

2. Досвід користування цифровими технологіями

2.1. Якими цифровими пристроями Ви користуєтесь? (можна кілька варіантів)

□ смартфон
□ комп’ютер / ноутбук
□ планшет
□ смарт-телевізор
□ інше: _____

2.2. Як Ви оцінюєте свій рівень цифрової грамотності?

□ високий
□ середній
□ початковий
□ не володію

2.3. Які навички Ви використовуєте найчастіше?

 робота з документами (Word, Excel)

 електронна пошта

 онлайн-оплата / банкінг

 державні послуги (Дія, eHealth, eОсвіта тощо)

 спілкування у соціальних мережах

 пошук інформації в Інтернеті

2.4. З якими труднощами Ви стикаєтесь під час роботи з цифровими сервісами?

□ відсутність навичок
□ відсутність обладнання / доступу до Інтернету
□ складність інтерфейсу
□ відсутність людини, яка може допомогти
□ інше: _____

3. Роль бібліотеки у підвищенні цифрової грамотності

3.1. Чи знаєте Ви, що у Вашій бібліотеці діє ХАБ цифрової освіти / центр цифрової грамотності?

□ так
□ ні

3.2. Чи брали Ви участь у тренінгах або консультаціях із цифрової грамотності у бібліотеці?

□ так, неодноразово
□ так, 1–2 рази
□ ні, але хотів(ла) б
□ ні, і не планую

3.3. Які теми навчання Вас цікавлять найбільше?

□ електронні послуги держави (Дія, податки, медицина)
□ онлайн-безпека, кіберзахист
□ створення цифрового контенту (презентації, відео, фото)
□ онлайн-оплата і фінансова грамотність
□ основи роботи з комп’ютером
□ навчання дітей і підлітків цифровій культурі
□ ваш варіант_____

3.4. У якому форматі Ви б хотіли навчатися?

□ індивідуальні консультації у бібліотеці
□ групові тренінги / курси
□ онлайн через Zoom, Google Meet
□ короткі відеоінструкції або друковані пам’ятки

3.5. Як Ви оцінюєте роль бібліотеки у розвитку цифрових навичок громади?

□ дуже важлива
□ скоріше важлива
□ незначна
□ важко сказати

3.6 Які послуги Ви хотіли б отримувати онлайн через бібліотеку?

_____
_____

3.7 Які поради Ви могли б дати бібліотеці щодо поліпшення цифрових сервісів?

_____
_____