Пр-т Бажана 30, к. 8
м. Київ 02140 Україна

творчий центр тцк

Тел.: 38 044 574-6411
Факс: 38 044 574-6413
www.ccc-tck.org.ua

МОНІТОРИНГ та ОЦІНКА

ЗМІСТ

Визначення понять…….. 3

Моніторинг та оцінка в діяльності сучасної бібліотеки…… 6

Моніторинг: поняття, суть, значення та роль. …….. 7

Оцінка: поняття, суть, значення та роль. …… 9

Відмінність оцінки та моніторингу…… 15

Розробка системи моніторингу та оцінки…… 16

Джерела інформації…… 18

Показники…….. 19

Методи проведення моніторингу та оцінки …….. 22

Методи проведення моніторингу та оцінки:аналіз документів…….. 24

Методи проведення моніторингу та оцінки: спостереження…….. 24

Методи проведення моніторингу та оцінки: інтервю…… 25

Методи проведення моніторингу та оцінки: фокус группа…… 26

Збір та аналіз даних моніторингу та оцінки……. 27

Підготовка звіту за результатами моніторингу та оцінки: коротко …….. 28

Роль оцінки та самооцінки в організаційному розвитку…… 33

Приклад: Планування роботи бібліотеки……. 35

Приклади показників роботи бібліотек ……. 41

Використана література…… 47

ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

Анкета – упорядкований по послідовності, змісту та формі набір питальних суджень, оформлений у вигляді аркуша для опитувань та призначений для збору емпіричної соціологічної інформації у формі письмових відповідей опитуваних (респондентів) щодо сформульованої дослідницької проблеми.

Анкетування – один з основних методів соціологічного опитування, при якому спілкування між дослідником і респондентом, що є джерелом інформації, опосередковано анкетою.

Бібліотека - інформаційний, культурний, освітній заклад (установа, організація) або структурний підрозділ, що має упорядкований фонд документів, доступ до інших джерел інформації та головним завданням якого є забезпечення інформаційних, науково-дослідних, освітніх, культурних та інших потреб користувачів бібліотеки;

Бібліотека-депозитарій - бібліотека, яка забезпечує постійне зберігання бібліотечного фонду, сформованого з документів, що рідко використовуються і мають наукову та/або художню цінність;

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

Бібліотечна система України - розгалужена мережа бібліотек різних видів, пов'язаних взаємодією і взаємовикористанням бібліотечних ресурсів;

Бібліотечна справа - галузь інформаційної, культурної та освітньої діяльності суспільства, спрямована на створення і розвиток мережі бібліотек, формування, опрацювання, упорядкування та зберігання бібліотечних фондів, організацію бібліотечного, інформаційного та довідково-бібліографічного обслуговування користувачів бібліотеки, підготовку та підвищення кваліфікації фахівців у галузі бібліотечної справи, наукове та методичне забезпечення розвитку бібліотечної діяльності;

Бібліотечний фонд - упорядковане зібрання документів, що зберігається в бібліотеці;

Бібліотечні ресурси - упорядковані бібліотечні фонди документів на різних носіях інформації, бази даних, мережні інформаційні ресурси, довідково-пошуковий апарат, матеріально-технічні засоби опрацювання, зберігання та передачі інформації;

Відповідність, тобто сумісність завдань проекту з реальними проблем і потребам громади та клієнтів.

Валідність – міра придатності методики для вирішення певних дослідницьких завдань; ступінь відповідності змінних та індикаторів емпіричним даним, що дозволяє одержувати надійні, репрезентативні та достовірні результати соціологічного дослідження, уникати систематичних помилок.

Вплив, тобто ефект, що дав проект

Демографічна група – група індивідів, виділена на підставі якої-небудь особистісної ознаки, властивої всім її членам.

Документ - матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації, зафіксованої на папері, магнітній, кіно-, фотоплівці, оптичному диску або іншому носієві;

Депонування - форма збирання і розповсюдження рукописних робіт, переважно наукових;

Достовірність результатів дослідження – характеристика їхньої якості, відповідність зроблених висновків дійсному стану досліджуваного об'єкта.

Ефективність, тобто забезпечення реалізації залач проекту за помірні ресурси.

Інтерпретація понять – процедура тлумачення, уточнення змісту понять, що становлять концептуальну схему дослідження.

Інтерв'ю - один з основних методів опитування, що використає як джерело інформації безпосередня вербальна взаємодія дослідника з респондентом відповідно до дослідницької програми.

Інструмент (інструментарій) моніторингу та оцінки - система методичних та технічних прийомів проведення моніторингу та оцінки, який втілений у відповідних операціях та процедурах та представлена у формі різноманітних документів (анкета, гайд тощо).
Задоволеність - Задоволеність клієнта товаром чи послугою – це головний фактор, що визначає, чи здійснить він у майбутньому повторну покупку. Від цього показника безпосередньо залежить успіх товару на ринку та майбутній прибуток (в гіршому випадку – збитки) виробника та продавця. Задоволеність клієнта – це ключова складова лояльності клієнта, його прихильності саме до даної марки. Якщо товар не зможе задовольнити основної потреби покупця та його очікувань, він ніколи не здійснить другу покупку.
Користувач бібліотеки - фізична чи юридична особа, яка звернулася до послуг бібліотеки;
Лобіювання – це діяльність окремих осіб або угрупувань відносно органів державної влади з ціллю здійснення впливу від імені та в інтересах конкретної особи на розробку, прийняття та здійснення вказаними органами законодавчих актів чи адміністративних рішень.
Метод (від грецького methodos – шлях до чогось) – це спосіб одержання вірогідних соціологічнихзнань; сукупність застосовуваних прийомів, процедур і операцій для емпіричного і теоретичного пізнання соціальної реальності.
Міжбібліотечний абонемент - форма бібліотечного обслуговування, заснована на взаємному використанні бібліотчних фондів і довідково-пошукового апарату бібліотек;
Місія - роль, яку надає собі організація в суспільстві або ставить перед собою індивідуальна особистість.
Моніторинг - це постійне відстеження ходу робіт (в рамках проекту, програми або організації) для порівняння поточного стану справ з планом. Систематичний збір інформації про хід робіт (в рамках моніторингу) - свого роду «сканування» ситуації - проводиться як рутинна процедура, призначена, головним чином, для того, щоб вчасно виявляти відхилення від накреслених планів. Добре працююча система моніторингу допомагає керівнику організації (проекту, програми) своєчасно реагувати на згадані вище відхилення.
Надійність – стійкість і відтворюваність виміру або ступінь постійності, з якою даний вимірювальний інструмент дозволяє приписувати різним випадкам певні значення.
Опитування - метод, що використовується для вивчення думок, ставлень або поводження індивідів.
Оцінка (evaluation) передбачає більш глибоке (у порівнянні з моніторингом) проникнення в сутність того, що відбувається. Оцінка спрямована на аналіз результатів діяльності і/або отриманого ефекту і співвіднесення цих результатів з певними критеріями. За підсумками оцінки робиться висновок про ефективність програми, проекту або організації і формулюються рекомендації на майбутнє. У ході оцінки серед інших даних використовуються дані моніторингу.
Резюме - короткий виклад змісту звіту або доповіді.
Показник (індикатор) - це характеристика об’єкта або системи, що є доступною для спостереження та вимірювання заради оцінки змін, що відбуваються в даному об’єкті або системі. Також це загальні цифрові свідчення, що допоможуть вам порівняти бажані результати з наявними. Показники допомагають дати відповідь на запитання: «Звідки ви знаєте, що просуваєтеь до встановлених цілей ?»
По́слуга — дія або діяльність когось на користь іншої особи. «цілеспрямована діяльність, результати якої мають прояв в корисному ефекті»
Пріоритет - перевважне право, значення чогось.
Проблема – це пробіл між бажаною ситуацією та існуючою.
Результативність, тобто рівень досягнення та реалізації визначених завдань та заходів проекту, його наслідки та вплив на становище бенефіціарів, громади в цілому.
Система моніторингу та оцінки - це система, яка уможливлює отримання, зберігання, обробку й представлення даних виконаної програми. Архітектура системи повинна враховувати необхідність періодичної розробки звітів щодо прогресу (регресу) у

впровадженні стратегії, а також доступу до інформації з боку інституцій, що проводять моніторинг та оцінку, та громадськості.

Сталість, тобто ймовірність продовження позитивного впливу реалізації проекту після закінчення періоду його реалізації;

Статистика – числа, у сумарному виді, що відображають розподіл значень змінних або залежності між змінними; ознаки вибірки, що відповідають певним параметрам генеральної сукупності.

Централізована бібліотечна система - об'єднання бібліотек в єдине структурно-цілісне утворення, куди входить центральна бібліотека.

Якісні методи – методи, які припускають одержання глибинних відповідей. Вони націлені не стільки на фіксацію кількісних параметрів досліджуваних явищ, скільки на пізнання їхньої якості. Часто ці методи визначають як "м'які", на відміну від "твердих", кількісних

Якість послуг - це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. На якість послуги впливають час і місце надання, кадровий склад, рівень кваліфікації, психологічні особливості, навіть стан здоров'я та настрій виробника послуги. Особисті властивості споживача також впливають на оцінку якості отриманої послуги.

Моніторинг та оцінка в діяльності сучасної бібліотеки.

Престиж, привабливість, важливість і потрібність бібліотеки, її конкурентноздатність безпосередньо залежать від переліку та якості її послуг і комфортності користування ними. Як сама бібліотека, так і її послуги повинні бути доступними та зручними для всіх груп і категорій користувачів.

Одним із інноваційних напрямків діяльності бібліотеки є розробка системи моніторингу та оцінки, яка уможливлює отримання необхідних даних, їх зберігання та обробку, підготовку звіту та його представлення. Архітектура системи враховує необхідність періодичної розробки звітів щодо прогресу (регресу) у впровадженні стратегії, а також доступу до інформації з боку інституцій, що проводять моніторинг та оцінку.

Моніторинг та оцінку необхідно здійснювати на всіх етапах реалізації бібліотечних послуг - планування, розробки заходів, реклами, вивчення та аналізу попиту тощо. Це передбачає відбір показників, які характеризують діяльність і відповідають цілям та завданням конкретного закладу. Моніторинг та оцінка здійснюється як за кількісними показниками так і за показниками, які характеризують їх якість, продуктивність, корисність та певну збалансованість, і визначаються за такими параметрами, як: *корисність, відповідність попиту; своєчасність, оперативність виконання; інформативність, змістовність; сучасність методів їх виконання та засобів надання*.

Відповідні організаційні та технологічні нововведення, на основі аналізу змін у сфері читацьких інтересів і потреб, покращують роботу бібліотеки та підвищують її імідж. А це дозволяє бібліотеці більш точно визначити власне місце і роль у загальній бібліотечній системі району, області, регіону.

Під час тренінгу учасники (представники бібліотек та місцевих органів влади) отримають базові знання та навички щодо моніторингу та оцінки, можливості використання статистики бібліотек для прийняття управлінських рішень, захисту інтересів бібліотек, виконання місії бібліотек та обґрунтування рішень із залучення фінансування бібліотек.

МОНІТОРИНГ: ПОНЯТТЯ, СУТЬ, ЗНАЧЕННЯ ТА РОЛЬ

Моніторинг - це процес установленого збору інформації по всіх аспектах проекту. Моніторинг забезпечує керівника інформацією необхідною для:

- Аналізу даної ситуації
- Визначення проблеми та знаходження рішень
- Відкриття напрямків та зразків
- Дотримування плану виконання проекту
- Вимірювання прогресу у виконанні поставлених задач та формулюванні/перегляді майбутніх цілей та задач
- Прийманні рішеннь про людські, фінансові та матеріальні ресурси

ЗАВДАННЯ МОНІТОРИНГУ

- Визначити стан досягнення запланованих цілей (очікуваних результатів)
- Уточнити чи переглянути перелік робіт і ресурсного забезпечення проекту з метою уточнення плану виконання або перепланування проекту
- Виміряти та уточнити основні показники проекту
- Відслідкувати зміни у значимому середовищі проекту, включно з нормативно-правовою базою
- Перевірити стан фінансування проекту та ефективність використання коштів
- Підготовити звіт для громадськості

Моніторинг це неперервний процес. ***Система моніторингу*** повинна бути розроблена ще до початку роботи проекту. Роботи з моніторингу повинні бути внесені в робочий план проекту.

- ***Перший рівень*** моніторингу здійснюється персоналом, який працює над проектом. Керівники відповідають за моніторингом персоналу та роботою, яку він виконує. А керівник проекту відповідає за моніторингом всіх аспектів проекту.
- ***Другий рівень*** моніторингу здійснюється донором (донорами). За допомогою відвідувань місць виконання проекту та установлених звітів від керівника проекту, донор слідкує за прогресом та мірою виконання проекту.

Моніторинг може здійснюватись за допомогою відвідання місць виконання проекту, перевіркою доставлених послуг та готовою продукцією, та через управління інформаційними системами.

ЯК ПОБУДУВАТИ СИСТЕМУ МОНІТОРИНГУ ПРОЕКТУ?

Головна відмінність моніторингу від оцінки - глибина аналізу. Моніторинг проводиться, для отримання оперативної інформації про стан справ. Система моніторингу повинна бути «вбудована» у проект (діяльність) з самого початку. Для цього необхідно зробити наступне:

- Визначити ***вимірні показники (індикатори)***, за якими можна буде відстежувати хід проекту.
- Встановити ***джерела інформації*** для проведення моніторингу (організації, відділи, окремі люди або групи людей, документи і т.д.).
- Вибрати ***методи збору інформації***.
- Визначити частоту і графік збору інформації з урахуванням інтенсивності діяльності, яку потрібно оцінити.

- Призначити відповідальних за отримання необхідної інформації і домовитися з тими, хто цю інформацію буде надавати.
- Визначити технологію обробки і аналізу отриманої інформації.
- Спланувати, як і кому будуть передані дані моніторингу, а також, хто і як буде їх використовувати.
- Врахувати в бюджеті проекту витрати, необхідні для проведення моніторингу. Такі витрати можуть бути пов'язані, наприклад, з відрядженнями або телефонними переговорами.

ОЦІНКА: ПОНЯТТЯ, СУТЬ, ЗНАЧЕННЯ ТА РОЛЬ

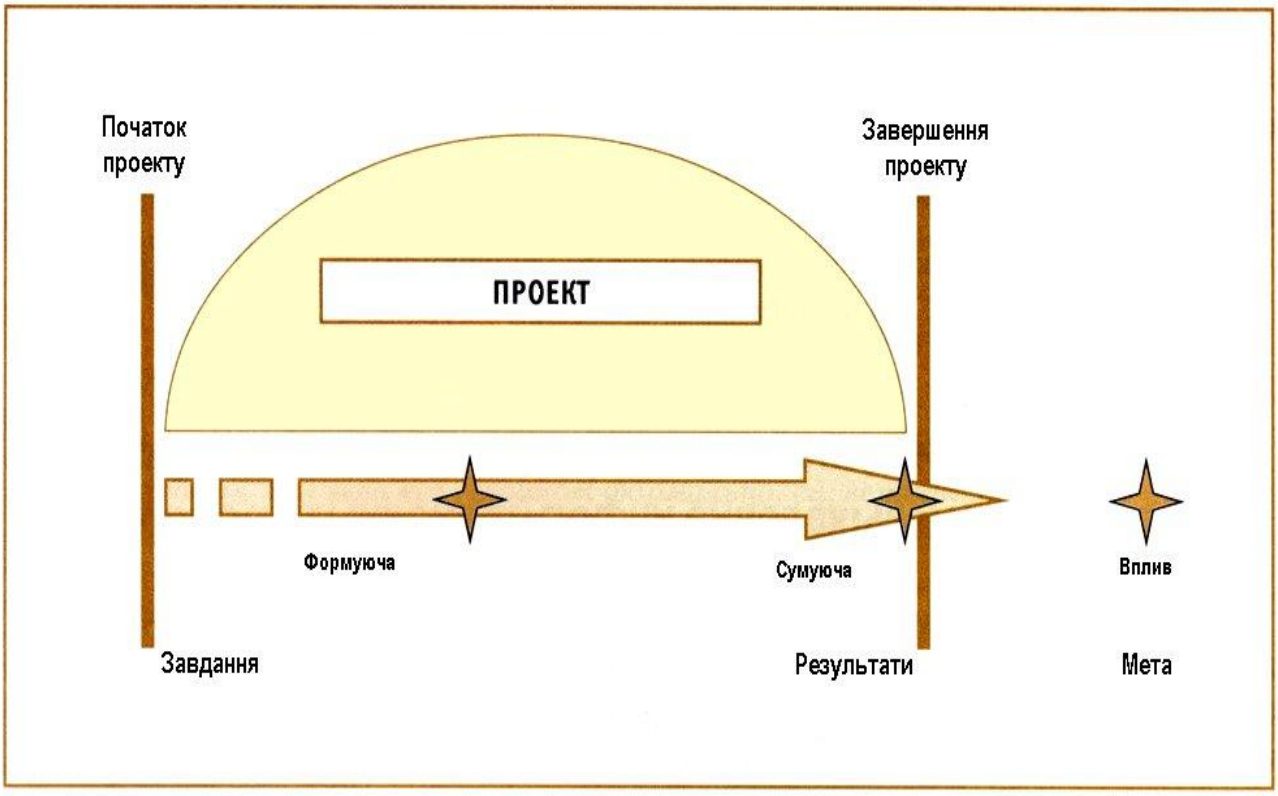
Оцінка - це систематичний збір інформації про діяльність, її характеристики та результати для того, щоб:

- Оцінити ***досягнення***
- Покращити ***ефективність*** діяльності та/або
- Винести ***рішення щодо майбутньої діяльності***

ЗАВДАННЯ ОЦІНКИ

- Визначення відповідності проекту реальним проблемам і потребам
- Визначення рівня досягнення цілей, включно очікуваних і непередбачених результатів та впливу щодо становища зацікавлених сторін
- Визначення ефективності використання ресурсів
- Перегляду переліку визначених стратегічних цілей, операційних завдань
- Прийняття рішення про продовження чи припинення реалізації проекту
- Визначення пріоритетів наступних проектів та відповідних програм

ВИДИ ОЦІНКИ



ФОРМИ ОЦІНКИ

Внутрішня оцінка - виконавці проекту самостійно здійснюють аналіз результатів проекту.

Зовнішня оцінка- до проведення аналізу результатів проекту залучаються зовнішні організаціїчи експерти.

Вибір того чи іншого варіанту залежить від завдань оцінки, характера проекту, доступними ресурсами.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ

- ***Відповідність,*** тобто сумісність завдань проекту з реальними проблем і потребам громади та клієнтів.
- ***Результативність,*** тобто рівень досягнення та реалізації визначених завдань і заходів проекту, його наслідки та вплив на становище бенефіціарів, громади в цілому.
- ***Ефективність,*** тобто забезпечення реалізації залач проекту за помірні ресурси.
- ***Сталість***, тобто ймовірність продовження позитивного впливу реалізації проекту після закінчення періоду його реалізації;
- ***Вплив,*** тобто ефект, що дав проект.

Проведення оцінки має "репутацію" складного процесу. Насправді ж вона є частиною повсякденного життя, ми робимо її несвідомо багато разів на день - чи то є оцінка щойно приготованої нами їжі, чи то розповідь іншим людям про якийсь досвід, який ми здобули. Серед питань, на які прагне відповісти оцінка проекту, є такі:

- Що спрацювало і чому?
- Що не спрацювало і чому?
- Які зміни, якщо такі є, внесла програма протягом певного часу і на кого вона вплинула?
- Що було досягнуто – які результати, якщо такі є, були здобуті?
- Чи задовольняє програма чиїсь потреби?
- Що думають про роботу програми користувачі/члени/клієнти/бенефіціарії?
- Чи використано кошти донора ефективно – чи досягнуто те, що вимагав донор?
- Як можна порівняти цей проект з іншими йому подібними?
- Чого Ви навчились?
- Що треба змінити для покращення програми?

Отже, існує багато **видів оцінки**, які ставлять і відповідають на різноманітні питання:

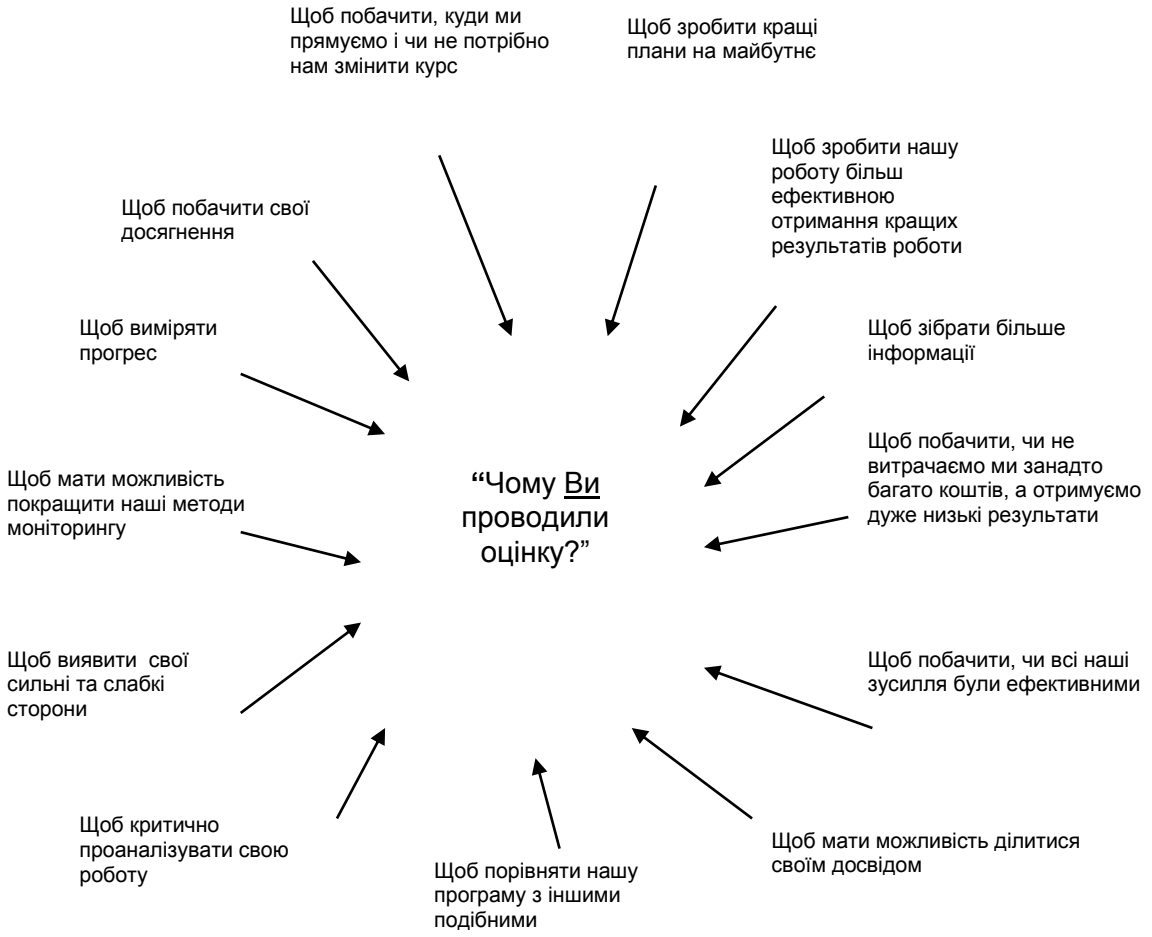
- ***Про потреби організації та проблеми***, які вона намагається вирішити
- ***Про процеси*** - як організація працює, щоб досягти результатів
- ***Про діяльність*** організації, її результативність, затратність ...
- ***Про результати*** роботи - які саме зміни сталися.

Насправді більшість оцінок намагається відповісти на значно ширше коло питань, але дуже важливо зосередитись на найбільш важливих.

В ідеалі будь-яка оцінка:

- Визначає успішні моменти – це дуже важливо, оскільки часто успіх не усвідомлюють і не святкують, а це заважає працівникам та менеджерам зрозуміти, чи досягли вони чогось.
- Виявляє слабкі сторони – у повсякденній метушні легко забути не тільки те, для чого існує програма і що вона має на меті досягти, але й як проводиться робота і чи можна її зробити інакше, або ж все йде добре. Інколи ми робимо щось тому, що так НУО робить завжди і не запитуємо себе, чи це взагалі потрібно і чи має позитивні результати та досягнення.
- З'ясовує, що треба змінити або удосконалити, а також, чому виникають проблеми.
- Стає визначальною для програми або організації та корисною для її майбутнього розвитку, тому що увесь процес оцінки зміцнив організацію та залучених у її роботу людей.

ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБНА ОЦІНКА1?



З наданих людьми відповідей випливають **десять головних причин**, з яких проводиться оцінка. Ось вони:

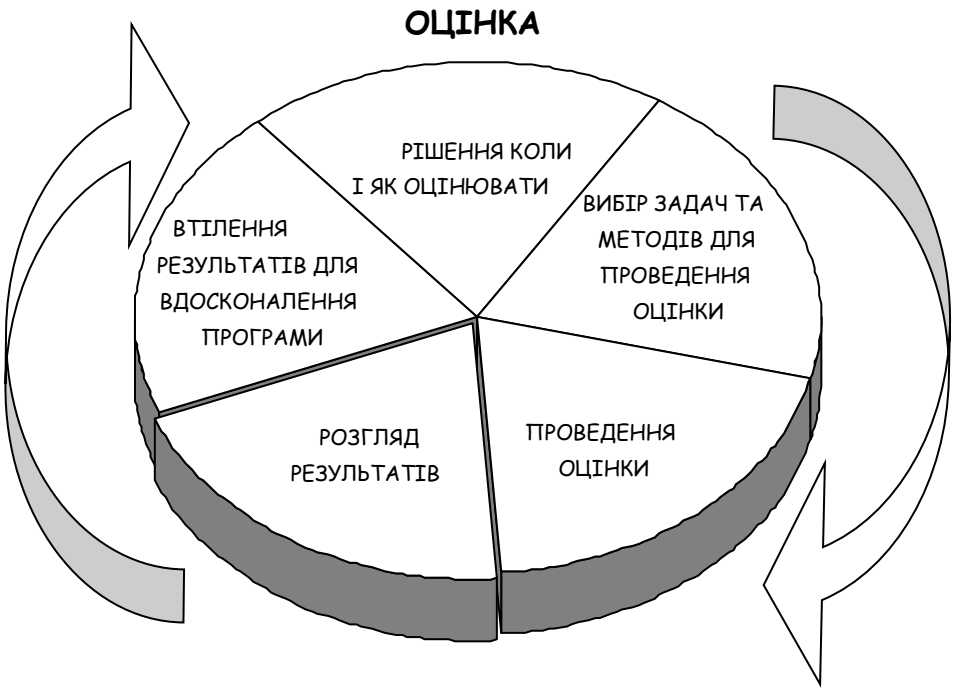
1. ***Оцінити досягнення*** (подивитися, що було досягнуто)
2. ***Оцінити прогрес*** (відповідно до завдань програми)
3. ***Покращити моніторинг*** (для більш ефективного менеджменту)
4. ***Виявити сильні і слабкі сторони*** (для підсилення програми)
5. ***Побачити, чи ефективними були докладені зусилля*** (які зміни принесла ця програма?)
6. ***Проаналізувати витрати і прибутки*** (чи виправданими були витрати?)
7. ***Зібрати інформацію*** (для кращого планування і менеджменту програми)
8. ***Поділитися досвідом*** (щоб застерегти інших від повторення наших помилок або спонукати до використання наших методів)
9. ***Підвищити ефективність*** (щоб мати більшу віддачу/більший вплив)
10. ***Можливо покращити планування*** (більша відповідність потребам людей, особливо на рівні громад)

Деякі з цих основних причин легко зрозуміти, деякі ж виявляються більш складними. Коли Ви працюєте на рівні громад і допомагаєте людям проводити оцінку, необхідно використовувати

1 Marie-Terese Feuerstein, **Partners in Evaluation.** Macmillan Education Ltd, Hong Kong.

навіть більш прості і зрозумілі терміни і означення, ніж наведені вище. Одним із шляхів того, можна розпочати робити це, може бути розповідь історії про реальний досвід інших людей.

Процес оцінки можна зобразити у вигляді кола. Усі складові повинні пасувати одна до одної так, щоб колесо котилося рівно. Якщо у колесі відсутня бодай одна частина, воно не функціонуватиме. Учасники повинні бути задіяні на усіх етапах процесу оцінки. Якщо вони пропустили якийсь з етапів, це призведе до збою у роботі.



ЯК ПРОВОДИТЬСЯ ОЦІНКА ПРОЕКТІВ?

Проведення оцінки проекту складається з наступних стадій:

1. ***Постановка мети.***
2. ***Визначення завдання на проведення оцінки.***
3. ***Планування оцінки. Визначення методів і інструментів для збору інформації.***
4. ***Збір інформації.***
5. ***Аналіз інформації.***
6. ***Підготовка звіту.***
7. ***Повідомлення про результати оцінки.***

Розглянемо особливості кожного етапу проведення оцінки.

1. ***<u>Постановка мети</u>***

Оцінка проектів допомагає отримати інформацію для прийняття управлінських рішень. Це означає, що запит на проведення оцінки завжди надходить від особи, що приймає рішення. А суть цього запиту завжди буде пов'язана з тим, які саме рішення потрібно прийняти. Наприклад, у випадку, який ми розглянули вище, «замовником» на проведення оцінки можуть бути: представник організації, що фінансує семінар (Донор), або керівник організації, що проводить семінар (Виконавець). Рішення, для прийняття яких проводиться оцінка, звичайно будуть різними. Різними будуть і цілі проведення оцінки.

Хто приймає рішення	*У чому полягає головне питання*
Донор	Чи слід використовувати семінари по стратегічному плануванню як засіб підвищення життєздатності некомерційних організацій? Або Як змінюється управлінська діяльність керівників НУОпісля семінарів зі стратегічного планування? У якій мірі вони користуються отриманими на семінарі знаннями і навичками?
Виконавець	Чи слід коректувати програму семінару для того, щоб учасники могли самостійно користуватися технологією стратегічного планування у своїх організаціях? Або Що потрібно змінити в змісті, процесі проведення і організації семінару, щоб учасники були задоволені?

Із таблиці видно, що запити Донора і Виконавця на проведення оцінки одного і того ж проекту відрізняються якісно. У першому випадку пропонується оцінити *вплив* семінару на розвиток НКО або *зміну поведінки* учасників в результаті навчання. У другому випадку необхідно *співвіднести знання і навички учасників до і після*семінару або просто дізнатися про їхні *враження* після закінчення семінару. Ці запити необхідно брати до уваги для того, щоб результати оцінки принесли користь. Оцінка - це послуга. Послуга буде якісною тільки в тому випадку, якщо вона «орієнтована» на потреби замовника.
Зазначимо, що цей і всі подальші етапи стосуються як випадку, коли оцінка проекту виконується зовнішніми по відношенню до організації фахівцями, так і до випадку «само-оцінювання» (self-evaluation), коли оцінка проекту виконується власними силами організації, що здійснює проект.

2. Визначення завдання на проведення оцінки.

Головною частиною завдання на проведення оцінки є перелік питань, на які належить відповісти. Ці питанняповинні бути логічно пов'язані з метою проведення оцінки. Питання завдання (evaluation questions) звичайно бувають загальними і не дуже численними:

- Які фактичні результати проекту і як вони співвідносяться з цілями проекту?
- Що можна вважати основними досягненнями проекту?
- Що в порівнянні з планом зробити не вдалося і чому?
- Які перспективи продовження роботи після закінчення проекту?

Замовник формулює питанняЗавдання, виходячи з того, про що він хотів би дізнатися за допомогою оцінки.

3. Планування оцінки. Визначення методів і інструментів для збору інформації.

На даному етапі визначається, які методи слід використати для збору інформації. У найзагальнішомувигляді всі існуючі методи можна розділити на чотири групи: спостереження, вивчення документації, анкетування і інтерв'ювання. Для того щоб зібрати потрібну інформацію необхідно не тільки вибрати метод, але і підготувати відповідні інструменти: розробити і випробувати анкету; сформулювати питання для проведення інтерв'ю; визначити, на що звертати увагу приспостереженні і як реєструвати результати спостереження і т.д. На цьому етапі також визначається графік проведення робіт.

4. Збір інформації.

Тут головне неупереджено фіксувати факти, не намагаючись їх інтерпретувати. Головна ідея розділення етапів збору інформації і аналізу полягає у тому, що висновки повинні базуватися

не на окремих фактах, а на їх сукупності. Наприклад, одинз учасників семінару дуже емоційно і переконливо доводить непотрібність подібного навчання. Фахівець з проведення оцінки повинен сприймати це лише як думку одногоз учасників, незважаючи на переконливість наведених доказів. Час для узагальнень і висновків настане пізніше, коли будуть зібрані думки інших учасників, тренерів, представників донора і т.д. Надзвичайно (хоч інколи досить важко) зберігати неупередженість протягом всього етапу збору інформації.

Призборі інформації можна користуватися даними *моніторингу*. Наприклад, відомостями про кількість клієнтів, їх запити, повторні звертання, скарги і т.д.

5. Аналіз інформації.

Саме на цьому етапі справляється головне таїнство: з мозаїки розрізнених фактів складається цілісна картина. На основі отриманих даних робляться висновки і формуються рекомендації відносно прийняття того ж у управлінського рішення, з якого все починалося. Принциповий момент полягає у тому, щоб абстрагуватися від статистичних даних. «70% учасників задоволені проведеним семінаром» - це не висновок, це констатація того, що отримано внаслідок опитування. Висновки - це відповіді на запитання завдання. Наприклад, на питання про те, чи відповідає програма семінару потребам учасників. Саме ця інформація потрібна Замовнику для прийняттярішення.

6. Підготовка звіту.

Форма і зміст звіту про проведену оцінку проекту визначаються при узгодженні завдання. Головне на цьому етапі пам'ятати, що звіт - найважливіша частина послуги. Звіт призначений для Замовника, і має бути зручним, насамперед, для нього. Краще, якщо структура звітів відповідає питанням завдання. Звіт, написаний з думкою про майбутнього читача, приречений на успіх!

7. Повідомлення про результати оцінки.

Ця остання фаза проведення оцінки є найбільш хвилюючою для всіх сторін. Для Замовника - це свого роду висновок про успіх роботи, якою він керував або яку фінансував. Для тих, хто проводив оцінку, це екзамен на професіоналізм і якість виконання завдання. Певні труднощі виникають, якщо організація виконує оцінку проекту власними силами. У цьому випадку доводиться давати «зворотний зв'язок» колегам, з якими пропрацював тривалий час. Мета проведення оцінки - отримання об'єктивного висновку. Це означає, що повідомлення про результати може містити і позитивні, і негативні моменти. Як сказати про свої висновки, не образивши людей? Як вислухати повідомлення про результати оцінки без образ на тих, хто приніс погані новини? Обидві сторониповинні підготуватися до цієї зустрічі дуже серйозно.

ВІДМІННІСТЬ ОЦІНКИ ТА МОНІТОРИНГУ

Якщо моніторинг ставить собі за мету відслідковувати хід реалізації стратегії чи проекту, то оцінка може проводитись для:

- Вияснення наскільки правильно були розроблені стратегія/проект
- Доцільність формату стратегії/проекту
- Перевірки стану виконання стратегії/проекту
- Вивчення уроків
- Тощо

ОСОБЛИВОСТІ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

Моніторинг:

- проводиться постійно
- надає інформацію про проблеми у впровадженні
- фактичні результати діяльності порівнюються із запланованими
- одержана інформація використовується для покращення управлінської діяльності

Оцінка:

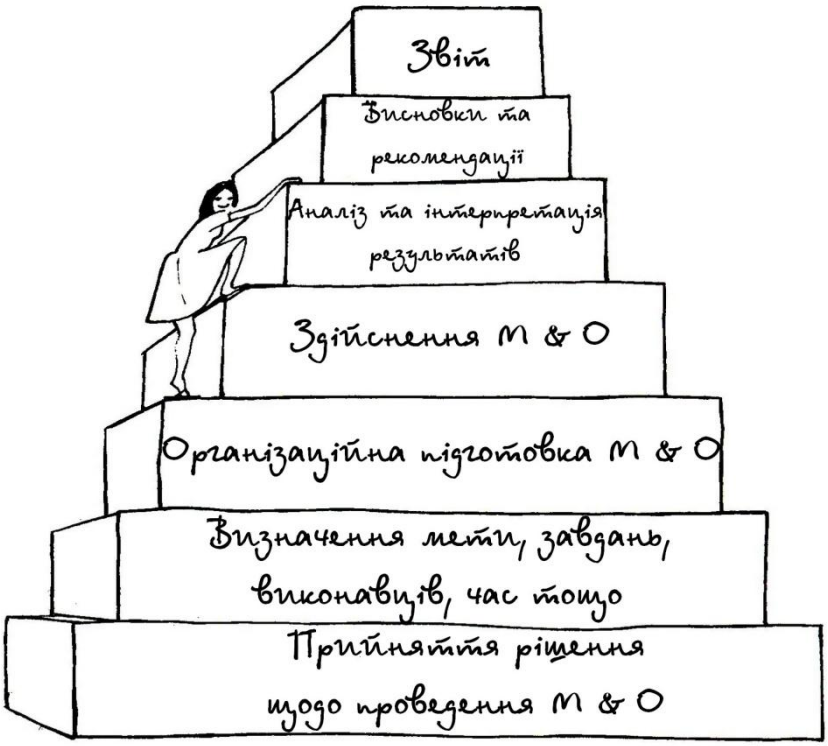
- проводиться на ключових етапах впровадження
- пояснює причини виникнення проблем і пропонує шляхи їх розв’язання
- аналізує причини досягнення / не досягнення запланованих результатів
- одержана інформація може бути використана не лише для покращення поточної діяльності, але й для уточнення планів на майбутнє

РОЗРОБКА СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

Система моніторингу та оцінки – це система, яка уможливлює отримання, зберігання, обробку й представлення даних виконаної програми. Архітектура системи повинна враховувати необхідність періодичної розробки звітів щодо поступу впровадження стратегії, а також доступу до інформації з боку інституцій, що провадять процеси моніторингу та оцінювання, та громадськості.

Основні питання, на які повинна дати відповідь система моніторингу

- ***Які дані збираються* ?** (джерело даних)
- ***Як часто і коли збираються дані*** ? (періодичність моніторингу)
- ***Як збираються дані ?*** (методологія)
- ***Хто збирає дані ?***
- ***Хто аналізує дані ?***
- ***Для кого збираються дані ?***
- ***Як готується звіт та для перед ким відбувається звітування ?***



ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ СИСТЕМИ МОНІТОРИНГУ

1. ***Формулювання цілей (результатів), яких потрібно досягти***
2. ***Вибір показників для обраних цілей***
3. ***Збір базових значень показників***
4. ***Визначення планових значень показників***
5. ***Систематичний збір даних для простеження прогресу у просуванні до планових значень показників***
6. ***Аналіз даних та їх звітування***

Операційний план моніторингу повинен мати:

1. Формулювання цілей (результатів), яких потрібно досягти
2. Вибір показників для обраних цілей
3. Збір базових значень показників
4. Визначення планових значень показників
5. Систематичний збір даних для простеження прогресу у просуванні до планових значень показників
6. Аналіз даних та їх звітування

Періодичність здійснення моніторингу програм залежить від:

- визначених вимог до проекту
- періодичності державної статистики (для показників, збір даних для яких здійснюється в рамках планових державних статистичних спостережень), управлінської звітності
- ресурсного забезпечення моніторингу (зокрема, для показників, дані яких збираються в результаті опитування громадської думки, бенефіціарів).

Для кількісних показників визначаються планові значення на передбачуваний період реалізації програми та проведення моніторингу.

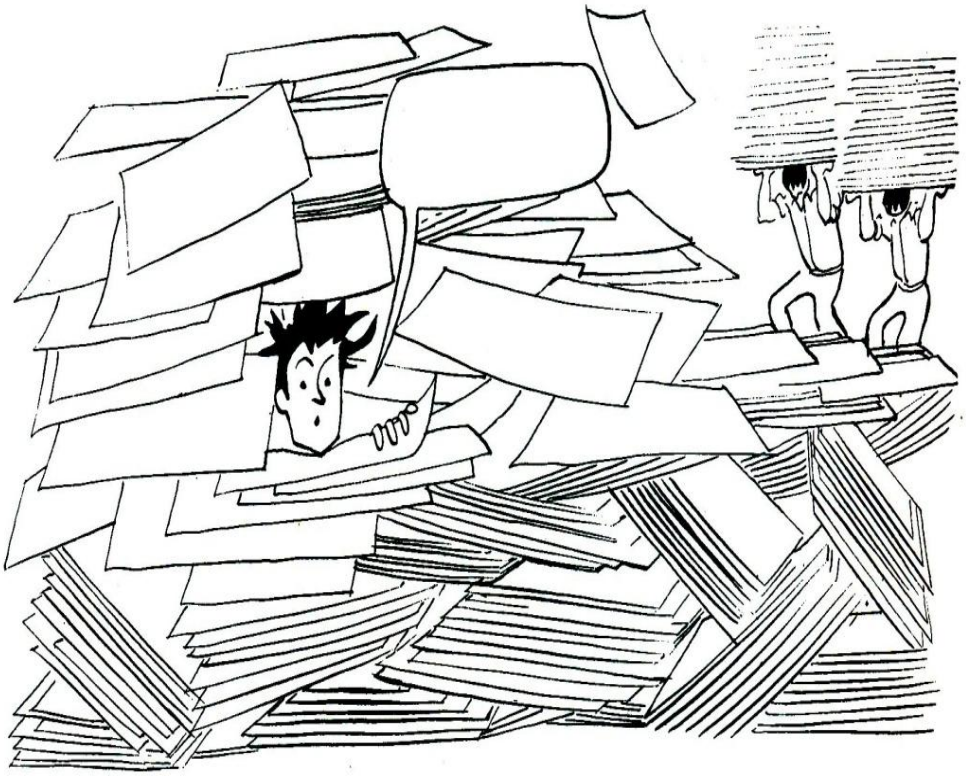
Система оцінки може виглядати наступним чином:

Критерії	**Параметри для оцінки**	**Індикатори (критерії успішності)**	**Метод збору даних**	**Відповідальні виконавці**	**Терміни**
Відповідність	Яким чином проект сприяє вирішенню проблем? Наскільки проект відповідає потребам громади?	Умови, за яких можна вважати, що проект відповідає вирішенню проблем та задоволенню потреб населення			
Результативність	Наскільки проект досягає визначених показників реалізації ?	Умови, за яких можна вважати завдання виконаними			
Ефективність	Наскільки проект досяг своїх цілей у визначені строки та в рамках запланованого бюджету ?	Умови, за яких можна вважати співвідношення затрат та результатів виправданим			
Вплив	Який вплив здійснив проект на зміни в громаді?	Умови, за яких можна вважати, що проект позитивно вплинув на зміни в громаді			
Сталість	Чи буде мати проект позитивний вплив на зміни в громаді після закінчення його реалізації ?	Умови, за яких можна вважати, що зміни в громаді будуть і надалі продовжуватись у бажаному напрямку			

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Джерелами даних для моніторингу програм можуть бути дані:

- державної статистики
- управлінської звітності місцевих органів державної виконавчої влади, територіальних органів центральних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування,
- опитування громадської думки, зокрема бенефіціарів програми, проведених у формі анкетування, телефонного, електронного чи усного опитування
- глибинних інтерв'ю
- форумів чи дискусійних груп
- прикладних досліджень
- Тексти відповідних державних та регіональних стратегій і програм, що реалізовуються на цільовій території
- дані моніторингу
- інтерв'ю, фокус-груп з виконавцями, бенефіціарами
- спостереження за виконанням заходів програми;
- незалежного експертного аналізу
- звіту про попередню та проміжну оцінку
- аналізу політичних, адміністративних, фінансових впливів на хід реалізації стратегії



ПОКАЗНИКИ

Показники,- це загальні цифрові свідчення, що допоможуть вам порівняти бажані результати з наявними. Вони допомогають дати відповідь на запитання: "Звідки ви знаєте, що просуваєтеь до встановлених цілей ?" Найкращі показники - це такі, які легко підрахувати і які дозволяють екстраполювати інформацію, узагальнену в одній цифрі, внаслідок вивчення малої групи, на велику групу (як, наприклад, користувачі і населення регіону).

Як тільки ви визначились щодо цілей та мети проекту, ви можете опрацювати показники. Це можуть бути цільові і/або поточні показники. Поточні показники оперують переважно похідними даними, що змінюються в процесі виконання проекту і в результаті дають цифри. Цільові показники, переважно вимірюють результати та вплив поточних факторів і найчастіше мають вигляд пропорції або відсотків.Важливо систематично обирати показники. Вони мають бути насичені належною інформацією, яка стане джерелом прийняття належного рішення.

Показники	**Джерела даних**
Кількісні	Дані опитувань Статистичні дані Поштові або телефонні опитування дійових осіб Форми для опису процесу реалізації програми її виконавцями
Якісні	Фокус-групи Глибинні інтерв'ю Безпосереднє спостереження за реалізацією заходів програми Метод Дельфі Форуми / дискусійні групи

ТИПИ ПОКАЗНИКІВ

Показники - це кількісні та якісні критерії успіху, що дають можливістьвиміряти та оцінити досягнення поставлених задач в проекті. Існують три типи показників:

- ***початкові показники*** - описують, що входить в проект, як наприклад, кількість навчальних годин, кількість витрачених грошей, кількість доставлених контрацептивів;
- ***кінцеві показники*** - описують діяльність, як наприклад, кількість робітників, які пройшли навчання, кількість сімей занятих в програмі сімейного планування, кількість жінок зарахованих в жіночі клуби;
- ***впливаючі показники*** - міри, які дійсно внесли зміни в здоров'я або інші умови, як - зниження кількості дитячої смертності, зниження рівня приросту населення, або зниження числа підросткової вагітності.

Початкові та кінцеві показники легше виміряти, ніж впливаючі, але вони забезпечують лише непрямий вимір успіху проекту. Вони припускають, що досягнення в деякій діяльності буде результатом їх змін, але вони не доводять цього.

ВИМОГИ ДО ПОКАЗНИКІВ

Показники повинні бути:

- ясні
- доцільні
- об’єктивно перевірені
- незначна кількість
- незначні ресурси для їхз збору
- доступність даних для показників
- можливість періодичного визначення через короткі проміжки часу
- вимірюваність, тобтовираженість в звичайних чи бінарних числах або відсотках
- репрезентативність показників для певного комплексу соціально-економічних явищ
- доступність і легкість тлумачення показників для аналізу та прийняття рішень
- один і той самий показник може використовуватись у моніторингу декількох цілей
- серед показників виділяються, так звані, ключові показники, які можуть бути використані для порівняння з іншими проектами

ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

Інструментарій є системою методичних та технічних прийомів реалізації дослідження, яка втілена у відповідних операціях та процедурах та представлена у формі різноманітних документів (анкета, гайд тощо).

СТРУКТУРА АНКЕТИ

Вступна частина

Містить звернення до респондентів з коротким викладом теми, мети завдань опитування, назвою організації або служби, яка його проводить, із інструкціями щодо процедури заповнення анкети, із вказанням на анонімність опитування, використання його результатів

Основна частина

Блок1.

Містить прості питання, нейтральні за змістом (крім пізнавальної мети, вони забезпечують полегшене входження респондентів у процес опитування, пробуджують їх зацікавлення, формують психологічну установку на співробітництво з дослідниками,

Блок2.

Містить складні питання, які потребують аналізу і роздумів, активізації пам'яті, підвищеної зосередженості й уваги. Саме тут міститься ядро дослідження, збирається основна Sr-a інформація

Блок3.

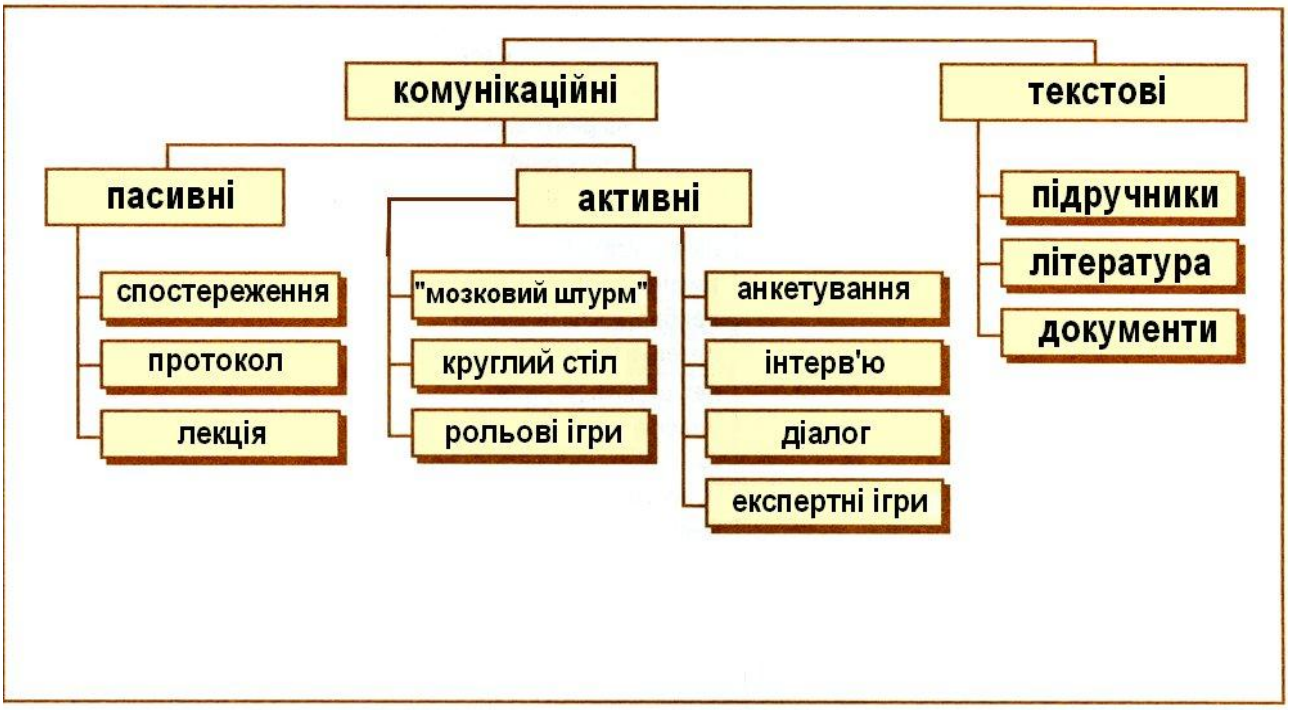
Містить контрольні запитання для уточнення і поглибленого отриманої інформації, а також заключні питання, які повинні бути достатньо простими, знімати психологічну напругу у респондентів, дати можливість їм відчути, що вони брали участь у важливій і потрібній роботі

Заключна частина

"Паспортичка", або блок із питаннями, що розкривають соціально-демографічні, професійно-освітні, етнічні, культурні та інші характеристики респондентів (стать, вік, сімейний стан, місце проживання, ставлення до релігії, національність, рідна мова, освіта, професійна підготовка, стаж роботи тощо)

МЕТОДИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ.
ВИБІР ВІДПОВІДНИХ МЕТОДІВ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ.

МЕТОДИ ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ

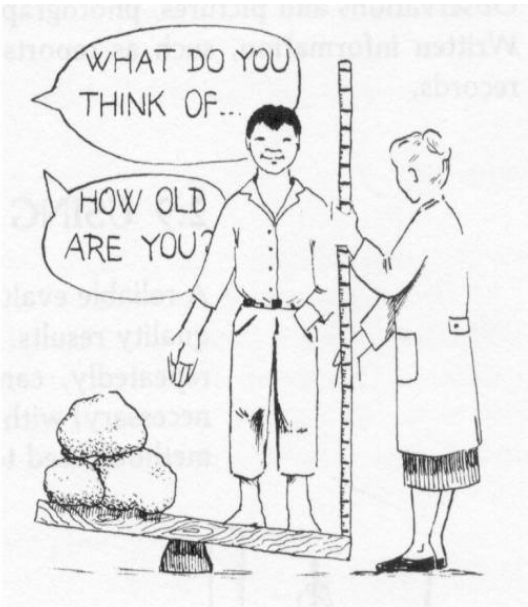


ВИБІР ВІДПОВІДНИХ МЕТОДІВ ОЦІНКИ.

Існує багато методів оцінки. Деякі використовуються для оцінки впливу програми на людей; деякі допомагають оцінити структуру та організацію програми; інші ж служать для оцінки ефективності заходів, проведених за програмою.

Методи, що використовуються для оцінки впливу на людей є такими:

- **Фізичні дані,** як-то зріст, вага, результати медичних аналізів, наприклад, крові та сечі.
- **Усні питання,** наприклад такі, що їх ставлять під час опитувань, інтерв'ю, тестів на знання та професійні навички, записів, зустрічей, обговорень.
- **Письмові питання** в анкетах, тестах на виявлення знань та професійних навичок, позицій з того чи іншого питання.
- **Аналіз наявної інформації**, наприклад, записів, звітів, щоденників та автобіографій (того, що люди пишуть про самих себе).
- **Спостереження, фотографії та малюнки** звичаїв, звичок, процедур.



Структура та організація програми

Тут так само, як і для оцінки впливу програми на людей, Ви можете використовувати:

- **Письмову інформацію**: записи, звіти, бюджети, плани, проведені оцінки, журнали записів, тести, відомості, протоколи зустрічей.
- **Усні або письмові питання**, наприклад, анкети.
- **Інтерв'ю.**
- **Спостереження.**
- **Дискусії** та магнітофонні записи.
- **Записи особистої роботи** або робочі щоденники.

Програмні заходи

Багато методів, що використовуються при оцінці ефективності програмних заходів, включають у себе:

- **Різноманітні кількісні виміри,** такі як, зайнята площа, кількість людей або споруд, рівень виробництва, суми прибутків, або міра участі у програмних заходах.
- **Фізичні тести.**
- **Усні або письмові питання: анкети, інтерв'ю, огляди, спостереження, зустрічі**, магнітофонні записи.
- **Спостереження та фотографії.**
- **Письмова інформація**: звіти та записи.

МЕТОДИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ: АНАЛІЗ ДОКУМЕНТІВ

Документ це засіб закріплення різним способом на спеціальному матеріалі інформації щодо фактів, подій, явищ об'єктивної дійсності й розумової діяльності людини.

Метод аналізу документів

Позитивні риси методу:	Особливості застосування:	Недоліки:
- стабільний стан об'єкту дослідження можливе повторне дослідження; - в документі передається не лише інформація про події, а й відношення до них авторів, можливий аналіз подій з різних позицій.	- документальна інформація носить вторинний характер, відсутній контакт з тією реальніст'ю, яку відображає документ; - документальна інформація залежить від позицій і задумів авторів документу; - інформація представлена в узагальненому вигляді, що підвищує її якість, існує можливість порівнювати факти різних періодів, одні і ті ж самі факти, що зафіксовані в різні періоди різними особами; - мова документу не співпадає з мовою дослідження, вірогіден камуфляж форми документу.	- дослідження носить посивний характер, бо відсутній безпосередній контакт дослідника і соціологічного явища; - дослідник може сприйняти вигадану інформацію за істину, бо висновки дослідника грунтуються на основі вторинної інформації, яка може бути викривлиною; - автор фіксує в документі не лише безпосередньо спостерігаєме, а й минулі події, може використовувати повідомлення інших осіб; - зміст документальної інформації залежить від форми, в якій вона подається.

МЕТОДИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ: СПОСТЕРЕЖЕННЯ

Спостереження-участь

Спостереження-участь, полягає у спостереженні за ситуацією дослідником, який бере участь у діяльності та подіях. Вона займається діяльністю, яку водночас і досліджує, однак її головним пріоритетом є спостереження. Участь у діяльності є способом тісніше наблизитись до дії і відчути, що програма означає для дійових осіб. Це дає шанс для побутових розмов і балачок з реальними учасниками спостережуваних подій, а також інших можливостей для розуміння сенсу цих подій. Дослідник безпосередньо набуває як позитивного, так і негативного досвіду.

Спостереження-участь може бути методом, розрахованим як на довгострокове, так і на короткострокове дослідження. Однак воно не може бути одноразовим заходом, схожим на інтерв'ю.

Спостереження без прямої участі

Ще один спосіб, який є не запереченням спостереження-участі, а альтернативою йому,— спостереження особи, що не бере участі в дослідженні. Підтримуючи зв'язок з групою протягом тривалого часу, дослідник поступово зживається з нею. Члени групи забувають про те, що й метою є дослідження, і розповідають про свої справи, не звертаючи на неї уваги (принаймні вона сподівається на це).

Способи, що базуються на спостереженні, можуть бути також розрахованими на короткий строк

МЕТОДИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ: ІНТЕРВ'Ю

Особливості інтерв'ю	
Позитивні якості	**Специфічні труднощі, недоліки**
1. Допомагає одержати глибинну інформацію про думки, погляди, мотиви, уявлення респондентів. 2. Дає змогу вести спостереження за психологічними реакціями респондентів. 3. Особистий контакт соціолога і респондента забезпечує більш серйозне ставлення респондента до опитування.	1. Пошук психологічного контакту з кожним респондентом. 2. Значні матеріальні й часові затрати. 3. Трудомісткість підготовки інтерв'юерів. 4. Вирішення проблеми трудомісткості.

МЕТОДИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ: ФОКУС ГРУПА

Метод фокус-групи останніми роками набув велику популярність і на сьогодні є одним з найбільш оперативних та ефективних способів збору та аналізу соціальної інформації. Цей метод застосовується, як правило, разом із кількісними методами, але може грати при цьому як додаткову, так і ключову роль.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Фокус-група - метод, який застосовується під час проведення *якісних* досліджень. В процесі фокус-групи учасники вільно обмінюються думками під керівництвом досвідченого ведучого (модератора), що має спеціальну психологічну освіту. У завдання ведучого фокус-групу входить створення атмосфери, яка спонукає учасників висловлювати свої думки, управління груповою динамікою, ведення бесіди відповідно до сценарію і уточнення думок і асоціацій учасників. В ході фокус-групи її учасники можуть виконувати різні письмові завдання модератора.

Метод фокус-групи застосовуються у разі, коли необхідно отримати докладні дані від існуючих або потенційних представників цільових груп щодо їх сприйняття об'єкту дослідження, асоціацій і думок з ним зв'язаних, а також для моделювання можливої споживчої поведінки.

Об'єктом цього методу можуть виступати: концепція товару або послуги, упаковка товару, реклама, торгова марка (назва і логотип), окрема характеристика товару або послуги і ін.

Фокус-групи можуть передувати кількісним дослідженням або проводитися після них. У першому випадку, як правило, основне завдання фокус-груп - визначити основні напрями проведення кількісного дослідження, тобто звузити перелік питань, що вивчаються. В іншому випадку, фокус-групи, як правило, направлені на уточнення даних кількісного дослідження, його доповнення за рахунок докладнішого опрацьовування отриманої раніше інформації.

Вельми ефективним є поєднання фокус-груп з іншими методами якісних досліджень.

Кількість учасників фокус-груп з погляду статистики дуже незначна, тому можлива тільки якісна інтерпретація результатів. Кількісних висновків з результатів проведення фокус-групи не робиться. Якісна репрезентативність вибірки для фокус-групи досягається шляхом ретельного відбору її учасників, які обов'язково повинні повною мірою відповідати вимогам, що пред'являються до цільової групи дослідження.

Звичайна кількість учасників в одній фокус-групі складає від 5 до 10 осіб, але для підвищення надійності результатів рекомендується проводити дві і більше фокус-груп. У випадку якщо дослідженням повинні бути охоплені декілька груп споживачів (наприклад, люди різних рівнів достатку), то проведення окремої фокус-групи з кожною виділеною групою споживачів в більшості випадків обов'язково.

ЗБІР ТА АНАЛІЗ ДАНИХ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ

Основні питання щодо показників моніторингу, на які необхідно дати відповідь при формуванні системи моніторингу:

- Якими є джерела даних ?
- Якими є методи збору даних ?
- Хто буде збирати дані ?
- З якою періодичністю ці дані будуть збиратися ?
- Якою є вартість (які ресурси потрібно використати) збору даних ?
- Хто буде аналізувати дані готувати звіт ?
- Для кого цей звіт буде готуватися ?
- Хто буде використовувати дані ?
- Які дані і як будуть оприлюднюватися перед громадськістю ?

Форма для збору даних

Назва цілі	Назва показника	Одиниця виміру	Джерело даних	Періодичність подання даних	Строки подання даних	Фактичне значення показника у ___ році	Метод збору даних	Відповідальний за подання даних

Загальна схема аналізу даних оцінювання

1. Що виявлено ? (виклад даних)
2. Як це можна пояснити ? (інтерпретація даних, взаємозв'язків між ними)
3. Який необхідно зробити висновок ? (на основі інтерпретації виробляються судження, чи у необхідному напрямку і чи необхідними методами реалізується програма)
4. Що потрібно тепер робити ? (на основі висновків виробляються рекомендації)

Для аналізу даних показників моніторингу використовуються методи:

- порівняння планових та фактичних даних показників
- статистичного аналізу
- економічного аналізу
- соціологічного аналізу.

Форма для аналізу даних показників

№	Назва завдання чи заходу програми	Назва показника	Одиниця виміру	Базове значення (_ рік)	Фактичне значення (_рік)	Прогнозне значення (_ рік)	Співвідношення між фактичним та прогнозним значенням

ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ

Для (minimum):

- визначення рівня досягнення визначених цілей
- уточнення чи перегляд переліку і ресурсного забезпечення запланованих результатів стратегії
- уточнення планових показників реалізації програми

Для (maximum):

- демонстрації підзвітності (перед різними структурами влади, зацікавленими сторонами, бенефіціарами, громадськістю)
- аргументації потреби реалізації цієї стратегії, або її коригування, або припинення її реалізації
- вироблення висновків, які необхідно врахувати під час розробки інших стратегічних документів
- ведення документації щодо реалізації стратегії
- залучення зацікавлених сторін, бенефіціарів, громадськості
- отримання підтримки від інших органів влади, зацікавлених сторін, бенефіціарів, громадськості
- підвищення рівня розуміння процесів, які відбуваються у сфері реалізації стратегії

ПІДГОТОВКА ЗВІТУ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ: КОРОТКО

На основі результатів моніторингу/оцінки програми готується звіт, в якому аналізуються отримані дані моніторингу/оцінки, зокрема співвідношення між прогнозними та фактичними значеннями показників, вказуються ймовірні причини цих відхилень, вносяться рекомендації. У звіті повинні міститися відповіді на запитання:

- Якою була мета оцінювання ?
- Що саме оцінювалося ?
- Як розроблялося і здійснювалося оцінювання ?
- Які дані були отримані ?
- Які висновки були зроблені ?
- Які рекомендації були зроблені ?
- Які уроки було вивчено ?

З ЧОГО ПОВИНЕН СКЛАДАТИСЬ ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОЦІНКИ

Титульний лист

- ✓ Назва та місце проведення програми.
- ✓ Імена та прізвища осіб, які проводили оцінку.
- ✓ Назви установ, які мають відношення до програми: міністерств, агенції і т.д.
- ✓ Період часу, який покривається у звіті.
- Дата подання звіту.

Резюме

- ✓ Короткий (на одну-дві сторінки) огляд звіту, потрібний для читачів, у яких мало часу, та тих , хто бажає вивчити його більш детально.
- ✓ Поясніть мету оцінки; для кого вона проводилась; яким чином; де; коли; основні результати; висновки; рекомендації. Короткий виклад пишіть останнім.
- ✓ Можуть бути корисними схема "запитання-відповідь", діаграма або інформаційна таблиця.

Зміст

Чіткий, логічний зміст допоможе читачам знайти розділи, які їх цікавлять.

Вступ

- ✓ Дозволяє зробити детальний огляд програми і показати її походження, завдання та розвиток.
- ✓ Коротко поясніть коли, чому і як почалася програма, хто був залучений до неї за типом/віком/групою/тренінгом/номером тощо.
- ✓ Якими були першочергові завдання?
- ✓ Якими були основна діяльність і залучені ресурси?
- ✓ Обсяг цього розділу буде залежати від цілей звіту та відведеної під це площі. Передісторія може знаходитись на початку звіту про оцінку.(
- ✓ Джерелами інформації можуть бути програмні пропозиції, плани, звіти, протоколи, доповідні записки тощо.
- ✓ Потурбуйтесь, щоб цей розділ не збігався з іншими розділами (наприклад, з розділом "Робоча сила та ресурси").
- ✓ Різні точки зору можуть бути згладжені або представлені такими, як вони є.

Мета оцінки та вибрані методи

- ✓ Поясніть мету оцінки та визначте цільову аудиторію.
- ✓ Коротко поясніть, чому використовувалися саме цей план оцінки та ці методи збору інформації.
- ✓ Де необхідно, наведіть у додатках зразки використаних методів (наприклад, анкети).
- ✓ Торкніться питань щодо робочої сили, фінансів, матеріальних ресурсів та політичного контексту (де це потрібно).
- ✓ Як і ким було зібрано інформацію і які методи при цьому використовувались?
- ✓ Наскільки достовірними і доцільними вони виявились?
- ✓ У додатки включіть розклад оцінки, а також інформацію про те, яким чином персонал та учасники пройшли тренінг з використання цих методів.
- ✓ Якщо доцільно, зазначте неочікувані результати та обмеження оцінки.

Результати збору та аналізу інформації

- ✓ Після аналізу фактів, чисел та зібраної інформації, можна підготувати і включити до звіту таблиці, графіки, результати тестів тощо.
- ✓ Також Ви можете включити роздруковки магнітофонних записів, ілюстрації або фотографії, які часто можуть служити для передачі інформації, яку не можна виразити у якійсь іншій формі, наприклад, числами.
- ✓ На початку або в кінці розділу (коли вже є результати) стисло опишіть методи, використані для аналізу інформації.

Висновки

До висновків можна включити:

- ✓ Наскільки були досягнуті цілі програми?
- ✓ Які аспекти програми (такі як планування, управління, тренінг з моніторингу, виїзні заходи тощо) є ефективними, а які треба допрацювати?
- ✓ Наскільки ефективно були використані людські та матеріальні ресурси програми?
- ✓ Як програма змінилася з часом?
- ✓ Які витрати та прибутки програми?
- ✓ Які прогнози можна зробити на близьке/далеке майбутнє програми?
- ✓ І найважливіше, який ефект і вплив має програма?

Рекомендації

- ✓ Який курс дій пропонується на основі Ваших висновків?
- ✓ Як можна впровадити Ваші рекомендації, хто і коли може це зробити? Де можна впровадити це в життя. Наведіть перелік Ваших рекомендацій.
- ✓ Рекомендації можуть складати частину звіту, яку деякі люди читають спочатку. Це може бути і єдиною частиною, яку вони читають. Визначте першочергові рекомендації.

ОПРИЛЮДНЕННЯ ЗВІТІВ

Результати моніторингу оприлюднюються для громадськості, зокрема зацікавлених сторін у формі:

- друкованої чи електронної публікації звіту, зокрема в офіційних друкованих органів місцевих органів влади, їх Інтернет-сторінках, а також на відповідних сторінках регіональних підрозділів ДПА, Пенсійного фонду
- електронної розсилки для членів об’єднань підприємців, інших громадських організацій
- оприлюднення під час засідання
- аналітичних публікацій у ЗМІ
- прямих ефірів з громадськістю, спеціалізованої телерубрики
- повідомлень на засіданнях Координаційних рад, дорадчих органів при оргнах влади
- обговорення результатів моніторингу під час зустрічей з представниками цільових груп, місцевих громадських слухань, слухачів вищих навчальних закладів
- та інших.

ДОДАТКИ.

У додаток ви можете включити таку інформацію:

- ***Статистичні дані***
- ***Графіки та діаграми***
- ***Рисунки***
- ***Інформація, яку ви зможете доповнювати протягом часу зберігання звіту***
- ***Методологія***
- ***Копії бланків опитування та інші дані досліджень***

Графіки і діаграми

Дуже часто найкращий спосіб сприйняття інформації для читачів - це не таблиці та рисунки, а графіки й діаграми. Вони не лише швидше читаються, а також, що важливіше, допомагають привернути увагу до того аспекту даних, який ви хочете особливо виділити.

Але як це робиться на практиці? І якого типу діаграму чи графік слід використовувати у кожному випадку? До речі, всі вони мають різні функції. У залежності від того, що ви

хочете проілюструвати, є лише один тип діаграм, який дозволить зробити це належним чином. Тому давайте розглянемо основні типи графіків і діаграм і подивимось, для чого кожен з них використовується.

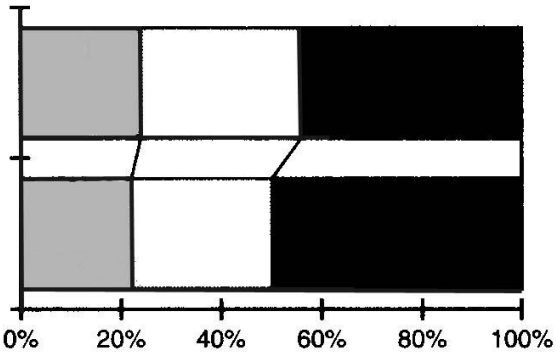
Усі графіки і діаграми слугують для порівняння різних речей. Отже, для початку ми повинні з'ясувати, що ви можете порівнювати. Існує п'ять основних типів порівнянь, в ілюструванні яких у вас може виникнути потреба.

Компоненти

Якщо ви розділяєте якусь фігуру або елемент на частини і показуєте, як вона розбивається, ви робите цим самим порівняння компонентів. Наприклад, ви можете показати загальну кількість службовців в організації і проілюструвати, скільки людей працює у кожному відділі.

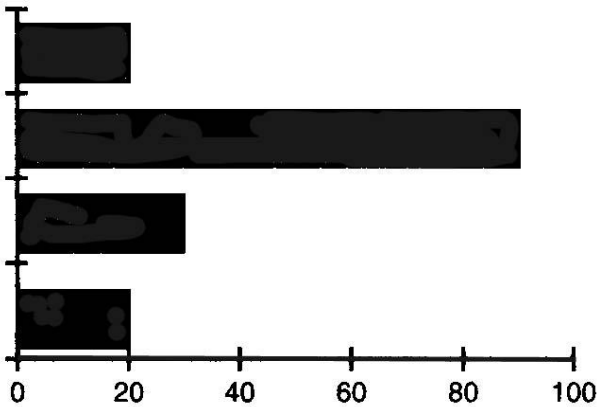
Там, де ви підраховуєте компоненти, що складають разом 100%, вам треба використати колову діаграму. Вона не повинна мати більше близько половини поділених компонентів, інакше її буде важко сприймати.

Вам не слід розташовувати поруч дві колові діаграми, скажімо, для порівняння частки витрат відділу на канцелярське приладдя з часткою витрат на проїзд. Для ока читача трошки важко вибрати з них необхідну інформацію. Для цього виду порівняння компонентів використовуйте дві 100%-ві діаграми типу смуг, розташовані поруч. 100%-ва діаграма типу смуг слугує для тих же цілей, що й колова діаграма.



Елементи

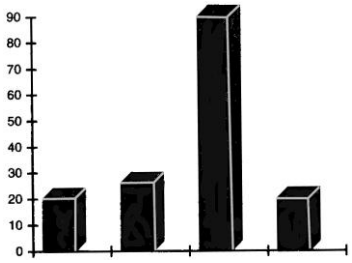
Якщо ви хочете порівняти один елемент з іншим, вам слід використати діаграму типу смуг. Наприклад, у вас може виникнути потреба показати, скільки у компанії службовців, але з різними акцентами. Якщо ви не хочете підкреслювати загальне число і з чого воно складається, а хочете зробити акцент на відмінностях щодо числа службовців у різних відділах (відділи - це й є елементи, які ви порівнюєте), це найкращий спосіб досягти цієї мети.



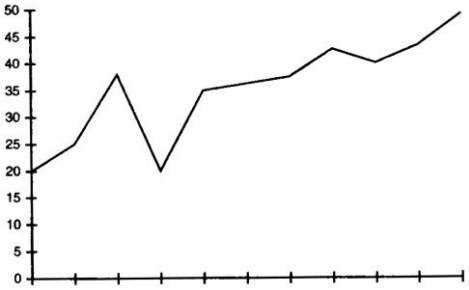
Багато людей використовують для цього діаграми типу стовпчиків (ми розглянемо їх пізніше), але проблема, пов'язана з діаграмами цього типу, полягає в тому, що вони передбачають наявність часової шкали - розташованої зліва направо, яка не існує у цьому випадку.

Часові ряди

Якщо ви хочете вказати на тенденцію у часі, наприклад щодо того, як змінювалося число протягом останніх декількох років, вам слід використати діаграму типу стовпчиків або лінійну діаграму. Діаграма типу стовпчиків є вертикальним еквівалентом діаграми типу смуг.



Лінійна діаграма є найбільш доречною, якщо ви позначаєте багато моментів у часі, наприклад зміни числа службовців за останні 24 місяці. Також діаграма у вигляді стовпчиків привертає увагу до змін цифр протягом кожного місяця, тоді як лінійна діаграма більше підкреслює загальну тенденцію.

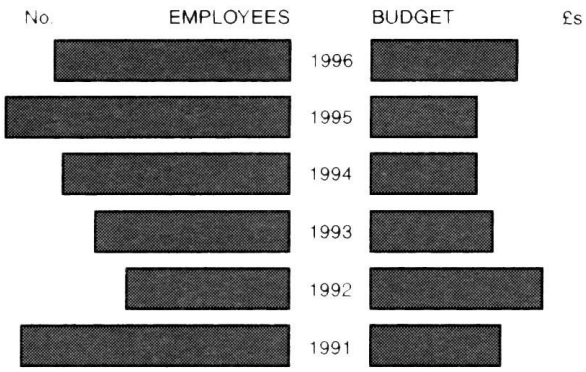


Частотний розподіл

Це те, що ви завжди хочете продемонструвати, наводячи результати опитувань. У цьому випадку ви порівнюєте, скільки елементів припадає на кожен з декількох числових проміжків. Це може бути вік "до 18 років", "19-25", "26-31" тощо. Або це може бути "до 20 фунтів", "20-50 фунтів"... Якщо ви хочете показати частотний розподіл, вам треба використати діаграму типу стовпчиків (яку ми розглянули раніше).

Кореляція

Ви можете показати, чи корелює число службовців у кожному з відділів з бюджетом відділу, навівши поряд дві діаграми типу смуг.



•

РОЛЬ ОЦІНКИ ТА САМООЦІНКИ В ОРГАНІЗАЦІЙНОМУ РОЗВИТКУ

Оцінка **важлива** для:

- запровадження оцінюючого мислення в організаційну та програмову культуру органу влади
- забезпечення єдиного розуміння процесу оцінювання
- вдосконалення змісту програми та процесу її реалізації
- залучення громадськості через формування причетності до вдосконалення програми
- сприяння організаційному розвитку програми

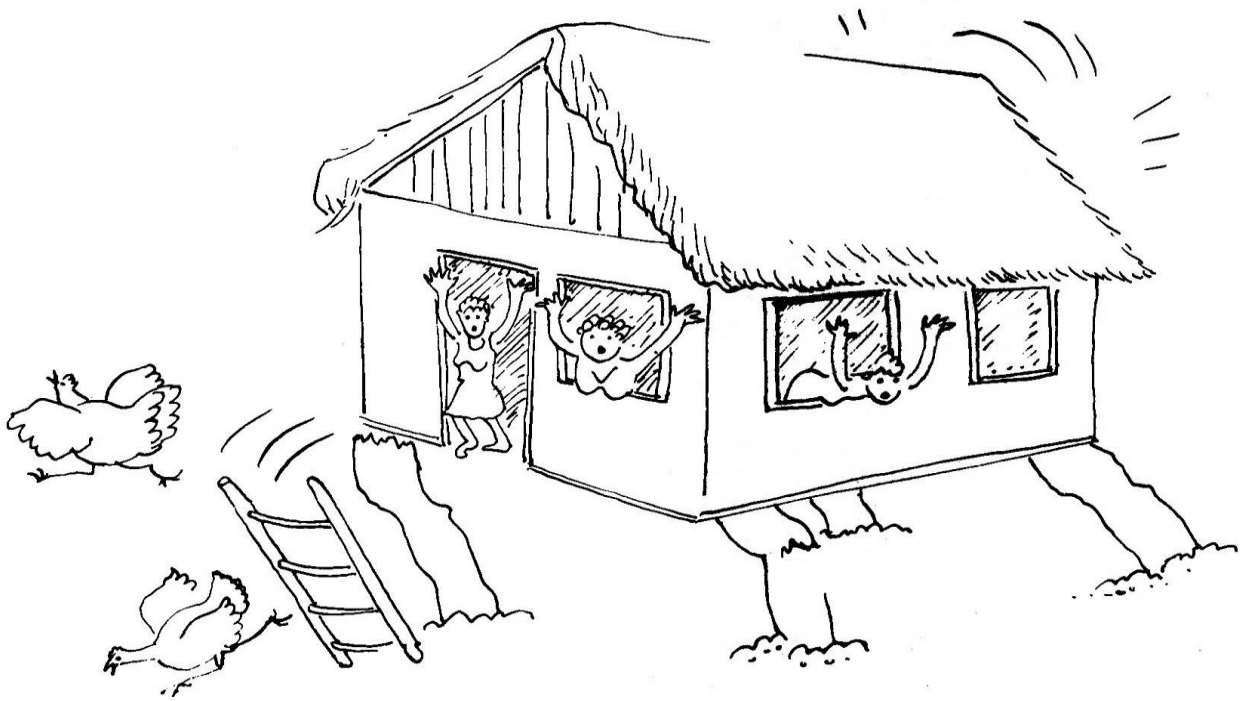
Самооцінка – це оцінка, якою ти володієш, яка контролюється і часто проводиться учасниками проекту, головним чином для їхнього власного використання, для планування діяльності НУО, і є частиною життя організації. Це процес навчання, який активно залучає учасників до того, щоб критично подивитися на діяльність їхньої організації та тих проблем, які вона вирішує.

ЯКІ ДУЖЕ ПРОСТІ РЕЧІ МОЖУТЬ БУТИ ЗРОБЛЕНІ ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ПРОВОДИТИ САМООЦІНКУ ВСЕРЕДИНІ ОРГАНІЗАЦІЇ:

- Проводьте прості моніторингові записи про роботу або організацію та використовуйте їх для аналізу: хто користується або не користується програмою чи проектом? як вона виконується? яка вартість програми у порівнянні з проведеною діяльністю? як змінюється становище порівняно з попередніми роками? Не шкодуйте часу після завершення певної діяльності або акції для аналізу і оцінки цінності того, що було зроблено Вашою організацією.
- Зробіть Вашу роботу з моніторингу і оцінки частиною планування діяльності - думайте про те, які результати Ви очікуєте від роботи і як Ви дізнаєтесь, що досягли їх.
- Знайдіть прості, але цікаві шляхи отримання зворотного зв’язку від клієнтів, членів або бенефіціаріїв щодо їх потреб та досвіду, щодо того, які зміни вони пропонують та що змінилося після впровадження певної програми. Використовуйте коротке анкетування, групові дискусії, фотографії, малюнки та речення, що потребують продовження.
- Випробуйте всі інструменти перед тим, як їх використовувати, та оцініть якісні шляхи дослідження, які зроблять Вашу роботу наглядною. Знайдіть зовнішніх спостерігачів, яким Ви довіряєте, і використайте їх як ресурс у проведенні оцінки діяльності

організації (наприклад тренерів, консультантів, студентів чи професорів університету). Вони можуть допомогти Вам розробити хороші методи, провести інтерв'ю з найбільш вразливими та переляканими клієнтами і бути неупередженим.

- Будьте дуже уважні щодо дотримання конфіденційності.
- Оцінюючи сферу діяльності колеги, будьте чуйними до того, як незатишно і яким незахищеним він може почуватися при цьому, навіть якщо Ви добре виконуєте роботу. Працюйте як партнер і так, щоб дослідження було Вашим спільним, а не походило на Ваше розслідування.
- Активно заохочуйте працівників і команди дивитися на окремі частини роботи критично, бачити позитивні зміни, моменти для навчання та покращення, виділяти дні для зупинки та роздумів. Це допомагає побудувати команду, яка постійно вчиться. Використовуйте спостереження за персоналом і волонтерами як спосіб навчання і відображення подій з обох сторін, не забуваючи про контроль і відповідальність кожного.
- Подумайте про побудову партнерства з подібними організаціями, які використовують такі ж, як і Ви, підходи.
- Застосовуйте надбані від самооцінки уроки, бо інакше самооцінка не варта затраченого на неї часу.



ТОЙ, ХТО БЕРЕ УЧАСТЬ У САМООЦІНЦІ, ОТРИМУЄ НАСТУПНЕ:

- ✓ **Працівники і волонтери** дізнаються, що приносить їх важка праця іншим людям і як можна покращити або доопрацювати те, що вони роблять.
- ✓ **Керівники** насправді дізнаються про те, що роблять організації, якими вони управляють, і отримують доступ до ключової інформації для того, щоб покращити процес прийняття рішень у майбутньому.
- ✓ **Клієнти** можуть відчути , як їх потреби і досвід впливають на те , що організація робить і може запропонувати**.**

ДОДАТОК

ПРИКЛАД 1: Планування роботи бібліотеки.

Фахівцями НБУ для дітей розпочато роботу з експериментального вивчення і впровадження показників ефективності та якості функціонування бібліотеки відповідно до Міжнародного стандарту iSO 11620:2001. Їх застосування при встановленні цілей і пріоритетів значно допоможе зробити відносні і порівняльні висновки, пояснити і підтримати певні дії та сприятиме цілеспрямованій роботі бібліотеки. Найсуттєвішим у застосуванні таких показників є можливість проведення правильного аналізу і ефективне використання одержаних даних з метою удосконалення та розвитку бібліотечного мультисервісу. (див.нижче Приклад 1,2).
Пропонуємо вашій увазі розширену схему плану роботи Національної бібліотеки України для дітей на 2004 рік, як зразок для планування роботи. Він є головним документом, що визначає основні завдання та пріоритети діяльності бібліотеки, окреслює основні стратегічні напрями розвитку, охоплює коло питань, спрямованих на розширення вільного доступу до інформації та знань, на залучення дітей до цінностей національної та світової культури, освіти, науки та на формування духовного потенціалу нації. Сподіваємося, що під час прийняття рішень, визначенні пріоритетів і плануванні майбутньої діяльності вашої бібліотеки, ви скористаєтеся ним, і знайдете щось корисне для своєї роботи.

Вступ
XXI століття, визначивши одним зі своїх головних пріоритетів інформатизацію суспільства, об'єктивно поставило перед бібліотекою завдання - сприяння зростанню різноманітності знань, що використовуються у суспільстві, здатності до самоосвіти особи, її творчої індивідуальності, що фактично надало дитячим бібліотекам нової місії.
У зв'язку з цим діяльність НБУ для дітей у 2004 році буде спрямована на:
· задоволення потреб дітей у духовному та інтелектуальному розвитку, самопізнанні й самоосвіті; інтеграцію їх у соціокультурне середовище суспільства через читання; забезпечення рівного доступу до інформації;
· надання доступу користувачам-дітям до об'єктивної всебічної інформації про світ у доступній і безпечній для них формі;
· забезпечення інформаційно-бібліотечного мультисервісу, пошук і апробація нових форм обслуговування користувачів;
· впровадження інформаційних технологій, надання доступу через Інтернет до багатств світових інформаційних ресурсів та гармонізацію інформаційно-пошукового простору бібліотек України для дітей на базі сучасних технологій;
· науково-методичне забезпечення функціонування мережі бібліотек для дітей, здійснення постійного моніторингу проблем дитячого читання та бібліотечного обслуговування;
· формування оптимального фонду відповідно до інформаційних запитів користувачів, їхніх вікових особливостей;
· розширення діяльності бібліотеки щодо укріплення корпоративних і міжвідомчих зв'язків.

1. Формування документно-джерельної бази

1.1. Зростання фонду бібліотеки
Поповнення фонду бібліотеки буде здійснюватися відповідно до профілю комплектування новими документами, які б повністю забезпечували інформаційні потреби і запити читачів.
Ця робота ґрунтується на:
· визначенні оптимальних розмірів поповнення фонду, прогнозованій середній вартості документа і грошових коштів, необхідних для придбання запланованої кількості документів;
· розширенні тематичного складу фонду, видів носіїв інформації;
· застосуванні економічного аналізу та обґрунтуванні вибору джерел комплектування та носіїв інформації.
При відборі документів враховуватиметься:

· пропозиція ринку інформаційних носіїв, яка постійно змінюється;
· потреби користувачів, що постійно зростають;
· фінансові можливості бібліотеки;
· цінність документа в науковому, естетичному, літературному, історичному значенні.
Максимально повне комплектування фонду документами, що відносяться до фонду дитячої "україніки", в широкому розумінні цього слова, - документи для дітей, що вийшли на території України та документи для дітей про Україну, що вийшли за межами держави.
Ця робота базуватиметься на:
· систематичному вивченні інформаційних джерел про вихід друкованої продукції;
· відстеженні надходжень до бібліотеки контрольних примірників;
· книгообміні з обласними бібліотеками для дітей.
З метою якісного комплектування фондів буде проводитися вивчення:
· читацького попиту шляхом аналізу наданих бібліографічних довідок;
· ступеню укомплектованості фонду відповідно до запитів користувачів на основі аналізу відмовлень;
· статистичних даних фонду;
· оптимальних показників щорічних надходжень та обсягів грошових надходжень, необхідних для їх придбання.

1.2. Збереження зібрань
Основна діяльність бібліотеки буде спрямована на реалізацію державної "Програми збереження бібліотечних та архівних фондів на 2000-2005 рр.". У зв'язку з цим для активного використання і довгострокового зберігання основного фонду передбачено комплекс заходів:
· для забезпечення цілісності та фізичного стану фонду проводитимуться профілактичні роботи щодо запобігання псуванню книг та ремонтно-палітурні для реставрації книг;
· систематична перевірка стану фондів, поліпшення умов зберігання;
Пошук перспективних та раціональних шляхів використання книжкового фонду:
· створення цифрових копій оригіналів фонду рідкісної книги;
· розширення тематики кількості переглядів літератури;
· інформування про наявний фонд потенційних користувачів-дітей та організаторів дитячого читання;
· вивчення причин пасивності використання фонду як загалом, так і окремих його розділів.

1.3. Управління зібраннями
З метою оперативного доступу до фонду бібліотеки передбачено впровадження нової програми MARC SQL, що передбачає якісні зміни технології каталогізування документів, інтеграцію формування повноцінної, чітко організованої та оптимально укомплектованої інформаційної бази бібліотеки. Ця робота базується на:
· визначенні етапів технології створення і ведення електронного каталогу;
· розробці формату полів та уніфікації процесів ведення баз даних електронного каталогу;
· удосконаленні лінгвістичного забезпечення вводу бібліографічної інформації;
· забезпеченні взаємозв'язку функціонування структурних підрозділів бібліотеки, що реалізують "Шлях проходження документа";
· відпрацюванні технології стандартизованих вихідних форм;
· відпрацюванні технології роботи з періодичними виданнями.
Продовжиться робота:
· з автоматизованої обробки та каталогізування зібрань - як результат - поповнення баз даних електронного каталогу: БД книг (кирилиця) - 3000; БД книг (латиниця) - 500; БД аудіовізуальних матеріалів - 150; БД "Ретроспекція" (назв) - 2000; БД критичних матеріалів з питань дитячої літератури - 1500; БД статей з періодичних видань - 3000; БД методико-бібліографічних матеріалів - 1000;
· з системою карткових каталогів (новий ряд генерального алфавітного каталогу).
Організація роботи основного фонду:
· прийом нових надходжень, розподіл і закріплення між структурними підрозділами, передислокація видань з підсобних фондів;
· перегляд фонду основного книгосховища, що не користується попитом користувачів, для виявлення застарілих за змістом і непридатних для подальшого використання документів з метою передислокації їх до обмінного фонду;

· здійснення переобліку фонду читального залу відділу обслуговування читачів-учнів 5-9 класів. Перезакріплення документів між структурними підрозділами планується в автоматизованому режимі.

2. Організація доступу до документних ресурсів

2.1. Доступ у читальних залах і на абонементах

Бібліотека продовжить політику надання безкоштовного відкритого доступу користувачам-дітям до документних ресурсів через абонементи, читальні зали, Інтернет.

З метою підвищення швидкості обслуговування, рівня задоволення запитів користувачів-дітей плануємо здійснювати систему запису, реєстрації читачів та видачі документів у автоматизованому режимі.

Для більш повного розкриття і використання ресурсів буде організовано систему книжкових виставок (як тимчасових, так і постійно діючих), презентацій книг, проведено комплекс масових заходів та продовжено роботу читацьких об'єднань за інтересами. (Додаток № 2)

Постійно проводитиметься опитування користувачів стосовно задоволення їхніх потреб у читальних залах та на абонементах.

2.2. Доступ до віддалених користувачів

Обслуговування віддалених користувачів-дітей буде здійснюватися шляхом зміцнення зв'язків з іншими бібліотеками для забезпечення доступу до матеріалів, відсутніх у бібліотеці, та організації обслуговування через:

· пункт видачі школи-дитсадка І ступеню "Витоки" Подільського району;

· філію у Шевченківському районі м. Києва;

· філію при Українському спеціалізованому диспансері радіологічного захисту населення.

2.3. Доступ через Інтернет

Бібліотека широко використовує Інтернет для надання послуг наявним та новим користувачам, вдосконалюючи доступ до своїх зібрань та інформацію про них. Доступ до електронного каталогу через Інтернет залишається безкоштовним:

· плануємо і надалі розвивати свій сайт "Діти України" для удосконалення його інформаційної продуктивності.

Для кращої орієнтації користувачів дітей в електронних інформаційних ресурсах продовжать працювати гуртки Інтернет-класу:

· Інтернет-журналістики (функціонування дитячого електронного журналу "УМКА");

· Інтернет-грамотності.

3. Довідково-бібліографічний та інформаційний сервіс

Основний зміст цієї роботи буде спрямований на гармонізацію інформаційно-пошукового простору бібліотеки на основі сучасних інформаційних технологій, поглиблення та розширення пізнавальних інтересів дітей, формування у школярів стилю мислення, адекватного вимогам сучасного інформаційного суспільства, виховання інформаційної культури читачів.

Продовжуватиметься робота з впровадження цільової комплексної програми "У світ книги - з комп'ютером", мета якої - розкрити роль комп'ютерних технологій у сучасних умовах інформатизації суспільства, підготувати школярів до роботи з різними видами інформації, навчити дітей користуватися електронними інформаційними продуктами, залучати їх до створення власної продукції в електронному вигляді.

З метою формування культури читання:

· проводити експрес-інформації, дні інформації, бібліографічні огляди та інші заходи;

· виконувати бібліографічні довідки та віртуальні бібліографічні довідки.

Підготовка і видання щорічних випусків науково-допоміжних і інформаційних покажчиків (як у традиційному, так і в електронному вигляді):

· підготовка рекомендаційних списків нових надходжень для публікації в періодичній пресі;

· поповнення новою літературою розділів універсального електронного рекомендаційного покажчика "Природа і людина".

4. Співробітництво з партнерами
Бібліотека і надалі розвиватиме партнерські стосунки і співробітництво з різними установами та організаціями.
Продовжиться творча співпраця з:
· посольствами та центрами міжнародної культурної співпраці Франції, Швеції, Німеччини, Південно-Африканської Республіки, Індії, Узбекистану та будуть встановлюватися нові партнерські відносини з посольствами та культурними центрами інших держав;
· міжнародними та вітчизняними фондами (дитячий фонд ООН ЮНІСЕФ, Дитячий фонд України, фонд "Відродження" та ін.);
· владними структурами, депутатським корпусом (Київська міська адміністрація, Шевченківська райдержадміністрація, депутати Верховної Ради, Київради);
· міністерствами і комітетами інших відомств (Міністерство освіти і науки України, Міністерство України у справах сім'ї, дітей та молоді, Державний комітет України у справах ветеранів та ін.);
· із засобами масової інформації (Українське радіо "Школяда", "Голос Києва", "Старшокласник"; газети "День", "Президентський вісник", "Культура і життя"; журнали "Соняшник", "Барвінок", "Вулик", "Пізнайко");
Буде поновлено угоди про співробітництво з освітньо-виховними закладами (школи, гімназії, дитячі садки).

5. Участь у реалізації державної політики щодо розвитку регіонів
· На виконання Указу Президента України "Про додаткові заходи щодо забезпечення виконання Національної програми "Діти України" на період до 2005 року проводитиметься Всеукраїнський тиждень дитячої та юнацької книги (урочисте відкриття Тижня, присвячене 190-річчю від дня народження Т.Г. Шевченка, відбудеться в Чернівецькій обласній бібліотеці для дітей).
· З метою формування у підростаючого покоління високих моральних якостей, почуття патріотизму, громадянськості та на виконання Постанови Верховної Ради України "Про відзначення 60-річчя Перемоги та звільнення України від фашистських загарбників" буде проведено Всеукраїнський конкурс дитячої творчості "Нащадки пам'ять бережуть" спільно з Державним комітетом України у справах ветеранів, Українською спілкою ветеранів Афганістану (воїнів-інтернаціоналістів).
· Організаційно-методичне забезпечення розподілу книг, що виходять за державними програмами (Українська бібліотечна серія, Програма поповнення бібліотечних фондів на період до 2005 року та ін.).
· Розробка "Концепції бібліотечного обслуговування дітей в Україні":
- визначення місії, мети і завдань бібліотек, що обслуговують дітей;
- основні стратегічні напрями розвитку бібліотечного обслуговування дітей;
- шляхи і методи розвитку бібліотек, що обслуговують дітей;
- механізм реалізації концепції.
· Розробка норм часу на основні процеси бібліотечної роботи
- нормування нових технологічних процесів;
- зближення ідентичних операцій;
- модернізація ряду традиційних видів діяльності (комплектування, довідково-бібліографічна діяльність та ін.);
- винесення проекту документа на обговорення бібліотечної громадськості.
· Доопрацювання після обговорення (внесення змін, пропозицій).
· Проведення проблемно-цільових навчань для працівників бібліотек для дітей (спільно з Інститутом післядипломної освіти Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв):
- завідувачів відділами естетичного виховання обласних бібліотек для дітей - "Бібліотека як організатор інформаційного доступу: медіа-інформація, культура";
- завідувачів відділами обслуговування учнів 5-9 класів обласних бібліотек для дітей - "Бібліотечне обслуговування користувачів 5-9 класів та організаторів дитячого читання: шляхи інтеграції і співпраці";
- директорів, заступників директорів, резерв директорів обласних бібліотек для дітей - "Дитяча бібліотека - гуманітарні і технологічні аспекти розвитку";
- завідувачів відділами обслуговування дошкільників та учнів 1-4 класів обласних бібліотек для дітей - "Різноманітність напрямів розвитку фізичного та духовного потенціалу наймолодших користувачів бібліотек для дітей".

· Продовження наукового дослідження "Історія державних бібліотек України для дітей".
· Проведення соціологічного дослідження "Комплектування та використання періодичних видань у дитячих бібліотеках України за "Програмою поповнення бібліотечних фондів на період до 2005 року".

6. Механізм реалізації основних завдань
Успішній реалізації намічених бібліотекою завдань сприятиме комплекс організаційно-управлінських заходів:
· контроль та аналіз виконання основних показників та планових завдань. Впровадження показників функціонування бібліотеки відповідно до міжнародного стандарту: iSO 11620:2001;
· аналіз та оцінка планово-звітної документації, обговорення та вирішення проблем, визначення перспективних напрямів діяльності бібліотеки;
· розробка регламентуючої документації відповідно до нового статусу бібліотеки (положення, посадові інструкції та інші нормативно-правові документи);
· здійснення контролю часу з метою його ефективного використання. Впровадження гнучкого графіку робочого дня для читачів та працівників бібліотеки;
· колегіальність у вирішенні виробничих ситуацій, проблем фінансово-економічної діяльності бібліотеки.
· Удосконалення технології, покращення умов праці;
· проведення загальних зборів колективу з виробничих питань та підбиття підсумків роботи бібліотеки щоквартально та за рік.
Бібліотека займатиметься навчанням та підвищенням кваліфікації працівників для створення кваліфікованого штату шляхом проведення:
· виробничих нарад у відділах;
· занять з удосконалення навичок оволодіння новими технологіями;
· оглядів офіційних та методично-бібліографічних матеріалів;
· переглядів нових надходжень бібліотечних документів.
Бібліотека продовжуватиме сервісне управління своїм майном та коштами. У зв'язку з цим буде здійснено:
· ремонтні роботи - капітальний і поточний ремонт приміщення;
· матеріально-технічне постачання - забезпечення АІБС бібліотеки необхідними деталями, мікросхемами, картриджами та іншими технічними засобами; забезпечення госптоварами, інструментами, інвентарем, канцтоварами;
· забезпечення охорони праці, техніки безпеки - підтримка приміщень у належному стані, створення комфортних умов для користувачів та працівників бібліотеки; проведення інструктажів з техніки безпеки, зокрема: ознайомлення з правилами пожежної безпеки, правилами користування технічними засобами, засобами автоматизації, системою енергопостачання тощо.
Для виконання намічених завдань бібліотека за рахунок спонсорської допомоги протягом поточного року планує:
· придбати ксерокс для читального залу учнів 5-9 класів, 12 комп'ютерів, 2 лазерних принтери, 2 сканери із спеціалізованими меблями для облаштування для користувачів автоматизованих робочих місць, мікроавтобус для обслуговування читачів-дітей у віддалених районах міста та дітей, що знаходяться на лікуванні в Українському спеціалізованому диспансері радіологічного захисту населення, багатоканальний підсилювач, DVD-плеєр, касетний магнітофон, мікшерський пульт, радіомікрофони; мультимедійну установку для актової зали бібліотеки; кольорові тонери для потреб міні-друкарні.
· прокласти локальну мережу за топологією "Зірка";
· обладнати на першому поверсі автоматизовані робочі місця доступу до інформації користувачів-дітей з обмеженими фізичними можливостями;
· збудувати пандус для заїзду колясок до бібліотеки.

Експериментальне вивчення та впровадження показників ефективності і якості функціонування бібліотеки відповідно до міжнародного стандарту iSO 11620: 2001
Показники роботи

- Середній час надання документа із книгосховища
- Середній час надання документа при відкритому доступі
- Середній час обробки документа

- Задоволеність користувача
- Вартість одного відвідування
- Вартість документовидачі
- Вартість каталогізування
-

План також включає:
Додаток № 1 - Основні показники роботи.
Додаток № 2 - Основні масові заходи на допомогу навчально-виховному та духовному розвитку дітей.
Додаток № 3 - Тематика засідань Вченої ради та її секцій.
Додаток № 4 - Видавнича діяльність.
Додаток № 5 - Тематика засідань Ради при генеральному директорові.
Додаток № 6 - Виїзди працівників бібліотеки.

ПРИКЛАДИ ПОКАЗНИКІВ РОБОТИ БІБЛІОТЕК:

ПРИКЛАД 2. ТАБЛИЦЯ ОСНОВНИХ СТАТИСТИЧНИХ ПОКАЗНИКІВ РОБОТИ БІБЛІОТЕКИ ВНЗ ТА МЕТОДИКА ЇЇ ЗАПОВНЕННЯ.

1. Повна офіційна назва бібліотеки

2. Група за оплатою праці

3. Бібліотечні ресурси, усього примірників = **Вказується загальна кількість примірників опублікованих, неопублікованих, електронних, аудіовізуальних документів, що є у фонді бібліотеки на кінець звітного періоду (ГОСТ 7.20-2000,п.3.3.)**

за видами: = **Відомості подаються у примірниках**

3.1 книги

3.2 періодичні видання (журнали / газети)

3.3 електронні видання = **ГОСТ 7.20-2000, п.5.1.3.**

за мовами: = **Відомості подаються у примірниках**

3.4 державною мовою

3.5 російською

3.6 іноземними мовами

за цільовим призначенням: **Відомості подаються у примірниках**

3.7 наукові видання = **До наукових видань відносяться монографії, дисертації і автореферати дисертацій, препринти, тези доповідей і матеріали конференцій, з'їздів, симпозіумів, збірники наукових праць, звіти про науково-дослідні роботи, видання результатів теоретичних і(чи) експериментальних досліджень, наукові часописи (ДСТУ 3017-95, пп.4.2,12.1-12.6)**

3.8 навчальні видання = **До навчальної літератури відносяться навчальні посібники, навчальні наочні посібники, навчально-методичні посібники, підручники, хрестоматії, методичні рекомендації, курси лекцій, тексти лекцій, конспекти лекцій, навчальні програми, практикуми (ДСТУ 3017-95, пп.12.15-17, 12.19-12.26)**

3.9 літературно-художні видання = **Твори художньої літератури (ДСТУ 3017-95, п.4.13)**

3.10 рідкісні та цінні документи = Керуватись критеріями відбору згідно з наказом Мінкультури і мистецтв України від 20.11.2001р. №708

4. Надійшло документів

4.1 усього примірників

4.2 у т.ч.: державною мовою

4.3 російською

4.4 іноземними мовами

4.5 усього назв

4.6 у т.ч.: державною мовою

4.7. російською

4.8. іноземними мовами

за видами: ***(вказується загальна кількість примірників)***

4.9 книг
4.10 періодичних видань (журнали / газети)
4.11 електронних видань

за цільовим призначенням: ***(вказується загальна кількість примірників)***

4.12 наукових видань
4.13 навчальних видань
4.14 літературно-художніх видань
4.15 рідкісних та цінних документів

5. Обмінний фонд
6. Вибуло примірників
7. Користувачі

7.1 усього за єдиним обліком = **Вказується загальна кількість зареєстрованих користувачів (фізичних осіб) в єдиній реєстраційній картотеці(ЄРК) або в єдиній БД читачів, чи на основі картотеки формулярів читачів (ГОСТ 7.20-2000, п.7.1.1)**

7.2 у т.ч. студентів

7.3 обслуговано всіма структурними підрозділами =**Подається загальна кількість читачів, обслужених всіма структурними підрозділами бібліотеки (ГОСТ 7.20-2000, п.7.1.1)**

7.4. у т.ч. сторонніх

8. Кількість відвідувань, усього

8.1 к-сть відвідувань масових заходів, організованих б-кою

8.2. к-сть звернень на веб-сайт бібліотеки = **Кількість звернень до головної сторінки веб-сайту бібліотеки**

9. Видано документів, усього примірників

за мовами:

9.1. державною мовою
9.2 російською
9.3 іноземними мовами

за видами:

9.4 книги
9.5 періодичні видання (журнали / газети)
9.6 електронні видання

за цільовим призначенням:

9.7. наукових видань
9.8 навчальних видань
9.9 літературно-художніх видань
9.10 рідкісних та цінних документів

10. МБА

10.1 кількість абонентів = **Вказується загальна кількість абонентів МБА, обслужених протягом року і зареєстрованих в картотеці або БД реєстрації абонентів МБА (ГОСТ 7.20-2000, п.7.2.1)**

3

10.2 кількість отриманих документів з інших б-к
10.3 кількість виданих документів іншим б-м

11. Культурно-просвітницька робота

11.1 тематичні виставки, відкриті перегляди: кількість тем / експозицій

11.2 бібліографічні огляди: кількість тем / прочитано

11.3. кількість масових заходів = **Одиницею обліку заходів є один захід, зареєстрований в документації (або БД), яка прийнята в бібліотеці.**

(ГОСТ7.20-2000, п.13.1.-13.2)

12. Довідково-інформаційне обслуговування

12.1. загальна кількість користувачів (усього осіб)

12.2. з них індивідуальних

12.3. довідки всього

12.4. у т.ч.: тематичні

12.5. виконані в автоматизованому режимі

12.6. Дні інформації, Дні кафедр, дипломників, фахівців

12.7. бібліографічні покажчики (науково-допоміжні / рекомендаційні)

12.8 у т.ч.: в електронному вигляді

13. Електронні ресурси

13.1 обсяг власних електронних БД (тис. записів)

13.2 з них записів у ЕК

13.3. кількість введених записів за звітний рік

14. Формування інформаційної культури

14.1 загальна кількість прочитаних годин = В загальну кількість годин включаються заняття із студентами, аспірантами тощо

14.2 програма в годинах: теорет./практ. для:

14.3. студентів молодших курсів: теорет./практ.

14.4. студентів старших курсів: теорет./практ.

15. Матеріально-технічна база (МТБ)

15.1 загальна площа приміщень бібліотеки (м²) **= Вказується загальна площа всіх приміщень бібліотеки – основних, службових та допоміжних, незалежно від того, знаходяться вони за однією адресою чи в різних приміщеннях**

15.2 **у т.ч.:** - для зберігання фондів (м²) = **Вказується площа бібліотеки, яка використовується як книгосховище**

15.3 - для обслуговування користувачів (м²)

15.4 кількість абонементів

15.5 кількість чит. залів / місць для читачів

16.Технічна характеристика приміщень

16.1 потребує капітального ремонту (м²)

16.2 перебуває в аварійному стані

17. Кількість технічних засобів

оргтехніка:

17.1 кількість комп'ютерів

17.2 кількість копіювально-розмножувальної техніки = **у т.ч сканерів/ принтерів**

17.3 кількість АРМ

17.4 в т.ч.: для співробітників

17.5 для користувачів

17.6 кількість комп'ютерів, які мають доступ до мережі Інтернет

засоби зв'язку:

17.7 кількість телефонних номерів

17.8 кількість факсів

18.Фінансування *(використання коштів)*

витрати на:

18.1 придбання книг

18.2 передплату періодичних видань

19. Бібліотечні працівники

19.1 Заг. кількість працівників б-ки = **Без урахування технічного і обслуговуючого персоналу**

з них за освітою:

19.2. повна вища освіта

19.3. у т.ч. вища спеціальна

19.4. базова вища освіта

19.5. у т.ч. спеціальна

19.6. початкова вища (неповна вища)

19.7. у т.ч. спеціальна

19.8. повна загальна середня

за стажем:

19.8 до 3 років

19.9 з 3-9 років

19.10 10 – 20 років

19.11 понад 20 років

19.12. Із загальної кількості працюють повний робочий день

5

20. Відносні показники Обліковуються за формулами:

20. 1 обертаність = **книговидача поділена на фонд (без обмінного)**

20.2. книгозабезпеченість = **фонд (без обмінного) поділений на к-сть користувачів за єдиним обліком**

20.3. читаність = **книговидача поділена на к-сть користувачів за єдиним обліком**

20.4. відвідуваність = **к-сть відвідувань поділена на к-сть користувачів за єдиним обліком**

==========

Примітка:

До статистичної звітності бібліотеки не включаються показники бібліотек відокремлених структурних підрозділів (інститутів) ВНЗ, що мають окремі права фінансово-господарської самостійності.

Дані по бібліотеках цих структурних підрозділів (при наявності) подаються окремо.

ПРИКЛАД 3. ОСНОВНІ СТАТИСТИЧНІ ПОКАЗНИКИ РОБОТИ БІБЛІОТЕКИ.

Бібліотечні ресурси, усього примірників	5704
за видами:	
книги	3892
періодичні видання (журнали / газети)	1205 (1194/11)
електронні видання	515
за мовами:	
державною мовою	4389
російською	935
іноземними мовами	380
за цільовим призначенням:	
наукові видання	86
навчальні видання	5614
Надійшло документів	
усього примірників	3761
у т.ч.: державною мовою	3181
російською	517
іноземними мовами	63
усього назв	258
у т.ч.: державною мовою	188
російською	64
іноземними мовами	6
за видами:	
книг	1849
періодичних видань (журнали / газети)	1196
електронних видань	515
за цільовим призначенням:	
наукових видань	28
навчальних видань	1721
літературно-художніх видань	3
Користувачі	247
усього за єдиним обліком	247
у т.ч. студентів	208
Кількість відвідувань, усього	3823
к-сть відвідувань масових заходів, організованих б-кою	220
Видано документів, усього примірників	1920
за мовами:	
державною мовою	1484
російською	312
іноземними мовами	124
за видами:	
книги	1464
періодичні видання	340
електронні видання	84
за цільовим призначенням:	
наукових видань	28
навчальних видань	1428
Культурно-просвітницька робота	
тематичні виставки, відкриті перегляди: кількість тем / експозицій	5/218
бібліографічні огляди: кількість тем / прочитано	3/5
кількість масових заходів	6
Довідково-інформаційне обслуговування	
загальна кількість користувачів (усього осіб)	64

з них індивідуальних	14
довідки всього	117
у т.ч.: тематичні	91
Дні інформації, Дні кафедр, дипломників, фахівців	4
бібліографічні покажчики (науково-допоміжні / рекомендаційні)	2 (1/1)
у т.ч.: в електронному вигляді	2 (1/1)
Електронні ресурси	
обсяг власних електронних БД (тис. записів)	1592
з них записів у ЕК	465
кількість введених записів за звітний рік	1412
Формування інформаційної культури	
загальна кількість прочитаних годин	10
програма в годинах: теорет./практ. для:	4/6
студентів молодших курсів: теорет./практ.	4/6
Матеріально-технічна база (МТБ)	
загальна площа приміщень бібліотеки ($м^2$)	965,40$м^2$
у т.ч.: - для зберігання фондів ($м^2$)	242,70$м^2$
- для обслуговування користувачів ($м^2$)	549,60$м^2$
кількість абонементів	1
кількість чит. залів / місць для читачів	1/122
Кількість технічних засобів	
оргтехніка:	
кількість комп'ютерів	17
кількість копіювально-розмножувальної техніки	2
кількість АРМ	17
в т.ч.: для співробітників	3
для користувачів	14
кількість комп'ютерів, які мають доступ до мережі Інтернет	17

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

- Автономов А.С., Хананишвили Н.Л. Оценка в социальном проектировании: Методическое пособие.
- Оценка проектов и программ. Центр поддержки некоммерческих организаций. Москва, 2003
- Оценка программ: методология и практика. Редакторы: Кузьмин А., Р.О'Салливан, Н.Кошелева. Москва 2009
- Стратегія Української бібліотечної асоціації на 2010 – 2014 роки
- План роботи Української бібліотечної асоціації на 2011 рік
- Donald L.Kirkpatrick. Another look at evaluating training programs. ASTD.
- Managing Evaluation Shortcuts. Published by ASTD. Info-line magazine, November 2001, issue 0111.