

**Департамент культури, національностей, релігій та  
охорони об'єктів культурної спадщини**

**Одеської обласної державної адміністрації**

**Одеська обласна універсальна наукова бібліотека  
ім. М. Грушевського**

**Науково-методичний відділ**



**БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ:  
СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ І МАЙБУТНЄ ДЕРЖАВИ**

**Методичні пропозиції**

**Одеса  
2026**

## ВСТУП

Сучасна бібліотека є не лише місцем зберігання книжкових фондів, а й важливим соціальним, освітнім та культурним центром громади. Вона забезпечує доступ до знань, інформації, цифрових ресурсів, сприяє розвитку громадянської активності, культурного діалогу та підвищенню рівня освіченості суспільства. Саме тому якість і різноманітність бібліотечних послуг безпосередньо впливають на розвиток громади та формування інтелектуального потенціалу держави.

У сучасних умовах бібліотеки дедалі більше виконують функцію відкритих публічних просторів, де поєднуються традиційні бібліотечні сервіси, освітні ініціативи, цифрові можливості та соціальна підтримка різних груп населення. Вони допомагають громадянам орієнтуватися в інформаційному просторі, опановувати нові знання, розвивати цифрові навички та брати участь у культурному житті громади.

Організація бібліотечних послуг здійснюється відповідно до:

- Закону України «**Про бібліотеки і бібліотечну справу**»;
- постанов **Кабінету Міністрів України** щодо переліку платних послуг закладів культури (зокрема, **Постанова від 19.11.2025 р. № 1183**);
- державних стандартів безбар'єрності.

Важливим інструментом розвитку бібліотечних послуг є системний аналіз їхньої ефективності та відповідності потребам користувачів. Саме тому актуальним стає впровадження скринінгу бібліотечних і соціокультурних послуг – процесу оцінювання, який дозволяє визначити, які послуги є найбільш затребуваними, які потребують удосконалення, а також які нові сервіси доцільно запроваджувати.

Методичні пропозиції «Бібліотечні послуги: стратегія розвитку і майбутнє держави» спрямовані на надання бібліотекам практичних рекомендацій щодо організації безкоштовних та платних послуг, удосконалення бібліотечного обслуговування, а також проведення скринінгу бібліотечної діяльності.

Матеріал допоможе бібліотечним працівникам оцінити ефективність наявних сервісів, адаптувати діяльність до сучасних викликів, розширити спектр послуг та зміцнити роль бібліотеки як важливого інформаційного і соціокультурного центру громади.

## СОЦІОКУЛЬТУРНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК

Згідно із **Законом України «Про бібліотеки і бібліотечну справу»<sup>1</sup>**, користувачі бібліотек, що належать територіальним громадам, мають право на отримання безкоштовних соціокультурних послуг. До них належать: доступ до книжкових фондів, каталогів, електронних ресурсів, користування абонементом та іншими бібліотечними сервісами відповідно до чинного законодавства.

### БЕЗКОШТОВНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК

*Кожна бібліотека забезпечує користувачам можливість:*

- бути користувачем бібліотеки;
- отримувати інформацію про склад бібліотечних фондів через довідково-пошуковий апарат;
- користуватися допомогою бібліотечних фахівців у пошуку інформації;
- отримувати документи з фондів для роботи в читальному залі або через абонемент;
- користуватися електронними ресурсами;
- отримувати документи або їх копії через міжбібліотечний абонемент (МБА) або службу електронного доставлення документів (ЕДД);
- відвідувати культурно-просвітницькі заходи, що проводяться у бібліотеці.

*До послуг користувачів:*

- книги, періодичні та електронні видання, аудіовізуальні та образотворчі матеріали;
- CD-диски, автореферати дисертацій, матеріали з різних галузей знань;
- колекції книг діячів культури та науки;
- картографічні та нотні документи;
- українські та зарубіжні журнали і газети;
- карткові та електронні каталоги;
- доступ до Інтернету та довідкових служб.

---

<sup>1</sup> **Про бібліотеки і бібліотечну справу** [Електронний ресурс] : [Закон України від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР зі змінами і доп.] // Офіц. портал Верховної Ради України. Дата публ.: 14.02.1995. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80#Text>. (дата звернення: 13.03.2026).

*У бібліотеках функціонують:*

- електронні читальні зали (медіатеки);
- Інтернет-центри;
- читальні зали та абонементи;
- хаби цифрової освіти та тренінгові центри комп'ютерної грамотності;
- українські розмовні клуби;
- розмовні клуби мовами національних меншин.

Бібліотеки впроваджують **державні стандарти безбар'єрності**<sup>2,3</sup>, забезпечуючи доступність приміщень, фондів, послуг, сайтів та електронних каталогів.

## ПЛАТНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК

За ініціативою Міністерства культури України Кабінет Міністрів України оновив перелік платних послуг, які можуть надавати державні та комунальні заклади культури. Відповідно до Постанови від 19.11.2025 №1183<sup>4</sup>, бібліотеки отримали нові можливості для залучення додаткових ресурсів.

*Бібліотеки можуть:*

- продавати сувеніри, видання, репродукції, постери та іншу продукцію (офлайн і онлайн);
- відкривати кав'ярні або малі кафе;
- здійснювати оцифрування об'єктів культурної спадщини;
- демонструвати кіно- та фотопродукцію;
- надавати послуги редагування і підготовки видань до друку;
- за наявності умов забезпечувати тимчасове проживання і харчування.

---

<sup>2</sup> Довідник безбар'єрності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bf.in.ua/>. – Назва з екрана. – Дата звернення: 12.03.2026.

<sup>3</sup> Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року [Електронний ресурс] : [Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 р. № 366-р] // Офіц. портал Верховної Ради України. Дата публ.: 11.05.2021. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 13.03.2026)

<sup>4</sup> Про внесення змін до переліку платних послуг, які можуть надаватися державними і комунальними закладами культури [Електронний ресурс] : [Постанова Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 р. № 1496] // Офіц. портал Верховної Ради України. Дата публ.: 27.11.2025. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1496-2025-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 13.03.2026)

Можливий також продаж продукції за договорами комісії чи агентськими угодами, що розширює партнерство та асортимент для відвідувачів.

## **ДОДАТКОВІ ПЛАТНІ ПОСЛУГИ БІБЛІОТЕК**

*Бібліотеки можуть надавати:*

- фотокопіювання та ксерокопіювання документів;
- проведення екскурсій;
- формування бібліографічних списків за спеціальними запитами;
- складання каталогів;
- підготовку тематичних, фактографічних та аналітичних довідок;
- проведення фото-, відео- та кінозйомок у приміщеннях бібліотеки;
- тимчасову оренду приміщень.

*Через оренду можуть також надаватися:*

- фліпчарти (переносна магнітно-маркерна дошка на тринозі або коліщатках, призначена для візуалізації інформації під час презентацій, нарад та тренінгів), столи, стільці, проектори, екрани, освітлювальне та звукове обладнання, посуд та декор для подій;
- тимчасові споруди для підприємницької діяльності.

## ПРИКЛАДИ КАЛЬКУЛЯЦІЇ ДОДАТКОВИХ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ

<p style="text-align: center;"><b>Загальні витрати друку на принтері 1 сторінки текстового документа формату А4, в т. ч.:</b></p>	
<p>Середньомісячна кількість робочих годин у 2025 р. – 174 (норма тривалості робочого часу у 2025 р. – 2088 год/рік: 2088 / 12 місяців = 174).</p> <p>Середньомісячна кількість робочих хвилин (хв) у 2025 р. – <math>174 * 60 \text{ хв} = 10440 \text{ хв}</math>.</p> <p>Середньорічний посадовий оклад 14 тарифного розряду на 2025 р. – 6294 грн / 10440 хв = 0,60287 у 1 хв.</p> <p>Затрачений час на друкування на принтері 1 сторінки формату А4, враховуючи норми 2 хв – <math>0,60287 \text{ грн} * 2 \text{ хв} = 1,20572 \text{ грн} = \mathbf{1,21 \text{ грн}}</math>.</p> <p><b>Всього фонд додаткової заробітної плати працівникам, які безпосередньо залучені в процесі наданих платних послуг = 0,86 грн.</b></p> <p><b>Нарахування на додаткову заробітну плату (0,86 грн*22% ЄСВ) = 0,1892 грн = 0,19 грн.</b></p>	<p><b>1,40 грн</b></p>
<p><b><u>Вартість заправки картриджа на 1 сторінку</u></b></p> <p>1 заправка картриджа коштує 160 грн, вистачає на 1200 копій – 160 грн / 1200 копій = <b>0,13 грн.</b></p>	<p><b>0,13 грн</b></p>
<p><b><u>Папір</u></b></p> <p>Вартість 1 аркуша формату А4</p> <p>1 пачка паперу (500 арк.) коштує 300 грн.</p> <p><math>300 \text{ грн} / 500 \text{ арк.} = 0,6 \text{ грн на 1 аркуш}</math></p> <p><math>0,6 \text{ грн} / 2 = \mathbf{0,3 \text{ грн на 1 стор. (копію)}</math></p>	<p><b>0,3 грн</b></p>
<p><b><u>Електроенергія</u></b></p> <p>1 кВт (тариф) – 4,32 грн.</p> <p>Споживна потужність принтера по технічному паспорту – 0,2 кВт.</p> <p>Витрати електроенергії за хвилину роботи принтера – <math>4,32 \text{ грн} * 0,2 \text{ кВт} / 60 \text{ хв} = 0,24773 \text{ грн}</math>.</p> <p><b>Витрати електроенергії за друкування на принтері 1 сторінки формату А4 = <math>0,24773 * 2 \text{ хв} = 0,45546 \text{ грн} = 0,45 \text{ грн}</math>.</b></p> <p>Споживна потужність комп'ютера з монітором по технічному паспорту – 0,32 кВт.</p> <p>Витрати електроенергії за хвилину роботи комп'ютера з монітором – <math>4,32 \text{ грн} * 0,32 \text{ кВт} = 1,3824 \text{ грн}</math>.</p> <p>Витрати електроенергії за хвилину роботи комп'ютера з монітором = <math>1,3824 \text{ грн} / 60 \text{ хв} = 0,02304 \text{ грн}</math>.</p> <p><b>Витрати електроенергії комп'ютера з монітором за друкування на принтері 1 сторінки формату А4 = <math>0,02304 * 2 \text{ хв} = 0,04608 \text{ грн} = 0,045 \text{ грн}</math>.</b></p>	<p><b>0,45 грн</b></p> <p><b>0,045 грн</b></p>

<p><b><u>Амортизація обладнання за друкування на принтері 1 сторінки формату А4</u></b></p> <p>Нарахування амортизації на об'єкти основних засобів визнано розділом IV Національного положення (стандарту) бухгалтерського обліку в державному секторі 121 «<i>Основні засоби</i>», затвердженого наказом Мінфіну від 12.10.2010 р. № 1202 та розділом V Методичних рекомендацій з бухгалтерського обліку основних засобів суб'єктів державного сектора, затвердженого наказом Мінфіну від 23.01.2015 р. № 11, норма амортизації сканера і комп'ютера з монітором складає 10%.</p> <p>Амортизація принтера: Вартість принтера з даними бухгалтерського обліку складає – 900 грн. Амортизація принтера за годину роботи <math>900 \text{ грн} * 10\% / 12 \text{ місяців} / 21 \text{ день} / 8 \text{ годин} = 0,04 \text{ грн}</math>. Амортизація принтера за хвилину роботи <math>0,04 \text{ грн} / 60 \text{ хв} = 0,0006 \text{ грн}</math>.</p> <p><b>Амортизація принтера за друкування на принтері 1 сторінки формату А4</b> <b><math>0,0006 \text{ грн} * 2 \text{ хв} = 0,0012 \text{ грн}</math>.</b></p> <p><b>Амортизація комп'ютеру та монітору на друкування 1 сторінки формату А4:</b> Вартість комп'ютера з монітором за даними бухгалтерського обліку складає 4296 грн. Амортизація комп'ютера з монітором на 1 годину роботи – <math>4296 \text{ грн} * 10\% / 12 \text{ місяців} / 21 \text{ день} / 8 \text{ годин} = 0,21 \text{ грн}</math>. Амортизація комп'ютера та монітору за хвилину роботи – <math>0,21 \text{ грн} / 60 \text{ хв} = 0,0035 \text{ грн}</math>.</p> <p><b>Амортизація комп'ютера з монітором за друкування на принтері 1 сторінки формату А4 – <math>0,0035 \text{ грн} * 2 \text{ хв} = 0,007 \text{ грн}</math>.</b></p>	<p><b>0,01 грн</b></p>
<p><b><u>Накладні видатки</u></b></p> <p>Непрямі видатки на 2025 рік 868331,00 грн / фонд додаткової заробітної плати працівникам, які безпосередньо задіяні в процесі наданих платних послуг на 2025 р. <math>2330387,88 \text{ грн} = 0,37 \text{ грн}</math> рівень накладних витрат. <math>\text{Кнв} = 1,05 * 0,37 = 0,3885 \text{ грн} = 0,39 \text{ грн}</math>.</p>	<p><b>0,39 грн</b></p>
<p><b><u>Ціна послуги</u></b></p>	<p><b>2,73 грн</b></p>
<p><b><u>Відпускна ціна послуги</u></b></p>	<p><b>2,70 грн</b></p>

## СКРИНІНГ СОЦІОКУЛЬТУРНИХ БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ

Соціокультурні бібліотечні послуги мають постійно аналізуватися щодо їх відповідності потребам громади. Такий аналіз називається *скринінгом соціальних бібліотечних послуг*.

Скринінг соціокультурних і бібліотечних послуг – це процес вивчення, оцінювання та відбору послуг, які надає бібліотека громаді, з метою визначити їхню актуальність, ефективність і відповідність потребам користувачів.

Скринінг допомагає бібліотеці розвиватися разом із громадою, ставати сучасним інформаційним та соціальним простором, де кожен може отримати знання, підтримку та можливості для розвитку.

Такий скринінг допомагає зрозуміти, які послуги найбільш затребувані, які потребують удосконалення, а які варто запровадити для різних категорій відвідувачів.

*Що включає скринінг:*

- Аналіз існуючих послуг.

Вивчення того, які соціальні та бібліотечні послуги вже надає бібліотека: доступ до книг і електронних ресурсів, цифрові консультації, культурні заходи, освітні клуби, допомога у користуванні онлайн-сервісами тощо.

- Вивчення потреб користувачів.

Опитування читачів, спілкування з відвідувачами, аналіз запитів різних груп населення: молоді, людей старшого віку, внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю.

- Оцінювання ефективності.

Визначення, наскільки послуги корисні для громади, чи активно ними користуються, чи відповідають вони сучасним інформаційним та освітнім потребам.

- Виявлення нових можливостей. На основі результатів скринінгу бібліотека може запроваджувати нові послуги:

- навчання цифровій грамотності;
- допомога з електронними петиціями та державними сервісами;
- мовні та розмовні клуби;
- консультації з користування онлайн-ресурсами;
- соціокультурні заходи для громади.

- Основні напрями скринінгу:

- Адаптація до потреб громади – оцінка доступності послуг для різних груп населення, зокрема вразливих.
- Інтернет-послуги та цифрова грамотність – аналіз доступу до Інтернету та навчання цифрових навичок.

- Інформаційна підтримка – довідково-бібліографічне обслуговування, консультації, пошук інформації.
- Соціальна інтеграція – бібліотека як простір для комунікації, освіти та культурних заходів.
- Доступ до фондів – аналіз використання книг, періодики та цифрових ресурсів.

Аналіз бібліотечної діяльності є постійним процесом. Він охоплює оцінку формування фондів, якість обслуговування користувачів, інноваційні форми роботи.

Скринінг допомагає визначити перспективи розвитку бібліотек і підвищити їхній соціальний вплив.

Результати аналізу безкоштовних і платних послуг доцільно проводити щоквартально, публікувати в соціальних мережах та у пресі. Це сприяє обговоренню нових сервісів, розвитку бібліотечної діяльності та розширенню можливостей для громади.

## ФОРМА СКРИНІНГУ СОЦІОКУЛЬТУРНИХ БІБЛІОТЕЧНИХ ПОСЛУГ

Назва бібліотеки: \_\_\_\_\_

Населений пункт: \_\_\_\_\_

Період аналізу (квартал, рік): \_\_\_\_\_

Відповідальний працівник: \_\_\_\_\_

### 1. Доступність бібліотечних послуг

Показник	Так	Частково	Ні	Примітки
Безбар'єрний доступ до приміщення				
Доступ до книжкових фондів				
Наявність електронних ресурсів				
Доступ до Інтернету для користувачів				
Інформаційна підтримка бібліотекарів				

### 2. Використання бібліотечних ресурсів

Показник	Кількість
Кількість користувачів бібліотеки	
Виконано довідок / Складено бібліографічних списків	
Надано консультацій користувачам	
Використано МБА, ЕДД	
Кількість відвідувань	
Видано документів (книг / періодичних видань)	
Користування електронними ресурсами	
Користування Інтернетом	

### 3. Освітні та культурні послуги

Показник	Кількість
Проведено соціокультурних заходів	
Проведено освітніх заходів	
Робота розмовних клубів	
Курси цифрової грамотності	
Кількість учасників заходів	

### 4. Інформаційні послуги

Показник	Кількість

### 5. Платні послуги (за наявності)

Вид послуги	Кількість	Дохід (грн)
Ксерокопіювання, сканування		
Експерсії		
Інформаційні довідки		
Проведення платних заходів		
Інші послуги		

### 6. Вивчення потреб користувачів

Питання	Так	Ні	Примітки
Проводилось опитування користувачів			
Аналізувались читацькі запити			
Отримано пропозиції щодо нових послуг			

### 7. Висновки та рекомендації

Основні результати аналізу:	
Пропозиції щодо покращення бібліотечних послуг:	

Скринінг соціальних бібліотечних послуг рекомендується проводити щоквартально. Результати аналізу можуть використовуватися для планування діяльності бібліотеки, розробки нових послуг та інформування громади.

## ЗАГАЛЬНОНАЦІОНАЛЬНИЙ СКРИНІНГ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

З 4 лютого 2026 року в Україні за ініціативи Міністерства цифрової трансформації розпочато Загальнонаціональний скринінг публічних послуг. Проект спрямований на комплексну інвентаризацію та аналіз усіх державних послуг для виявлення дублювань, реінжинірингу та створення єдиної, ефективної системи, що спростить отримання адміністративних та електронних послуг для громадян.

## ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

*Загальнонаціональний скринінг* послуг – це масштабний проект зі збору, аналізу та структуризації 100 % публічних, адміністративних та комунальних послуг, які надаються в Україні органами влади різних рівнів та комунальними підприємствами. Його мета – створити єдиний, точний та повний реєстр усіх послуг, визначити дублювання, прогалини, складні процедури, надмірну бюрократію та бар'єри для цифровізації. Це стане ключовою основою для подальшого реінжинірингу послуг та виконання вимог цифрового десятиліття ЄС.

*Публічна послуга* – це діяльність, що здійснюється органами державної влади, органами місцевого самоврядування або уповноваженими установами з метою задоволення потреб громадян, бізнесу чи громади. Вона надається відповідно до законодавства і спрямована на реалізацію прав, свобод та законних інтересів людей. Простіше кажучи, публічна послуга – це будь-яка послуга, яку держава або громада надає людині: від оформлення документів до доступу до освіти, інформації чи соціальної підтримки.

*Електронна публічна послуга* – це послуга, що надається органами державної влади або місцевого самоврядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (через інтернет). Вона дозволяє громадянам отримувати необхідні послуги дистанційно – без відвідування установ, у зручний час і з будь-якого місця.

*Суб'єкти надання публічних послуг* – це органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації, а також уповноважені ними особи, які мають право надавати публічні послуги відповідно до законодавства. Вони забезпечують реалізацію прав і потреб громадян у різних сферах життя.

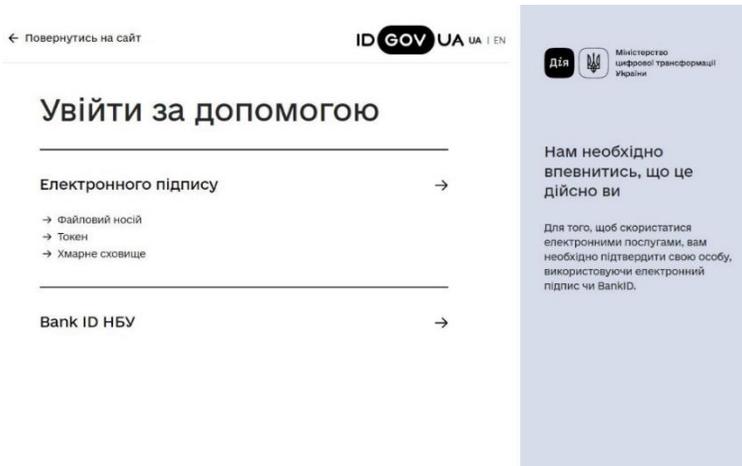
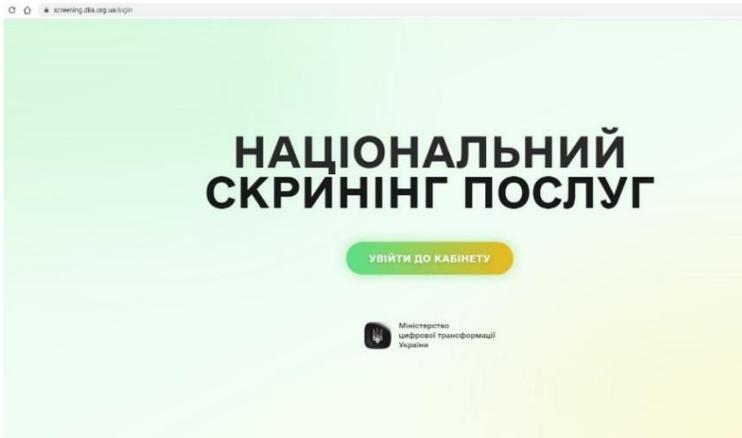
Олександром Самойленком – головним спеціалістом експертної групи з адміністративних послуг директорату з електронного урядування та публічних послуг Міністерства цифрової трансформації – 26 лютого 2026 року було проведено навчання «Національний скринінг послуг: що це?», під час якого було приділено увагу збору, процедурі, інструментам збору даних та їх використанню на наступних етапах. Переглянути можна: <https://www.youtube.com/watch?v=cWgoVDUcnOM>.

*Зверніть увагу!* З 9 по 30 хвилину запису надається покрокове роз'яснення щодо заповнення таблиць Національного скринінгу послуг.

Всі матеріали знаходяться за посиланням: <https://drive.google.com/drive/folders/1BoUffYaFr4OkAVX6oIeRqThYG0B5DTX?hl=ru>.

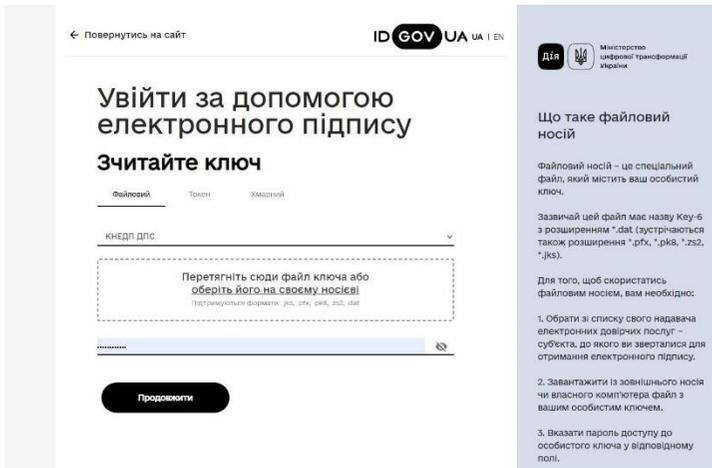
# ЯК ПРАЦЮВАТИ НА ПЛАТФОРМІ НАЦІОНАЛЬНОГО СКРИНІНГУ ПОСЛУГ

Вхід на платформу: <https://screening.diia.org.ua/login>

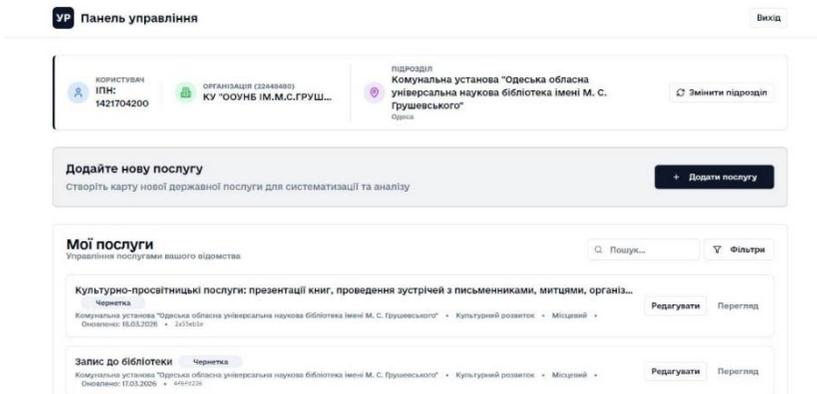


Вхід до особистого кабінету відбувається за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП) *юридичної особи*.

Завантажуємо КЕП з файового носія, токена (унікального цифрового коду, що виконує роль цифрового ключа доступу) або хмарного сховища, вводимо пароль та натискаємо «Продовжити».



Створюємо підрозділ – установу (організацію), від імені якої додаватимуться послуги (бібліотеки).



Створюємо карту нової послуги для систематизації та аналізу, натиснувши на «+ Додайте нову послугу».

На Панелі управління відображаються всі додані послуги.

## ПРИКЛАД ПОСЛУГИ «ЗАПИС ДО БІБЛІОТЕКИ»

### **A1. Рівень установи, яка визначає порядок надання послуги.**

У цьому пункті вибираємо, на якому адміністративному рівні знаходиться орган, який є головним відповідальним за цю послугу та встановлює її правила: *державний* (відповідає центральний орган. Наприклад, Міністерство); *регіональний* (відповідає обласний чи районний орган. Наприклад, ОДА); *місцевий* (відповідає місцевий орган. Наприклад, міська рада або її виконком).

*У нашому випадку обираємо «Регіональний рівень», для бібліотек області – «Місцевий».*

### **A2. Чи використовував орган владні повноваження в процесі надання цієї послуги?**

*У нашому випадку – «Ні»,* тому що при наданні цієї послуги організація діяла не як представник державної чи місцевої влади, а як звичайний комерційний чи приватний суб'єкт.

### **A3. Чи створює результат послуги нові права або обов'язки?**

*У нашому випадку обираємо «Так»,* тому що після отримання послуги (або відмови в ній) у заявника виникають, припиняються або змінюються права чи обов'язки користувача бібліотеки.

### **A4. До якої життєвої ситуації відноситься ця послуга?**

Якщо із запропонованого списку не можемо вибрати одну або декілька категорій, які найкраще описують причину звернення, тоді *відмічаємо «Інше»* і описуємо життєву ситуацію, яка не ввійшла до переліку. *Наприклад, «Культурний розвиток».*

### **B3. Суб'єкт надання.**

Вкажіть повну офіційну назву вашого органу або установи, яка приймає остаточне рішення по послугі. *У нашому випадку – «Комунальна установа «Одеська обласна універсальна наукова бібліотека імені М. С. Грушевського».*

### **B4. Канали доступу.**

Оберіть всі способи, якими громадяни можуть звернутися за отриманням послуги. *У нашому випадку – «Безпосередньо у суб'єкта».*

### **B5/B6. Вартість та строки надання.**

Вкажіть точну суму в гривнях, яку людина має офіційно сплатити за саму послугу. Якщо послуга безкоштовна, ставимо «0». Також слід вказати строк надання послуги. *У нашому випадку вартість послуги (читацького квитка) – 30 грн, а строк надання послуги – 1 календарний день.*

### **C1. Необхідні документи.**

Створіть повний і вичерпний список документів, які ви вимагаєте від людини. Вкажіть категорію, тип, вид та назву для кожного документа. *Наприклад, категорія «Ідентифікаційні документи», до яких віднесено паспорт громадянина України, пенсійне посвідчення, студентський квиток та інші документи.*

### **C2. Спосіб подання заяви.**

Оберіть всі способи, якими можна подати заяву на отримання послуги. *У нашому випадку обираємо «Особисто».*

### **C3. Спосіб отримання результату.**

Оберіть всі способи, якими заявник може отримати результат послуги. *У нашому випадку обираємо «Особисто».*

### **C4. Тип результату.**

Вкажіть, що саме отримує заявник після надання послуги. *Вибираємо «Інше».*

#### **C4a. Уточніть тип результату.**

*У нашому випадку – «Читацький квиток».*

### **C5. Термін дії результату (дні).**

Якщо результат послуги має обмежений термін дії, вкажіть його у днях. Якщо термін дії безстроковий, вводимо «0»; якщо термін дії не застосовується, вводимо «1». *У нашому випадку читацький квиток дійсний протягом року, тому вказуємо 365 днів.*

### **C6. Повторне звернення.**

Уточніть, чи може людина повторно звернутися за тією ж послугою? *Обираємо «Залежить від умов».*

#### **C6a. Уточніть умови повторного звернення.**

Детально опишіть умови, за яких можливе повторне звернення за цією послугою. *У нашому випадку «Перереєстрація через рік з моменту отримання читацького квитка».*

### **C7. Попередні (обов'язкові) послуги.**

Вкажіть, які послуги необхідно отримати перед отриманням послуги. *У нашому випадку – «Ознайомлення з правилами користування бібліотекою».*

### **C8. Супутні/наступні послуги.**

Вкажіть послуги, які зазвичай отримують разом з цією або після неї (супутні). *У нашому випадку – «Немає супутніх послуг».*

### **C9. Які реєстри використовуються для надання послуги?**

Виберіть, які державні реєстри використовуєте для перевірки, підтвердження чи внесення інформації про людину чи об'єкт в процесі надання послуги. *Обираємо «Інше».*

#### **C9a. Уточніть інші реєстри.**

Вкажіть назви інших реєстрів або баз даних, які використовуються. *У нашому випадку – «Закон про бібліотеки та бібліотечну справу».*

#### **D1. Правові підстави (Закони, Постанови, Накази, Рішення) якими регулюється надання послуги.**

Вкажіть офіційну назву нормативно-правового акту та посилання на zakon.rada.gov.ua. *У нашому випадку – Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», а також вказуємо посилання: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80#Text>*

#### **D2. Порядок оскарження рішення.**

Опишіть процедуру, включно з можливістю оскарження рішення до вищої інстанції або органу, уповноваженого розглядати скарги. *У нашому випадку – «Користувач, який заподіяв шкоду фонду чи майну бібліотеки, несе матеріальну чи іншу відповідальність згідно з чинним законодавством України, а також позбавляється права користування бібліотекою».*

#### **Аналітичні показники.**

Підніміть ваші журнали реєстрації або статистичні звіти. Порахуйте, скільки разів ви сказали «Так» (надано) і скільки разів «Ні» (відмовлено). Впишіть точні цифри за 2024 та 2025 рр.

#### **E1. Кількість звернень 2024**

*У нашому випадку – 10124.*

#### **E1. Кількість звернень 2025**

*У нашому випадку – 10226.*

#### **E2. Кількість відмов 2024**

*У нашому випадку – 2.*

#### **E2. Кількість відмов 2025**

*У нашому випадку – 1.*

#### **E3. Причини відмов (макс. 5).**

Вкажіть найпоширеніші причини відмов у наданні послуги. *У нашому випадку – «Порушення встановленої процедури».*

#### **Е4. Бар'єри для переведення послуги в онлайн.**

Оберіть всі причини, які не дозволяють, є перешкодою для отримання цієї послуги в онлайн-режимі. *У нашому випадку – «Необхідність фізичної ідентифікації/верифікації», «Подання оригіналів документів».*

#### **Е5. Скільки працівників фактично працює над цією послугою (в еквіваленті повної ставки)?**

Вкажіть загальну кількість кваліфікованих спеціалістів, які виконують роботу, пов'язану з наданням цієї послуги. Розрахунок ведеться в еквіваленті повної зайнятості: Якщо один співробітник працює над послугою лише половину робочого часу, вкажіть 0.5. Якщо двоє співробітників працюють повний робочий день – 2.

### **ПРИКЛАД РОЗРАХУНКУ FTE ДЛЯ СУБ'ЄКТА НАДАННЯ ПОСЛУГИ (BACK-OFFICE)**

**Що рахуємо:** час працівників установи, яка розглядає звернення, приймає рішення та формує результат.

#### ***У нашому випадку:***

На основі Наказу Міністерства культури і туризму України № 1631/0/16-08 від 29.12.2008 р. «Про затвердження Типових норм часу на основні процеси бібліотечної роботи»<sup>5</sup>, на оформлення читацького квитка витрачено 20 хв, включаючи час на перевірку документів, підготовку фото, занесення інформації до бази даних АБІС «Читач», технічне оформлення читацького квитка.

Важливо: у FTE рахується саме робочий час людей, а не календарні строки очікування.

#### ***Мінімальний приклад:***

**Період:** 1 рік. **Норма часу:**  $26 \times 8 = 208$  год /міс.  $\times 12$  міс = 2496 год / р.

Вважаємо **продуктивний час** «085».  $2496 \times 0,85 = 2121,6$  год на 1 FTE.

**Послуга:** 10124 звернень за рік.

**Витрати часу** на послугу 20 хв/звернення.

**Година суб'єкта** =  $10124 \times 20/60 = 3374,7$  год.

---

<sup>5</sup> Про затвердження Типових норм часу на основні процеси бібліотечної роботи [Електронний ресурс] : [Наказ Міністерства культури і туризму України від 29.12.2008 р. № 1631/0/16-08] // Верховна Рада України : офіц. портал. Дата публ.: 29.12.2008. URL <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1631655-08#Text>. (дата звернення: 13.03.2026).

**FTE суб'єкта =  $3374,7 / 2121,6 = 1,59$ . Обираємо 1,5 (в еквіваленті повної ставки).**

**Еб. Фактичний середній час надання (робочі дні) 2024.**

**Фактичний час надання послуги:** Кількість звернень за рік x кількість витрачених годин / 8 год (робочий час) / FTE

**У нашому випадку:**  $10124 \times 0,33 / 8 / 1,5 = 278$  робочих днів

**Еб. Фактичний середній час надання (робочі дні) 2025.**

**У нашому випадку =  $10226 \times 0,33 / 8 / 1,0,5 = 281$  робочих днів.**

Перед оформленням послуги слід натиснути «Переглянути перед поданням». Бажано попередньо «Зберегти чернетку», щоб потім ще раз переглянути. Якщо згодні з наданою інформацією, ставте «галочку» та підтвердите, що вся інформація в цій формі є точною, повною та відповідає офіційним документам.

## **РОЗРАХУНОК ІНДЕКСУ ПОВЕРНЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ (ROI)**

*Індекс повернення інвестицій* (англ. ROI – Return on Investment) – це показник, який дозволяє оцінити економічну ефективність вкладених ресурсів. Він показує, яку вигоду отримує громада або користувачі від кожної вкладеної гривні.

У бізнесі ROI демонструє прибуток від інвестицій, а в бібліотеках цей показник використовується для оцінки соціальної та економічної користі бібліотечних послуг. Тобто він показує, яку матеріальну або умовну економію отримують користувачі завдяки безкоштовним бібліотечним сервісам.

*Що показує ROI у бібліотеках?*

Індекс повернення інвестицій допомагає визначити:

- ефективність використання бюджетних коштів;
- економічну вигоду для громади;
- соціальну цінність бібліотеки;
- доцільність фінансування бібліотечних програм та послуг.

*Наприклад*, якщо  $ROI = 4$ , це означає, що кожна гривня приносить громаді 4 гривні вигоди у вигляді безкоштовних послуг.

*Значення показника для бібліотек.* Розрахунок ROI допомагає:

- аргументувати необхідність фінансування бібліотек;
- демонструвати користь бібліотек для громади;
- планувати розвиток нових послуг;
- проводити скринінг ефективності бібліотечної діяльності.

Таким чином, індекс повернення інвестицій є важливим інструментом оцінки соціально-економічної ефективності бібліотек, що дозволяє показати їхню реальну цінність для суспільства та громади.

*Формула розрахунку ROI:*

Індекс повернення інвестицій розраховується за формулою:

$ROI = \text{Загальна вартість отриманих користувачами послуг} / \text{Загальні витрати на утримання бібліотеки}$

або у відсотках:

$ROI = (\text{Вигода} - \text{Витрати}) / \text{Витрати} * 100\%$

*Як розраховується ROI у бібліотеках?*

Для визначення показника потрібно:

1. Визначити витрати на утримання бібліотеки.

До них входять:

- фінансування з бюджету;
- заробітна плата працівників;
- витрати на комунальні послуги;
- придбання книг і ресурсів;
- утримання приміщення та обладнання.

2. Визначити економічну вигоду для користувачів.

Підраховується вартість послуг, які користувач отримує безкоштовно, наприклад:

- користування книгами (вартість книги або прокату);
- доступ до Інтернету;
- друк та копіювання;
- участь у тренінгах та заходах;
- консультації та довідкові послуги;
- користування електронними базами даних.

Кожній послугі умовно надається ринкова вартість, якби користувач отримував її в іншому місці.

3. Підрахувати загальну вигоду.

Кількість наданих послуг множиться на їх умовну вартість.

## **ПРИКЛАДИ РОЗРАХУНКУ ROI**

Припустимо:

річний бюджет бібліотеки – 1 000 000 грн

за рік користувачі отримали послуги на суму 3 500 000 грн

Тоді:

$ROI = 3\,500\,000 / 1\,000\,000 = 3,5$

Це означає, що кожна гривня інвестицій у бібліотеку приносить громаді 3,5 грн користі.

*Для Інтернет-центру бібліотеки.*

Цей приклад показує, як можна зробити розрахунки індексу повернення інвестицій, виходячи з даних для одного приміщення, де надаються послуги. У такий спосіб можна розрахувати всю бібліотеку, збираючи дані з кожного відділу/ приміщення, як пірамідку.

З таким підходом не загубиться жодна копійка. При розрахунках індексу повернення коштів від надання сучасних послуг витрати на оплату інтернету та амортизацію обладнання враховані у постійних річних витратах на утримання приміщень.

Подібно до того, як розподіляються приміщення та співробітники, потрібно розписати послуги та час.

В Інтернет-центрі бібліотеки надаються два види послуг:

1. Навчальні курси та консультації з основ комп'ютерної грамотності та пошуку інформації в мережі Інтернет
2. Вільний доступ до комп'ютерів з підключенням до інтернету

Загальний час роботи бібліотеки за 2025 рік склав: 8 год x 261 день = 2088 годин.

### ***Послуга № 1 – Навчальні курси***

Протягом 2025 року комп'ютерні курси у бібліотеці було відвідано 130 раз.

Як альтернативна вартість комп'ютерних курсів у бібліотеці для розрахунку соціально-економічної цінності було використано вартість комп'ютерних курсів приватних фірм у м. Одеса. Одне заняття платних групових курсів для однієї людини коштує 80 гривень.

Розрахуємо вигоди від послуги.

$130 \times 80 \text{ грн} = 10400 \text{ грн}$ . Отже, сукупна вигода від впровадження послуги становить 10400 гривень.

Під час проведення курсів 5 комп'ютерів резервується для учасників, а решта 5 комп'ютерів Інтернет-центру доступні для інших відвідувачів

Тривалість надання послуги включає:

1. Час безпосереднього проведення занять в рамках навчальних курсів.
2. Час на підготовку тренера та приміщення (або частини приміщення, що використовується до проведення заняття).

Оскільки комп'ютерні курси проводяться в бібліотеці регулярно, то тренер не потребує багато часу на підготовку. Достатньо близько 30 хвилин, щоб підготуватися.

За 2025 рік було проведено 25 занять з комп'ютерної грамотності тривалістю 1 год. 30 хв. кожне. Враховуючи час на підготовку приміщення і тренера (30 хвилин), повна тривалість курсів становить:  
(1 год. 30 хв. + 30 хв.) x 25 занять = 50 год.

Вираховуємо частку тривалості послуги по відношенню до всього часу роботи бібліотеки.

$$\text{Частка тривалості послуги} = \frac{\text{Загальна кількість годин на послугу за рік}}{\text{Загальний час роботи бібліотеки за рік}} = \frac{50}{2088} = 0,024$$

Сукупні постійні річні витрати Інтернет-центру бібліотеки складаються із витрат на утримання приміщення для обслуговування (враховуючи інтернет та амортизацію) та зважену зарплату = 15554,89 + 47303,39 = 62858,28 грн.

$$\text{Сукупні витрати} = 62858,28 \text{ грн} \times (5/10)^2 \times 0,024 = 1508,60 \text{ грн.}$$

*Розрахуємо ефект (ЕФ) від надання послуги:*

$$\text{ЕФ} = 10400 \text{ грн} - 1508,60 \text{ грн.} = 889,14 \text{ грн.}$$

Отриману величину використовуємо далі для визначення індексу повернення інвестицій для цієї послуги:

$$\text{ROI} = \frac{889,14}{1508,60} \times 100\% = 589\%$$

Таким чином, індекс повернення інвестицій для навчальних курсів дорівнює 589%. Кожна одна гривня, вкладена у надання послуги, повертає 5,89 грн. соціальних благ (вигод) для громади.

### ***Послуга № 2 – Вільний доступ до комп'ютерів з підключенням до інтернету***

Із попередніх розрахунків відомо, що на 5-ти із 10 комп'ютерів 50 годин із 2088 (річної тривалості роботи інтернет-центру) витрачається на проведення курсів. Інші 5 комп'ютери надаються користувачам для вільного доступу навіть під час курсів.

*Розрахуємо сукупні витрати.*

Оскільки в Інтернет-центрі надається всього дві послуги. одну з яких обрахували вище, то дуже просто визначити сукупні витрати (за залишком).

$$\text{Сукупні витрати} = 62858,28 \text{ грн. (сукупні витрати на роботу Інтернет центру)} - 1508,60 \text{ грн. (частка витрат на навчальні курси)} = 61349,68 \text{ грн.}$$

Ця сума припадає на забезпечення послуги вільного доступу до комп'ютерів з підключенням до інтернет.

За 2025 рік послугою скористалося 3500 раз.

Альтернативна послуга надається в інтернет-клубах міста, вартість такої послуги приблизно 10 грн. за годину. Отже, сукупні вигоди користувачів становили: 10 грн x 3500 = 35000 грн.

А індекс повернення інвестицій на надання цього виду послуг складає:

$$ROI = \frac{35000}{61349,68} \times 100\% = 57\%$$

Тепер ми маємо уявлення, яку соціально-економічну цінність має кожна з двох послуг, які надаються у Інтернет-центрі.

І можемо порахувати індекс повернення інвестицій загалом для Інтернет-центру (грн):

$$ROI = \frac{889,14 + 35000}{61349,68} \times 100\% = 58,5\%$$

Значення індексу знаходиться у межах 20-150%. Це означає, що надання послуг інтернет-центру є ефективним.

Якщо приміщення використовується для надання великого переліку послуг, що надаються протягом різних періодів часу, і є мета порахувати ROI, то для простоти можна взяти не цілий рік, а певний період часу, наприклад тиждень.

Як бачимо, надання різних видів послуг приносить різну віддачу.

А розрахувавши індекс для відділу чи бібліотеки в цілому, можемо отримати уявлення про те, наскільки ефективно відділ / бібліотека надає послуги громаді.

Показник ROI для різних видів послуг окремо дозволяє, наприклад, ідентифікувати способи підвищення ефективності використання бібліотечних приміщень<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Розумні інвестиції. Соціально-економічна цінність бібліотек [Текст]. – Б. м. : Б. в., 2013. – 80 с : іл.

## ЗМІСТ

Вступ.....	2
Соціокультурні послуги бібліотек .....	3
Безкоштовні послуги бібліотек .....	3
Платні послуги бібліотек.....	4
Додаткові платні послуги бібліотек.....	5
Приклади калькуляції додаткових платних послуг.....	6
Скринінг соціокультурних бібліотечних послуг .....	8
Форма скринінгу соціокультурних бібліотечних послуг .....	9
Загальнонаціональний скринінг публічних послуг .....	10
Основні поняття публічних послуг .....	11
Як працювати на платформі національного скринінгу послуг ..	12
Приклад послуги «Запис до бібліотеки» .....	14
Приклад розрахунку FTE для суб'єкта надання послуги (back-office) .....	17
Розрахунок індексу повернення інвестицій (ROI).....	18
Приклади розрахунку ROI .....	19

**БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ: СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ І МАЙБУТНЄ ДЕРЖАВИ** [Текст] : метод. пропозиції / Департамент культури, національностей, релігій та охорони об'єктів культурної спадщини Одес. облдержадмін., Одес. обл. універс. наук. б-ка ім. М. Грушевського, Наук.-метод. від. ; [підгот.: Ю. С. Амельченко, О. А. Булгакова ; комп'ют. набір О. А. Булгакова ; заг. редагування, верстка О. М. Ласкевич ; відп. за вип. О. А. Булгакова]. – Одеса, 2026. – 24 с. – 15x21,5. – 40 прим.: б. ц.

© ООУНБ ім. М. Грушевського, 2026  
© Амельченко Ю. С., Булгакова О. А. підгот., 2026  
Зам. № 15 від 15.03.2026 р.