

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
 - ❖ ...

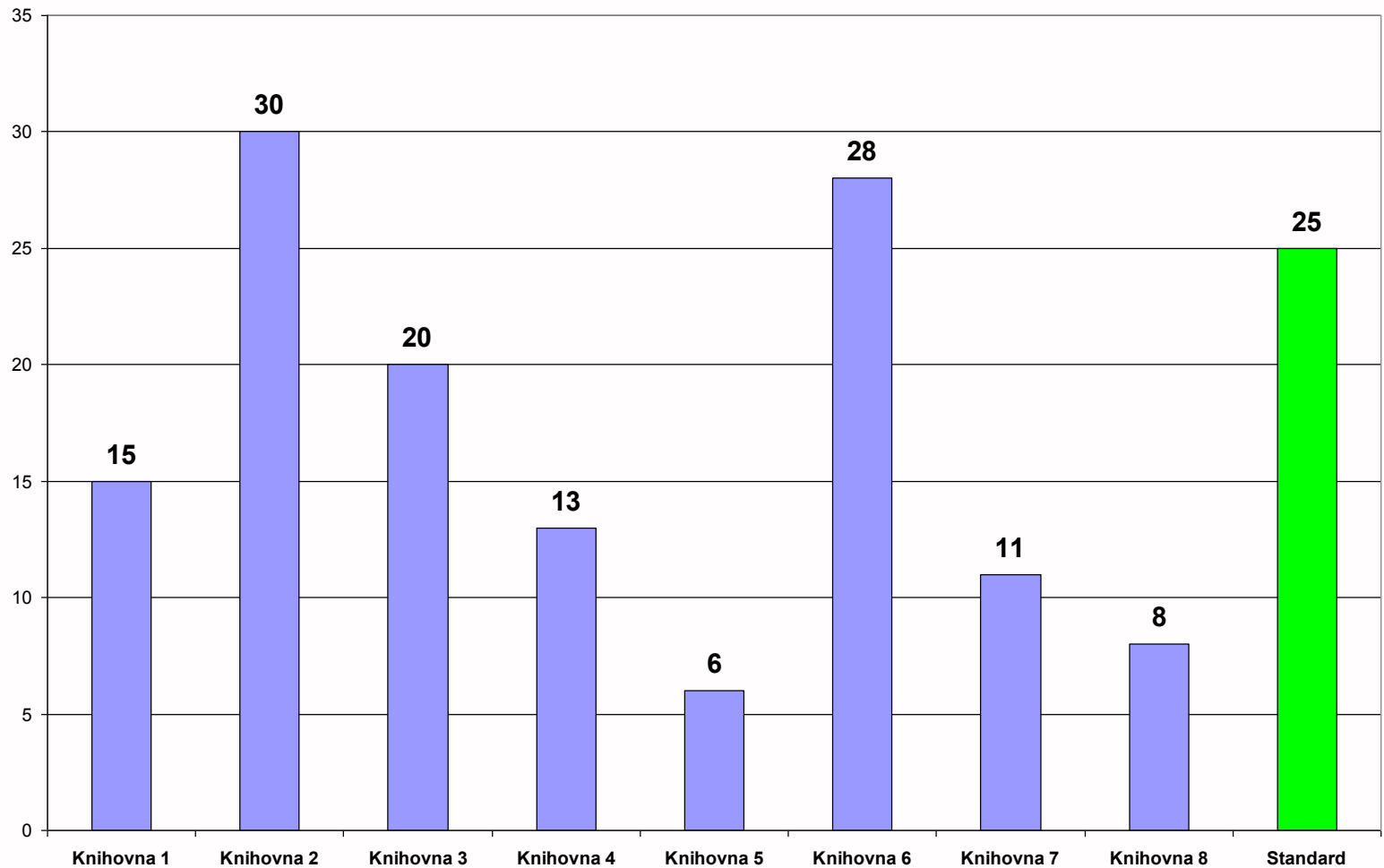
Benchmarking

- 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

Parametry a indikátory

1	KF/1000 obyv.	17	Návštěvy/obyv.
2	% obnovy KF	18	Virtual. navštěvy/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 – 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
- 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

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

Akademické knihovny

- roční výkaz

- ❖ dříve pro MK ČR, nyní sbírá AKVŠ
- ❖ systém pro srovnávání

- 2015-2017

- ❖ diskuze nad parametry z RV
- ❖ návrh nových indikátorů

- skupina pro statistiky

- doplnění kvalitativních výzkumů

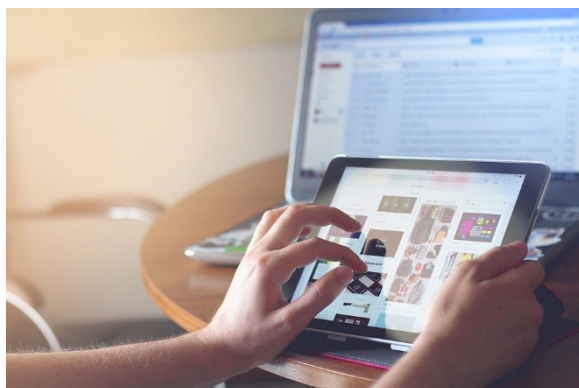


LIBRARY ADVOCACY

Svět se mění



digitální obsah



internet



sociální sítě

Svět se mění



...a knihovny s ním???



Základní otázky

- Jsou knihovny ještě potřeba?
- Plní tu roli, jakou od nich společnost očekává?

Nastal čas se **změnit?**

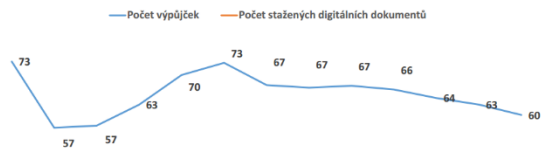


Knihovny se mění!!! Ale vědí to oni?



Statistika nuda je...

Výpůjčky knih a stažené digitální dokumenty (mil.)

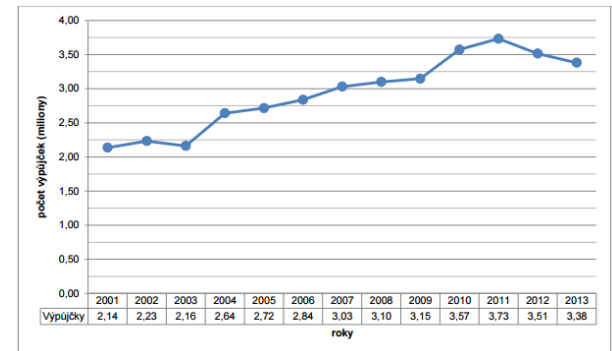


E-výpůjčky = 34 656
Půjčuje 72 knihoven

Vykázalo 39 knihoven

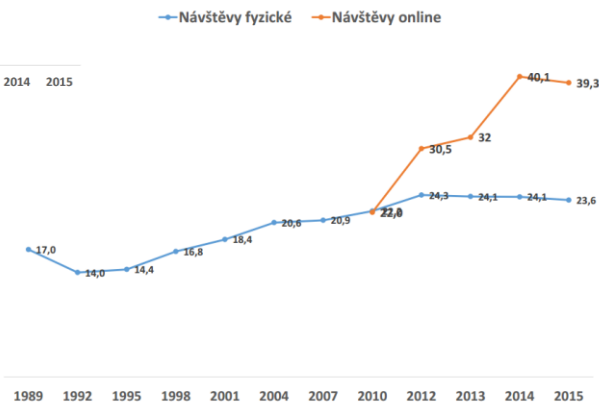
1989 1992 1995 1998 2001 2004 2007 2010 2011 2012 2013 2014 2015

Akademické knihovny



Zdroj: [J. Fryš](#), 2015

Návštěvy veřejných knihoven



Zdroj: [V. Richter](#), 2016

Další proč?

- Proč k nám uživatelé přestávají chodit?
- Proč uživatelé neví, co knihovna dělá?
- Proč nám zřizovatelé stále krátí rozpočty?

PROTOŽE O NÁS
MÁLO VÍ!

**PROTOŽE MÁLO
VYSVĚTLUJEME, CO
DĚLÁME!**

Základní otázky služeb

komu?

co?

kdy?

proč?

jak?

Co je knihovní **advokacie**?

- **propagace + PR + lobbování**

Propagace

- marketing knihovny
- definování cílové skupiny
- formy propagace
 - ❖ tradiční vs. netradiční
- **vyhodnocovat** kampaně

Public **relation**

- knihovna o sobě musí mluvit
- **komunikace**
- dlouhodobá strategie

Lobbování

- budování vztahů
- osobní vazby
- prosazování vlastních potřeb
- umění se správně a **ve správnou chvíli** prezentovat

Knihovní „advokáti“



Co je k tomu **potřeba**

■ akční plán/strategie

- ❖ definování cílů, identifikace problémů, vytvoření komunikačního plánu, monitoring, evaluace výsledků a jejich prezentace

■ schopní lidé

- ❖ schopnost vysvětlovat ven i **dovnitř** instituce

■ hledání partnerů

- ❖ ne všechno zvládneme sami

Základ = kvalitní služba



...a jak poznám, že je kvalitní???



EVIDENCE BASED LIBRARIANSHIP

Co je tedy EBL?

- koncept převzatý z medicíny
- cílem zlepšit knihovnickou profesi, její procesy a služby
 - ❖ neustálé hledání nejlepšího řešení
 - ❖ na základě důkazů
- důležitá znalost uživatelů a jejich potřeb
 - ❖ uživatelské výzkumy, statistiky, datamining
- rychlá implementace do praxe
- průběžná realizace

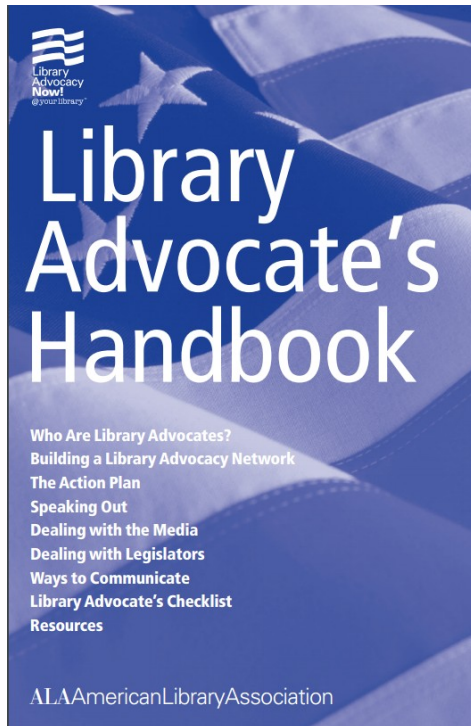
Úrovně advokacie

- **Mezinárodní** - celosvětově
- **Národní** – v rámci státu (NKP)
- **Regionální** – v rámci regionu (pověřené knihovny)
- **Lokální** – v okolí knihovny (např. školy)
- **Vnitřní** – dovnitř knihovny

Co zní lépe?

- Knihovna **realizuje kurzy** informační gramotnosti pro základní.
 - ▶ **Kurzů knihovny se v roce 2015 zúčastnilo 3000 dětí.**
 - ▶ 250/měsíc, 8 dětí/den

Publikace o knihovní advokacii



MEROLA, Marci (ed.). *Library Advocate's Handbook* [online]. 3rd ed. American Library Association, c2008 [cit. 2016-06-03]. Dostupné z: <http://www.ala.org/offices/ola/libraryadvocateshandbook>

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

- 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.
- o knihovní advokacii píše aktuálně Marika Hrubá
- analytiku řeší např. Martina Růžičková

Závěr



Děkuji Vám za pozornost

Martin Krčál
krcal@phil.muni.cz