

BENCHMARKING V KNIHOVNÁCH

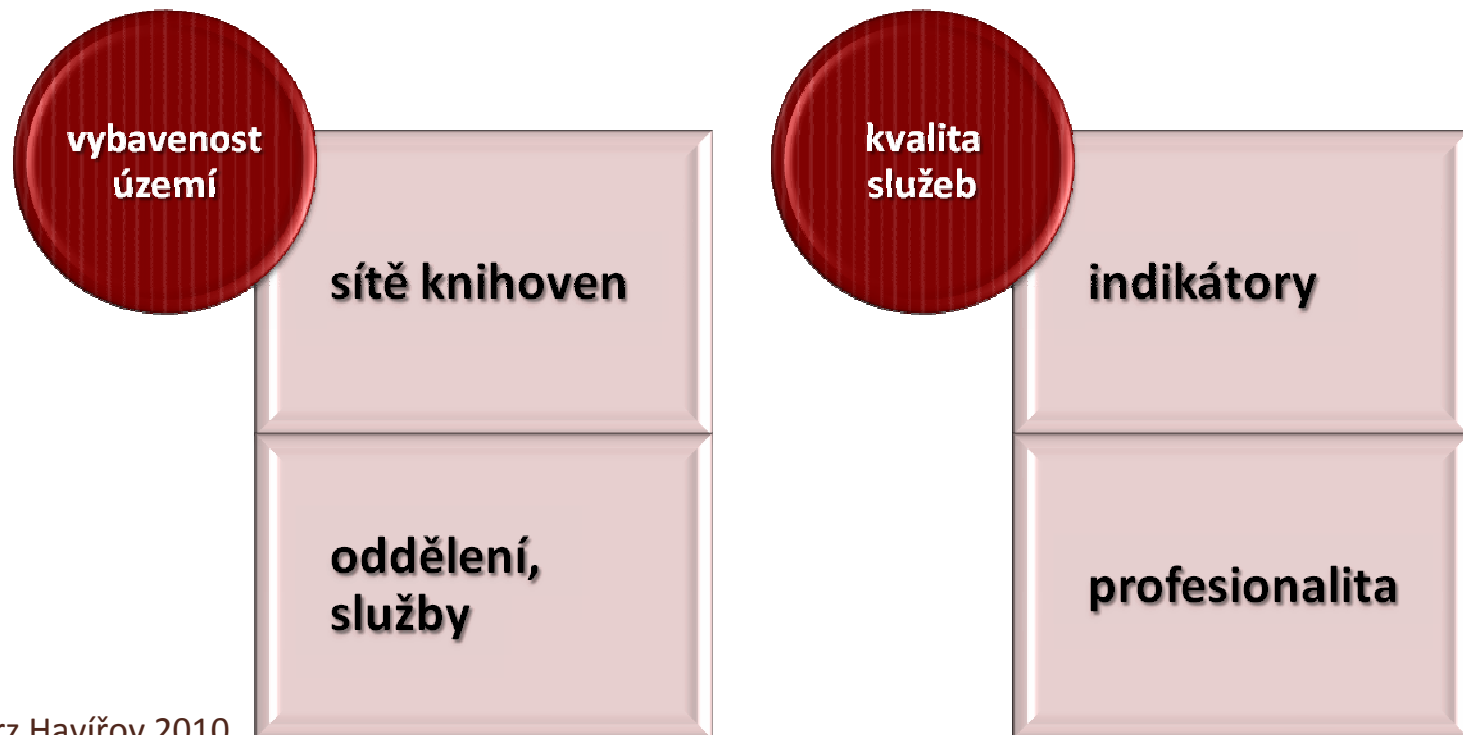
**CÍL, JEHOŽ BYLO DOSAŽENO, JIŽ NENÍ
CÍLEM**

H. HESSE

Inovační kurz Havířov, 2010

VYBAVENOST X KVALITA SLUŽEB

- Prostřednictvím určité vybavenosti území jsou uspokojovány konkrétní potřeby obyvatel.



VYBAVENOST ÚZEMÍ

- **Lze ji vyčíslit**
- Zjistit, jaké veřejné služby lidé využívají (sociální, kulturní služby...)
- Rozdíly v různě velikých obcích
- Rozdíly v životě na městě a na vesnicích

- **Není právní jistota v oblasti kvality veřejných služeb**
- **Nelze ji vyčíslit!**

VLASTNOSTI SLUŽEB

- **Nehmotnost**
 - Nelze dopředu zhodnotit smysly
 - Ověření služby až po jejím získání
- **Neoddělitelnost**
 - Služba + místo + čas + uživatel + poskytovatel
 - Osoba + přístroj
- **Proměnlivost (heterogenita)**
 - Výstupní kontrola – nelze
 - Místo, čas, osoby
- **Pomíjivost/zničitelnost**
- **Vlastnictví**
 - Nelze je skladovat, uchovávat v čase

VĚCNÝ ZÁMĚR ZÁKONA O STANDARDIZACI SLUŽEB

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY



USNESENÍ

VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY

ze dne 1. září 2004 č. 824

ke Strategii podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb

Vláda

I. bere na vědomí Strategii podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb, obsaženou v části III materiálu č.j. 869/04 (dále jen „Strategie“);

II. schvaluje

1. pro vytvoření právních a finančních podmínek územní samosprávy k zabezpečení místních veřejných služeb

a) jako prioritní variantu - dobrovolné vytvoření správního svazku za účelem společného poskytování místních veřejných služeb s motivační podporou státu (varianta 3c části 3.5 Strategie),

b) možné využití varianty - převedení základních univerzálních služeb ze

VÝKON A KVALITA



A CO KNIHOVNY?

- patří k veřejným službám
- standard dostupnosti a kvality
- hodnocení výkonů
- srovnávání výkonů
- měření spokojenosti

- **JAK?**

MĚŘENÍ VÝKONŮ A KVALITY

- **Standard VKIS**
 - Od roku 2005, spolupráce s knihovnami
 - subsidiarita a kvalita
- **MP Ministerstva kultury k zajištění výkonů RF**
 - Pro MSK jsou normou Zásady zajištění výkonů RF
- **Benchmarking**
 - Pouze pro přihlášené knihovny

I. STANDARDY VKIS

STANDARDY VKIS

- Týkají se **všech** knihoven registrovaných v databázi Ministerstva kultury
- Kategorizace podle počtu obyvatel
 - 8 kategorií
- Indikátory
 - Provozní doba knihovny
 - Tvorba KF a informačních zdrojů
 - Studijní místa pro uživatele knihovny
 - Veřejně přístupné stanice k internetu
 - Obecné principy dostupnosti VKIS
- **Lze zjistit z roční statistiky knihoven Kult MK 12-01**

Knihovny s velikostí obsluhované populace 20 001 - 40 000 obyvatel

(v této skupině se nachází následující počet knihoven: za rok 2005: 38 | za rok 2006: 38 | za rok 2007: 40 | za rok 2008: 39, podbarvené položky označují případy kdy průměrná hodnota nesplňuje)

sledovaný indikátor	průměr 2002	rok 2005				rok 2006				rok 2007	
		relevantních*	minimum	průměr	maximum	relevantních*	minimum	průměr	maximum	relevantních*	minimum
počet provozních hodin pro veřejnost týdně	40	38	27,0	41,2	54,0	38	27,0	41,4	51,0	40	22,0
výdaj na nákup knihovního fondu a dalších informačních zdrojů, tj. částka v Kč na 1 obyvatele obce vydaná na nákup knihovního fondu a informačních zdrojů na jeden kalendářní rok	22	37	3,6	42,0	206,0	36	15,8	43,3	165,4	40	3,6
počet knihovních jednotek doplněných do knihovního fondu za jeden kalendářní rok	5798	38	398,0	6 708,6	20 834,0	38	1 018,0	6 500,8	18 551,0	40	420,0
počet studijních míst	33	37	12,0	53,0	154,0	38	2,0	57,9	154,0	40	2,0
počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu	9	37	3,0	13,6	26,0	38	2,0	15,5	40,0	40	2,0

* pozn: do výpočtů nejsou zahrnuty knihovny, které v daných indikátorech vykazují nulové hodnoty.

Knihovny s velikostí obsluhované populace více než 40 000 obyvatel

(v této skupině se nachází následující počet knihoven: za rok 2005: 34 | za rok 2006: 36 | za rok 2007: 36 | za rok 2008: 40, podbarvené položky označují případy kdy průměrná hodnota nesplňuje)

sledovaný indikátor	průměr 2002	rok 2005				rok 2006				rok 2007	
		relevantních*	minimum	průměr	maximum	relevantních*	minimum	průměr	maximum	relevantních*	minimum
počet provozních hodin pro veřejnost týdně	42	34	36,0	47,4	81,0	36	20,0	46,4	81,0	36	24,0
výdaj na nákup knihovního fondu a dalších informačních zdrojů, tj. částka v Kč na 1 obyvatele obce vydaná na nákup knihovního fondu a informačních zdrojů na jeden kalendářní rok	22	34	4,1	28,2	61,3	34	10,3	31,9	130,9	36	0,7
počet knihovních jednotek doplněných do knihovního fondu za jeden kalendářní rok	14157	34	2 157,0	20 924,9	137 534,0	36	396,0	20 460,0	126 743,0	36	340,0

STAT-EXCEL – KONKRÉTNÍ KNIHOVNY MSK

T906_tab.xls [Režim kompatibility] - Microsoft Excel

Domů Vložení Rozložení stránky Vzorce Data Revize Zobrazení PDF

Vymout Vložit Kopírovat Kopírovat formát Schránka

Arial CE 10

Zalomit text Sloučit a zarovnat na střed

Podmíněné formátování Formátovat jako tabulku Styly Vložit Odstranit Formát

Automatické shrnutí Vyplň Vymazat Seřadit a filtrovat Najít a vybrat

Úpravy

A		B	C	D												E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S		
1		Databáze knihoven	2009	Analýza výkonů knihoven a porovnání se standardy VKIS za rok 2009																												
2		Moravskoslezský kraj		Počet hodin týdně	Počet hodin týdně		Počet hodin týdně			Kč na nákup knih. fondu na 1 obyv. bez dotace na RF	Kč na nákup knih. fondu na 1 obyv.		Kč na nákup knih. fondu na 1 obyv.										Roční přírůstek k.j. bez výměnných fondů	Roční přírůstek k.j.			Roční přírůstek k.j.					
3		Haviřov		výkaz KULT ř. 0428	STANDARD	Hodnocení	STANDARD	Hodnocení		STANDARD	Hodnocení	STANDARD	Hodnocení										STANDARD	Hodnocení	STANDARD	Hodnocení	STANDARD	Hodnocení				
4				1						2													3									
6		Knihovna	Obsluhovaná populace (obyvatelstvo)	Kategorie	Provozní doba knihovny pro veřejnost	STANDARD minimální hodnota	Splněno/nesplněno	STANDARD maximální hodnota	Splněno/nesplněno	Výdaj na doplňování knihov. fondu v Kč (bez dotace na RF)	STANDARD minimální hodnota	Splněno/nesplněno	STANDARD maximální hodnota	Splněno/nesplněno	Roční přírůstek v k.j. (bez výměnných fondů)	STANDARD minimální hodnota	Splněno/nesplněno	STANDARD maximální hodnota	Splněno/nesplněno													
7	01	Haviřov	83 180	8	49	50	-1	50		24.40	25	-0,60	35		10 195	7 500	2 695	7 500									2 695	-2 630				
8	01	Bohumín	23 257	7	45	45	0	50		37.79	25	12.79	35	2,79	4 870	4 000	870	7 500														
9	02	Orlová	32 496	7	44	45	-1	50		19.86	25	-5,14	35		3 526	4 000	-474	7 500														

TAB_Poverena TAB_Profi TAB_SUM Standardy Přehled indikátorů

Připraven 100%

VÝSTUP

- Rozbor výkonů knihoven poskytujících VKIS
- Textová část
- **Tabulková část**
 - Porovnávání knihoven z různých hledisek
 - Částečně „metodou benchmarking“
 - Žebříček výkonů 😊

ROZBOR

Příloha č. 29

Pořadí podle počtu návštěv na 1 registrovaného uživatele v roce 2009

1. Břidličná	49,48	44. Vítkov	15,48
2. Bohumín	45,90	45. Odry	15,47
3. Sedliště	41,12	46. Petřvald	15,47
4. Orlová	37,64	47. Hnojník	15,08
5. Bruntál	36,35	48. Vratimov	14,74
6. Albrechtičky	35,64	49. Dolní Lutyně	14,63
7. Rýmařov	31,42	50. Bílovec	14,34
8. Havířov	29,60	51. Sviadnov	14,17
9. Střítež	28,32	52. Albrechtice	14,03
10. Třinec	26,45	53. Vřesina	13,77
11. Karviná	26,23	54. Kobeřice	13,65
12. Český Těšín	26,08	55. Budišov	13,62
13. Krnov	25,67	56. Štramberk	13,36
14. Frýdek-Místek	24,98	57. Rychvald	13,28
15. Příbor	24,56	58. Ludgeřovice	12,51
16. Jindřichov	23,62	59. Hlučín	12,33
17. Horní Benešov	22,68	60. Město Albrechtice	12,03
18. Ostravice	21,65	61. Šenov	11,95
19. Kopřivnice	21,24	62. Třanovice	11,84
20. Staříč	20,26	63. Vendryně	11,46
21. Velká Polom	19,81	64. Dětmárovice	11,30
22. Frenštát pod Radhoštěm	19,11	65. Návší	11,28
23. Háj ve Slezsku	18,96	66. Stonava	11,17
24. Nový Jičín	18,93	67. Mosty u Jablunkova	11,15
25. Mošnov	18,91	68. Raškovice	10,64
26. Bystřice	18,89	69. Klimkovice	10,60
27. Čeladná	18,73	70. Studénka	10,33
28. Ostrava	18,62	71. Doubrava	10,11
29. Vrbno pod Pradědem	18,51	72. Petrovice u Karviné	9,96
30. Ostrava	18,00	73. Dvůr Krav. u M.	9,87

II. BENCHMARKING

INSPIRACE PRO NÁS

BIX
Der Bibliotheksindex

öffentliche Bibliotheken wissenschaftliche Bibliotheken

Der Bibliotheksindex

Der Bibliotheksindex BIX bietet Öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken die Möglichkeit, ihre Leistungen auf nationaler Ebene zu messen und zu vergleichen.

BIX-Ergebnisse 2009: Öffentliche Bibliotheken
BIX-Ergebnisse 2009: wissenschaftliche Bibliotheken

knbn dby hbz B.I.T. infas BertelsmannStiftung HOCHSCHULE DER MEDIEN

K ČEMU TO JE DOBRÉ?

- **Definuje nejlepší výkony**
- Pružná metoda pro srovnávání – možnost zjistit silné a slabé stránky
- Dává **včasné varování**, pokud knihovna zaostává
- Podporuje tvořivé uvažování o vnitřních procesech
- Pomáhá **rozvíjet spolupráci**, navázání nových kontaktů
- **Pokud má být benchmarking užitečný, musíme ho my i celá knihovna vnímat jako něco užitečného**

INDIKÁTORY PRO SROVNÁVÁNÍ

- podmínky pro činnost knihovny
- uživatelé, služby
- hodnocení internetových služeb
- financování, výdaje, efektivita

- **celkem 29 hodnot**

PODMÍNKY PRO ČINNOST KNIHOVNY

- Podíl financování knihovny na rozpočtu obce
- Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel
- % obnovy knižního fondu
- Objem přírůstků na 1000 obyvatel
- Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel
- Plocha knihovny pro uživatele v m² na 1000 obyvatel
- Počet studijních míst na 1000 obyvatel
- Počet internetových stanic na 1000 obyvatel
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků
- Počet hodin pro veřejnost týdně

UŽIVATELÉ, SLUŽBY

- **Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace**
- **Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 14 let**
- **Počet návštěv na jednoho obyvatele**
- **% návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků**
- **Počet výpůjček na registrovaného čtenáře**
- **Obrat knihovního fondu**
- **Kulturní akce na 1000 obyvatel**
- **Vzdělávací akce (semináře, kurzy.) na 1000 obyvatel**

FINANCOVÁNÍ, VÝDAJE, EFEKTIVITA

- **Internetové služby: webová stránka, OPAC, viz Hodnocení internetových služeb**
- **Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele**
- **Náklady na pořízení knihovního fondu v přepočtu na jednoho obyvatele**
- **Náklady na nákup licencí na el. inf. zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele**
- **Náklady na pořízení knihovního fondu na výpůjčku**
- **% čistých provozních nákladů z celkových provozních nákladů**
- **% nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů z celkových provozních nákladů**
- **% osobních nákladů z celkových provozních nákladů**
- **% získaných dotací, grantů, vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz**

HODNOCENÍ INTERNETOVÝCH SLUŽEB

- Má knihovna webovou stránku?
- Je webová stránka přístupná přes WAP?
- Máte na webové stránce přístup do svého online katalogu?
- Nabízíte uživatelům na webu vlastní specializované databáze?
- Databáze, elektronické informační zdroje
- Nabízíte uživatelům licencované el. informační zdroje?
- Kolik přes přístup pouze v knihovně?
- Kolik přes přístup mimo knihovnu?
- Nabízíte virtuální informační službu - Ptejte se knihovny?
- Umožňujete komunikaci s uživateli emailem?
- Umožňujete komunikaci s uživateli pomocí SMS?
- Zasíláte uživatelům emailem aktuality o službách a aktivitách knihovny?
- Umožňujete nahlížení do uživatelského konta?
- Umožňujete uživatelům objednávání přes webové rozhraní?
- Umožňujete uživatelům prolongace přes webové rozhraní?

III. SPOKOJENOST UŽIVATELŮ

VÝZKUMY SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ KNIHOVEN

- Víme, co děláme... ale víme, jestli jsou s tím uživatelé spokojeni? Máme nějaké nedostatky?
- **Zjišťování zpětné vazby**
- Seminář 15. 4. 2010 Praha
- **Vzorový dotazník** – Ústí nad Orlicí
- Část elektronicky, část tištěná
- Oblasti:
 - Skupiny otázek (služby, fondy, podmínky, přístupy ke zdrojům, sociální zázemí, dostupnost, prostředí, informační zázemí, pracovníci...
- **Pravidelně opakovat!**

IV. SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ

CITLIVÁ OBLAST

- firemní strategie
- kvalita vedení a řízení
- možnost zapojení do rozhodování
- pracovní podmínky
- komunikace (vertikální, horizontální)
- motivace a seberealizace
- odměňování
- vzdělávání a rozvoj zaměstnanců
- **anonymita, oslovení specializované firmy**

MALÉ HODNOCENÍ 3 KNIHOVEN

HODNOCENÍ VAŠICH KNIHOVEN

	obyvatelé	kategorie
Bohumín	23 257	20 001 - 40 000
Orlová	32 496	20 001 - 40 000
Havířov	82 926	> 40 001

	KF/1000 ob.	přírůstek celkem (mimo RF)	přír.KF/1000 ob. celkem (bez RF)	obrat KF
Bohumín	2 920	4 870	209,40	2,28
Orlová	2 509	3 526	108,51	2,78
Havířov	2 795	10 195	122,94	2,15

	uživ./1000 ob.	návšt./1000 ob.	výp. / 1 reg.už.	% reg. uživ. z obyvatel
Bohumín	110	5 064	60,34	11,03
Orlová	119	4 490	58,45	11,93
Havířov	96	2 847	62,53	9,62

	výp. / 1 reg.už.	% reg. uživ. z obyvatel
Bohumín	60,34	11,03
Orlová	58,45	11,93
Havířov	62,53	9,62

	výp./1000 ob.	návšt./1000 ob.	výp. / 1 reg.už.	% reg. uživ. z obyvatel
Bohumín	6 657	5 064	60,34	11,03
Orlová	6 972	4 490	58,45	11,93
Havířov	6 013	2 847	62,53	9,62

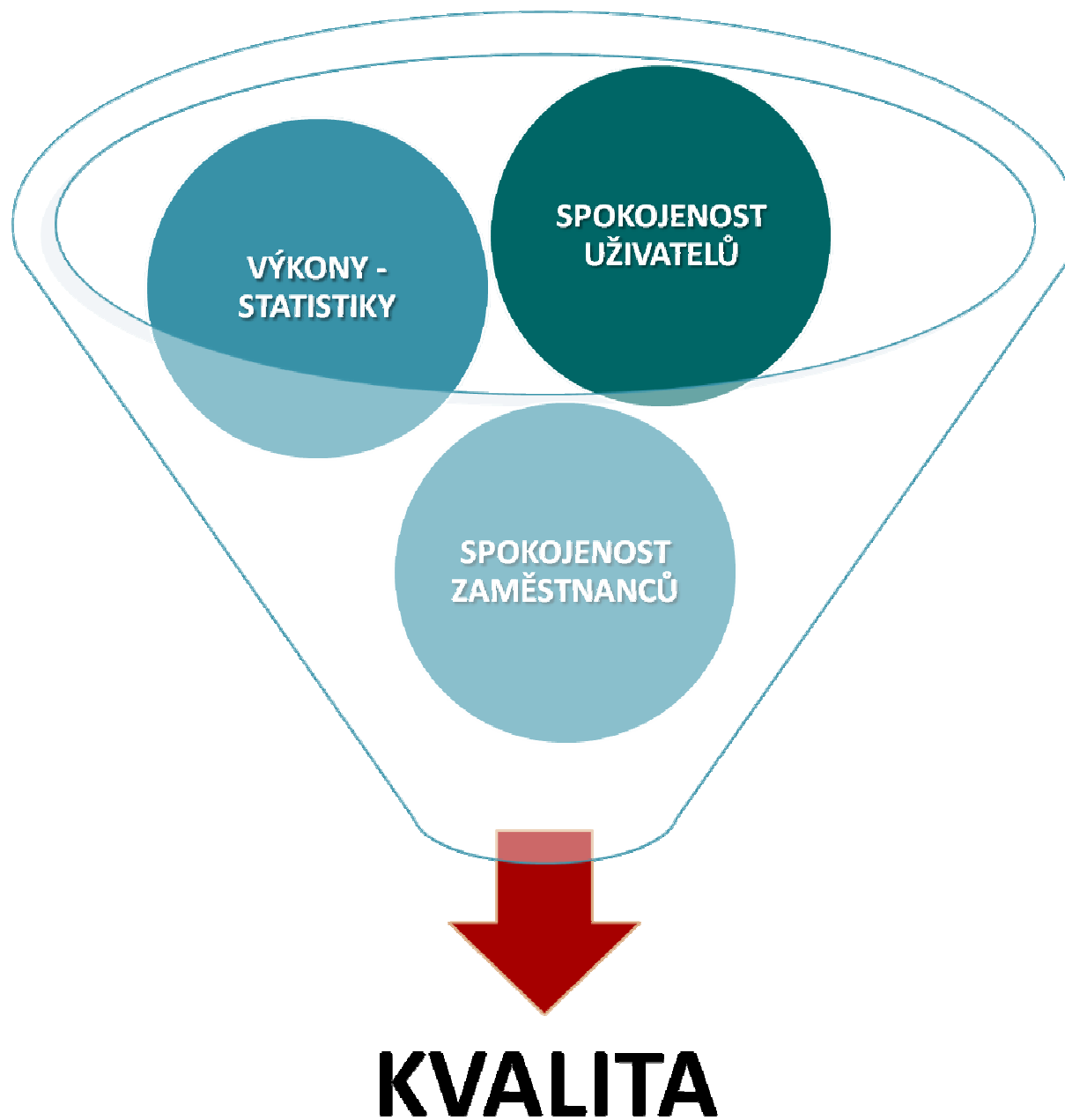
OZNÁMKOVÁNÍ 😊

- Porovnání několika indikátorů
 - známky – 1 , 2 3

	průměr
Bohumín	1,57
Orlová	2,00
Havířov	2,43

BENEFITY?

- **SKIP ve spolupráci s firmou Skanska**
 - ocenění pro nejlepší městské knihovny
 - Základem hodnocení knihoven budou data z projektu **Benchmarking knihoven.**
 - Cena bude letos poprvé udělena v Týdnu knihoven v návaznosti na ocenění Knihovna roku.
 - Vítězná knihovna získá odměnu ve výši **70 000 Kč.**



- **Když si myslíme, že slyšíme, přestáváme naslouchat.**
- **Když si myslíme, že vidíme, přestáváme se dívat.**
- **Když si myslíme, že víme, přestáváme zkoumat.**

MĚŘENÍ VÝKONŮ V KNIHOVNÁCH ANEB NAŠE SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY...

M. ŠEDÁ
SEDA@SVKOS.CZ