

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 29.6.2009

Číslo: Ročník 19 (2009), Číslo 2

Sekce: Naše téma

Název článku: Benchmarking u východních sousedů

Autor: Eva Semrádová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=1044>

## Benchmarking u východních sousedů

**Eva Semrádová**

V uplynulých letech proběhlo několik mezinárodních seminářů k tématu měření kvality a efektivity služeb knihoven. V roce 2006 v Praze byl ve spolupráci s Humboldtovou univerzitou Berlín představen německý systém benchmarkingu (BIX - Der Bibliotheksindex). V roce 2007 ve Varšavě se příspěvky orientovaly na standardy výkonů a v září 2008 se konalo mezinárodní setkání v Bratislavě pod názvem Měření výkonů a benchmarking v knihovnách.

V knihovnickém tisku ze Slovenska si můžeme o tomto semináři přečíst, že...1)

...příspěvek německého knihovnického svazu opět ilustroval možnosti využívání BIX,

...příspěvek z Maďarska popisoval strategii rozvoje maďarských knihoven a přípravu standardů,

...v Polsku chybí celostátní instituce, která by vyvíjela nástroje a metody pro hodnocení knihoven, avšak je zde dobrovolné sdružení vysokoškolských pracovišť, které organizuje průzkumy v knihovnách,

... host ze severoamerického sdružení knihoven mluvil o využívání metod benchmarkingu a představil se jako spoluautor i v Čechách známého systému StatsQUAL (systém na měření kvality knihoven), zejména pak jeho části LibQUAL, která obsahuje standardizovaný průzkum spokojenosti uživatelů s nabídkou knihoven,

... české knihovny zastupoval na semináři Vít Richter z Národní knihovny v Praze a popsal projekt Benchmarking českých knihoven, metodu známkování, přípravu standardizovaného dotazníku na zjišťování spokojenosti uživatelů i plány na uplatnění výsledků benchmarkingu při odměňování knihoven např. v soutěžích Knihovna roku či Kamarádka knihovna,

... na závěr vystoupili slovenští kolegové s informací o navrhovaných standardech pro veřejné knihovny Slovenské republiky.

Dalším příkladem z roku 2008 je odborné setkání zaměřené na inovaci služeb, které proběhlo v Bratislavě pod názvem Knižnice v znalostnej spoločnosti. V prezentacích z dánských knihoven se objevily např. cíle: knihovna - otevřený prostor, který zve kolemjdoucí dál, spolupráce s dalšími kulturními organizacemi, napojení na média, podpora celoživotního vzdělávání, osobnostní rozvoj dětí, přátelský vztah knihovníka a uživatele, tvorba sociálních sítí a společných knihovnických portálů na internetu, vytváření

nabídky podle požadavků uživatelů.

Program seminářů potvrzuje, že pro knihovníky v zahraničí je měření kvality služeb, efektivnost, inovace, účinnější využití veřejných financí vložených do provozu knihoven stejně aktuální jako u nás.

Citace:

- 1) Trancygier, Tomasz. *O knižničnom benchmarkingu mezinárodně*. Knižnica, 2008. č. 11 - 12, s. 65 - 66.
- 2) ITlib. *Informačné technológie a knižnice* [online], 2008, č. 03 [cit. 2008-10-06]. Dostupné na internetě < <http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib083/laluhova.htm> >. ISSN 1336-0779.

© 2000-2004 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · [pujcovna@svkhk.cz](mailto:pujcovna@svkhk.cz)  
· [knihovna@svkhk.cz](mailto:knihovna@svkhk.cz)