Měření výkonu knihoven

a jeho využití při zkvalitňování služeb

Martin Krčál

VIKBB42 Knihovnické procesy a služby **Brno, 30. března 2016**

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
  - ...

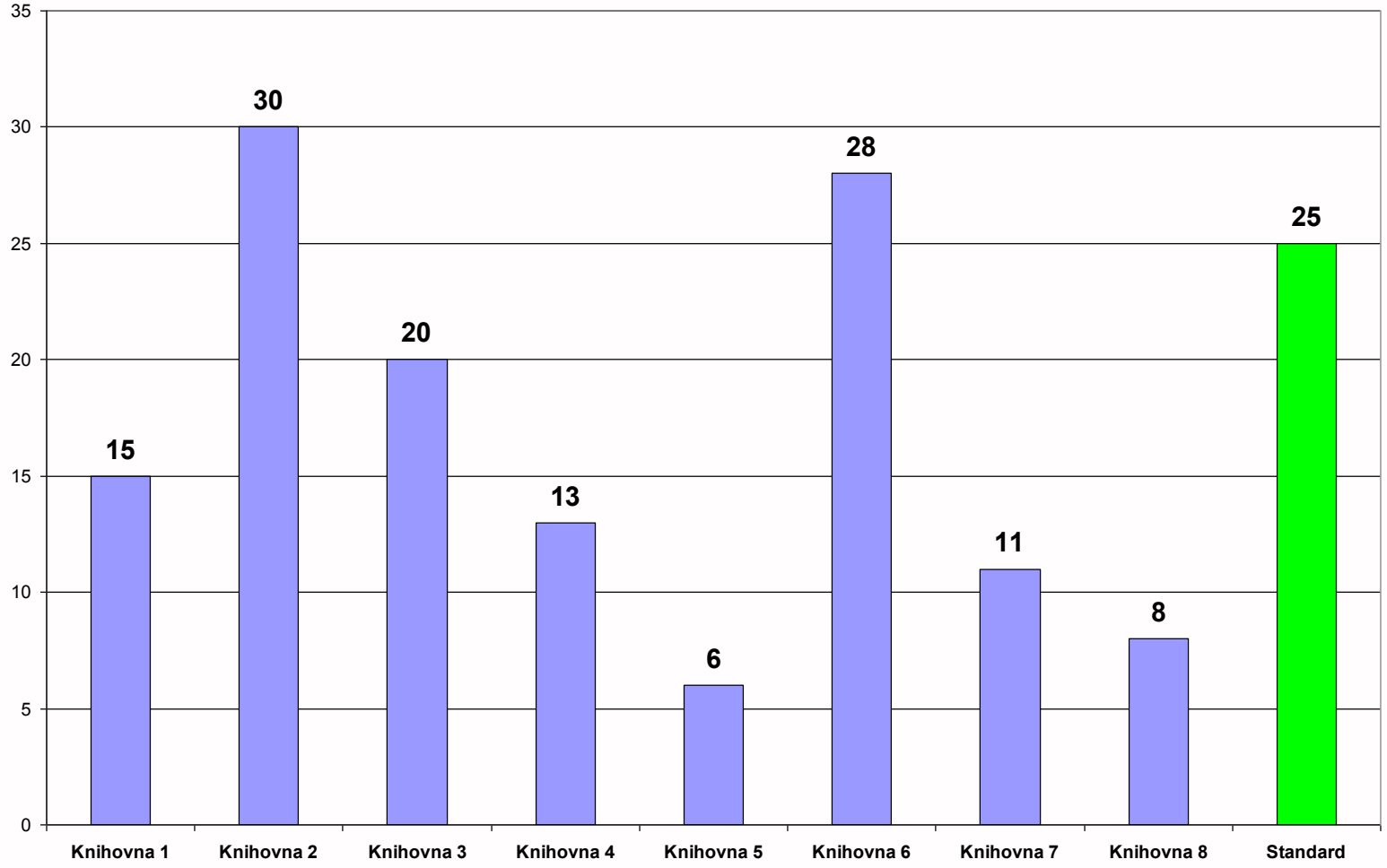
Benchmarking

- 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



Zdroj: Vít Richter. Benchmarking: prezentace v MZK, 2014.

Benchmarking v ČR

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

Parametry a indikátory

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

Zdroj: Vít Richter. Benchmarking: prezentace v MZK, 2014.

Benchmarking v zahraničí

- Německo – skončil k 12/2015
  - 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

Nástroje

- výzkumný seminář – podzim 2015
- připravujeme článek (příloha v IS)
- přehled existujících řešení
- různé přístupy
  - veřejné x neveřejné
  - placené x zdarma
  - …
- přechod na pokročilejší analytiku

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)

Akademické knihovny

- roční výkaz
  - nebude sbírat MK ČR, ale AKVŠ
  - hledá se podoba RV
  - systém pro srovnávání
- prosinec 2015
  - diskuze nad parametry z RV
  - návrh nových indikátorů
- nový RV v průběhu roku 2015
- doplnění kvalitativních výzkumů

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. Dohnálkové, V. Richtera, T. Řeháka

Diplomové práce na KISKu

- KALÍŠEK, Petr. *Měření a řízení výkonu v knihovnách MU* [online]. Brno, 2015 [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: http://theses.cz/id/l2o04e/. Bakalářská práce.
- FRYŠ, Jakub. *Analýza ročních výkazů českých akademických knihoven od roku 2001* [online]. Brno, 2015 [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: http://theses.cz/id/wxcjko/. Bakalářská práce.

- 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