

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
 - ❖ ...

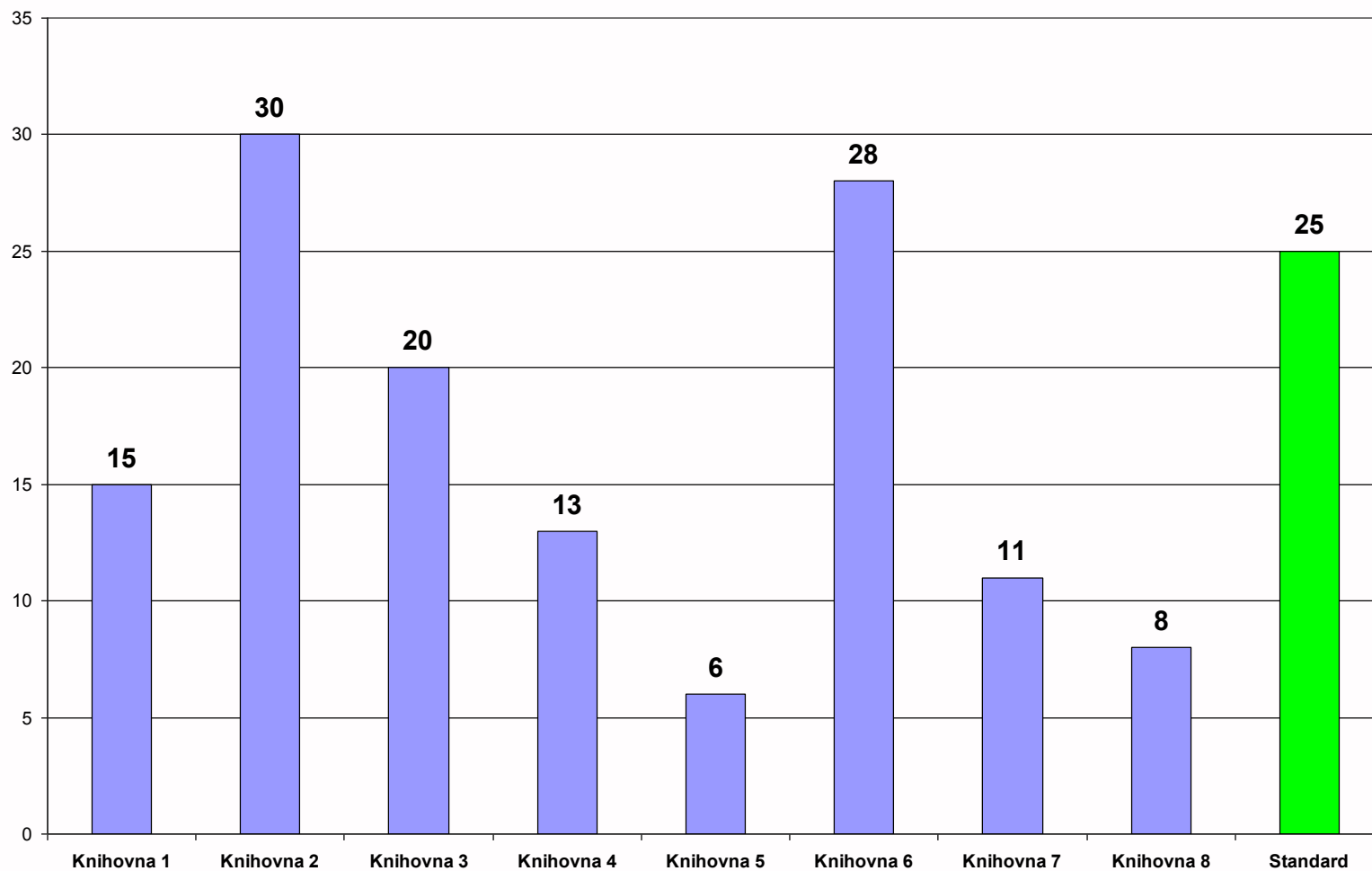
Benchmarking

- 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

- výzkumy.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

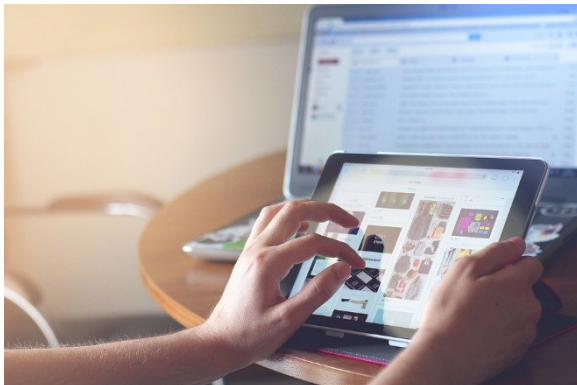


LIBRARY ADVOCACY

Svět se mění



digitální obsah



internet



sociální síť

Svět se mění



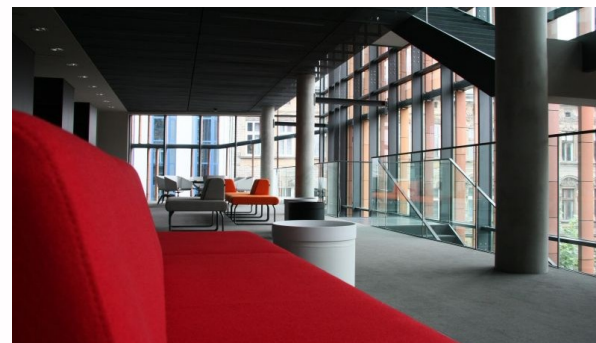
...a knihovny s ním???



Základní otázky

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

Nastal čas se **změnit?**

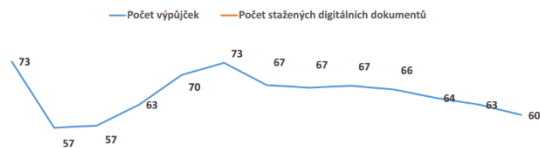


Knihovny se mění!!! Ale vědí to oni?



Statistika nuda je...

Výpůjčky knih a stažené digitální dokumenty (mil.)

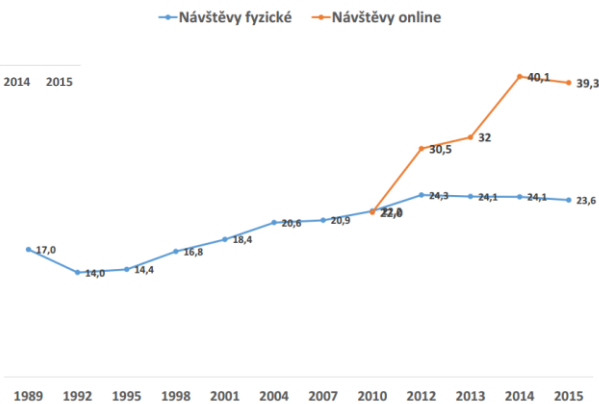


E-výpůjčky = 34 656
Půjčuje 72 knihoven

Vykázalo 39 knihoven

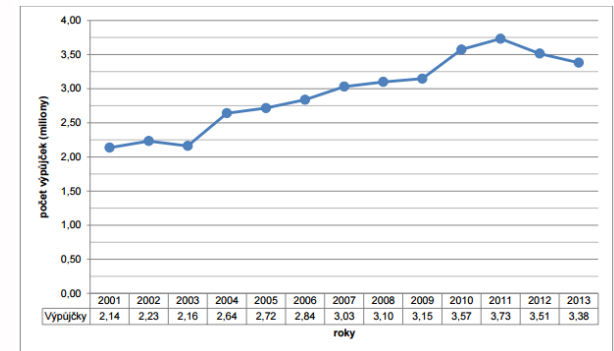
1989 1992 1995 1998 2001 2004 2007 2010 2011 2012 2013 2014 2015

Návštěvy veřejných knihoven



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

Akademické knihovny



Zdroj: [J. Fryš](#), 2015

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

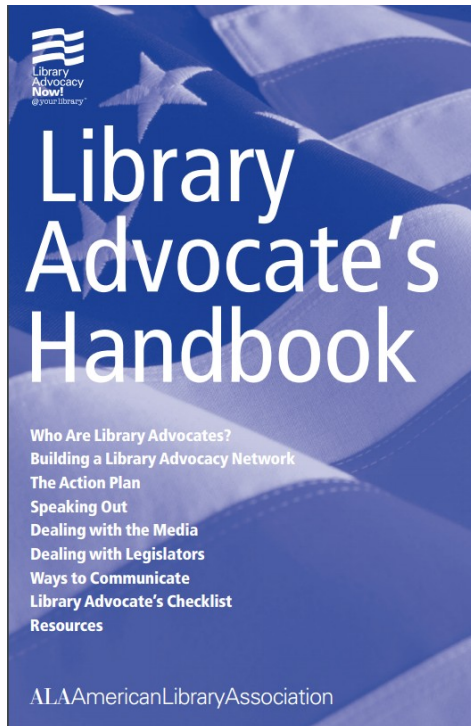
Úrovně advokacie

- **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