

РОЗУМНІ ІНВЕСТИЦІЇ. Соціально-економічна цінність бібліотек

Ця публікація видана у рамках програми «Бібліоміст» й основана на інформації про роботу українських бібліотек, які беруть участь у програмі, у 2010-2013 рр.

«Бібліоміст» – це партнерська робота Ради міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX), Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), Міністерства культури України та Української бібліотечної асоціації, на підтримку якої Фондація Білла та Мелінди Гейтс надала грант на суму 25 мільйонів доларів США. Партнер програми – корпорація Microsoft – безкоштовно передала публічним бібліотекам України програмне забезпечення на суму близько 9 мільйонів доларів США. «Бібліоміст» покликаний поліпшити доступ українців до інформації та навчити їх користуватися новітніми технологіями, перетворивши бібліотеки на сучасні громадські центри.

За програмою «Бібліоміст» 1963 публічні бібліотеки України було обладнано комп'ютерами з доступом до інтернету. Фахівці бібліотек, які долучилися до програми, пройшли навчання у галузі новітніх технологій та сучасних інформаційних послуг на базі тренінгових центрів, що функціонують у кожній області, і передають навички населенню. Усі бібліотеки, охоплені програмою, надають населенню сучасні інформаційні послуги.





ЗМІСТ

Сучасні бібліотеки: двигун соціально-економічного розвитку	2
Де вмикається комп'ютер?	4
Тримати зв'язок з важливими людьми	9
За секунди – до адресата	13
Поліглоти в бібліотеках	16
Більше не треба стояти в черзі до податкової	18
Психологічна підтримка	20
Юридична приймальня	23
Здоровий дух – у здоровому тілі	26
Для бізнесменів та фермерів	29
Скорочуємо безробіття	32
Дітлахи прилаштовані	34
Уроки інформатики	36
До універу через інтернет	38
Бібліотечні ляльки-мотанки, байкінг та куточки радіолюбителів	40
Майданчик для творчих людей	43
Жодної штовханини біля залізничної каси	47
Купівля і продаж товарів онлайн	50
Чого варта бібліотека? Навіщо знати цінність бібліотечних послуг	52
Індекс повернення інвестицій (ROI): що це за показник та як він розраховується?	55
Вкладене повертається: приклади бібліотек м. Харкова та м. Бару	57
Інструкція з розрахунку індексу повернення інвестицій для бібліотечних послуг	67
Висновки. Подивіться на бібліотеки по-іншому	80

Сучасні бібліотеки: двигун соціально- економічного розвитку

Вільний доступ до актуальної інформації є необхідною передумовою функціонування сучасного суспільства. Однак близько 67% українців не мають можливості регулярно користуватися інтернетом. Більшість із них — це мешканці невеликих населених пунктів, яким бракує необхідних навичок та техніки. Протягом 2009-2014 рр. програма «Бібліоміст» працювала над подоланням інформаційної нерівності, модернізуючи публічні бібліотеки. Тепер осучаснені бібліотеки надають безкоштовний онлайн-доступ та можливості навчання, а також розширюють спектр послуг і коло відвідувачів, що сприяє соціально-економічному розвитку регіонів.

Скористатись новими бібліотечними послугами можна у бібліотеках будь-якої області України. На сьогоднішній день тільки завдяки програмі «Бібліоміст» в Україні функціонує близько 2000 модернізованих бібліотек. Крім того, центральні та регіональні органи влади, міжнародні та національні громадські організації і благодійні фонди також розвивають бібліотечні заклади.

Протягом листопада 2010 р. — травня 2014 р. комп'ютерами в бібліотеках скористались 9,9 млн. осіб. Кожен другий користувач отримав кваліфіковану консультацію бібліотекаря з пошуку потрібної інформації. Бібліотекарі навчили 53% користувачів працювати з комп'ютером та інтернетом.

Бібліотеки сприяють розвитку спільнот та змінюють життя громадян у співпраці з партнерами — неурядовими організаціями, ініціативними громадськими групами, представниками місцевої влади, соціальними службами, закладами освіти та охорони здоров'я тощо. Тепер відвідувачі бібліотек мають багато можливостей, наприклад:

- пройти курс комп'ютерної грамотності і здобути або покращити навички роботи з необхідними програмами та інтернетом;
- телефонувати рідним і друзям по «Скайпу» в інші міста та за кордон;
- ділитися фото, музикою, відео з друзями у соціальних мережах;
- отримати правову консультацію, зокрема з питань пенсій,

соціального захисту, трудової міграції тощо;

- знайти лікаря й організувати візит до необхідного медичного закладу;
- вигідно продати врожай, а купити потрібне у господарстві дешевше, скориставшись електронними аграрними біржами;
- знайти оголошення про вакансії, навчитися грамотно складати резюме, подавати свою кандидатуру і проходити співбесіду;
- замовити квитки на літак, потяг, автобус, а також концерт у будь-якому куточку світу;
- влаштувати собі цікавий відпочинок та екскурсії;
- пограти в ігри з дітьми та влаштувати малюка на програму дитячого розвитку;
- здійснювати покупки через інтернет;
- проводити різноманітні заходи (зустрічі, збори клубів за інтересами або громадського об'єднання) у комфортному приміщенні бібліотеки;
- виконувати домашні завдання і творчі проекти, користуватися електронними підручниками;

– навчитися танцювати, займатися йогою, знімати фільми, чи опанувати будь-яке інше заняття з групою однодумців;

– вивчити іноземну мову або перекласти текст за допомогою онлайн-словників і перекладачів, поспілкуватись з носіями мови у дискусійних клубах;

– прочитати новини свого регіону, країни, світу і висловити власну думку;

– ознайомитися з інформацією органів влади, прокоментувати владні ініціативи і таким чином взяти участь у прийнятті важливих рішень.

Але крім того, що публічні бібліотеки надають населенню широкий спектр послуг для задоволення інформаційних потреб, вони справляють економічний вплив на бюджети користувачів, місцевих громад та країни в цілому.

Наприклад, у районній бібліотеці міста Бар Вінницької області більше трьох років працює центр проектного менеджменту, де бібліотекарі навчають представників місцевої влади використовувати комп'ютери та інтернет, шукати спонсорів, писати заявки та подаватися на національні та міжнародні конкурси. Учасники тренінгів здобувають додаткові кошти для розвитку своїх населених пунктів. Усього з кінця 2010 року завдяки навчанню у бібліотеці, яке пройшли 650 держслужбовців, громада Бару отримала на 26 проектів 550 000 грн. грантових коштів, а також більше 1 млн. грн. співфінансування у вигляді негрошового внеску — матеріалів, робіт та коштів. Чималі гроші. Що

ці кошти означали для місцевих мешканців та співробітників органів влади? У міській раді з'явилися 11 комп'ютерів, у сільській місцевості відремонтували 5 систем опалення, на 6 об'єктах встановили енергозберігаючі вікна, оновили будинок культури, облаштували спортивний майданчик та 2 спортивних зали, а малеча тепер бавиться у культурно-дозвілєвому центрі тощо. Серед інших здобутків, бібліотеки запровадили е-урядування, тож зв'язки між громадою та владою ще більше зміцніли.

Навіть сільські бібліотеки не пасуть задніх. Вони активно долучаються до вирішення проблеми з працевлаштуванням користувачів. По всій Україні 1381 бібліотека, у тому числі 612 сільських, консультують та надають ресурси з пошуку роботи – написання резюме, подання кандидатури, інтерв'ю з працедавцем. Завдяки їм у період з березня по жовтень 2013 р. роботу знайшли понад чотири тисячі користувачів

Зусиллями бібліотек нове життя почалося також для багатьох приватних підприємців по всій країні. Лише протягом 2013 року три з половиною тисячі людей отримали консультації, як почати власний бізнес та вести справи. Якби не бібліотеки, їм довелося би витратити 192 900 грн. на спеціалізовану юридичну допомогу. Фермери також дізнаються, як досягти підприємницького успіху: у 2013 р. більше двох тисяч агровиробників дізналися про особливості управління приватними фірмами, заощадивши на навчанні 115 855 грн.

Бібліотеки – невід'ємна частина громад. У ході національного опитування, проведеного у 2014 році Київським міжнародним інститутом соціології (KMIC), 82% респондентів зазначили, що закриття місцевої бібліотеки негативно вплинуло би безпосередньо на них, 60% відповіли, що закриття є небажаним для їхніх родин, та 57% сказали, що постраждала би вся місцева громада.

Протягом квітня 2014 р. програма «Бібліоміст» провела розрахунки ефективності діяльності бібліотек та оцінила їхній вплив на громади по всій країні. У дослідженні були використані дані з щомісячних звітів бібліотек. Результати були проаналізовані та представлені у формі інфографіки, яку вміщено у даній публікації. Усі обчислення зроблено в гривні, яка позначена в інфографіці міжнародним символом української валюти – «₴». Варто зазначити, що розрахунки показують лише мінімальний рівень впливу безкоштовних нових послуг бібліотек на життя громад та індивідуальних користувачів. Це зумовлено тим, що аналіз був зроблений лише для найпопулярніших видів послуг, якими люди користуються масово. Крім того, інформацію надавали тільки бібліотеки-учасниці «Бібліомосту» за списком індикаторів. Тож беручи до уваги той факт, що у програмі бере участь лише кожна десята бібліотека України, можна стверджувати, що реальна вигода для громад є навіть більшою, ніж проілюстрована на інфографіці.

Де вмикається комп'ютер?

Багато українців, особливо люди похилого віку, відчувають розгубленість, коли стикаються з сучасною технікою, якою жваво користуються діти та онуки. На щастя, сучасні бібліотекарі вміють навчати — початківців та просунутих користувачів, молодь та пенсіонерів, бізнесменів та представників місцевої влади. Вони підкажуть все: чому комп'ютерна миша не їсть сала — і як підключити роутер, як побачити в веб-камеру онуків, що святкують день народження в Португалії, — і як подати документи для перерахунку пенсії. А якщо одразу не вийде, підтримають та заспокоять: важко в навчанні — легко в бою.


Протягом жовтня 2010 р. — грудня 2013 р. 33 201 слухачів курсів з ІТ похилого віку випустилися з так званих «Університетів третього віку», зекономили при цьому 17 403 060 грн. на платних курсах комп'ютерної грамотності та перетворилися на справжніх профі. Утім це не єдина категорія студентів з ІТ в бібліотеках. Багато хто звертається для підвищення кваліфікації: 23 399 людей, у тому числі 5 081 у селах, пройшли тренінги з нових технологій для підвищення кваліфікації у зв'язку з новими вимогами на роботі, заощадивши 12 309 220 грн.

Методика обрахунку була наступною: мінімальну ринкову вартість курсів з комп'ютерної грамотності (аналогічних за змістом і тривалістю) помножували на кількість осіб, які завершили курси в бібліотеці, у випадку жителів сільської місцевості урахувавши додатково середню вартість проїзду за весь курс до населеного пункту, де проводиться навчання.

Заощаджені гроші,
за 3 роки


 **102 544 300 €**



 Кількість учасників
тренінгів з комп'ютерної
грамотності

194 291

44 990  З них, у селі

 Кількість бібліотек, які
навчають використовувати
інформаційні технології



1548

 З них, у селі

677

Заощаджені гроші,
за 3 роки

 **17 403 060 ₴**



33 201

Кількість відвідувачів
„Університету III віку”
або комп’ютерних
курсів для пенсіонерів

6 688

З них, у селі

Кількість бібліотек, що навчають людей похилого
віку використовувати комп’ютер та інтернет



898

379

З них, у селі




«Кожного тижня з вівторка по п'ятницю ми відвідували годинні курси комп'ютерної грамотності в бібліотеці. Зараз тренінги закінчилися, але я бажаю продовжити навчання, якщо бібліотека запропонує нові».

ІРИНА СУДЕЙКО, учасниця курсів комп'ютерної грамотності для медичних працівників у Костянтинівській ЦМПБ ім. М. Горького (Донецька область)

Заощаджені гроші, за 3 роки

 **12 309 220 €**




 Кількість бібліотек, де люди проходять підвищення кваліфікації у сфері інформаційних технологій



957

404  З них, у селі



 Кількість осіб, які проходили тренінг з комп'ютерної грамотності, для підвищення кваліфікації у зв'язку з новими вимогами на роботі

23 399

5 081  З них, у селі



Тримати зв'язок з важливими людьми

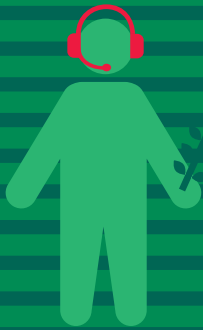
Із жовтня 2010 до грудня 2013 року, використовуючи «Скайп» на комп'ютерах в 1 768 бібліотеках, українці зекономили 38 970 168 грн. своїх домашніх бюджетів на дзвінках.

В Україні вартість дзвінків за кордон на стаціонарні телефони досить висока, що робить цю послугу малодоступною, особливо для тих людей, які проживають у невеликих населених пунктах. Багато родин, роз'єднаних через різні обставини, також не мали можливості підтримувати контакт в онлайні через високу вартість інтернет-з'єднання або відсутність доступу до мережі (бо не мають комп'ютерів удома) і брак навичок. Завдяки тому, що безкоштовне спілкування «Скайпом» стало доступним

у комп'ютеризованих бібліотеках, користувачі зекономили на тривалих дзвінках за кордон майже 32 431 402 грн. та 6 538 766 грн. — на дзвінках всередині країни. Вони спілкуються з рідними, друзями, діловими партнерами з більше ніж 100 країн по всьому світу на всіх континентах. Найбільшою популярністю користуються дзвінки до таких країн як Росія, США, Італія, Німеччина, Польща та Ізраїль.

Для визначення обсягу коштів, збережених громадами завдяки користуванню «Скайпом» в бібліотеках, середній тариф найпопулярніших операторів телефонного зв'язку («Укртелеком», «Київстар» та «МТС») помножували на середню тривалість дзвінка.





☎ 2 808 514 ₺

США

📍 Кількість країн

106 🌐

🗨 Кількість дзвінків



253 928



«Я вперше прийшла до бібліотеки, щоби скористатися інтернетом. Добре, що працівники допомагають навіть абсолютним початківцям, бо самій було би складно опанувати програму „Скайп“. У бібліотеці я змогла безкоштовно поспілкуватися з братом-моряком, який на той час знаходився в одному з портів Республіки Бангладеш. Було так тепло на душі! Я дуже рада і горда, що наша бібліотека — сучасний центр, який дозволяє усім бажаючим спілкуватися з близькими та друзями, стираючи кордони та відстані».

ЮЛІЯ ЦЕКОВА, медичний працівник,
читачка бібліотеки-філії № 4 ЦС публічних бібліотек
для дорослих м. Дніпропетровська

☎ 81 415 ₺

АРГЕНТИНА



☰ 268 706 €

НІМЕЧЧИНА

☰ 8 018 604 €

РОСІЯ

☰ 1 855 507 €

ПОЛЬЩА

☰ 3 655 814 €

ІТАЛІЯ

☰ 1 939 836 €

БЛИЗЬКИЙ СХІД

☰ 100 556 €

КИТАЙ

☰ 42 768 €

ОАЕ

☰ 201 852 €

ПАР

☰ 330 277 €

АВСТРАЛІЯ і
НОВА ЗЕЛАНДІЯ

☐ Кількість бібліотек,
де люди говорять по „Скайпу”



1768

☐ Заощаджені гроші, за 3 роки

☰ 38 970 168 €





За секунди — до адресата

Зараз електронна поштова скринька необхідна не лише для листування з друзями і по роботі, але й для реєстрації у соцмережах чи здійснення покупок в онлайні, наприклад, не кажучи вже про інтернет-банкінг. Для держслужбовців це один з ключових інструментів е-урядування. Тож без електронки зараз — як без рук. Протягом періоду своєї роботи сучасні бібліотеки по всій Україні навчили користуватися електронною поштою 117 964 відвідувачів, з них 20 152 — у сільській місцевості.

На уроках з ІТ усі вони зекономили 2 661 560 грн. Серед них були зокрема представники органів місцевої влади і комунальних служб: 17 323 людей, з них 3 209 у селах, які заощадили на навчанні 394 595 грн.

Для розрахунку мінімальну ринкову вартість тренінгу з інформаційних технологій помножували на кількість осіб, які скористалися такою послугою в бібліотеці, додавши для жителів сільської місцевості також середню вартість проїзду до населеного пункту, де можна відвідати таке заняття.

Кількість бібліотек, які навчають користуватися електронною поштою



1798

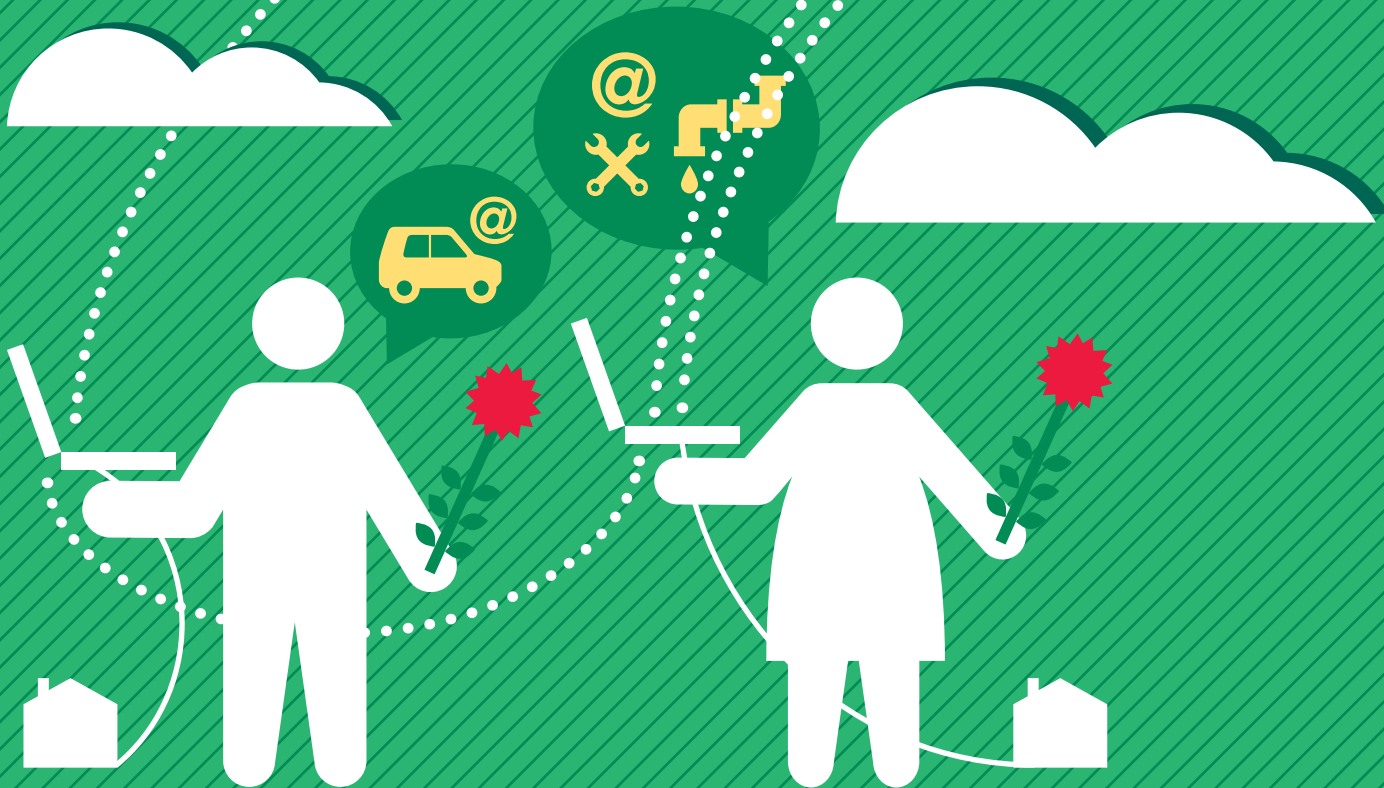
Заощаджені гроші, за 3 роки



2 661 560 ₴

779

3 них, у селі



Кількість осіб, яким допомогли створити / навчили користуватися електронною поштою

3 них, у селі

117 964

20 152



Заощаджені гроші,
за 3 роки

 **394 595 €**

Кількість бібліотек, які навчають представників влади та державних організацій використовувати електронну пошту



1036

509

3 них, у селі



«Це просто здорово, що ера комп'ютеризації сталася на нашому з вами віку. У мене з'явилась електронна поштова скринька, і я зможу не тільки відшукати своїх родичів за кордоном, а й поспілкуватися з ними за допомогою „Скайпу“. Для людей нашого віку це багато значить».

ОЛЬГА СКИНТЕЄ,
80 років, слухачка курсів для пенсіонерів, Харківська обласна універсальна бібліотека, проект «Відкрий для себе інтернет»



3 них, у селі

Кількість співробітників підвідомчих організацій (органів місцевої влади, комунальних служб), яким допомогли створити / навчили користуватися електронною поштою

17 323 **3 209**

Поліглоти в бібліотеках

Зараз існує величезний вибір різноманітних дистанційних та аудиторних курсів іноземних мов — від класичних до менш розповсюджених. Зазвичай вони недешеві, та й обрати з моря пропозицій, не помилившись із якістю, справа не з легких. Тож якщо у школі ви вивчали німецьку, а плануєте подорож до спекотної Іспанії — вам до сучасної бібліотеки. Ви опинитеся в хорошій компанії, адже на місяць онлайн-курси мов в бібліотеках проходять в середньому з 150 відвідувачів, у яких в гаманцях залишаються 282 994 871 грн. Вивчати можна навіть китайську, корейську, латвійську, угорську — тож буде чим здивувати друзів, до яких поїдете в гості за кордон.

Для визначення обсягу зекономлених коштів використовували усереднену вартість однієї години дистанційного курсу та матеріалів для самостійного вивчення мови (за допомогою пошти, без комп'ютера), яку помножували на кількість відвідувачів, що вивчали мову через інтернет в бібліотеці, та кількість відвіданих занять.

Джерела інформації для порівняння вартості аудиторних та дистанційних курсів з іноземних мов:

<http://goo.gl/KN3MHP>

<http://goo.gl/mDSw2B>



Ринкова вартість дистанційного курсу (типу ЄШКО)

276 721 125 €

АНГЛІЙСЬКА



815 438 €

ФРАНЦУЗЬКА



114 716 €

ІТАЛІЙСЬКА



38 906 €

ІСПАНСЬКА



3 613 €

КИТАЙСЬКА



282 994 871 €

Людей на місяць

3150

”

«Мені дуже подобаються веселі англійські пісеньки-зарядки, які ми вивчили на веселих уроках. Я навіть удома вранці роблю вправи, наспівуючи їх. І мамі це до вподоби».

ІРИНКА КОЗАКОВА, першокласниця, учениця «Мовного кафе» у Центральній бібліотеці ім. І. С. Тургенева ЦБС Комінтернівського району м. Харків



Більше не треба стояти в черзі до податкової

Навіщо збирати важкі папки з паперовими документами, якщо у бібліотеках є програмне забезпечення для податкової онлайн-звітності! А якщо підприємець не розбереться в якихось технічних моментах — бібліотекар надасть кваліфіковану пораду. Протягом 2013 року такою можливістю скористалися у 428 бібліотеках 2874 читачів, а у сільській місцевості — 720. Розмір заощаджень склав 52 760 грн.

В аналізі враховували середню тривалість очікування в черзі для подання звітів у приміщенні податкової інспекції. Оскільки цей час підприємці можуть присвятити безпосередньо веденню та розширенню власного бізнесу, відштовхуючись від мінімального розміру оплати праці, вираховували вартість очікування у черзі. Для селян до отриманої суми додавали середню вартість проїзду.

Кількість бібліотек, які допомагають користувачам оформити податкову звітність через інтернет

3 них, у селі

Заощаджені гроші, за рік



428 178

52 760 €



Кількість звернень стосовно подання електронної податкової звітності



2874



720

3 них, у селі



«Відтепер всі підприємці, фізичні та юридичні особи, можуть прозвітувати про свої доходи з дому, якщо мають інтернет, або ж з бібліотеки, де створені всі необхідні умови для подання податкових звітів онлайн в найбільш зручний для них спосіб».

ЛЕОНІД ЖОВТИЛО, заступник голови районної ради, співорганізатор проекту «Податкова звітність без кордонів» Маловисківської центральної районної бібліотеки та Кіровоградської державної податкової інспекції

Психологічна підтримка

Справлятися з величезним інформаційним потоком сьогодні все важче. Щоденні соціально-економічні питання також накопичуються, як снігова куля. Багато людей звертаються до бібліотек, щоб отримати рекомендації практикуючих психологів. Бібліотекарі або самі мають подібну додаткову кваліфікацію, або залучають до занять з відвідувачами фахівців-психологів з партнерських організацій. За останній рік відповіді на наболілі питання в бібліотеках отримали 8 855 людей (з них 1 428 сільських мешканців), а економія сімейного бюджету для них склала 552 720 грн.

Для розрахунку використали мінімальну ринкову вартість консультації психолога. Для жителів сільської місцевості додавали середню вартість проїзду в обидва кінці до населеного пункту, де проводяться подібні консультації. Далі множили на кількість осіб, які скористалися послугою.



«Тут я отримала грошову допомогу на лікування дитини-інваліда, з якою сьогодні все гаразд. Тут я знайшла друзів, однодумців, отримала консультації від юриста, психолога, священика, повірила в себе та у краще майбутнє своїх дітей. Я пишаюся нашою сучасною бібліотекою, її успіхами та перемогами, тим, що вона завжди працює на користь громади».

ОКСАНА РОГОЖИНСЬКА, член клубу «Ти не одна»
Городенківської центральної районної бібліотеки ім. Л. Мартовича
(Івано-Франківська область)



Заощаджені гроші,
за рік

552 720 €

Кількість бібліотек, де люди
отримують консультації психологів



452 147

3 них, у селі

Кількість осіб, які отримали
консультацію психолога

8 855

3 них, у селі

1 428







Юридична приймальня

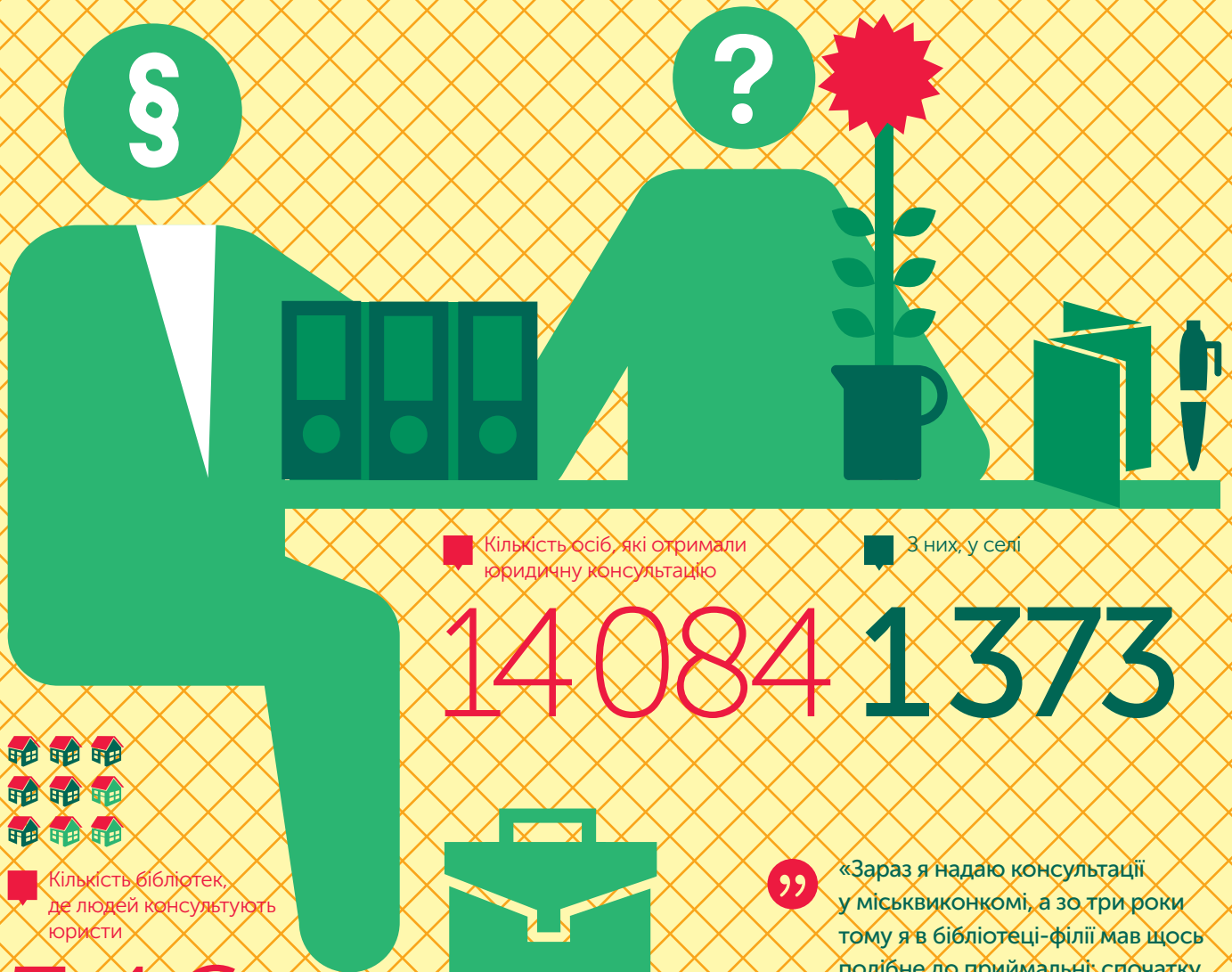
Відстоювання власних прав — потреба сьогодення, а консультації юристів недешево задоволення. В пригоді стають бібліотеки. Лише протягом останнього року 963 книгарні стали місцем, де 14 134 користувачів отримали в дистанційному режимі юридичні поради, заощадивши 907 095 грн. Інакше їм необхідно було б оплатити послуги адвоката та принаймні годину роботи в інтернет-центрі. І навіть якщо взяти варіант, коли послуги юриста надаються безкоштовно, їм довелося би заплатити 200 395 грн., щоб дізнатися, як вирішити свої питання.

В обчисленнях для дистанційних юридичних консультацій використовували суму середньої вартості візиту до інтернет-кафе та платної консультації юриста, для жителів сільської місцевості додавали середню вартість проїзду, а далі помножували на кількість людей, які скористалися такою послугою. Для варіанту особистих консультацій адвокатів в приміщенні бібліотеки використовували мінімальну ринкову вартість усних порад юриста.

Для розрахунків мінімальної вартості години робочого часу використовувалися дані <http://goo.gl/zsLQca>

■ Заощаджені гроші,
за рік

🏠 724 795 €



546
167



Кількість бібліотек, де люди отримують юридичні консультації дистанційно

963
428

З них, у селі

Із того часу відповів майже на тисячу запитів від місцевих мешканців. Бібліотека в цьому плані незамінна, тут можна особисто проводити зустрічі, розширювати клієнтську базу, безкоштовно шукати оновлення законодавства. На запити відповідаю хоч о четвертій ранку, якщо звертаються терміново».

ВІКТОР ЯНКОВСЬКИЙ,
користувач бібліотеки-філії
№8 Світловодської ЦМБС
Кіровоградської області, адвокат,
юридичний представник
Всеукраїнської спілки чорнобильців
та афганців

Заряджені гроші,
за рік

907 095 €



Кількість осіб, які отримали юридичну консультацію дистанційно

14 134
3 937

З них, у селі

Здоровий дух — у здоровому тілі

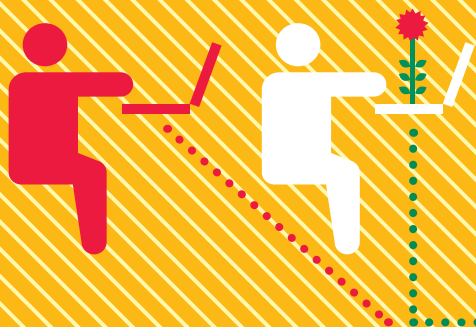
Сучасна медицина перейшла на механізми надання послуг та інформування клієнтів в режимі реального часу. Зараз не дивиною є пошук клінік в інтернеті, ба навіть запис на прийом в онлайні. А як важливо почитати на форумах відгуки пацієнтів, щоб не помилитися з вибором медичного закладу!

Протягом 2013 року таких користувачів у бібліотеках було 18 960 (4 677 — в селах, де доступ до медичних послуг в онлайні взагалі дуже обмежений), тож їм не довелося витратити 218 515 грн. на онлайн-зв'язок, а значить вивільнилися додаткові кошти, необхідні зокрема для лікування.



«Саме завдяки консультації бібліотекарів та бібліотечному інтернету змінилося моє життя. Я почуваюся зараз значно краще — операцію зробили дуже вдало».

НІНА КОРЖЕНКО, 75 років, знайшла досвідченого хірурга для складної урологічної операції через інтернет-центр бібліотеки-філії №19 Кіровоградської міської централізованої бібліотечної системи



Кількість звернень про запис на прийом до лікаря онлайн або пошук медичного закладу і ознайомлення з умовами прийому (години, лікарі, що мати з собою), щоб дізнатися відгуки про медичні послуги на тематичних форумах, блогах, сайтах

18 960
4 677

3 них, у селі



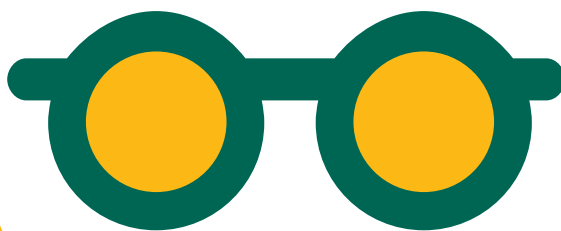
Кількість бібліотек, де користувачі звертаються через інтернет по медичні послуги

968
436

3 них, у селі

Заощаджені гроші, за рік

218 515 €



зручність



бібліотеки співпрацюють з медичними закладами



Для бізнесменів та фермерів

У бібліотеках започатковують успішні приватні підприємства та підвищують ефективність сільгоспвиробництва. За рік, що минув, 3 552 користувача пройшли тренінги з заснування власного бізнесу, з них 1 020 — підприємці з сільської місцевості. Економія коштів склала 192 900 грн. Щойно кожен з них відкриє власну справу, держбюджет отримає принаймні 16 964 778 грн. у вигляді податків. Про тонкощі ведення бізнесу в агропромисловому секторі дізналися 2 087 українців (767 сільських мешканців), що зекономили на відповідних юридичних консультаціях 115 855 грн. Відкривши власний бізнес, вони приносять державі 9 967 762 грн. внесків до бюджету на рік.

Щоб визначити обсяг вигоди від такого виду послуг для представників громади, мінімальну ринкову вартість консультації юриста (для жителів сільської місцевості — з урахуванням середньої вартості проїзду до та з місця надання відповідних юридичних порад) множили на кількість осіб, які скористалися послугою. Для аналізу надходжень до державного бюджету від засновників нових підприємств виходили з припущення, що кожен, хто отримав консультацію про започаткування і ведення бізнесу, працюватиме принаймні рік і сплатить відповідну суму податку. Взяли мінімальну суму в розмірі єдиного соціального внеску (за 2013 р.) для фізичних осіб-підприємців та помножили на кількість осіб, які скористалися послугою в бібліотеці.



«Нещодавно я став безробітним. Звернувшись до районного центру зайнятості, я дізнався про співпрацю з місцевою бібліотекою та вирішив записатися на тренінг „Як розпочати власну справу“. Після проходження тренінгу я став приватним підприємцем та відтепер займаюся ландшафтним дизайном, надаючи послуги у сфері рослинництва».

ОЛЕКСАНДР СУГАК, користувач Кам'янець-Подільської центральної районної бібліотеки Хмельницької області

Кількість бібліотек, де людей консультують, як заснувати та керувати приватним бізнесом



588

296 ³ з них, у селі

Заощаджені гроші, за рік

192 900 ₴

Теоретично (якщо такі відкрили власну справу) у вигляді податків

16 964 778 ₴



Кількість осіб, яким був наданий тренінг/консультація з приводу початку і ведення бізнесу

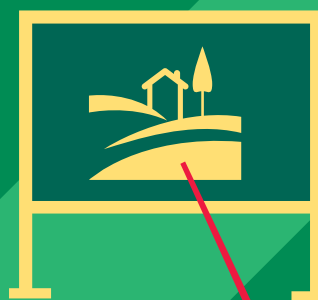
3 552 1020 ³ з них, у селі

Кількість бібліотек, які консультують,
як відкрити сільгоспфірму



454

241  3 них, у селі



Заощаджені гроші,
за рік

 **115 855 €**



Теоретично (якщо таки відкрили
власну справу) у вигляді податків

 **9 967 762 €**

Кількість осіб, які отримали
консультацію щодо відкриття
бізнесу в с/г

2087767  3 них, у селі

Скорочуємо безробіття

Із першого січня 2013 року 1 381 бібліотека (612 сільських) допомогли скласти та подати резюме 17 490 користувачам, що шукають роботу (4 590 з них у селі). Їм не довелося витратити 943 350 грн. на послуги зі складання та оформлення резюме, які надають агентства з працевлаштування. Працівники 944 бібліотек були раді дізнатися, що 4 394 їхніх користувачі працевлаштувалися, в тому числі 1 368 — у селах. У вигляді податків з заробітної плати до державної скарбниці може надійти 9 071 852 грн.

У розрахунках щодо складання резюме було взято мінімальну ринкову вартість тренінгу з працевлаштування, присвяченого розробці і розміщенню резюме, а для жителів сільської місцевості додано середню вартість проїзду в обидва кінці. Цю величину помножено на кількість осіб, які скористалися послугою. Щоб оцінити вигоди, отримані громадами в результаті працевлаштування місцевих мешканців, мінімальну вартість послуг агентств з пошуку роботи

(для сільських мешканців — з додаванням середньої вартості проїзду) помножували на кількість користувачів послугою. Завдяки працевлаштуванню громадян, держава за рік може отримати 15% від нарахунків заробітної платні. Для розрахунків брали мінімальний розмір зарплати за 2013 рік.

У якості джерела інформації про вартість послуг зі складання резюме та профорієнтації використано:

<http://goo.gl/ENaQ9I>



«Мені розповіли, що бібліотека разом з центром зайнятості проводить заходи для безробітних. Я вирішив відвідати вебінар „Світ професій”. І вже сьогодні я працюю токарем на приватному підприємстві».

РУСЛАН ПОПІЛЬ, токарь, отримав роботу завдяки консультаціям з працевлаштування у Кам'янець-Подільській центральній районній бібліотеці Хмельницької області (тренінги „Як організувати власну справу“)



За рік у державну скарбницю може надійти у вигляді податків

9 071 852 €

Заощаджені гроші, за рік

943 350 €



бібліотеки сприяють працевлаштуванню громадян



Кількість бібліотек, які надають допомогу з пошуком вакансій, складанням та розміщенням резюме

1381
612

3 них, у селі

Кількість запитів про допомогу в складанні резюме, його розміщенні на сайтах, пошуку вакансій

17490
4590

3 них, у селі

Кількість людей, які знайшли роботу

4394
1368

3 них, у селі

Дітлахи прилаштовані

Багато сучасних бібліотек надають послуги для малечі — це й літні табори, і ігри для розвитку, і створення відеожурналів та мультфільмів, і навіть дитячі кімнати з ігровими майданчиками «Бібліоняня», де батьки можуть залишити дітлахів під наглядом турботливих бібліотекарів, поки сплачують за залізничні квитки чи комунальні послуги в онлайні, наприклад. Крім того, бібліотеки по всій Україні масово допомагають родинам з реєстрацією дітей до дошкільних закладів. Тепер батькам не треба платити інтернет-клубам, а в сільській місцевості — ще й витратитися на проїзд до міста, щоб подати заявку до дитсадка через інтернет, а також стояти в чергах на запис.

Протягом 2013 р. дітей до дитячого садочка в онлайні зареєстрували 850 користувачів, що завітали до 147 бібліотек, які надають такі послуги, і зекономили в цілому 10 345 грн. Причому в селах безкоштовний регулярний інтернет-доступ мешканці мають лише у модернізованих бібліотеках.

Для обчислення було взято середню вартість візиту до інтернет-кафе (для жителів сільської місцевості — з урахуванням середньої вартості проїзду туди і назад), помножену на кількість людей, які оформили онлайн-заявку до дитячого дошкільного закладу.



Заощаджені гроші, за рік

Кількість бібліотек, в яких батьки зареєстрували дитину до дитячого садка

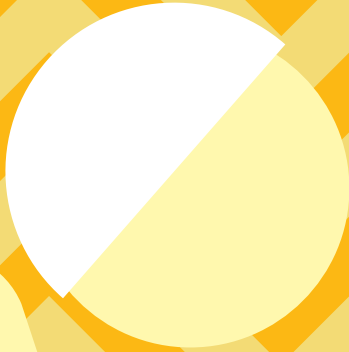
10 345 €



147



35 3 з них, у селі



Кількість осіб, які зареєстрували дитину до дитячого садка

850

123

3 з них, у селі



«Я спочатку звернулася до дитячого закладу, але там відповіли, що реєструють лише через інтернет, тому й вирушила до бібліотеки. Процедура реєстрації не дуже складна, та й бібліотекарі завжди допоможуть».

МАРІЯ ДАВИДЮК, мешканка с. Зірне Березнівського району, Рівненська область (зареєструвала онуку до садочка «Барвінок» у місцевій публічно-шкільній бібліотеці-філії)

Уроки інформатики

У школах комп'ютером можна користуватися протягом уроків інформатики, а інтернетом — взагалі лише в ході вивчення відповідних тем. Здебільшого такі можливості наявні в містах. Проте рятівником для майбутніх спеціалістів з комп'ютерних систем і мереж є сучасні бібліотеки, що надають безкоштовний доступ до мережі протягом цілого робочого дня в населених пунктах усіх рівнів. Не виняток і ситуація, коли шкільні уроки інформатики проводяться в бібліотеках. Усього за період існування інтернетизованих

бібліотек в Україні 45 669 учнів відвідали 5 199 занять у 497 закладах. Близько половини з них навчаються в сільській місцевості — 19 922 школярів, для яких було проведено 2 620 уроків у 283 книгозбірнях.

В цілому школярі зекономили на навчанні з інформатики 415 920 грн., а в сільській місцевості — 209 600 грн. Щоб розрахувати обсяг заощаджених коштів, ми помножили кількість уроків з ІТ, що були проведені в бібліотеках, на середню вартість заняття з інформатики.



«Ми хотіли показати школярам, що комп'ютер — це не тільки іграшка, але і відмінний інструмент для навчання. В бібліотеці є техніка і все необхідне програмне забезпечення. Єдине, що нам потрібно зробити — розповісти про заняття. Більшість моїх учнів мають комп'ютери. Вони можуть робити практичні завдання і вдосконалювати навички також і у себе вдома».

ІЛЛЯ АВАСИЛОАЄ, учитель з основ ІТ, колишній голова місцевої РДА, організатор школи інформатики вихідного дня, Герцаївська ЦРБ, Чернівецька область

Гроші, заощаджені на навчанні з основ інформаційних технологій

415 920 ₴

209 600 ₴

3 них, у селі

Кількість учнів, які відвідали заняття з інформатики в бібліотеках

45 669

19 922

3 них, у селі



партнерство бібліотек зі школами

Кількість уроків з ІТ

5 199

2 620

3 них, у селі

Кількість бібліотек, де проводяться уроки інформатики



497

3 них, у селі

283

До універсу через інтернет

Бібліотеки завжди в тенденції і знають, які послуги найбільш затребувані в громадах. Тож коли запрацювала система онлайн-реєстрації на ЗНО, вони одразу взялися консультувати школярів, які користуються в них інтернет-доступом, як працювати з ресурсами всесвітньої мережі, щоб пройти пробне тестування, зареєструватися для складання основного іспиту та обрати вищий навчальний заклад, куди подавати документи.

За останні 2 роки, з 1 січня 2012 р., кількість випускників, які скористалися в бібліотеках веб-сайтом центру ЗНО для реєстрації, перегляду результатів тестів та друку сертифікатів, склала 40 192, з них 8 599 — у сільській місцевості. В цілому для їхніх родин це означало економію 530 905 грн. для сімейних бюджетів, адже їм не довелося сплачувати за доступ в інтернет-клубах, а процедура реєстрації та обрання університету мрії — це не хвилинна справа. До того ж, бібліотекарі допомагали їм зорієнтуватися в інформаційному потоці про наявний вибір професій та навчальних закладів.

У розрахунках використовувалася середня вартість послуг інтернет-кафе (для жителів сільської місцевості — з урахуванням середньої вартості проїзду туди і назад), помножена на кількість майбутніх абітурієнтів, які зареєструвалися для складання тестів в інтернет-центрах бібліотек.



«Бібліотекарі вже все знають і підказують, щоб ми не нарobili помилок. Мені порадила заздалегідь пройти пробне тестування саме бібліотекар — попередила, що за два тижні заздалегідь треба отримати запрошення. В бібліотеці все зручніше, є Wi-Fi, є в кого запитати. Коли складу іспити, планую подавати документи в Рівному та Чернівцях, хочу навчатися на учителя фізики.

Обрати спеціальність, до речі, також допомогли в бібліотеці — підказали, на яких сайтах шукати, як зорієнтуватися, що найкраще підходить саме тобі».

ВІКТОРІЯ УЛИНЕЦЬ,
одинадцятикласниця, вчиться у Довгошіївському навчально-виховному комплексі, постійно відвідує Довгошіївську публічно-шкільну бібліотеку Млинівського району (Рівненська область)

Заощаджені гроші,
за 2 роки

530 905 €

Кількість бібліотек, в яких випускники
користуються сайтом ЗНО

3 них, у селі



1406 635



Кількість осіб, які скористалися
веб-сайтом ЗНО для реєстрації,
перегляду результатів тестів,
пробних тестів, друку сертифікатів

40192 8599

3 них, у селі

Бібліотечні ляльки-мотанки, байкінг та куточки радіолюбителів

До бібліотеки приходять не лише попрацювати та повчитися, але й відпочити. Бібліотекарі допоможуть знайти в онлайні схему вишивки та креслення для моделі літака, інтернет-магазин, де продаються фарби та матеріали для арту, які не купиш деінде, та пояснення, що таке «квілінг». Протягом останнього року 1 841 бібліотека (в селі — 807) працювала з запитами користувачів щодо їхніх хобі. Користувачі заощадили величезні гроші: 5 437 852 грн., з них в селах — 1 453 920 грн. А хіба можна поррахувати, яку втіху вони отримали, займаючись улюбленою справою?

Для обрахунку обсягу заощаджених коштів, в разі, коли користувачам надавався великий обсяг інформації щодо хобі, брали середню вартість майстер-класів з різних хобі і вартість книг, присвячених захопленням користувачів, помножену на кількість відвідувачів, які скористалися такою допомогою. Якщо бібліотекарі надавали меншу за обсягом довідку, наприклад, знаходили схему або малюнок вишивки — для обчислення заощаджень враховували середню вартість журналу або відвідання інтернет-кафе.



«У мене вдома дуже низька швидкість інтернету та купа застарілих книг і журналів про радіо. У бібліотеці я отримую доступ до останніх новин радіотехніки та маю змогу читати сучасні радіодовідники онлайн. Іноді у нас проходять цілі „конференції“ з колегами не тільки з сусідніх областей, але навіть країн. Я був в ефірі з радіоаматорами Росії, Молдови та Казахстану».

ДМИТРО НЕМЦЕВ,
радіолюбитель та волонтер бібліотеки-філії №1 Ровеньківської ЦБС Луганської області

■ Заощаджені гроші,
за рік

5 437 852 ₴

■ Гроші, заощаджені у селі,
за рік

1 453 920 ₴

■ Кількість бібліотек, які надають
користувачам інформацію щодо хобі



1841

807 ■ 3 них, у селі



■ Загальна кількість звернень
за великим обсягом інформації з хобі

75 952
19 433

■ 3 них, у селі



■ Загальна кількість звернень
за малим обсягом інформації з хобі

164 025
48 227

■ 3 них, у селі





Майданчик для творчих людей

Бібліотеки традиційно приваблюють літераторів, поетів, митців, а в еру нових технологій почали використовувати можливості інтернету, щоб талановиті відвідувачі могли показати свої роботи світові. Протягом 2013 року в бібліотеках пройшли 8 316 виставок творів користувачів (2 712 у селах), а митці завдяки цьому зможуть використати на втілення своїх нових ідей 614 640 грн. Кількість виставок на

сайтах, сторінках в соцмережах, блогах склала 4 340 (з них 1 060 — у селах), тож безліч користувачів змогли заявити про себе широкій аудиторії.

Для обчислення використовували мінімальну вартість оренди площі для проведення виставки у арт-центрах, галереях, виставкових залах, а для сіл — у будинках культури.

■ Кількість бібліотек, в приміщенні яких проводяться виставки робіт користувачів



1536

638

■ 3 них, у селі

■ Заощаджені гроші, за рік

614 640 ₴



■ Кількість виставок робіт користувачів, що проведені у приміщенні бібліотеки

8316

2712

■ 3 них, у селі

Кількість бібліотек, які допомогли користувачам провести виставки в інтернеті



799
257

3 них, у селі

Кількість виставок в інтернеті



4340
1060

3 них, у селі



«Для мене, прикутої до ліжка з 13 років, завдяки бібліотеці світ не обмежується рідною домівкою. Працівник бібліотеки, Ірина Олександрівна Приймак, яка обслуговує мене на дому, запропонувала мені скористатися можливістю відсканувати свої роботи та надіслати їх на всеукраїнські та міжнародні конкурси. З того часу я постійно надсилаю свої роботи в київську газету "Сільські Вісті", що дає мені змогу отримувати хоч невеликий гонорар. Для мене інтернет — це прекрасна можливість показати свої доробки світові».

ВАЛЕНТИНА ПРОТОПОП, майстриня, людина з особливими потребами, мешканка смт. Іваничі Волинської області



Жодної штовханини біля залізничної каси

Будь-яка подорож починається сьогодні з онлайн-резервування готелів та квитків на транспорт — тобто дуже часто в сучасній бібліотеці. Тут користувачі сідають за комп'ютер і за лічені хвилини оформлюють омріяну подорож та підбирають оптимальний маршрут. У 2013 році таких мандрівників було 14 959 (3 294 в селах), у них залишилися додаткові 49 410 грн. На подорож «Укрзалізницею» документи оформили 6 908 користувачів, заощадивши 22 575 грн. Усього було замовлено 6 908 квитків, при цьому Мінтранс отримав 124 344 грн. сервісного збору, а банки — 37 994 грн. у вигляді комісії.

Як бачимо, завдяки цій послугі вигоди отримують користувачі (вартість роботи в мережі в інтернет-клубі помножували на кількість людей, які бронювали квитки, врахувавши вартість проїзду для сільських мешканців), держава, яка через Міністерство транспорту і зв'язку утримує сервісний збір з кожного проданого квитка (для визначення вигоди кількість придбаних квитків помножували на величину сервісного збору), а також банки (кількість покупок залізничних квитків в онлайні помножували на мінімальну банківську комісію).

■ Заощаджені гроші,
за рік

 **49 410 ₪**



■ Кількість бібліотек, де
люди купують квитки
через інтернет

1097
427

■ 3 них, у селі



■ Кількість звернень та покупок/
бронювання квитків онлайн

■ 3 них, у селі

14 959

3 294





«Це неабияка розкіш та задоволення. Наскільки просто та зручно! Лише два натиски мишкою — от і весь клопіт. Для людей, а особливо пенсіонерів, які не можуть виїхати в місто, це щось надзвичайне».

ВАЛЕНТИНА УС, літня користувачка інтернету в Новотроїцькій бібліотеці Волноваської ЦБС (Донецька область), за допомогою бібліотекарів знайшла на сайті санаторій у Траскавці, забронювала місця та замовила залізничні квитки

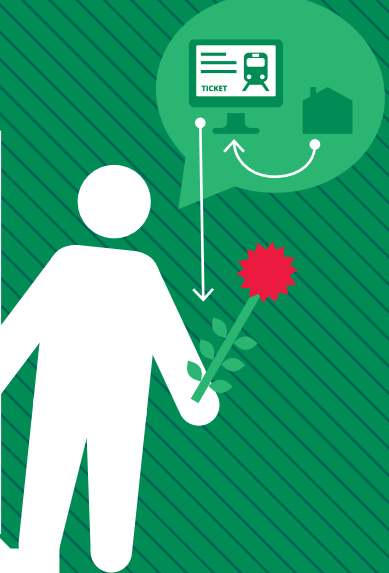
Кількість бібліотек, де користувачі купують залізничні квитки



944

348

3 них, у селі



Кількість квитків (для Укрзалізниці)



3 них, у селі

6908 1505

Заощаджені гроші, за рік

22 575 €

Міністерство транспорту і зв'язку України отримало:

124 344 €

ПриватБанк отримав (за умови вартості квитка 100 грн.):

37 994 €

Купівля і продаж товарів онлайн

Усі користувачі бібліотек вже знають, що в інтернеті асортимент товарів набагато ширший, ніж в крамницях, особливо якщо людина живе за містом. Тут важливо не розгубитися серед численних пропозицій, обрати варіант, який підходить саме вам, та оперативно оформити замовлення через онлайн-магазин чи інтернет-біржу. Протягом 2013 року бібліотеки отримали 43 457 звернень, з них у селі — 11 974. Такі послуги були доступні у 1 522 бібліотеках. Це складає значний відсоток від загального обсягу електронної торгівлі за рік в Україні, що в 2012 році дорівнював 1,59 млрд. доларів (за результатами досліджень фінансових компаній

Morgan Stanley Research, Fintime за підтримки Forbes.ua, Gemius Україна, InMind, ІНАУ тощо; джерело — <http://goo.gl/DgrJih>). У березні 2014 року серед користувачів сучасних бібліотек було проведено дослідження щодо здійснення ними покупок в інтернеті. З'ясувалося, що протягом попереднього місяця один користувач зробив у бібліотеках онлайн-покупки на середню суму 859 грн. Таким чином, у 2013 р. лише на місяць загальний обсяг електронної торгівлі в бібліотеках досяг майже 37 329 563 грн., або 4 670 281 доларів США, що складає 0,3% від всеукраїнського електронного товарообороту.

У тому числі, жителі сільської місцевості здійснили покупок на середню суму 10 285 666 грн.

Майже третина покупок, здійснених через інтернет у бібліотеках, припадає на сільські книгозбірні. Для громади це можливість придбати рідкісні або високоякісні товари за нижчою ціною. Водночас ці користувачі є додатковими клієнтами для інтернет-продавців і служб кур'єрської доставки.



«Родині потрібна була мультиварка, а в селі в крамницях приладдя невеликий вибір. До бібліотеки ходжу часто, спитав бібліотекарів, і вони передивлялися сайти інтернет-магазинів, підказували мені. Асортимент в онлайні величезний, і підшукали модель прекрасної якості, надійну, ще й зекономили сімейний бюджет. Тепер хочемо підібрати ще собі мікрохвильовку. Удома комп'ютера нема, то буду знов звертатися до бібліотеки».

ВІКТОР ГАРКАВИЙ, директор будинку культури села Некрасове Глухівського району Сумської області, користувач КЗ «Некрасівська сільська бібліотека» Семенівської сільської ради



Кількість бібліотек, де люди продають та купують товари та послуги в інтернеті

1522
666

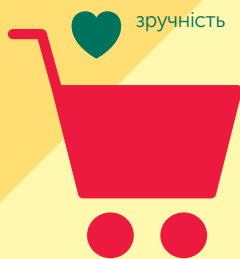
3 них, у селі



Кількість звернень по допомогу щодо купівлі товарів/послуг в інтернет-магазинах

43457
11974

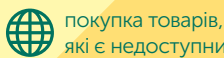
3 них, у селі



зручність



економія часу



покупка товарів, які є недоступними у селі

Чого варта бібліотека? Навіщо знати цінність бібліотечних послуг

Для бібліотекарів цифри, які показують користь від різних видів послуг, — це інструмент для адвокації і захисту інтересів своїх громад при спілкуванні з органами влади, потенційними партнерами та спонсорами. У свою чергу, посадовцям ці цифри дають можливість приймати добре обґрунтовані управлінські стратегічні рішення щодо того, які послуги варто розвивати. У часи, коли бюджети обмежені, підтримка ключових послуг — тих, які дозволяють поліпшити добробут родин, сприяти розвитку малого і середнього бізнесу, надавати ресурси для особистого і професійного вдосконалення людям різного віку та різних статків — це пріоритет для кожної громади, яка прагне достатку та успіху.

Використовуйте ці цифри. Наприклад, якщо бібліотека економить для своїх користувачів значні кошти на реєстрації до дитячого садочка через інтернет, вона може сміливо звертатися до неурядових організацій,

які працюють з дітьми, та пропонувати їм спільні проекти. Якщо до бібліотеки звертаються багато батьків, чому не влаштувати для них ігрові майданчики, не запросити психологів та лікарів з соціальної служби, аби дітлахи повчилися на програмах раннього розвитку або погралися в літніх бібліотечних таборах, поки батьки обиратимуть дошкільний заклад та заповнюватимуть форми реєстрації? А чиновникам, які опікуються такою бібліотекою, що виконує важливу соціальну функцію, варто звернути на неї додаткову увагу — встановити необхідне програмне забезпечення, оплатити інтернет-підключення, облаштувати приміщення, щоб у ньому було ще комфортніше і дорослим, і малечі.

Якщо у бібліотеці днями й вечорами пропадають школярі, які поспішають вчасно зареєструватися на незалежне оцінювання і переживають, чи правильно внесли всі свої дані через інтернет, покажіть представникам відділу освіти,

скільки грошей ви заощаджуєте місцевим родинам. Ви також неоціненний ресурс для вчителів шкіл, бо знімаєте з них велике навантаження — допомагаєте консультувати абітурієнтів, проводите з ними профорієнтацію. Тож без вашої бібліотеки громада не зможе функціонувати. Заклади освіти перетворяться на ваших вірних друзів. І не забудьте, що в громаді можуть знайтися партнери, які, побачивши ці дані, захочуть допомогти: наприклад, підручниками з методології освіти чи періодикою на педагогічну тематику.

Користуйтеся кожною нагодою, щоб розповісти про те, скільки користувачів приходять до вас протягом місяця чи року на «Скайп»-спілкування з родинами, друзями, колегами по всьому світу. По-перше, це для вас можливість здобути нових партнерів. Скільком біженцям ви допомагаєте спілкуватися з родичами, адаптуєте до місцевих умов? Це величезна допомога

міграційній службі, місцевим соціальним працівникам. А чи знають вони, що бібліотека пропускає через свої пункти безкоштовного доступу до інтернету сотні людей? Чи впроваджуєте ви з ними якісь спільні проекти? Покажіть їм статистику. Також майте ці цифри наготові при спілкуванні з журналістами, представниками влади. Так про вас дізнаються ще більше читачів, а посадовці допоможуть оновити технічну базу, бо увага до бібліотеки в громаді – додаткові «дивіденди» для очільника міста чи села.

Курси комп'ютерної грамотності в бібліотеках – доступна альтернатива спеціалізованим тренінгам та навчанню на профільних спеціальностях в університетах та академіях, особливо для людей похилого віку, інвалідів, тобто тих, хто не може собі це дозволити, хто потребує особливої уваги та програм навчання. У міській раді здивуються, коли побачать цифри: скільки пенсіонерів тепер вміють шукати закони в інтернеті, замість того щоб стояти в чергах до приймалень чиновників, чекати на консультації від співробітників. А отже ваш заклад заслуговує на підтримку і є конкурентоздатним – чому б не податися на конкурс для здобуття додаткових коштів? Адже посадовці радо нададуть листи підтримки і

навіть співфінансування. А фахівців пенсійного фонду можна запросити проводити в книгозбірні консультації з питань розрахунків соціальних виплат та обрахування стажу тощо – це розвантажить приймальні при органах влади.

У сільських бібліотеках школярі вивчають програмування та інформатику, а аналога цим послугам нема, адже багато хто комп'ютера вдома не має, а в школі за урок хіба все встигнеш? А чи знають в відділі освіти, скільки дітей опановують у вас інформаційні технології? Тут знову в пригоді стане показник повернення інвестицій. Адже бібліотека вкладає в цю послугу свої ресурси – кадри, матеріально-технічну базу. Якщо не вона – школи та комп'ютерні курси самі не впораються. Тож органи влади мають вас підтримати – відремонтувати приміщення, закупити спеціалізовану літературу, оплатити інтернет та підключити інші бібліотеки системи до мережі, щоб школярі не вишикувалися в черги на комп'ютери.

Для безлічі користувачів бібліотеки стають незамінними помічниками, коли справа доходить до такої необхідної сьогодні речі, як електронна пошта. Без неї нікуди – але далеко не всі вміють нею користуватися, а багато хто цікавиться тонкощами – до електронки ж під'язані ще безліч

сервісів та програм. У бібліотеці вам не тільки зареєструють скриньку, але й пояснять, як зберігати файли та завантажувати фотографії тощо. Статистика про користування цією послугою просто вражаюча, адже вона дуже затребувана. Можна навіть надрукувати інформаційні листівки для місцевих чиновників – цифри для них стануть сигналом про те, що модернізацією інших бібліотек в районі чи місті теж варто і вигідно займатися.

Показники повернення інвестицій для надання інформації про хобі – корисний інструмент для керівництва бібліотеки. Подивіться, скільки людей приходять саме для того, щоб пограти в шахи в інтернеті чи роздрукувати схему вишивки. Тож вам варто просувати ці можливості для проведення дозвілля. Зробіть та розповсюдьте яскраві флаєри з фотографіями занять гуртків та майстер-класів, надішліть прес-релізи до редакцій місцевих газет та телеканалів. До вас неодмінно захочуть приїхати на зйомки – адже не тільки виконуєте важливу соціальну функцію, але й маєте яскраву картинку. Так само, курси іноземних мов у бібліотечному інтернет-центрі завжди приваблюють масу бажаючих різного віку – студентів, туристів, бізнесменів. Варто просувати саме ці послуги, щоб охопити нові категорії відвідувачів. Виставки місцевих митців теж завжди

привертають увагу журналістів — тим більше, якщо для організації використовуються сучасні технології. Використання цифр у комунікаціях про бібліотеку — ефективна стратегія залучення нових відвідувачів і збільшення попиту на ваші традиційні та нові послуги.

Консультації психологів у бібліотеках дозволяють зекономити масу грошей та часу на поїздки. Чи всі місцеві мешканці знають, що ви надаєте таку послугу? Чи ви співпрацюєте з неурядовими організаціями, які надають підтримку вразливим чи соціально незахищеним категоріям населення?

Проаналізуйте індикатори та простежте, як вони змінюються в часі — можливо, варто залучити до консультування більше спеціалістів, змінити графік роботи, охопити більше користувачів? Адже зараз така підтримка актуальна для багатьох. А для бібліотеки це означатиме нові партнерства та участь у нових спільних ініціативах.

Юридичні приймальні існують у багатьох бібліотеках, але не всі вміють аналізувати віддачу від таких послуг. Скільки коштів можна зекономити, прийшовши до бібліотеки і отримавши поради фахівця з юридичних питань? Широко інформуйте користувачів про ці можливості. Запросіть

представників місцевої влади на такі консультації, розповідайте про цю статистику, включайте її в звіти — нехай вони побачать, що ці ініціативи корисно підтримувати. Якщо бібліотека затребувана, а влада їй надає фінансування та обладнання, це плюс до авторитету керівництва району, міста, області.

Продемонструйте, скільки коштів у вигляді податків сплачують до місцевих бюджетів підприємці, які заснували власний бізнес після тренінгу зі складання бізнес-плану в бібліотеці — і прихильність влади та професійних об'єднань підприємців вам забезпечена. А коли розповісте, що допомагаєте скорочувати безробіття, консультуєте з питань працевлаштування — спонсори та партнери з числа органів влади самі звернуть на вас увагу.

На селі можливість записатися на прийом до лікаря через інтернет є надзвичайною перевагою для мешканців, а для бібліотеки цифри про це — додатковий аргумент при вирішенні на свою користь таких болісних питань, як оптимізація через нібито зменшення відвідуваності. Відстежуйте, як росте затребуваність бібліотеки завдяки тому, що люди користуються медичними та адміністративними послугами.

Повернення інвестицій від послуг електронного

урядування — оформлення податкової звітності чи квитків на транспорт, подання на візи, торгівлі товарами в інтернеті — це завжди вражаючі цифри, бо електронними сервісами починають користуватися все ширше. Коли відстоюватимете свої позиції у спілкуванні з органами влади чи матимете обґрунтувати свою проектну заявку на обласному конкурсі, наведіть ці цифри. Партнери обов'язково почують вас, а державні органи будуть зацікавлені в тому, щоб встановити на бібліотечні комп'ютери необхідне програмне забезпечення та провести за потреби поглиблені тренінги для бібліотекарів. А ще з вами неодмінно захочуть співпрацювати туристичні агенції та підприємці — адже ви маєте що запропонувати.

Головне, пам'ятайте, що розрахунки індикаторів ефективності вашої роботи та окремих послуг — це не зайва морока, а насамперед ваша скринька з інструментами для відстоювання інтересів користувачів та залучення нових партнерів. Цифри — це ваш ключ запалювання, а за потреби і домкрат, а іноді — справжня подушка безпеки. Тож будете готові до будь-яких поворотів та крутих віражів сучасного стрімкого життя!

Індекс повернення інвестицій (ROI): що це за показник та як він розраховується?

Індекс повернення інвестицій (ROI): що це за показник та як він розраховується?

Показник «індекс повернення інвестицій» (англ. Return On Investment, ROI) розраховується для вимірювання прибутковості приватного бізнесу, а також для визначення ефективності функціонування різних типів організацій та закладів соціальної сфери. Розрахунки соціально-економічної ефективності для таких закладів, як публічні бібліотеки, музеї, школи, вищі навчальні заклади, парки наразі проводяться значно рідше. Однак, для залучення фінансування та інвестицій від державних та приватних спонсорів бібліотеки, що на сьогоднішній день функціонують в жорстких умовах ринкової конкуренції, запозичення бізнес-підходів до вимірювання соціального та економічного

ефектів інноваційних форм діяльності є нагальним та виправданим кроком. Індекс повернення інвестицій може стати потужним інструментом, що доводить актуальність та значущість бібліотек і показує вигоду від сучасних бібліотечних послуг для громад.

Публічні бібліотеки роблять значний внесок у розвиток освіти, економіки, туризму, пенсійного забезпечення, створення та управління власною справою. Через специфічність та комплексність послуг, що надаються, єдиного загальноприйнятого та вичерпного підходу до вимірювання результативності діяльності бібліотек не існує. Досить важко повністю врахувати всю сукупність соціальних ефектів для користувачів та громад у довгостроковій перспективі.

Утім, можна використовувати фінансовий коефіцієнт ROI, щоб показати у грошовому вимірі користь, яку бібліотеки приносять громадам. Індекс повернення інвестицій ілюструє рівень прибутковості або збитковості організації та її окремих послуг, враховуючи суму зроблених в цю діяльність інвестицій. Тобто, для бібліотек показник ROI є відношенням суми фінансування, витраченого на організацію бібліотечних послуг, до прибутку або вигоди, яку ці послуги принесли користувачам. Вигоди, які приносять послуги громаді, розраховуються з огляду на альтернативну вартість подібних послуг, коли такі послуги надаються за гроші не бібліотекою, а іншим закладом. Витрати розраховуються з огляду на вартість ресурсів, які бібліотека витрачає, щоб надати

послугу (зарплати бібліотекарів, витрати на утримання приміщень, вартість техніки, вартість книг та документів, інтернет-зв'язок).

Розрахунки індексу повернення інвестицій для кожної з послуг окремо дозволяють порівняти економічну доцільність різних видів сучасних бібліотечних послуг та виявити фактори, які роблять певну послугу більш або менш рентабельною. Маючи індекс повернення інвестицій по різних послугах і по бібліотеці в цілому, управлінцям та директорам буде легше зрозуміти, як розвиватися, а також приймати економічно обгрунтовані рішення щодо фінансування бібліотечних закладів та залучення додаткових ресурсів.

Інноваційні послуги бібліотек у кінцевому результаті впливають на рівень та якість життя людей. Категорія «рівень життя» в рекомендаціях ООН складається з таких елементів, як здоров'я, їжа, одяг, умови праці, зайнятість, освіта, житло,

соціальне забезпечення. Якість життя - похідна від рівня життя, комплексна характеристика рівня життя населення, що визначається споживанням матеріальних благ, продуктів харчування, якістю житлових умов і зайнятості, розвитком сфери послуг, освіти, культури, соціального забезпечення, задоволеністю людини роботою і життєвими умовами, соціальним статусом, фінансовим положенням і сімейними стосунками. Беручи участь у формуванні так званого соціального капіталу, модернізовані бібліотеки є привабливим об'єктом соціального інвестування, тобто вкладення в об'єкти соціальної сфери з метою отримання доходу і підвищення рівня і якості життя людей за допомогою задоволення їхніх матеріальних, духовних або соціальних потреб. Суб'єктами соціальних інвестицій в бібліотеки можуть виступати органи державної

влади, державні і муніципальні підприємства, українські і іноземні приватні комерційні і некомерційні організації, фізичні особи. Для держави цілями соціальних інвестицій можуть бути підвищення національного доходу і рівня (якості) життя одночасно, для комерційних структур, іноземних інвесторів і фізичних осіб - прибуток, для некомерційних організацій - підвищення рівня і якості життя за допомогою задоволення матеріальних, духовних і соціальних потреб.

Які ж індекси повернення інвестицій для українських бібліотек? Наші розрахунки показують, що у бібліотеки інвестувати вигідно. Відсоток повернення коштів вищий, ніж середні ставки по депозитних вкладах у банках. Не вірите? Познайомтеся з прикладами обчислень ROI за реальними фінансовими даними у наступному розділі.

Вкладене повертається: приклади бібліотек м. Харкова та м. Бару

Розрахунки соціально-економічної цінності (або індексу повернення інвестицій, ROI) для бібліотек можна робити різними способами та в різних масштабах: для бібліотеки в цілому, для окремого приміщення (відділу) бібліотеки та для конкретної послуги (за певний проміжок часу або на одну особу).

Якщо ROI для певної послуги знаходиться у межах 20-150%, надання послуги можна вважати ефективним. Це значення показника ROI, виведені на основі сучасних досліджень. Підприємства та організації,

які використовують стратегію розширення частки ринку, мають орієнтуватися на рівень показника ROI у межах 150-200% або навіть 300-500%. Так само можна інтерпретувати ROI, розрахований для всіх послуг окремого відділу або бібліотеки в цілому.

Розглянемо розрахунки на прикладах реальних даних двох бібліотек - Центральної бібліотеки ім. І.С. Тургенєва ЦБС Комінтернівського району м. Харкова та Барської районної бібліотеки (Вінницька область).

Центральна бібліотека ім. І.С. Тургенєва ЦБС Комінтернівського району м. Харкова

Комінтернівський район – п'ятий за розміром район міста Харкова з населенням 147 тис. чол., з яких майже 45 тис. осіб потребують соціальної підтримки. В районі діють 40 навчальних закладів, сім бібліотек, дитяча школа мистецтв, парк культури і відпочинку, будинок культури тощо. На промислових підприємствах працюють 98,7% жителів району. У 2011 році у Комінтернівському районі було



проведено комплексну програму благоустрою житлових районів та скверів.

Кількість зареєстрованих користувачів бібліотеки – 5155 осіб. Центральна бібліотека імені І.С. Тургенева Комінтернівського району м. Харкова впроваджує багато інноваційних творчих ініціатив. Серед сучасних проєктів бібліотеки можна виділити такі:

1. «Мовне кафе». Із лютого 2012 року у бібліотеці розпочало роботу **«Language café»**, де учні старших класів та технікуму за допомогою онлайн-навчання поліпшують свої знання англійської мови та розвивають мовні навички. У квітні до відвідування кафе долучилися молодші школярі, для яких проводяться «Веселі уроки English» - діти в формі музичної ігротеки опановують мову.

2. У бібліотеках Комінтернівського району діє **«Комп'ютерний лікнеп»** – це комплекс занять для користувачів - дорослих та дітей, які не мають практичних навичок користування комп'ютером

та здійснення пошуку необхідної інформації в мережі інтернет.

3. Проєкт «Родинна АртЛабораторія» - створення технологічного арт-простору («хакерспейсу»), що спрямований на заохочення креативності і уяви в бібліотеці, стимулювання спільної творчої діяльності дітей та батьків за допомогою різноманітних заходів: фотокросів та фотоконкурсів, конкурсів відеороликів, художніх фотовиставок, конкурсів креативної озвучки та ін.

Розрахунок індексу повернення інвестицій для одного приміщення - інтернет-центру бібліотеки.

Даний приклад показує, як можна зробити розрахунки індексу повернення інвестицій, виходячи з даних для одного приміщення, де надаються послуги. У такий спосіб можна розрахувати всю бібліотеку, збираючи дані з кожного відділу/ приміщення, як пірамідку. Із таким підходом не загубиться жодна копійка. При розрахунках індексу повернення коштів від надання сучасних послуг витрати на оплату інтернету та амортизацію обладнання враховані у постійних річних витратах на утримання приміщень.

У даній таблиці наведені витрати бібліотеки, розраховані за методикою, описаною у цій публікації.

Приміщення бібліотеки	Витрати на утримання приміщень для обслуговування (враховуючи інтернет та амортизацію), грн.	Зважена зарплата, грн.	Сукупні постійні річні витрати, грн.
Відділ абонементу	45131,67	171042,33	216174,00
Інтернет-центр	15554,89	47303,39	62858,28
Відділ читального залу	40368,83	163542,61	203911,44
Конференц-зал	18702,19	53363,68	72065,87

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

В інтернет-центрі бібліотеки надаються два види послуг:

1. Комп'ютерні курси;
2. Вільний доступ до комп'ютерів з підключенням до інтернету.

Загальний час роботи бібліотеки за 2013 рік складає:

8 год. * 251 день = 2008 годин

Послуга № 1 - комп'ютерні курси.

Протягом 2013 року комп'ютерні курси у бібліотеці було відвідано 131 раз.

У якості альтернативної вартості комп'ютерних курсів у бібліотеці для розрахунку соціально-економічної цінності було використано вартість комп'ютерних курсів приватних фірм у м. Харкові. Одне заняття на платних групових курсах для однієї людини коштує 30 гривень.

Розрахуємо вигоди від послуги (В): $131 * 30 \text{ грн} = 3930 \text{ грн}$. Отже, сукупна вигода від впровадження послуги становить 3930 гривень.

Під час проведення курсів 5 комп'ютерів резервується для учасників, а решта 3 комп'ютери інтернет-центру доступні для інших відвідувачів.

Тривалість надання послуги включає:

1. Час безпосереднього проведення занять в рамках комп'ютерних курсів,
2. Час на підготовку тренера та приміщення (або частини приміщення, що використовується до проведення заняття). Оскільки комп'ютерні курси проводяться в бібліотеці регулярно, то тренер не потребує багато часу на підготовку. Достатньо близько 30 хвилин, щоб підготуватися¹.

За 2013 рік було проведено 28 занять з комп'ютерної грамотності тривалістю 1 год. 30 хв. кожне. Враховуючи час на підготовку приміщення і тренера (30 хвилин), повна тривалість курсів становить: $(1 \text{ год. } 30 \text{ хв.} + 30 \text{ хв.}) * 28 \text{ занять} = 56 \text{ год.}$

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

Частка тривалості послуги = $\frac{\text{Загальна кількість годин на послугу на рік}}{\text{Весь час роботи бібліотеки на рік}}$

¹ Якщо заняття потребують підготовки тренера та/або приміщення (наприклад, встановлення необхідного обладнання, облаштування приміщення), весь робочий час на підготовку має бути врахований.

56 год. [тривалість надання послуги на рік] / 2008 год. [тривалість роботи бібліотеки на рік] = 0,028.

Сукупні витрати (I): $62858,28 \text{ грн.} * (5/8)^2 * 0,028 = =1100,02 \text{ грн.}$

Тепер розрахуємо ефект (ЕФ) від надання послуги:

$\text{ЕФ} = 3930 \text{ грн.} - 1100,02 \text{ грн.} = =2829,98 \text{ грн.}$

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

$\text{ROI} = \frac{2829,98 \text{ грн.}}{1100,02 \text{ грн.}} * 100\% = 257\%$

Таким чином, індекс повернення інвестицій для комп'ютерних курсів дорівнює 257%. **Кожна одна гривня, вкладена у надання послуги, повертає 2,57 грн. соціальних благ (вигод) для громади.**

² В інтернет-центрі працює 8 комп'ютерів, 5 з яких залучають для проведення курсів. Тому рахуємо 5/8 сукупних витрат, адже інші 3 комп'ютери використовуються, і при розрахунку економічної цінності використання комп'ютерів з підключенням до інтернету витрати на утримання будуть враховані в іншій послугі

Послуга № 2 - вільний доступ до комп'ютерів з підключенням до інтернету.

Із попередніх розрахунків відомо, що на 5-ти із 8 комп'ютерів 56 годин із 2008 (річної тривалості роботи інтернет-центру) витрачається на проведення курсів. Інші 3 комп'ютери надаються користувачам для вільного доступу, навіть під час курсів.

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

Сукупні витрати (І) = 62 858,28 грн. (сукупні витрати на роботу інтернет центру) – 1 100,02 грн. (частка витрат на комп'ютерні курси) = 61 758,26 грн. Ця сума припадає на забезпечення послуги вільного доступу до комп'ютерів з підключенням до інтернет.

За 2013 рік послугою скористалося 3 691 раз.

Альтернативна послуга надається в інтернет-кафе міста, вартість такої послуги приблизно 6 грн. за годину. Отже, сукупні вигоди користувачів становили: 6 грн. * 3 691 = 22 146 грн.

А індекс повернення інвестицій на надання цього виду послуг складає:

$$ROI = \frac{22\,146 \text{ грн.}}{61\,758,26 \text{ грн.}} * 100\% = 36 \%$$

Тепер ми маємо уявлення, яку соціально-економічну цінність має кожна з двох послуг, які надаються у інтернет-центрі, і можемо порахувати індекс повернення інвестицій **загалом** для інтернет-центру:

$$ROI = \frac{2\,829,98 \text{ грн.} + 22\,146 \text{ грн.}}{61\,758,26 \text{ грн.}} * 100\% = 40 \%$$

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

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

Як бачимо, надання різних видів послуг приносить різну віддачу. А розрахувавши індекс для відділу чи бібліотеки в цілому, можемо отримати уявлення про те, наскільки ефективно відділ/бібліотека надає послуги громаді.

Показник ROI для різних видів послуг окремо дозволяє, наприклад, ідентифікувати способи підвищення ефективності використання бібліотечних приміщень.

Скажімо, якщо читальний зал у бібліотеці великий за площею, його варто розділити на два приміщення – власне читальний зал та конференц-зал. Таким чином приміщення облаштовано в Комінтернівській бібліотеці. У конференц-залі діє творча фотота відеомайстерня, проводяться численні заходи і заняття гуртків. Розділення приміщення на два окремих дозволило бібліотеці надавати більше послуг, при цьому не зменшуючи обсягу надання традиційної послуги - документо видачі. Таким чином підвищилась ефективність використання приміщення бібліотеки.

Розрахунок соціально-економічної цінності послуг на рік.

Обчислити індекс повернення інвестицій для послуги можна й іншим способом – взявши дані за рік. Річні дані корисні, коли треба показати показники ефективності у контексті з річним бюджетом чи як ілюстрацію річного звіту роботи. Залежно від того, для чого і кому надаються дані, бібліотека може вибрати, яким саме чином рахувати соціально-економічну цінність послуг. Покажемо розрахунки «на рік» на наступному прикладі.

Послуга № 3 - заняття з англійської мови в бібліотеці.

У бібліотеці 2 рази на тиждень проводиться заняття з вивчення англійської мови тривалістю 1 година кожне. Заняття проводить бібліотекар у конференц-залі. При цьому у цей час конференц-зал не використовується для інших цілей. Заняття відвідують школярі та студенти.

Протягом року було організовано 60 занять (30 тижнів по 2 заняття), послугою скористалися 362 рази. Роздаткові матеріали на заняттях не надаються.

Для розрахунку сукупних вигод (В) візьмемо альтернативну вартість послуги, тобто ціну, яку б користувачі заплатили, якби не мали можливості безкоштовно відвідати заняття з англійської мови в бібліотеці. У Харкові мінімальна вартість групового заняття з англійської мови для школярів у приватних клубах та школах становить 40 грн. за 1 годину. Отже, сукупна вигода, отримана користувачами послуги в бібліотеці, була розрахована як добуток кількості разів, що скористалися послугою, та мінімальної альтернативної вартості подібної послуги: 362 рази * 40 грн.=14 480 грн.

Заняття з англійської мови тривають на рік:

1 год. (тривалість одного заняття) *
* 2 (разів на тиждень) *
* 30 (кількість тижнів, у які проводились заняття) = 60 годин на рік.

Крім того, підготовка до занять займає близько півгодини. Це – 0,5 год. * 60 = 30 годин.

Таким чином, частка часу на надання послуги буде такою: 90 год. [повна тривалість послуги на рік] / 2008 год. [тривалість роботи бібліотеки на рік] = 0,045

Сукупні витрати (I):
72 065,87 грн. * 0,045 =
=3 242,96 грн.

ЕФ = 14 480 грн. – 3 242,96 грн. =
=11 237,04 грн.

$ROI = \frac{11\,237,04 \text{ грн.}}{3\,242,96 \text{ грн.}} * 100\% = 347\%$

Тобто, кожна гривня, вкладена в організацію цієї послуги, повертає 3,47 грн. соціальних благ.

Послуга № 4 – масовий захід.

У конференц-залі бібліотеки проводяться масові заходи тривалістю 1 година кожне. Заняття проводить бібліотекар у конференц-залі. При цьому у цей час конференц-зал не використовується для інших цілей.

Для розрахунку сукупних вигод бібліотекарі Комінтернівського району Харкова скористалися альтернативною вартістю послуги, тобто ціною, яку б користувачі заплатили, якби не мали можливості безкоштовно відвідати масовий захід в бібліотеці. У розрахунках взяли вартість масового заходу для дітей у приватній фірмі – 350 грн. за 1 годину.

Альтернативні послуги	Альтернативна вартість послуги у грн., на 1-го користувача у даній місцевості (опишіть спосіб підрахунку)	Кількість користувачів, що скористалися послугою, осіб	Сукупні вигоди = = Стовпчик 2 * *Стовпчик 3
1	2	3	4
1 Масовий захід для дітей в приватних фірмах	350 (вартість послуг аніматора протягом години)	один захід, незалежно від кількості присутніх	350

Сукупна вигода (В) складає 350 грн.

Час тривалості послуги включає як власне проведення заходу, так і підготовку до нього. Будь ласка, завжди звертайте на це увагу і враховуйте у розрахунках.

Враховуємо 5 годин підготовки до масового заходу і 1 годину власне масового заходу, всього 6 годин. Частка часу на надання послуги буде такою:

6 год. [тривалість і підготовка масового заходу] / 2008 год. [тривалість роботи бібліотеки на рік] = 0,003

Для розрахунку сукупних витрат (І) бібліотеки на надання послуги:

72 065,87 грн. * 0,003 = 215,34 грн.

ЕФ = 350 грн. - 215,34 грн. = 134,66 грн.

$ROI = \frac{134,66 \text{ грн}}{215,34 \text{ грн.}} * 100\% = 63\%$

Послуга № 5 - заняття творчої фотовідеомайстерні в бібліотеці.

У 2013 році на базі бібліотеки було впроваджено інноваційну послугу та обраховано собівартість нової послуги та її соціально-економічну цінність. У бібліотеці у конференц-залі 2 рази на тиждень проводиться заняття творчої фото- та відеомайстерні тривалістю 2,5 години кожне. У цей час конференц-зал не використовується для інших цілей. Заняття можуть відвідати всі бажаючі. За 2013 рік заняття було організовано 58 разів, послугою скористалися 163 рази.

У Харкові групове заняття з фотографії для однієї особи у приватній фірмі коштує 130 грн. за 2,5 години.

Вирахуємо сукупну вигоду (В): 130 грн.*163 рази = 21 190 грн.

Повна тривалість послуги складається з:

1. власне заняття: 2,5 год.
(тривалість одного заняття) *
* 14 занять = 35 годин та
2. тривалості підготовки приміщення і тренера до заняття:
0,5 год. * 14 = 7 годин.

Частка тривалості послуги відносно всього робочого часу: 42 год. / 2008 год. = 0,021.

Сукупні витрати на організацію і надання послуги: 72 065,87 грн. * 0,021 = 1 513,38 грн.

ЕФ = 21 190 грн. - 1 513,38 грн. = 19 676,62 грн.

$ROI = \frac{19\,676,62 \text{ грн.}}{1\,513,38 \text{ грн.}} * 100\% = 1\,300\%$

Тобто, кожна гривня, вкладена у цю послугу, повертає 13 грн. соціальних благ для громади. Це надзвичайно високий показник. Він говорить про те, що послуга популярна (приходить багато людей), а ресурси бібліотеки задіяні максимально ефективно.

Послуга № 6 - видача періодики в бібліотеці.

У Центральній бібліотеці ім. І.С. Тургенєва протягом року видача періодичних видань у 2013 році склала 17 281 примірник. Оскільки у бібліотеці запитують переважно найновіші видання, розрахуємо альтернативну вартість, виходячи із цін 2013 року. Середня вартість журналів, що надходили у бібліотеку, – 14,8 грн., а газет – 1,65 грн.

У читальному залі головним чином³ відбувається документовидача. За 2013 рік було видано 17 281 примірник періодики і 29 967 примірників книг. Обраховуємо відсоток виданих

³ В деяких випадках у читальному залі може проводитися масовий захід.

примірників періодики від документовидачі в цілому:

$$\% \text{ витрат на послугу видачі періодики} = \frac{17\,281 \text{ (видано періодики)}}{17\,281 + 29\,967 \text{ (періодика + книговидача)}} * 100\% = 37\%$$

Альтернативна вартість послуги видачі періодики – купівля журналу/ газети користувачем. Оскільки ми не знаємо точно, яку частку від видачі періодики складають окремо газети і окремо журнали, то скористаємось середньою вартістю періодичного видання в бібліотеці:

$$(14,8 \text{ грн.} + 1,65 \text{ грн.}) / 2 = 8,23 \text{ грн.}$$

Тож сукупні вигоди (В) становитимуть:

$$8,23 \text{ грн. [середня вартість періодичного видання]} * 17\,281 \text{ примірник} = 142\,222,63 \text{ грн.}$$

Сукупні витрати (І):

$$203\,911,44 \text{ грн.} * 37\% = 75\,447,23 \text{ грн.}$$

$$\text{ЕФ} = 142\,222,63 \text{ грн.} - 75\,447,23 \text{ грн.} = 66\,775,40 \text{ грн.}$$

$$\text{ROI} = \frac{66\,775,40 \text{ грн.}}{75\,447,23 \text{ грн.}} * 100\% = 89\%$$

Показник у межах норми, але з економічної точки зору послуга неокупна – кожна гривня, вкладена у послугу, повертає 89 коп. соціальних благ. Як можна підвищити показник? Звичайно, на вартість журналів бібліотека не може вплинути. Залишається – кількість видач журналів.

Підвищуючи цей показник, можна збільшити й економічний ефект послуги. Аналогічно можна розрахувати соціально-економічну цінність книговидачі.

Як бачимо, різні бібліотечні послуги мають різний соціально-економічний ефект: деякі з них мають високі індекси повернення інвестицій, а деякі – низькі. Це не означає, що якісь послуги менш потрібні, ніж інші. Однак, знаючи ці цифри, керівництво бібліотеки

може бачити, які напрямки роботи розвивати, а які удосконалювати. Нескладний аналіз даних покаже, за рахунок чого можна підняти ефективність послуги чи як зменшити собівартість.

Барська центральна районна бібліотека

Бібліотека розташована в місті Бар - сучасному районному центрі у Вінницькій області, на лівому березі річки Пів. Населення району – трохи більше 53 тисяч осіб. Зараз у Барі працює 16 промислових підприємств, серед них консервний і спиртовий комбінати, цукровий завод та ін. Діють районний будинок культури, 5 клубів, кінотеатр, бібліотеки для дорослих і дітей, історико-краєзнавчий музей.



Барську бібліотеку щороку відвідують понад шість тисяч осіб. Бібліотека впроваджує проекти, що спрямовані на розвиток міста та інших районних центрів:

1. Пріоритетним напрямком роботи є допомога місцевим жителям та представникам влади у розробці проектних пропозицій для розвитку району та отримання фінансування. На базі бібліотеки створено Центр проектного менеджменту, який навчає представників місцевої виконавчої влади та органів самоврядування, громадських організацій, а також працівників, активістів громад та студентську молодь методів написання проектних заявок, управлінню проектами, фандрейзингу, ділового спілкування та комп'ютерної грамотності;
2. Бібліотека співпрацює з волонтерами Корпусу Миру (США) (проект розвитку громад 2010-2012 рр.) по вивченню розмовної та ділової англійської мови, підтримці медичних закладів та подоланню безробіття;
3. У бібліотеці постійно проводяться курси комп'ютерної грамотності для всіх вікових категорій та верств населення.

Розрахунок соціально-економічної цінності послуг на одну особу.

У розрахунках ефективності надання нових послуг витрати на оплату інтернету та амортизацію обладнання були враховані у постійних річних витратах на утримання приміщень. Витрати розраховані відповідно до описаної у даній публікації методики.



Приміщення бібліотеки	Витрати на утримання приміщень для обслуговування (враховуючи інтернет та амортизацію), грн.	Зважена зарплата, грн.	Сукупні постійні річні витрати, грн.
Абонемент	18390,37	125451,47	143841,84
Інтернет-центр	6738,37	47705,05	54443,42
Читальний зал	29867,80	133808,63	163676,43
Сектор мистецтв	7955,02	53936,90	61891,92
Відділ інформаційних технологій та проектного менеджменту	2148,44	43197,95	45346,39

Послуга № 1 - комп'ютерні курси.

Комп'ютерні курси в інтернет-центрі бібліотеки проводяться упродовж місяця. Це 8 занять по 4 години (всього 32 год.). Група складається з 5 осіб.

Визначаючи альтернативну вартість курсів, було враховано і співвіднесено зміст навчальних програм і тривалість занять. Через те що у м. Бар подібні

послуги іншими організаціями не надаються, була врахована аналогічна послуга – комп'ютерні курси академії «Шаг» у сусідньому місті Вінниця, які коштують 650 грн. Вартість проїзду Бар-Вінниця-Бар – 40,70 грн.

Сукупні вигоди (В) для однієї особи становитимуть:

650 грн. (вартість курсу) +
+ 8*40,70 грн. (проїзд на 8 занять) =
= 975,60 грн.

Витрати бібліотеки залежать від тривалості послуги. Вона, як і у прикладі з Харковом, складаються з:

1. Часу безпосереднього проведення занять в рамках комп'ютерних курсів та
2. Часу на підготовку.

Розрахуємо тривалість курсу:

1. Час безпосереднього проведення занять - 32 години
2. Час на підготовку 8 занять *
* 30 хв. = 4 години.
3. Загальна тривалість надання послуги становить 36 годин.

Витрати на послугу (I):

54 443,42 грн. (сукупні постійні річні витрати на інтернет-центр) *
* (36 год./2008 год. [частка тривалості послуги]) = 976,08 грн.

Оскільки група складається з 5 осіб, витрати в розрахунок на одну особу становитимуть:
976,08 грн. / 5 = 195,22 грн.

ЕФ = 975,60 грн. – 195,22 грн. =
= 780,38 грн.

$ROI = \frac{780,38 \text{ грн.}}{195,22 \text{ грн.}} * 100\% = 400\%$

Тобто, кожна гривня, вкладена у послугу, повертає 4 грн. соціальних благ. Соціально-

економічна цінність комп'ютерних курсів у Барі є досить високою, оскільки користувачі заощаджують не лише на оплаті курсів, а й на оплаті проїзду до найближчого

населеного пункту, де надається альтернативна послуга. Отже, бібліотека має незаперечну перевагу, коли надає унікальну послугу у населеному пункті/ районі, де вона розташована.

Послуга № 2 - доступ до мережі інтернет на одну особу.

Альтернативна вартість послуги доступу до інтернету в комп'ютерному клубі м. Бар «КМ» становить 7 грн. за одну годину користування. Це – вигода для одного користувача.

Витрати (B) на послугу (враховуючи оплату інтернету та амортизацію обладнання) становитимуть:

54 443,42 грн. (сукупні постійні річні витрати на інтернет центр) *
* (1 год./[2008 год. – 32,5 годин *
* 10 (тривалість комп'ютерних курсів з підготовкою)]) * (1/5 [використання одного комп'ютеру з п'яти]) = 6,47 грн.

ЕФ = 7 грн. – 6,47 грн. = 0,53 грн.

$ROI = \frac{0,53 \text{ грн.}}{6,47 \text{ грн.}} * 100\% = 8\%$

Послуга № 3 - проведення масового заходу - літературно-музичного вечора.

Захід проходить у відділі мистецтв і триває 1 годину. До такого масового заходу бібліотекар готується 48 годин (включаючи підготовку приміщення). Середня

кількість відвідувачів літературно-музичних вечорів у 2013 році складала 25 осіб.

Альтернатива заходу: вартість квитка на концерт у Вінницькій обласній філармонії – 60 грн. та проїзд Бар-Вінниця-Бар – 40,70 грн. Загальна вартість – 100,70 грн.

Витрати на проведення заходу становлять: 61 891,92 грн. (сукупні річні витрати на відділ мистецтв)*
* (49 годин на проведення та підготовку / 2008 годин) =
= 1 510,31 грн.

На одного відвідувача:
1 510,31 грн. / 25 = 60,41 грн.

ЕФ = 100,70 грн. – 60,41 грн. =
= 40,29 грн.

$ROI = \frac{40,29 \text{ грн.}}{60,41 \text{ грн.}} * 100\% = 67\%$

Послуга № 4 - тренінг з написання проектної заявки у бібліотеці на конкурс для отримання гранту.

Тренінг проводиться в читальному залі для групи з 10 осіб і триває 12 годин. Співробітник центру проектного менеджменту готується 3 години (шукає нові пропозиції в інтернеті, готує роздруковки). Для підготовки приміщення необхідно 30 хв. Під час тренінгу документовидача у бібліотеці не припиняється.

Альтернатива - дводенний тренінг з написання проектної заявки від Вінницького обласного

об'єднання громадських організацій «Відкрите суспільство» – 2000 грн. та проїзд Бар-Вінниця-Бар – 81,40 грн. (2 рази – 2 дні). Загальна вартість – 2081,40 грн.

Витрати на тренінг:

1. Оплата праці тренера (включно з підготовкою) становить: 43 197,95 грн. (зважена зарплата співробітника відділу проектного менеджменту) * * ([12 год. + 3 год. + 0,5 год.]/2008 год.) = 333,45 грн., або 33,35 грн. для однієї особи;
2. Витрати на приміщення читального залу (включно з підготовкою до тренінгу, оплатою інтернету та амортизацією) = 29867,80 грн. * ([12 год. + 0,5 год.]/2008 год.) = 185,93 грн., або 18,59 грн. для однієї особи;
3. Роздаткові і тренінгові матеріали:
 - a. для методично-практичного посібника необхідно 16 аркушів паперу. Це коштує 1,7 грн.
 - b. тонер для принтера (коштує 60 грн., вистачає на 2 000 копій): 60 грн./ /2000 копій * 16 копій = 0,48 грн.

с. зношення картриджа (картридж коштує 500 грн. і розрахований на 10 000 копій): 500 грн. /10 000 копій*16 копій = 0,8 грн.

Таким чином, загальні витрати на весь роздатковий матеріал для однієї особи: 1,7 грн. + 0,48 грн. + 0,8 грн. = 2,98 грн.

Сукупні витрати (II) становлять: 33,35 грн. + 18,59 грн. + 2,98 грн. = 54,92 грн.

ЕФ = 2081,40 грн. - 54,92 грн. = 2026,48 грн.

$ROI = \frac{2026,48 \text{ грн.}}{54,92 \text{ грн.}} * 100\% = 3690\%$

Тобто, кожна гривня, вкладена у послугу, повертає 36,9 грн. соціальних благ.

Ця послуга має значний економічний ефект та досить великий індекс повернення інвестицій. А якщо заявка ще й принесе фінансування, то значення даної послуги для громади зросте в десятки разів. Такі цифри варто ілюструвати історіями успіху.

Наприклад, результатом проведення 4-х тренінгів з написання проектних заявок в районній бібліотеці в 2013 році стало розроблення 5 проектних пропозицій від учасників тренінгу

для участі в обласному конкурсі проектів розвитку територіальних громад і залучення з обласного бюджету 100 000 грн. на співфінансування проектів.

Маючи такі дані, можна вирахувати ефект від проведення таких тренінгів:

ЕФ = 100 000 грн. – 549,20 грн. (витрати на один тренінг для 10 осіб) * 4 (тренінги) = 97 803,20 грн.

Отже, на даних прикладах ми показали, що бібліотеки приносять не лише духовну і культурну користь, а й безпосередньо долучаються до соціально-економічного розвитку громади та фінансового добробуту мешканців своїх населених пунктів, у грошовому вимірі повертаючи більше благ громаді, ніж громада вкладає коштів на утримання бібліотек. Навіть найнижчі показники індексу повернення інвестицій є вищими, ніж відсотки по депозитах у банках. Фінансування бібліотек, які надають різноманітні послуги та працюють для задоволення потреб населення – розумна інвестиція. Вкладати кошти у сучасні бібліотеки вигідно.

Інструкція з розрахунку індексу повернення інвестицій для бібліотечних послуг

Сучасна бібліотека – це організація з кількома підрозділами, яка надає безліч різних послуг, традиційних та нових. Послуги задовольняють потреби користувачів та приносять людям вигоди. Аби їх надавати, бібліотеки несуть різні види витрат. Проте є проста послідовність кроків, щоб визначити, яку вигоду приносить робота бібліотеки її користувачам, громаді, партнерам, представникам влади, меценатам, що вкладають додаткові гроші в модернізацію тощо.

Показник, який у відсотках демонструє віддачу для людей від будь-якої організації, в тому числі бібліотеки, називається індексом повернення інвестицій. Англійською – «return on investment», або скорочено – «ROI».

Як його розрахувати? Давайте пройдемо обчислення крок за кроком.

В якості прикладу візьмемо уявну бібліотеку масштабу районної в невеликому населеному пункті.

Щоби надавати будь-яку послугу, бібліотека несе витрати на персонал та приміщення різних видів. Одні співробітники працюють безпосередньо з користувачами – видають книжки й періодику, обслуговують в інтернет-центрі. Інші є, так би мовити, допоміжним персоналом, який підтримує в належному стані книжковий фонд, комп'ютери, приміщення, щоб техніка працювала, література була доступна за першим же запитом, а відвідувачам було зручно працювати і просто добре проводити час. Зарплата кожного співробітника розподіляється

між різними видами послуг нерівномірно. Крім того, протягом робочого дня на надання різних послуг витрачається різний час. Як звести до купи всі ці складові?

Для розрахунку індексу повернення інвестицій бібліотечної послуги (Return On Investment, ROI) використовується така формула:

$$ROI = \frac{B-I}{I} \cdot 100\%, \text{ де}$$

B – сукупні економічні вигоди відвідувачів від користування певною послугою,

I – сукупні грошові витрати бібліотеки на надання послуги.

Різниця B-I у чисельнику – це «ефект від послуги» (ЕФ).

Як вигоди, так і витрати для окремої послуги складаються з певної кількості пунктів, частина з

яких однакові для різних послуг, а частина - відрізняються для кожної окремої послуги. Деякі з витрат бібліотеки на надання послуг є сталими і розраховуються один раз, а потім включаються як пункт для розрахунку сумарних витрат для різних послуг. Приклад сталих витрат - витрати на утримання приміщень.

Найбільш повне врахування всіх вигід та витрат дозволить точно розрахувати індекс повернення інвестицій. Для цього потрібні такі дані¹:

1. Сума витрат бібліотеки за минулий рік² з розбивкою по статтях: комунальні послуги, заробітна плата, витрати на амортизацію обладнання та витрати на амортизацію приміщення, витрати на поповнення бібліотечних фондів.
2. Статистичні дані про надання послуг за минулий рік. Це дані за показниками за формою б-НК, а також дані, що не включені у цю форму, але збираються бібліотекарями для різних цілей (статистика для звітування програмі

«Бібліоміст», дані щодо унікальних послуг).

3. Альтернативна вартість кожної з послуг для населеного пункту, в якому розташована бібліотека. Вона необхідна для розрахунку вигод від кожної конкретної послуги, що надається бібліотекою. Ця вартість – це витрати, які б здійснили користувачі, якби вони скористалися аналогічною послугою платно, не в бібліотеці. Наприклад, курси комп'ютерної грамотності у комерційній фірмі чи перегляд фільмів у кінотеатрі. Альтернативну вартість можна дізнатися з таких джерел, як оголошення та безпосередньо в установах, що надають аналогічні послуги.
4. Площа приміщення бібліотеки в цілому та окремих кімнат.
5. Графік роботи бібліотеки, а відповідно і кількість годин, протягом яких бібліотека працює протягом року.

Сукупні витрати - «імо слона по частинах»

Є низка витрат, які є постійними, наприклад витрати на приміщення, оплата праці, оплата інтернету тощо. Їх досить розрахувати один раз, а потім використовувати для подальшого визначення показників (витрати на окрему послугу, ефект від послуги, ROI) для будь-якої послуги.

Для наочності розглянемо умовну бібліотеку із мінімальною необхідною кількістю приміщень та співробітників.

Білим кольором позначені приміщення для обслуговування, сірим – допоміжні приміщення. У нижньому лівому куті на блакитному тлі вказана площа кожного окремого приміщення, а на зеленому – кількість працівників, які закріплені за цим приміщенням.

Приміщення для зберігання фонду	Кабінет директора	Інтернет Центр	Читальний зал
24 м ² 2	16 м ² 2		
Абонемент	Коридор	42 м ² 2	
36 м ² 3	33 м ²	Туалет	40 м ² 2
		9 м ²	

¹ Детальніше використання цих даних розглянуто далі на прикладах

² Рік - це оптимальний проміжок часу для обчислень. По-перше, він охоплює усі витрати на утримання приміщення (взимку – опалення, більші витрати на електроенергію). По-друге, враховує сезонні коливання у відвідуваності, надання сезонних послуг і т.п.

ВИТРАТИ НА ПРИМІЩЕННЯ

Площа:

1. Стала величина для кожної бібліотеки – це площа усіх її приміщень. Запишіть загальну площу бібліотеки. – *Загальна площа бібліотеки для прикладу - 200 м².*
2. Тепер потрібно розділити приміщення бібліотеки на дві частини: **приміщення для обслуговування**, де безпосередньо відбувається надання послуг користувачам, і **допоміжні приміщення**. Допоміжні приміщення включають усі приміщення, де відвідувачам безпосередньо не надаються послуги. **Приміщення для зберігання фондів** варто виділити в окрему категорію, хоча вони формально відносяться до допоміжних. Таке розділення необхідне для обчислення витрат на послуги, які не мають стосунку до книговидачі. **Визначте**, які **приміщення** призначені **для обслуговування** у вашій бібліотеці.
3. Зазначте площу кожного із цих приміщень. Для зручності зробіть таблицю:

Перелік приміщень бібліотеки	Призначення приміщення	Площа, м ²
Абонемент	Обслуговування	36
Інтернет-центр	Обслуговування	42
Читальний зал	Обслуговування	40

4. **Визначте загальну площу для обслуговування**, додавши площі усіх приміщень для обслуговування.
У прикладі: 36+42+40=118 м²
5. **Визначте загальну допоміжних приміщень**, додавши площі усіх допоміжних приміщень.
У прикладі: 16+33+9=58 м²
6. **Визначте загальну площу для зберігання фондів**, додавши площі усіх приміщень для зберігання фондів.
У прикладі таке приміщення всього одне, площею 24 м².

Загальна площа бібліотеки, м ²	200
Загальна площа для обслуговування, м ²	118
Загальна площа для зберігання фондів, м ²	24
Загальна площа допоміжних приміщень, м ²	58

Розділення площі бібліотеки на три основні види приміщень потрібно для того, щоб при розрахунках витрат на кожну окрему послугу враховувати тільки ті витрати, які стосуються цієї послуги. Наприклад, у книговидачі задіяні усі три види

приміщень – для обслуговування (абонемент), допоміжні (коридор), для зберігання фондів. У послугі «комп'ютерні курси» задіяні два види приміщень – для обслуговування (інтернет-центр) і допоміжні (коридор, туалет).

Витрати на утримання

приміщень бібліотеки. На утримання приміщень бібліотеки регулярно витрачається певна сума. Вона включає витрати на:

- комунальні послуги (опалення, електроенергія, водопостачання);
- систему безпеки;
- меблі;
- ремонт приміщень;
- витрати на допоміжні приміщення (зберігання фондів, туалети, коридори) тощо (подумайте і включіть до розрахунку, на які ще потреби з утримання приміщень бібліотека витрачає кошти).

Для обчислення показників треба враховувати не лише витрати на приміщення для обслуговування користувачів, але й витрати на допоміжні площі, адже без них не може існувати жодна бібліотека.

Щоб провести розрахунки для кожної послуги максимально точно, потрібно визначити частки витрат на утримання різних приміщень, які використовуються для надання послуги. Для цього розподілимо витрати

на утримання приміщень пропорційно до площі.

1. Підрахуйте, який **відсоток** складає **кожне із приміщень обслуговування**, та **допоміжні приміщення** (сукупно) від загальної площі бібліотеки. Для цього площу кожного приміщення ділимо на загальну площу бібліотеки:

Розрахуємо цей відсоток для абонементу: $36 \text{ м}^2 / 200 \text{ м}^2 = 18\%$.

Так само рахуємо відсоток площі для решти приміщень.

2. Тепер розрахуємо частку допоміжних приміщень, що припадає на кожне приміщення для обслуговування.

Відсоток допоміжних приміщень = $\frac{\text{Площа приміщення для обслуговування}}{\text{Загальна площа для обслуговування}} * 100\%$

Розрахуємо цей відсоток для абонементу: $36 \text{ м}^2 / 118 \text{ м}^2 = 31\%$

Так само рахуємо для решти приміщень для обслуговування.

3. Далі розрахуємо частку приміщень для зберігання фондів, яка припадає на абонемент і читальний зал, назвемо їх приміщеннями з документо видачі. Загальна площа приміщень з документо видачі – це сума площі читального залу і сума площі абонементу ($40 \text{ м}^2 + 36 \text{ м}^2 = 76 \text{ м}^2$)

Відсоток приміщень для зберігання фондів = $\frac{\text{Площа одного приміщення з документо видачі}}{\text{Загальна площа приміщень з документо видачі}} * 100\%$

Розрахуємо цей відсоток для абонементу: $36 \text{ м}^2 / 76 \text{ м}^2 = 47\%$.

На площу приміщення абонементу припадає 47% площі приміщень для зберігання фондів бібліотеки.

Так само рахуємо відсоток площі для зберігання фондів для приміщення читального залу.

Розрахунки можна робити автоматично за допомогою програми «Excel» та занести у таблицю:

4. Зазначте витрати на утримання бібліотеки на рік.

У нашій умовній бібліотеці сума видатків за минулий рік становила 200 тис.грн.

5. Порахуємо, скільки витрачено на утримання кожного з приміщень для обслуговування та на допоміжні приміщення.

Витрати на утримання кожного з приміщень = Відсоток площі кожного приміщення * загальна сума витрат.

Перелік приміщень бібліотеки	Призначення приміщення	Площа, М ²	Відсоток площі для кожного приміщення	Відсоток до площі абонементу та читального залу	Відсоток допоміжних приміщень
Абонемент	Обслуговування	36	18%	47%	31%
Інтернет-центр	Обслуговування	42	21%		36%
Читальний зал	Обслуговування	40	20%	53%	34%
Допоміжні приміщення	Допоміжні приміщення	58	29%		
Площа для зберігання фондів	Допоміжні приміщення з документо видачі	24	12%		

Розрахуємо цей показник для абонементу: $18\% * 200000$ грн. = $= 36000$ грн. (або $0,18 * 200000$ грн.)

Перелік приміщень бібліотеки	Призначення приміщення	Площа, м ²	Відсоток площі для кожного приміщення	Утримання приміщень, грн.
Абонемент	Обслуговування	36	18%	36000
Інтернет-центр	Обслуговування	42	21%	42000
Читальний зал	Обслуговування	40	20%	40000
Допоміжні приміщення	Допоміжні приміщення	58	29%	58000
Площа для зберігання фондів		24	12%	24000

б. Аналогічно розрахуйте витрати для усіх видів приміщень і занесіть у таблицю.

Перелік приміщень бібліотеки	Відсоток площі для кожного приміщення	Витрати на утримання приміщень на рік, грн.	% приміщень для фондів по відношенню до площі абонементу та читального залу	Витрати на частку приміщень для зберігання фондів до приміщень з книговидачі, грн.	Відсоток допоміжних приміщень	Витрати на частку допоміжних приміщень, грн.
Абонемент	18%	36000	47%	11368	31%	17695
Інтернет-центр	21%	42000			36%	20644
Читальний зал	20%	40000	53%	12632	34%	19661
Допоміжні приміщення	29%	58000		24000		58000
Площа для зберігання фондів	12%	24000				

7. «Розносимо» витрати на приміщення. Реальні витрати на послуги повинні включати не лише витрати на приміщення, де безпосередньо надається послуга, а й частки приміщень для обслуговування чи/ї книговидачі. Адаже для того, наприклад, щоб видати книгу, потрібно використати не лише абонемент, а й приміщення для зберігання фондів, коридор, каталоги тощо.

Розраховуємо цей показник для абонементу:

36000 грн. + 11368 грн. + 17695 грн. = 65063 грн.

Аналогічно розраховуємо усі показники для кожного приміщення для обслуговування, і все вносимо в таблицю.

Жовті клітинки створено для перевірки: якщо розрахунки проведено правильно, то цифри у цих клітинках співпадатимуть із вихідними даними.

Таким чином ми розрахували для кожного приміщення для обслуговування його зважену вартість на рік, яка включає і витрати на допоміжні приміщення.

ВИТРАТИ НА ПЕРСОНАЛ

Подібно до того, як ми враховували відсоток допоміжних

приміщень при розрахунку витрат на приміщення для обслуговування, давайте визначимо витрати на персонал, який надає послуги з урахуванням відсотка витрат на співробітників бібліотеки, які не задіяні безпосередньо в обслуговуванні, але без роботи яких бібліотека не зможе працювати (адміністративний та технічний персонал). Пригадаємо схему бібліотеки.

У правому нижньому куті на зеленому тлі вказано кількість

Приміщення для зберігання фонду	Кабінет директора	Інтернет Центр	Читальний зал
24 м ²	16 м ²		
2	2		
Абонемент	Коридор	42 м ²	2
36 м ²	33 м ²	2	9 м ²
3		Туалет	40 м ²
			2

Таблиця «Приміщення»

Перелік приміщень бібліотеки	Відсоток площі для кожного приміщення	Витратина утримання приміщень на рік, грн	% приміщень для фондів по відношенню до площі абонементу та читального залу	Витрати на частку приміщень для зберігання фондів до приміщень з книговидачі, грн.	Відсоток допоміжних приміщень	Витрати на частку допоміжних приміщень, грн.	Витрати на утримання приміщень для обслуговування, грн.
Абонемент	18%	36000	47%	11368	31%	17695	65063
Інтернет-центр	21%	42000			36%	20644	62644
Читальний зал	20%	40000	53%	12632	34%	19661	72293
Допоміжні приміщення	29%	58000				58000	200000
Площа для зберігання фондів	12%	24000					

людей, які працюють у кожному з приміщень.³ Для вашої бібліотеки вкажіть у кожному приміщенні кількість співробітників кожного відділу. Якщо один співробітник виконує функції (надає різні послуги) у кількох відділах, то пропорційно враховуйте його/її зайнятість. Приклад: бібліотекар Лариса 30% часу проводить тренінги в інтернет-центрі, 70% часу працює методистом. Тому 0,7 ставки – на методичний відділ (відноситься до допоміжних приміщень), а 0,3 ставки – на інтернет-центр.

1. Подібно до розподілу приміщень, розділимо персонал на тих, хто безпосередньо займається наданням послуг для користувачів, та допоміжний персонал. Допоміжний персонал – це співробітники, які не беруть безпосередньої участі у наданні послуг користувачам, проте без роботи яких бібліотека не може функціонувати.

2. Допоміжний персонал поділимо за характером виконуваних функцій в бібліотеці. А саме:

- співробітники, робота яких пов'язана переважно із персоналом (директор, бухгалтер, методист, секретар і т.п.)
- співробітники, робота яких пов'язана із підтриманням належного стану бібліотеки / приміщень / фондів (методист, співробітники відділу нових надходжень, охоронець, технічний персонал і т.п.)

3. Заповнюємо таблицю, вказуючи кількість працівників кожного відділу (з врахуванням характеру виконуваних функцій) і заробітну плату до вирахування податків («брудну»).

4. У нашому прикладі є 2 співробітники, робота яких пов'язана переважно з персоналом: директор і бухгалтер. Розподілимо їхню зарплату пропорційно до кількості співробітників у кожному відділі. Всього у нашій бібліотеці 13 співробітників. Віднімаємо 2 вищезгаданих, отримуємо 11. Тепер можемо розрахувати, як розподілиться їхня зарплата.

$$\begin{aligned} & \% \text{ з/п до інших співробітників} = \\ & = \frac{\text{Кількість співробітників у відділі}}{\text{Загальна кількість інших співробітників}} * 100\% \end{aligned}$$

Співробітники за підрозділами	К-ть співробітників	Групи за підрозділами	з/п на місяць по відділах, грн.	За рік, грн.
Відділ абонементу	3	Обслуговування	6900	82800
Інтернет-центр	2	Обслуговування	4600	55200
Відділ читального залу	2	Обслуговування	4600	55200
Допоміжний персонал	6	Допоміжний персонал	10500	126000
Директор	1	Робота з персоналом	3000	36000
Бухгалтер	1	Робота з персоналом	2500	30000
Бібліотекарі, відповідальні за фонд	2	Робота з фондами	3200	38400
Охоронець	1	Робота з приміщеннями	1800	21600
Прибиральниця	1	Робота з приміщеннями	1000	12000

³ Пропонуємо спрощений розподіл, коли функція співробітників персоналу співпадає із функцією приміщення, у якому вони працюють

Наприклад, у відділі абонементу працює 3 співробітники. У клітинці навпроти відділу вказана сума зарплатні усіх співробітників.

Співробітники за підрозділами	К-ть співробітників	Групи за підрозділами	% з/п до інших співробітників
Відділ абонементу	3	Обслуговування	27%
Інтернет-центр	2	Обслуговування	18%
Відділ читального залу	2	Обслуговування	18%
Бібліотекарі, відповідальні за фонд	2	Робота з фондами	18%
Охоронець	1	Робота з приміщеннями	9%
Прибиральниця	1	Робота з приміщеннями	9%
Всього	11		100%

5. Відповідно до отриманих відсотків розрахуємо, яким чином розподіляється зарплата співробітників, робота яких пов'язана переважно із персоналом (директора та бухгалтера). Це зарплатне навантаження – частина зарплати вищезгаданих співробітників пропорційно до кількості інших співробітників у підрозділах.

Зарплатне навантаження на персонал = % з/п до інших співробітників*сума зарплат співробітників, робота яких пов'язана переважно із персоналом

Розрахуємо зарплатне навантаження на персонал абонементу:

*27%*66000 грн. = 18000 грн. (або 0,27*66000 грн.)*

Розрахуємо зарплатне навантаження на персонал решти підрозділів та заповнимо таблицю.

6. Підрахуємо проміжну суму, яка буде використовуватися для подальших розрахунків.

Для персоналу абонементу, використовуючи попередні розрахунки: заробітна плата персоналу абонементу на рік + зарплатне навантаження на персонал абонементу становить: 82800 грн. + 18000 грн. = 100800 грн.

Співробітники за підрозділами	К-ть співробітників	Групи за підрозділами	З/п за рік, грн.	% з/п до інших співробітників	Зарплатне навантаження на персонал, грн.
Відділ абонементу	3	Обслуговування	82800	27%	18000
Інтернет-центр	2	Обслуговування	55200	18%	12000
Відділ читального залу	2	Обслуговування	55200	18%	12000
Бібліотекарі, відповідальні за фонд	2	Робота з фондами	38400	18%	12000
Охоронець	1	Робота з приміщеннями	21600	9%	6000
Прибиральниця	1	Робота з приміщеннями	12000	9%	6000

Розрахуємо для персоналу решти підрозділів і внесемо у таблицю.

Співробітники за підрозділами	К-ть співробітників	Групи за підрозділами	З/п за рік, грн.	Зарплатне навантаження на персонал, грн.	Проміжна сума (З/п за рік + Зарплатне навантаження на персонал), грн.
Відділ абонементу	3	Обслуговування	82800	18000	100800
Інтернет центр	2	Обслуговування	55200	12000	67200
Відділ читального залу	2	Обслуговування	55200	12000	67200
Бібліотекарі, відповідальні за фонд	2	Робота з фондами	38400	12000	50400
Охоронець	1	Робота з приміщеннями	21600	6000	27600
Прибиральниця	1	Робота з приміщеннями	12000	6000	18000

7. Розрахуємо зарплатне навантаження на кожне з приміщень документо видачі, використовуючи **проміжну суму зарплати співробітників, робота яких пов'язана з підтриманням належного стану приміщень для зберігання фондів** (відповідальні за фонд) **і відсоток приміщень для фондів по відношенню до площі абонементу та читального залу.**

Розрахуємо для абонементу:
 $50400 \text{ грн.} * 47\% = 23874 \text{ грн.}$
 Аналогічно обчислюємо для читального залу.

8. Розрахуємо **зарплатне навантаження** на кожне з приміщень обслуговування, використовуючи **проміжну суму зарплати співробітників, робота яких пов'язана з підтриманням належного стану приміщень в цілому** (охоронець, прибиральниця), **і відсоток допоміжних приміщень.**

Розрахуємо для абонементу:
 $45600 \text{ грн.} * 31\% = 13912 \text{ грн.}$

Аналогічно обчислюємо для читального залу та інтернет-центру.

9. Тепер розрахуємо зважену зарплату – ту, яку використаємо при обчисленні витрат і цінності послуг бібліотеки.

Зважена зарплата =
= Проміжна сума + Зарплатне навантаження на приміщення (документо видачі та/або обслуговування)

Порахуємо абонемент:
 $100800 \text{ грн.} + 23874 \text{ грн.} + 13912 \text{ грн.} = 138586 \text{ грн.}$

Дані по кожному підрозділу вносимо в таблицю.

Таблиця «Персонал»						
Співробітники за підрозділами	К-ть співробітників	Групи за підрозділами	Проміжна сума (З/п за рік + Зарплатне навантаження на персонал), грн.	Зарплатне навантаження на приміщення документо-видачі, грн.	Зарплатне навантаження на приміщення обслуговування, грн.	Зважена зарплата, грн.
Відділ абонементу	3	Обслуговування	100800	23874	13912	138586
Інтернет-центр	2	Обслуговування	67200		16231	83431
Відділ читального залу	2	Обслуговування	67200	26526	15458	109184
Допоміжний персонал	6	Допоміжний персонал		50400	45600	331200
Бібліотекарі, відповідальні за фонд	2	Робота з фондами	50400			
Охоронець+прибиральниця	2	Робота з приміщеннями	45600			

Жовті клітинки – для перевірки. Суми у них мають відповідати вихідним даним. Значення у зеленій клітинці має дорівнювати сумі зарплат усіх співробітників протягом року.

СУКУПНІ ПОСТІЙНІ ВИТРАТИ

Додаємо фінальні стовпчики з таблиці «Приміщення» та таблиці «Персонал».

Останній стовпчик базовий для розрахунку послуг, які надаються у бібліотеці. Маючи відомості за рік, не складно вирахувати витрати на приміщення за місяць, тиждень, день, або годину. Пам'ятайте, що робочий місяць відповідає кількості робочих днів, у які надаються послуги користувачам.

ЧАС НАДАННЯ ПОСЛУГИ

При розрахунку соціально-економічної цінності бібліотеки дуже важливо враховувати час роботи бібліотеки, протягом якого надаються послуги користувачам. Усі сукупні постійні річні грошові витрати розподіляються між послугами із врахуванням тривалості послуг.

Важливо враховувати всі фактичні часові витрати на надання послуг і співвідношення тривалості послуг, їх одночасність або послідовність.

Перелік приміщень бібліотеки	Витрати на утримання приміщень для обслуговування, грн.	Зважена зарплата, грн.	Сукупні постійні річні витрати, грн.
Абонемент	65063	138586	203649
Інтернет-центр	62644	83431	146075
Читальний зал	72293	109184	181477
Допоміжні приміщення	200000	331200	531200

ПРИКЛАДИ РОЗРАХУНКІВ

Приклад 1. Розрахунок повернення інвестицій заняття з малювання в бібліотеці

Міська бібліотека працює з 11 до 20 години з вівторка по суботу. У бібліотеці у читальному залі 2 рази на тиждень проводиться заняття з малювання тривалістю 2 години кожне. Заняття з малювання проводить один із бібліотекарів відділу читального залу. При цьому у цей час читальний зал не використовується для інших цілей. Заняття з малювання можуть відвідати всі бажаючі, незалежно від віку. Протягом року послугою скористалися 200 осіб працездатного віку, 100 пенсіонерів, 100 дітей⁴.

$$ROI = \frac{B-I}{I} \cdot 100\%$$

Щоб порахувати індекс повернення інвестицій, потрібно розрахувати:

1. В: Сукупні вигоди для одного користувача, що відвідує заняття з малювання,
2. I: Сукупні витрати на одного користувача, що відвідує заняття з малювання.

Для розрахунку **сукупних вигод (В)** потрібно мати альтернативну вартість послуги, тобто ціну, яку б користувачі заплатили, якби не

⁴ При цьому, якщо одна особа відвідала заняття 2 чи більше разів, то вона рахується як окрема особа.

мали можливості безкоштовно відвідати заняття з малювання в бібліотеці.

Так, у місті є такі варіанти:

- Групове заняття з малювання у приватній фірмі – 50 грн. за 2 години⁵
- Груповий урок малювання у палаці дітей та юнацтва – 200 грн. за 8 занять по 2 години

Альтернативні послуги	Альтернативна вартість послуги у грн., на 1-го користувача у даній місцевості (описіть спосіб підрахунку)	Кількість користувачів, що скористалися послугою, осіб	Сукупні вигоди = = Стовпчик 2 * * Стовпчик 3
1	2	3	4
1. Групове заняття з малювання у приватній фірмі	50	200 (осіб працездатного віку) + 100 (пенсіонерів) = 300	15000
2. Груповий урок малювання у палаці дітей та юнацтва	200 грн./ 8 занять = 25 грн.	100	2500

⁵ Зауважте, часто існує необхідність обрахувати вартість за еквівалентну послугу, і якщо деякі умови надання послуг не однакові – перерахувати вартість. **Приклад: у приватній фірмі заняття триває 3 години і коштує 75 грн.** В такому випадку, тривалість занять відрізняється, і на початку обрахунків потрібно «наблизити» послугу фірми до послуги в бібліотеці, тобто прикинути, скільки б коштувало заняття тривалістю 2 години, проведене фірмою. Для цього, ми **обчислюємо наближену вартість за 2 години: 75 грн./3 години = 25 грн. – вартість години заняття в фірмі, 25 грн. * 2 години = 50 грн. – вартість двогодинного заняття, яке більше відповідає наданій послугі у бібліотеці.**

Розрахуємо сукупну вигоду (В) = 15000 грн. + 2500 грн. = 17500 грн.

Якщо в вашій місцевості є кілька альтернатив, то для обрахунку беремо середнє значення можливих альтернатив. Якщо альтернативної послуги у вашій місцевості немає, відшукайте найближчий населений пункт, де така послуга надається, і додайте до вигод транспортні витрати користувачів.

Для розрахунку **сукупних витрат (I)** бібліотеки на надання послуги потрібно врахувати всі пункти витрат:

- Витрати на утримання приміщення для обслуговування, в якому проходить заняття,
- Зважена зарплата бібліотекаря, який проводить заняття

Беремо витрати на приміщення читального залу з таблиці «Приміщення». Це зважена

витрата, яка враховує як кошти на утримання самого читального залу, так і частку коштів на утримання допоміжних приміщень.

Згідно з нашою таблицею, ця сума становить 72293 грн.

Визначаємо витрати на персонал – це зважена зарплата одного співробітника читального залу. З таблиці «Персонал» беремо загальну зважену зарплату персоналу читального залу і ділимо на кількість співробітників читального залу.

Наприклад,
109184 грн./2 співробітники =
= 54592 грн.

Дуже важливим є врахування тривалості послуги при обчисленні витрат.

Потрібно розрахувати, яка частина витрат припадає саме на цю послугу з огляду на її тривалість по відношенню до всього можливого часу роботи бібліотеки.

У прикладі весь час роботи бібліотеки за минулий рік становить:

9 год. * 251 день⁶ = 2259 годин

Заняття з малювання триває на рік:
2 год. (тривалість одного заняття)*2 (разів на тиждень)*50

⁶ Кількість робочих днів на рік для кожної бібліотеки буде різною, в залежності від кількості робочих днів протягом тижня. Слід також враховувати санітарні дні, коли бібліотека не надавала послуги громаді і відняти їх від загальної кількості робочих днів.

(кількість тижнів, у які проводились заняття) = 200 годин на рік.

Частка тривалості послуги = $\frac{\text{Загальна кількість годин на послугу на рік}}{\text{Весь час роботи бібліотеки на рік}}$

Для нашого прикладу, 200 год.
[тривалість заняття з малювання на рік] / 2259 год. [тривалість роботи бібліотеки на рік] = 0,089.

Відповідно, за рік витрати по приміщенню складають: зважені витрати на приміщення читального залу помножити на частку тривалості послуги.

Для нашого прикладу,
72293 грн. * 0,089 = 6434,08 грн.

Зважена зарплата бібліотекаря на цю послугу на рік складає:

Зважена зарплата = Витрати на персонал * Частка тривалості послуги

Для нашого прикладу,
54592 грн. * 0,089 = 4858,69 грн.

Рахуємо сукупні витрати (I).
Додаємо витрати на персонал і витрати на приміщення по відношенню до часу послуги.

I = 6434.08 грн. + 4858.69 грн. =
= 11292,77 грн.

Ефект від послуги (ЕФ) складатиме різницю вигод (В) і витрат (I).

Для заняття з малювання в бібліотеці ЕФ складатиме:
17500 грн. – 11292.77 грн. =
= **6207,23 грн.**

Виходить, що вигоди від надання цієї послуги перевищують витрати. Грошовий соціальний ефект від цієї послуги становить 6207,23 грн., а громада в цілому заощадила 17500 грн.

Рахуємо індекс повернення інвестицій (ROI).

$$ROI = \frac{B-I}{I} \cdot 100\%.$$

Для нашого прикладу, індекс повернення інвестицій =
= (17500 грн. – 11292,77 грн.) /
/ 11292,77 грн. * 100% = **54,97%**, що є досить непоганим показником для організацій, що займають стабільну позицію на ринку надання послуг.

Приклад 2. Розрахунок повернення інвестицій безкоштовних консультацій юриста в бібліотеці

У тій самій бібліотеці 1 раз на тиждень протягом 2 годин в читальному залі відбувається безкоштовна консультація юриста по цивільних справах. Усього за рік юрист надав 50 консультацій. Протягом року консультацію отримали 400 осіб. При цьому у цей час читальний зал не використовується для інших цілей.

Схема обчислень – приблизно така сама, що й для попереднього прикладу, проте ми маємо переглянути, які витрати потрібно врахувати.

Альтернативна вартість послуги – консультація юриста по цивільних справах у місті коштує мінімум⁷ 100 грн. за годину.

Тож сукупні вигоди (В) становитимуть:

$100 \text{ грн.} * 2 \text{ год.} * 50 \text{ консультацій} = 10000 \text{ грн.}$

Тепер рахуємо сукупні витрати (І). Серед витрат не буде оплати праці бібліотекаря, а будуть лише витрати на приміщення по відношенню до тривалості послуги.

Для нашого прикладу частка тривалості послуги становить 100 год. [тривалість консультацій на рік] / 2259 год. [тривалість роботи бібліотеки на рік] = 0,044.

Зважені витрати на приміщення складають: зважені витрати на приміщення читального залу помножити на частку тривалості послуги.

Для нашого прикладу,

$72293 \text{ грн.} * 0,044 = 3180,89 \text{ грн.}$
Це – І (сукупні витрати) для цієї послуги.

Ефект від послуги (ЕФ) складатиме різницю вигод (В) і витрат (І).

⁷ Доцільно використовувати не середню, а мінімальну альтернативну вартість послуги.

Для консультацій юриста в бібліотеці ЕФ складатиме:
 $10000 \text{ грн.} - 3180,89 \text{ грн.} = 6819,11 \text{ грн.}$

Рахуємо індекс повернення інвестицій (ROI).

$$ROI = \frac{B-I}{I} \cdot 100\%$$

Для нашого прикладу, індекс повернення інвестицій =
 $= (10000 \text{ грн.} - 3180,89 \text{ грн.}) / 3180,89 \text{ грн.} * 100\% = 214,38\%$

Це дуже високий індекс повернення інвестицій. **Кожна одна гривня, вкладена у цю послугу, повертає 2,14 грн. соціальних вигод.**

Приклад 3. Розрахунок повернення інвестицій видачі періодики в бібліотеці

У тій самій бібліотеці протягом року видача періодичних видань склала 9000 примірників. Середня вартість журналу, що підписується бібліотекою, – 7 грн., а газети – 2,5 грн. Видача періодики займає 30% від робочого часу бібліотекарів, що працюють в читальному залі, коли в ньому не відбуваються заняття з малювання або консультації юриста.

Альтернативна вартість послуги видачі періодики – купівля журналу/ газети користувачем. Оскільки ми не знаємо, скільки газет і скільки журналів було видано, ми скористаємось середньою вартістю періодичного видання в бібліотеці:
 $(7 \text{ грн.} + 2,5 \text{ грн.}) / 2 = 4,75 \text{ грн.}$

Тож, сукупні вигоди (В) становитимуть:

$4,75 \text{ грн. [середня вартість періодичного видання]} * 10000 \text{ примірників} = 47500 \text{ грн.}$

Тепер рахуємо сукупні витрати (І).

З нашого прикладу, частка тривалості послуги становить (2259 год. – 200 год. [тривалість занять з малювання] – 100 год. [тривалість консультацій юриста]) * 0,3 [30% робочого часу бібліотекаря, що витрачається на видачу періодики] / 2259 год. = 0,26.

Таким чином, витрати на послугу складають:

Сукупні постійні річні витрати на читальний зал * Частка тривалості послуги:

$181477 \text{ грн.} * 0,26 = 47184,02 \text{ грн.}$

Ефект від послуги (ЕФ) складатиме різницю вигод (В) і витрат (І).

Для видачі періодики в бібліотеці ЕФ складатиме:

$47500 \text{ грн.} - 47184,02 \text{ грн.} = 315,98 \text{ грн.}$

Рахуємо індекс повернення інвестицій (ROI).

$$ROI = \frac{B-I}{I} \cdot 100\%$$

Для нашого прикладу, індекс повернення інвестицій =
 $= (47500 \text{ грн.} - 47184,02 \text{ грн.}) / 47184,02 \text{ грн.} * 100\% = 0,67\%$

Це низький індекс повернення інвестицій.

Висновки. Подивіться на бібліотеки по-іншому

Користувачі сучасних послуг у бібліотеках, так само як і партнери з числа органів влади та українських і міжнародних неурядових організацій, давно переконалися, що стереотипи про бібліотеки не відповідають дійсності. А розрахунки індексу повернення інвестицій та ефективності інновацій допоможуть вам зайвий раз наочно спростувати розповсюджені хибні уявлення про застарілість та недоцільність бібліотек.

Дані про сучасні бібліотеки доводять:

Бібліотека гривню береже.

Сучасний бібліотечний заклад – це не купа запилених книжок. Тисячі людей в бібліотеках цікаво проводять час, спілкуються «Скайпом» в приємній атмосфері, дивляться фільми і футбольні матчі, беруть участь в онлайн-турнірах, купують дитячий одяг та побутову техніку через інтернет-магазини, планують маршрути подорожей до екзотичних місцин, створюють та експонують мистецькі шедеври, або просто п'ють каву з друзями. А проаналізована статистика демонструє, що бібліотека не лише корисний і приємний актив громади. Вона ще й допомагає заощаджувати родинам і цілим громадам.

Бібліотеки не дарма отримують бюджетне фінансування.

Підприємці, що завдяки навчанню в бібліотеках започатковують успішні приватні фірми, а також працевлаштовані в результаті тренінгів з пошуку роботи користувачі, в кінцевому результаті приносять користь державі, у тому числі сплачуючи податки. У надання комплексу інноваційних послуг бібліотеки вкладають власні людські та матеріальні ресурси – а віддачу для громад та цілих областей навіть важко охопити, адже результати є і безпосередні, і довгострокові. Взагалі бібліотечні інновації працюють за принципом мультиплікатора, а позитивні зміни мають ефект снігової кулі. Наприклад, бібліотекарі допомогли одному користувачу знайти партнерів для власного бізнесу. Він вдосконалює свої навички, самореалізовується, заробляє додатковий прибуток, партнери також підвищують свою кваліфікацію, підприємство починає працювати ефективніше, а клієнти отримують якісніші послуги. Тож в громаді поживляється життя, і вона в цілому стає успішнішою.

Громада не може обійтись без бібліотеки. Бібліотека успішна та актуальна для громади – звичайно, за тієї умови, якщо

прийняття рішень про надання різних послуг є обгрунтованим і базується на відстежених, зібраних та проаналізованих даних. Подивіться на перелік послуг ваших бібліотек та статистику щодо них – і ви обов'язково дізнаєтеся багато корисного для прийняття управлінських рішень. Використовуйте ваші дані для підвищення ефективності роботи соціальних закладів. Можливо, користувачі потребують нового сервісу, який не надається? Зверніть на це увагу. А може години роботи бібліотеки не зовсім відповідають очікуванням громади? Можливо, варто переглянути графіки надання послуг та функціональні обов'язки персоналу. Саме так, озброївшись аналітичними даними, працюють успішні організації. І саме на такі організації, які розумно працюють зі статистикою, звертають увагу спонсори, донори, партнери, державні органи, обираючи, куди спрямувати кошти.

Отже цифри й розрахунки – ваш зручний інструмент. Доведіть усім, що сучасна бібліотека – користь для громади, вигідний об'єкт інвестування та важіль для розвитку!