

**Статистика та показники
ефективності: оцінка роботи
бібліотек державою та
громадськістю**



Виклик перший

Читач пішов в онлайн, тому головним завданням є **організація обслуговування користувача віддалено.**

Ефективне обслуговування віддаленого користувача стало для дитячих бібліотек не черговим явищем, не трендом, а новою реальністю. Бібліотекам для дітей потрібно було швидко адаптуватися до реалій часу, перегрупуватися і якісно та ефективно перебудувати свою роботу.

Виклик другий

Як зробити ресурси максимально доступні читачеві?

В період пандемії стало зрозуміло, що оцифровані фонди, наявні електронні ресурси – значима умова для обслуговування користувачів під час самоізоляції.

Виклик третій

Як в умовах карантину **забезпечити контакт з читачем** і максимально повно його інформувати про свої ресурси, онлайн послуги та заходи.

Перші результати роботи:

- послуги в онлайн-форматі цікаві нашим користувачам;
- послуги повинні бути змістовні, цікаві, пізнавальні, інформаційно корисні, адресні для певної категорії користувачів;
- послуги повинні бути ефективні і якісні, виконані професійно.

Виклик четвертий

**Результативна організація роботи колективу
в умовах обов'язкової самоізоляції та
дистанційної роботи.**

Виклик п'ятий

Оцінювання роботи: цифри та якість

Як оцінювати нашу діяльність сьогодні, якщо обслуговування користувачів, на невизначений термін перейшло у онлайн-формат?

Як обліковувати онлайн-заходи?

Чи готова держава і громади оцінювати роботу бібліотек в новому форматі і за якими критеріями?

Державна статистика

Форма 6-НК

- Звітність 2020 року на підставі форми, затвердженої наказом Міністерства культури і туризму України від 05.12.2007 № 75.
- Звітність 2021 року – форма 6-НК у розробці

Електронна система моніторингу базової мережі публічних бібліотек України (ЕСМаР) (наказ МКУ № 780 від 02.10.2015 р. «Про впровадження Електронного моніторингу базової мережі публічних бібліотек», зі змінами).

Чинні стандарти

У 2015 році в оновленому Законі України «Про стандартизацію» від 15.01.2015 р. зазначено, що стандарти не є обов'язковими документами.

- ДСТУ ISO 16439:2016. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек
- ДСТУ ISO 11620:2016. Показники функціонування бібліотек
- ДСТУ ISO 2789:2016. Міжнародна бібліотечна статистика

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості»

Цифрові показники

Кількість користувачів

Реальні	Віртуальні
Реєстрація в ЄРК	Відвідувач з унікальною IP-адресою
МБА	Аккаунт в соцмережі

користувач

одержувач бібліотечних послуг

активний користувач

zareestrovaniy користувач, той хто відвідував або використовував бібліотечні сервіси або можливості протягом звітного періоду

zareestrovaniy користувач

особа або організація, zareestrovana бібліотекою, щоб використовувати її фонди і / або послуги в межах або поза бібліотекою

некористувач

особа, яка належить до населення, яке конкретна бібліотека обслуговує, але не користується фізичними і / або електронними сервісами бібліотеки

Цифрові показники

Кількість відвідувань

Реальні	Віртуальні
Індивідуальне відвідування	Перегляди онлайн-заходів
Відвідувач масових заходів (офлайн та пряма трансляція онлайн)	Вподобання (лайки) постів
Відвідувач з унікальною IP-адресою	Поширення (репости)
	Коментарі

відвідування

особа (фізична особа), що увійшла до бібліотечних приміщень

віртуальне відвідування

один безперервний цикл діяльності користувачів на веб-сайті бібліотеки з-за меж адресного простору IP-бібліотеки незалежно від кількості переглянутих сторінок або елементів

Цифрові показники

Видано примірників

Реальні	Віртуальні
Документовидача	Перегляди віддалених повнотекстових електронних ресурсів

Показники діяльності

- **оцінювання**

процес оцінювання ефективності, результативності, корисності і значущості послуги або об'єкта

- **ефективність**

міра ступеня, в якій досягнуто певних цілей

- **результативність**

міра використання ресурсів для реалізації певної мети

- **якість**

ступінь, в якій сукупність притаманних характеристик відповідає поставленим вимогам

Показники діяльності

- **соціальний вплив**

вплив існування бібліотеки та її сервісів на громаду або суспільство в цілому

- **цінність**

важливість того, щоб зацікавлені сторони (політики, громадськість, користувачі, персонал) надавали значення бібліотекам і сприйняття їх реальної або потенційної користі

Що показала пандемія?

- Бібліотеки залишаються і працюють у новому форматі, тому що дітям потрібна книга, інформаційні ресурси і спілкування.
- Бібліотеки отримали новий досвід роботи з обслуговування віддалених користувачів.
- Бібліотеки показують позитивні результати для суспільства і тієї громади, на користь якої працюють.
- Розширення географії онлайн-обслуговування.
- Долучення до онлайн-заходів в зручний для користувача час.

Що показала пандемія?

- Боротьба за існування мережі бібліотек для дітей в умовах постійної конкуренції
- Втрата активного користувача офлайн
- Відсутність норм часу на підготовку та проведення онлайн заходів, надання онлайн-послуг
- Відсутність кількісних показників оцінювання роботи в режимі онлайн в державній статистиці
- Відсутність єдиних підходів до обчислення онлайн-показників (лічильники, методики тощо)
- Вікові обмеження щодо створення аккаунтів дітей

Рухаємось вперед!



Підготували:
Шамаріна Тетяна Василівна
Дзюба Наталія Йосипівна

© Національна бібліотека України для дітей