

Měření výkonu knihoven

a jeho využití při zkvalitňování služeb

Martin Krčál

Možnosti měření výkonu

- standardy kvality
- benchmarking
- výzkumy v rámci designu služeb
 - ❖ uživatelské testování
- ekonomické analýzy
 - ❖ např. ROI
- ...

Standardy kvality

■ IFLA

- ❖ přeloženo do 13-ti jazyků (i CZ)

■ národní

- ❖ některé státy USA, GB (Cilip), ŠPA

■ české veřejné knihovny

- ❖ MK ČR + vyhodnocení standardů
- ❖ standard vydán i knižně NK ČR
 - Standard pro dobrou knihovnu (2012)

Cíle standardů kvality

- definovat minimální úroveň služeb pro daný typ knihovny
 - ❖ délka provozní doby
 - ❖ velikost fondu
 - ❖ minimální přírůstek
 - ❖ množství financí
 - ❖ ...

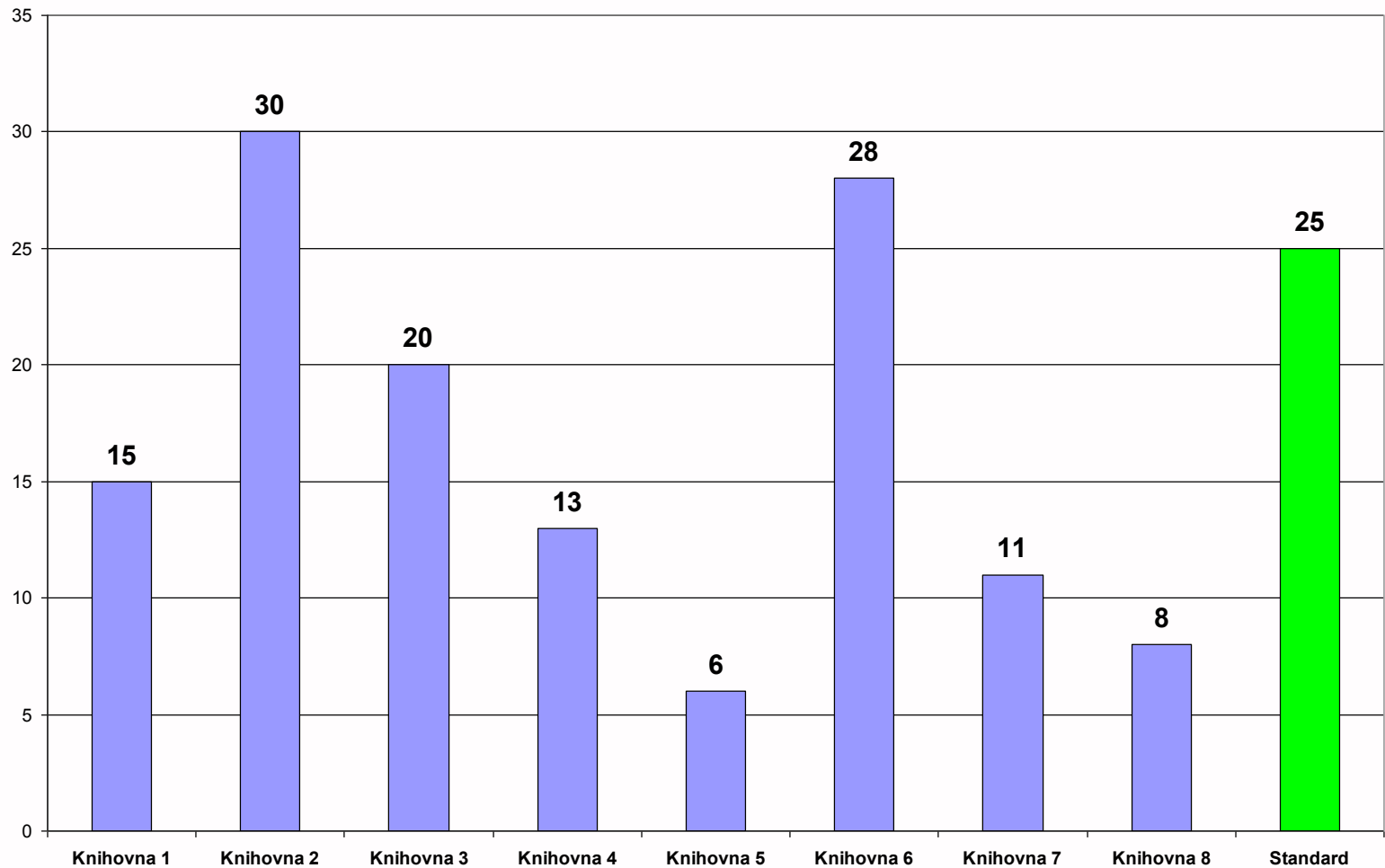
Benchmarking

- proces měření vlastních služeb a jejich porovnávání za účelem jejich zlepšení
- vznik v komerčním prostředí
 - ❖ 80. léta, Xerox
- v knihovnách se obvykle využívá pro jednání se zřizovatelem o rozpočtu

Jak benchmarking funguje

- co děláme, jak to děláme, je to efektivní???
- co dělají jiní, jak to dělají, je to efektivnější???
- benchmarking
 - = učení se od sebe
 - = učení se od jiných

Benchmarking



Benchmarking v ČR

- veřejné knihovny
- NK ČR (Richter) + NIPOS
- zapojeno 277 knihoven z ČR a SR
- analytický nástroj:
 - ❖ www.benchmarking.cz

Sledované parametry

1	KF/1000 obyv.	17	Návštěvy/obyv.
2	% obnovy KF	18	Virtual. návštěvy/obyv.
3	Přírůstek/1000 obyv.	19	% návštěv internet
4	Periodika/1000 obyv.	20	Výpůjčky/čtenář
5	Internet/1000 obyv.	21	Obrat KF
6	Plocha/1000 obyv.	22	Kult. a vzděl. akce/1000 obyv.
7	Stud.míst./1000 obyv.	23	Inter. služby
8	Úvazky/1000 obyv.	24	Provoz. nákl/1000 obyv.
9	Úvazky/1000 čten.	25	Náklady KF/obyv.
10	Úvazky/1000 návšt'.	26	Náklady EIZ/obyv.
11	roční provoz. doba/1000 obyv.	27	Náklady KF/výpůjčky
12	% roč. provoz. doby/prac. fond zam.	28	%provoz.nákl.
13	Provozní doba	29	% nákladů na KF
14	%výdajů/rozp. města	30	% osobních nákl.
15	% obsl. popul.	31	% získaných dotací
16	% mládeže	32	% vlast. příjmů

Benchmarking v zahraničí

■ Německo

- ❖ BIX
- ❖ přes 2000 knihoven (stř. evropa)
- ❖ zapojeny také české knihovny (KUK)
- ❖ pro veřejné i akademické knihovny

■ USA + svět

- ❖ LIBQUAL+
- ❖ vzniklo v roce 1999
- ❖ zapojeno přes 1200 knihoven z celého světa, zejména akademické

Problémy benchmarkingu

- špatně zadané údaje
 - ❖ záměrné, omylem)
- nejednotnost metrik
 - ❖ jak počítat akce, počet návštěvníků
- nepokrývá celé spektrum služeb
- vysoká cena za využití zahraničních systémů
- kvantitativní metoda

Kvantita vs. kvalita

- co na to uživatelé?
- knihovna s dobrými výsledky a se špatným hodnocením od uživatelů
- nutnost provádět také kvalitativní výzkumy



Výzkumy služeb

- výzkumy.knihovna.cz
- [CIDES](#) – Centrum pro inovace a design služeb
- [Mys3](#) – mystery shopping v knihovnách (APLS)

Literatura k tématu

- STEJSKAL, Jan a kol. *Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. ISBN 978-80-7478-412-5.
- ŘEHÁK, Tomáš a kol. *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. ISBN 978-80-7478-413-2.
- KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN. *Směrnice IFLA: služby veřejných knihoven*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna ČR, 2012. ISBN 078-80-7050-612-7.
- RICHTER, Vít. *Benchmarking knihoven 2014: velké opakování* [PPT prezentace]. Brno, 24. 3. 2014. Prezentace je dostupná účastníkům semináře konaného v MZK v Brně.
- HEANEY, Michael. *Library Statistics for the 21st Century World*. München: K.G. Saur, 2009. Dostupné také z: <http://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-138>
- Statistics and Evaluation Section. *IFLA* [online]. IFLA, 2014 [cit.: 2014-03-31]. Dostupné z: <http://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-138>
- popularizační články od Z. Dohnákové, V. Richtera, T. Řeháka

Diplomové práce na KISKu

- KAPOUNOVÁ, Kateřina. *Analýza projektu Benchmarking knihoven*. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2011. 106 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Ladislava Suchá.
- JANKŮ, Monika. *ROI knihoven*. Brno: Masarykova univerzita. Filozofická fakulta. Katedra informačních studií a knihovnictví, 2011. 42 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Ladislava Suchá.
- JURÁKOVÁ, Veronika. *Výzkumy v knihovnách: současný stav realizace výzkumů v českých knihovnách a projekt Výzkumy.knihovna.cz*. Brno: Masarykova univerzita. Filozofická fakulta. Katedra informačních studií a knihovnictví, 2013. 105 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Ladislava Zbiejczuk Suchá.

Závěr



Děkuji Vám za pozornost

Martin Krčál
krcal@phil.muni.cz