



Benchmarking jako EBL metoda v KUK MU Brno

Zdeňka Dohnálková,
Knihovna univerzitního kampusu
Asociácia slovenských knižníc,
Bratislava, červen 2011

Popis: využití kvalitativních a kvantitativních metod výzkumu

- Zaznamenané údaje, získané sběrem dat z vlastní činnosti (statistiky, průzkumy, protokoly) kvantitativní i kvalitativní
- Hodnocení a porovnání těchto dat s dalšími knihovnami (assessment, metrics)
- Rozhodnutí na věcném základě (evidence-based librarianship EBL)

Cíl: snaha o zlepšení praxe

Provozujeme služby v reálné světě,
spravujeme rozpočty, rozšiřujeme sbírky,
řešíme praktické problémy:

- Víme, na jaké úrovni naše služby jsou?
- Očekávají naši uživatelé právě toto?
- Pracujeme efektivně a ekonomicky?
- Sledujeme nové trendy a informace?
- Jsou zaměstnanci schopní a kvalifikovaní?
- Jak to dělají jiní? Lépe než my?

Co použít a proč?

Chceme znát dopad a hodnotu své činnosti (pro zřizovatele, uživatele), proto hledáme vhodné nástroje

- Metody měření výkonu a benchmarking dávají odpověď
- Důležité právě v době ekonomické nejistoty, tedy TEĎ

K čemu nám to bude?

- 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
- Rozhodnutí na základě dat, ne předpokladů a odhadů, tedy opět EBL

Měření výkonu v KUK

- KUK jako nová knihovna – potřeba ověření celkových výkonů, srovnání
- Potřeba zjištění slabých a silných stránek (očekávání uživatelů, nové technologie, změna konkurenčního prostředí knihoven)
- Evaluace služeb a vzdělávání

Účast KUK v BIX

- Podpis smlouvy o spolupráci s německým knihovnickým spolkem
- Harmonogram odevzdání dat: akademické knihovny do 31.3.
- Důkladná kontrola, komunikace
- Výsledky zveřejněny v červnu.
- Do 31.12. je možné účast ukončit.
- Vstupní roční poplatek 170 EUR.

Struktura BIX

- Indikátory pro: Zdroje a infrastrukturu, Využívání, Efektivita, Rozvoj (BSC, IFLA)
- Z každého zaslaného ukazatele je vypočten index, který pak lze porovnat s vypočtenou střední hodnotou (průměr), nejnižší hodnotou a nejvyšší hodnotou. Každá knihovna tedy může u jednotlivého ukazatele sledovat, v čem se může zlepšit a v čem vyniká.

Oblast *Nabídka 7* ukazatelů:

- Plocha pro uživatele v m²
- Počet členů základní uživatelské skupiny
- Personál knihovny (přepočtený stav)
- Výdaje za nákup zdrojů
- Výdaje na nákup EIZ/digi
- Výdaje za zdroje bez vazby
- Týdenní provozní doba

Oblast Využívání 5 ukazatelů:

- Fyzické návštěvy
- Počet přístupů (virtuálních návštěv) na web knihovny a startovní stránku OPAC
- Účast na školeních – uživatelé
- Počet výpůjček (bez prodloužení a rezervací)
- Počet výpůjček (bez prodloužení a rezervací) s počtem MVS

Chybí - spokojenost uživatele - není dosud v BIX sledována, připravována od r. 2011

Oblast *Efektivity 7 ukazatelů*:

- Výdaje knihovny bez investičních výdajů
- Počet aktivních uživatelů (interních z VŠ)
- Výdaje na personál
- Počet nakoupených médií
- Počet zaměstnanců (FTE) ve zpracování fondů
- Počet zaměstnanců ze služeb a MVS
- Výpůjčky bez prodloužení + MVS aktivní, MVS pasivní

Oblast *Rozvoje 7 ukazatelů*:

- Vzdělávání zaměstnanců (pracovní dny)
- Počet personálu hrazeného zřizovatelem
- Finanční prostředky knihovny od zřizovatele
- Finanční prostředky vysoké školy (mimo granty a další mimorozpočtové zdroje)
- Generované prostředky (získané knihovnou)
- Celkové finanční prostředky knihovny
- Personál pro EIZ a IT

Další ukazatele 28 – 38 jsou data, potřebná pro výpočet indexu (základní data o knihovně a obsluhované populaci):

- Kategorie v BIX (formální členění)
- Centrální prostředky na konsorcia, které nejdou z rozpočtu knihovny
- Poznámky ke zvláštním úkolům a zaměření knihovny
- Počet zahrnutých knihoven
- Aktivní vypůjčovatelé/uživatelé
- Počet aktivních externistů
- Počet studentů
- Počet akademiků
- Nabízená studijní místa
- PC osazená místa
- PC s Internetem

Sběr dat v KUK

- Kvantitativní ukazatele převzaty ze statistického výkazu Roční výkaz o vysokoškolské knihovně MŠMT V21-01
- část dopočítávána ručně z výstupů AKS ALEPH či další evidence (např. sledování počtu hodin vzdělávání zaměstnanců a uživatelů aj.)
- Další data z údajů administrativy VŠ
- Pozor! BIX neměří kvalitativní ukazatele, nutnost vlastních výzkumů spokojenosti se službami

KUK v BIX

- ukázka výstupu v databázi
<http://www.bix-bibliotheksindex.de>
- KUK srovnávána se 16 knihovnamí
- 11. místo
- Srovnávání v mezinárodně uznávaném systému

Zkušenosti

- Nutná dobrá příprava
- Zapojení personálu
- Dlouhodobé sledování
- Kvalitní příprava podkladů pro sledování, pro měřitelný výsledek
- Nepodceňovat vyhodnocení

Závěry z účasti v BIX

- Každopádně úspěch, oceněno zřizovatelem, aplikace dalších měřících nástrojů
- Víme, jak si stojíme ve srovnání s dalšími akad. knihovnami v Evropě
- Budeme pokračovat v měření

Plány do budoucna

- Zlepšit metody sběru dat (lépe dostupné formuláře apod.)
- Zapojit i další knihovny MU
- Získat i další knihovny v ČR
- Dílčí úspěch: FRVŠ v okruhu E: VŠ knihovny přijímá projekty zaměřené na benchmarking

Další plány do budoucna v oblasti kvality služeb

- Měření výkonu v souvislosti s výdaji (ROI - return on investment)
- náklady knihovny na mzdy a sbírky v souvislosti s dopadem na tvorbu vzdělávacího kapitálu společnosti (vzor v projektu ARL „Library Investment Index“, vyjadřující vztah mezi náklady a efektivností knihovny)

A ještě více plánů... Co nás zajímá nejvíce?

- Relevance našich služeb pro zabezpečení vědecko-výzkumné činnosti vlastní instituce, jak jsou námi nabízené zdroje a služby hodnoceny vědci a jak vědci využívají zdroje a služby knihovny
- A tak dále zkoumáme...



Děkuji vám za
pozornost.

Zdeňka Dohnálková

Knihovna univerzitního kampusu MU

Kamenice 5, 625 00 Brno

dohnalko@ukb.muni.cz