

# Projekt „Benchmarking knihoven“

Ostrava

5.11.2010

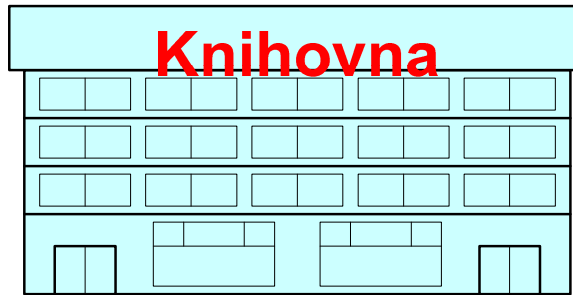
Národní knihovna ČR

[vit.richter@nkp.cz](mailto:vit.richter@nkp.cz)

# Hlavní témata

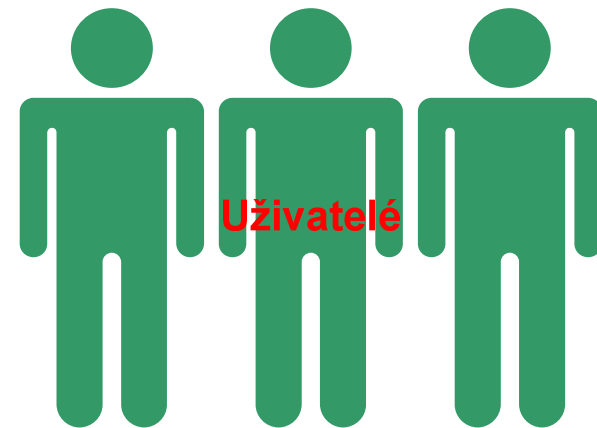
- ❑ Proč měřit výkon a kvalitu činnosti knihoven
- ❑ Metody pro měření výkonu a činnosti knihoven
  - **Standardy**
  - **Benchmarking**
- ❑ Projekt „Benchmarking knihoven“
  - **Kategorizace knihoven**
  - **Indikátory pro srovnávání**
  - **Databáze „Benchmarking knihoven“**
- ❑ Příklad srovnávání knihoven
- ❑ Měření spokojenosti uživatelů

# Knihovny pod dvojm tlakem



Sledování výkonu  
Snižování rozpočtu

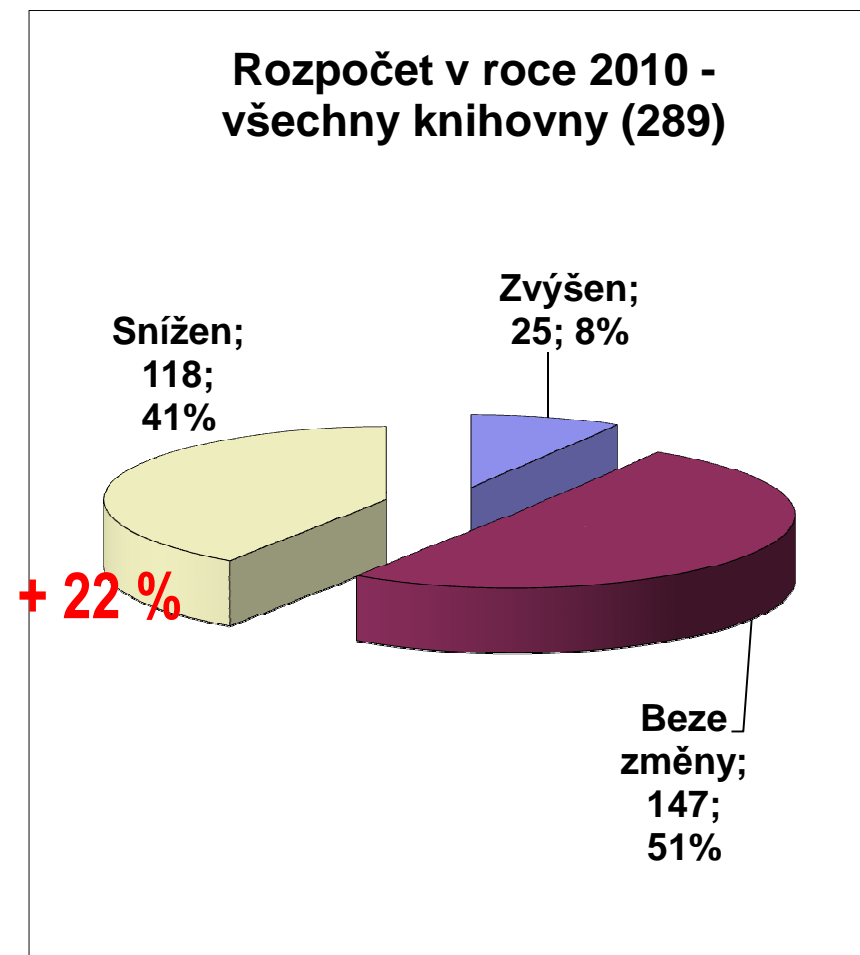
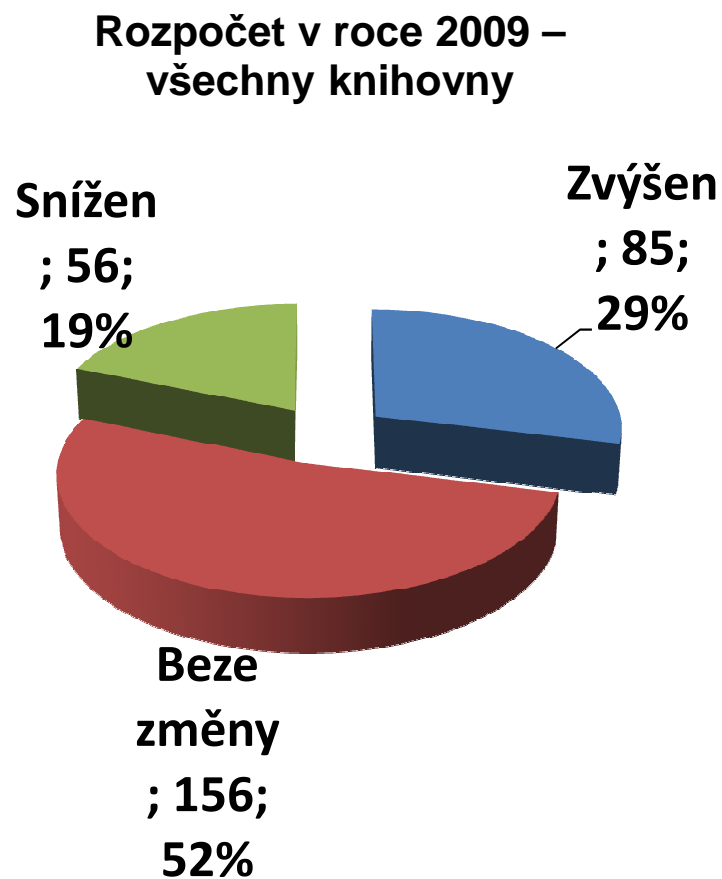
Zbytnost instituce



Rozsah služeb  
Kvalita služeb

Nezájem o služby

# Dopady ekonomické krize na veřejné knihovny



# Krize přichází: často kladené otázky

- Chce zřizovatel snížit rozpočet knihovny?
- Chcete požádat o zvýšení dotace na knihovnu?
- Máte hodně nebo málo pracovníků?
- Vydáváte na nákup knihovního fondu hodně nebo málo peněz?
- Jsou služby a zdroje knihovny efektivně využívány?
- Ve které oblasti dosahuje knihovna dobrých výsledků?
- Ve kterých zaostává?

Máte připravené odpovědi?

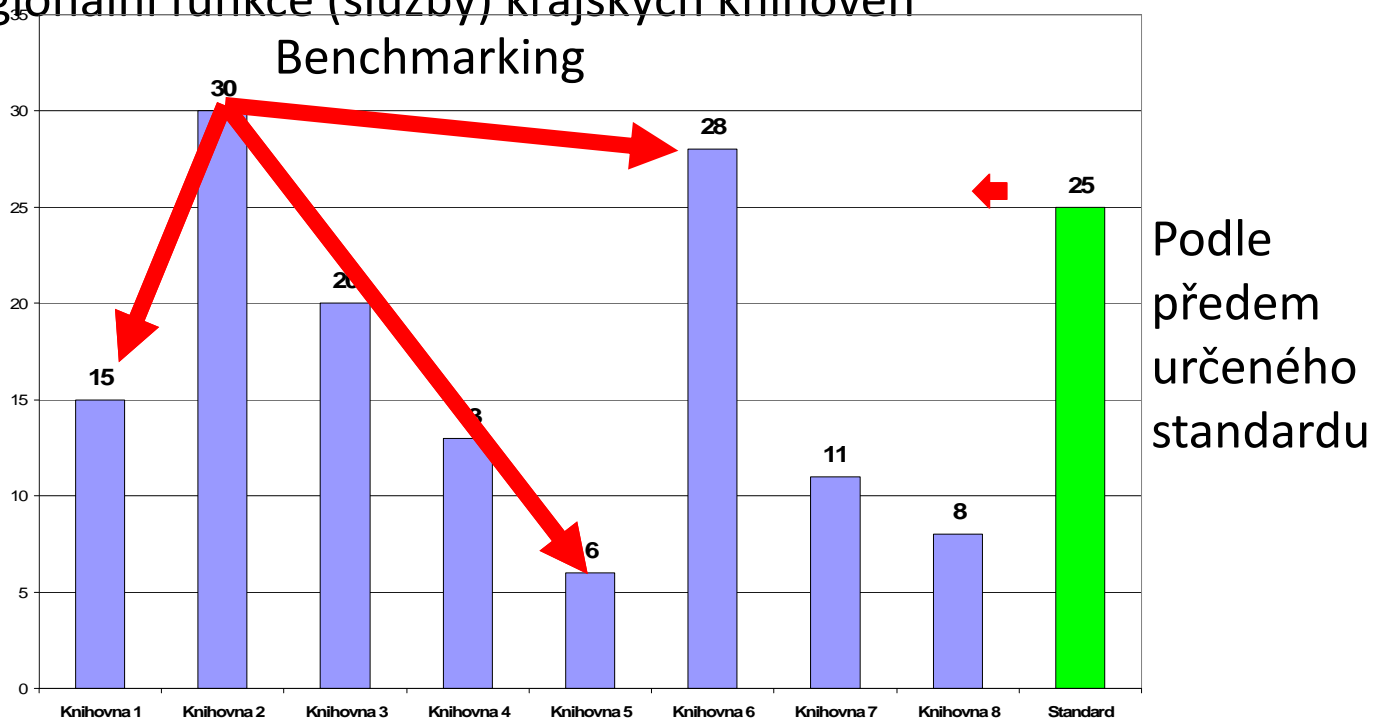
# Problémy měření výkonu v knihovnách

- ❑ Jak měřit kvalitu svých služeb?
- ❑ Jak prokázat svou efektivnost?
- ❑ S kým se srovnávat?
- ❑ Ziskovost ↔ hospodárnost
- ❑ Problém vstupů a výstupů
  - Vstup = finanční prostředky
  - Výstup = služby = nepeněžní plnění
- ❑ Různorodost výstupů a služeb bez jednotného měřítka
  - Výpůjčky
  - vzdělávání, akce
  - návštěvy fyzické
  - návštěvy internetové stránky
  - ...

**Co je to benchmarking?**

# Dvě metody pro měření výkonu knihoven

- Standard veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS)
- Benchmarking – vzájemné porovnávání mezi knihovnami
  - Veřejné knihovny
  - Regionální funkce (služby) krajských knihoven



# Co je BENCHMARKING?

## ❑ Benchmarking

- Značka zeměměřiče pro měření výšky
- Komparativní bod
- Porovnávací ukazatel
- Standard

## ❑ Srovnávání vlastní výkonnosti s nejlepší praxí

## ❑ Je to neustále pokračující činnost, která se snaží nalézt nejlepší praktické postupy uvnitř knihovny a jejím smyslem je dosáhnout lepších výkonů ve vlastní knihovně

## ❑ Poprvé použit v r. 1979 – Xerox Corporation

## ❑ Benchmarking – **externí**, interní, odvětvový, generický

**Metoda vzájemného srovnávání výkonu a činnosti knihoven**

# Co je BENCHMARKING?

CO **MY** DĚLÁME?  
JAK TO **MY** DĚLÁME?  
JAK DOBŘE TO **MY**  
DĚLÁME?

CO DĚLAJÍ **JINÍ**?  
JAK TO DĚLAJÍ **JINÍ**?  
JAK DOBŘE TO **JINÍ**  
DĚLAJÍ?

SROVNEJTE  
A UČTE SE

PŘÍLEŽITOSTI A NÁMĚTY KE ZLEPŠOVÁNÍ

# Dva základní problémy

- ❑ Jaké parametry, jaké indikátory mohou charakterizovat činnost a výkon knihovny?
  - Rozsáhlé spektrum činnosti
  - Kvantitativní – kvalitativní parametry
- ❑ S kým se srovnávat, jak najít partnery?
  - Jaké je společné kritérium?
    - Veřejné knihovny: počet obyvatel = rozsah obsluhované populace
    - Vysokoškolské knihovny = počet studentů a učitelů

# **Projekt „Benchmarking knihoven“**

# Základní údaje o projektu

- ❑ Zahájení projektu – 2005 – Národní knihovna ČR
- ❑ Kategorizace knihoven
- ❑ Výběr indikátorů pro vzájemné porovnávání
- ❑ Zpracování definic indikátorů
- ❑ Vytvoření databáze pro analýzu dat
- ❑ Metodika srovnávání výkonů knihoven
  - Porovnávání výkonových indikátorů
  - Známkování
  - SWOT analýza
  - Indexování, stanovení pořadí
- ❑ Spolupracuje 150 knihoven – krajské, městské, obecní
- ❑ Vstup do projektu volný, bezplatný
- ❑ Elektronická konference, semináře, workshopy, metodická pomoc

# Hlavní inspirace

<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

**BIX**  
Der Bibliotheksindex

öffentliche Bibliotheken      wissenschaftliche Bibliotheken

## Der Bibliotheksindex

Der Bibliotheksindex (BIX) - das Kooperationsprojekt vom Deutschen Bibliotheksverband (DBV) und der Bertelsmann Stiftung bietet sowohl öffentlichen als auch wissenschaftlichen Bibliotheken die Möglichkeit, ihre Leistungen auf nationaler Ebene zu vergleichen.

**dbv**  
Deutscher Bibliotheksverband e.V.

| BertelsmannStiftung

Kfz f. 963/10  
2009

D 52614

# BIX

Der Bibliotheksindex

## 10 Jahre BIX

Iris Berben und Ulrich Wickert  
im Interview

Vom Weltgipfel bis zum Gemeinderat:  
**Bibliotheken auf der Tagesordnung!**

Ein Sonderheft von  
**B.I.T.**

# Kategorizace knihoven

Počet obyvatel obce
1 – 500
501 - 1 000
1 001 - 3 000
3 001 - 5 000
5 001 - 10 000
10 001 - 20 000
20 001 - 40 000
Více než 40 001
<b>Krajská knihovna</b>
<b>Krajská knihovna s městskou funkcí</b>

## Komu je benchmarking určen?

- Benchmarking je otevřen všem veřejným knihovnám
- Největší přínos může mít ve větších knihovnách
- Podmínka: schopnost poskytnout kompletní data pro srovnávání (zejména ekonomická)

# Knihovny zastoupené v benchmarkingu

Ostrava	Moravskoslezská vědecká knihovna	317 166
Brno	Knihovna Jiřího Mahena v Brně	366 680
Ostrava	Knihovna města Ostravy	317 166
Plzeň	SVK	163 500
Plzeň	Knihovna města Plzně	163 500
Olomouc	Vědecká knihovna v Olomouce	101 000
Olomouc	Knihovna města Olomouce	100 168
Ústí nad Labem	SVK	98 713
České Budějovice	JVK v Českých Budějovicích	96 036
Hradec Králové	SVK v Hradci Králové	94 255
Řepiště	Místní knihovna Řepiště	1 646
Hnojník	Knihovna Hnojník	1 460
Brandýs nad Orlicí	Městská knihovna Brandýs nad Orlicí	1 434
Jarošov nad Nežárkou	Pravdova knihovna	1 113
Vysoké Veselí	Místní knihovna Vysoké Veselí	894
Černá v Pošumaví	Obecní knihovna Černá v Pošumaví	805
Smilovice	Místní knihovna	638
Žabeň	Místní knihovna Žabeň	635

# Údaje nezbytné pro benchmarking

## Údaje ze statistického výkazu knihovny KULT

- Údaje o službách a fondech 15
- Ekonomické údaje 12

Odpočet  
výkonů  
regionálních  
funkcí

## Údaje neuváděné ve výkazu KULT - 3

- Náklady na pořízení licencí na el. informační zdroje
- Počet dětí do 15 let v obci/měště
- Celkové výdaje města/obce v roce ...

## Dotazník k elektronickým službám

## Dotazník - komentář k údajům – specifika lokality – např. počet škol, spádovost oblasti, výše poplatků apod.

# Statistický výkaz činnosti knihovny

## Kult (MK) 12-01

Ministerstvo kultury, POB 115  
120 21 PRAHA 2  
Výpinný výkaz tiskové doručte do 25. 1. 2010

### Kult (MK) 12-01

Schváleno ČSÚ pro Ministerstvo kultury  
CV 138/09 ze dne 10. 10. 2008

### Roční výkaz o knihovně za rok 2009

Výkaz je součástí Programu statistických zjišťování na rok 2009. Ochrana důvěrnosti údajů je zaručena zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů. Údaje se zjišťují pro potřebu Ministerstva kultury, které odpovídá za jejich ochranu. Zpracovávající jednotka je povinna poskytnout všechny požadované údaje. Delší údaje za spolupráci.

Název zpracovávající jednotky

IČO

Adresa

Telefon

Kraj

www stránky CZ

E-mail

Zřizovatel / zakladatel  
(vyplněno se složkou)

Velikost obsluhované populace

Organizační složka státu dle zák. č. 218/2000 Sb. *	11
Organizační složka kraje dle zák. č. 250/2000 Sb. *	12
Organizační složka obce dle zák. č. 250/2000 Sb. *	13
Státní příspěvková organizace dle zák. č. 218/2000 Sb. *	21
Příspěvková organizace kraje dle zák. č. 250/2000 Sb. *	22
Příspěvková organizace obce dle zák. č. 250/2000 Sb. *	23
Státní podnik dle zák. č. 97/1997 Sb. *	30
Čokanárná společnost dle zák. č. 85/1998 Sb. *	49
Obecní zpravodajské společnosti dle zák. č. 248/1995 Sb. *	50
Národní nebo mezinárodní fond dle zák. č. 227/1997 Sb. *	80
Jiná ústřední ústředí	90

\* ve znění pozdějších předpisů

### III. VÝPOČTKY

a	Celkem	
	C, F	2
Výpůjčky celkem (součet ř. 0302 - 0319)	0301	
narodní literatura dopelným uživatelům (knihy)	0302	
národní literatura dopelným uživatelům (knihy)	0303	
narodní literatura dětem (knihy)	0304	
dětská literatura dětem (knihy)	0305	
výpůjčky periodik	0306	
rukopisy	0307	
mikrografické dokumenty	0308	
kartografické dokumenty	0309	
dětské hudebniny	0310	
zvukové	0311	
zvukové obrázky	0312	
obrazové	0313	
elektronické dokumenty	0314	
jiné	0315	
Prázdninové výpůjčky evidované (ř. 0301) *	0316	
Průlongace (ř. 0301) *	0317	
Kontrolní součet (ř. 0301 - 0317)	0319	

### IV. DALŠÍ ÚDAJE

a	Celkem	
	C, F	2
Makroekonomický sektor (včetně veřejných knihoven)	0401	
počet požadavků	0402	
počet knihné vyřizování požadavků	0403	
počet knihné vyřizování požadavků	0404	
počet požadavků	0405	
počet knihné vyřizování požadavků	0406	
počet požadavků	0407	
počet knihné vyřizování požadavků	0408	
počet požadavků	0409	
počet knihné vyřizování požadavků	0410	
počet požadavků	0411	
počet knihné vyřizování požadavků	0412	

### I. KNIHOVNÍ FOND

a	Celkem	
	C, F	2
Stav knižního fondu celkem k 31. 12. min. (tj. 2008)	0101	
Knižní jednotky celkem k 31. 12. sledovaného roku (součet ř. 0102 - 0113)	0102	
narodní literatura	0103	
dětská literatura	0104	
rukopisy	0105	
mikrografické dokumenty	0106	
kartografické dokumenty	0107	
dětské hudebniny	0108	
zvukové	0109	
zvukové obrázky	0110	
obrazové	0111	
elektronické dokumenty	0112	
jiné	0113	
Počet exemplářů titulů docházejících periodik	0114	
Počet knihovních jednotek ve volném výběru	0115	
Přílohy *	0116	
Účty *	0117	
Převod knižního fondu z jiné knihovny př. organizační změny *	0118	
Převod knižního fondu do jiné knihovny př. organizační změny *	0119	
Kontrolní součet (ř. 0101 - 0119)	0120	

### II. UŽIVATELE

a	Celkem	
	C, F	2
Registrování uživatelů ve sledovaném období	0201	
z toho registrovaní uživatelé do 15 let	0202	
Návštěvnost dětem (ř. 0204 + ř. 0208)	0203	
Návštěvnost knihovny (fyzické návštěvy)	0204	
Návštěvnost využívající internet v knihovně	0205	
Návštěvnost kulturních akcí	0206	
Návštěvnost vzdělávacích akcí	0207	
Návštěvnost online služeb	0208	
Návštěvnost ostatních služeb	0209	
Kontrolní součet (ř. 0201 - 0209)	0210	

Období: výkaz je podle státního úředního seznamu knihoven, tj. podle úředního seznamu státního seznamu knihoven, který je v platnosti k 31. 12. sledovaného období.  
\* vzhledem k tomu, že výkaz je zpracováván jednotkami za sledované období, není možno zjišťovat údaje o výkazech z jiných období.  
\* údaje o návštěvnosti knihoven jsou zjišťovány jednotkami za sledované období, není možno zjišťovat údaje o návštěvnosti z jiných období.  
\* údaje o návštěvnosti knihoven jsou zjišťovány jednotkami za sledované období, není možno zjišťovat údaje o návštěvnosti z jiných období.

### V. ELEKTRONICKÉ SLUŽBY KNIHOVNY

a	Celkem	
	C, F	2
Www stránka knihovny	0501	
Elektronický katalog knihovny na internetu	0502	
Podle stavu webových stránek knihovny (stav stránek)	0503	
Podle stavu do elektronického katalogu z počítače knihovny	0504	
Podle stavu do elektronického katalogu z počítače mimo knihovny	0505	
Podle stavu do elektronického výpůjčního protokolu z počítače knihovny	0506	
Podle stavu do elektronického výpůjčního protokolu z počítače mimo knihovny	0507	
Podle stavu elektronických dokumentů	0508	
Podle lokálních elektronických informací z počítače	0509	
Podle stavu do elektronických informací z počítače z lokalit mimo knihovny	0510	
Podle stavu do elektronických informací z počítače z lokalit mimo knihovny	0511	
Podle zobrazovacích (obrazových) digitálních dokumentů	0512	
Online informační služby (podle doplnkových služeb)	0513	
Kontrolní součet (ř. 0501 - 0513)	0520	

### VI. ZAMĚŠTNANCI - NEVYPLŮJÍ ZKPD

a	Celkem	
	C, F	2
Podle zaměstnání (zpracované údaje) *	0601	
účetní	0602	
účetní	0603	
účetní	0604	
účetní	0605	
účetní	0606	
účetní	0607	
účetní	0608	
Kontrolní součet (ř. 0601 - 0608)	0620	

### IX. SÍŤ KNIHOVEK K 31. 12. 2009

a	Celkem	
	C, F	2
Podle knihoven celkem	0701	
Podle požadavků	0702	
z ř. 0702 (přílohy)	0703	
Kontrolní součet (ř. 0701 - 0703)	0720	

### VII. PŘÍJMY RESP. VÝNOSY

a	Celkem v tis. Kč	
	C, F	2
Třídby ze vlastních výkonů (výrobky, služby) a ne z obchodu	0701	
z toho výnosy (příjmy) z vlastní činnosti	0702	
Příjmy, dotace a granty na provoz ze státního rozpočtu	0703	
Příjmy, dotace a granty na provoz z rozpočtu kraje	0704	
Příjmy, dotace a granty na provoz z rozpočtu obce	0705	
Příjmy, dotace a granty na provoz z rozpočtu ostatních územních samosprávných úřadů	0706	
Příjmy, dotace a granty na provoz ze zahraničních zdrojů	0707	
z toho z fondů EU	0708	
Dary a sponzorské příspěvky	0709	
Členství provozní výnosy v příjmech	0710	
Příjmy (výnosy) ostatní (ř. 0701 - 0710) + ř. 0709 + ř. 0710	0711	
Dotace a granty na investice do vlastního rozpočtu	0712	
Dotace a granty na investice z rozpočtu kraje	0713	
Dotace a granty na investice z rozpočtu obce	0714	
Dotace a granty na investice od ostatních subjektů	0715	
Dotace a granty na investice ze zahraničí	0716	
z toho z fondů EU	0717	
Dotace a granty na investice celkem (součet ř. 0712 - 0716)	0718	
Kontrolní součet (ř. 0701 - 0718)	0720	

### VIII. VÝDAJE RESP. NÁKLADY

a	Celkem v tis. Kč	
	C, F	2
Společné materiální, energetické a služební	0801	
z toho nájem	0802	
Členství provozní náklady (ř. 0804 - 0807)	0803	
nájem (včetně příjmu)	0804	
ostatní provozní náklady	0805	
náklady na provozní a ostatní poplatky	0806	
údržbové náklady	0807	
Náklady na pořizování knižního fondu celkem (ř. 0801 - 0807) včetně nákladů na elektronické dokumenty	0808	
náklady z přílohy periodik *	0809	
náklady z přílohy ostatní *	0810	
Dotace a granty (bez darů a příjmů)	0811	
Darů a příjmů (súh. skupina 08)	0812	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0813	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0814	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0815	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0816	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0817	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0818	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0819	
Dotace a granty (súh. skupina 08)	0820	

\* příloha k výkazu, která obsahuje údaje o výkazu, který je zpracováván jednotkami za sledované období.  
\* údaje o výkazu, který je zpracováván jednotkami za sledované období, není možno zjišťovat údaje o výkazu z jiných období.  
\* údaje o výkazu, který je zpracováván jednotkami za sledované období, není možno zjišťovat údaje o výkazu z jiných období.

Odesláno dne: \_\_\_\_\_ Razítko: \_\_\_\_\_  
Výkaz vyplnil - jméno (úkolovým písmem) a podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno (úkolovým písmem) a podpis vedoucího zpracovávající jednotky: \_\_\_\_\_  
Telefon: \_\_\_\_\_  
Fax: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_

# 3 cílové oblasti = 31 indikátorů



# Nabídka - podmínky pro činnost knihovny

1. Objem knihovního fondu
2. % obnovy knižního fondu
3. Objem přírůstků na rok
4. Počet exemplářů do knihovny
5. Plocha knihovny pro činnost
6. Počet studijních míst
7. Počet internetových služeb
8. Počet zaměstnanců
9. Počet zaměstnanců na 1000 obyvatel
10. Počet zaměstnanců na 1000 obyvatel
11. Počet hodin pro veřejnost
12. Kulturní akce na 1000 obyvatel
13. Vzdělávací akce (semináře, přednášky)
14. Internetové služby:

## Co nabízí dobrá knihovna?

- Bohatý a aktuální KF
- Dostatečné prostory
- Odpovídající technologické vybavení
- Dobrou obsluhu
- Rozsáhlou provozní dobu
- Kulturní a vzdělávací akce
- Podporu uživatelů
- Kvalitní a pohotové internetové služby

## Co chybí?

- Bibliografické a konzultační služby
- Úroveň kvalifikace pracovníků
- Publikační činnost

# Jaké internetové služby poskytujete uživatelům?

## Dotazník

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

# Využití služeb, uživatelé

1. Registrovaní čtenáři
2. Registrovaní čtenáři
3. Počet návštěv
4. Počet virtuálních návštěv
5. % návštěvníků návštěvníků
6. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře
7. Obrat knihovny

## Co charakterizuje dobře využívanou knihovnu při jejím využití?

- Knihovna je hodně navštěvována (registrovaní uživatelé, návštěvníci)
- Má vysokou návštěvnost webu
- Kvalitní KF je hojně využíván

## Co chybí?

- Bibliografické a konzultační služby
- Pohotovost výpůjčních služeb
- Počet obslužných míst, poboček

# Financování

1. Podíl financování
2. Celkové provozní
3. Náklady na poskytnutí služby na jednoho obyvatele
4. Náklady na nákup informací na jednoho obyvatele
5. Náklady na poskytnutí služby na jednoho obyvatele
6. % čistých provozních nákladů
7. % nákladů na poskytnutí služby na jednoho obyvatele z celkových provozních nákladů
8. % osobních nákladů
9. % získaných prostředků
10. % vlastních prostředků z celkových příjmů

## Co charakterizuje efektivní knihovnu?

- Přiměřené výdaje na uživatele
- Přiměřené proporce mezi výdaji na nákup, osobními a provozními výdaji
- Více financí na nákup informačních zdrojů

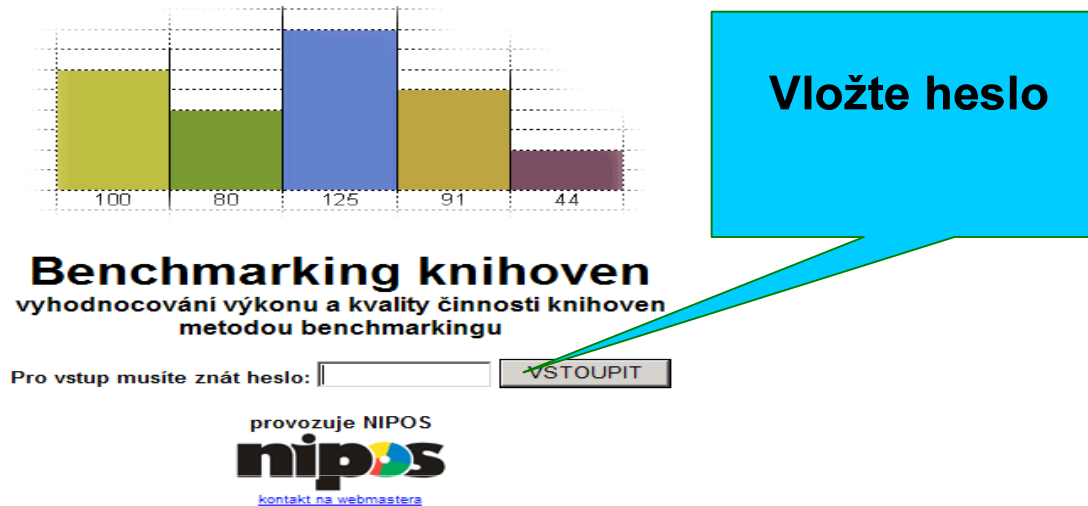
### Rozvoj

- Získat přiměřené prostředky od svého zřizovatele
- Získat finanční prostředky prodejem některých svých služeb, získat finance z grantů a projektů

### Co chybí?

- Další indikátory pro rozvoj knihovny
- Podpora vzdělávání pracovníků
- Proporce pracovníků: služby, zpracování, IT
- Efektivnost zpracování KF

# Databáze „Benchmarking knihoven“



**Obsahuje data 150 knihoven – účastníků projektu  
Rok 2006, 2007, 2008, 2009**

**Umožňuje:**

- Propočítání výkonových indikátorů z vložených statistických dat
- Zjištění minimálních, průměrných a maximálních hodnot indikátorů pro jednotlivé kategorie knihoven
- Vzájemné porovnávání výkonových indikátorů vybraných knihoven
- Sledování trendu jednotlivých indikátorů

Propočtená data  
vybraných knihoven

# provádí porov

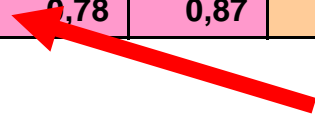
Minimum  
Průměr  
Maximum

indikátor	1. knihovna	2. knihovna	min.	průměr	max.	Celostátní průměr
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyv.	6 757	3 785	3 785	5 717	9 876	4 679
2. % obnovy knižního fondu	3,1	4,7	2,2	3,5	4,8	3,8
3. Objem přírůstků na 1000 obyv.	208	178	117	195	312	174
4. Počet periodik na 1000 obyv.	18	12	6	12	18	7
5. Počet internetových stanic na 1000 obyv.	0,65	1,54	0,41	1,06	1,74	0,63
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyv.	67	40	20	50	84	35
7. Počet studijních míst na 1000 obyv.	4,1	6,4	2,5	4,8	10,1	2,7
8. Počet zaměstnanců na 1000 obyv.	0,87	0,45	0,41	0,58	0,87	0,41
9. Počet zaměstnanců na 1000 registrovaných čtenářů	2,9	2,5	1,8	3,2	4,6	3,3
10. Počet zaměstnanců na 1000 návštěvníků	0,18	0,14	0,13	0,23	0,37	0,27
11. Počet hodin pro veřejnost týdně	36	34	20	31	45	27
12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	1,39	1,06	0,74	1,08	2,16	

**Dodatečné informace o porovnávaných knihovnách**

# Metoda známkování

	5		4		3		2		1	
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel	3785	5004	5004	6222	6222	7440	7440	8658	8658	9876
2. % obnovy knižního fondu	2,2	2,7	2,7	3,3	3,3	3,8	3,8	4,3	4,3	4,8
3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel	117	156	156	195	195	234	234	273	273	312
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel	6	8	8	11	11	13	13	16	16	18
5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel	0,41	0,68	0,68	0,94	0,94	1,21	1,21	1,47	1,47	1,74
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyvatel	20	33	33	46	46	58	58	71	71	84
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel	2,5	4	4	5,6	5,6	7,1	7,1	8,6	8,6	10,1
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel	0,78	0,87	0,69	0,78	0,59	0,69	0,5	0,59	0,41	0,5



Obrácené pořadí

# Vzájemné porovnávání knihoven

Knihovna A

Knihovna B

# Doplňující údaje o porovnávaných knihovnách

	Knihovna A	Knihovna B
Počet obyvatel	49 623	63 203
Vykonává knihovna regionální funkce?	Ano	Ano
Provozuje knihovna hudební odd.?	Ano	Ano
Půjčuje knihovna zvukové dokumenty?	Ano	Ano
Počet poboček:	3	13
Počet základních škol	12	15
Počet středních škol	16	6
Počet jiných vzdělávacích zařízení	3	3
Počet vysokých škol	1	1
Jiné	12	
Umístění knihovny	Centrum města	Centrum města
Registrační poplatek	120,- dospělí, 30,- děti	dospělí 120,-; děti 50,-; studenti, senioři 100,-; Senioři nad 70 zdarma;

# Porovnání – A : B

porovnání v rámci skupiny:

nad 40 000 obyvatel

První porovnávaná knihovna:

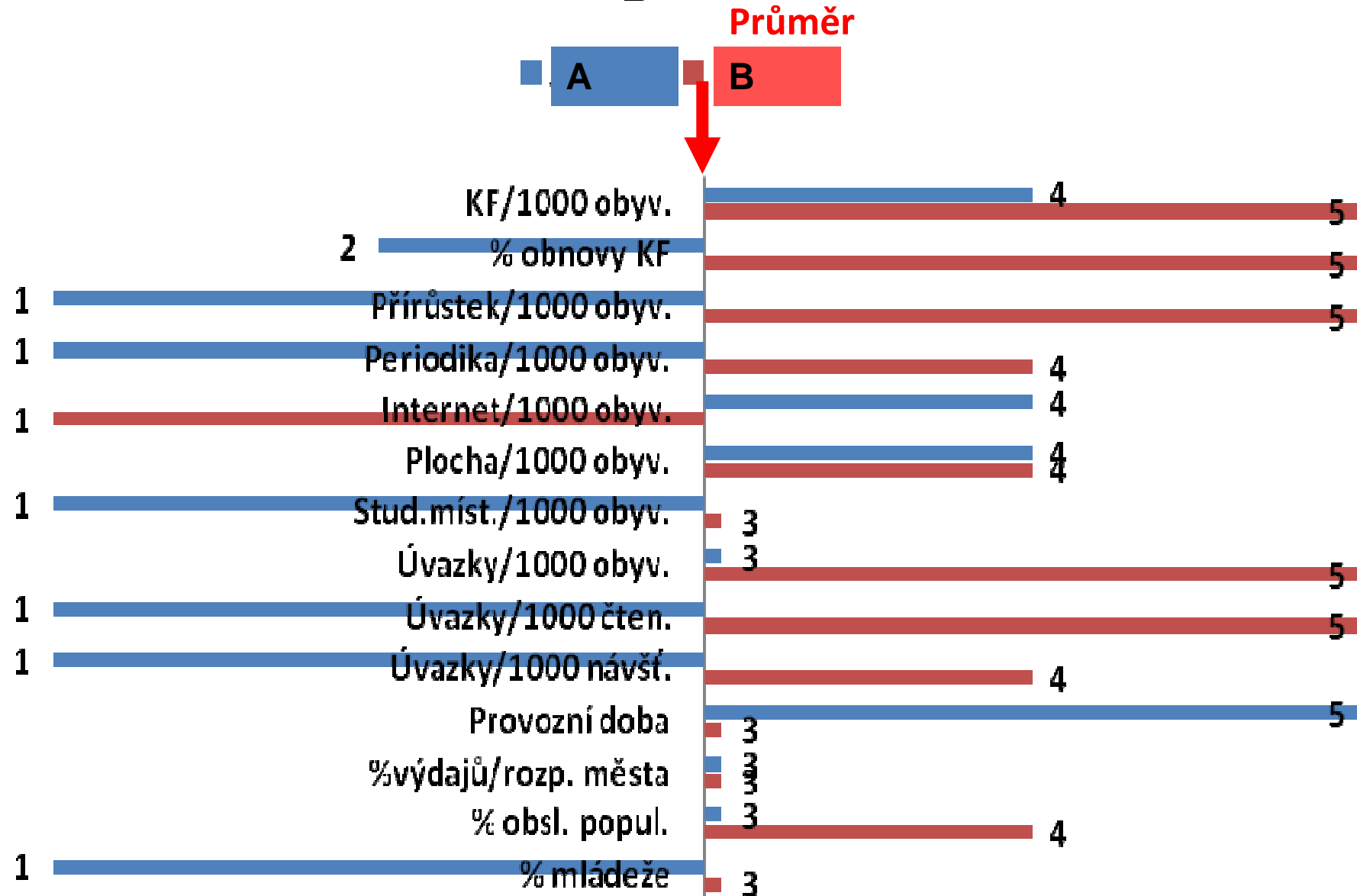
Knihovna A (49623) (číslo v závorce udává počet obyvatel = obsl. populaci)

Druhá porovnávaná knihovna:

Knihovna B (63203) (číslo v závorce udává počet obyvatel = obsl. populaci)

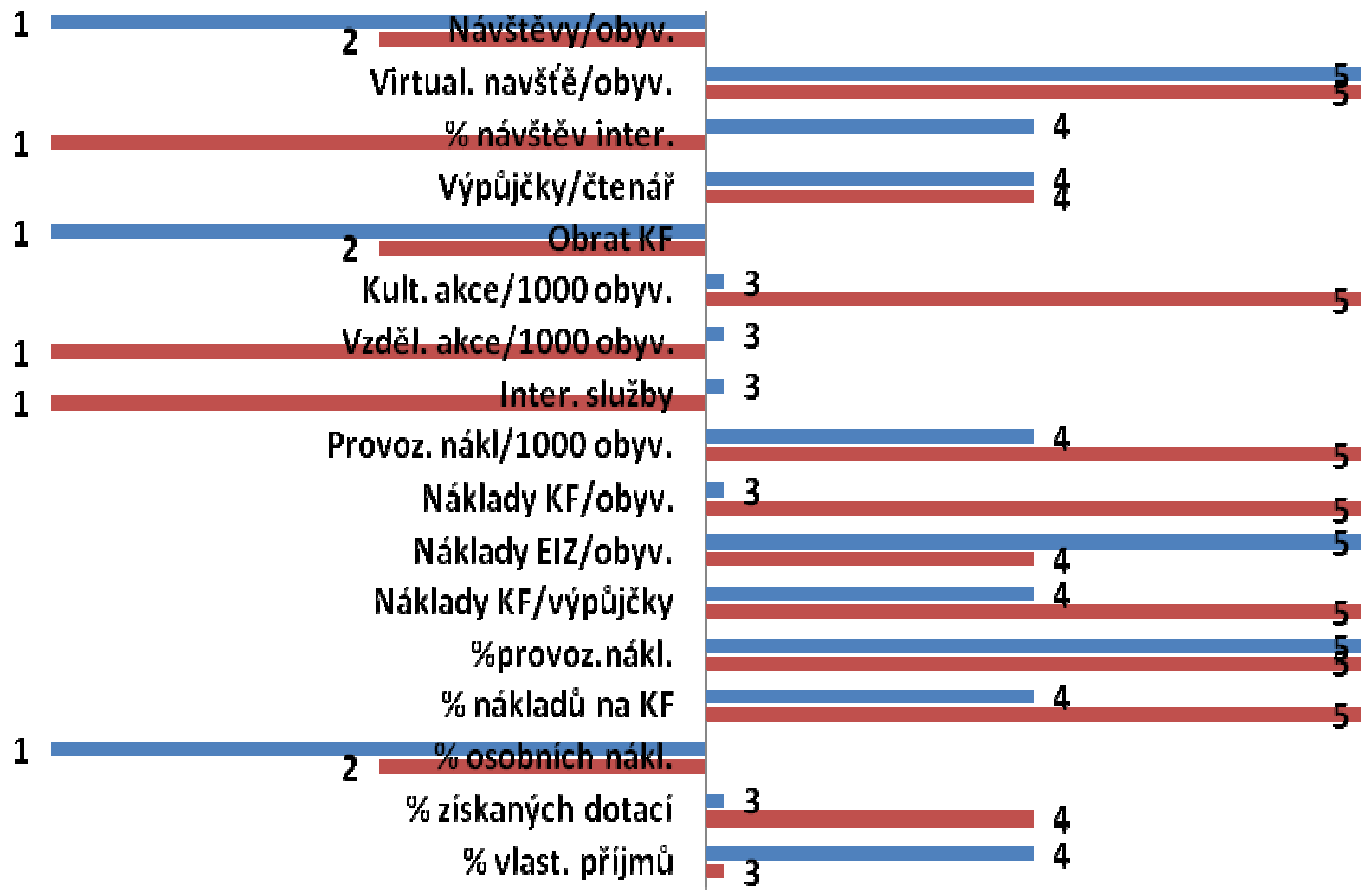
indikátor	hodnoty vybraných		hodnoty celé skupiny (knihoven: 18)			celostátní průměry	
	1. knihovna	2. knihovna	min.	průměr	max.	průměr	počet knihoven
<b>Podmínky pro činnost knihovny</b>							
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel	3 055	2 371	2 066	3 223	6 687	5 228	20
2. % obnovy knižního fondu	6,1	3	2,1	4,6	7,5	4,7	20
3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel	186	71	71	137	202	187	20
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel	14	6	1,8	5,6	13,9	18	20
5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel	0,4	0,93	0,15	0,38	0,93	0,3	20
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyvatel	35	29	11	30	99	26,6	20
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel	3,33	2,14	1,1	1,8	3,3	1,6	20
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel	0,54	0,89	0,27	0,52	0,89	0,6	20
9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů	3,0	6,6	2,7	4,1	6,6	5	20
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků	0,12	0,25	0,1	0,18	0,32	0,2	20
11. Počet hodin pro veřejnost týdně	40	48,5	40	47	58	47,5	20
12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	0,99	1,09	0,32	0,91	1,73	-	-

# Benchmarking - srovnání 2009



# Benchmarking - srovnání 2009

Průměr



# Která knihovna je lepší?

	<b>Knihovna A</b>	<b>Knihovna B</b>
<b>Výborná</b>	<b>9x</b>	<b>4x</b>
<b>Chvalitebná</b>	<b>1x</b>	<b>3x</b>
<b>Dobrá</b>	<b>8x</b>	<b>5x</b>
<b>Dostatečná</b>	<b>9x</b>	<b>7x</b>
<b>Nedostatečná</b>	<b>4x</b>	<b>12x</b>
<b>Celkový součet známek</b>	<b>91</b>	<b>113</b>

# SWOT analýza

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránka</b>
<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>

# Silné stránky

- ❑ Knihovna má **dobry knihovni fond**. Ve vztahu k počtu obyvatel je menší než průměr, ale je **bohatě doplňován** novou literaturou, a to jak knihami, tak zejména časopisy.
- ❑ Fond dokumentů má silně **nadprůměrný obrat**.
- ❑ Knihovna má mírně podprůměrné prostorové podmínky, nabízí přiměřené množství internetových, ale také **velké množství studijních míst**.
- ❑ Knihovna pořádá průměrné množství kulturních a vzdělávacích akcí.
- ❑ Knihovna je **nadprůměrně navštěvována**.
- ❑ Knihovna má **nadprůměrné množství mladých uživatelů do 15 let**.
- ❑ S ohledem na počet pracovníků je **produktivita práce spíše nadprůměrná**.
- ❑ Knihovna má **velmi nízký podíl osobních nákladů**.
- ❑ Podíl výdajů knihovny na výdajích obce je průměrný.

- ❑ Knihovna nabízí **nadprůměrný počet internetových stanic**
- ❑ Je **nadprůměrně navštěvována**
- ❑ Má **vyšší návštěvnost a využití internetových stanic**
- ❑ Tomu **odpovídá vysoký rozvoj internetových služeb**
- ❑ Má **nadprůměrný obrat KF**
- ❑ Knihovna pořádá **velké množství vzdělávacích akcí**
- ❑ Knihovna má **nízký podíl osobních nákladů**

# Slabé stránky

- Podprůměrný rozsah KF
- Podprůměrný počet internetových stanic
- Menší plocha pro uživatele
- Rozsah **provozní doby** je podprůměrný
- Nízký počet virtuálních návštěv
- Podprůměrná návštěva internetu
- Poměrně vysoké provozní náklady, zejména čisté provozní náklady
- Nízké výdaje na nákup EIZ
- Nižší výdaje na nákup KF

- ❑ Knihovna má z hlediska rozsahu podprůměrný knihovní fond, který může být zastaralý.
- ❑ Procento jeho obnovy je nízké a podprůměrná je i nabídka časopisů.
- ❑ Podprůměrné je procento výdajů na nákup dokumentů i elektronických informačních zdrojů.
- ❑ Tomu také odpovídá mírně podprůměrné množství výpůjček
- ❑ Prostorové zajištění knihovny je podprůměrné.
- ❑ Počet studijních míst je průměrný.
- ❑ Knihovna vykazuje vyšší podíl pracovních úvazků
- ❑ Knihovna pořádá podprůměrné množství kulturních akcí.
- ❑ Procento obsluhované populace dospělých je podprůměrné.
- ❑ Knihovna má vysoké provozní náklady
- ❑ Knihovna má nízké výdaje na nákup KF a EIZ

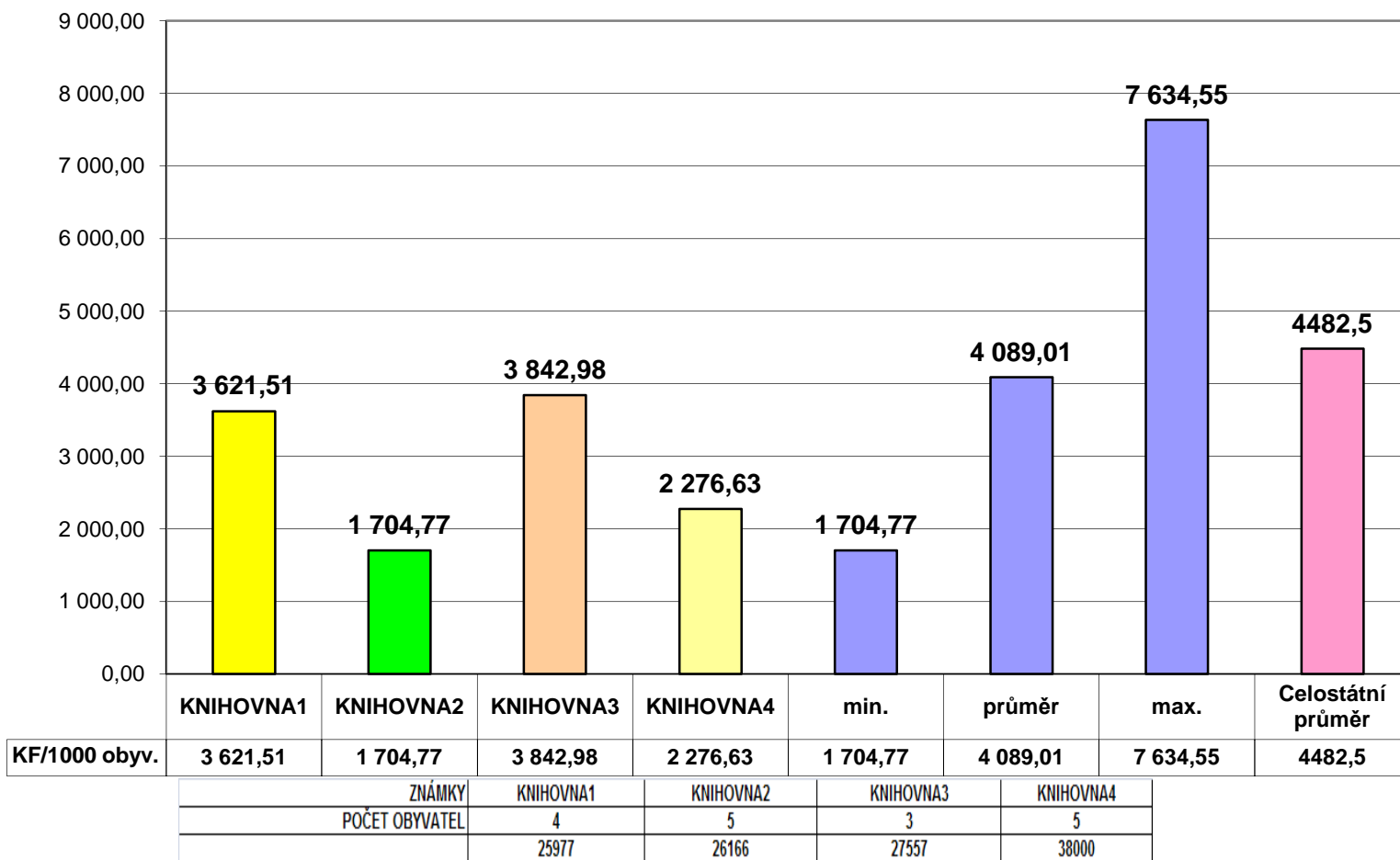
# **Srovnávání více knihoven**

# Srovnávané knihovny

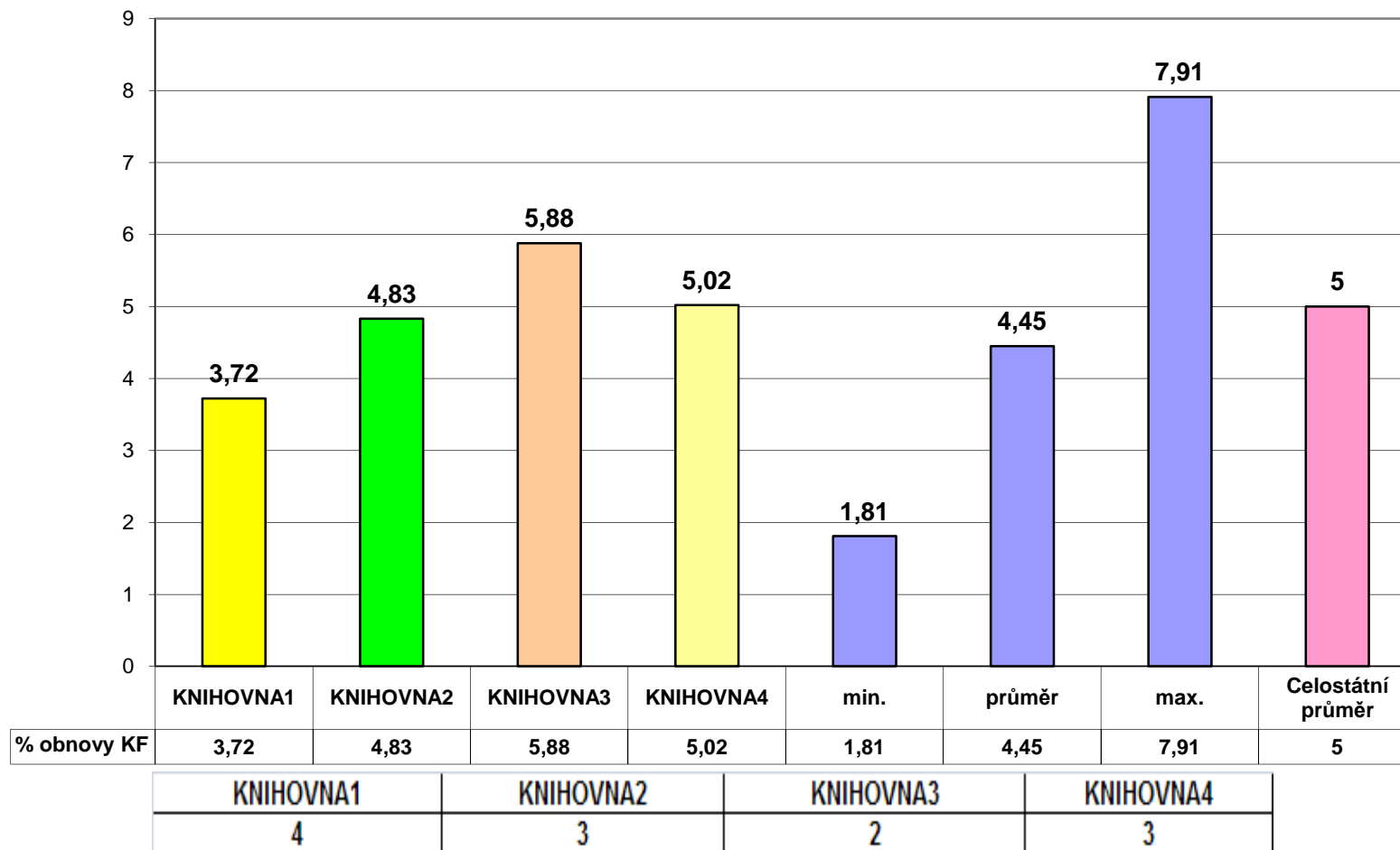
*kategorie 20 000 – 40 000 obyvatel*

	Počet obyvatel	Pobočky	Školy	Poplatek dospělý	Poplatek děti
<b>Knihovna 1</b>	<b>25 977</b>	6	23	100	50
<b>Knihovna 2</b>	<b>26 166</b>	5	16	150	50
<b>Knihovna 3</b>	<b>27 557</b>	3	16	120	60
<b>Knihovna 4</b>	<b>38 000</b>	9	18	100	50

# Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel

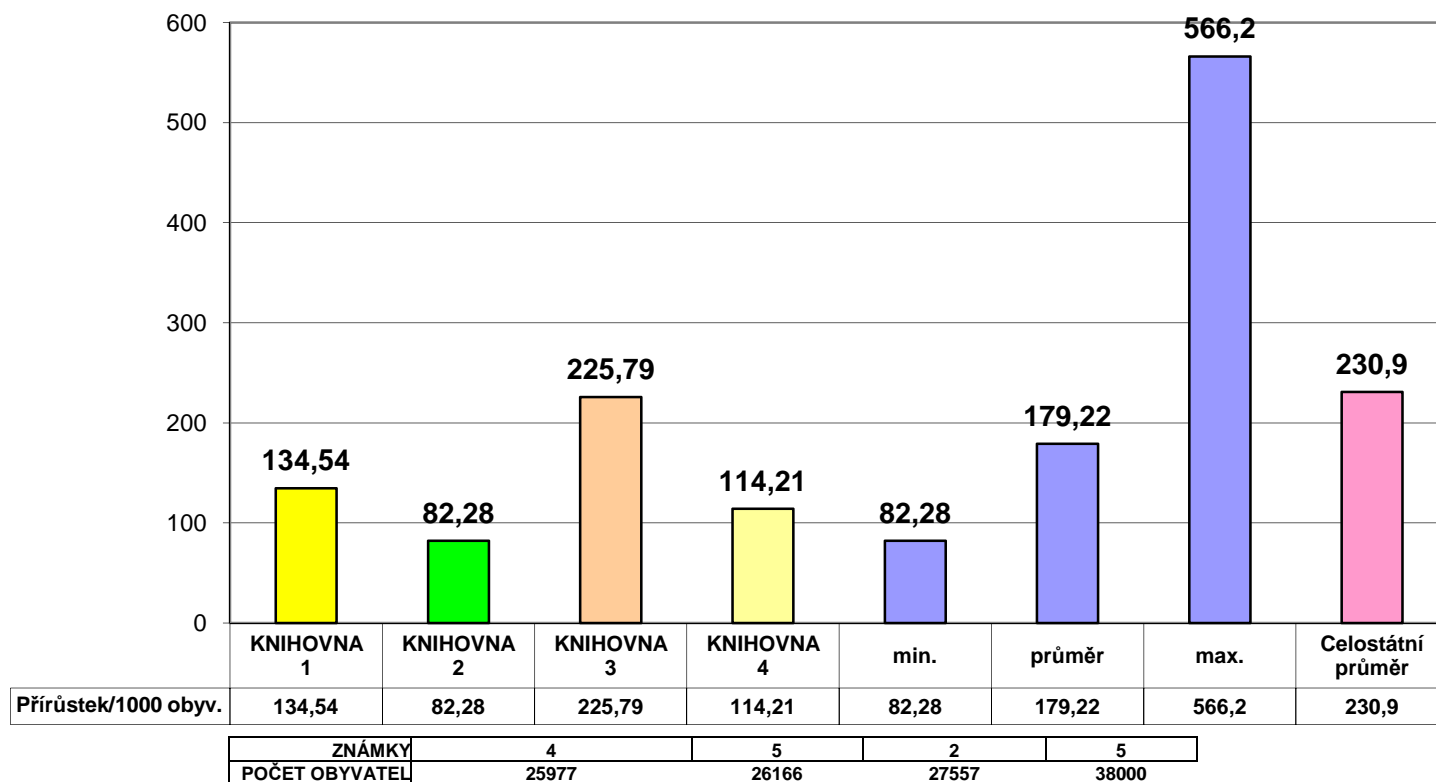


# % roční obnovy knižního fondu

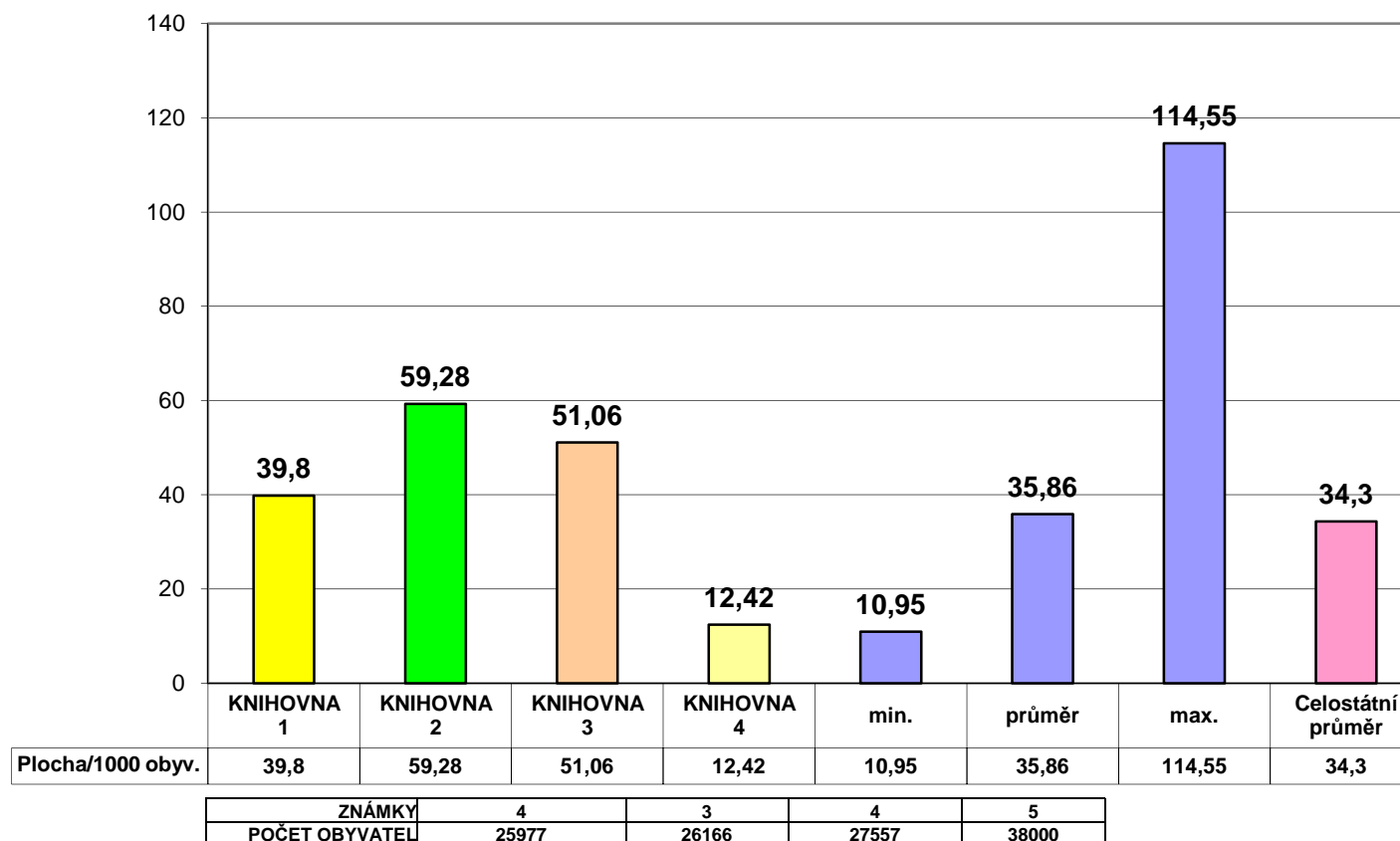


Standard SRN: Obnova fondu jedenkrát za 10 let  
 Velká Británie: 6,7 let

# Počet přírůstků KF na 1000 obyvatel

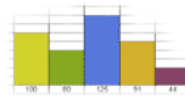


# Plocha knihovny v m2 na 1000 obyvatel



**Standard SRN: 60 m2 na 1000 obyvatel**

# Sledování trendů



## Benchmarking knihoven

vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven metodou benchmarkingu  
 provozuje Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, Praha

[Úvod](#) [Knihovny](#) [Přehled](#) [Srovnání](#) **Trendy (nové)** [O benchmarkingu](#) [Kontakt](#)

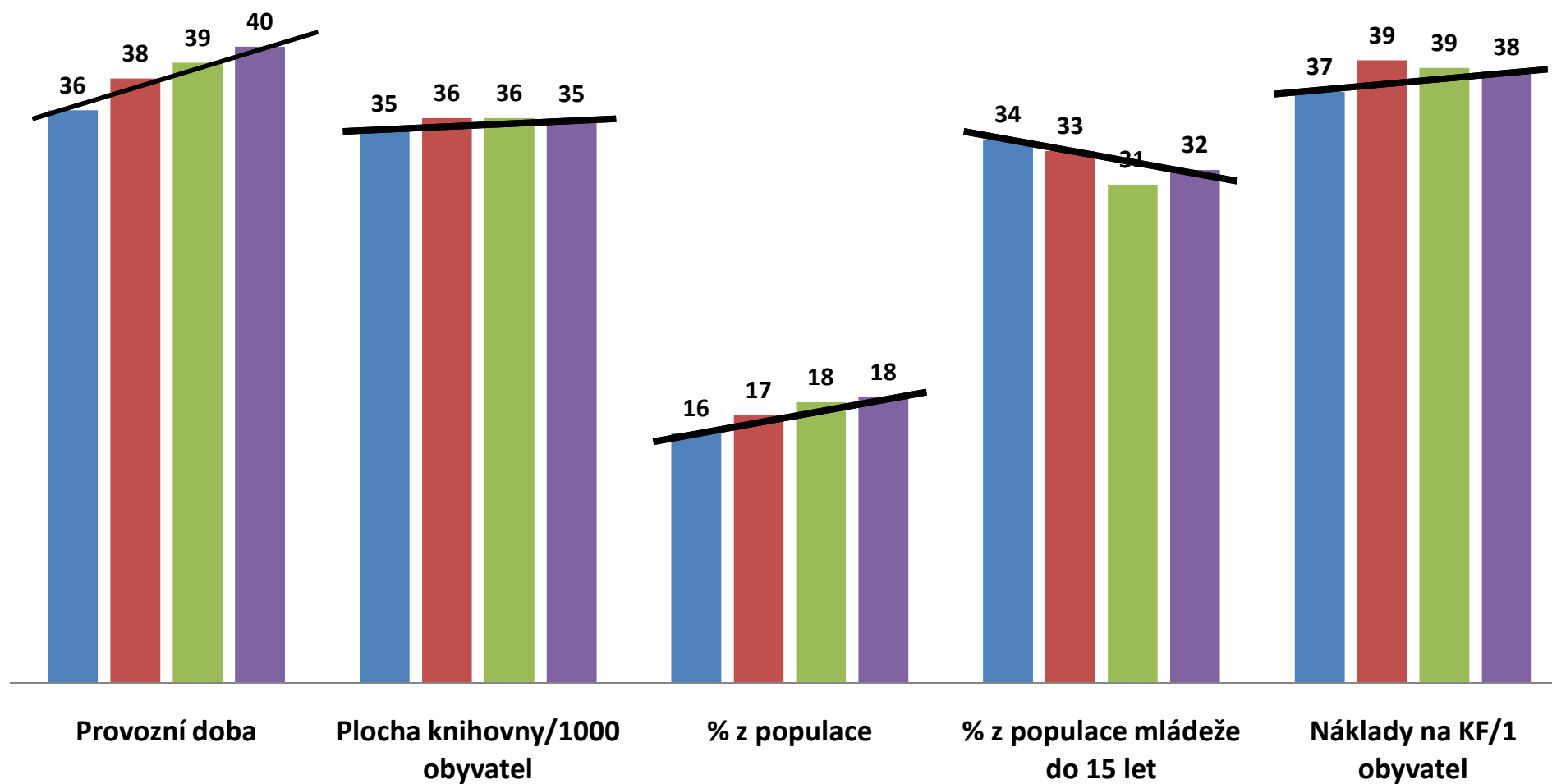
**Zkušební provoz!** Vyberte knihovnu a porovnejte trend indikátorů této knihovny napříč jednotlivými roky.

Vyberte knihovnu:  (číslo v závorce udává počet obyvatel = obsluhovanou populaci)

Meziroční srovnání indikátorů knihovny Jihlava (Městská knihovna Jihlava)  exportovat toto porovnání do XLS				
indikátor / hodnoty indikátoru v jednotlivých letech	2009	2008	2007	2006
<b>Podmínky pro činnost knihovny</b>				
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel	3 054,81	2 980,88	2 655,31	2 538,75
2. % obnovy knižního fondu	6,10	6,63	6,84	6,82
3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel	186,24	197,60	181,69	173,17
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel	13,92	8,74	11,51	7,99
5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel	0,40	0,40	0,38	0,38
6. Plocha knihovny pro uživatele v m <sup>2</sup> na 1000 obyvatel	35,45	35,51	35,51	34,86
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel	3,33	3,33	3,33	3,27
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel	0,54	0,55	0,53	0,52
9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů	3,02	3,08	3,12	3,29
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků	0,12	0,17	0,16	0,16
11. Počet hodin pro veřejnost týdně	40,00	39,00	38,00	36,00
12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	0,99	0,98	1,52	1,04
<b>Uživatelé, služby</b>				
13. Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace	17,99	17,67	16,86	15,74
14. Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 15 let	32,26	31,33	33,45	34,18
15. Počet návštěv na jednoho obyvatele	4,49	3,25	3,26	3,20
16. Počet virtuálních návštěv na obyvatele	1,07	0,85	0,40	neexist. data
17. % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků	7,63	11,51	12,12	12,04
18. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře	56,06	59,39	62,03	64,55
19. Obrat knihovního fondu	3,30	3,52	3,94	4,00
20. Kulturní akce na 1000 obyvatel	8,22	15,18	13,61	neexist. data
21. Vzdělávací akce na 1000 obyvatel	8,87	1,74	1,70	12,09
22. Internetové služby: webová stránka, OPAC, interaktivní funkce, soubor odkazů, virtuální informační služba, elektronické informační zdroje, pro-aktivní informační služby (email, SMS, newsletter)	15,00	15,00	14,00	13,00
<b>Financování, výdaje, efektivita</b>				

# Trendy ve vývoji indikátorů – knihovna A

■ r. 2006 ■ r. 2007 ■ r. 2008 ■ r. 2009



**Která knihovna je nejlepší?**

**Soutěž SKIP a SKANSKA**

**Nejlepší městská knihovna roku 2010**

# Výběr 15 indikátorů

Indikátor	Váha
KF/1000 obyv.	0,5
Přírůstek/1000 obyv.	1,5
Periodika/1000 obyv.	1,5
Internet/1000 obyv.	3
Plocha/1000 obyv.	2
Stud.míst./1000 obyv.	1
Provozní doba	3
% obsl. popul.	2,5

Indikátor	Váha
% mládeže	3
Návštěvy/obyv.	1,5
Výpůjčky/Obyvatele	2
Kult. a vzděl. akce	1,5
Inter. služby	3
Náklady KF/obyv.	1,5
Náklady EIZ/obyv.	2

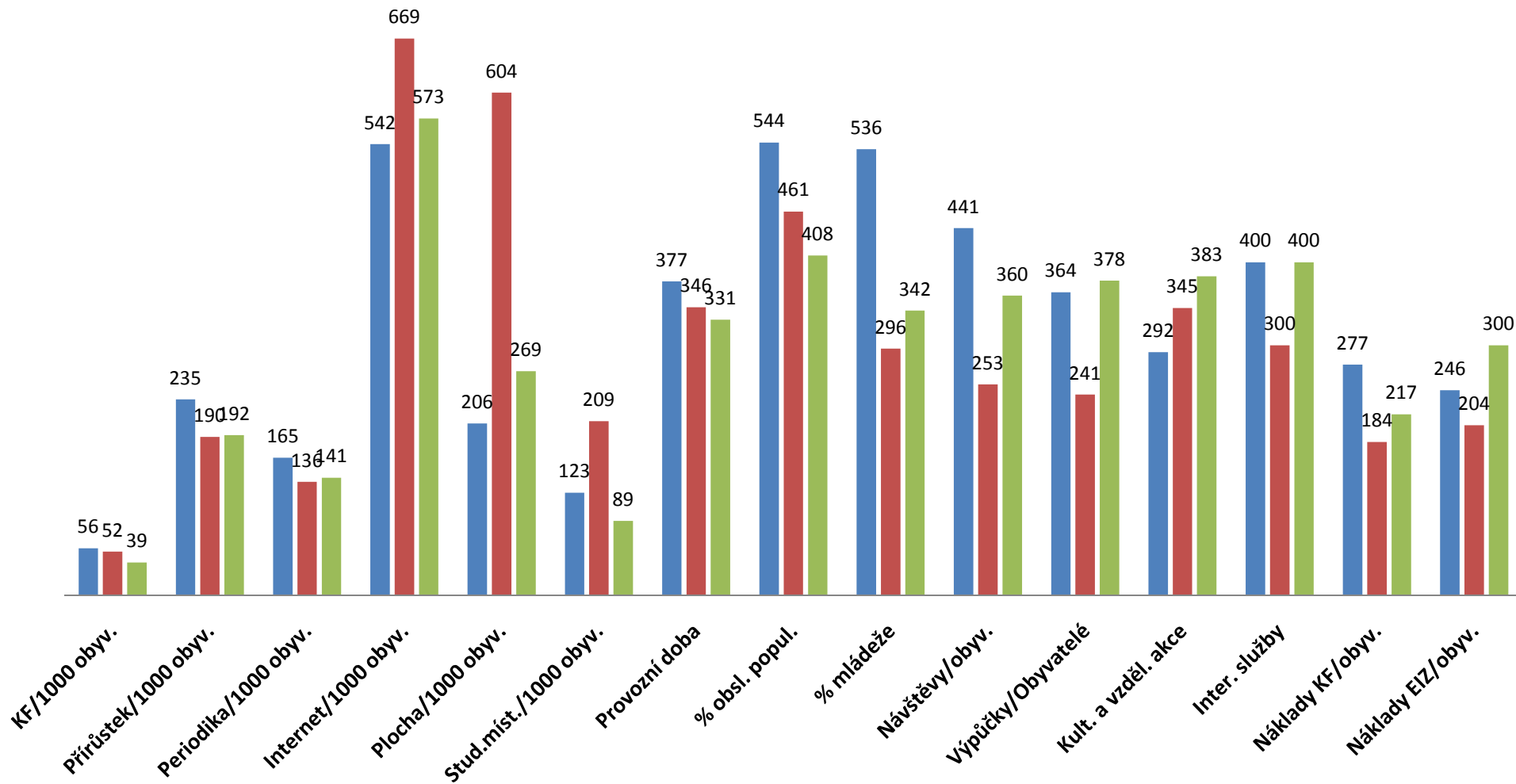
# Výpočet indexu

- ❑ Základ pro výpočet a porovnávání: hodnota **MEDIÁNU**

				Průměr = 14,3			
				<b>Medián = 12</b>			
Hodnota	5	8	10	<b>12</b>	15	20	30
Procenta	42	67	83	<b>100</b>	125	167	250

- ❑ Získané procentuální hodnoty se vynásobí váhou indexu
- ❑ Proveďte se součet hodnot všech indikátorů
- ❑ Získané součty se opět přepočítají přes medián (=100%)
- ❑ Výsledné hodnoty seřadí sestupně podle velikosti

■ Uherské Hradiště ■ Vyškov ■ Vsetín



# Městská knihovna roku 2010

<b>Sedlčany</b>	<b>169</b>
Valašské Klobouky	145
Dačice	124
Chlumeck nad Cidlinou	113
Praha - Radotín	112

<b>Uherské Hradiště</b>	<b>163</b>
Vyškov	152
Vsetín	150
Jindřichův Hradec	124
Tábor	114

<b>Litomyšl</b>	<b>146</b>
Svitavy	121
Louny	121
Slaný	99
Dvůr Králové nad Labem	98

<b>Ostrava</b>	<b>161</b>
Brno	122
Plzeň	120
Jablonec nad Nisou	82

# K čemu je benchmarking užitečný?

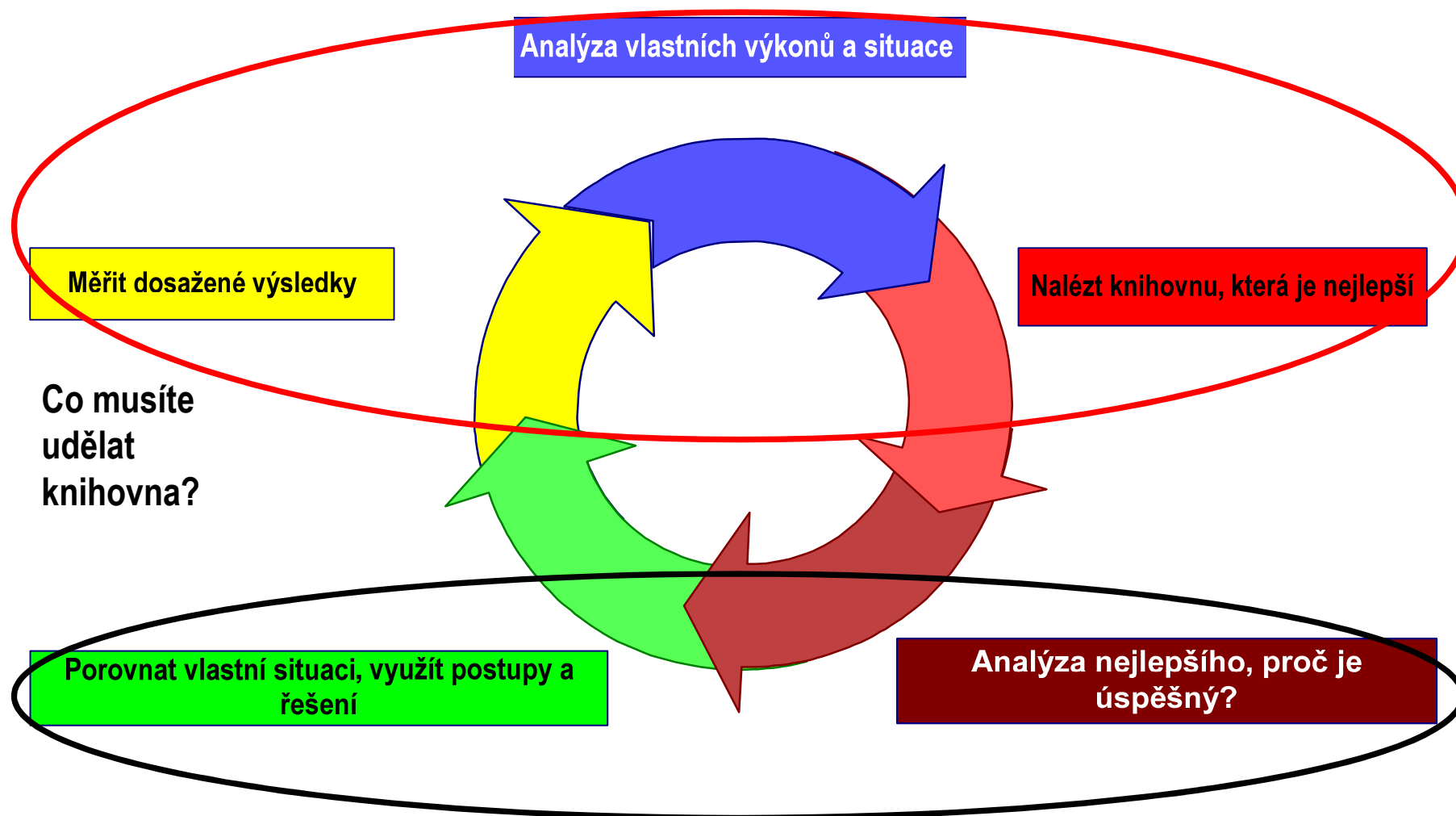
- Definuje nejlepší výkony
- Pružná metoda pro srovnávání – možnost zjistit silné a slabé stránky
- Dává včasné varování, pokud knihovna zaostává
- Podporuje tvořivé uvažování o vnitřních procesech
- Pomáhá rozvíjet spolupráci, navázání nových kontaktů
- Efektivní využití statistických dat
- V ČR používá: veřejná správa, sociální služby, CzechInvest - Český benchmarkingový index, srovnávání regionálních služeb knihoven

# Jaká jsou omezení?

- Zvolené indikátory nepokrývají celou činnost a služby knihovny
- Kvantitativní údaje nemají vždy odpovídající vypovídací schopnost
- Každá knihovna pracuje v jiném kontextu
- Knihovny plní různé funkce
- Problém spolehlivosti a korektnosti statistických dat
- Problematické údaje: fyzické a virtuální návštěvy, ekonomické údaje
- Nemusí se vždy podařit najít inspirativní partnery
- Napodobování postupů nemusí vždy přinést úspěch
- Chybí hodnocení uživatelů
- Pokud má být benchmarking užitečný, musíme ho my i celá knihovna vnímat jako něco užitečného
- Zjištění nedostatků samo o sobě neznamena jejich změnu či nápravu

# Postup benchmarkingu

V čem  
pomůže  
projekt?



**Benchmarking nekončí definování indikátorů nebo pouhým měřením!!!**

# Podmínky účasti v projektu

- Mít zájem a odvahu ke vzájemnému srovnávání
- Přihlásit se jako účastník projektu
- Poskytnout kvalitní a spolehlivá statistická data a další údaje o své činnosti
- Poskytnout souhlas pro práci s daty
- Spolupracovat s účastníky projektu při vzájemném poznávání
- Být připraven poskytnout účastníkům informace a know-how ze své vlastní činnosti

# 6 důvodů proč měřit výkon:

- Když se neměří výsledky, potom není možné rozeznat úspěch od neúspěchu
- Když nelze rozeznat úspěch, potom není možné za něj odměnit
- Když se neodměňuje úspěch, potom se pravděpodobně odměňuje neúspěch
- Když se nerozpozná úspěch, potom se z něj není možné poučit
- Když se nerozpozná neúspěch, potom není možné ho napravit
- Když není možné seznámit veřejnost s výsledky své činnosti, potom není možné získat její podporu oproti tomu - co se dá měřit dá se i uskutečnit

# **Měření spokojenosti uživatelů**

**Doplňuje projekt Benchmarking knihoven**

**...pouze zákazník zhodnotí kvalitu  
vašich služeb;**

**všechna ostatní hodnocení jsou v  
zásadě nepodstatná**

# Proč měřit spokojenost

- Reakce na změny okolí – změny ve způsobu komunikace
- Zpětná vazba - podklad pro rozhodování
- Zlepšení komunikace s uživateli
- Posouzení účelnosti či neúčelnosti některých aktivit
- Zjistit úspěšnost vedení knihovny – odměňování pracovníků
- Mít argumenty pro svého zřizovatele
- Možnost porovnání se s jinými
  
- **Nestačí pouze reagovat či měřit stížnosti – 4% stěžovatelů**

# Míra spokojenosti jako součást standardu knihovnických služeb

Dospělí na nad 15 let

SRN – 90%, Velká Británie 94 % respondentů hodnotí služby knihovny jako „velmi dobré“ nebo „dobré“

- velmi dobré
- dobré
- přiměřené
- špatné
- velmi špatné

Mládež

SRN – 75%, Velká Británie 77% respondentů hodnotí služby knihovny jako „dobré“.

- dobré
- přiměřené
- špatné

# Měření spokojenosti je problematické

## □ Spokojenost je velmi relativní a subjektivní

- **Závisí na pocitech jednotlivců**
- **Závisí na míře očekávání**
- **Subjektivní vlastnosti - náročnost nebo skromnost**
- **Schopnost „umět prodat i to málo“**
- **Reakce na média – dobré či špatné zprávy**
- **„Měkký“ indikátor – velká míra subjektivity**

# Měření spokojenosti uživatelů knihoven jako součást projektu benchmarking

- ❑ Vytvořit pro knihovny standardizovaný dotazník pro měření spokojenosti
- ❑ Vytvořit nástroj pro sběr dat
- ❑ Umožnit vzájemné srovnávání míry spokojenosti
- ❑ Levné řešení i pro knihovny bez odborného zázemí
- ❑ Snadná přenositelnost - knihovny různé velikosti
- ❑ Provázat s výsledky benchmarkingu
  - Hodnocení výkonu, kvality, efektivnosti
  - Hodnocení uživatelů

# Inspirace pro přípravu průzkumu

## ❑ Measuring the performance of public libraries

- Průzkum veřejnosti – proč nenavštěvuje knihovnu
- Průzkum uživatelů - spokojenost

- MOORE, Nick. - UNESCO - Paris : UNESCO, 1989. – 94 s.

## ❑ LibQUAL – založila ARL - <http://www.libqual.org/>

- Možnost srovnání v mezinárodním měřítku – vysokoškolské a další specializované knihovny
- 315 knihoven - anglická, holandská, švédská, francouzská jazyková verze - 160 000 respondentů
- Cena 2 500 USD
- 22 otázek



# Příprava standardního dotazníku

- ❑ Škála hodnocení
- ❑ Obsah dotazníku
- ❑ Příprava webového dotazníku
  - Městská knihovna v Ústí nad Orlicí
  - Provoz dotazníku pro jednotlivé knihovny
- ❑ Vyhodnocení průzkumu, prezentace výsledků

# První test – Národní knihovna ČR

- ❑ Termín: 4.12.2006 – 31.1.2007
- ❑ Hodnoceno 2968 dotazníků
- ❑ Webový dotazník – [www.easyresearch.biz](http://www.easyresearch.biz) – česká a anglická verze

# Škála pro hodnocení – jako ve škole

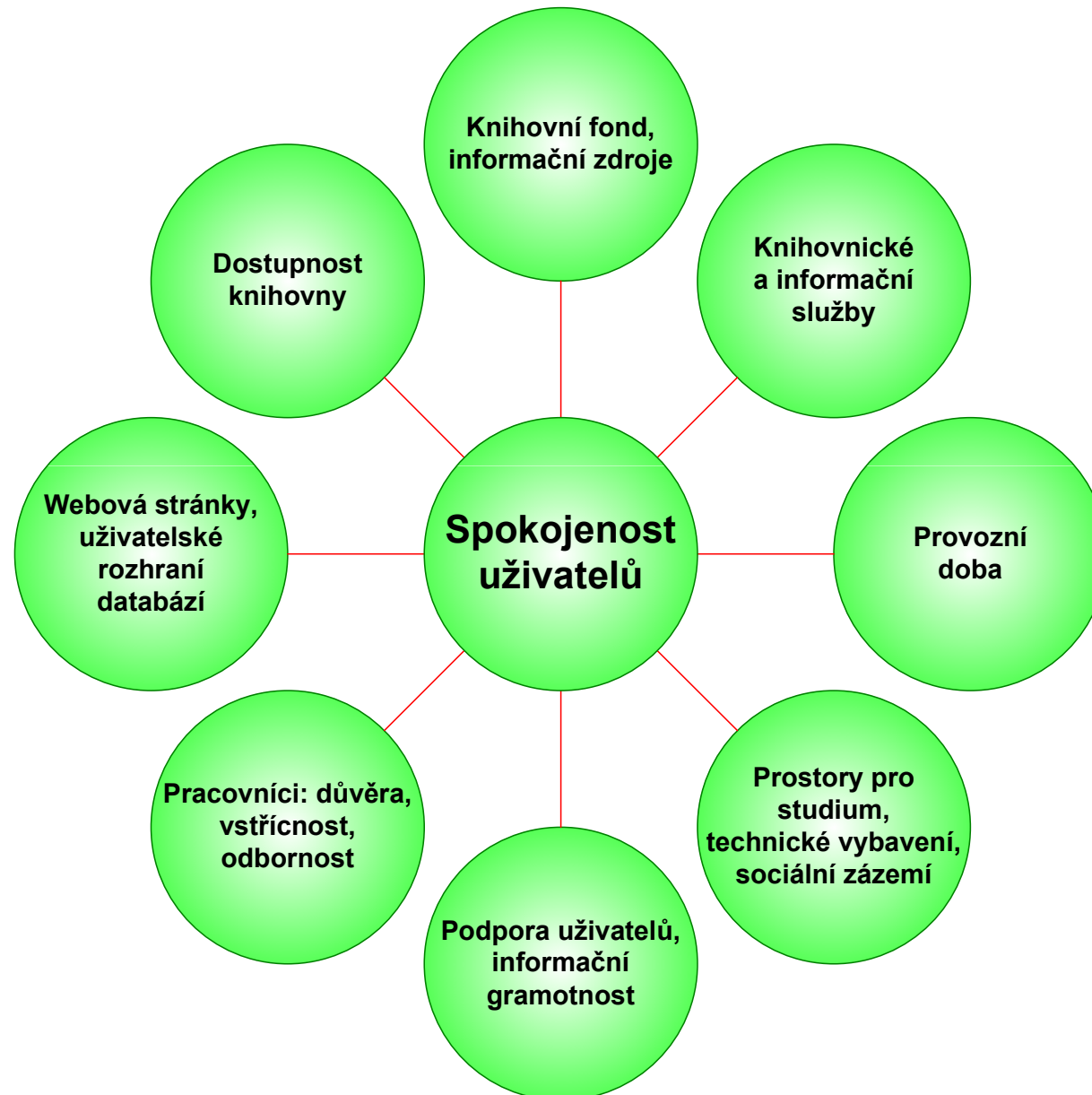
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Určitě ano	Spíše ano	Průměr	Spíše ne	Určitě ne
Výborné	Spíše dobré	Průměrné	Spíše špatné	Velmi špatné

## Možnost nehodnotit

- U každé otázky volné pole pro vyjádření připomínek, námětů, hodnocení
  - NK - získáno 2400 písemných výpovědí
- U každého dotazu zjišťován **celkový index spokojenosti** jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů



# Co tvoří spokojenost uživatelů



# Standardizovaný dotazník

- ❑ Obsahuje celkem 21 otázek
- ❑ Informativní otázky
  - 8 otázek – 2 bloky – začátek a konec
- ❑ Možnost drobných úprav dotazníku
- ❑ Forma dotazníku
  - Webový dotazník
  - Tištěný dotazník

# Informativní otázky

## Úvodní informativní otázky

- Jak často navštěvujete prostory knihovny?
- Jak často využíváte webovou stránku knihovny?
- Využíváte služby v hlavní budově knihovny – v pobočce
- Proč využíváte knihovnu a její služby? – zábava, studium, práce

## Závěrečné informativní otázky

- Jste žena nebo muž?
- Kolik je Vám let?
- Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?
- Pokud nejste ekonomicky aktivní, zařadte se do některé z uvedených kategorií: důchodce student žena, muž v domácnosti, mateřská dovolená, apod. nezaměstnaný

# Obsah dotazníku 1

- ❑ **Jak Vám vyhovuje provozní doba knihovny?**
- ❑ **Jak hodnotíte tyto služby?**
  - **výpůjční služby**
  - **kopírovací služby**
  - **přístup k veřejnému internetu**
  - **meziknihovní výpůjční a reprografické služby**
  - **informační a rešeršní služby**
  - **kulturní a vzdělávací pořady**
  - **služby studovny (čítárny)**
  - **služby hudebního oddělení**
- ❑ **Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?**
  - **krásné literatury**
  - **naučné literatury**
  - **časopisů**
  - **elektronických informačních zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)**
  - **hudebních CD, kazet a audiovizuálních dokumentů**

# Obsah dotazníku 2

- Jste spokojeni s dostupností knihovny?
- Umožňují Vám internetové stránky knihovny bez problémů nalézat informace o knihovních fondech a službách knihovny?
- Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete?
- Jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou prostor knihovny?
- Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny?

# Obsah dotazníku 3

- Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné?
- Jsou k Vám pracovníci knihovny vstřícní?
- Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?
- Jak hodnotíte celkovou úroveň služeb poskytovaných knihovnou?

# Webový dotazník – Městská knihovna Ústí na Orlicí

## Verejná knihovna

Vážení čitatelia,

... knihovna v ... chce svoje služby ešte viac prispôbiť a priblížiť Vaším požiadavkám a potrebám. Sme si vedomí toho, že v našej práci môžu pôsobiť rôzne stereotypy a zotrvačnosť. Aby sme mohli Vaše želania a požiadavky presnejšie a objektívnejšie zmapovať, obraciame sa priamo na Vás so žiadosťou o spoluprácu a prosíme o vyplnenie tohto dotazníka.

Dotazník je anonymný. Môžete ho vyplniť buď v elektronickej podobe na webovej stránke knihnice: [www.knihovna-uo.cz](http://www.knihovna-uo.cz). Alebo v tlačenej podobe, ktorá bude umiestnená pri výpožičnej službe.

Nemusíte uvádzať svoje meno ani odovzdávať knihovničke vyplnený dotazník osobne. Vhodíte ho, prosím, do urny, ktorá bude umiestnená .....

Dotazníky, prosím, vyplňte najneskôr do ..... 2009. Týmto dátumom sa zber dotazníkov končí a začneme s vyhodnocovaním získaných informácií a postrehov.

Ďakujeme Vám za odpovede, trpezlivosť a čas, ktorý tomuto dotazníku venujete, ako aj za Váš záujem o našu knihovnu. Ubezpečujeme Vás, že sa budeme snažiť Vaše podnety čo najskôr a v maximálne možnej miere realizovať.

Meno Priezvisko, .... riaditeľka ..... vedúca

1. Ako často navštevujete priestory knihnice?

- denne    týždenne    1x za 14 dní    mesačne    štvrtročne    polročne    inak

2. Ako často využívate webovú stránku?

- denne    týždenne    1x za 14 dní    mesačne    štvrtročne    polročne    inak

3. Využívate služby v

- hlavnej budove knihnice    pobočke knihnice    hlavnej budove i v pobočke

1. Ako často navštevujete priestory knižnice?

- denne    týždenne    1x za 14 dní    mesačne    štvrt'ročne    polročne    inak

2. Ako často využívate webovú stránku?

- denne    týždenne    1x za 14 dní    mesačne    štvrt'ročne    polročne    inak

3. Využívate služby v

- hlavnej budove knižnice    pobočke knižnice    hlavnej budove i v pobočke

4. Navštevujete knižnicu a využívate jej služby pre:

- voľný čas    štúdium, vzdelávanie    pre svoje zamestnanie

5. Ako Vám vyhovuje výpožičný čas knižnice?

- výborne (1)    skôr vyhovuje (2)    priemer (3)    skôr nevyhovuje (4)    nevyhovuje (5)    nehodnotím

6. Ako hodnotíte tieto služby:

Oznámujte jednotlivé služby z hľadiska Vašej spokojnosti na stupnici od 1 do 5. Pokiaľ niektorú z uvedených služieb nevyužívate alebo nehodnotíte, vyberte možnosť 6. (nevyužívam).

výpožičné služby    1    2    3    4    5    nevyužívam

kopirovacie služby    1    2    3    4    5    nevyužívam

prístup k verejnemu internetu    1    2    3    4    5    nevyužívam

medziknižničnú službu    1    2    3    4    5    nevyužívam

informačné a rešerčné služby    1    2    3    4    5    nevyužívam

## 6. Ako hodnotíte tieto služby:

Oznámujte jednotlivé služby z hľadiska Vašej spokojnosti na stupnici od 1 do 5. Pokiaľ niektorú z uvedených služieb nevyužívate alebo neh

- |                                  |                         |                         |                         |                         |                         |                                  |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| výpožičné služby                 | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| kopirovacie služby               | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| prístup k verejnému internetu    | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| medziknižničnú službu            | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| informačné a rešeršné služby     | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| kultúrne a vzdelávacie podujatia | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| služby študovne, čítárne         | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |
| služby hudobného oddelenia       | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nevyužívam |

## 7. Ako hodnotíte ponuku knižničného fondu?

Oznámujte jednotlivé služby z hľadiska Vašej spokojnosti na stupnici od 1 do 5. Pokiaľ niektorú z uvedených služieb nevyužívate alebo neh

- |   |                         |                         |                         |                         |                         |                                  |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| krásnej literatúry  | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| náučnej literatúry  | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| časopisov   | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| elektronických informačných zdrojov (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databázy) | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| hudobných CD, kaziet alebo audiovizuálnych dokumentov                                     | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |

8. Ste spokojný/á s dostupnosťou knižnice?

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

9. Umožňuje Vám internetová stránka knižnice nachádzať bez problémov informácie o knižničnom fonde a službách knižnice?

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

10. Pomáha Vám knižnica pri získavaní informačných zručností, ktoré potrebujete? (napr. pri vyhľadávaní v katalógu, v databázach, na internete)

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

11. Ste spokojný/á s rozsahom a kvalitou priestorov knižnice?

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

12. Ste spokojný /á so sociálnym zázemím knižnice ? (oddychové priestory, WC, šatňa)

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

13. Považujete technické vybavenie knižnice za dostatočné? (počítače, kopírky, prehrávače, skener a pod.)

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

14. Sú k Vám zamestnanci knižnice ústretoví?

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

15. Majú podľa Vás zamestnanci knižnice dostatočnú úroveň odborných vedomostí, aby mohli odpovedať na Vaše otázky?

- určite áno (1)    skôr áno (2)    priemer (3)    skôr nie (4)    vôbec nie (5)    nehodnotím

16. Ako hodnotíte celkovú úroveň služieb poskytovaných knižnicou?

- výborná (1)    veľmi dobrá (2)    priemer (3)    skôr zlá (4)    veľmi zlá (5)    nehodnotim

17. Zaraďte sa, prosím, do niektorej kategórie:

- žena    muž

18. Uveďte, prosím, svoj vek:

19. Aké je Vaše najvyššie ukončené vzdelanie?

- základné nevyučení/á    vyučení/á alebo SŠ bez maturity    stredné s maturitou    pomaturitné, VOŠ    vysokoškolské

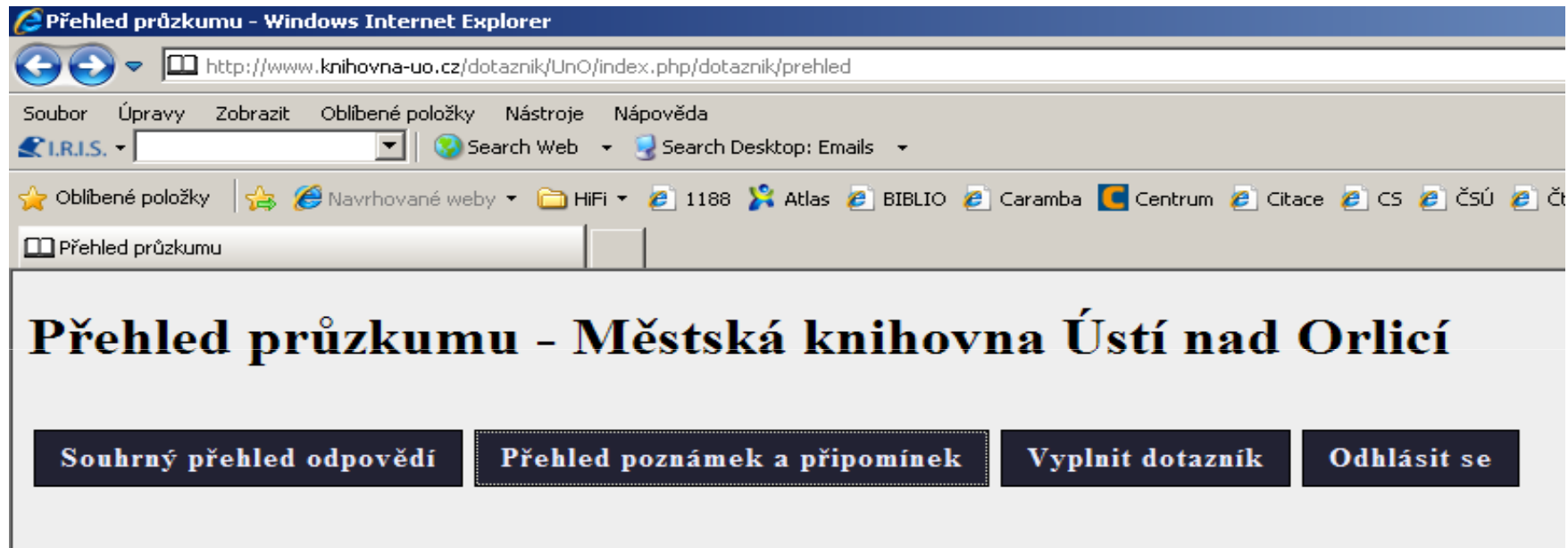
20. Pokiaľ nie ste ekonomicky aktívny, zaraďte sa do niektorej z uvedených kategórií:

- dôchodca    študent    žena, muž v domácnosti, materská dovolenka    nezamestnaný

21. Pokiaľ máte akékoľvek pripomienky alebo podnety, ktoré by podľa Vás mohli prispieť k zlepšeniu služieb knižnice, napíšte ich tu:

Odoslať formulár ke zpracovani

# Výsledky a vyhodnocení průzkumu



- Excelovský soubor s kompletními výsledky
- Možnost další analýzy

# Výsledky výzkumu - Městská knihovna Ústí nad Orlicí

## Zpátky na přehled

Celkem se výzkumu zúčastnilo 443 respondentů

1. Jak často navštěvujete prostory knihovny?	
denně	2
týdně	42
jedenkrát za čtrnáct dní	82
měsíčně	251
čtvrtletně	22
půlročně	8
jinak	33
<i>Celkem odpovědělo</i>	440

2. Jak často využíváte webovou stránku knihovny?	
denně	5
týdně	52
jedenkrát za čtrnáct dní	77
měsíčně	117
čtvrtletně	43
půlročně	30
jinak	89
<i>Celkem odpovědělo</i>	413

3. Využíváte služby v	
hlavní budově knihovny	418
pobožce knihovny	2
hlavní budově i v pobožce	14
<i>Celkem odpovědělo</i>	434

## 6. Jak hodnotíte tyto služby?

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>ne</b>	<b>ano</b>	<b>Ø</b>
výpůjční služby	300	119	13	2	2	2	436	1,36
kopírovací služby	73	34	15	3	1	306	126	1,61
přístup k veřejnému internetu	39	13	7	2	6	356	67	1,85
meziknihovní výpůjční a reprografické služby	92	48	13	2	1	268	156	1,54
informační a rešeršní služby	61	41	9	0	0	312	111	1,53
kulturní a vzdělávací pořady	36	33	18	3	0	339	90	1,87
služby studovny (čítárny)	150	87	25	1	0	167	263	1,53
služby hudebního oddělení	11	9	7	1	3	391	31	2,23

## 7. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>ne</b>	<b>ano</b>	<b>Ø</b>
krásné literatury	180	157	27	3	2	66	369	1,62
naučné literatury	121	173	85	23	0	35	402	2,02
časopisů	117	139	54	6	1	118	317	1,85
elektronických informačních zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)	27	27	17	3	1	351	75	1,99

## Co se také dozvíte od svých uživatelů

12. Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (

Kde najdu šatnu prosím?:-). WC by stálo za rekonst

V knihovně je WC?

Používání látkových návleků je krajně nehygienické. K

Já osobně bych "studovnu" umístila více stranou míst

Nevyžívám.

co takhle nabídka kávy?:)

Až na záchod je všechno O.K.

Netušila jsem, že je

ani nevím, kde je W

Vůbec si nejsem vě

Nevím že je v knih

nevyžívám

Uvítala

v knihov

**Netušila jsem, že je k dispozici WC.  
Tedy nevím, kde se nachází**

**Co takhle nabídka kávy? 😊**

je používat - oddělovat čisté a použité. Nebo je zrušit.

**Uvítala bych přebalovací pult pro maminky s dětmi**

13. Považujete technické vybavení určené pro přístup k informacím za dostatečné? (počítače, kopírky apod.)

veřejný internet by měl být pro čtenáře úplně zdarma bez omezení času

**Kopírovat by si snad mohl každý sám,  
aby neobtěžoval pracovníky knihovny**

s kredit a především formátem, jak mi to zrovna vyhovuje.

14. Jse

Bezva!!!

Vždy jsou milí, vstřícní a ochotní poradit. Všem piší 1 a za jejich bezva přístup jim všem děkuji.

Až moc:-)

Vždy mi vyhověli a pomohli.

Velice vstřícní, moc vám všem děkuji.

jak kdy, ale každý z nás nemá zrovna bezva den...)

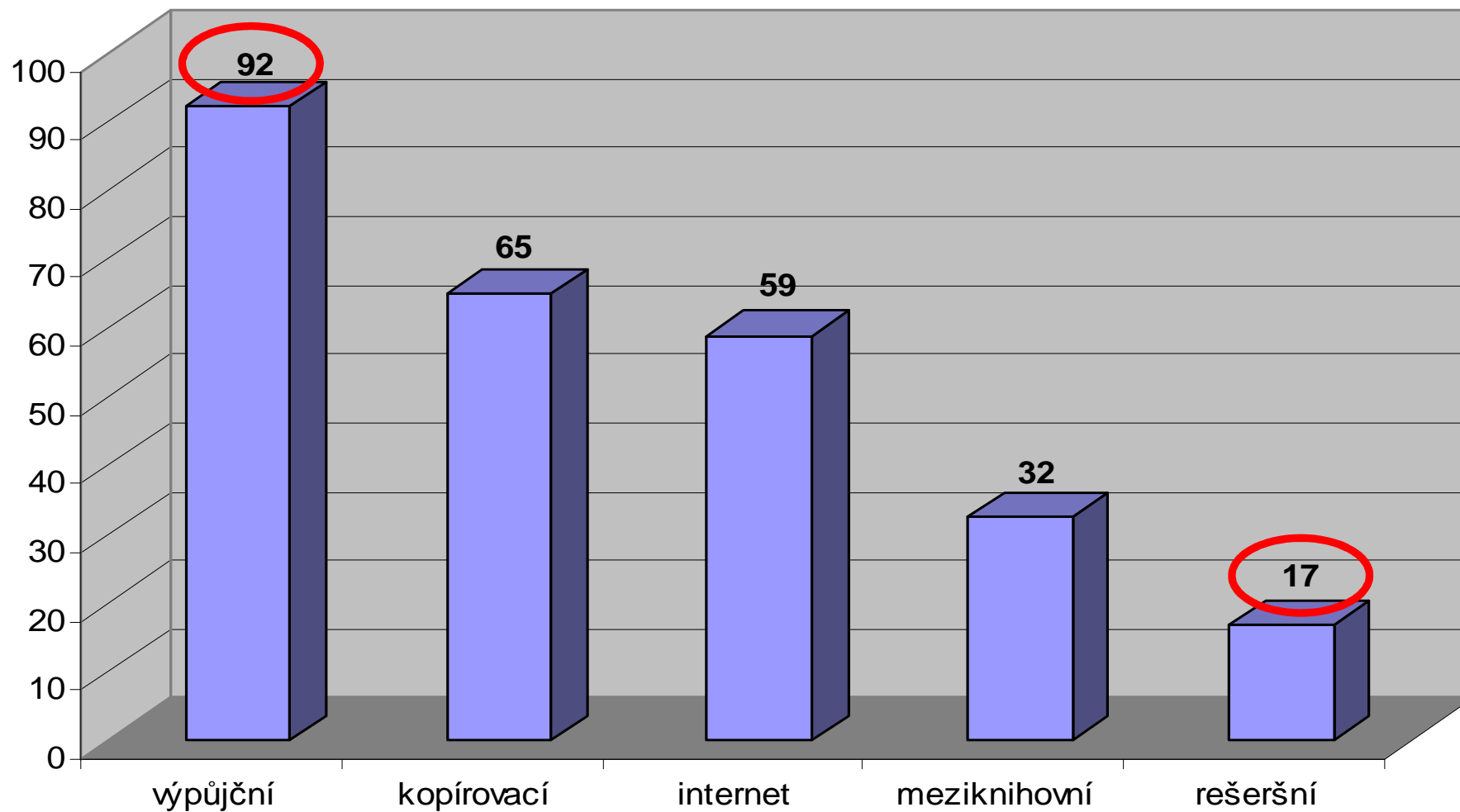
**Zastaralá PC!**

**Jak kdy, ale každý z nás nemá zrovna bezva den 😊**

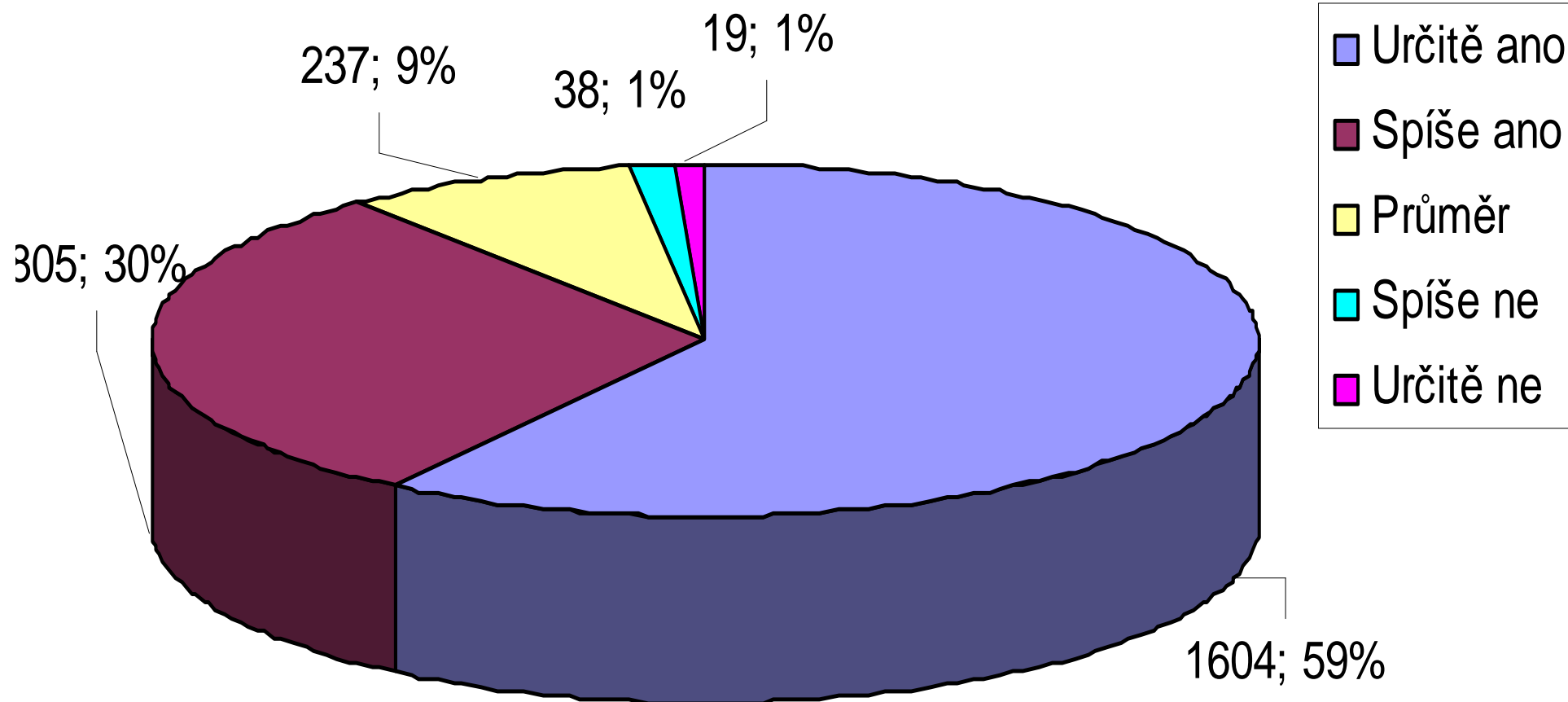
**Vždy jsou milí, vstřícní a ochotní poradit**

# Nejčastěji využívané služby

% využití služeb respondenty



**Považujete služby knihovny za přínosné pro Vaše studium,  
výzkum či odbornou práci?**



**Index 1,5**

# Dosud uskutečněné průzkumy

Turnov

Žďár nad Sázavou

Vsetín

Ústí nad Orlicí

Žďár na Sázavou

Olomouc

Plzeň

Jablonné na Orlicí

Hodonín

Jičín

Třinec

Tábor

Rokycany

Přerov

Košice

# Hlavní zásady

- Jak často – jedenkrát za 2-3 roky
- Doba trvání průzkumu 1 – 2 měsíce
- Forma sběru dat – webový a papírový dotazník
- Kdy provádět – neutrální měsíc
- Podpora a ze strany pracovníků služeb
- Dobrá informovanosti uživatelů
- Počet a skladba respondentů
- Vyhodnocení – informace pro uživatele
- Využití získaných informací – změny v provozu knihovny

# Další informace o průzkumech uživatelů

Seminář Výzkumy uživatelů knihoven

[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02\\_Odb/VyzkumySemin10.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/VyzkumySemin10.htm)

**Staňte se lepší knihovnou dříve,  
než vaše slabiny odhalí zřizovatel!**

# Projekt „Benchmarking knihoven“

Ostrava

5.11.2010

Národní knihovna ČR

[vit.richter@nkp.cz](mailto:vit.richter@nkp.cz)