

Benchmarking - nástroj na hodnotenie kvality

Skúsenosť jednej akademickej
knižnice

PhDr. Daniela Džuganová
Bc. Stanislava Biskupová

CIEĽ BENCHMARKINGU

Zmapovanie situácie spoločnosti v porovnaní s konkurentmi danej oblasti



SKVALITNENIE SLUŽIEB

- rozvojom predností
- odstránením nedostatkov

Rok 2012 – 1. slovenská zapojená UK – UK TUKE, Košice

Rok 2013 – zapojená aj UK UPJŠ v Košiciach

ČO JE TO BIX?

- hodnotenie vychádzajúce z porovnania knižníc na základe údajov za uplynulý rok
- princípom hodnotenia nie je konečné zostavenie rebríčka
- na základe vzťahov medzi údajmi boli vytvorené indikátory pre štyri sektory:
- Ponuky, Využitie, Hospodárnosť, Rozvoj
- **Počet hviezdičiek za sektor podľa zaradenia knižnice do skupiny**

| | | |
|---|-----|--------------------|
| ☆ | 0 | Najslabšia tretina |
| ☆ | 0,5 | Priemerná tretina |
| ☆ | 1 | Najlepšia tretina |

Sektory

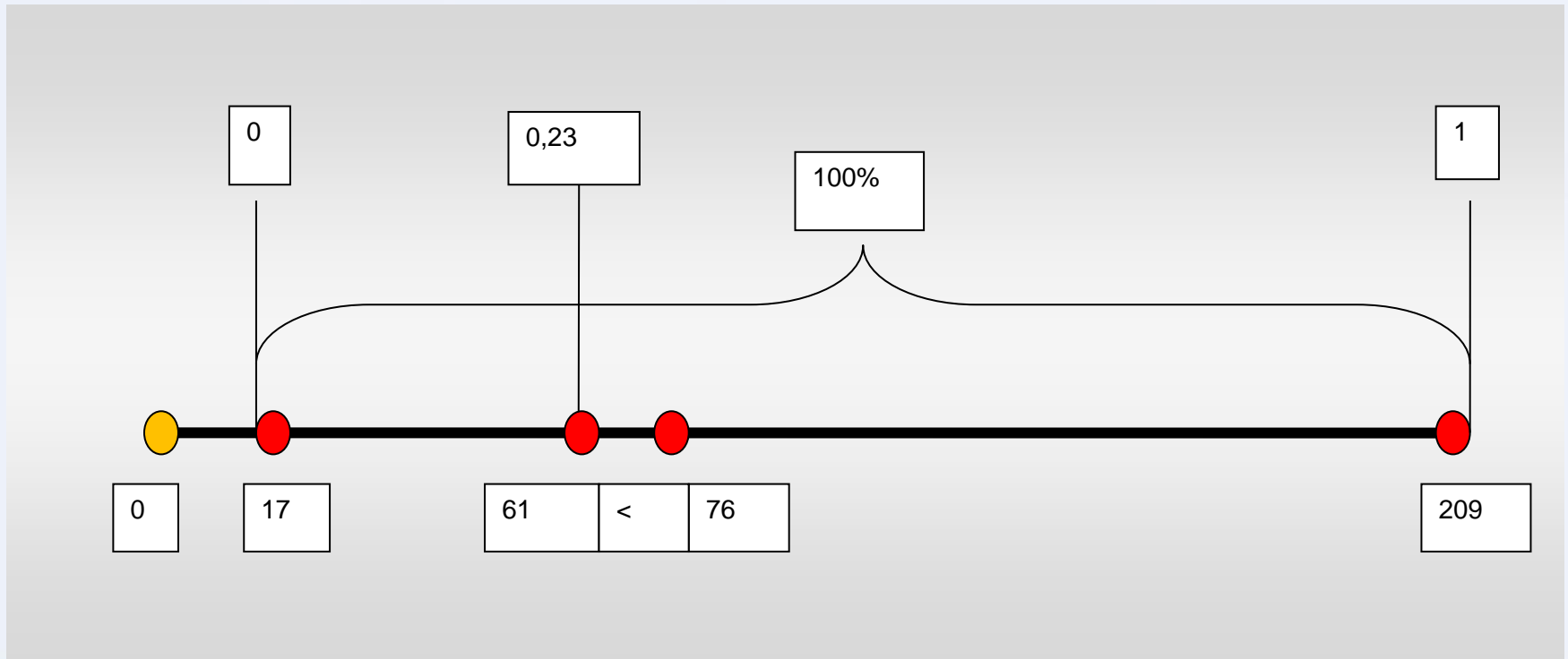
| Sektor | Charakteristika |
|--------------|--|
| Ponuky | Obraz o vybavenosti knižnice (inventár, médiá, personál, priestory...) |
| Využitie | Miera využitia ponúkaných zdrojov a služieb (vysoká návštevnosť = najspôľahlivejší ukazovateľ spokojnosti) |
| Hospodárnosť | Vzťah medzi knižnicou vynaloženým a používateľmi využitým |
| Rozvoj | Výška potenciálu pre existenčný rozvoj a zmeny |

Kým sa udelia hviezdičky...

- 4 sektory – každý má 4-6 indikátorov
- Za jeden sektor môže byť udelená max. 1 hviezdička (spolu max. 4 hviezdičky)
- Pre každý indikátor sa vypočíta „Quantilsrang“ (hodnota udávajúca pozíciu knižnice v rámci spektra hodnôt všetkých účastníkov – Tabuľka 2)
- Za každý sektor sa napokon vypočíta aritmetický priemer jeho „Quantilsrang-ov“

Príklad z praxe

Obrázok 1: Znázornenie hodnôt indikátora "Pomer medzi nákladmi na zisk a personálnymi nákladmi v %"



Tabuľka 1: Údaje UK UPJŠ pre indikátory sektora Hospodárnosť a ostatné hodnoty potrebné pre porovnanie

| | indikátory sektora Hospodárnosť | hodnota UK UPJŠ | priemerná hodnota | najnižšia dosiahnutá hodnota | najvyššia dosiahnutá hodnota |
|----|--|-----------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. | Bežné náklady na aktív. používateľ'a v EUR | 106 | 530 | 47 | 1017 |
| 2. | Pomer medzi nákladmi na zisk a personálnymi nákladmi v % | 61 | 76 | 17 | 209 |
| 3. | Procesová hospodárnosť v oblasti spracovania médií (prípady/miesta na plný úväzok) | 1360 | 3160 | 297 | 6061 |
| 4. | Procesová hospodárnosť v oblasti výpožička a MVS (prípady/miesta na plný úväzok) | 7930 | 27942 | 6411 | 111359 |

- Hoci sú hodnoty UK UPJŠ v sektore Hospodárnosť podpriemerné, bola jej za tento sektor udelená polovica hviezdičky...

...ako je to možné?

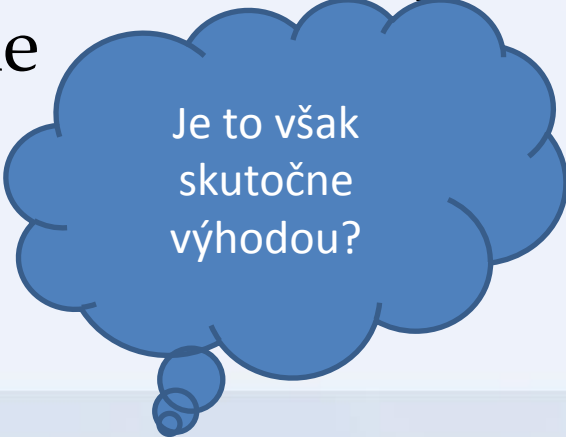
Tabuľka 2: Spektrum hodnôt všetkých zúčastnených knižníc danej kategórie pre indikátor „Pomer medzi nákladmi na zisk a personálnymi nákladmi v %“

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | tretina knižníc s nižšími hodnotami | 17 | 38 | 38 | 40 | 43 | 44 | 45 | 48 | 54 | 55 | 56 | |
| 2. | tretina knižníc s priemernými hodnotami | 56 | 57 | 60 | 61 | 69 | 73 | 74 | 78 | 81 | 81 | 85 | |
| 3. | tretina knižníc s najlepšimi hodnotami | 86 | 89 | 94 | 102 | 107 | 110 | 127 | 130 | 130 | 148 | 173 | 209 |

- Na príklade jedného indikátora sme rozdelili hodnoty všetkých zapojených knižníc a rozdelili ich na tri tretiny. **UK UPJŠ** patrí do druhej tretiny knižníc.
- Akoby sme takýto rebríček zostavili 18-krát (toľko máme indikátorov).
- Výpočet „Quantilsrang-u“

Výhody BIX-u

- Nevytvára sa konečný rebríček, žiadna z knižníc nie je na prvej alebo poslednej priečke
- Ide o 18násobné začlenenie každej jednej knižnice do jednej z troch skupín v pomere k ostatným zúčastneným
- Nie je vopred daná hranica, ktorá musí byť dosiahnutá pre postup vyššie



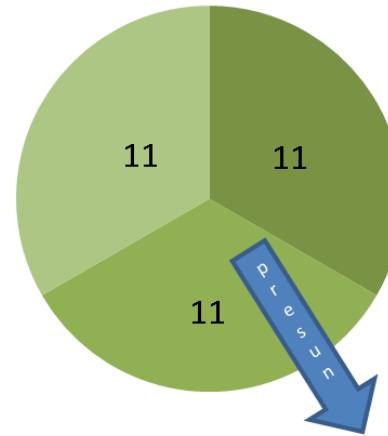
Je to však
skutočne
výhodou?

Nevýhody BIX-u

- Nie je vopred daná hranica, ktorá musí byť dosiahnutá pre postup vyššie, jednotlivé hranice / priečky **určujú len samotní účastníci!**
- **Vždy** budú tri skupiny knižníc
- **Možná stagnácia** aj napriek zlepšeniu hodnôt

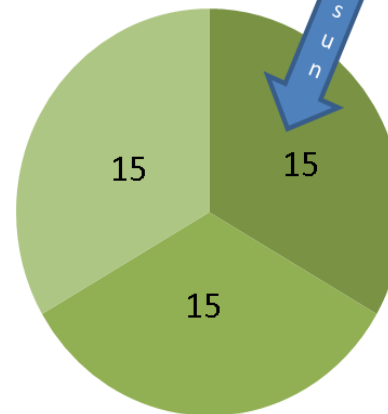
- Zdanlivé postupy...
- Je pravdepodobné, že knižnice, ktoré boli v strednej kategórii sa nepresunú medzi najlepšie knižnice na základe vlastnej činnosti, **ale** vďaka tomu, že sa do hodnotenia zapojili knižnice so slabšími výsledkami...

rok 2013 - 33 účastníkov



- 1. tretina - knižnice s najlepšimi hodnotami
- 2. tretina - knižnice s priemernými hodnotami
- 3. tretina - knižnice s najslabšími hodnotami

rok 2014 - 45 účastníkov



- 1. tretina - knižnice s najlepšimi hodnotami
- 2. tretina - knižnice s priemernými hodnotami
- 3. tretina - knižnice s najslabšími hodnotami

Celkové zhodnotenie výsledkov UK UPJŠ

$$\begin{array}{ccccccc} & \star & & + & & \star & = & \star \\ \text{Hospodárnosť} & & + & & \text{Rozvoj} & & & \end{array}$$

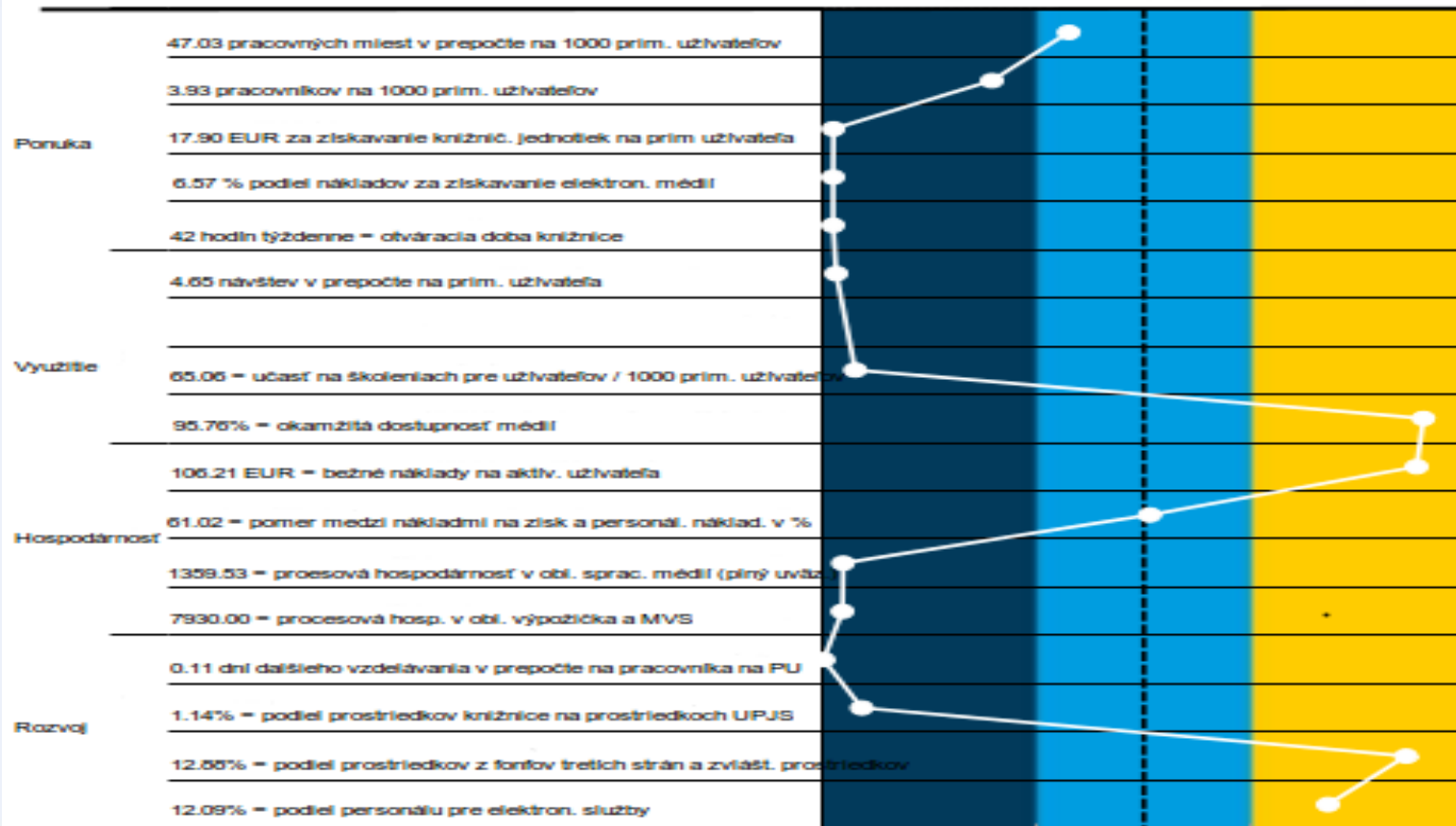
Graf hodnôt UK UPJŠ

BIX

BIX - Bibliotheksindex - Benchmarking für Bibliotheken - 2013

Košice UB

Umiesťovanie indikátorov v kategórii UB 1



Legenda:

Spodná tretina

Stredná tretina

Horná tretina

BIX ako forma spätnej väzby

- Pri hodnotení roku 2012 sme získali odpovede na jednotlivé otázky:

SEKTOR PONUKA

- Akú infraštruktúru môže knižnica ponúknuť pre svoje využívanie?
- plocha knižnice pre používateľov v m² na 1000 primárnych používateľov
- počet zamestnancov (úväzkov) na 1000 primárnych používateľov
- výdavky na literatúru a informačné zdroje na 1000 primárnych používateľov
- podiel výdavkov na EIZ na celkových nákladoch na nákup IZ
- týždenná prevádzková doba

• SEKTOR VYUŽÍVANIE

- Ako sú využívané ponúkané služby?
- počet návštev na jedného primárneho používateľa
- počet virtuálnych návštev na jedného primárneho používateľa
- počet hodín informačnej výchovy používateľov na 1000 primárnych používateľov
- % okamžitých výpožičiek z celkového počtu výpožičiek (vrátane rezervácií a žiadaniek MVS)
- podiel kladne vybavených online otázok

• SEKTOR HOSPODÁRNOSTĚ

- Aká je efektívnosť poskytovaných služieb?
- výdavky na primárneho používateľa
- pomer výdavkov na nákup IZ a personálnych nákladov
- pracovná produktivita (počet získaných médií/ počet pracovníkov)

• SEKTOR ROZVOJ

- Je k dispozícii dostatočný potenciál pre nevyhnutný rozvoj?
- počet dní školení na jedného pracovníka
- podiel výdavkov na knižnicu na celkových výdavkoch školy
- podiel príjmov z vlastnej činnosti a grantov na celkových príjmoch knižnice
- podiel pracovníkov technického rozvoja a elektronických služieb na celkovom počte pracovníkov

Jeden aforizmus na záver ...

„Pripraveným šťastie praje“

Čo to znamená pre akademické
knižnice v oblasti merania výkonov
a hodnotenia kvality, to ponechávame na
Vaše úvahy...

Ďakujem za pozornosť!