

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ
імені В. І. ВЕРНАДСЬКОГО

**БІБЛІОТЕЧНІ ПОСЛУГИ:
ОБЛІК, СТАТИСТИКА,
ЕФЕКТИВНІСТЬ**

Науково-методичний посібник

Київ 2019

Затверджено до друку вченою радою
Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського
(протокол № 8 від 10 грудня 2019 р.)

Автори-укладачі
канд. іст. наук О. Яковенко, А. Венідиктова

Переклад національних стандартів з англійської мови:
Т. Арсєнко, Н. Бєдзик, Л. Варганова, Т. Горшкова, Л. Дем'янюк,
Н. Дибан, Н. Зубченко, Е. Кузьмін, Т. Микитюк, О. Нікітенко, І. Перепелиця,
В. Сахаров, Л. Філімончук

Редактор перекладу стандартів
В. Верлока

Рецензенти
д-р іст. наук, проф. Т. Новальська,
канд. іст. наук Т. Коваль

Відповідальний редактор
канд. іст. наук О. Василенко

УДК 025.5:005.336.3:006.034+31:02-048.42](035)(477)

Бібліотечні послуги: облік, статистика, ефективність : науково-методичний посібник / уклад. : О. Яковенко, А. Венідиктова ; відп. ред. О. Василенко ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2019. – 132 с.

У науково-методичному посібнику охарактеризовано основні види традиційних та інноваційних послуг, які надають бібліотеки, розглянуто питання організації статистики, визначено показники ефективності, методи оцінювання якості бібліотечно-інформаційних послуг згідно з положеннями національних стандартів: ДСТУ ISO 2789:2016. Міжнародна бібліотечна статистика. ISO 2789:2013, IDT. Information and documentation – International library statistics; ДСТУ ISO 11620:2016. Показники функціонування бібліотек. ISO 11620:2014, IDT. Information and documentation – Library performance indicators; ДСТУ ISO 16439:2016. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. ISO 16439:2014, IDT. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries.

Видання орієнтоване на бібліотечних керівників різного рівня, спеціалістів бібліотечно-інформаційної сфери, студентів фахових спеціальностей.

ISBN 978-966-02-9127-0
ISBN 978-966-02-9128-7

© Яковенко О., Венідиктова А., 2019
© Національна бібліотека України
імені В. І. Вернадського, 2019

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Терміни та визначення.....	7
2. Сучасні вимоги до надання бібліотечних послуг	22
2.1. Традиційні та інноваційні послуги в бібліотеках.....	28
2.2. Організація статистики бібліотечно-інформаційних послуг.....	36
2.3. Визначення показників ефективності бібліотечно-інформаційних послуг.....	54
2.4. Методи оцінювання якості послуг у бібліотеках.....	92
2.5. Оцінювання інформаційної грамотності користувачів.....	105
3. Розвиток професійних компетенцій працівників сфери бібліотечно-інформаційного обслуговування	112
Додаток	118
Список використаних джерел.....	125
Відомості про авторів та перекладачів	130

Вступ

За останні десятиріччя відбулася суттєва трансформація у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування, зокрема, змінилася модель функціонування бібліотеки як фізичного простору, удосконалилися традиційні процеси надання бібліотечних послуг. Більшість сучасних користувачів відвідує бібліотеку не тільки задля отримання доступу до інформаційних ресурсів, абонементу або дослідження колекцій тощо. У задоволенні своїх інформаційно-знанневих, культурних та рекреаційних потреб вони очікують на професійну допомогу бібліотечних фахівців у пошуку інформації, використовують бібліотеку як місце комунікації, групової роботи, творчості, відпочинку, участі у різноманітних соціокультурних заходах тощо.

За умов розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у сфері бібліотечно-інформаційного обслуговування визначилися нові підходи до організації доступу до електронних сервісів, орієнтованих на надання інформації віддаленим користувачам; створилися можливості для інтерактивного спілкування користувачів, такі як блоги, вікі, подкасти; здійснюється електронна доставка документів. Бібліотеки приєднуються до соціальних мереж і представляють власні колекції й послуги на соціальних платформах; адаптують свої послуги для використання на мобільних пристроях тощо. Поступове впровадження новітніх методик з оцінювання е-ресурсів і е-сервісів бібліотеки сприятиме інтеграції бібліотек України в європейське бібліотечне співтовариство, консолідації суспільства й досягненню довгострокового успіху бібліотек.

Розвиток якісного клієнтоорієнтованого обслуговування в бібліотеках дозволить максимально задовольнити потреби населення в бібліотечно-інформаційному обслуговуванні; виявити попит на бібліотечні послуги; залучити до бібліотеки нові категорії користувачів; сформувати й підтримати позитивний імідж бібліотеки у органів влади, наукових інституцій, громадських організацій, населення.

Необхідність розроблення науково-методичного посібника для поглиблення фахових знань щодо найважливіших процесів обслуговування сучасних користувачів бібліотек була зумовлена наявністю низки проблемних питань з організації статистички бібліотечно-інформаційних послуг, визначення показників ефективності, використання методів оцінювання їхньої якості.

Вирішення цих питань необхідні для забезпечення функції контролю в процесі управління, здійснення порівняльного аналізу роботи бібліотечно-інформаційних установ на основі використання методик нових національних стандартів, прийнятих в Україні методом підтвердження, а також поглиблення взаємодії між бібліотеками та користувачами.

Нині світове професійне співтовариство накопичило досвід, який дозволив виробити і закріпити у положеннях міжнародних стандартів найбільш загальні принципи й підходи щодо обліку результатів бібліотечної діяльності; менеджменту бібліотечних та інформаційних сервісів; демонстрації цінності послуг, наданих бібліотеками як окремим особам, так і суспільству в цілому.

У цьому контексті Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) було розроблено низку нормативних документів, які набули значного поширення у практичному використанні бібліотеками різних країн світу ще у 90-х роках минулого століття. В Україні 2016 р. Національний орган стандартизації «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» методом підтвердження прийняв національні стандарти України, які регламентують діяльність бібліотечно-інформаційної сфери, гармонізовані з міжнародними нормативними документами.

При підготовці науково-методичного посібника були використані національні стандарти: ДСТУ ISO 16439:2016. Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек; ДСТУ ISO 2789:2016. Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика; ДСТУ ISO 11620:2016. Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек, чинні від 1 вересня 2016 р.

Міжнародні рекомендації потребують певної адаптації до конкретних умов функціонування бібліотек, що не завжди легко здійснити спеціалістам, які визначили за мету імплементувати нормативні документи у власну бібліотечно-інформаційну діяльність. Оскільки вищезазначені національні стандарти є англійськими, то їхнє використання широким загалом бібліотек в Україні потребувало професійного, узгодженого з українськими бібліотечними фахівцями перекладу. У цьому зв'язку Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського ініціювала роботу зі створення науково-методичної бази щодо впровадження вищезазначених англійських стандартів ДСТУ ISO, консолідувала зусилля фахівців бібліотечно-інформаційної сфери з підготовки їхнього робочого перекладу з метою уникнення різного трактування термінів, розуміння методик і подальшого ефективного використання положень стандартів у бібліотечній роботі.

Робочий переклад здійснювали фахівці з таких бібліотечно-інформаційних установ: Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського, Одеської національної наукової бібліотеки, Державної науково-технічної бібліотеки України, Чернівецької обласної універсальної наукової бібліотеки, Центральної державної науково-технічної бібліотеки гірничо-металургійного комплексу України (м. Дніпро), наукової бібліотеки Національного університету «Одеська юридична академія», наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки.

У науково-методичному посібнику представлено основні терміни й поняття, які вноормовуються цими стандартами, розглядаються статистичні показники з бібліотечного обслуговування, методи оцінювання якості та показники ефективності роботи у сфері бібліотечно-інформаційних послуг.

Автори-укладачі сподіваються, що видання буде корисним для використання в бібліотечно-інформаційних установах різних типів і відомчого підпорядкування як керівникам, так і бібліотечним спеціалістам, а також викладачам і студентам навчальних закладів фахових спеціальностей.

1. Терміни та визначення

Терміни та визначення, які стосуються обліку, статистики й ефективності бібліотечних послуг, у цьому підрозділі подано відповідно до положень національних стандартів ДСТУ ISO 2789:2016. Міжнародна бібліотечна статистика (ISO 2789:2013, IDT. Information and documentation – International library statistics); ДСТУ ISO 11620:2016. Показники функціонування бібліотек (ISO 11620:2014, IDT. Information and documentation – Library performance indicators); ДСТУ ISO 16439:2016. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек (ISO 16439:2014, IDT. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries).

Абонемент – пряме отримання або доставка документа в неелектронній формі (наприклад, книги), електронного документа на фізичному носії інформації (наприклад, CD-ROM) або іншому пристрої (наприклад, рідер електронних книг), надання електронного документа одному користувачеві впродовж обмеженого періоду часу. Посередницька електронна передача документів вважається електронною доставкою документів, якщо їх використання дозволено на необмежений термін.

Академічна бібліотека – бібліотека, основна функція якої полягає в задоволенні інформаційних потреб у процесі навчання, наукових досліджень. До цього типу належать бібліотеки вишів і науково-дослідних установ.

Активний користувач – зареєстрований користувач, який відвідував бібліотеку, користувався засобами обслуговування або послугами впродовж звітного періоду. Це поняття включає використання електронних бібліотечних послуг, якщо є можливість ідентифікації електронного користування і віртуального відвідування окремого користувача, або якщо відомості отримані шляхом опитувань. Якщо бібліотека ідентифікує незареєстрованих активних користувачів, наприклад, за допомогою опитувань, кількість таких користувачів визначається окремо.

Активний читач абонементу – зареєстрований користувач, який скористався хоча б однією одиницею зберігання впродовж звітнього періоду. Такий підрахунок занижує кількість активних користувачів, але для багатьох бібліотек – це єдиний із можливих варіантів підрахунку кількості читачів абонементу.

Анкета – набір запитань, кожне з яких логічно пов'язане з основною метою дослідження, отримання інформації відбувається шляхом структурованого чи напівструктурованого інтерв'ю (опитування респондентів). Запитання можуть бути закриті (респондентові запропоновано із повного переліку варіантів відповідей обрати один) або відкриті (респондент надає самостійну відповідь у довільній формі).

Безкоштовний інтернет-ресурс – інтернет-ресурс із необмеженим (відкритим) доступом, за використання якого не потребується оплати.

Бібліотека – організація або частина організації, головна мета якої полягає у сприянні використання таких інформаційних ресурсів, послуг і можливостей, які необхідні для задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних і рекреаційних потреб користувачів. Постачання необхідних інформаційних ресурсів може бути досягнуто шляхом створення й підтримки колекції і / або шляхом організації доступу до інформаційних ресурсів. Такими є основні вимоги до бібліотеки, вони не виключають будь-які додаткові ресурси і послуги, пов'язані з основною метою її діяльності.

Бібліотечна послуга – результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки.

Бібліотечні ресурси – упорядковані бібліотечні колекції документів на різних носіях інформації, бази даних, мережеві інформаційні ресурси, довідково-пошуковий апарат, матеріально-технічні засоби опрацювання, зберігання та передачі інформації.

Веб блог (мережевий щоденник подій – веб-сторінка, яка забезпечує регулярну публікацію та / або коментарів

із певної тематики або предмету (у широких чи вузьких межах), часто у формі коротких записів, розміщених у зворотному хронологічному порядку, остання додана інформація з'являється першою. Інформація може бути написана або зібрана власником сайту або поповнюватися користувачами.

Веб-сайт бібліотеки – унікальний домен в Інтернеті, котрий складається з набору веб-сторінок, які створюються (публікуються) бібліотекою з метою забезпечення доступу до послуг і ресурсів бібліотеки. Сторінки веб-сайту зазвичай взаємопов'язані за допомогою гіпертекстових посилань. Документи, які відповідають визначенням поняття електронної колекції та безкоштовні інтернет-ресурси, посилання (лінки) на які містить веб-сайт, а також веб-служби домену бібліотеки, які координуються іншими організаціями, не враховуються.

Видача – безпосереднє надання документа або операція з його доставки в неелектронній формі (наприклад, книги), електронного видання на фізичному носії (наприклад, CD-ROM) або іншому пристрої (наприклад, для читання електронних книг), або передача електронного документа одному користувачеві на певний обмежений період часу (наприклад, електронна книга). Сюди входить продовження терміну видачі на абонемент з ініціативи читача, а також зареєстрована видача в бібліотеці. Випадки продовження терміну користування документом враховуються окремо. Включено надання копій документів за місцем зберігання оригінальних документів, зокрема факс і роздруківки електронних документів, зроблених бібліотечним персоналом для користувачів; видача документів віддаленим користувачам на фізичних (традиційних) носіях інформації. Опосередкована електронна передача документів ураховується як електронна доставка документів, якщо їх використання не обмежене часом. Ця послуга включає в себе передачу документів читацькому контингенту (населенню), що обслуговується.

Видача на місці – надання документа, у більшості випад-

ків із закритого доступу, для використання в приміщенні бібліотеки.

Вимірювання ефективності функціонування – збір статистичних та інших даних, що описують роботу бібліотеки, і аналіз цих даних із метою оцінки її ефективності. Тобто зіставлення того, що бібліотека робить (ефективність роботи) з тим, що вона повинна робити (місія) і чого хоче досягти (цілі).

Виставка – тимчасовий показ об'єктів, організований бібліотекою, можливо у співпраці з іншими організаціями. Виставки можуть відбуватися у бібліотечних приміщеннях або поза ними.

Вихідні статистичні дані – продукти бібліотечних процесів (наприклад, кількість абонементів, довідкових запитів, на які відповіли фахівці).

Відвідування – візит особи (користувача) до бібліотеки.

Відхилений доступ – безуспішний запит на ліцензовану онлайн-послугу, яка надається бібліотекою, внаслідок перевищення одночасного ліміту користувачів. Невдалий запит через неправильний пароль не враховується.

Вікі – веб-додаток, який дозволяє користувачам додавати інформацію до спільного веб-ресурсу гіпертексту (співавторство), і надає можливість іншим редагувати цей контент (відкрите редагування). Авторизації та паролі не обов'язкові. Вікі-сервіс бібліотек може проводити певну політику, що регулює правила редагування й процедури суперечок, які можуть виникати при редагуванні.

Вільний (безкоштовний) інтернет-ресурс – інтернет-ресурс із необмеженим (відкритим) доступом, який не потребує оплати за користування ним.

Віртуальний захід – подія в електронному форматі, спеціально розроблена для реалізації через Інтернет.

Віртуальне відвідування (віртуальний візит) – один безперервний цикл діяльності користувачів на веб-сайті бібліотеки за межами IP-адресного простору бібліотеки (як правило, поза приміщеннями бібліотеки), незалежно від кількості сторінок або кількості елементів переглядів. Віртуальне

відвідування починається, коли користувач отримує доступ до веб-сайту бібліотеки після відвідування зовнішньої сторінки, і закінчується, якщо не було зареєстровано ніякої активності впродовж певного періоду часу (рекомендований максимум 30 хв.). Інший доступ після тривалого інтервалу ініціює нове відвідування. Віртуальний відвідувач повинен принаймні бути ідентифікований унікальним cookie і / або унікальною комбінацією з IP-адреси користувача і браузера рядка (агента користувача). Відомі веб-павуки, харвестери не враховуються.

Внутрішнє бібліотечне використання – використання документів користувачем із фондів відкритого доступу в приміщенні бібліотеки. Сюди входить перегляд на полицях з метою короткого дослідження змісту, окрім перегляду титульних сторінок, або тільки назв документів при підборі матеріалу.

Вплив – різниця або зміна в особі чи групі внаслідок користування бібліотечними послугами. Зміни можуть бути матеріальними або нематеріальними.

Довідковий запит – інформаційний контакт, який передбачає знання або використання одного чи декількох інформаційних джерел (таких як друковані та не друковані матеріали, електронні бази даних, власні та інші каталоги бібліотек) бібліотечними працівниками. Це також рекомендації, тлумачення або вказівки щодо використання джерел. У одному з довідкових запитів може розглядатися кілька питань. Питання користувачі ставлять особисто або телефоном, звичайною поштою, факсом, за допомогою електронних засобів (електронною поштою, веб-сайтом бібліотеки або іншими засобами мережевого зв'язку). Бібліотеки не надають адміністративну інформацію, наприклад, про час роботи та розміщення персоналу, про використання обладнання, такого як принтери чи комп'ютерні термінали.

Довідкове обслуговування – надання інформації та допомоги у відповідь на запити щодо організації інформації і документів.

Документ – зафіксована інформація або матеріальний об'єкт, який можна розглядати як єдине ціле в процесі доку-

ментування. Документи відрізняються за формою і характеристиками.

Доступ – це один період діяльності користувача, який зазвичай триває з моменту підключення користувача до системи онлайн-обслуговування бібліотеки, і до його активного (залишаючи базу даних за допомогою лог-ауту або виходу) чи пасивного завершення (закінчення часу очікування через неактивність користувача). Звернення до сайту бібліотеки вважаються віртуальним відвідуванням. Запити головної сторінки або сторінки виходу не включаються до статистичних даних. Якщо це можливо, то запити пошукових систем повинні бути виключені зі статистики.

Доступ до Інтернету – інтернет-підключення користувача з робочої станції, яка належить бібліотеці, або з приватного комп'ютера користувача в бібліотеці через її мережу. Доступ до Інтернету можна враховувати лише тоді, коли користувач зареєструвався або верифікувався під час доступу до Інтернету. Інтернет-доступ через приватний комп'ютер користувача (наприклад, ноутбук або інший гаджет) за допомогою бездротової бібліотечної мережі має обраховуватися окремо.

Електронна колекція – всі ресурси бібліотеки в електронній формі, як самостійні електронні документи, так і оцифровані. Електронна колекція містить бази даних, електронні періодичні видання, цифрові документи. Вільні Інтернет-ресурси, які бібліотека внесла в свій електронний онлайн-каталог або базу даних, враховуються окремо. Ресурси можуть бути об'єднані в мережу, встановлені на автономних робочих станціях або зберігатися на фізичних носіях інформації.

Електронна доставка документа (опосередкована) – передача користувачеві електронного документа або його частини з фонду бібліотеки за допомогою бібліотечного персоналу (необов'язково через іншу бібліотеку). Електронна передача документів населенню, яке обслуговується, враховується. Електронна доставка документів (опосередкована) користувачеві може поділятися на безкоштовну і платну передачу. Завантаження користувачами документів з електронної ко-

лекції бібліотеки напряму (без посередника), передавання інформації факсом не враховується.

Електронні послуги – бібліотечні послуги, які надаються через електронні засоби зв'язку або через локальні сервери й мережі. Електронні послуги бібліотеки містять онлайн-каталог, веб-сайт бібліотеки, електронну колекцію, електронну доставку документів (опосередковану), електронну довідкову службу, навчання користувачів за допомогою електронних засобів, послуги для мобільних пристроїв, послуги для інтерактивного використання (зокрема послуги в соціальних мережах) та доступ до Інтернету.

Ефективність функціонування – ефективність надання послуг бібліотекою та ефективність розподілу й використання ресурсів у наданні послуг.

Індикатор – вираз (який може бути числовим, символічним, вербальним). Використовується для характеристики діяльності (заходів, об'єктів, осіб) як у кількісних, так і в якісних визначеннях з метою оцінювання характерних заходів і пов'язаних із ними методів.

Індикатор ефективності роботи – кількісний показник, який використовується для оцінювання й порівняння ефективності функціонування бібліотеки у виконанні нею поставлених завдань.

Інтерв'ю – усний метод опитування, який призводить до передачі інформації від респондента до інтерв'юера або дослідника. Цей метод передбачає отримання прямих реакцій на запитання, на відміну від письмових анкет або самооцінювання (самозаписів). Інтерв'ю проводяться залежно від кількості респондентів таким чином: один респондент – один інтерв'юер або групові інтерв'ю. Інтерв'ю може бути структурованим, напівструктурованим або неструктурованим. У випадку, коли напівструктуровані або неструктуровані інтерв'ю використовуються з групою респондентів, вони, як правило, описуються як фокус-групи або групові дискусії.

Завантаження – успішний запит одиниці контенту з онлайн-сервісу бібліотеки чи іншого інтернет-сервісу.

Зареєстрований користувач – особа або організація, зареєстрована в бібліотеці з метою використання її колекцій та / або послуг у приміщенні бібліотеки чи поза ним. Користувачі можуть бути зареєстровані на їхнє прохання або автоматично, коли вони, наприклад, зараховуються до навчального закладу. Реєстрацію слід регулярно контролювати, щонайменше кожні три роки, щоб неактивні користувачі були вчасно вилучені з реєстру.

Засоби обслуговування – обладнання, місця для проведення навчання тощо, які надаються користувачам бібліотеки. До таких засобів належать фотокопіювальні пристрої, інтернет-термінали, місця для читання і спеціальні читацькі столи з перегородками, окрім туалетів, кафе і громадських телефонів.

Захід – попередньо узгоджена співпраця з культурними, освітніми, соціальними, політичними, науковими та іншими установами й організаціями. Наприклад, виставки, зустрічі з авторами, літературні дискусії, майстер-класи. Враховуються тільки ті заходи, які організовані бібліотекою або у партнерстві з іншими установами й проходять у межах бібліотеки, чи поза її приміщенням. Заходи у приміщеннях бібліотеки, організовані установами без участі бібліотеки, а також уроки з навчання користувачів, бібліотечні екскурсії до статистики не включаються. До статистичних даних вносять віртуальні заходи, кожен з яких обліковуються окремо.

Зовнішній користувач – користувач бібліотеки, який не належить до категорій читацького контингенту (населення), що обслуговується бібліотекою.

Зовнішній пункт обслуговування – пункт, який знаходиться далеко від бібліотечних приміщень і забезпечує певне регулярне обслуговування користувачів. Це визначення включає точки обслуговування в населеному пункті, що зберігають бібліотечні матеріали для неформальної видачі обмежених груп користувачів, але в яких відсутні інші види бібліотечного обслуговування. До таких пунктів належать, наприклад, будинки для людей похилого віку, комунальні центри, фонди для пацієнтів лікарень та ін. Пересувні бібліотеки, пункти, де зупиняються пересувні бібліотеки, просте комп'ютерне підключення до приміщення

поза бібліотекою, – наприклад, у студентському гуртожитку, – не належать до зовнішніх пунктів обслуговування.

Зона обслуговування користувачів – частина бібліотеки, яка доступна для користувачів. Включає в себе простір для читання, навчання, постачання інформації, будь-які інші послуги, які надаються для користувачів, та місця відкритого доступу до книгосховищ як інтегровані частини зони обслуговування користувачів, медіа-центри, робочі місця для персоналу в цих зонах, а також площі для проведення виставок.

Інтерактивні бібліотечні послуги – онлайнові послуги бібліотеки із соціальним програмним забезпеченням, що сприяють двосторонньому обміну інформацією між користувачами або між користувачами та бібліотекою.

Інформаційна грамотність – здатність визначати свої інформаційні потреби, розпізнавати, відновлювати, оцінювати та ефективно використовувати інформацію. Мінімальний рівень володіння читанням і письмом є основоположним для інформаційної грамотності. Сюди входять навички використання інформаційних технологій з метою отримання та відновлення інформації.

Інформаційний запит – прямий і / або адміністративний запит, направлений до співробітників бібліотеки. Включає, наприклад, питання щодо розміщення персоналу або об'єктів, часу роботи та реєстраційних процедур, поводження з обладнанням (принтери чи комп'ютерні термінали). Питання може бути поставлено особисто або за телефоном, звичайною поштою, факсом, через електронні засоби інформації (електронною поштою, через веб-сайт бібліотеки або інші засоби мережевого зв'язку).

Кількісні дані – дані в числовій формі, які виражають певну кількість або діапазон даних, піддаються статистичному підрахунку. Кількісні дані, як правило, подаються в одиницях обліку, наприклад кількість абонентів, відсоток опитаних відвідувачів бібліотеки.

Користувач – одержувач бібліотечних послуг. Одержувачем може бути особа або установа, зокрема й інші бібліотеки.

Бібліотечні послуги включають електронні послуги, фізичні послуги та відвідування приміщень бібліотеки.

Мережевий каталог – база даних бібліографічних записів, які описують колекцію зазвичай однієї конкретної бібліотеки або бібліотечної системи.

Міжбібліотечний абонемент – видача документа в його фізичній формі або доставка документа чи його частини у вигляді копії з однієї бібліотеки в іншу, яка знаходиться в іншому адміністративному підпорядкуванні.

Місце для користувача – місце, надане користувачу для читання або навчання, як із забезпеченням місця для сидіння та обладнанням, так і без нього. Сюди належать окремі місця для наукової праці (у книгосховищі), у приміщеннях для проведення семінарів і навчань, місця в аудіо-візуальних та дитячих відділах бібліотеки, неформальні місця для сидіння в залах для відпочинку, зонах для групової роботи тощо. Не включаються місця в залах і лекційних аудиторіях для глядачів, призначені для проведення спеціальних заходів; площі на підлозі і м'які сидіння (подушки), на яких можуть сидіти користувачі.

Мобільний пристрій – електронний пристрій, який, як правило, має екран із сенсорним інтерфейсом, клавіатурне введення й підключення до Інтернету.

Навчання користувачів – навчальна програма, створена згідно з певним планом занять, яка спрямована на досягнення конкретних результатів навчання для використання бібліотечних та інших інформаційних послуг. Навчання користувачів може бути запропоновано як у вигляді екскурсії бібліотекою, так і в бібліотеці, або як дистанційне обслуговування користувачів. Тривалість занять довільна.

Населення, яке обслуговується – кількість осіб, для яких бібліотека планує надавати (надає) свої послуги й продукти. Для публічних бібліотек – це, зазвичай, населення області, юридичної служби (орган); для бібліотек вишів – це, як правило, академічний і професорсько-викладацький склад, студенти.

Національна бібліотека – бібліотека, відповідальна за придбання й збереження копій усіх документів, опублікованих у країні знаходження бібліотеки. Національна бібліотека виконує всі або деякі з таких функцій: укладання національної бібліографії, зберігання, поповнення колекції документів про країну, виданих іноземними мовами; національний бібліографічний інформаційний центр; укладання зведених каталогів; адміністративне управління іншими бібліотеками та / або сприяння співробітництву; координація досліджень і розвиток додаткових послуг тощо. Визначення «національна бібліотека» припускає існування більше однієї національної бібліотеки в країні.

Некористувач – особа, яка належить до населення, котре обслуговує конкретна бібліотека, але не користується фізичними й / або електронними бібліотечними послугами. Враховуються колишні користувачі бібліотеки.

Опитування – метод отримання даних із використанням письмових анкет для збирання інформації від усього населення або його певної групи. Опитування може проводитися віч-на-віч, через роздаткові матеріали, телефоном, електронною поштою, через Інтернет.

Опитування задоволеності користувачів – вибіркове опитування користувачів з метою виявлення їхньої оцінки якості роботи бібліотеки на підставі отриманого ними досвіду, а також пропозиції щодо вдосконалення процесу обслуговування. Опитування може здійснюватися віч-на-віч, з використанням роздаткових матеріалів, телефоном, електронною поштою, через Інтернет. Воно може містити питання про статус користувача, частоту використання ресурсів і послуг, які надає бібліотека. У подовжньому дослідженні аналогічний інструмент обстеження застосовують декілька разів через певні проміжки часу задля з'ясування змін у характері використання послуг, сприйняття, відносин тощо.

Оцифрування – процес перетворення аналогових матеріалів у цифрову форму з метою збереження документів. Масове оцифрування документів ураховується. Купівля електронних копій для заміни друкованих копій, оцифрування для

видачі документів із колекції бібліотеки користувачеві або установі не враховується.

Оцінювання – процес визначення ефективності, результативності, корисності, значущості послуги або об'єкта.

Повідомлення блогу – запис у блозі.

Подкаст – цифрові мультимедійні файли (аудіо- або відео-), синдикувані через Інтернет із використанням RSS-каналу. Подкасти можна завантажити для прослуховування або перегляду на портативних носіях і персональних комп'ютерах після того, як вони стають доступні в мережі. Мережеві каталоги подкастів, зазвичай, можна переглядати за тематикою та здійснювати пошук за ключовими словами.

Показник – вираз (числовий, символічний, вербальний), який використовується для опису видів діяльності (подій, об'єктів, осіб) як у кількісному, так і в якісному вираженні задля характеристики діяльності й пов'язаного з нею методу.

Показник функціонування – чисельний, символічний або вербальний вираз, який отримано з бібліотечної статистики і даних, які характеризують продуктивність роботи бібліотеки.

Потенційний користувач – особа, яка належить до населення, котре обслуговує бібліотека (як користувачів, так і некористувачів послуг).

Пошук – специфічний інтелектуальний запит, який зазвичай прирівнюється до подання пошукової форми на сервер онлайн-служби бібліотеки. Пошук фіксується кожного разу, коли запит надходить на сервер. Не враховуються дубльовані пошуки, подвійні кліки, інші дані, які свідчать про помилку користувача.

Продовження користування – продовження терміну користування документом, зазвичай ініційоване користувачем. Враховується автоматичне поновлення, створене бібліотечною системою без взаємодії з користувачем.

Публічна бібліотека – загальна бібліотека, яка відкрита для громадськості й обслуговує все населення місцевої або регіональної спільноти, і, як правило, фінансується повністю або частково за рахунок державних коштів. Публічна бібліо-

тека може бути створена для обслуговування всього населення або таких особливих груп користувачів, як діти, особи з вадами зору, пацієнти лікарень, ув'язнені. Її основні послуги безкоштовні або доступні за зниженою ціною. Це визначення включає в себе послуги, які надаються публічною бібліотекою школам, і послуги, надані місцевим організаціям у регіоні публічної бібліотеки.

Самозапис – запис користувачами своєї поведінки і / або відносин при пошуку інформації та її використанні впродовж певного періоду, як правило, у формі щоденника. Запис можливо використовувати для ідентифікації впливу бібліотеки на особу. Щоденник може бути структурованим, якщо користувач отримує вказівки щодо його ведення, або неструктурованим, коли за користувачем залишається вибір предмета того, про що він пише.

Самооцінювання – процес критичного оцінювання якості власної навички, знання, або впевненості. Оцінювання, як правило, здійснюється через паперові або онлайн-анкети, де деякі чи всі запитання вимагають від респондентів оцінити себе за певною шкалою.

Сервіс соціальної мережі – електронний сервіс, призначений для того, щоб користувачі могли створити особистий профіль користувача або організації, зв'язатися з іншими користувачами з метою спілкування, співпраці та / або обміну інформацією. Користувачами можуть бути окремі особи або установи, наприклад, інші бібліотеки. Більшість таких сервісів дозволяють користувачам обмежувати доступ до своєї інформації про профіль, відкриваючи її лише для зареєстрованих користувачів цієї служби, особам за встановленим списком контактів або окремим групам користувачів сервісу.

Скачування – успішний запит одиниці контенту через Інтернет-сервіс, який надається бібліотекою, або інший Інтернет-сервіс.

Спостереження – метод збирання даних, в якому відзначається зацікавленість ситуацією і реєструються відповідні факти, дії, поведінка. Це можуть бути рейтингові шкали, які

дослідник буде використовувати під час спостереження за поведінкою користувачів.

Шкільна бібліотека – бібліотека, яка функціонує при всіх типах шкіл нижче третього рівня акредитації, чия основна функція полягає в обслуговуванні учнів і вчителів такої школи. Шкільна бібліотека може також обслуговувати громадськість. До шкільних належать також бібліотеки і колекції ресурсів у всіх навчальних закладах нижче третього рівня акредитації, таких, як коледжі, коледжі подальшої освіти, заклади професійної освіти тощо.

Фокусоване групове інтерв'ю (фокус-групове інтерв'ю) – групове інтерв'ю в формі, запропонованій модератором дискусії серед невеликої кількості відібраних людей за темами, визначеними модератором.

Час (години) роботи – години у звичайному тижні, коли головні фізичні послуги бібліотеки (наприклад, довідкові та абонементні послуги, читальні зали) є доступними для користувачів.

Цифровий документ – інформаційна одиниця з певним змістом цифрового походження або в цифровій формі, яка була створена або оцифрована бібліотекою, або одержана в цифровій формі як частина бібліотечного фонду. Це – електронні книги, електронні патенти, мережеві аудіовізуальні документи, інші цифрові документи, зокрема звіти, картографічні, музичні документи, сигнальні примірники тощо. Бази даних, електронні періодичні видання не враховуються.

Цільове обслуговування населення з особливими потребами – обслуговування частини населення з особливими потребами, яким бібліотека надає специфічні послуги відповідно до їхніх потреб. Особливі потреби можуть бути спричинені фізичним станом, погіршенням здоров'я, економічними обставинами (наприклад, довгостроковим безробіттям), культурними відмінностями (наприклад, неволодіння мовою регіону, переселенням), освітнім фоном або іншими обставинами, які потребують спеціальної бібліотечної послуги. До такої статистики не входять діти, молодь, люди

похилого віку без додаткових потреб. Бібліотека може мати більше одного профілю обслуговування користувачів з особливими потребами. Конкретна особа може належати до декількох таких цільових груп.

Цільові групи населення (цільова аудиторія) – групи наявних і потенційних користувачів, які обслуговуються окремою бібліотекою як отримувачі певної послуги або основні користувачі окремих продуктів.

Якісні дані – дані, які описують, але не вимірюють атрибути, властивості об'єкта, зокрема причини людських дій. Атрибути можуть бути розділені на класи, яким присвоєно числові значення.

Якість – ступінь, у якій сукупність притаманних характеристик задовольняє певним вимогам.

2. Сучасні вимоги до надання бібліотечних послуг

У Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР визначається поняття «бібліотечна послуга» як результат діяльності бібліотеки із задоволення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки.

Бібліотека є посередником між користувачем і бібліотечною колекцією та відомостями про неї, користувачем та іншим користувачем, користувачем і бібліотекарем, тобто бібліотечні послуги мають посередницький документно-комунікативний характер. Більшість бібліотечних послуг здійснюється безпосередньо бібліотечно-інформаційними працівниками, однак за умов упровадження інформаційно-комунікаційних технологій їхня діяльність опосередковується технічними засобами, а бібліотечні послуги стають продукцією.

Предметом бібліотечної послуги є документ, факт, повідомлення про правила роботи в бібліотеці, елементи бібліотечно-інформаційної культури, інформація про нові надходження, електронні видання тощо.

Послуга містить у собі й закладену в запиті користувача мету її використання (наукову, навчальну, самоосвітню тощо).

Предмет бібліотечної послуги, мета отримання її користувачем, просторово-часові, сервісні характеристики становлять зміст бібліотечної послуги, який є єдиним цілим з її формою.

Зміст включає всі елементи послуг, їхню взаємодію та зміни. Елементи повинні узгоджуватися один з одним, наприклад, предмет послуги і повідомлення бібліотечного працівника.

Форма бібліотечної послуги – закріплена практикою система сталих зв'язків між елементами, яка формується шляхом поєднання усних, наочних, друкованих, технічних засобів.

В останні десятиліття електронні засоби зв'язку та послуги з їхнім використанням стали невід'ємною частиною бібліотечних послуг, доповнюючи паперові зібрання. Це породжує нові вимоги до обладнання, технологій, навичок співробітників,

а також вимагає змін у організації процесів обслуговування. І ці зміни стосуються всіх типів бібліотек.

До традиційних понять «бібліотечно-бібліографічне, інформаційне обслуговування» додається термін «бібліотечний сервіс». Під сервісом у бібліотечній справі розуміють спеціально організоване додаткове обслуговування, надання відповідного комплексу наднормативних послуг індивідуальним і колективним користувачам. Це поняття передбачає не тільки високий рівень надання інформаційних послуг, але й можливість розгляду рекламацій із боку користувачів на неякісне обслуговування.

Згідно з положеннями стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» сучасна політика управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування повинна: відповідати призначенню організації та підтримувати її стратегічний напрям; визначати стандарти якості обслуговування, які характеризують послугу або інформаційний продукт, що надаються бібліотекою, та його сервісний складник; постійно поліпшувати систему управління якістю. Потрібно, щоб політика у сфері якості була доступною й актуалізованою у формі задокументованої інформації і доведеною до відома, зрозумілою й такою, що застосовується в межах бібліотеки. Виконання стандартів якості обслуговування формує імідж бібліотеки для її користувачів і суспільства, впливає на активність читацької аудиторії, приваблює нових користувачів. Розробка й впровадження стандартів якості обслуговування дозволяють зорієнтувати діяльність бібліотеки на досягнення задоволеності користувача.

Успішне впровадження й застосування норм стандартів пов'язане з формуванням і реалізацією політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка базується на восьми принципах управління якістю, сформульованих в стандарті ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів», а саме: орієнтація на користувача, лідерство, залучення працівників, системний підхід до управління, прийняття рішень на підставі

фактів, взаємовигідні відносини з постачальниками, постійне поліпшення управління.

Одними з основних завдань політики управління якістю є стимулювання участі персоналу в забезпеченні якості бібліотечно-інформаційного обслуговування, власна відповідальність кожного співробітника за якість виконаної роботи, підвищення іміджу бібліотеки.

Формування політики управління якістю бібліотечно-інформаційного обслуговування повинно базуватися на принципах сервісу, які використовують світові організації («10 Commandments of World Class Service Companies»). У контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування такими основними принципами функціонування сервісу є:

Сервіс-бачення. Сервісне бачення бібліотеки повинне втілювати сподівання й очікування користувачів, забезпечувати їхні інформаційно-знанцеві потреби.

Сервісна культура. Сервісна культура бібліотеки формує сервіс-навички співробітників. Сервіс-навички – це здатність співробітників перевищити очікування користувачів, незважаючи на обставини.

Непорушні правила. Наявність у бібліотеці непорушних правил із сервісного обслуговування, які є невід’ємним складником її діяльності.

Секретний сервіс. Організація використовує всі можливості для персоніфікації досвіду користувача. Персоніфікація – це спосіб сформуванню емоційний зв’язок між користувачем і бібліотекою, індивідуальний підхід до задоволення інформаційно-знанцевих потреб і запитів користувачів.

Навчання. Безперервне навчання співробітників для створення сервісної культури бібліотеки.

Втілення й виконання. Організація забезпечує регулярність надання користувачам позитивного досвіду бібліотечно-інформаційним обслуговуванням.

Нуль ризику. В бібліотеці повинні існувати сценарії дій (інструктивні документи, ситуативні тренінги) для усунення дефектів сервісного обслуговування.

Культура перевищення очікувань користувачів. Орієнтація на креативне мислення співробітників щодо вдосконалення обслуговування й розроблення додаткових послуг.

Вимірювання рівня задоволення користувачів бібліотечно-інформаційним обслуговуванням. Проведення досліджень за допомогою анкетування, опитування, функціонування системи зворотного зв'язку.

Сервісне керівництво. Розуміння керівництвом бібліотеки значення сервісу й сервісної культури, впровадження ефективної системи мотивації співробітників для майбутнього успішного функціонування.

Важливим елементом політики управління якістю бібліотеки є створення корпоративної культури організації. Корпоративна культура надає співробітникам організаційної ідентичності, є джерелом стабільності, визначає головні цінності, взаємини персоналу між собою, з користувачами, керівництвом, постачальниками й посередниками; формує відданість організації, мотивує персонал на продуктивну працю, яка впливає на ефективність діяльності бібліотеки загалом. Реалізація головних принципів корпоративної культури допомагає співробітникам швидко адаптуватися й долучатися до активної діяльності, правильно визначати основні види останньої, а також її пріоритети і найважливіші процеси. Невід'ємною частиною корпоративної культури є культура обслуговування.

Виокремлюють такі складники культури обслуговування:

– фізична – довгострокова частина, фізичні елементи, які неможливо змінити;

– операційна – дії, які мають виконувати співробітники задля того, щоб якомога більша кількість людей користувалися послугами, які надає бібліотека;

– технічна – компетентність і кваліфікація співробітників;

– функціональна – наскільки легко мати справу з організацією (години роботи, можливість швидко й оперативно отримувати послуги й інформацію);

– атмосферна – оточення, психологічний клімат бібліотеки;

– гостинність – дії співробітників, спрямовані на формування

позитивного досвіду користувачів. Саме ці дії стимулюють користувача прийти наступного разу, рекомендувати організацію.

Невід'ємним елементом культури обслуговування є емоційний зв'язок із користувачем бібліотеки. Існує п'ять типів емоційного зв'язку, які будуть закріплювати позитивне враження від спілкування зі співробітниками організації:

- зоровий контакт;
- активне привітання;
- усмішка;
- участь у розмові;
- повнота інформування.

Стандарти сервісу повинні визначати принципи взаємодії співробітників бібліотеки з користувачами. Деякі з цих правил представлено в таблиці 1:

Таблиця 1.

Правила взаємодії бібліотекаря і користувача

Не дозволяється	Завжди необхідно
вказувати	провести або показати особисто
виявляти роздратування	бути доброзичливим
звинувачувати користувача	виправляти ситуацію
критикувати колег, конкурентів або виправдовуватися	брати відповідальність на себе
повідомляти негативні новини по e-mail	повідомляти негативні новини особисто
поширювати плітки	повернути розмову в професійне русло
розмовляти з колегами при користувачах	попросити дозволу у користувача
говорити «нам заборонено за процедурою»	зробити процедуру невидимою

Продовження таблиці

Не дозволяється	Завжди необхідно
пропускати телефонні дзвінки	відповісти до третього дзвінка
говорити «ні»	запитувати «що ми можемо зробити?»
говорити «без проблем»	говорити «звичайно», «із задоволенням»
говорити «не знаю»	говорити «дозвольте я уточню»

Для розробки й упровадження стандартів якості бібліотечно-інформаційного обслуговування необхідно проводити анкетування користувачів і співробітників із метою визначення, які з цих компонентів сервісу є найважливішими для бібліотеки, а які мають найбільші недоліки. На основі результатів анкетування доцільно розробити план дій, необхідний для покращення найбільш важливих компонентів. Визначальним кроком для підвищення якості обслуговування є визначення циклу досвіду користувача. Цикл досвіду користувача допомагає відстежити повний цикл його спілкування з бібліотекою, дає чітке розуміння кожного етапу й виявлення можливих дефектів сервісу на кожному етапі. Такий аналіз циклу досвіду користувача дає можливість перевищити очікування користувачів загалом.

Отже, на якість бібліотечно-інформаційного обслуговування впливають різноманітні чинники, визначальним з яких є людський ресурс. Потенціал конкретних співробітників – інтелектуальний ресурс бібліотеки, від їхніх знань, умінь, загальної культури залежить якість бібліотечного обслуговування, внутрішній клімат та її організаційна культура, стан якої впливає на життя установи, її роль у зовнішньому середовищі.

2.1. Традиційні та інноваційні послуги в бібліотеках

Сучасні користувачі очікують від бібліотек різноманітних видів послуг, комплексної бібліотечно-інформаційної підтримки своєї професійної, наукової, освітньої діяльності, задоволення духовних, соціокультурних, рекреаційних потреб. Задля того, щоб відповідати вибагливим запитам користувачів бібліотеки повинні виконувати загальні вимоги до надання послуг:

- відповідність цільовому призначенню;
- соціальна адресність, тобто послуга повинна задовольняти потреби певної групи користувачів;
- виконання вимог ергономічності (урахування фізичних та гігієнічних можливостей користування певною послугою, що забезпечує високу комфортність обслуговування, збереження здоров'я, працездатності користувачів);
- виконання вимог інформативності (повне, достовірне, вчасне інформування про послугу);
- виконання вимог естетичності (зокрема економію часу користувача, зовнішню форму надання послуги – оформлення продукції, дизайн приміщень, зовнішній вигляд персоналу тощо);
- висока культура обслуговування.

Засобами, які сприяють підвищенню задоволеності користувачів у процесі надання їм бібліотечних послуг є: розроблення стандартів обслуговування, що відображають гарантії та обов'язки бібліотеки по відношенню до користувачів; підготовка користувачів до результатів обслуговування, до надання послуг із метою упередження можливих рекламаций (наприклад, уточнення характеристик інформаційного запиту, надання плану-проспекту аналітичного огляду, конкретизація теми або хронологічних меж відбору матеріалу тощо); виконання обіцянок, поданих у рекламно-інформаційних матеріалах; постійне підвищення кваліфікації персоналу; надання доказів якості до, під час, після надання послуг.

Кожна бібліотека, залежно від типу, призначення, цільової аудиторії формує власний перелік послуг, як традиційних, так і інноваційних.

Традиція – це досвід, звичаї, погляди, смаки, норми поведінки, які склалися історично й передаються з покоління в покоління. Без урахування досвіду роботи попередніх поколінь неможливий рух вперед. Водночас це поняття включає й звичну, прийнятну норму, манеру поведінки, усталені погляди, монотонність. Для бібліотек, які занадто дотримуються традицій, використовують давно апробовані форми й методи роботи, існує небезпека відставання від інших бібліотек і установ, які з'являються на ринку інформаційних послуг.

Більшість традиційних для бібліотеки послуг є безоплатними. Так, на безоплатній основі користувачам надаються такі бібліотечно-бібліографічні й інформаційні послуги: користування довідково-пошуковим апаратом, фондом довідково-бібліографічних видань; консультування з методики пошуку інформації у каталогах, інших інформаційно-бібліографічних джерелах, отримання бібліографічних довідок; адресні довідки по телефону; надання користувачам повних текстів документів незалежно від виду матеріального носія, на якому зафіксовано інформацію; користування документами з бібліотечних фондів у читальних залах та на абонементі, надання інформації про наявність у бібліотеці необхідних документів; користування послугами міжбібліотечного абонементу; творчі об'єднання; клуби за інтересами; проведення низки науково-організаційних, науково-інформаційних, соціокультурних заходів (комплексні заходи, зустрічі, тематичні, електронні, виставки образотворчого мистецтва, музейних експонатів, архівних матеріалів, фотовиставки, вебінари, лекції тощо); безкоштовний Wi-Fi.

На платній основі бібліотеки надають послуги, враховуючи потреби своєї цільової аудиторії. Так, це може бути підготовка письмових довідок, тематичні добірки документів; фотокопіювання, репродукування, сканування, ксерокопіювання документів із фондів; надання документів

для експонування на виставках за межами бібліотеки; експрес- і нічний абонемент; електронна доставка документів; проведення екскурсій на замовлення; проведення наукової та / або мистецтвознавчої атрибуції та експертизи документів; реставраційні, поліграфічні послуги; комп'ютерний набір та макетування текстів; створення веб-сторінки; оформлення ділових паперів; переклад документів користувачів на іноземні мови; надання приміщень для проведення перемовин, зустрічей, інших заходів; проведення фото-, відео-, кінозйомок у приміщенні бібліотеки; оформлення електронних рестаційних документів користувачів бібліотеки (читацьких квитків) тощо.

Бібліотеки, які своїм стратегічним завданням визначають задоволення різноманітних потреб населення в інформації, освіті, культурі, все частіше вивчають і застосовують інновації, тобто оновлюють бібліотечні продукти й послуги; технології й організацію праці в бібліотеці; висувають і обговорюють нові ідеї, що базуються на традиціях і водночас використанні досягнень науки й передового досвіду в роботі; застосовують форми й методи управління, які забезпечують підтримку власного позитивного іміджу, якість обслуговування, конкурентоспроможність серед інших установ бібліотечно-інформаційної сфери.

Інновація – це результат системної діяльності, спрямованої на реалізацію досягнень науково-технічного прогресу та їхнього удосконалення, що сприяє кількісним та якісним змінам у внутрішньому середовищі організації та забезпечує підвищення ефективності й отримання конкурентних переваг.

На впровадження в бібліотеках інновацій впливають такі чинники: урахування інтересів і потреб цільової аудиторії; рівень комп'ютерно-технологічного оснащення; фінансування установ; зацікавленість керівників бібліотек; ініціативність працівників; вивчення досвіду інших бібліотечно-інформаційних установ.

Важливо усвідомлювати інноваційні напрями як соціально пріоритетні і такі, що мають змістовний характер, пов'язаний

з обслуговуванням користувачів. Комп'ютеризація в цьому випадку – не самоціль, а засіб якісного обслуговування. Результатом бібліотечних інновацій є збільшення кількості користувачів і відвідувань; зміни у змісті бібліотечної роботи; підвищення іміджу бібліотеки; зміни її структури і стилю керівництва; підвищення зацікавленості бібліотечних працівників у своїй діяльності.

Інноваційні послуги чітко орієнтовані на потреби конкретних користувачів. Ефективному функціонуванню системи сучасного бібліотечного-інформаційного обслуговування значною мірою сприяє вивчення попиту на послуги та інформаційні продукти бібліотек, задоволеність користувачів їхньою якістю. Визначати набір інноваційних послуг, які є найбільш затребуваними користувачами, дозволяють маркетингові дослідження.

Серед інноваційних форм роботи бібліотеки виокремимо такі:

- підбір та бронювання документів із бібліотечних фондів згідно з отриманими по телефону, факсом або електронною поштою замовлень;

- підготовка тематичних досьє (спеціальна добірка публікацій із періодичних видань);

- складання прес-досьє (прес-досьє – це збірка матеріалів, документів, статей, опублікованих у різних засобах масової інформації, які містять детальну інформацію про конкретну персоналію, компанію або захід. Прес-досьє призначене для того, щоб орієнтуватися в тематиці, бути в курсі причин і передісторії подій. Прес-досьє включає в себе прес-кліпінг – вирізки з газет, скріншоти з веб-сторінок, аудіо- та відео-матеріали з потрібної тематики, а також коротку аналітичну довідку, в якій відображаються головні моменти, що допомагають структурувати інформацію. Отже, прес-досьє є максимально повним класифікованим переліком інформаційних матеріалів з певної тематики, отриманих із відкритих джерел);

- складання аналітичних оглядів та дайджестів (аналітичний огляд – це зіставлення, аналіз, синтез інформації із різних

джерел. Він створюється з метою не тільки орієнтувати спеціалістів в інформаційному потоці з конкретного питання, а й дати оцінку стану проблеми і виявити тенденції її розвитку);

– проведення інтенсивів і майстер-класів (інтенсив – це серія занять, зазвичай тривалих у часі (від трьох годин). Заняття логічно взаємодоповнюються і формують навички чи отримання матеріального результату. На відміну від інтенсивів, майстер-клас – заняття завершене (тривалістю до двох годин). Користувачі засвоюють щось нове, щоб зрозуміти, чи будуть вони займатися цим і надалі);

– реферування текстів (процес перероблення й викладу інформації в усній або – частіше – письмовій формі; згортання, скорочення, узагальнення, компресія основної фактографічної інформації, оформлення тексту реферату);

– підготовка місцевих адресно-реквізитних довідників;

– видання бюлетенів, рекламних оголошень;

– надання матеріалів на USB-флеш-накопичувачах;

– створення електронних копій документів;

– надання окремих кабінетів для роботи;

– використання QR-коду для самостійного знаходження книги, оформлення її для вносу на електронному читачьому квитку за допомогою зручного терміналу самообслуговування;

– послуги мобільної бібліотеки або бібліобуса (модель бібліотечного обслуговування, що включає одну або декілька великих бібліотек і декілька бібліотечних автобусів);

– створення студій віртуальної реальності;

– надання доступу для творчої, інноваційної діяльності на 3D-принтерах, набори для робототехніки, верстати лазерного різання тощо.

Дедалі більше користувачів приносять власні матеріали до бібліотеки, відвідують її з іншою метою, зокрема використовують бібліотеку як місце зустрічі, спілкування, відпочинку, роботи в групах. Тому бібліотека повинна забезпечувати живе середовище для своїх користувачів, яке існує поруч із тихими зонами для навчання, читання.

В окремих бібліотеках створюються спеціальні структурні підрозділи з надання консультаційних послуг, таких як: індивідуальне консультування з використання мультимедійних засобів; допомога юриста, психолога, технічного адміністратора; профорієнтація; дистанційне індивідуальне консультування тощо. Така діяльність бібліотеки та участь в культурному житті (заходи з літературною, культурною, освітньою метою) наповнюють фізичний простір бібліотеки новими смислами.

Зміна функцій бібліотеки закономірно призводить до реорганізації її структури й простору. Одним із ключових моментів для більшості бібліотек є відмова від поділу друкованого масиву на фонд читальної зали та абонементу. Весь фонд, за винятком рідкісних і цінних видань, довідників і деяких спеціалізованих документів, об'єднується і надається у відкритому доступі з можливістю отримання видань для домашнього використання. При цьому робочі місця для користувачів доцільно розподілити між стелажми так, щоб створити комфортні умови як для індивідуальної роботи, так і в складі малих груп. Багатовекторна діяльність бібліотеки як закладу потребує переходу до мобільних стелажів та інших меблів, що дозволяє легко трансформувати простір залежно від програм, які реалізує бібліотека.

Обов'язковою умовою комфортності користувачів має стати і зміна розкладу роботи бібліотеки – вона повинна бути відкрита для відвідувачів у вечірній час, а в деяких випадках і цілодобово. Пристрої самообслуговування допоможуть надавати важливі послуги, до того ж доступ до бібліотеки можливий за допомогою бібліотечної карти, яка є ключем.

Для зареєстрованих і потенційних користувачів бібліотеки використання комп'ютера, перегляд інформації в Інтернеті стали звичною справою. Тому бібліотеки пропонують користувачам мережеві послуги, особливо через бібліотечний веб-сайт. Важливо, щоб сайт викликав у користувачів позитивні емоції, бажання повернутися до нього і порекомендувати своїм знайомим. Тому розробці й веденню сайту необхідно приділяти особливу увагу. При цьому необхідно дотримуватися

п'яти правил: писати тексти грамотно; перевіряти спеціальну інформацію (бібліографічні описи, довідки) – вона повинна відповідати нормам і правилам; використовувати для роботи з відео і картами загально прийняті та популярні ресурси й інструменти (YouTube, Google Maps, Vimeo); інформацію розміщувати в загальнодоступних форматах і програмах, які не передбачають ліцензійних відрахувань (PDF, ODF, JPEG, ZIP); використовувати різноманітні механізми пошуку. Усе це дозволить створити ресурс, якому користувачі довірятимуть і яким зручно користуватися.

Серед нових послуг, які бібліотеки пропонують у дистанційному режимі:

- надання консультаційної допомоги віддаленим користувачам черговим бібліографом шляхом чат-обслуговування (чат-обслуговування – це одна з форм довідкового обслуговування віддаленого користувача в режимі онлайн);

- надання можливості для інтерактивного спілкування користувачів (блоги, вікі, подкасти);

- служба підтримки користувачів у месенджерах, Інстаграмі та Фейсбукці, ведення Телеграм-каналу тощо;

- проведення вебінарів (вебінари – форма інтерактивних навчальних занять зі слухачами через мережу Інтернет із використанням спеціального програмного забезпечення);

- віртуальні виставки документів, екскурсії;

- упровадження «єдиного читацького квитка». Обслуговування на його основі здійснюється у віртуальному й реальному просторі. У дистанційному режимі надається інформація про склад фондів, кількість користувачів, рух документів (книговидача) із фондів бібліотек-учасників кооперації. У реальному режимі відбувається переміщення документів між бібліотекою та її користувачами, а також між різними бібліотеками. Це означає, що користувач однієї бібліотеки може взяти документи з іншої бібліотеки (особисто або з платною доставкою) та повернути в будь-яку бібліотеку;

- надання бібліотекою доступу до платних навчальних дистанційних курсів тощо.

Бібліотеки все частіше застосовують і мобільні технології. Нині мобільні пристрої стали дуже популярними через поєднання в собі функцій комп'ютера, аудіо-плеєра, фотоапарата, мобільного телефону. У зв'язку зі збільшенням використання мобільного Інтернету бібліотеки адаптують послуги до використання на мобільних пристроях, формують власні сервіси для мобільних додатків.

Нині для бібліотек, яким доводиться конкурувати з іншими установами інформаційної сфери, надзвичайно важливо не втратити наявних користувачів і залучати нових. Цьому сприятиме широка інформаційно-рекламна компанія бібліотечних продуктів і послуг, зокрема із залученням засобів масової інформації; підготовка інформації на веб-сайт, у соціальні мережі; організація адресної розсилки інформаційних матеріалів; взаємодія між бібліотеками та органами державної влади, місцевого самоврядування, закладами освіти, підприємницькими об'єднаннями, громадськими організаціями.

Типовий алгоритм реформування будь-якої бібліотеки включає вивчення потреб всієї потенційної аудиторії і отримання відповідей на головні питання: в чому бібліотека не релевантна очікуванням користувачів і які види послуг могли б їх зацікавити. Перехід на новий організаційний і технологічний рівень роботи підвищить авторитет бібліотеки в суспільстві.

2.2. Організація статистики бібліотечно-інформаційних послуг

Бібліотечна статистика – галузь науково-практичної діяльності, спрямована на вивчення явищ і процесів бібліотечної дійсності методами статистичного дослідження у межах певного хронологічного періоду та прогнозування розвитку бібліотечної справи.

Для працівників бібліотек та інших установ, які надають бібліотечні послуги, Міжнародною організацією зі стандартизації було розроблено п'яте видання міжнародного стандарту «Міжнародна бібліотечна статистика», яке припинило чинність дії четвертого видання (ISO 2789:2006) та замінило його. Попереднє видання було технічно переглянуте з метою подолання проблем у галузі практичного застосування ISO 2789:2006 та розвитку нових тенденцій у наданні бібліотечних послуг, зокрема надання послуг групам користувачів з особливими потребами, надання послуг за межами приміщення бібліотеки, збереження й оцифрування колекцій, послуги для мобільних пристроїв, а також інтерактивні послуги з використанням доступного програмного забезпечення. Мета стандарту полягає в тому, щоб для збирання конкретних видів статистичних даних були використані однотипні визначення та методи.

Стандарт визначає вимоги щодо збору й оприлюднення статистичних даних із метою міжнародної звітності; забезпечення міжнародної стандартизації показників, які найчастіше використовуються менеджерами бібліотек, але не представлені у міжнародній звітності; підвищення ефективності використання статистичних даних для управління бібліотечними й інформаційними службами.

Основою бібліотечної статистики є точний облік всіх основних показників із надання послуг користувачам. У стандарті акцентовано увагу на визначеннях і процедурах підрахунку для всіх видів ресурсів і послуг, які бібліотеки пропонують своїм користувачам, зокрема обчислення

статистичних даних стосовно електронних ресурсів і послуг бібліотек.

Перевагою цього стандарту є те, що статистичні дані, зібрані в певній країні й оприлюднені згідно з запропонованою методикою, можуть бути зіставлені з даними інших країн, а також у діахронічній перспективі.

Не всі статистичні дані, зазначені в цьому стандарті, можуть бути зібрані в бібліотеках різних типів і видів, тому з метою надання більшої повноти в стандарті описані декілька додаткових заходів, важливих тільки для окремих установ.

Кожна бібліотека самостійно збирає статистичні дані про свою роботу, після чого ці дані мають бути узагальнені на національному чи міжнародному рівні для всіх бібліотек або, відповідно, для різних типів бібліотек. Хоча окремі бібліотеки в основному використовують статистику для стратегічного планування, прийняття рішень, пропозицій щодо фінансування й обґрунтування використання ресурсів, статистика в національному масштабі також необхідна задля розробки й підтримки бібліотечної та інформаційної політики, а також для унаочнення того позитивного впливу, який бібліотеки справляють на життя суспільства.

У цьому контексті важливим чинником в організації бібліотечної статистики є дотримання **основних принципів**:

- відповідність реальному становищу бібліотечної справи;
- підпорядкованість усієї системи статистичних показників цілям і завданням, визначеним на конкретний період бібліотечною політикою;
- цілісність системи статистичних показників, методологічна, інформаційна й організаційна єдність її побудови;
- структуризація системи статистичних показників згідно з основними напрямками бібліотечної діяльності, забезпечення взаємозв'язку між ними;
- відображення в наборі показників найважливіших складників за результатами діяльності бібліотек, ресурсної бази та потреб у бібліотечних послугах.

Бібліотечна статистика необхідна для ефективного управління бібліотечною установою. Статистичні дані мають значення для промоції бібліотечних послуг серед різних типів споживачів: можновладців та тих, хто керує фінансами, управлінського складу й працівників бібліотек, зареєстрованих і потенційних користувачів, співробітників ЗМІ. Коли статистичні дані потрапляють до можновладців і фінансистів, вони суттєво впливають на прийняття рішень на рівні якості обслуговування й стратегічного планування. Вони також мають важливе значення для формування довіри до бібліотек, щоб забезпечити адекватне співвідношення витрат та якості послуг, які згодом отримують користувачі.

Статистика бібліотеки використовується для пояснення, демонстрації, промоції різних аспектів діяльності бібліотек у цілому та конкретних бібліотечних послуг шляхом: підрахунку надходжень (ресурсів, зокрема – будівель, обладнання, фондів, персоналу); підрахунку фактичних результатів (кількості випадків використання бібліотечних колекцій і послуг); порівняння витрат та надходжень, що дозволяє визначити, чи організована робота бібліотеки ефективно в економічному плані; встановлення, чи відповідають послуги потребам контингенту користувачів (населення), для якого вони призначені та які саме послуги користуються найбільшим попитом, чи існує необхідність в тому, щоб змінювати їхні види й кількість. Статистика бібліотек свідчить також про тенденції розвитку та зміни у поведінці користувачів, еволюцію їхніх інформаційно-знанневих, соціокультурних, освітніх, рекреаційних потреб.

Хоча статистика «на виході» не може безпосередньо вказувати на наслідки та дієвість бібліотечних послуг для окремих осіб або суспільства, дані про частоту та інтенсивність звернень свідчать про те, яку роль відіграє бібліотека в житті суспільства. Ця роль може стосуватися рівня освіти, зокрема комп'ютерної грамотності, професійного успіху, соціальної інтеграції або культурної ідентичності. Це буде легше

простежити, якщо статистичні результати доповнюватимуться якісними даними опитувань користувачів.

Бібліотечна статистика охоплює надходження й витрати, фонди та списання, використання й рівень доступності матеріалів. Останнім часом велика увага приділяється також результатам діяльності та їхньому суспільному значенню.

Вибіркова оцінка. Хоча традиційна бібліотечна статистика збирається впродовж повного звітного періоду, окремі показники важко визначити. Наприклад, важко врахувати користування фондами відкритого доступу або консультації. Тому цей стандарт дозволяє застосовувати методіку вибіркової оцінки, якщо певні дані не можуть бути зібрані з автоматизованих систем, або якщо збір таких даних упродовж звітного періоду був занадто трудомістким. Для розрахунку надійної вибіркової статистики слід звернутися до довідкових посібників зі статистики.

Статистичні відомості необхідно доповнювати відповідними методами презентації даних, що відповідатиме інтересам різних зацікавлених сторін. Як правило, стосовно бібліотек такими зацікавленими сторонами є: користувачі (фактичні та потенційні); установи фінансування (наприклад, університет, спільнота); спонсори та меценати; широка громадськість; співробітники, керівники бібліотеки.

Кожна з цих сторін сприймає бібліотеку по-різному. Користувачі оцінюють якість бібліотеки згідно з їхнім особистим досвідом роботи в ній. Тому статистика, підготовлена для користувачів, має описувати бібліотеку та містити дані про колекції, чисельність, тип місць для користувачів тощо.

Статистика для спонсорів і чиновників, а також для засобів масової інформації має обмежуватися невеликою кількістю значущих і переконливих цифр. Необхідно зосередити увагу на економічній ефективності (видатки в порівнянні з отриманим результатом) та на вартості послуг бібліотеки для установи чи спільноти (кількість користувачів, використання матеріалів). Порівнюючи статистику бібліотеки з іншими бібліотеками аналогічної спрямованості й типу, бібліотека може

бути представлена в контексті регіональної або національної системи бібліотек.

Статистика, представлена членам правління та персоналу бібліотек, має бути набагато детальнішою. Її слід використовувати для демонстрації сильних і слабких сторін, а також визначення тенденцій розвитку.

Задля оцінювання ролі статистики повною мірою, особливо коли статистичні дані використовуються з метою промоції бібліотеки, корисно доповнити статистичні дані текстами про ті події, які відбулися у бібліотеці. Такі неофіційні дані сприятимуть позитивному сприйняттю статистики.

Оприлюднення статистичних даних. Звіти про статистичні дані, згадані у цьому стандарті, повинні складатися на регулярній основі, – наприклад, щорічно. Кожен предмет або вид діяльності обраховуються окремо, включаючи не більше однієї категорії до кожного розділу статистичного звіту (наприклад, «примірник», «цифровий документ», «електронна доставка документів»).

У випадку, якщо йдеться про абсолютні значення, наприклад загальна кількість персоналу або кількість фондів, то такі цифри зазначаються на момент закінчення звітнього періоду, якщо чітко не вказано інше.

За умови, що статистичні дані були зібрані шляхом вибіркового дослідження, а не з повного обсягу, необхідно вказати, за яким методом їх було зібрано. Такі дані є адекватними лише стосовно певного періоду, місця та методу відбору даних, і ці похибки можуть не бути відображені у самих отриманих даних. Навіть коли вибірка є цілком репрезентативною, самі процедури оцінки також приховують можливість певних помилок.

У розділі 6.2. «Послуги та використання» національного стандарту ДСТУ ISO 2789:2016 «Міжнародна бібліотечна статистика» подано статті, в яких зафіксовано рекомендації щодо обліку даних із використання як традиційних, так і електронних бібліотечних послуг, зокрема інтерактивних послуг в Інтернеті та послуг, адаптованих для мобільних пристроїв.

Так, при обліку **користувачів** має бути підраховано:

- кількість зареєстрованих користувачів (на кінець звітнього періоду);
- кількість зареєстрованих нещодавно (упродовж звітнього періоду);
- кількість активних користувачів абонементу;
- кількість активних користувачів (відвідувачів).

Зазначено, що якщо вступ до установи (наприклад, вишу) автоматично передбачає реєстрацію в бібліотеці, то кількість зареєстрованих користувачів буде дорівнювати чи перевищувати кількість користувачів, котрих реально обслуговує бібліотека. Кількість активних користувачів може бути встановлена або шляхом прямого підрахунку на вході або виході з приміщення бібліотеки, або шляхом вибіркового опитування користувачів чи дослідження, та додавання цих відомостей до кількості активних користувачів абонементу.

Послуги з надання документів у користування на абонементі підраховуються в таких категоріях: кількість одиниць, що надаються користувачам, які дозволено виносити з приміщення бібліотеки (звичайні абонементи); кількість перших запитів на книгу (виключаючи електронні замовлення); кількість виданих електронних книг (доступних через рідери електронних книг); кількість виданих електронних книг (користувачеві надається лише опис книги).

Передбачено, що сюди входить кількість наданих на абонемент документів для короткотермінового користування; відправлених поштою; термін користування якими продовжений. Копії документів, що надаються замість оригіналів (включаючи факс) та роздруковки електронних документів, зроблені бібліотечним персоналом на замовлення користувача, підраховуються окремо.

Окремо також підраховується кількість документів, користування якими продовжено або на прохання користувача, або автоматично в бібліотечній системі без його участі.

Підрахунок фізичних одиниць зберігання, виданих через

абонемент або за електронним замовленням, здійснюється станом на певну дату. Цей параметр розглядається як доповнення до кількості замовлень абонентів у окремий період року, що в цілому вказуватиме на максимальний рівень активності у цей час.

Показник використання документів у межах бібліотеки вказує на кількість фізичних одиниць зберігання взятих користувачами з полиць ввідкритого доступу для використання в приміщеннях бібліотек. Цей параметр визначається за одним із методів: кількість одиниць, повернутих на полиці; оцінка спостережень; опитування користувачів (анкетування перед пошуком); методи, що використовуються для ідентифікації документів, такі як ідентифікація радіочастот (RFID). Використаний метод повинен бути зазначений у звіті. Загальна кількість використаних документів за рік має встановлюватися згідно з параметрами вибірки. Річна сума має бути встановлена з розрахунку вибірки. Вибірка – розрахована на один або кілька звичайних тижнів та масштабована відповідно. Замовлення через сайт – за можливістю не враховуються, щоб уникнути подвійного обрахунку.

Показник фізичних одиниць зберігання фонду (примірників), які використовуються в межах бібліотеки, включає кількість їхнього використання за день, місяць, рік тощо. Ці дані можна враховувати як доповнення до показників внутрішнього використання в певні години року, що є середнім показником рівня активності. Деякі методи обрахунку можуть включати дані звичайного абонементу та замовлень через мережу, що практикуються в бібліотеці. Такі дані мають бути вилучені з підрахунку, аби уникнути дублювання із показників абонементу.

За умов **бронювання документів** ураховується кількість операцій, ініційованих користувачами впродовж звітнього періоду.

Серед показників, запропонованих у стандарті, – показники з обліку послуг **міжбібліотечного абонементу**, які поділяють-

ся на показники міжбібліотечного абонементу в межах країни та міжнародного міжбібліотечного абонементу.

Запити, отримані від інших бібліотек підраховуються таким чином:

- загальна кількість запитів, отриманих від інших бібліотек;

- кількість виконаних заявок міжбібліотечного абонементу включає: кількість одиниць, виданих на абонемент (оригінали документів); кількість копій у друкованій формі, виданих замість оригіналів документів.

Продовження терміну користування виданими матеріалами не включається, але їх можна обліковувати окремо.

Якщо підрахунок за розділами неможливий, має бути подана загальна кількість замовлень, незалежно від форми їхнього подання.

При підрахуванні запитів на міжбібліотечне обслуговування, **надісланих до інших бібліотек**, має бути підраховано:

- загальна кількість запитів міжбібліотечного абонементу, наданих до інших бібліотек;

- кількість відповідей на запити по міжбібліотечному абонементу, отриманих за формою: кількість матеріалів, отриманих у користування (оригінали документів); кількість копій документів у друкованій формі, наданих замість оригіналів документів.

Якщо підрахунок за розділами неможливий, має бути подана загальна кількість замовлень, незалежно від форми їхнього подання.

Продовження терміну користування виданими матеріалами не включається, але їх можна обліковувати окремо.

Запити міжбібліотечного абонементу, отримані від інших країн, підраховуються так:

- загальна кількість запитів, отриманих від інших країн;
- кількість заявок міжбібліотечного абонементу за формою: кількість матеріалів, отриманих у користування (оригінали документів); кількість копій у друкованій формі, наданих замість оригіналів документів.

Продовження терміну користування виданими матеріалами не включається, але їх можна обліковувати окремо.

Якщо підрахунок за розділами неможливий, має бути подана загальна кількість замовлень, незалежно від форми їхнього подання.

При підрахуванні **запитів на міжбібліотечне обслуговування, надісланих до інших країн**, має бути підраховано:

– загальна кількість запитів міжбібліотечного абонементу, наданих до інших країн;

– кількість відповідей на запити по міжбібліотечному абонементу, отриманих за формою: кількість матеріалів, отриманих у користування (оригінали документів); кількість копій документів у друкованій формі, наданих замість оригіналів документів.

Продовження терміну користування виданими матеріалами не включається, але їх можна обліковувати окремо.

Якщо підрахунок за розділами неможливий, має бути подана загальна кількість замовлень, незалежно від форми їхнього подання.

При запозиченні документів задля експонування на **виставках** підраховується кількість одиниць зберігання з колекції бібліотеки, виданих у звітному році іншим установам із метою використання на виставках.

У бібліотечній статистиці повинна бути відображена кількість **довідкових запитів** включно з кількістю запитів, отриманих бібліотекою через електронні засоби зв'язку (електронною поштою, на веб-сайті бібліотеки або через інші мережеві системи зв'язку). Загальна річна кількість має бути визначена шляхом вибірки, здійсненої на основі одного або кількох тижнів, та масштабована відповідно.

При підрахуванні **інформаційних запитів** визначається загальна кількість прямих запитів щодо роботи бібліотеки. Сюди також належать питання стосовно розташування робітників та місць надання послуг, часу роботи бібліотеки, використання читачами такого обладнання як принтери або комп'ютерні термінали. Враховується також кількість

запитів, отриманих бібліотекою через електронні засоби зв'язку (електронною поштою, на веб-сайті бібліотеки або через інші мережеві системи зв'язку). Загальна річна кількість має бути визначена шляхом вибірки, здійсненої на основі одного або кількох звичних тижнів, та масштабованої відповідно.

Серед запропонованих у стандарті є показник **копіювання**, який включає кількість ксерокопій, виготовлених бібліотеками та кількість копій, виготовлених користувачами (з неелектронних ресурсів).

При визначенні цього показника підраховується кількість копій, що замінюють оригінальні документи, які виготовляються бібліотеками для користувачів (за винятком тих, що виробляються копіювальними машинами самообслуговування, встановленими у приміщеннях бібліотеки та виготовлених для міжбібліотечного абонементу):

- кількість скопійованих аркушів;
- кількість мікрофільмів фізичних одиниць;
- кількість сканованих аркушів;
- кількість друкованих аркушів.

Копії в електронному вигляді підраховуються як електронна доставка документів.

Копіювання користувачами (з неелектронних ресурсів) має бути підраховано в такий спосіб:

- кількість аркушів, скопійованих користувачами в процесі самообслуговування у приміщеннях бібліотеки (це, як правило, відомості, отримані з лічильника на машині);
- загальна кількість аркушів, скопійованих користувачами в процесі самообслуговування в приміщеннях бібліотеки.

Сучасні бібліотеки все частіше в своїй роботі використовують **електронну доставку документів (опосередковану)**. При цьому в статистиці відображається загальна кількість документів, що передаються бібліотекою зі своєї колекції в електронному вигляді: з оплатою; без оплати. Цю кількість може бути додатково розподілено на кількість матеріалів, які були відправлені замовнику безпосередньо, та ті, що були

відправлені через іншу бібліотеку. Ті матеріали, що були безпосередньо завантажені користувачами, які мають доступ до електронних ресурсів бібліотеки, як електронна доставка документів не підраховуються.

У стандарті пропонується підраховувати кількість документів у друкованому або цифровому вигляді, отриманих від постачальників, які не є бібліотеками (не через систему міжбібліотечного абонементу) у тому випадку, коли бібліотека задіяна в платіжній операції чи інших транзакціях.

Соціокультурна діяльність нинішніх бібліотек – один із найважливіших напрямів їхньої роботи. Тому в стандарті приділено увагу й обліку **заходів, організованих бібліотекою** та їхньому **відвідуванню**. Так, при встановленні кількості заходів має бути підраховано:

- кількість виставок, зокрема електронних;
- кількість усіх інших заходів (включаючи віртуальні та заходи поза межами бібліотеки), організованих як правило, з літературними, культурними, соціальними та освітніми цілями.

Заходи можуть бути організовані для цільових груп користувачів, наприклад, для дітей, для носіїв інших мов. Заходи можуть бути диференційовані як ті, в яких бере участь бібліотека самостійно, так і ті, що проведені у співпраці або з організаційним внеском бібліотеки.

Сюди ж належать заходи, які відбулися на території бібліотеки, але без її організаційної участі.

Для визначення показника **відвідування заходів** фіксується загальна кількість відвідувань за їхніми видами:

- відвідування виставок;
- відвідування віртуальних виставок;
- відвідування всіх інших заходів, зазвичай, літературного, культурного, освітнього або соціального спрямування;
- відвідування заходів поза межами бібліотеки;
- відвідування віртуальних заходів.

Особисті візити (відвідування) користувачів і нині залишаються одним з основних показників роботи бібліотеки.

До статистичних звітів необхідно включати загальну кількість візитів фізичних осіб у приміщення бібліотеки за рік. Їх може бути підраховано при вході або виході з приміщення бібліотеки за допомогою одного з цих способів:

- турникети;
- електронний лічильник;
- підрахунок вручну.

Будь-який із цих способів, особливо ручний підрахунок, може використовуватися для одного чи декількох періодів вибірки, щоб дати річну оцінку. У звіті має бути зазначено, який саме спосіб підрахунку використовувався. У разі необхідності кількість має бути скоригована, щоб до обрахунку не потрапили працівники бібліотеки, що прийшли на роботу, чи інші особи, які відвідують установи або відділення, розташовані в будівлі бібліотеки.

Належна увага повинна бути приділена й питанням навчання користувачів. Цей показник також відображається в статистиці. Має бути підраховано:

- загальну кількість навчальних занять;
- загальні години навчання користувачів, організованих бібліотекою, або організації заходів з метою навчити читачів орієнтуватися у фондах, послугах та інших можливостях, а також використовувати інформаційні ресурси;
- кількість відвідувань на заняттях для користувачів;
- кількість звернень до мережевих служб навчання, що пропонуються бібліотекою.

Такі навчання бібліотеки можуть проводити спільно з іншими установами та організаціями. У цьому випадку вони обчислюються окремо. Одна година навчання може включати перерву за розкладом до 15 хвилин.

Стандартом передбачений облік **використання електронних ресурсів і послуг**.

Серед основних показників – **кількість пошукових запитів**. При цьому визначається кількість завершених пошукових

запитів. Як правило, запит фіксується щоразу, коли користувач викликає пошукову форму сервісу, що розміщений на сервері бібліотеки. Помилки, припущені при заповненні пошукового рядка в запиті не мають вважатися окремим запитом. Однак на практиці при підведенні статистичних підсумків ці помилкові пошуки буде складно відрізнити від запланованих, але безуспішних, пошуків.

При встановленні **кількості звернень** визначається загальна кількість успішних запитів до електронної служби, яка функціонує в бібліотеці. У деяких випадках, наприклад, коли електронний каталог використовується в межах бібліотеки і деякі користувачі можуть використовувати ті самі робочі станції одне після одного, їхні звернення неможливо відокремити. У більшості систем доступ відключається після завершення вказаного часу невикористання, що дозволяє уникнути частини проблеми. Браузер чи операція проміжкового кешування (збереження), швидше за все, зменшить кількість запитів, зареєстрованих у лог-файлах.

До статистики включається також і **кількість відмов у доступі**. При цьому визначається загальна кількість запитів, відхилених ліцензованим електронним сервісом бібліотеки через перевищення кількості користувачів, які звернулися до сервісу одночасно. Також враховуються відмови через неправильне введення паролю. Цей набір даних показує, чи вистачає наданого ліміту кількості користувачів для задоволення реальних інформаційних потреб. Кількість доступів, які перевищують максимальний ліміт одночасних звернень, не завжди можна відрізнити від інших відмов, наприклад, через відсутній чи невірний набраний пароль.

Статистичний звіт має містити й показник **кількості завантажень**, який визначається як загальна кількість успішних завантажень одиниць змісту за запитом з електронної служби, що надається бібліотекою. Браузер чи операція проміжкового кешування (збереження), швидше за все, зменшить кількість запитів, зареєстрованих у лог-файлах.

Визначається також **кількість звернень до Інтернету** користувачами з робочої станції, що належить бібліотеці або користувачеві (персональний комп'ютер або мобільний пристрій) на території бібліотеки або через її сервер. Ці дані вказують на те, наскільки бібліотека задовольняє потреби своїх користувачів у доступі до Інтернету через свої сервери чи мережеве з'єднання. Доступ до Інтернету через персональний комп'ютер користувача (наприклад, ноутбук чи мобільний пристрій) за допомогою бездротового зв'язку в приміщенні бібліотеки має підраховуватися окремо. Кількість звернень до Інтернету може бути підрахована лише у випадку, якщо користувачі самі зареєструвалися та авторизувалися в ході звернення. Якщо ці дані недоступні, то їх слід отримати шляхом опитування користувачів.

Відомості про **використання оцифрованих документів** фіксуються лише в тому випадку, якщо ці документи можливо ідентифікувати за електронними колекціями. Такі дані є частиною статистики загального використання електронної колекції. Якщо можливо, слід підрахувати кількість отриманих одиниць (завантаженого контенту) з оцифрованих документів (документи в цілому або їхні частини). На дані може впливати політика доступу, встановлена для оцифрованих матеріалів.

У статистиці має бути відображена **кількість віртуальних візитів**, яка визначається на веб-сайті бібліотеки впродовж звітного періоду, незалежно від кількості переглянутих сторінок або одиниць. Розрахунок віртуальних візитів здійснюється із використанням спеціального програмного забезпечення для аналізу. Залежно від використовуваного методу реєстрації статистики відвідування веб-сайтів, ці дані можуть обмежуватися інформацією про відкриті головні стрінки сайтів. Інформація про кількість віртуальних візитів може ґрунтуватися на конкретних методах, таких як звернення веб-браузерів, відвідування IP-адрес або кількість звернень до домашньої сторінки. Бібліотеки повинні вибрати і вказати, який метод обчислення використовувався.

При визначенні кількості **послуг для мобільних пристроїв, які пропонувала бібліотека** за звітний період враховуються як ті послуги, які були адаптовані з числа тих, що існували раніше, так і ті, які були розроблені безпосередньо для мобільного використання. Прикладами таких послуг є мобільні веб-сайти, мобільні каталоги, мобільні інструкції, бібліотечні тури, SMS-послуги (посилання, повідомлення), доступ до інструментів пошуку тощо. Спеціальна колекція матеріалів, адаптована для мобільних пристроїв, вважається однією послугою. Кілька додатків, адаптованих для тієї самої бібліотечної служби, вважаються однією мобільною службою.

При цьому **загальна кількість звернень** визначається як складник усього обсягу використання послуг. Розрахунки проводяться окремо для кожної послуги, наприклад доступ до довідкової служби. Якщо послуга розроблена незалежно від платформи, може бути використана статистика веб-журналу. У випадку, якщо це спеціальний додаток, номери користувачів мають бути доступні за допомогою тієї ж програми.

Серед послуг, облік яких запропоновано в стандарті – **послуги для інтерактивного використання**. Вони поділяються на ті, що **надаються в бібліотеці та сервіси соціальної мережі**. При цьому встановлюється кількість послуг та одиниць змісту. Підраховується кількість інтерактивних послуг (блоги, вікі, подкасти тощо), розмішених бібліотекою як для громадськості, так і для внутрішнього використання. Кожен тип інтерактивної послуги підраховується окремо (наприклад, блоги, подкасти). Після цього можна визначити загальну кількість послуг, які надає бібліотека. Здійснюється й підрахування кількості сервісів соціальної мережі, на яких бібліотека використовує обліковий запис або зареєструвала себе як учасника. Наявність бібліотеки в соціальній мережі підраховується лише один раз, незалежно від кількості окремих сторінок.

Задля визначення **змісту одиниць у соціальних мережах** підраховується кількість одиниць змісту, які бібліотека ство-

рила для сервісів соціальної мережі. При цьому списки підраховуються за всі послуги. Один модуль контенту, створений для кількох різних служб, слід підраховувати кілька разів.

Відомості щодо **використання інтерактивних послуг, які надаються в бібліотеці**, підраховуються за допомогою аналізу файлів журналу так:

- кількість звернень;
- кількість отриманих повідомлень (повідомлень, коментарів);
- кількість абонентів послуги;
- кількість завантажень (з підкастів).

Для кожного типу інтерактивної служби ці дані визначаються окремо, після чого підсумовується їхня загальна кількість.

Основними наборами даних при підрахуванні **послуг соціальної мережі, в яких бере участь бібліотека** є:

- кількість звернень (відвідування) облікового запису бібліотеки;
- кількість завантажень документів, які бібліотека завантажила в соціальній мережі. На додаток до цих основних наборів даних, які надають основну інформацію про використання послуг соціальної мережі, деякі дані мають бути визнані актуальними та повинні бути зібрані, коли це можливо та доречно.

Це, зокрема:

- кількість абонентів (наприклад, шанувальників / підписників) до облікового запису бібліотеки;
- кількість повідомлень або нових записів у обліковому записі бібліотеки.

Дані підраховуються окремо для кожної соціальної платформи, де вони застосовуються. Загальний підсумок відомостей зі всіх соціальних платформ не рекомендується, оскільки кожна з цих мереж забезпечує дані в іншому форматі та блоці аналізу. Статистичні дані можливо порівнювати лише між бібліотеками для кожної соціальної мережі окремо. Зовнішньо розміщені соціальні мережі мають незалежні інструменти підрахунку та файли журналів даних, які надають відомості про користування послугам бібліотеки, наприклад, кількість абонентів (підписок), кількість звернень (відвідувань).

Бібліотека будь-якого типу є соціальною інституцією, тому до її функцій входить надання **послуг для цільових груп з особливими потребами**.

Цільова група осіб з особливими потребами – це частина населення, яка потребує спеціальних бібліотечних послуг. Спеціальні потреби можуть бути спричинені фізичним станом, погіршеннями здоров'я, економічними проблемами (наприклад, довгостроковим безробіттям), культурною різницею (наприклад, не носіями мови, новоприбулими), освітнім фоном або іншими обставинами, що потребують спеціальних бібліотечних послуг. До цієї групи не належать діти, молоді люди, особи похилого віку без додаткових потреб. Бібліотека може обслуговувати більше однієї цільової групи з особливими потребами. Окрема особа може належати до декількох таких цільових груп.

Послуги, надані для таких груп, будуть варіюватися залежно від потреб осіб, які до них входять, але, як правило, включають:

- спеціальні колекції;
- спеціальні заходи;
- довгострокові послуги.

Спеціальні колекції мають бути підраховані у такий спосіб:

– кількість документів у фонді бібліотек, які спрямовані на задоволення потреб цільових груп окремих категорій користувачів;

– кількість документів у фонді, придбаних упродовж року для задоволення потреб цільових груп населення;

– кількість електронних документів у колекції бібліотек, які спрямовані на задоволення потреб цільових груп населення;

– кількість електронних документів, отриманих упродовж року для задоволення потреб цільової аудиторії.

Кожна цільова аудиторія підраховується окремо.

У статистиці бібліотеки повинні бути відображені й показники **використання спеціальних колекцій**:

– кількість видач документів, які спрямовані на задоволення потреб цільової групи осіб, враховуючи видачі на місцях, упродовж звітного періоду;

– кількість наданих доступів до електронних документів

із колекцій бібліотек, які спрямовані на задоволення потреб цільової групи населення впродовж звітного періоду.

Кожна цільова аудиторія підраховується окремо. Показник може включати кількість інших користувачів, крім членів цільової групи.

При підрахуванні **заходів для цільових груп з особливими потребами** має бути враховано:

- кількість заходів, орієнтованих для кожної цільової групи населення;

- загальна кількість присутніх на заходах, орієнтованих на цільові групи населення.

Показник може включати також відвідування не членів цільових груп населення.

Облік **довгострокових послуг для цільових груп з особливими потребами** здійснюється з урахуванням:

- кількості довготермінових послуг, які були організовані бібліотекою для цільових груп з особливими потребами впродовж звітного періоду. (Приклади таких послуг – медіа-транспорт для осіб, які його потребують, довідкова служба для мовних меншин, регулярні читання для певної групи, служби працевлаштування для безробітних тощо. Одноразові послуги не враховуються, і де це можливо, вважаються заходами);

- кількість випадків використання кожної довгострокової служби впродовж звітного періоду.

Статистичні показники, що містяться в цьому стандарті, не відображають всіх можливих варіантів обліку. Кожна бібліотека сама визначає перелік показників залежно від власних особливостей обслуговування. Стандарт застосовується для всіх типів бібліотек у всіх країнах, однак не всі показники застосовуються в усіх бібліотеках. Зазначені статистичні показники можуть використовуватися для порівняння між бібліотеками, однак при цьому необхідно брати до уваги будь-які розбіжності в структурах бібліотек і бібліотечних практик.

2.3. Визначення показників ефективності бібліотечно-інформаційних послуг

Сучасні бібліотеки розглядаються як сервісні організації, завданням яких є надання якісних послуг користувачам. Поняття якості постійно розвивалося, починаючи від контролю та експертизи продукції до більш широкого погляду, орієнтованого на аналіз наданих послуг та всю організаційну структуру установи.

Головною метою, визначеною в національному стандарті ДСТУ ISO 11620:2016 «Показники функціонування бібліотек», є сприяння використанню показників функціонування відносно якості бібліотечних сервісів і поширення знань про те, як здійснювати ці вимірювання. Стандарт встановлює вимоги до показників функціонування для використання бібліотеками всіх типів, забезпечує керівництво з упровадження цих показників у тих бібліотеках, де вони ще не використовуються.

Показники функціонування, які містяться у стандарті, широко застосовуються на практиці, добре задокументовані в бібліотекознавчій літературі, успішно протестовані й виправлені завдяки національним зусиллям. Крім того, електронні сервіси продовжують розвиватися, тому передбачається, що в подальшому будуть вноситися додаткові показники після їхнього тестування й визнання.

Незважаючи на те, що показники функціонування, які містяться в цьому стандарті, не відображають усіх можливих варіантів вимірювання чи розвитку, він пропонує прийнятні, протестовані й публічно доступні методології і підходи до вимірювання ефективності бібліотечних послуг.

Порівняння результатів оцінювання ефективності функціонування бібліотеки з її цілями й завданнями надає не тільки можливість оцінити організаційну структуру бібліотеки з точки зору підвищення ефективності, але й призводить до зміни її цілей і завдань.

У стандарті подано перелік індикаторів ефективності, які характеризують бібліотечні послуги та методики їхнього визначення.

Ресурси, доступ, інфраструктура. Показники, що дозволяють оцінювати адекватність і доступність бібліотечних ресурсів і послуг (наприклад, персонал, бібліотечні фонди, місця, призначені для користувача).

Індикатор «Наявність необхідних видань» визначає доступність власних або передплачених видань користувачам за їхнім запитом. Цей показник може бути використаний для певних бібліотечних фондів, предметних галузей, тимчасових періодів. Показники, отримані для кожної зазначеної галузі в межах бібліотеки, можна порівняти, щоб побачити, чи істотно відрізняється наявність видань. Показник може бути використаний для порівняння бібліотек одного типу за умови, що для розрахунку показника використовується той самий метод.

Визначення показника. Відсоток найменувань книг, що належать бібліотеці, і необхідних щонайменше одному користувачу, які доступні в будь-якому друкованому або електронному форматі. Примірники, які повинні надаватися із закритих полиць (стелажів), враховуються як доступні.

Доступність означає, що один або декілька примірників документів доступні для користування на абонементі, використання в бібліотеці або для завантаження. Примірники, що знаходяться в процесі обробки, зокрема в каталогізації, систематизації, на реставрації, повторно розміщені на полицях, а також втрачені, заставлені тощо, вважаються недоступними, але вони включаються в загальне число найменувань. Крім того, примірники, які вказуються як частина електронного бібліотечного фонду, але недоступні для користувачів у момент запиту (наприклад, одночасне використання, час простою системи), враховуються як недоступні, але включаються в загальну кількість примірників. Примірники можуть включати окремі статті в журналах, книгах, електронні журнали або електронні книги, інші опрацьовані документи або ресурси, якщо вони також включені в загальну кількість примірників. У кожному конкретному випадку все, що включено, має бути встановлено в доступному вигляді.

Методика розрахунку показника. Потрібно зробити випадкову вибірку з примірників, що належать бібліотеці, або які ліцензовані бібліотекою в друкованому й електронному форматах, і потрібні щонайменше одному користувачу. Для приблизного вимірювання кількості друкованих видань необхідно перевіряти тільки записи бібліотеки. Для точнішого вимірювання необхідно перевіряти фактичні примірники. Найменування в електронному форматі повинні перевірятися безпосередньо.

Наявність (доступність) необхідних примірників підраховується за формулою:

$A/B \times 100$, де

A – це кількість доступних необхідних примірників у вибірці;

B – це загальна кількість необхідних примірників у вибірці.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Випадкова вибірка необхідних примірників може бути встановлена двома способами.

а) Довідатися за допомогою випадкової вибірки користувачів, що вони шукають в бібліотечному друкованому й електронному фонді, а потім відкинути будь-які найменування, що не належать бібліотеці, або не ліцензовані нею. Тільки конкретні найменування, а не тематичні пошуки, включаються до вибірки. Видалити дублікати з одного і того ж найменування. Для отримання дійсно випадкової вибірки всі необхідні найменування повинні бути прийняті від кожного користувача або необхідно обрати по одному примірнику випадковим чином від кожного користувача.

б) Здійснити випадкову вибірку, використовуючи фактичні операції з міжбібліотечного обміну, запити щодо пошуку видань, які зберігаються за межами книгосховища, вилучення з обігу, а також використання документів у бібліотеці.

Перший метод може бути використаний для друкованого й електронного бібліотечного фондів; другий – тільки для друкованого бібліотечного фонду, крім того він є менш

нав'язливим для користувачів, але відображає тільки попит на вже укомплектовані видання, замовлені на абонементі.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Показник є цілим числом від 0 до 100. За його допомогою оцінюється ймовірність того, що випадково обраний примірник є власністю бібліотеки або ліцензований бібліотекою, і є доступним за вимогою користувача. Висока оцінка означає високу доступність.

Показник залежить від кількох факторів. Найбільш важливими з них є:

- кількість примірників кожного найменування, особливо найменувань, що користуються великим попитом;
- склад бібліотечного фонду залежно від вимог користувачів;
- стандартний термін тимчасового користування в бібліотеці, конкретні терміни тимчасового користування для найменувань з великим попитом, а також кількість документів, дозволених для тимчасового користування одночасно;
- кількість назв, доступних в електронному форматі на момент розрахунку.

Індикатор «Відсоток необхідних видань у бібліотечному фонді» використовується для оцінки відповідності бібліотечного фонду вимогам користувачів. Цей показник можна назвати «рейтингом комплектування» або «відношенням укомплектованих найменувань до необхідних користувачеві».

Визначення показника. Відсоток примірників, що потрібні, щонайменше, одному користувачу, якими вже володіє бібліотека, або які ліцензовані бібліотекою.

Методика розрахунку показника. Зробити випадкову вибірку назв видань, необхідних щонайменше одному користувачу, задаючи вибірку запитів користувачів, виконаних в бібліотеці. Потрібно включати назви видань у друкованому й електронному форматі. Вибірка повинна включати тільки конкретні назви, а не тематичні пошуки.

Цей метод не призведе до дійсно випадкової вибірки, якщо тільки у кожного користувача не буде взята одна обов'язкова назва видання. Для більшості цілей результат є адекватним, навіть якщо всі перераховані назви використовуються.

Відсоток необхідних примірників у бібліотечному фонді це – $A/B \times 100$, де

А – кількість необхідних примірників у вибірці, якими володіє бібліотека або які ліцензовані бібліотекою;

Б – загальна кількість необхідних примірників у підбірці.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник – це ціле число між 0 та 100. За його допомогою оцінюється ймовірність того, що примірник, який потрібний користувачам, знаходиться в бібліотечному фонді.

Висока оцінка вказує на відповідність бібліотечного фонду вимогам користувачів. Як свідчення невідповідності бібліотечного фонду вимогам користувачів – низька оцінка, яка також може вказувати на те, що користувачі мають неправильне уявлення про предмет висвітлення діяльності бібліотеки. Цю проблему можна вирішити за рахунок просування послуг бібліотеки.

Індикатор «Відсоток відхилених доступів» використовується для визначення, чи є достатньо ліцензій щодо кожної електронної бази даних для задоволення потреб користувачів.

Визначення показника. Відсоток відхилених доступів від загальної кількості спроб отримання доступу до кожної ліцензійної бази даних за певний період часу. Цей показник ефективності функціонування застосовується до всіх бібліотек з ліцензійними електронними базами даних.

Доступ співробітників бібліотеки та для навчання користувачів повинні бути включені. Доступи, відхилені через неправильні паролі або ідентифікатори користувачів, не включаються.

Методика розрахунку показника. Потрібно підрахувати загальну кількість проб звернень до бази даних і кількість невдалих спроб упродовж певного періоду часу. Відсоток відхилених доступів:

$A/B \times 100$, де

А – кількість відхилених звернень до ліцензованої бази даних упродовж певного періоду часу;

Б – загальна кількість відхилених і успішних спроб доступів до електронних баз даних за той самий період часу.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа або одного знака після коми, якщо менше 10.

Показник – це ціле число в діапазоні від 0 до 100. Високий бал оцінки вказує на те, що кількість ліцензій не є адекватною потребам користувачів.

Показник слід розглядати окремо для кожної бази даних.

Індикатор «Кількість документів, оцифрованих на 1000 документів у бібліотечному фонді» використовується для того, щоб оцінити, як бібліотека виконує свою місію у створенні загальнодоступної державної спадщини в цифровому форматі.

Показник ефективності застосовується до всіх бібліотек, завданням яких є збереження й підтримання документальної спадщини.

Порівняння результатів між бібліотеками буде складним, оскільки розмір бібліотечного фонду може значно відрізнятись. Але порівняння упродовж певного часу і з певними цілями матиме важливе значення для кожної бібліотеки.

Визначення показника. Кількість оцифрованих документів (у самій бібліотеці або в інших установах) на рік у розрахунку на 1000 документів у бібліотечному фонді.

Документ вважається оцифрованим тільки тоді, коли він був повністю відтворений (скопійований). Оцифрування з метою збереження та масове оцифрування також включається. Виключаються лише придбані електронні копії для заміни друкованих копій.

Методика розрахунку показника. Встановити кількість документів у бібліотечному фонді. Підрахувати кількість документів, оцифрованих з бібліотечного фонду у звітному році.

Кількість документів, оцифрованих на 1000 документів у бібліотечному фонді є:

$A/B \times 1000$, де

A – кількість документів (фізичних одиниць), оцифрованих у звітному році;

Б – це загальна кількість документів (фізичних одиниць) у бібліотечному фонді.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа. Показник є цілим числом від 0 до 1000.

Високий бал відображає прагнення бібліотеки зробити свою колекцію доступною. На цей показник впливатиме фінансування місцевих, регіональних або національних програм щодо збереження спадщини.

Індикатор «Відсоток власних академічних публікацій установи в інституційному репозиторії» використовується для того, щоб оцінити, в якій мірі наукові публікації інституції доступні через Інституційний репозиторій відкритого доступу.

Показник ефективності застосовується для бібліотек, що відповідають за Інституційний репозиторій установи.

Показник може бути використаний для однієї установи або групи установ, і включати зберігання різних видів наукових публікацій, таких як журнальні статті, електронні книги, електронні копії (електронні друковані видання), технічні звіти, дисертації, бази даних, а також методичні та навчальні матеріали. Порівняння можливе з іншими установами з такою самою політикою та організацією відкритого доступу.

Визначення показника. Відсоток від загальної кількості наукових публікацій установи-власника, таких як журнальні статті, електронні книги, електронні копії (електронні друковані видання), технічні звіти, дисертації, бази даних і навчально-методичні та навчальні матеріали, які зберігаються у відкритому доступі в депозитарії (книгосховищі) установи.

Студентські роботи не включаються. Показник може включати магістерські роботи або використовуватися для них окремо.

Індикатор може бути використаний тільки в бібліотеках, що здійснюють облік опублікованих наукових публікацій в установі.

Методика розрахунку показника. Потрібно окремо розраховувати показник для повнотекстових академічних документів та для записів відкритого доступу.

1) Щоб оцінити відсоток власних наукових публікацій установи (закладу), з якими можна ознайомитися у вигляді архівних документів в інституційному репозитарії, необхідно:

– встановити загальну кількість наукових публікацій, які були опубліковані (журнальні статті, електронні книги, електронні друковані видання, технічні звіти, тези та дисертації, бази даних, а також методичні та навчальні матеріали) в установі впродовж останніх трьох років;

– встановити кількість цих публікацій, зареєстрованих у інституційному репозитарії.

Відсоток наукових публікацій установи в репозитарії організації (тільки архівні матеріали) – це:

$A/B \times 100$, де

A – кількість записів академічних публікацій закладу в інституційному репозитарії відкритого доступу;

B – кількість наукових публікацій, опублікованих установою або науковими співробітниками закладу впродовж останніх трьох років.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

2) Оцінити відсоток власних наукових публікацій установи у вільному доступі як повнотекстових наукових документів в інституційному репозитарії:

– встановити загальну кількість опублікованих наукових видань (журнальні статті, електронні видання, технічні звіти, тези та дисертації, бази даних та навчально-методичні матеріали) в установі впродовж останніх трьох років);

– встановити кількість публікацій, для яких повний текст є доступним для всіх користувачів у відкритому доступі в репозитарії (книгосховищі).

Відсоток власних наукових публікацій установи в репозитарії організації – це:

$A/B \times 100$, де

A – кількість наукових (академічних) публікацій установи, що зберігаються в інституційному репозитарії для відкритого доступу;

Б – кількість наукових (академічних) публікацій, опублікованих установою або науковими співробітниками установи впродовж останніх трьох років.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник ефективності функціонування є цілим числом від 0 до 100. Високий бал відображає хороший доступ для зовнішніх користувачів до наукових публікацій, підготовлених установою.

Низький бал може бути зумовлений низьким рівнем знань про переваги відкритого доступу до публікацій або відсутністю політики відкритого доступу в установі.

Індикатор «Правильність розстановки» використовується для того, щоб оцінити, якою мірою документи, які зареєстровані в каталозі бібліотеки, знаходяться в правильному місці на полицях, і тим самим є доступними для швидкого використання.

Індикатор застосовується до всіх бібліотек із фізичними бібліотечними фондами (фондами на паперових носіях).

Порівняння між бібліотеками можливі, якщо беруться до уваги відмінності в зберіганні (відкриті або закриті книгозховища) і частота використання.

Визначення показника. Відсоток документів, зареєстрованих в каталозі бібліотеки, які знаходяться в правильному місці на полицях (стелажах) під час дослідження.

Документи, відсутність яких враховується в облікових даних бібліотеки, наприклад, тих, що знаходяться на бібліотечній книговидачі, вилучені для палітурних робіт або ремонту, або відзначені як відсутні, не включаються до вибірки.

Методика розрахунку показника. а) Необхідно перевірити випадкову вибірку видань за допомогою топографічного каталогу. Занести відомості про кожний документ до списку, якщо він правильно розміщений. Для всіх відсутніх документів перевірити, чи враховується відсутність їх у каталогах бібліотеки. Якщо всі документи в бібліотечному фонді оснащені штрих-кодами, то замість топографічних каталогів можуть бути використані засоби сканування та бездротової технології.

У відкритих місцях доступу полиці повинні бути перевірені з часу відкриття бібліотеки для того, щоб включити документи, які були використані в процесі обслуговування. Документи, які очікують розміщення на полицях, повинні бути розміщені на них до проведення підрахунку.

Відсоток правильності розстановки документів на полицях оцінюється за формулою:

$A/B \times 100$, де

А – кількість документів, правильно розміщених на полицях;

Б – загальна кількість документів, одиниць інформації у вибірці (за винятком тих, відсутність яких враховується в облікових даних бібліотеки).

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Кількість відсутніх документів включає документи, які були поставлені не на місця, а також ті, які були вкрадені, якщо останні не були визначені як відсутні в облікових документах бібліотеки. За умов правильного розміщення документів на стелажах при їхньому частому використанні втрати можуть бути визначені на ранній стадії.

б) Перевірити випадкову вибірку з полиць бібліотечного фонду. Підрахувати кількість документів на кожній полиці у вибірці. Зафіксувати всі документи, які знаходяться не на правильному місці.

Відсоток правильності розстановки документів на полицях оцінюється за формулою:

$(A-B)/A \times 100$, де

А – загальна кількість документів на полицях під час перевіряння;

Б – кількість документів, які неправильно розміщені на полицях.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Простішим методом оцінки є метод б). Якщо всі документи в бібліотечному фонді оснащені штрих-кодами, то при підрахунку документів на відібраних полицях можуть бути використані засоби сканування та бездротові технології.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник – це ціле число від 0 до 100. Висока оцінка означає

високий відсоток правильності розстановки документів на полицях. Точність розміщення на полицях залежить від декількох факторів. Найбільш важливими з них є такі:

- частота читання документів, що зберігається на полицях;
- швидкість повторного розміщення на полиці.

Показник може також вказувати на класифікацію або іншу систему розміщення документів на полиці – місці розташування, що не є прозорою і простою у використанні, або на необхідність підсилення системи безпеки.

Для бібліотек із частиною їхнього фонду, розміщеного на закритих стелажах і частиною у вільному доступі, або там, де використання значно змінюється між частинами бібліотечного фонду, точність розміщення документів на полицях повинна бути оцінена для різних частин бібліотечного фонду окремо, оскільки документи у відкритому доступі і при частому використанні будуть імовірніше розміщуватися на неправильних місцях.

Індикатор «Середній час доставки документів із закритих фондів» використовується для оцінки швидкості та ефективності пошукових процесів. Використовується в усіх бібліотеках, у яких є закриті фонди. Порівняння між бібліотеками можливе, якщо беруться до уваги місцеві умови щодо будівель, транспортних засобів тощо.

Визначення показника. Середній час, що минає між замовленням на документ, який знаходиться в закритих книгосховищах, і моментом, коли він надається користувачеві.

Інтервал часу вимірюється в бібліотеці в робочий час (часи, коли бібліотека відкрита для роботи, виключаючи вихідні, свята або інші дні, коли бібліотека закрита).

Методика розрахунку показника. Готуємо випадкову вибірку документів, які належать бібліотеці та зберігаються в закритих книгосховищах і замовляються користувачами.

Фіксуємо для кожного замовлення дату і час доби, коли запит був надісланий, і час, коли документ був готовий для того, щоб бути одержаним користувачем. Необхідно відняти час початку пошуку від часу його закінчення, вираже-

ного в хвилинах або годинах, як це може вважатися найдоцільнішим.

Середній час пошуку документів із закритих книгосховищ встановлюється шляхом ранжування замовлень у порядку зростання за часом пошуку інформації. В якості середнього часу є значення замовлення в середині ранжованого списку. Якщо кількість замовлень є рівномірною, середнім часом є середнє з двох значень у середині ранжованого списку, яке округлюється з точністю до хвилини.

Вибірка може бути встановлена двома різними способами:

– вибірка складається з замовлення, видань, які належать бібліотеці, і не знаходиться на книговидачі. Записуються запити, зроблені дослідниками або їхніми довіреними особами у випадкові моменти часу впродовж періоду вибірки, час подання замовлення фіксується;

– вибірка складається з реальних замовлень у той час, коли документи підготовлені для того, щоб їх міг одержати користувач. Метод передбачає те, що дата і час замовлення записуються як частина звичайної процедури в бібліотеці.

Помилкові замовлення виключаються з розрахунку, оскільки не може бути визначений час закінчення для невиконаного замовлення. Замовлення на документи у віддаленому книгосховищі повинні враховуватися окремо.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник є дійсним числом без верхньої межі. Показник виражається в хвилинах або годинах і хвилинах. Короткий проміжок часу для пошуку – хороший показник. Час пошуку може залежати від кількості замовлень у пікові періоди, умов зберігання, правильності розміщення документів на місцях зберігання.

Доставка документів, які зберігаються в закритих книгосховищах, розташованих у віддалених місцях, може зайняти більше часу.

Результати повинні порівнюватися зі стандартним рівнем обслуговування, яким керується бібліотека.

Індикатор «Швидкість міжбібліотечного абонементу» використовується для оцінки часового інтервалу, необхідного для успішного завершення міжбібліотечного обміну або операції з доставки електронного документа, від початкового запиту до надходження замовлення (замовлень).

Цей показник ефективності функціонування застосовується до всіх бібліотек, які беруть участь у міжбібліотечному обміні та в службі електронної доставки документів. Порівняння можливе між бібліотеками з аналогічним призначенням та цілями, якщо використовується подібний тип бібліотечного абонементу та система доставки.

Визначення показника. Кількість годин, необхідних для співробітників бібліотеки, щоб успішно завершити міжбібліотечний обмін або операцію з доставки електронних документів. Запит завершується, коли документи відправляються від бібліотеки-виконавця до бібліотеки-замовника. Інтервал часу вимірюється в бібліотеці робочими годинами (години, коли бібліотека відкрита для обслуговування користувачів, виключаючи вихідні, свята або інші дні, коли бібліотека закрита).

Електронна доставка документів – це електронна передача документа або його частини з бібліотечного фонду користувачу, опосередковано співробітниками бібліотеки, а не обов'язково через іншу бібліотеку. Час отримання – дата і час отримання замовлення відділом абонементу бібліотеки. Час відправлення – дата і час, коли замовлений документ був відправлений до бібліотеки-замовника.

Якщо тільки одна з послуг є доступною / наявною в бібліотеці (наприклад, міжбібліотечний абонемент або доставка електронних документів), – той самий показник може бути використаний для однієї сфери обслуговування.

Методика розрахунку показника. Швидкість міжбібліотечного абонементу визначається за формулою:

А/Б, де

А – загальна кількість годин, необхідних для того, щоб завершити певну кількість операцій по міжбібліотечному абонементу або операцій з електронної доставки документів;

Б – кількість операцій з міжбібліотечного обміну плюс кількість операцій по електронній доставці документів, включених в А.

При цьому необхідно відняти кількість днів, коли бібліотека закрита для обслуговування. Округлення здійснюється до найближчої цілої години.

Рекомендованим методом є «типовий тиждень» – це час, коли бібліотека не є надзвичайно зайнятою, або надзвичайно повільно діючою. Не враховуються свята, періоди відпочинку та дні, коли в суспільстві або в бібліотеці відбуваються незвичайні події. Вибираємо тиждень, коли бібліотека відкрита для обслуговування у звичному режимі часу.

Якщо метод «повний облік» є кращим, то дані повинні збиратися щомісяця, щоб зменшити навантаження на персонал бібліотеки при проведенні аналізу результатів.

Якщо тільки одна з послуг є доступною / наявною в бібліотеці (наприклад, міжбібліотечний абонемент або доставка електронних документів), то А і Б будуть відображати єдиний доступний / наявний напрямок обслуговування.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник є позитивним дійсним числом без верхньої межі. За допомогою цього показника бібліотека буде мати інформацію про те, чи ефективно організовані напрями її діяльності. Показник буде залежати від внутрішніх умов. Кадрове забезпечення, розмір бібліотечного фонду, дні, коли бібліотека може бути закрита для здійснення обслуговування, а також затримки з доставками можуть значно вплинути на оцінку. Показник повинен оцінюватися стосовно призначення й цілей бібліотеки.

Індикатор «Відсоток успішно виконаних замовлень по міжбібліотечному абонементу» використовується для оцінки успішності виконання замовлень по міжбібліотечному абонементу та електронній доставці документів стосовно загальної кількості операцій з міжбібліотечного абонементу та замовлень щодо електронної доставки документів.

Цей показник ефективності функціонування застосовується до всіх бібліотек, які беруть участь в міжбібліотечному абонементі та наданні послуг з доставки документів.

Визначення показника. Відсоток успішно завершених операцій з міжбібліотечного абонементу або операцій щодо електронної доставки документів. Успішним вважається завершення операції по міжбібліотечному абонементу або операцій щодо електронної доставки документів, коли замовлений документ вже доставлений до бібліотеки, яка його замовляла, або користувачеві. Доставка включає всі методи передачі документа (наприклад, за допомогою факсимільного зв'язку, цифрового зображення, PDF, поштової або іншої форми зовнішньої служби доставки).

Електронна доставка документів у сенсі цього показника – це електронна передача документа або його частини з бібліотечного фонду користувачу опосередковано співробітниками бібліотеки, а не обов'язково через іншу бібліотеку.

Методика розрахунку показника. Відсоток успішно виконаних замовлень по міжбібліотечному абонементу визначається за формулою:

$A/B \times 100$, де

А – кількість успішних транзакцій по міжбібліотечному абонементу й операцій з електронної доставки документів;

Б – кількість усіх замовлень по міжбібліотечному абонементу і запитів з електронної доставки документів.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Пунктом збору інформації є відділ бібліотеки, який відповідає за міжбібліотечний абонемент і електронну доставку документів. Необхідна загальна кількість усіх замовлень і успішних операцій по міжбібліотечному абонементу та операцій з електронної доставки документів.

Рекомендованим методом є «типовий тиждень». Необхідно вибрати тиждень, коли бібліотека відкрита для обслуговування у звичному режимі.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Показником є ціле число від 0 до 100. Вища оцінка, як пра-

вило, відображає більшу ефективність. Це показник якості бібліотечного фонду і він показує важливість роботи бібліотеки для бібліотечної спільноти. На показник буде впливати високий відсоток документів із книговидачі або кількості документів, недоступних для бібліотечного абонементу. Низький бал може вказати, що інші бібліотеки мають неправильне уявлення про предмет висвітлення діяльності бібліотеки, до якої вони надсилають замовлення. Показник повинен бути оцінений стосовно призначення й цілей бібліотеки.

Індикатор «Швидкість надання довідок» використовується для оцінки своєчасного надання відповідей на запитання користувачів. Показник також може бути використаний для аналізу ефективності процесів відносно довідкових послуг. Показник має важливе значення для всіх бібліотек. Порівняння можливе між бібліотеками з аналогічним призначенням і цілями, якщо забезпечується подібний тип послуг.

Визначення показника. Середній загальний час (зазвичай відомий як час виконання робіт), необхідний для завершення виконання довідок, вимірюється у хвилинах.

За допомогою цього показника вимірюється загальний час на проведення операції, а не той час, який штат співробітників витратив на операції. Часовий інтервал враховує тільки бібліотечні робочі години (години, коли бібліотека відкрита для обслуговування користувачів, виключаючи вихідні, свята або інші дні, коли бібліотека закрита). Довідкові запити можуть стосуватися фактів, документів або рекомендацій стосовно джерел за темою дослідження користувача. Довідкові запитання можуть бути висловлені телефоном, поштою, електронними засобами (такими як електронна пошта, текстові повідомлення або цифрове довідкове програмне забезпечення) або особисто.

Методика розрахунку показника. Необхідно підготувати випадкову вибірку довідкових операцій. Періодом вибірки повинен бути типовий тиждень, коли бібліотека не є надзвичайно зайнятою або надзвичайно повільно діючою. Періоди

вибірки можуть бути обрані з різних місяців упродовж усього року, щоб компенсувати пікові періоди і виключені періоди. Необхідно виключити дні, коли бібліотека закрита для обслуговування. Упродовж тижня відбору вибірки відстежують кількість базових операцій на щоденній основі і підраховують тільки запити, виконання яких було розпочато і завершено впродовж одного тижня.

Для кожного запиту записують дату й час, коли бібліотека отримує довідкове запитання, і дату й час, коли бібліотека забезпечує відповідь користувачу. Включаються і негативні відповіді (наприклад, якщо не знайдено жодного джерела). Для цифрових довідкових операцій дані можуть бути зібрані в електронному вигляді в узагальненому журналі реєстрації.

Час, необхідний для кожної довідки, повинен розраховуватися тільки шляхом підрахунку робочого часу, виділеного на довідково-інформаційні послуги по днях вибірки. Включається весь час, необхідний для надання відповіді користувачу, незалежно від фактично витраченого робочого часу на виконання конкретного довідкового запиту.

Швидкість надання довідок – це:

А/Б, де

А – загальна кількість хвилин, необхідних для виконання довідок у вибірці;

Б – кількість довідок у вибірці.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Цей показник є додатним дійсним числом. Верхня межа еквівалентна кількості хвилин у період вибірки. Чим нижчий бал, тим більша швидкість виконання довідок і кращий показник. Він свідчить про ефективність процесів обслуговування.

При інтерпретації цього показника бібліотеки повинні звернути особливу увагу на якість довідкових відповідей. Не завжди потрібно мати коротший час виробничого циклу, оскільки в таких випадках швидкість може бути перешкодою точності. Коли питання є складним або користувач очікує на вичерпну відповідь, більший час виконання замовлення може привести до поліпшення сервісу для користувача. Тип

і складність запиту будуть значною мірою впливати на результат показника. Деякі операції можуть зайняти набагато більше часу, ніж інші. Корисно проаналізувати середні показники швидкості й розподіл часу на виконання замовлення в таких випадках.

Індикатор «Відсоток рідкісних матеріалів, доступних через електронні каталоги» використовується для оцінки доступності рідкісних колекцій бібліотечного фонду через мережу Інтернет. Індикатор також вимірює участь бібліотеки у просуванні своїх рідкісних колекцій. Показник ефективності застосовується до всіх бібліотек із рідкісними колекціями. Порівняння між бібліотеками може залежати від національного чи регіонального фінансування ретроспективної каталогізації.

Визначення показника. Відсоток рідкісних матеріалів у фондах бібліотеки, які можуть бути отримані через електронні каталоги бібліотеки.

Рідкісні матеріали – це твори мистецтва, інкунабули, рукописи, книги, видані до 1800 року, а також нові книги, які стали дорожчими внаслідок їхнього обмеженого випуску, завдяки їхній палітурці, передачі у громадське користування тощо.

Як правило, такі матеріали будуть належати до спеціальних бібліотечних фондів зі спеціальними шифрами, і будуть розміщені на окремих полицях у безпечних місцях, доступ до яких обмежений.

Визначення показника виключає архіви і записи, які стосуються приватних осіб, установ і організацій (збірники, що містять рукописи, листи, замітки, фотографії, інші матеріали, передані за заповітом до бібліотеки).

Методика визначення показника. Необхідно підрахувати загальну кількість рідкісних матеріалів у бібліотечному фонді. Якщо реальна кількість не є доступною (наявною), повинна бути зроблена оцінка. Підрахувати кількість каталожних записів рідкісних матеріалів, які містяться в електронному каталозі бібліотеки.

Відсоток рідкісних матеріалів, доступних через електронні каталоги – це:

$A/B \times 100$, де

А – кількість рідкісних матеріалів, доступних через електронні каталоги;

Б – загальна кількість рідкісних матеріалів.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник є цілим числом від 0 до 100. Високий бал відображає хорошу доступність. Це означає, що значна кількість рідкісних матеріалів може бути знайдена за допомогою електронних каталогів. Якщо оцінка є низькою, бібліотека може, наприклад, ініціювати проекти з ретроспективної каталогізації рідкісних матеріалів безпосередньо в електронні каталоги.

Індикатор «Площа користування в розрахунку на душу населення» використовується для того, щоб оцінити важливість бібліотеки як місця для навчання, зустрічей, а також як навчального центру і вказати на підтримку установи для виконання цих завдань. Показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек із фізичними приміщеннями.

Визначення показника. Загальна площа для користування, яка запропонована користувачам бібліотеки в розрахунку на 1000 користувачів, що обслуговуються. Площа для користувача в сенсі цього показника – це корисна площа для обслуговування користувачів. Вона включає в себе простір для читання і навчання (індивідуально або групами), абонементного обміну, надання довідок й інформації, будь-які інші послуги, які надаються користувачам, зони самообслуговування, а також зони для відпочинку й спілкування, кімнати для хворих, передпокої і відкриті майданчики як інтегровані частини зони обслуговування користувачів.

Приміщення, що зазвичай недоступні для користувачів, не враховуються.

Методика визначення показника. Необхідно встановити загальну площу, призначену для користувачів бібліотеки в квадратних метрах.

Площа для користувачів у розрахунку на душу населення – це:

$A/B \times 1000$, де

А – площа бібліотеки, доступна для бібліотечних послуг у квадратних метрах;

Б – кількість осіб, які обслуговуються бібліотекою.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник є дійсним числом. Вищий бал зазвичай вказує на кращий результат.

Індикатор «Місця для користувача в розрахунку на душу населення» використовується з метою оцінки доступності місць для користувачів у бібліотеці. Цей показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек з визначеною кількістю населення, яке обслуговується.

Визначення показника. Норма забезпечення користувачів загальнодоступними місцями повинна бути достатньою, незалежно від того, з обладнанням ці місця чи без, у розрахунку на 1000 користувачів бібліотеки, які нею обслуговуються.

За цим показником місця для користувачів включають місця у залах або зонах для наукової роботи, для семінарів, кабінетів для навчання, аудіовізуальні, дитячі зони бібліотеки, а також неофіційні місця для сидіння в залах і групові місця для сидіння. Не враховуються місця в залах, лекційних і театральних аудиторіях, призначених для проведення спеціальних заходів, площа і подушки, на яких можуть сидіти користувачі, місця, відведені виключно для використання персоналом.

Методика розрахунку показника. Встановлюється кількість місць для користувачів, доступних у бібліотеці в розрахунку на особу:

$A/B \times 1000$, де

А – кількість доступних місць для користувачів;

Б – кількість осіб, які обслуговуються бібліотекою.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Цей показник – ціле число без верхньої межі. Вищий бал за звичай вважається хорошим показником.

Індикатор «Кількість робочих годин у порівнянні з попитом» використовується для оцінювання відповідності годин роботи бібліотеки потребам користувачів. Цей показник ефективності функціонування застосовується до всіх бібліотек.

Порівняння може бути можливим, якщо розглядаються відмінності у призначенні, вікових відмінностях населення, що обслуговується бібліотекою. Показник може бути використаний для різних цільових груп, наприклад, студентів, наукових співробітників, літніх людей тощо.

Визначення показника. Фактична кількість годин роботи бібліотеки в порівнянні з кількістю годин, необхідних для користувачів.

Години роботи в сенсі цього показника – це години роботи в звичайному тижні, тобто коли основні фізичні послуги бібліотеки (наприклад, довідкові та абонементні послуги, читальні зали) є доступними для користувачів.

Методика визначення показника. Необхідно розробити просту анкету з запитаннями про задоволеність годинами роботи та з можливістю вказувати додаткові часи роботи бібліотеки, коли вона повинна бути відкритою, та існуючі години роботи, які не потрібні. Питання про статус користувача можуть бути включені, оскільки вони допомагають визначити потреби конкретних груп користувачів.

Дані можуть бути зібрані за допомогою різних типів анкет (наприклад, надрукованого опитування, розповсюдженого в бібліотеці, поштовою кореспонденцією, за допомогою електронного, телефонного опитування) залежно від обставин.

Дослідження також можуть бути додані в комплексне опитування задоволеності користувачів послугами бібліотеки.

Якщо бібліотеки мають різні години роботи впродовж навчального семестру або відпусток, було б доцільно мати окремі дослідження впродовж терміну навчання й періоду канікул.

Години, коли бібліотека відкрита для роботи, в порівнянні з попитом:

А/Б, де

А – кількість поточних годин роботи;

Б – кількість годин, ідентифікованих як потрібні як мінімум для 10 % респондентів.

У стандарті наведено такий приклад щодо визначення цього показника: якщо бібліотека відкрита 60 годин на тиждень, а в анкеті користувачі просять ще 10 додаткових годин, і користувачі вибирають три години, які для них не потрібні, показник буде $60:67 = 0,9$.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Якщо високий відсоток респондентів незадоволені наявними робочими годинами, просять збільшення робочих годин або іншого розподілу годин упродовж дня / тижня, бібліотеки повинні реагувати на це, та змінити і / або збільшити час своєї роботи. Це може бути важко, особливо якщо користувачі вимагають продовження годин роботи у вихідні дні або в нічний час.

Запропонований метод показує, чи потрібні користувачам додаткові години роботи, в який час дня / тижня потрібні такі додаткові години роботи, а також необхідність наявного графіку роботи бібліотеки.

Бібліотеки повинні також розглянути використання їх годин роботи шляхом підрахунку відвідувань і моніторингу дій користувачів у різні години роботи. Показник буде залежати від інших бібліотек, розміщених поблизу, які пропонують гнучкіший графік роботи для читання й навчання.

Бюджетні та інші місцеві чинники можуть впливати на здатність бібліотеки ввести додаткові години роботи для задоволення запитів користувачів.

Використання послуг. Показники, за допомогою яких вимірюють використання бібліотечних ресурсів та послуг (наприклад, книговидача в бібліотеці, програми для завантаження, використання обладнання).

Індикатор «Видача книг у розрахунку на душу населення» використовується для оцінки ступеня використання бібліотечних фондів населенням, яке обслуговується. Він також може бути використаний для оцінки якості бібліотечного фонду та здатності бібліотеки до промоції бібліотечного фонду. Цей показник ефективності функціонування застосовується до всіх бібліотек із бібліотечним фондом, який надається в тимчасове користування.

Показник може бути використаний для порівняння бібліотек, якщо беруться до уваги відмінності в призначенні бібліотеки, соціально-економічні фактори, а також періоди видачі документів у тимчасове використання.

Визначення показника. Необхідно підрахувати загальну кількість виданих у тимчасове користування документів за рік, поділеної на кількість населення, яке обслуговується.

Видача документів у тимчасове користування – це пряма видача або доставка документів шляхом передачі не в електронній формі (наприклад, книги) або електронного документу на фізичному носії (наприклад, CD-ROM) чи іншому пристрої (наприклад, для читання електронних книг), або передача електронного документа одному користувачеві впродовж обмеженого періоду часу (наприклад, електронна книга).

Продовження терміну користування може враховуватися окремо. Видача документів у тимчасове користування включає такі видачі, які зареєстровані в бібліотеці (на місці видачі). Видача включає скопійовані документи, які замінюють оригінали документів (зокрема факсом) та роздруківки електронних документів, здійснені співробітниками бібліотеки для користувача. Включається видача документів у тимчасове користування у фізичній формі для віддалених користувачів. Опосередкована електронна передача документів вважається електронною доставкою документів, якщо їхнє використання дозволене впродовж необмеженого часу.

Методика визначення показника. Видача документів у тимчасове користування в розрахунку на душу населення розраховується:

А/Б, де

А – загальна кількість документів, виданих у тимчасове користування за рік;

Б – кількість осіб населення, яке обслуговується.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа або до одного знака після коми, якщо менше, ніж 10. Видача документів по міжбібліотечному абонементу не враховується.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник є дійсним числом без верхньої межі. Чим більше показник, тим інтенсивніше використання.

Зміна періодів надання документів у тимчасове користування або кількості книг, дозволених для тимчасового користування, одночасно може істотно впливати на показник. Детальніша інформація може бути надана на основі аналізу показника за темами або за різними категоріями користувачів. Показник може також використовуватися, щоб показати галузі, де попит є низьким, або незадоволеним, і вказати ті галузі, де використання може бути збільшено.

Показник чутливий до числа неконтрольованих змінних і відноситься тільки до надання документів у тимчасове користування. Існує тісний зв'язок між показником і здатністю співробітників бібліотеки до промоції використання бібліотечного фонду.

Індикатор «Кількість документів, завантажених у розрахунку на душу населення» використовується для того, щоб оцінити, чи знаходять користувачі потрібні їм документи в електронному ресурсі. Цей показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек, які мають електронні ресурси.

Визначення показника. Кількість одиниць контенту, завантаженого частково чи повністю з електронного ресурсу, розділена на кількість користувачів, які обслуговується впродовж певного періоду часу. Використання електронних ресурсів співробітниками бібліотеки та для навчання користувачів включається в підрахунок одиниць завантаженого обсягу.

Методика визначення показника. Необхідно підрахувати кількість одиниць контенту, завантажених із кожного електронного ресурсу впродовж певного періоду часу, і розділити це число на кількість населення, яке обслуговується одним і тим самим ресурсом упродовж цього періоду.

Кількість документів, завантажених у розрахунку на душу населення:

A/B , де

A – кількість одиниць контенту, завантажених із зазначеного електронного ресурсу впродовж зазначеного періоду часу;

B – кількість населення, яке обслуговується.

Значення округлюють до найближчого цілого числа або до одного знака після коми, якщо менше, ніж 10.

У деяких особливих випадках бібліотека, можливо, забажає визначити окремі цільові групи населення (наприклад, факультет, студенти старших курсів) за цим показником.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Показник – це ціле число без верхньої межі. Чим більше число, тим вищий показник ефективності. Кількість завантаженого контенту може залежати від навичок пошуку електронних ресурсів користувачами.

Індикатор «Кількість відвідувань бібліотеки в розрахунку на душу населення» використовується для оцінювання успішності бібліотеки в залученні користувачів до своїх послуг. Цей показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек із визначеним контингентом населення, яке обслуговується бібліотекою. Порівняння бібліотек може бути можливим, якщо враховуються відмінності в призначенні бібліотек та соціально-економічні фактори.

Визначення показника. Загальна кількість відвідувань бібліотеки як фізичних, так і віртуальних упродовж усього року, розділена на загальну кількість осіб населення, яке повинне обслуговуватися.

Відвідування – це вхід до приміщення бібліотеки або доступ до веб-сайту бібліотеки з метою використання однієї з послуг, яка надається бібліотекою.

Методика визначення показника. Можливі два варіанта визначення:

а) використати турнікет або аналогічний пристрій для автоматичного підрахунку кількості людей, які входять і виходять із бібліотеки. Підрахувати кількість віртуальних відвідувань веб-сайту бібліотеки.

Кількість відвідувань бібліотеки в розрахунку на душу населення:

А/Б, де

А – загальна оцінена кількість фізичних і віртуальних відвідувань бібліотеки впродовж усього року;

Б – кількість осіб населення, яке повинно обслуговуватися.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа або одного знаку після коми, якщо менше, ніж 10;

б) підрахувати кількість осіб, які приходять у бібліотеку або залишають її упродовж одного чи декількох періодів вибірки. Необхідно підрахувати або один вхід, або вихід, а не обидва показники, кількість віртуальних відвідувань за той самий період вибірки, оцінити загальну кількість відвідувань за один рік шляхом екстраполяції, використовуючи наявну інформацію про коливання впродовж року.

Публічні бібліотеки зазвичай використовують один період, наприклад один тиждень; наукові бібліотеки використовують два або більше періодів, які відображають цикл навчальної діяльності.

Кількість відвідувань бібліотеки в розрахунку на душу населення визначається так:

А/Б, де

А – загальна кількість фізичних і віртуальних (турнікет + зовнішні віртуальні відвідування) відвідувань бібліотеки впродовж усього року;

Б – кількість осіб населення, яке повинно обслуговуватися.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа, або одного знаку після коми, якщо менше, ніж 10.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник – це ціле число без верхньої межі. Висока оцінка, як правило, вважається хорошим показником. Якщо використовується турнікет, підрахунок може бути більшим, оскільки включаються персонал бібліотеки та інші особи, що не є користувачами, або якщо користувачі повинні вийти і знову зайти з різних причин.

Фіксація віртуальних відвідувань може залежати від факторів, таких як метод розрахунку, програмне забезпечення, які використовуються. Там, де існує значна кількість сезонних коливань, підрахунок повинен бути здійснений за короткий період часу, впродовж якого використання є регулярнішим.

Індикатор «Кількість відвідувань бібліотечних заходів користувачами в розрахунку на душу населення» використовується для оцінки привабливості заходів для населення, яке обслуговується бібліотекою. Цей показник ефективності функціонування переважно застосовується для публічних бібліотек, але може також застосовуватися для інших бібліотек, які пропонують різні заходи для населення, яке обслуговується бібліотекою.

Визначення показника. Загальна кількість відвідувань бібліотечних заходів упродовж усього року в розрахунку на 1000 членів населення. Враховуються різноманітні заходи, такі як конференції, семінари, літературні презентації, воркшопи тощо. Включаються тільки ті заходи, які організовуються бібліотекою, без урахування виставок. Враховуються також заходи, які користувачі відвідують онлайн (наприклад, веб-конференції, веб-трансляції, вебінари тощо).

Методика розрахунку показника. Необхідно підрахувати кількість відвідувань бібліотечних заходів і підвести підсумки за рік. Коли ж особа відвідує в бібліотеці більше одного заходу, вона повинна бути включена в підрахунки щоразу. Необхідно визначити кількість осіб, які обслуговуються.

Відвідуваність користувачами бібліотечних заходів у розрахунку на душу населення визначається так:

А/Б x 1000, де

А – кількість відвідувань бібліотечних заходів;

Б – кількість осіб населення, яке повинно обслуговуватися.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Цей показник може використовуватися окремо щодо проведення заходів для дорослих, підлітків або дітей, якщо відома кількість осіб, які належать до кожної групи населенні, яке повинно обслуговуватися.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник – це ціле число без верхньої межі. Висока оцінка вказує на те, що заходи, які були організовані бібліотекою, підходять для населення, що обслуговується.

Індикатор «Кількість відвідувань користувачами навчальних занять у розрахунку на душу населення» використовується для оцінки успішності бібліотеки в залученні користувачів шляхом проведення бібліотекою навчальних занять. Цей показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек з певним колом населення, яке повинно обслуговуватися.

Визначення показника. Кількість відвідувань користувачами навчальних занять упродовж певного періоду часу в розрахунку на 1000 осіб населення, що обслуговується.

Навчання користувачів визначається як програма навчання, створена бібліотекою з визначеним планом занять, спрямованим на конкретні результати навчання для використання бібліотечно-інформаційних послуг.

Методика розрахунку показника. Необхідно підрахувати кількість осіб, які відвідують навчальні заняття в бібліотеці (зокрема екскурсії бібліотекою, якщо вони проводилися) упродовж певного періоду часу (зазвичай упродовж одного року). Ця кількість підсумовується наприкінці періоду. Підраховується кількість занять на онлайн-навчальних модулях у бібліотеці за той самий період. Ці показники також повинні бути враховані наприкінці періоду, встановлена їхня загальна сума.

Кількість відвідувань користувачами навчальних занять у розрахунку на душу населення:

А/Б x 1000, де

А – кількість відвідувань навчальних занять у бібліотеці (зокрема екскурсій, якщо вони проводилися). Також повинна бути включена кількість занять на онлайн-ових навчальних модулях у бібліотеці;

Б – населення, яке необхідно обслужити.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

У деяких особливих випадках бібліотека, можливо, буде враховувати конкретну цільову групу населення (наприклад, викладачів, студентів старших курсів певного рівня) для визначення цього показника.

Інтерпретація та фактори, що впливають на показник.

Показник – це дійсне число без верхньої межі. Вищий показник свідчить про ефективне залучення користувачів шляхом проведення навчальних занять.

Індикатор ефективності залежить від кількості навчальних занять, які проводяться бібліотекою. Цей показник не дозволяє оцінити ані якість навчальної програми, ані оптимальні витрати на навчальну діяльність.

Індикатор «Задоволеність користувачів» використовується для того, щоб оцінити, якою мірою користувачі задоволені бібліотечними послугами в цілому або окремими послугами бібліотеки. Цей показник ефективності функціонування застосовується для всіх бібліотек. Можливе порівняння однієї і тієї ж бібліотеки в різні періоди її діяльності. Існує низка опитувань задоволеності користувачів, доступних для публічних і наукових бібліотек, які можуть бути використані для порівняння між бібліотеками подібного призначення, коли використовуються ті ж самі анкети і методи дослідження. Показник може бути використаний для оцінювання рівня задоволеності окремих категорій користувачів, наприклад, студентів останніх курсів, професорсько-викладацького складу або літніх людей. Індикатор може бути використаний для оцінювання сприйняття користувачами будь-якої послуги бібліотеки. Наприклад:

- години роботи;
- місця для навчання;

- наявність документів;
- послуги з міжбібліотечного абонементу;
- консультаційні та довідкові послуги;
- навчання користувачів;
- ставлення персоналу бібліотеки;
- бібліотечне обслуговування в цілому.

Різні аспекти окремих послуг також можуть бути оцінені в рамках того ж опитування.

Визначення показника. Середня оцінка користувачами бібліотечних послуг у цілому або окремих послуг бібліотеки. Оцінка повинна бути за цифровою шкалою: чотирьох-, п'яти- або семибальною, де один – найменше значення.

Методика визначення показника. Існують різні підходи щодо визначення рівня задоволеності користувачів. Найбільш поширений метод – це метод прямого вимірювання, за допомогою якого користувачі можуть оцінити послуги за ступенем задоволеності та важливістю послуг для них за різними шкалами. Інший добре відомий підхід в бібліотечній сфері – це парадигма очікування – заперечення в різних варіантах. Користувачі порівнюють надання послуг згідно з їхніми попередніми очікуваннями. У тих випадках, коли очікування користувачів задовольняються або навіть перевищується, користувач задоволений. Цей підхід також називається аналізом прогалин.

При застосуванні методу прямого вимірювання необхідно розробити просту анкету з перерахуванням конкретних послуг, та / або аспектів послуг, які повинні бути оцінені. Зазвичай по всій анкеті використовується одна й та сама шкала оцінювання, призначена для відповідей на запитання.

Питання про статус користувача також можуть бути включені в анкету. Різні категорії користувачів мають різні потреби, тому можна проаналізувати дані, щоб визначити, яким чином задоволеність пов'язана з цими значеннями.

Необхідно підготувати випадкову вибірку користувачів і попросити їх заповнити анкету. Дані можуть бути зібрані за допомогою поштової анкети, електронної анкети, інтерв'ю віч-на-віч або телефоном.

Середній показник задоволеності користувачів для кожної послуги або аспекту послуги – це:

А/Б, де

А – сума значень для кожної послуги, зазначеної користувачами;

Б – кількість осіб, які відповіли на запитання.

Округлення здійснюється до одного знака після коми.

Цей показник розраховується і вказується окремо для кожного питання в анкеті. Для кожної послуги також підраховується частота, з якою з'являється кожне значення. Потім підраховується відсоток для кожного значення. Цей додатковий аналіз показує, як сприйняття користувачів розподілені по всьому діапазону можливостей. Конкретний вибір питань при опитуванні може бути використаний для визначення конкретних джерел незадоволеності, а також може визначити відносну важливість різних послуг.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Для кожної послуги цей показник є числом з одним знаком після коми, що розміщується між 1 і 4, 1 і 5, або 1 і 7, залежно від обраної шкали. Думки користувачів суб'єктивні і залежать від конкретних обставин на момент опитування. Важливим фактором є очікування користувачів. Якщо вони не мали досвіду високої якості послуг, вони можуть бути задоволені і нижчою якістю, що є однією з причин, чому так важко порівнювати одну бібліотеку з іншою.

Ефективність надання послуг.

Індикатор «Готовність до повторних звернень» використовується для оцінки ефективності надання довідок і готовності користувача повернутися до довідкової служби (або до довідкової віртуальної служби). Показник має важливе значення для всіх бібліотек із довідковими послугами. Можливо порівняння між бібліотеками з подібним призначенням і цілями, якщо надаються подібні послуги. Показник може застосовуватися як для традиційних, так і віртуальної довідок.

Визначення показника. Відсоток довідкових запитів, після яких користувачі стверджують, що вони готові звертатися до довідкової служби (довідкової віртуальної служби) повторно з іншим питанням.

Довідкові запитання можуть стосуватися фактів, документів або порад щодо переліку джерел за тематичним запитом користувача. Визначення виключає адміністративні запити. Віртуальні довідкові запитання можна надіслати електронною поштою або з використанням веб-форм.

Цей показник не оцінює швидкість довідкової операції або точність наданих відповідей.

Методика розрахунку показника. Фактичних користувачів довідкової служби опитують після виконання довідкового запиту шляхом додаткового інтерв'ю або опитування. Після надання довідки у віртуальній довідковій службі пропонується веб-опитування. Користувачі відповідають на питання про свою готовність звернутися знову до довідкової служби з іншим питанням.

Готовність до повторних звернень розраховується за формулою:

$A/B \times 100$, де

А – кількість осіб, що відповіли «так»;

Б – загальна кількість осіб, що відповіли на запитання.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Для того, щоб дізнатися більше про причини бажання або небажання повернутися, бібліотеки можуть поставити додаткові питання, такі як:

– Чи легко було одержати консультацію з боку бібліотекаря (віртуальної служби)?

– Чи був бібліотекар компетентним?

– Чи поставив бібліотекар принаймні одне запитання з метою дізнатися більше про необхідну вам інформацію?

– Якщо ви посилалися на внутрішнє або зовнішнє джерело, чи зробив бібліотекар перевірку, та чи отримали ви корисну відповідь?

– Бібліотекар запитав вас, чи повністю надана інформація відповідає вашим інформаційним запитам?

Інтерпретація та фактори, що впливають на показник. Показник – це ціле число в діапазоні від 0 до 100. Високий бал вважається хорошим. Це означає, що високий відсоток успішних запитів відповідає рейтингу реальних або віртуальних користувачів. Якщо оцінка є низькою, бібліотека може визначити причини незадоволеності користувача. Однією з реакцій може бути організація навчання персоналу навичкам спілкування з користувачами.

Індикатор «Надання коректних відповідей на запити» використовується для того, щоб оцінити, якою мірою персонал спроможний виконувати основну вимогу щодо гарного довідкового обслуговування, а саме надавати правильні відповіді на питання. Цей показник ефективності функціонування застосовується щодо всіх бібліотек. Оскільки методика є досить складною і вимагає спеціальних знань, вона використовується в основному у великих державних або наукових бібліотеках, або бібліотечних системах.

Визначення показника. Кількість довідкових питань, на які надані правильні відповіді, поділена на загальну кількість опрацьованих запитань.

Методика розрахунку показника. З-поміж різних методів найчастіше застосовується тест, який складається з репрезентативного набору запитань і відповідей на них. Потім вони використовуються віддаленими користувачами, які ставлять ці запитання співробітникам, що надають довідки. При цьому співробітники не знають, що вони проходять перевірку. Це має перевагу, оскільки оцінка обслуговування здійснюється за звичайних умов. Ненав'язливе тестування може використовуватися щодо всіх видів довідкового обслуговування, наприклад, віч-на-віч, телефоном, з використанням електронної пошти або онлайн. Тестування може проходити простіше, якщо дозволити віддаленим користувачам поставити свої запитання в електронній формі.

Для отримання достовірних результатів необхідно:

– ретельно обирати запитання, які використовуються для тестування;

– віддалені користувачі повинні бути обрані так, щоб вони представляли реальну групу користувачів.

Відсоток правильних відповідей на запитання розраховується так:

$A/B \times 100$, де

А – кількість питань, на які були надані правильні відповіді;

Б – загальна кількість опрацьованих запитань.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Показник – це ціле число в діапазоні від 0 до 100. На результати можуть впливати: вибір запитань; комунікаційні навички співробітників бібліотеки; якість, різноманітність і доступність довідників і баз даних; упровадження віртуальної довідки.

Крім того, в контексті електронного довідкового обслуговування індикатор може забезпечити кориснішу інформацію щодо процедур пошуку, які використовували співробітники, та баз даних, які використовувалися.

Рівень складності запитань є також актуальним. Деякі питання будуть мати альтернативні відповіді, або є відповіді, які дають досліднику можливість вибору.

Індикатор «Ефективність абонементних послуг і доставки документів» використовується для оцінки ефективності абонементу та доставки. Показник є актуальним для всіх бібліотек, які надають послуги абонементу та доставки документів. Індикатор не вимірює якість (швидкість та точність) надання послуг.

Визначення показника. Загальна кількість операцій по абонементу впродовж одного року, розділена на кількість працівників із повною зайнятістю, які обслуговують на абонементі, міжбібліотечному абонементі й доставці документів.

Абонементи для цього показника включають:

– місцеві абонементи, зокрема абонементи у власному приміщенні;

– міжбібліотечні абонементи;

– операції з доставки документів.

Методика визначення показника. Необхідно підрахувати кількість абонементів, міжбібліотечних абонементів і доставки документів упродовж одного року. Обчислити кількість працівників із повною зайнятістю, які обслуговують на абонементі, міжбібліотечному абонементі і доставці документів, включаючи персонал. Ураховується тимчасово і постійно працюючий персонал, а також співробітники, зайняті в проектах. Оскільки співробітники іноді беруть участь у декількох завданнях, повинен бути зареєстрований час репрезентативного періоду. Отже, може бути визначений пропорційний час, який кожен співробітник присвячує місцевому абонементу, міжбібліотечному абонементу і доставці документів.

Ефективність абонементних послуг і доставки документів визначається за формулою:

A/B , де

A – кількість місцевих абонементів, міжбібліотечних абонементів та доставок документів упродовж одного року;

B – кількість співробітників із повною зайнятістю, які беруть участь у обслуговуванні абонементів та доставці документів.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа. Цей показник може бути використаний окремо для оцінювання послуг по абонементу, міжбібліотечному абонементу та доставці документів.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник.

Показник – це ціле число без верхньої межі. Вищий бал вважається хорошим результатом. На показник впливатимуть типи носіїв інформації, які потрібно доставити, відсоток абонементу, МБА та доставки, ступінь автоматизації та організація робочого процесу. Якщо продуктивність праці працівників виявляється занадто низькою, бібліотека може спробувати:

- переглянути робочі процеси;
- використовувати більше автоматизованих процедур;
- посилити навчання персоналу бібліотеки.

Потенціал і розвиток. Це низка показників, за допомогою яких вимірюється внесок бібліотеки в нові сфери послуг і ресурсів, а також її здатність отримати достатнє фінансування для розвитку (наприклад, частина витрат на електронні ресурси, відвідування навчальних занять для персоналу).

Індикатор «Відсоток співробітників бібліотеки, які надають електронні послуги» використовується для того, щоб оцінити, наскільки бібліотека інвестує людські ресурси в технічну підтримку електронних послуг. Цей показник можна застосовувати до всіх бібліотек, які надають електронні послуги за допомогою свого власного персоналу. Показник може бути використаний для порівняння бібліотек з однаковою місією і категорією населенням, яке обслуговується, за умови, що був використаний той самий метод вимірювання.

Визначення показника. Кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю, які займаються плануванням, обслуговуванням, наданням і розвитком електронних послуг, технічною розробкою й удосконаленням електронних бібліотечних послуг, ділиться на загальну кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю. У значенні цього показника надання електронних послуг означає підтримку й розвиток автоматизованої бібліотечної системи, веб-сервера(ів) бібліотеки, репозитарію для електронних публікацій, електронну довідкову систему, всіх інших програмних додатків, що надаються для користувачів і співробітників, які здійснюють обслуговування комп'ютерного обладнання (сервери, комп'ютери, принтери, сканери). Не враховуються співробітники, які беруть участь у наданні інформаційно-довідкових послуг, придбанні / опрацюванні електронних ресурсів, оцифруванні матеріалів для електронної колекції, навчанні користувачів використанню електронних бібліотечних послуг, а також у роботах, пов'язаних із контентом інтернет-послуг бібліотеки.

Методика визначення показника. Кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю, які займаються створенням і розвитком електронних бібліотечних послуг, обчислюється

шляхом додавання співробітників, які працюють на постійній основі та тимчасових співробітників, зокрема працівників із планування, підтримки, забезпечення і розробки ІТ-послуг, а також із технічного розвитку й удосконалення веб-сервісів бібліотеки. Оскільки багато співробітників можуть також приділяти час технічній підтримці, відомості можуть бути отримані шляхом проведення вибірки. Наприклад, співробітники можуть бути зобов'язані вести робочі щоденники впродовж дня або декількох репрезентативних днів, а кількість часу, витраченого на технічну підтримку, можна розрахувати як відсоток від загального часу співробітників, які працювали впродовж періоду проведення вибірки.

Загальна кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю розраховується шляхом додавання загального числа співробітників бібліотеки з повною зайнятістю, включаючи всіх тих, хто працює постійно і тимчасово, зокрема співробітників, зайнятих у проектах.

Відсоток бібліотечних кадрів, які займаються забезпеченням і розвитком електронних бібліотечних послуг розраховується:

$A/B \times 100$, де

A – кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю, які займаються наданням, підтримкою, розвитком електронних послуг;

B – загальна кількість співробітників бібліотеки з повною зайнятістю.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Значення цього показника – ціле число від 0 до 100. Оцінка вказує на пріоритет бібліотеки щодо надання та забезпечення розвитку ІТ та електронних послуг.

Індикатор «Кількість годин відвідувань навчальних занять у розрахунку на одного співробітника» використовується для оцінки вдосконалення навичок співробітників бібліотеки шляхом відвідування навчальних занять. Цей показник ефективності застосовується до всіх бібліотек.

Визначення показника. Кількість годин відвідування співробітниками бібліотеки навчальних занять, поділена на загальну кількість співробітників бібліотеки. Навчання проводиться у формі заздалегідь запланованих уроків, які можуть проводитися в самій бібліотеці, поза її межами або онлайн, та організуються співробітниками бібліотеки, експертами в предметній області або експертними системами (наприклад, веб-сайтами з учбовим контентом). Показник також оцінює кількість відвідувань навчальних занять.

Методика визначення показника. Кількість годин відвідувань навчальних занять можна визначити шляхом ведення обліку співробітників бібліотеки, які відвідують ці заняття, та підраховуючи кількість годин тривалості цих уроків. Отриманий показник потім ділиться на загальну кількість співробітників бібліотеки.

Кількість годин відвідувань навчальних занять у розрахунку на одного бібліотекаря становить:

A/B , де

A – кількість годин відвідувань навчальних занять упродовж певного періоду часу;

B – загальна кількість співробітників бібліотеки.

Округлення здійснюється до найближчого цілого числа.

Інтерпретація і фактори, що впливають на показник. Показник – це дійсне число без верхньої межі. Вищий показник вказує на кращу кваліфікацію, менший показник – на необхідність сприяння навчанню персоналу. Показник не включає в себе неформальне індивідуальне навчання.

Отже, аналіз вимірювання показників ефективності бібліотечних послуг надає можливість проводити реінжиніринг виробничих процесів, який розглядається як сукупність технологічних, інноваційних методів і засобів, орієнтованих на кардинальне поліпшення бібліотечних сервісів.

2.4. Методи оцінювання якості послуг у бібліотеках

Ефективність надання послуг користувачам визначається значною мірою через їхню оцінку якості послуг.

Процедура оцінювання досить складна через низку факторів:

- оскільки ключовою постаттю і головним оцінювачем є користувач, якісні характеристики послуг повинні бути висловлені зрозумілою для нього мовою. Це передбачає певну підготовленість, компетентність користувачів, що трапляється не завжди;

- оцінка користувача складається з численних і різноманітних умов обслуговування, зокрема, санітарно-гігієнічних, етичних, естетичних, психологічних, часових та інших характеристик.

Тобто особливість полягає в тому, що оцінка користувача включає два компоненти: оцінка якості як самої послуги, так і умов її надання.

Сьогодні спостерігається закономірність: чим вище рівень життя населення, і, відповідно, більший обсяг послуг, якими користуються споживачі, тим вибагливішими стають їхні запити. У відповідь на цю тенденцію, а також на посилення конкуренції між організаціями сфери послуг, до яких належать і бібліотеки, виникає потреба постійно розширювати асортимент послуг і підвищувати їхню якість, прогнозувати попит, а іноді й формувати його. Однак така інноваційна діяльність завжди супроводжується обмеженістю ресурсів: фінансових, кадрових, матеріальних. Вихід із цієї ситуації полягає у підвищенні продуктивності праці за рахунок її інтелектуалізації, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, взаємовигідного співробітництва з іншими установами.

Від рівня задоволеності користувачів бібліотечним обслуговуванням залежать подальші відносини між бібліотекою і користувачем: чи стане випадковий відвідувач постійним

користувачем бібліотеки чи віддасть перевагу альтернативним джерелам задоволення власних інформаційних, комунікаційних, рекреаційних, соціокультурних потреб.

Якщо раніше при вивченні читачів основний акцент ставився на вивченні інформаційної поведінки різних груп користувачів, то сьогодні спостерігається тенденція поглибленої уваги до потреб окремої особистості.

Сучасний користувач потребує: можливості залишатися самим собою; засобів перегляду і роботи з інформацією; місця для спілкування; зустрічей із друзями, цікавими людьми, однодумцями; комфортних умов перебування у бібліотеці (як у фізичній, так і в її віртуальній частині); вільного цілодобового доступу до інформації, якісних послуг. Інформаційні ресурси, доступність до яких забезпечується за рахунок використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, безперечно є тим компонентом, від повноти та якості якого залежить кінцевий результат, тобто якість бібліотечно-інформаційних послуг.

Національний стандарт ДСТУ ISO 16439:2016 «Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек» був розроблений у відповідь на всесвітні вимоги щодо характеристик оцінювання впливу бібліотеки.

Цей стандарт визначає строки оцінювання впливу бібліотек та його методи для:

- стратегічного планування, інтегрального менеджменту якості бібліотек;
- полегшення порівняння бібліотечного впливу в часі та між бібліотеками подібного типу й призначення;
- підвищення ролі й значення бібліотек у навчанні, наукових дослідженнях, освіті, культурі, соціальному, економічному житті;
- підтримки політичних рішень щодо підвищення рівня обслуговування й обрання стратегічних цілей бібліотек.

Переважну більшість методів оцінювання, запропонованих у стандарті для визначення впливу бібліотек на окремих осіб,

спільноту, суспільство, можливо використовувати, зокрема, для оцінювання якості бібліотечних послуг:

- через отримання висновків;
- вихідні дані (наприклад, відвідуваність заходів; рівні використання послуг);
- показники функціонування бібліотек;
- рівні задоволеності користувача;
- опитування (за допомогою анкет, інтерв'ю, фокус-групи, інших методів);
- спостереження (через структуроване спостереження; неформальне спостереження; самозаписи; тести).

У багатьох випадках доцільним є об'єднання кількох методів із метою отримання достовірних результатів, наприклад статистики з інтерв'ю або фокус-групами.

Які би методи не використовувалися, респонденти мають бути повідомлені про мету і завдання дослідження.

Завдяки **опитуванням** бібліотеки мають можливість з'ясувати у користувачів про вигоди, які вони отримують від бібліотечних сервісів, їхнє загальне ставлення до бібліотеки, досвід роботи в ній. Запитання зазвичай адресовані до наявних користувачів, але можуть призначатися і не користувачам.

Методи, які при цьому використовуються, диференційовані в письмове або усне опитування (обстеження, інтерв'ю, фокус-групи).

Усне опитування, як правило, є менш стандартизованим і збирає суб'єктивні думки й відношення.

Письмові опитування – більш-менш стандартизовані і забезпечують результати, які піддаються кількісному оцінюванню.

Якщо велика цільова група населення має бути опитана, то структуровані й стандартизовані анкети – кращий варіант для того, щоб мати можливість опрацювати значну кількість результатів і забезпечити порівняння відповідей. Користувачі можуть також бути опитані для самооцінювання навичок і компетентностей, яких вони набули, використовуючи бібліотечні сервіси.

Опитування включають набір запитань, які довели свою ефективність у дослідженнях якості бібліотечних послуг. Різні ситуації, завдання, цільова група населення бібліотек і конкретні цілі проекту, визначення якості послуг вимагають внесення змін і / або додаткових запитань. Особливо це стосується особистих запитань у кінці опитування, які мають бути адаптовані до конкретної ситуації у бібліотеці. Крім того, в опитуванні можуть бути поставлені запитання, які стосуються конкретного бібліотечного сервісу, наприклад, роботи довідкової служби, окремої читальної зали, навчання користувачів інформаційним навичкам, соціокультурних заходів, окремих видів інформації, яку пропонує бібліотека тощо (*приклад анкети – див. додаток*).

Запитання можуть використовувати метод критичного інциденту (СІТ) або адресуватися взагалі до довготермінового досвіду роботи користувачів. СІТ може стосуватися разового відвідування або специфічної активності, яка триває довше, ніж одне відвідування, наприклад, на період написання статті. Якщо користувачів запитують про один певний день або відвідування, на відповіді можуть впливати потенційно нетипові досвіди цього дня або відвідування.

Іншим методом збирання даних є **спостереження**, з використанням якого визначаються ситуації інтересу й релевантних фактів, реєструються дії та поведінка користувачів. Цей метод передбачає можливість застосування рейтингових шкал, які дослідник використовуватиме під час спостереження за поведінкою.

Спостереження вимагає, щоб дослідник вивчав дії, поведінку безпосередньо, замість використання дослідницьких інструментів, таких як опитування чи анкетування. Спостерігачі повинні бути ретельно підготовлені, їм мають бути надані рекомендації, які визначають, хто і яких правил має дотримуватися, необхідним є також ведення протоколів і / або кодування свідочств спостережень.

При цьому можливо ставити етичні питання і питання конфіденційності, які необхідно адресувати під час спостереження

та запису поведінки. Суб'єкти не повинні бути визначені в записах спостереження без їхнього дозволу.

Спостереження можна диференціювати як:

- структуровані чи неструктуровані;
- учасник чи неучасник;
- відкриті чи закриті.

Структуроване спостереження. У структурованому спостереженні спостерігач забезпечується графіком, який показує, що визначати в поведінці суб'єктів, яких досліджують, як фіксувати й кодувати спостереження. Графік спостереження забезпечує те, що спостереження і запис здійснюються систематично. У неструктурованому спостереженні встановлюються тільки загальні межі дослідження.

Учасник, котрий бере участь у спостереженні: при спостереженні учасника дослідник бере участь у діяльності групи або спільноти, які вивчає, для того, щоб спостерігати за їхньою поведінкою. Спостереження неучасника означає, що спостерігач не є частиною групи, за якою ведуть спостереження. Під час спостереження неучасників завдання також може бути виконано за допомогою інших засобів, таких як проведення відеозапису.

Відкрите спостереження передбачає, що суб'єкти, за якими спостерігають, усвідомлюють, що за їхньою поведінкою спостерігають. При цьому проблема полягає в тому, що це може впливати на їхню поведінку. Для забезпечення достовірних результатів у окремих випадках можливе використання прихованого спостереження, де спостерігач не є ідентифікованим. За таких обставин отримання інформованої згоди суб'єкта після спостереження і забезпечення конфіденційності зібраних даних має особливе значення.

Найвикористовуванішим методом у оцінюванні через спостереження є тестування змін знань, компетенцій і навичок бібліотечних користувачів. Тести ж мають певні переваги у порівнянні з іншими методами:

– їх легко збирати й аналізувати і, отже, вони є економічно ефективними;

– існують численні стандартизовані форми, які можуть бути використані;

– коефіцієнт відповідей, зазвичай, високий, особливо коли тест відбувається після програми навчання;

– результати очевидні й не двозначні.

Аналіз log-файлів може замінити особисте безпосереднє спостереження з використанням електронних ресурсів і сервісів. Log-файли надходять із різних систем і комп'ютерів (наприклад онлайнві каталоги, бази даних, веб-сайти бібліотеки) і розкривають інформацію про користувача / взаємодії системи, такі як:

– доменні імена користувачів;

– дата і час транзакції;

– час, проведений за пошуком або відвідуванням;

– посилання на сторінки і відвідування сторінок;

– формулювання пошукових запитів;

– кількість пошукових запитів;

– використання посилань;

– кількість завантажень тощо.

Log-файли вказують також на невдачі у пошуку інформації чи неправильне тлумачення лінків або посилань.

Аналіз log-файлів використовується для окремих користувачів, але результати також можуть бути об'єднані для групи. Якщо аналіз log-файлів використовується кілька разів для певної групи, стає можливим порівняння пошукової поведінки з плином часу, визначення відмінностей у поведінці до і після бібліотечного навчання, після періоду використання бібліотеки.

Переваги цього методу:

а) це займає менше часу, ніж безпосереднє спостереження, хоча і вилучення даних та їхня інтерпретація може зайняти деякий час;

б) це ненав'язливо.

При проведенні аналізу log-файлів можуть виникнути проблеми з використанням даних через правила захисту даних, і з'явиться необхідність отримати згоду від користувачів, наприклад, додавши конфіденційне твердження і прохання до користувачів натиснути кнопку ОК після ознайомлення з результатами дослідження.

Самозаписи користувачів є важливим інструментом при вивченні їхньої думки про певні сервіси. Суть методу полягає в тому, що користувачів просять записати свою поведінку і / або ставлення до пошуку й використання інформації, кошти або ресурси, які вони використовували впродовж певного періоду часу. Оцінювання може бути зроблено з того, чи є зміни в характері використання або в стосунках користувачів результатом втручання бібліотеки.

Щоденник може бути структурованим, надаючи директиву того, чого варто дотримуватися, чи неструктурованим, коли вибір його ведення залишається на розсуд користувача. Для стимуляції його подальшого функціонування і простоти аналізу вагоме значення мають гарний дизайн і ясність планування.

Приклад структури щоденника на кожен день:

- діяльність (чого ви намагаєтесь досягти?);
- ресурси або сервіси, які використовуєте;
- отримані результати (наприклад, будь-які проблеми, які виникають, знайдені відповідні статті);
- наступні кроки (наприклад, вам необхідна додаткова інформація).

Самопис користувачів є економічно ефективним методом збирання даних. Однак він має і недоліки:

- аналіз зібраних даних є інтенсивною працею;
- важко набирати користувачів для подальшої участі, оскільки вони можуть сприймати записи як значний обсяг роботи;
- результати можуть розглядатися як менш об'єктивні, ніж спостереження нейтральними спостерігачами.

Аналіз цитувань студентських робіт або докторських дисертацій використовується для з'ясування рівня

інформаційної грамотності студентів. Метод спрямований на демонстрацію змін у поведінці цитованості після певного періоду користування бібліотекою або після відвідування інформаційних навчальних програм. Використання наукових джерел, а не лише використання відкритої інформації із веб-сайтів демонструє ефективність здобуття інформаційних навичок. Оцінюючи кількість і різноманітність джерел, використаних студентами, які отримали чи не отримали інструкції (або до і після навчання) може надати докази того, що бібліотечна інструкція була ефективною.

При аналізі цитувань оцінюються не тільки формат видання, рік, мова, але й якість цитованих ресурсів. Зазвичай якість оцінюють за точністю цитування. Іншими критеріями є:

- науковий характер ресурсів (наприклад, цитати з рецензованих журналів);
- розповсюдженість цитованих ресурсів;
- відсоток електронних цитованих ресурсів;
- актуальність ресурсів для статей (оцінюють у співпраці з викладацьким складом кафедри студента).

Метод вимагає великих витрат часу, а результати не можуть бути статистично достовірні. Перевага полягає в тому, що метод є ненав'язливим. Він не може бути використаний замість тестів, якщо особи більше не доступні, а доступні лише статті.

Комбіновані методи. Хоча ці методи можуть використовуватися незалежно, використання кількох методів у поєднанні для збирання й аналізу даних різних типів і походження може забезпечити багатший, чіткіший набір висновків, які сприятимуть глибшому розумінню та ідентифікації отриманих відомостей, а також більшій упевненості у висновках дослідження.

У бібліотечній практиці комбіновані методи можуть також застосовуватися в інтеграційному процесі, де результати одного дослідження будуть наслідувати інші з метою отримання глибшого розуміння проблем.

Обстеження користувачів є яскравим прикладом. Результати обстеження забезпечують як кількісні, так і якісні дані, які можуть бути наслідком інтерв'ю або фокус-групи. Підготовка до нового обстеження користувача може також містити інтерв'ю або фокус-групи для виявлення конкретних проблем користувачів.

Результати застосування різних методів можуть бути диференційовані в **кількісних і якісних даних**, але більшість методів створює обидва типи даних.

Кількісні дані є числовими і зазвичай виражаються в одиницях вимірювання, наприклад, – кількість видач, відсоток респондентів, які відвідують бібліотеку.

Велика частина інформації, яку бібліотеки традиційно збирають і повідомляють, – підрахунки використання фонду, електронних ресурсів, кількість користувачів – є кількісними.

Кількісні дані можуть бути зібрані за допомогою всіх вищезазначених методів. Методи для опитування користувачів, такі як інтерв'ю і обстеження, також надають дані, які можуть бути проаналізовані кількісно.

Кількісні дані з різних джерел можуть бути встановлені по відношенню одне до одного. Залежно від надійності й вірогідності даних, низка статистичних аналізів може бути здійснена, щоб визначити ключові відносини, кореляції і значущість. Одним із найефективніших підходів є порівняння даних використання бібліотек із відповідними індивідуальними та інституційними даними, щоб з'ясувати, чи існує статистичний зв'язок між використанням бібліотеки та її функціонуванням. Незважаючи на те, що може бути статистично значущий зв'язок, це не завжди свідчить про причинно-наслідковий зв'язок. Інші фактори, зокрема за межами бібліотеки, можуть відігравати суттєву роль. Послуги кваліфікованого аналітика даних можуть бути необхідні для уточнення характеру цих відносин.

Інтелектуальний аналіз даних є обчислювальним процесом, який ідентифікує потенційно значущі зразки шляхом

їхньої класифікації та аналізу кількісних показників із різних перспектив, а також підведення підсумків потенційних взаємозв'язків і впливів. Набори даних можна аналізувати, використовуючи програмне забезпечення для статистичного аналізу з метою встановлення взаємозв'язків та значущості. Інтелектуальний аналіз даних може також показати довготермінові тренди. За допомогою цього аналізу даних стає можливим дослідження відносин між різними наборами даних бібліотеки, такими як заняття з навчання користувачів і якість пошуку в каталозі. Інтелектуальний аналіз даних використовується для визначення можливих зв'язків між діяльністю бібліотеки і виконанням курсових робіт або наукових досліджень, коли кількісні дані з бібліотеки порівнюються з іншими даними всередині або за межами бібліотеки.

Бібліотечна статистика також включає кількісні дані, які описують бібліотечні сервіси, використання бібліотеки, її користувачів. Вона вимірює *вхід* (ресурси, включаючи фонди, будівлі й устаткування, персонал, колекції), *вихід* (використання бібліотечних колекцій і сервісів), кількість і категорії користувачів.

Збирання таких даних має давню традицію. Вони збираються в окремій бібліотеці і компілюються й координуються на регіональному, національному, міжнародному рівнях, зазвичай окремо, для різних типів бібліотек (наприклад, публічних, академічних). Для порівняння результатів між регіонами або країнами повинні використовуватися одні й ті самі визначення і методи збирання даних. Вони описані у вищезгаданому національному стандарті ДСТУ ISO 2789:2016 «Міжнародна бібліотечна статистика».

Зміни концепцій, методів і навичок можуть стати видимими завдяки перегляду статистичних даних використання бібліотеки.

Прикладами такої статистики є:

– кількість фізичних чи віртуальних відвідувань бібліотеки;

- кількість завантажень з електронної колекції бібліотеки;
- кількість відвідувань заходів.

Якщо показники збільшуються, – це вказує на те, що користувачі сприйняли нові ідеї і практики, наприклад працюючи в бібліотеці, використовуючи електронну колекцію, відвідуючи довідкову службу або сторінки бібліотеки в соціальній мережі, оскільки вони вирішили, що ці послуги корисні, повчальні і допомагають у досягненні власних цілей.

Зміна в кількості активних користувачів, особливо в типі й групуванні користувачів, також може вказувати на ефекти від використання бібліотеки.

Користувачів бібліотеки (і некористувачів) можна диференціювати по-різному, наприклад за віком, статтю, професією, етнічним походженням. Подальше ранжування може стосуватися груп населення з особливими потребами, таких як особи з фізичними вадами та порушеннями здоров'я, безробітних або не-носіїв мови. Якщо бібліотека активно адаптує свої послуги до таких цільових груп населення, зростання кількості активних користувачів, котрі походять із населення, може вказувати на зміни в сприйнятті бібліотеки та її послуг.

Прикладами такої статистики є:

- кількість активних користувачів з певної цільової групи;
- кількість знову зареєстрованих користувачів у 13–18-річному віці (молодь);
- кількість осіб, які користуються довідковою службою.

Якщо відсоток активних користувачів бібліотеки в зазначеній цільовій групі збільшується, це вказує на те, що робота бібліотеки із залучення певних потенційних груп користувачів і зміні їхньої поведінки була успішною. Користувачі можуть мати досвід переваг під час використання бібліотеки і прийти ще раз або рекомендувати відвідати бібліотеку іншим особам з їхньої групи. Це припущення має бути підтверджено такими методами, як обстеження або тестування.

Показники функціонування бібліотек, як описано у вищерозглянутому стандарті ДСТУ ISO 11620:2016, також

є числовими, символічними або вербальними виразами і отримані з бібліотечної статистики та інших даних і використовуються для характеристики функціонування бібліотеки. Вони слугують для оцінювання якості, ефективності, рентабельності послуг та інших видів діяльності бібліотеки, призначення, цілей і завдань самої бібліотеки.

Основною метою вимірювання функціонування є отримання детальних знань про сильні й слабкі місця в наданні послуг і тим самим підтримання процесу управління. Крім того, результати показників функціонування можуть бути використані для подання органам влади, спільноті користувачів або громадськості.

Багато показників функціонування оцінюють якість бібліотечних послуг і продуктів. Критеріями якості обслуговування наприклад є:

- швидкість, тривалість і точність надання послуг;
- доступність і надійність послуг;
- компетентність і готовність персоналу допомогти;
- адекватність бібліотечних сервісів і продуктів потребам населення.

Якісні дані – це дані, які описують, але не вимірюють атрибути або властивості об'єкта, зокрема причини дій особи.

Якісний підхід використовують як доповнення до кількісної інформації за рахунок залучення прямого введення з використанням бібліотечних сервісів. Цей підхід передбачає застосування методів інтерв'ю, обстежень, розповіді, самооцінювання.

Аналіз якісної інформації відрізняється від аналізу кількісних даних тим, що необхідно використовувати аналітичні методи. Програмне забезпечення для якісного аналізу може допомогти з ідентифікацією відношення. Результати мають бути розділені на класи, яким можна приписати числові значення.

Дані обстежень задоволеності користувачів – це відомості, отримані в процесі обстежень, які здійснюються щодо користувачів бібліотеки з метою дізнатися, як вони оцінюють

свій досвід у бібліотеці, а також отримати будь-які пропозиції щодо поліпшення її діяльності.

Результати дослідження задоволеності користувачів будуть найбільш корисні, якщо аналогічні обстеження проводимуться в більш-менш рівні проміжки часу впродовж років. Потім дані можуть бути переглянуті щодо попередніх результатів, встановлені терміни, а порівняння між різними періодами вказуватимуть на певні зміни.

До вимірювання задоволеності користувачів існують різнобічні й конкуруючі підходи. Методом, який найчастіше використовують, є метод прямого вимірювання, де користувачі оцінюють сервіси й атрибути їх задоволеності, важливість сервісів для них за різними шкалами.

Інший добре відомий у бібліотечній сфері непідтвердження в різних варіантах. Користувачі порівнюють фактичний продукт і послугу з їхнім попереднім очікуванням. У випадках, коли очікування користувачів задовольняються або навіть перевищуються, користувач задоволений. Цей підхід також називається аналізом прогалін.

Висока задоволеність користувачів послугою може ідентифікувати бібліотечні сервіси, які впливають на навички, компетентності, поведінку або думку користувачів. Наприклад:

- висока задоволеність довідковим сервісом може вказувати на те, що користувачі отримали цінну інформацію та / або чогось навчилися;

- висока задоволеність навчанням користувачів може вказувати на те, що учасники отримали нові навички;

- висока задоволеність колекціями, котрі представлені для цільових груп з особливими потребами, може вказувати на те, що користувачі змінили своє ставлення до читання і використання інформаційних джерел;

- висока задоволеність швидкістю і точністю надання послуг може вказувати на те, що користувачі зекономили час і зусилля у своїй роботі.

Вищезазначені методи не відображають всі можливі методи та процедури оцінювання якості бібліотечних послуг,

але висвітлюють ті, що найінтенсивніше використовуються і є найбільш ефективними. Оскільки існує багато різних типів бібліотек, які мають низку унікальних характеристик (структура, фінансування, управління тощо), з різними завданнями, групами населення, яке вони обслуговують, стандарт не виключає застосування методів оцінювання, які не зазначені в ньому. Водночас не всі описані в цьому стандарті методи корисні для всіх бібліотек.

2.5. Оцінювання інформаційної грамотності користувачів

Завдання навчання інформаційної грамотності не є новим для бібліотек, але його значення для всіх типів бібліотек зростає. Наразі основна мета полягає в наданні користувачам можливості ефективно використовувати інформаційні ресурси і комунікаційні технології.

Поняття «інформаційна грамотність» нині ширше, ніж знання того, як використовувати бібліотеку. Воно включає аспект безперервного навчання людей, які можуть знайти, оцінити, використати інформацію скрізь, де вона є. Це також і навички використання інформаційних технологій для доступу й отримання інформації.

Інформаційна грамотність дозволяє:

- визначити природу й ступінь необхідної інформації;
- отримати ефективний доступ до необхідної інформації;
- критично оцінювати інформацію;
- ефективно використовувати інформацію й розуміти економічні, правові, соціальні питання, пов'язані з її використанням;
- отримати доступ і використання інформації з етичної точки зору і юридично.

Для оцінювання змін, які відбулися внаслідок навчань із підвищення інформаційної грамотності, використовуються

в основному тести. Заняття, спрямовані на покращення бібліотечних та інформаційних навичок, є загальними для всіх типів бібліотек, особливо академічних, але все частіше вони проводяться у шкільних, громадських, і спеціальних бібліотеках.

Тести для визначення інформаційної грамотності розроблені для отримання об'єктивних свідчень того, наскільки інформаційні навички були набуті через бібліотечні інструкції. Так, тести можуть мати різні формати, наприклад, надруковані або онлайнві анкети, відформатовані як запитання множинного вибору, чи такі, що надають приклади вирішення проблем. Власна оцінка користувачами тренінгу, їхня задоволеність чи особиста думка про власні інформаційні навички не враховуються.

Для того, щоб оцінити, наскільки зміни в інформаційних навичках зумовлені бібліотечною підготовкою, важливо провести попередні випробування, а також пост-тести, щоб побачити, чи має місце можливість вимірювання поліпшення, і статистично перевірити відмінності, щоб визначити, чи можуть вони розглядатися як значні.

Основними підходами до тестування навичок є:

- тести з множинним вибором (часто онлайн) про матеріал навчання (наприклад, істинні чи хибні запитання, вибір правильної відповіді зі списку можливих відповідей);

- оцінка використання і різноманітність ресурсів, які використовують у конкретних письмових тестах, наприклад, чи використовують особи, котрих тестують, академічні журнальні статті, інші наукові ресурси, а не здебільшого веб-сайти чи нерецензовані ресурси;

- оцінювання портфолію свідоцтв, що зображують використання інформаційних ресурсів (наприклад, де зберігалися портфолію різних письмових робіт упродовж певного періоду, а потім оцінювалися);

- аналіз і маркування бібліографічних списків, які створюються для курсових робіт чи завдань із використанням оціночних аркушів або рубрик.

Тестування проводяться з метою визначення базових навичок, таких, як пошук інформації у каталогах, базах даних, Інтернеті, вибір умов пошуку й розпізнавання випадків плагіату.

Особливістю тестових запитань для оцінювання базових навичок є легкість формулювань, можливість вибору правильної відповіді зі списку множинного вибору. Ці тести мають багато переваг:

- вони не трудомісткі;
- маркування може бути розраховане автоматично;
- результати значною мірою є надійними;
- результати легко порівняти між різними класами чи групами або впродовж років.

Великі групи в академічних інститутах часто тестують для оцінювання знань студентами бібліотеки та її інформаційних ресурсів. Аналогічні тести були також розроблені для шкільних і публічних бібліотек. Ці тести зазвичай доставляються онлайн, але також можуть бути на паперовій основі або навіть усні.

Компетенції інформаційної грамотності «вищого порядку» важче перевірити і, можливо, доведеться переглядати бібліографічні списки студентів, портфоліо та інші письмові роботи, щоб знайти свідцтво здатності користувачів використовувати ресурси знань. Завдання, такі як створення анотованих бібліографій з конкретних тем із поясненням, чому ці посилання актуальні, також можуть бути використані для оцінювання. Про компетентність свідчать і такі оцінки, як ступінь і якість використання інформаційних ресурсів у написаних есе з конкретних питань.

Використання портфоліо (часто електронних або е-портфоліо) студентської роботи, як вона змінюється з плином часу в процесі навчання, було рекомендовано як придатне для оцінювання набуття інформаційних навичок. У цьому випадку може знадобитися співпраця вчителів-предметників для призначення завдань, які підходять для оцінювання. Стандартизація

оцінювання стає набагато складнішою, особливо якщо залучають окремих викладачів і класи.

Градація рубрик, що передбачають створення бальної сітки, що чітко визначає цілі навчання (які можуть бути співставленні зі стандартами інформаційної грамотності) і результати для різних рівнів досягнення, можуть бути використані для оцінювання письмових завдань. Рубрики корисні для студентів, оскільки вони можуть зрозуміти, що від них вимагають, але створення та їх використання вимагає багато часу і досить трудомістке, а також його важко стандартизувати. Як приклад, у національному стандарті ДСТУ ISO 16439:2016 «Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек» подано прості рубрики, які можна використати чи адаптувати для оцінювання компонентів інформаційної грамотності письмових робіт (табл. 2):

Таблиця 2.

**Оцінювання компонентів інформаційної грамотності
письмових робіт**

мета навчання	неадекватний	задовільний	просунутий
розуміє завдання дослідження	не може сформулювати запитання дослідження	запитання дослідження заявлені, але неясно чи коротко сформульовані	запитання дослідження чітко і лаконічно сформульовані
знаходить авторитетну інформацію	джерела з мережі або популярної преси, деякі з них можуть бути недоречними	використовує три релевантні наукові ресурси	використовує п'ять або більше релевантних наукових ресурсів

Продовження таблиці

мета навчання	неадекватний	задовільний	просунутий
синтезує інформацію і використовує її з певною метою	цитує джерела безпосередньо без коментарів чи оцінювання; наявна непотрібна інформація	синтезує деякі ідеї; розглядає ствердні або суперечливі думки для формулювання аргументу	синтезує основні ідеї, визнаючи будь-які, що є упередженими або суперечать одна одній; формує аргумент, базуючись на різних джерелах
правильно цитує джерела	формат цитування несумісний або не відповідає визнаному стилю	відомий формат цитування з невеликою кількістю помилок	послідовний формат цитування; немає помилок
уникає плагіату	не поінформований про плагіат; можуть бути присутніми деякі свідчення вирізання та вставки або копіювання	поінформований про плагіат; немає копіювання	поінформований про плагіат; немає копіювання

Стандартизовані тести не можуть бути адаптовані для конкретних установ чи ситуацій, і тестують в основному базові навички, які можуть адресуватися запитанням із кількома варіантами відповідей.

Учні, котрі успішно навчаються в школах, часто тестують освітні установи на місцевому, регіональному, національному рівнях. Ці стандартизовані тести можуть містити запитання, які безпосередньо не пов'язані з бібліотечними сервісами й програмами, однак можуть вказувати на багато з компетенцій інформаційної грамотності.

Успішність учнів в одній школі або районі можна порівняти з іншими. У школах, де всі або більшість учнів вміють правильно відповідати на запитання, пов'язані з бібліотекою, їхні бали можуть бути використані для позначення впливу навчання інформаційної грамотності в шкільній бібліотеці.

Проблемами тестів є те, що вони часто призначені для полегшення маркування або класифікації, зосереджені на кількісній оцінці навичок, які можуть бути легко виміряні, але також простіші для освоєння. Такі тести зазвичай є меншим показником реального навчання. Досить прості завдання, такі як організація книжок на полиці, вибір відповідної умови пошуку зі списку або вибір правильної цитати легко відзначити, але це не надає багато уявлень про види компетенцій інформаційної грамотності, які є необхідними для ефективного вибору, оцінювання, використання інформації. Отже, вони можуть неадекватно оцінювати навички мислення особи вищого рівня або продемонструвати здатність застосовувати і використовувати інформацію для своїх власних завдань.

Нині не існує єдиної думки щодо того, як мають бути впроваджені результати оцінювання, багато установ розробляють власні навчальні модулі й тести. Результати таких тестів можна порівнювати впродовж декількох років у тій самій установі, але вони не порівнюються з іншими установами, де обставини й інструменти тестування різняться.

Результати тестів могли б показати недоліки в термінології, у рівнях тестування (занадто легко або занадто складно) або

в кількості вивченого матеріалу. Вони можуть вказувати на необхідність удосконалення методів навчання або самих інструментів. Поширення результатів тестів серед бібліотекарів або вчителів сприятиме подальшій співпраці як із колегами, так і з викладачами.

3. Розвиток професійних компетенцій працівників сфери бібліотечно-інформаційного обслуговування

Нові умови роботи бібліотек вимагають принципово інших підходів до системи навчання й підвищення кваліфікації бібліотечних фахівців. Вони повинні виконувати роль навігатора в потоці інформації, провідника інформаційної культури, консультанта в бібліотечно-інформаційній сфері; вміти аналізувати й розподіляти великі обсяги інформації; бути спеціалістами в галузі цифрових технологій, працювати на стику професій; вміти творчо мислити, цілеспрямовано досягати цілей; володіти кількома мовами. У зв'язку з цим виникає потреба у постійному оперативному розширенні й принциповому поновленні професійних знань, умінь, навичок працівників бібліотек.

Відповідно до сучасних тенденцій розвитку бібліотечно-інформаційної професії, вимог ринку праці визначається перелік фахових компетенцій, найважливішими серед яких є вміння:

- здійснювати відбір, аналіз, оцінку, систематизацію, моніторинг, організацію, зберігання, поширення й надання в користування інформації, знань у будь-яких форматах;
- використовувати методи систематизації, пошуку, збереження, класифікації інформації для різних типів контенту й носіїв;
- використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології, програмне забезпечення, мережеві, мобільні технології для вирішення поточних завдань;
- аналізувати закономірності функціонування потоків і масивів документів і електронних даних;
- впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів і послуг, підвищення якості обслуговування користувачів бібліотечно-інформаційних установ;

– використовувати PR, інші прикладні соціо-комунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури;

– застосовувати принципи проектування баз даних, інформаційних систем, соціальних та інших комп'ютерних мереж, електронних бібліотек;

– створювати, наповнювати, забезпечувати функціонування веб-сайтів і веб-спільнот у мережі Інтернет;

– самостійно навчатися, підвищувати рівень інформаційної культури.

У бібліотечній сфері, як і в інших галузях, нині превалює концепція безперервної освіти фахівців. Це сучасна система поглядів на освітню практику, яка проголошує навчальну діяльність особи як невід'ємний природний елемент її способу життя в будь-якому віці. Основна мета такої освіти – розширення й диверсифікація освітніх послуг, що доповнюють базову шкільну, середньо-спеціальну й вищу освіту, розвиток творчого потенціалу особистості з урахуванням її здібностей, самоосвіта. Призначення безперервної освіти – компенсація недоліків, упущень попередньої підготовки, набуття знань у зв'язку з новими вимогами життя, професії.

Критеріями безперервної освіти є поєднання загальної й професійної освіти; різноманітність змісту, засобів і методик, часу і місця навчання; можливість вільного вибору фахівцями дисциплін; рівноправна оцінка й визнання освіти не за способом її отримання, а за фактичним результатом; наявність механізмів стимулювання мотивації особистості до навчання.

На відміну від традиційної системи освіти, коли відбувається підготовка особистості до виконання певних функцій у сформованих соціальних і економічних умовах, система безперервної освіти орієнтована на цілісний розвиток людини як особистості, підвищення можливостей її трудової і соціальної адаптації у мінливому світі. Існує суттєва відмінність і за змістом освіти. Так, традиційна система характеризується певним

перевантаженням інформаційних і фактографічних матеріалів, які досить часто не пов'язані з сучасними реаліями й інформаційними потребами фахівців. У той час як зміст безперервної освіти орієнтований на випередження розвитку суспільства, професійний супровід кар'єри, особистих навичок і якостей, інших сфер соціальної практики; передбачає наступність і багатоваріантність загальної й професійної освіти. Крім знань, умінь, навичок у зміст безперервної освіти входить досвід їх отримання й практичного застосування, шляхи й способи самостійного пошуку інформації.

Різняться також форми й методи освіти. За традиційної системи освіти роль викладача полягає в донесенні пізнавальної інформації, відтворенні зразків минулого досвіду. При цьому домінують описові методи навчання, а практичні використовуються здебільшого для ілюстрації й наочності. У системі ж безперервної освіти викладач виконує функції організатора навчання й покликаний забезпечити індивідуальний підхід до навчання. Тут домінують продуктивні, активно-творчі методи навчання, які дозволяють здійснювати самостійну й творчу діяльність проблемно-практичного характеру.

Ураховуючи сучасні вимоги користувачів до бібліотек, важливим завданням є підготовка фахівця нового типу, який повинен мати високий культурно-технічний рівень, уявлення про професійні особливості й закономірності роботи суміжних підрозділів, здатність приймати рішення в складних ситуаціях, досягати консенсусу, проявляти ініціативу.

Сучасний працівник бібліотечної сфери, як практично в будь-якій сфері діяльності, повинен мати певний рівень економічного мислення, підготовку в галузі маркетингу, інформаційну й комп'ютерну грамотність. Йому необхідна й «соціальна кваліфікація» (дисциплінованість, ініціативність, відповідальність, комунікабельність, відданість і творче ставлення до справи – екстрафункціональні характеристики, тобто ті, що виходять за межі професійних якостей). Отже, зростає роль соціально-психологічних факторів. Водночас для

бібліотечного фахівця як працівника соціальної сфери повинно стати обов'язком формування високої культури спілкування, естетичне виховання, етичні норми поведінки, різноманітна інтелектуальна діяльність.

Особлива роль у розвитку системи безперервної освіти належить керівникові бібліотечної установи. Метою кадрової політики має стати безперервне навчання всіх категорій персоналу, постійна перепідготовка й підвищення кваліфікації. Результатом такої політики стане робота висококваліфікованого, вмотивованого, винахідливого працівника, який здатен мислити нестандартно.

Для залучення до процесу реконструкції й навчання всього персоналу, кожної з його категорій керівник бібліотеки повинен попередньо роз'яснювати цілі й завдання оновлення бібліотечних процесів, технологічних перетворень, а також очікувані від них результати. До менторства (запровадження програм професійного наставництва) варто залучати, крім провідних спеціалістів бібліотек, фахівців ІТ-компаній, бізнес-тренерів, банківських працівників, викладачів профільних вишів тощо. Їм необхідно надавати свободу у вирішенні професійних завдань за умови досягнення кінцевої мети – підготовки персоналу високої кваліфікації.

Безперервну освіту кадрів у бібліотеці можливо розглядати як із позиції керівника, так і з позиції працівника. Зокрема, для керівника важливо оволодіти умінням визначати, розуміти і вирішувати проблеми, що виникають; формувати й організувати персонал управління; відтворювати й інтегрувати персонал; адаптовувати й упроваджувати нововведення. Для бібліотечного персоналу безперервна освіта дозволить підтримувати на відповідному рівні й підвищувати власну кваліфікацію; отримувати професійні знання поза сферою основної діяльності та знання про інші бібліотечно-інформаційні установи й суміжні організації; розвивати здібності з планування й організації бібліотечних процесів.

Планування безперервного навчання включає два етапи: прогноз кількісного і якісного складу штатних працівників на

певний період і складання планів набору, підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації кадрів.

Більшість форм підвищення кваліфікації пов'язані з конкретними змінами в техніці, технології, організації, асортименті бібліотечних продуктів і послуг. Задля підвищення гнучкості постійно діючої системи безперервної освіти у бібліотеках проводять різноманітні заходи, спрямовані на підвищення кваліфікації працівників.

Серед традиційних форм таких заходів – лекції, консультації, семінари, практикуми, тренінги, ефективність яких перевірена часом і полягає в органічному поєднанні теорії й практики з розвитком і вдосконаленням методик і технологій; огляди фахової періодики й нових надходжень документів, ознайомлення співробітників з професійною літературою; участь у конференціях, науково-практичних заходах як у бібліотеці, так і в інших бібліотечно-інформаційних установах.

Формою підвищення кваліфікації є ротация працівників на робочих місцях і в структурних підрозділах бібліотеки. Йдеться також про створення різних проблемних цільових груп тимчасового характеру. У їхнє завдання входять підвищення якості продукції й бібліотечно-інформаційних послуг, дослідження виробничих процесів, підготовка управлінських рішень тощо. Використання отриманих результатів цих досліджень дозволяє не тільки підвищити статистичні показники роботи бібліотеки, але й надає можливість регенерувати й обмінюватися новими ідеями, створювати проекти.

Постійні й тимчасові форми підвищення кваліфікації – це лише елементи загальної системи безперервної освіти. Сьогодні бібліотеки ведуть активний пошук нових форм і методів навчання. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє широко впроваджувати систему безперервної дистанційної освіти. Дистанційне навчання має такі переваги над традиційним: краща продуктивність, персоналізація й адаптація до конкретних завдань, можливість зворотнього зв'язку, групові обговорення, експертні довідники, репозиторії знань, інші додаткові можливості. Існує багато різних форм

дистанційного навчання, зокрема, онлайнві навчальні курси, вебінари, блоги, форуми, корпоративні інформаційні портали, телеконференції, кав'ярні знань тощо.

Якнайкращої реалізації концепції безперервної дистанційної освіти можливо досягти завдяки гнучкому регулюванню темпу навчання й можливості отримання знань без відриву від основної діяльності; доступності всіх дистанційних курсів і практикумів; можливості вільного вибору бібліотечними фахівцями послідовності дисциплін і внесенні будь-яких змін у власну навчальну програму; допомозі особистого куратора в складанні найбільш ефективної і системної програми навчання й індивідуальних консультацій викладачів і експертів; можливості отримувати електронною поштою оцифровані навчальні матеріали, які залишаються у фахівців і після закінчення навчання.

Останнім часом зростає роль спільнот практиків, де відбувається генерація й обмін ідеями, припущеннями, теоріями, що дає можливість учасникам подивитися на ситуацію з іншого боку, проводити дискусії й діалоги до отримання конкретних результатів. Для прискорення процесу навчання спільноти практиків створюються у соціальних мережах.

Знання, отримані в процесі безперервної освіти, дозволяють бібліотечним фахівцям стати гнучкішими й адаптованішими до змін у навколишньому середовищі. Більшість розроблених нині інструментів і технологій спрямовані на поширення й передачу знань, упровадження дистанційного навчання, але головна роль у цьому процесі врешті-решт належить особистості. Саме безперервна освіта сприяє розвитку особистості, підготовленої до універсальної діяльності, яка має сформовані пізнавальні запити й духовні потреби, здатна самостійно планувати й реалізовувати власні ідеї.

Формування комплексу професійних компетенцій є запорукою конкурентоспроможності вітчизняних бібліотек, їхнього входження в світове інформаційне співтовариство.

Приклад анкети з визначення якості надання бібліотечних послуг

Передмова до анкети

Опитування має пояснити учасникам мету проекту. Це можна зробити в такий спосіб:

Ми хочемо з'ясувати, наскільки важлива ця бібліотека та її сервіси для вашого

- навчання і наукових досліджень;
- професії (фаху);
- професійного навчання;
- подальшої освіти;
- особистого життя й благополуччя.

Ваша відповідь допоможе нам моделювати й розвивати якісніші сервіси для вас. Відповіді є добровільними й анонімними. Дякуємо за співпрацю!

1. Запитання про частоту фізичних і віртуальних відвідувань бібліотеки

Як часто в середньому Ви відвідуєте приміщення бібліотеки?

- щоденно;
- кілька разів на тиждень;
- кілька разів на місяць;
- один раз на місяць;
- менше, ніж один раз на місяць;
- це мій перший раз;
- ніколи.

Додаткове питання для тих, хто відповів «ніколи»:

Чому ви не відвідуєте приміщення бібліотеки?

(Поставте кілька позначок, якщо потрібно)

- бібліотека знаходиться далеко;
- немає зручного транспорту;

- час роботи бібліотеки не дуже зручний;
- відсутній матеріал, який мені потрібний;
- не вистачає матеріалу моєю мовою;
- матеріали, які мені потрібні, завжди видані;
- персонал занадто зайнятий, щоб допомогти мені;
- не вистачає місць;
- дуже шумно;
- комп'ютери завжди використовуються, коли я потребую цього;
- я не маю часу;
- я отримую інформацію в інший спосіб;
- інше (будь ласка, поясніть).

Як часто в середньому Ви використовуєте бібліотечні онлайн-сервіси через Інтернет (наприклад, електронні журнали, онлайн-каталоги)?

- щоденно;
- кілька разів на тиждень;
- кілька разів на місяць;
- один раз на місяць;
- менше, ніж один раз на місяць;
- це мій перший раз;
- ніколи.

Додаткове питання для тих, хто відповів «ніколи»:

Чому Ви не використовуєте бібліотечні онлайн-сервіси?
(Поставте кілька позначок, якщо потрібно)

- надто важко для використання;
- я не знаю про ці сервіси;
- я не маю часу;
- я отримую необхідну інформацію в інший спосіб;
- інше (будь ласка, поясніть).

2. Запитання про користування бібліотекою

Що ви зазвичай робите, коли відвідуєте бібліотеку?
(Поставте кілька позначок, якщо потрібно)

- 1) беру або повертаю документи, аудіовізуальні матеріали, інші бібліотечні ресурси;

- 2) читаю книжки, газети, журнали тощо в бібліотеці;
- 3) копіюю / сканую матеріали;
- 4) проводжу дослідження в бібліотеці;
- 5) слухаю аудіо-матеріали, дивлюся відео або фільми;
- 6) використовую бібліотечну комп'ютерну техніку;
- 7) використовую Інтернет зі своїм власним мобільним пристроєм (наприклад, ноутбук, мобільний телефон, планшет);
- 8) працюю з власними документами / матеріалами;
- 9) беру участь у бібліотечних заходах (наприклад, лекціях, кінопоказах, семінарах тощо);
- 10) відвідую навчальні програми;
- 11) зустрічаюся з друзями;
- 12) звертаюся до співробітників за допомогою, інформацією, пропозицією;
- 13) використовую дитячу зону для спілкування й роботи з дітьми;
- 14) жоден з перерахованих вище;
- 15) інше (будь ласка, опишіть).

Що з перерахованого вище Ви робили під час свого останнього відвідування бібліотеки? (Наприклад 1, 4)

Які послуги бібліотеки Ви використовуєте онлайн?
(Поставте кілька позначок, якщо потрібно)

- 1) онлайн-каталоги;
- 2) електронні журнали, бази даних;
- 3) е-книжки;
- 4) сайт бібліотеки;
- 5) онлайн-довідники;
- 6) перевіряю й відновлюю абонемент;
- 7) інше (будь ласка, поясніть)
- 8) жоден із перерахованих вище варіантів.

Якими з перерахованих вище послуг Ви користувалися останнього разу? (Наприклад, 2, 4)

3. Запитання щодо переваг від користування бібліотечними послугами

Які позитивні результати Ви отримали від відвідування бібліотеки та використання її сервісів?

		Так	Ні	Не знаю	Не застосовується
1	Я отримав нові навички, чогось навчився	0	0	0	0
2	У мене з'явилися нові ідеї, інтереси	0	0	0	0
3	Я отримав корисну інформацію, навчання	0	0	0	0
4	Бібліотека підтримала мене в моїх дослідженнях	0	0	0	0
5	Бібліотека допомогла мені краще здати іспити	0	0	0	0
6	Я отримав корисну інформацію щодо пошуку роботи	0	0	0	0
7	Я отримав корисну інформацію щодо здоров'я, добробуту	0	0	0	0
8	Я отримав корисну інформацію про мою спільноту / оточення	0	0	0	0
9	Бібліотека допомогла мені в моїй професії	0	0	0	0

Продовження таблиці

10	Бібліотека допомогла мені зберегти час на пошук інформації	o	o	o	o
11	Я встановив контакти з різними людьми	o	o	o	o
12	Я визначив бібліотеку як приємне, безпечне і / або тихе місце	o	o	o	o
13	Інше (будь ласка, опишіть)	o	o	o	o

Назвіть, будь ласка, з вищеперерахованих декілька пунктів, які є найбільш важливими для Вас. (Наприклад, 3, 9).

4. Запитання, у котрих бібліотека просить учасників уявити сценарій, в якому послуги бібліотеки більше не доступні для них

Якщо ця бібліотека була б закрита, як Ви думаєте, чи змогли б Ви отримати ті самі послуги / інформацію в іншому місці?

- так;
- так, але це займе більше часу і зусиль;
- так, але тільки частково;
- ні;
- не знаю.

Як ви думаєте, чи могли б Ви отримати всі або частину тих самих сервісів / інформації в іншому місці? Де саме? (Поставте кілька позначок, якщо потрібно)

- з іншої бібліотеки;
- через Інтернет;
- у засобах масової інформації (газети, радіо, телебачення);
- шляхом купівлі;

- від викладачів або наукових співробітників;
- від колег, друзів тощо;
- інше (будь ласка, опишіть).

У Вас є розповідь про свій досвід роботи в бібліотеці?

Опишіть, будь ласка.

5. Запитання щодо конкретного бібліотечного сервісу

Чи використовуєте Ви бібліотеку, щоб знайти інформацію про Ваше здоров'я?

- так;
- ні

Якщо так, то які послуги Ви використовуєте?

- бібліотечні колекції про здоров'я для пацієнтів (зокрема листівки, електронні книги, аудіовізуальні матеріали);
- медичні довідкові видання;
- книги, газети, журнали;
- бібліотечну інформацію про здоров'я на її веб-сайті;
- Інтернет з використанням комп'ютерів у бібліотеці.

Наскільки корисною для Вас є інформація з охорони здоров'я у фонді і на сайті бібліотеки?

- корисною (за шкалою 1 2 3 4 5, де 1 – найменший показник);
- зовсім не корисною.

Як знайти медичну інформацію, яку Ви шукаєте, в Інтернеті?

- за допомогою пошукової системи;
- за допомогою певних веб-сайтів, які рекомендує бібліотека;
- попросив би співробітників бібліотеки про допомогу.

Наскільки корисною для Вас була знайдена в Інтернеті інформація про здоров'я?

- корисною (за шкалою 1 2 3 4 5, де 1 – найменший показник);
- зовсім не корисною.

Чи вважаєте Ви, що послуги бібліотеки позитивно вплинули на внесок у Ваше здоров'я і / або благополуччя?

- так;
- ні;
- не знаю.

6. Запитання щодо персональних даних

Яка Ваша вікова група?

- молодше 18;
- 18 – 24;
- 25 – 39;
- 40 – 59;
- 60 чи старше.

Ваша стать?

- чоловік;
- жінка.

7. Додаткові особисті запитання для відвідувачів публічних бібліотек

Яка Ваша етнічна група?

Якою мовою Ви розмовляєте вдома?

Який Ваш найвищий рівень закінченої освіти?

Ким Ви працюєте?

8. Додаткові запитання для відвідувачів академічних бібліотек

Який Ваш статус?

- студент;
- аспірант;
- професорсько-викладацький склад;
- інший.

Який предмет найкраще виражає Ваші основні дослідження / теми досліджень?

Список використаних джерел

Нормативні документи

ДСТУ ISO 16439:2016. Інформація та документація. Методи та процедури оцінювання впливу бібліотек. ISO 16439:2014, IDT. Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries. Чинний від 2016–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 82 с.

ДСТУ ISO 2789:2016. Інформація та документація. Міжнародна бібліотечна статистика. ISO 2789:2013, IDT. Information and documentation – International library statistics. Чинний від 2016–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 70 с.

ДСТУ ISO 11620:2016. Інформація та документація. Показники функціонування бібліотек. ISO 11620:2014, IDT. Information and documentation – Library performance indicators. Чинний від 2016–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 100 с.

ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги. ISO 2001:2015, IDT. Quality management systems – Requirements. Чинний від 2016–07–01. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 22 с.

ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ISO 9000:2005, IDT. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. Чинний від 2008–01–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.

Закон України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» // Відомості Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/32/95-вр>. – Назва з екрана.

ISO 5127:2001. Vocabulary Information and documentation [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/ru/standard/33636.html>. – Назва з екрана.

Друковані та електронні видання

Баранцева К. К., Свешніков С. М. Методичні поради з проведення вебінарів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://2014.moodlemoot.in.ua/course/view.php?id=52>. – Назва з екрана.

Богданова И. Ф., Богданова Н. Ф. Онлайн-сервисы современных библиотек [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://openbooks.itmo.ru/ru/file/4085/4085.pdf>. – Назва з екрана.

Брежнева В. В., Минкина В. А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В. В. Брежнева, В. А. Минкина; СПбГУКИ. – СПб.: Профессия, 2004. – 304 с. – (Серия «Библиотека»).

Василенко О. М. Бібліотечна статистика в Україні: (1992–2005 рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.08 / Ольга Миколаївна Василенко ; НАН України; Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2007. – 20 с.

Василенко О. М. Бібліотечно-інформаційна діяльність як об'єкт статистичного дослідження // Наукові праці Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського. – Київ, 2014. – Вип. 40. – С. 61–86.

Василенко О. М. Вопросы социальной эффективности библиотечно-информационной деятельности: проблемы формирования сбалансированной системы показателей библиотечной статистики // Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции. – Київ, 2012. – Вып. 10. – С. 116–129.

Василенко О. М. Імплементация міжнародних стандартів у діяльність бібліотек України: основні напрями та завдання // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – Вип. 48. – С. 13–31.

Венідиктова А. В. Міжнародні стандарти якості бібліотечно-інформаційного обслуговування // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – Вип. 48. – С. 100–112.

Венідиктова А. В. Методики визначення якості та ефективності функціонування бібліотек у контексті нормативних документів ISO та ARL // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Київ, 2019. – Вип. 56. – С. 53–70.

Венідиктова А. В. Роль маркетингових досліджень для розвитку інновацій наукових бібліотек. Бібліотека. Наука. Комунікація. 100-річчя Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6–8 лист. 2018 р.) // НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2018. – С. 23–28.

Виртуальная книжная выставка в библиотеке : методические рекомендации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib-ig.com/index.php/kollegam/metodicheskie-rekomendatsii/361-virtualnaya-knizhnaya-vystavka-v-biblioteke>. – Назва з екрана.

Владичінська А. Секретний сервіс: коли ціна неважлива [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://open.knbs.ua/sekretnij-servis-koli-cina-nevazhliva/>. – Назва з екрана.

Грищенко Т. Б. Бібліотечні стандарти: окремі проблеми сприйняття [Електронний ресурс] / Т. Б. Грищенко, О. М. Нікітенко // Модель бібліотеки XXI століття : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 15 черв. – 15 лип. 2018 р. / Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, наук. б-ка. – Електрон. текст. дані. – Харків, 2018. – Режим доступу : <http://conf.nlu.edu.ua/libmodel/schedConf/presentations>. – Назва з екрана.

Дем'янюк Л. Впровадження міжнародного стандарту з бібліотечної статистики: термінологічний аспект // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – Київ, 2017. – Вип. 48. – С. 68–78.

Еббот К. Визначення якості роботи у сфері бібліотечних та інформаційних послуг. – Б. м., 1994. – 72 с.

Индивидуальное обучение: концепция непрерывного образования. Центр дистанционного образования «Элитариум»

[Електронний ресурс] : [веб-сайт]. – Режим доступу: http://www.setlab.net/?view=elitarium_LLL. – Нава з екрана.

Коржик Н. Професійні компетенції бібліотекаря ХХІ століття // Вісник книжкової палати. – 2017. – № 6. – С. 12–15.

Кравчук Н. П. Нові форми і методи інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів у бібліотеці університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/29634/3/38-203-207.pdf>. – Назва з екрана.

Полл Р., Бокхорст П. Измерение качества работы / Р. Полл, П. Бокхорст. – Москва: Логос, 2001. – 152 с.

Разработка и внедрение виртуальных сервисов : методическое пособие / Национальная библиотека Беларуси. – Минск : Национальная библиотека Беларуси, 2010. – 64 с.

Ревякина Н. С. Традиционные и инновационные виды библиотечного сервиса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/traditsionnye-i-innovatsionnye-vidy-bibliotecnogo-servisa>. – Назва з екрана.

Семененко Л., Одноволиківка О. Бібліотеки, бібліотекарі, користувачі: подолаємо стереотипи разом! // «Модель бібліотеки ХХІ століття» : Міжнародна науково-практична і-net конференція НТБ НТУ «ХП» (15 червня 2018 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <file:///E:/14718-35359-1-PB.pdf>. – Назва з екрана.

Солоїденко Г. І. Сучасні критерії та показники оцінювання якості роботи бібліотеки / Г. І. Солоїденко // Сучасні проблеми діяльності бібліотеки в умовах інформаційного суспільства: матеріали четвертої Міжнар. наук.-практич. конф. (Львів, 29 вересня 2011 р.) – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2011. – С. 155–160.

Степанов В. К. Новое видение библиотеки как социального института в обществе знаний // Науч. и техн. б-ки. – 2019. – № 1. – С. 7–15.

Тисецкая Г. А. Электронные услуги пользователям республиканской научно-технической библиотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://rlst.org.by/coordinates/nasha%20pressa/1924.html>. – Назва з екрана.

Ткаченко Т. П. Вимірювання ефективності та результативності бібліотечної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/105.pdf>. – Назва з екрана.

Ткаченко Т. П. Засади формування системи якості бібліотеки / Т. П. Ткаченко // Вісн. Хар. Держ. акад. культури. – Харків, 2012. – Вип. 37. – С. 120–128.

Яковенко О. Г. Вплив бібліотек і бібліотечних сервісів на суспільство: аспекти стандартизації // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2018. – № 4. – С. 29–35.

Яковенко О. Г. Координація впровадження національних стандартів у галузі бібліотечно-інформаційної діяльності // Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек: матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 3–5 жовт. 2017 р.). – Київ, 2017. – С. 445–448.

Яковенко О. Г. Сучасні стандарти безперервної освіти в бібліотечно-інформаційній сфері // Сучасна бібліотечно-інформаційна безперервна освіта: орієнтири співтворення : збірник матеріалів ІХ Міжнар. науково-практичної конф. (26 лют. – 1 бер. 2019) / Укр. бібл. асоц. ; редкол. : В. С. Пашкова, О. В. Воскобойнікова-Гузєва, В. В. Загуменна, І. О. Шевченко, Я. Є. Сошинська. – Електрон. вид. – Київ : УБА, 2019. – С. 7–12.

Відомості про авторів та перекладачів

Арсенко Т. І. – завідувачка відділу міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Бедзик Н. В. – завідувачка відділу нормативно-технічної документації Державної науково-технічної бібліотеки України.

Василенко О. М. – кандидат історичних наук, директор Інституту бібліотекознавства Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Варганова Л. Р. – провідний бібліограф відділу нормативно-технічної документації Державної науково-технічної бібліотеки України.

Вендиктова А. В. – молодший науковий співробітник відділу теорії та методології бібліотечної справи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Верлока В. Е. – кандидат філософських наук, старший науковий співробітник відділу міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Горшкова Т. О. – провідний бібліотекар відділу міжнародних проектів Одеської національної наукової бібліотеки.

Дем'янюк Л. М. – кандидат історичних наук, старший науковий співробітник відділу міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Диба Н. М. – завідувачка відділу міжнародних проектів Одеської національної наукової бібліотеки.

Зубченко Н. І. – бібліотекар I категорії наукової бібліотеки Національного університету «Одеська юридична академія».

Кузьмін Е. Е. – бібліограф наукової бібліотеки Національного університету «Одеська юридична академія».

Микитюк Т. В. – завідувачка відділу документів іноземними мовами і центру «Вікно в Америку» Чернівецької обласної універсальної наукової бібліотеки.

Нікітенко О. М. – кандидат технічних наук, доцент кафедри Метрології та технічної експертизи, бібліотекар наукової бібліотеки Харківського національного університету радіоелектроніки.

Перепелиця І. Г. – директор Центральної державної науково-технічної бібліотеки гірничо-металургійного комплексу України (м. Дніпро).

Сахаров В. Д. – провідний бібліотекар Центральної державної науково-технічної бібліотеки гірничо-металургійного комплексу України (м. Дніпро).

Філімончук Л. О. – завідувачка сектору відділу міжнародної інформації та зарубіжних зв'язків Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Яковенко О. Г. – кандидат історичних наук, старший науковий співробітник відділу теорії та методології бібліотечної справи Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

Науково-методичне видання

**Бібліотечні послуги:
облік, статистика, ефективність**

Науково-методичний посібник

Редактор
Г. Малигон

Технічний редактор
О. Яковенко

Комп'ютерне верстання
О. Литвин

Підп. до друку. Формат 60x84/16.
Ум. друк. арк. 7,73. Обл.-вид. арк. 5,65.
Наклад 200 пр. Зам. №42

Видавець і виготовлювач
Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського
03039, Київ, Голосіївський просп., 3

Свідоцтво про державну реєстрацію
КВ № 16085-4557Р від 16.12.2009 р.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного
реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 1390 від 11.06.2003 р.