

Benchmarking jako EBL metoda aneb jak uspět v BIX

Zkušenosti z KUK

Zdeňka Dohnálková,
Knihovna univerzitního kampusu MU

Asociace knihoven vysokých škol České republiky
Brno, VUT, 20. 2. 2014

Evidence-based librarianship (EBL)

EBL = rozhodování na věcném základě

- Sběr dat z vlastní činnosti (statistiky, průzkumy, protokoly) kvantitativní i kvalitativní
- Hodnocení a porovnání dat s dalšími knihovnami (assessment, metrics)
- Další sběr zkušeností

Cíl: snaha o zlepšení praxe

- Víme, na jaké úrovni jsou naše služby?
- 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)
- Kde hledat odpovědi:
 - u metod EBL - měření výkonu a kvality (benchmarking a spol.)

Kdy s tím začít? Právě TEĎ

K čemu nám to bude?

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

Proč jsme začali měřit výkon v KUK

- KUK jako nová knihovna – potřeba ověření výkonů pro tvorbu rozpočtu a personální zabezpečení = potřeba srovnání s jinými knihovnami
- Potřeba zjištění slabých a silných stránek (očekávání uživatelů, nové technologie, adaptace na změny)
- Evaluace služeb a vzdělávání MU

Proč právě BIX

- + evropský systém, blízký českému výkaznictví, snadná aplikace
- + nejpropracovanější metodika
- + vynikající podpora

Nevýhody:

- dosud neměří kvalitativní ukazatele
- dokumentace v méně užívané němčině

BIX - Bibliotheksindex

- Produkt německého knihovnického spolku DBV, poplatek 170 EUR
- Smluvní vztah na 1 rok

Harmonogram:

- Sběr dat za uplynulý rok do 31.3.
- Výsledky zveřejněny v červnu.
- Do 31.12. je možné účast ukončit.

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:

- Počet uživatelských míst
- Počet členů základní uživatelské skupiny
- Personál knihovny (přepočtený stav)
- Výdaje za nákup zdrojů
- Výdaje za nákup EIZ/digi
- Výdaje za zdroje bez vazby
- Týdenní provozní doba

Oblast *Využívání 5 ukazatelů:*

- Fyzické návštěvy
- Počet přístupů (virtuálních návštěv) na domovskou stránku knihovny a startovní stránku online-katalogu)
- Účast na školeních – uživatelé
- Počet výpůjček (bez prodloužení a rezervací)
- Počet výpůjček (bez prodloužení a rezervací) s počtem pasívních MVS
- Spokojenost uživatele – v BIX nesledována

Oblast *Efektivita 6 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 ve službách a MVS
- Výpůjčky bez prodloužení + MVS aktivní, MVS pasivní

Oblast *Rozvoj 7 ukazatelů*:

- Vzdělávání zaměstnanců
- Počet personálu hrazeného zřizovatelem
- Finanční prostředky knihovny od zřizovatele
- Finanční prostředky vysoké školy
- Prostředky získané („vydělané“) knihovnou
- Celkové finanční prostředky knihovny
- Počet personálu pro EIZ a IT

Ukazatele o knihovně a obsluhované populaci

- Kategorie knihovny v BIX (formální členění)
- Poznámky ke zvláštním úkolům a zaměření knihovny
- Počet zahrnutých knihoven

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 (průběžné sledování počtu např. hodin vzdělávání zaměstnanců a uživatelů – součty)
- Další data z údajů administrativy VŠ
- BIX neměří kvalitativní ukazatele, nutnost vlastních výzkumů spokojenosti se službami

KUK v BIX

- ukázka výstupu v databázi

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

- KUK srovnávána v rámci 30 dalších akademických knihoven (2012)
- Srovnávání v mezinárodně uznávaném systému

Zkušenosti

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

KUK V BIX

- Každopádně úspěch, oceněno zřizovatelem, tvorba interních aplikací pro sběr dat
- Víme, jak si stojíme ve srovnání s dalšími akademickými knihovnami v zahraničí
- Pokračujeme v měření i v r. 2014
- (5 rok naší účasti v BIX)

Poděkování

- Zvláštní poděkování pro knihovnu MENDELU, nováčka BIX, který nás uvedl jako svou sesterskou knihovnu – sleva na poplatku 50% pro KUK
Díky!

Poděkování pořadatelům z AKVŠ a VUT za uspořádání semináře.

Zapojte se i vy!

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

- Něco navíc:

<http://www.akvs.cz/aktivita/2009-seminar-mereni-efektivnosti.html>

Dotazy:

Zdeňka Dohnálková

Knihovna univerzitního kampusu MU

dohnalko@ukb.muni.cz