

Metody měření výkonu a kvality užívané v zahraničních vysokoškolských knihovnách

**Zdeňka Dohnáková
Knihovna univerzitního kampusu MU, Brno
Seminář AKVŠ**

**Možnosti měření výkonu a kvality ve
vysokoškolských knihovnách**



Metody vycházejí z normativních dokumentů

- **ISO 9001: 2000 Norma pro požadavky na systémy řízení kvality (QMS) *ČSN EN ISO 9001:2009 Systémy managementu jakosti***
- **ISO Standard 11620 Performance indicators for libraries / *ČSN ISO 11620 (01 0143) Informace a dokumentace - ukazatele výkonnosti knihoven***
- **ISO 2789 Information and documentation — International library *statistics/ČSN ISO 2789 - Dokumentace a informace. Mezinárodní knihovnická statistika.***



Metody vycházejí z teorií řízení kvality TQM (Total Quality Management)

- **European Foundation for Quality Management (*EFQM*) *Model Excellence***
- **9 indikátorů: Vedení, Politika & strategie, Pracovníci, Partnerství & zdroje, Procesy, Výsledky vzhledem k zákazníkovi, Výsledky vzhledem k zaměstnancům, Výsledky vzhledem ke společnosti, Klíčové výsledky výkonnosti.**
- **Sebehodnocení ve všech (total) oblastech činnosti**
- **V ČR zastupuje EFQM Česká společnost pro jakost www.csq.cz/cs/centrum-efq.html**
- **CAF - Common Assessment Framework**



Schéma EFQM modelu Excellence s přiřazením bodových hodnot

Vedení 100 bodů (10%)	Lidé 90 bodů (9 %)	Procesy 140 bodů (14%)	Výsledky vzhledem k zaměstnancům 90 bodů (9 %)	Klíčové výsledky výkonnosti 150 bodů (15%)
	Politika a strategie 80 bodů (8 %)		Výsledky vzhledem k zákazníkům 200 bodů (20 %)	
	Partnerství a zdroje 90 bodů (9 %)		Výsledky vzhledem ke společnosti 60 bodů (6 %)	

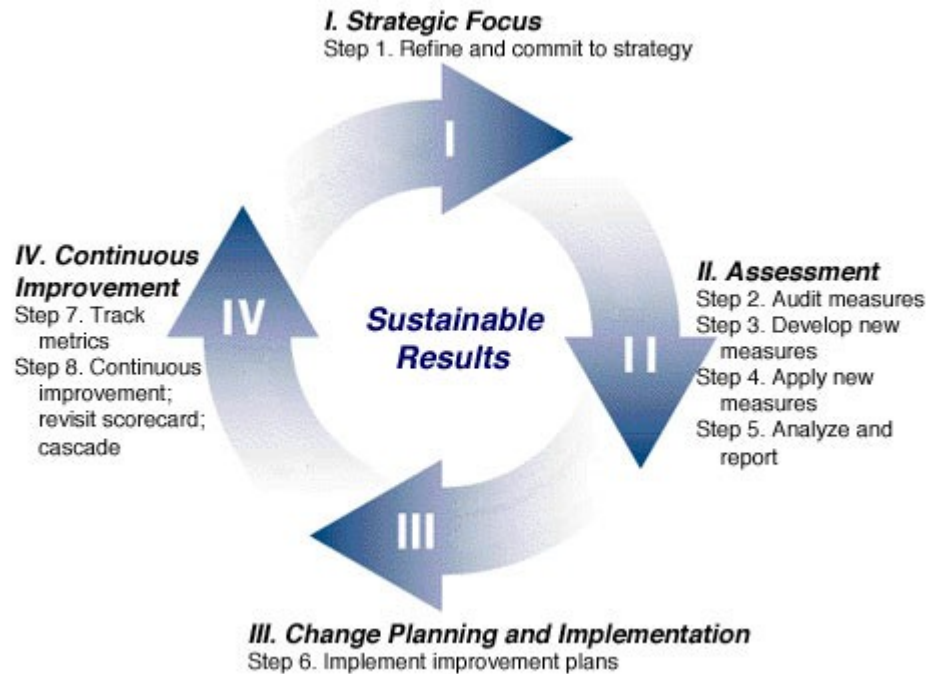


Balanced Scorecard (BSC)

- rozšířený koncept
- zkoumá aktivity organizace ze čtyř úhlů:
- finanční perspektiva
- zákaznická perspektiva
- perspektiva interních procesů
- perspektiva učení a růstu
- BSC zapracován v nových metodách měření kvality knihoven (IFLA, BIX aj.)



Schéma Balanced ScoreCard





Užití BSC v knihovnách

- **Univesity of Virginia**
<http://www2.lib.virginia.edu/bsc/index.html>
- **University of Hull**
http://www.hull.ac.uk/lib/using_our_libraries/performance/scorecard_0809.pdf
- **Častá kombinace s normami (mixed methods)**



Data Envelopment Analysis (DEA)

- **Hraniční analýza – hodnocení podle nejlepšího ze vzorku**
- **Vlastní výběr vstupních a výstupních veličin**
- **Příklad: Měření bulharských univerzitních knihoven:**
- **Omezené využívání**



Trendy v metodách měření výkonu knihoven

- **Nejen měření, ale především zkoumání a hodnocení**
- **Odklon od kvantitativních ukazatelů – tradičních statistik (počet svazků, výpůjček, uživatelů),**
- **Příklon k měření z pohledu uživatele = převaha kvalitativního zkoumání (subjektivita!)**
- **Hlubší měření jednotlivých činností, včetně digitálních knihoven a zdrojů**
- **Snaha hodnotit i dopad činnosti knihoven na uživatele**
- **Srovnávání – benchmarking**
- **Velké národní a mezinárodní projekty**



Iniciativy IFLA

- **Sekce statistik a evaluace**
- **Pracovní skupina pro měření výkonu**
- **Standardy IFLA pro měření výkonů i v akademických knihovnách**
- **40 indikátorů ve čtyřech perspektivách**
Zdroje a infrastruktura, využití, efektivita, potenciál rozvoje (BSC)
- **Východisko pro další PM knihovnické metody**



Příklady projektů z posledních let

- ***The Swedish Quality Handbook*, vznik 2001-2004**
- ***The Norwegian indicators, 2007 (již čtvrtá revize)***
- ***BIX* – Bibliotheksindex, oddělený pro veřejné a akademické knihovny**
- ***The Benchmarking system of the Netherlands University Libraries* (od r. 1999 pro všechny univerzitní knihovny a Národní knihovnu)**
- ***HELMS* (UK Higher Education Library Management Statistics), od r. 1997/98, 6 indikátorů pro SCONUL (Society of College, National and University Libraries)**



Nejbližší a úspěšný německý BIX

- **9 let kvalitního hodnocení a srovnávání**
- **Akademické knihovny se měří od r. 2004**
- **Indikátory pro: Zdroje a infrastrukturu, Využívání, Efektivita, Rozvoj (BSC, IFLA)**
- **1 x ročně sběr dat, vypočtený index v červnu**
- **Zapojeny knihovny ze 4 zemí**



Metody vyvinuté Association of Research Libraries (ARL)

A gateway to assessment tools: StatsQUAL®



ARL Statistics -- E-Metrics



LibQUAL+®



DigiQUAL®



MINES for Libraries®



ClimateQUAL™



LibQUAL+®

- **Vícehlediskový průzkum spokojenosti uživatele**
- **Zaměřený z hlediska uživatele (dopady, vliv)**
- **Chce zachytit rozdíl mezi stupněm služeb, který uživatel obdržel, který očekával a který je žádoucí**
- **Využívá místní expertní průzkumy a zdroje**
- **Testován a ověřen ve více než 1000 knihovnách 5 světadílů, v 19 jazycích**
- **Analýzy a srovnání možné na lokální, národní a mezinárodní úrovni**
- **Nabízí možnosti pro zvýšení a zlepšení postavení uvnitř instituce**
- **Metody registrovány jako obchodní značky**



Struktura LibQual průzkumu

- **22 základních otázek**
 - **Účinek služeb**
 - **Řízení informací**
 - **Knihovna jako místo**
- **5 místních otázek (volitelné)**
- **5 otázek k informační gramotnosti**
- **3 otázky obecné spokojenosti**
- **Způsob využívání knihovny**
- **Demografické údaje**
- **Volný komentář**

Survey Structure

Preview: ARL Sample 4-Year Institution Library Service Quality Survey

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

Minimum -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

Desired -- the number that represents the level of service that *you personally want*

Perceived -- the number that represents the level of service that *you believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A																					
		Low	High	Low	High	Low	High																						
1)	Employees who instill confidence in users	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
2)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
3)	Print and/or electronic journal collections I require for my work	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
4)	Readiness to respond to users' questions	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
5)	Quiet space for individual activities	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A																					
		Low	High	Low	High	Low	High																						
6)	Convenient access to library collections	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>
7)	Willingness to help users	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>



Projekty hodnocení účinku knihoven (outcome assessment)

- **IMLS (Institute of Museum and Library Services) provádí evaluaci svých projektů**
- **Nové iniciativy ARL zaměřené na výsledek**
 - **Learning Outcomes**
 - **Higher Education Outcomes Research Review**
 - **MINES (Measuring the Impact of Networked Electronic Services)**
- **SCONUL (Society of College, National and University Libraries) a LIRG (Library and Information Research Group) provedly projekty zaměřené na účinek 2003 - 2005**



Důvody pro měření kvality, výkonu, hodnocení a srovnávání v knihovnách

- **Změna prostředí, v kterém knihovny působí**
nárůst užívání technologií, konkurence, narůstající a odlišná očekávání uživatelů
- **Rozpočtová omezení**
ospravedlnění nákladů v knihovnách, narůstající soutěž v dodávání informací, úspory nákladů nebo jejich přesun
- **Zdůvodnění vlastní existence**
snaha zůstat věrohodnou a důležitou institucí



Využití informací získaných metodami měření kvality a výkonu:

- **Zdůvodnění výdajů a existence**
- **Měření činnosti, úspěchu**
- **Zlepšení služeb**
- **Srovnání s ostatními**
- **Zjištění měnícího se chování a potřeb uživatelů**
- **Změny v nabídce služeb (formy, obsah)**
- **Marketing a propagace**
- **Zmapování činnosti**
- **Rozhodování na základě dat, ne předpokladů a odhadů**



Výsledek: Knihovna orientovaná na uživatele

- **Všechny služby a aktivity jsou prováděny podle potřeb uživatelů**
- **Uživatel určuje, co je kvalita**
- **Knihovní služby a zdroje přidávají kvalitu uživateli**
- **Rozhodování je prováděno na základě získaných dat, průzkumů a analýz**
- **Služby jsou plánovány a vykonávány tak, aby maximálně splnily očekávání uživatele**



A co české vysokoškolské knihovny?

- **Není právě nyní, v době ekonomické nepohody, vhodná doba pro využívání těchto metod?**
- **Jaká je kvalitní česká VŠ knihovna?**
- **Zná potřeby svých uživatelů?**
- **Ví, že poskytuje služby způsobem, jaký oni očekávají?**
- **Má právě ty zdroje, které jsou žádané?**
- **....**



Děkuji Vám za pozornost.

Kontakt:
Zdeňka Dohnálková
Knihovna univerzitního kampusu
Kamenice 5, 625 00 Brno
dohnalko@ukb.muni.cz