

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 25.3.2008

Číslo: Ročník 18 (2008), Číslo 1

Sekce: Zajímavosti

Název článku: Benchmarking není jen móda

Autor: Eva Semrádová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=908>

Benchmarking není jen móda

Eva Semrádová

"No jáej, knihovnice, takové ty starší ženské, šedé myšky v pláštích zahrabané mezi regály! Víte, já docela rád čtu, ale do knihovny nechodím. Knížky jsou tam špinavé a nedostanu, co potřebuju, trvá to dlouho. Raději si knížku koupím a informace jsou přece všechny na internetu." Už se vám to také stalo, že vám někdo (kterému jste včas neřekli, že patříte ke knihovnickému cechu) poskytl podobné "dobré doporučení" k návštěvě knihovny? Průzkumy hovoří o tom, že ti, kteří mají špatné zkušenosti se službami, to povědí průměrně dalším 11 lidem, ti, kteří mají dobré zkušenosti, to povědí v průměru jen 3 dalším osobám.

Získat si pověst instituce s dobrými službami zákazníkům je těžký, ale v současnosti životně důležitý úkol každé knihovny bez ohledu na velikost obce, ve které působí. V době "webové" ztratily knihovny monopol na poskytování informací i dalších knihovnických služeb, vytváří se konkurenční prostředí, které doposud knihovny neznaly, a proto by měly podle vzoru úspěšných obchodníků **zvýšit péči o zákazníky** a nabízet kvalitativně lepší služby než nedůsledně organizovaný a neosobní internet.

Všichni jsme někdy byli v roli zákazníka, takže si snadno vzpomeneme, co je špatná, a co dobrá služba. Rozladí nás v první řadě, když nedostaneme, co potřebujeme. Trvá to dlouho a nerozumíme tomu, proč. Všimáme si ochoty zaměstnanců a neujde nám, když vypadají, jako že nevědí, co mají dělat. Když už dojde k problému nebo omylu, očekáváme, že se bude rychle a efektivně řešit. Svoji roli hraje i čisté a dobře zorganizované prostředí a chování ostatních uživatelů. Péče o zákazníky v knihovnách se týká stejných problémů. Ale nevyřeší je pouze úsměv a dobré komunikační schopnosti obsluhy. Dobrá péče o zákazníky vyžaduje promyšlený systém služeb, zavádění nových služeb, motivaci zaměstnanců, měření a hodnocení výkonů, sledování "zpětné vazby" od uživatelů a učení se od ostatních knihoven.

Máte svého partnera mezi knihovnami?

Zajímáte se o ostatní knihovny? Hledáte mezi stejně postavenými knihovnami ty, které dosahují nejlepších výkonů, seznamujete se s jejich úspěšnými pracovními postupy a snažíte se je uplatnit na vlastním pracovišti? Pak využíváte **benchmarking**. Knihovnam, které tímto způsobem spolupracují, se říká "partnerské". Vyhledat partnerskou knihovnu není jednoduché, ale že je mezi knihovny o výměnu zkušeností stálý zájem, můžeme doložit např. oblíbeností takových akcí, jako jsou exkurze do knihoven jiných regionů. Někdy pomůže náhoda: znám případ, že se vedoucí spřízněných knihoven seznámili na školení. A nyní přibyla možnost pravidelně sledovat výsledky svého pracoviště v celostátním kontextu a cíleně vyhledávat partnerské knihovny pomocí **databáze s názvem Benchmarking knihoven**.

Benchmarking je moderní nástroj řízení, který prostřednictvím měření výkonů a procesů organizace a jejich systematického porovnávání s výkonem ostatních hledá nejlepší řešení. Dává manažerům možnost lépe poznat vnitřní fungování organizace a identifikovat příležitosti ke zlepšení. Umožňuje efektivní sdílení zkušeností a nejlepší praxe, podporuje spolupráci a je významným nástrojem každé "učící se" organizace. (Citace z projektu *Benchmarking knihoven*).

Projekt Benchmarking českých knihoven

Garantem projektu, jehož výsledky mohou od letošního roku české veřejné knihovny využívat, je Knihovnický institut Národní knihovny ČR. V rámci projektu byl navržen a zprovozněn benchmarkingový systém pro zpracování kvantitativních (statistických) dat knihoven, pomocí kterého si může každá zúčastněná knihovna porovnat vlastní výkony s jinými knihovnami, zkontrolovat efektivitu svých služeb či vyloučit zajímavá pracoviště pro spolupráci.

Vstup do databáze může získat kterákoli česká veřejná knihovna¹⁾, která se dobrovolně přihlásí a je ochotna spolupracovat s ostatními členskými knihovnami.

Jak se přihlásit do benchmarkingu? Přihlášky přijímá Knihovnický institut Národní knihovny ČR, Mgr. Vladana Pillerová, e-mail: <mailto:vladana.pillerova@nkp.cz>, tel. 221 663 333, nebo je možno se přihlásit na informačním semináři k benchmarkingu, který se pro Královéhradecký kraj uskuteční v dubnu 2008 ve Studijní a vědecké knihovně v Hradci Králové.

Všechny informace o projektu na [www Národní knihovny ČR](http://www.NarodniKnihovny.cz):

Informace pro knihovny > Odborné činnosti a poradenství > Měření výkonu a kvality v knihovnách

Knihovny jsou v databázi členěny podle počtu obyvatel, kterým slouží, do 8 kategorií (velikost obce do 500 obyvatel, do 1 000 obyvatel, do 3 000 obyvatel, do 5 000 obyvatel, do 10 000 obyvatel a velká města do 20 000 obyvatel, do 40 000 obyvatel), zvláštní kategorii tvoří krajské knihovny.

Výběr ukazatelů pro porovnávání navazuje na celostátní standardy VKIS (veřejné knihovnické a informační služby). Většina dat pro výpočty se získává z běžného ročního výkazu knihovny, takže účast v měření nepřináší pracovníkům knihoven více administrativy.

Celkem se sleduje 29 indikátorů ze tří oblastí:

Podmínky pro činnost knihovny

1. Podíl financování knihovny na rozpočtu obce
2. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel
3. % obnovy knižního fondu
4. Objem přírůstků na 1000 obyvatel
5. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel
6. Plocha knihovny pro uživatele v m² na 1000 obyvatel
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel
8. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel
9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů
11. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků
12. Počet hodin pro veřejnost týdně

Uživatelé, služby

1. Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace
2. Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 14 let
3. Počet návštěv na jednoho obyvatele
4. % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků
5. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře
6. Obrat knihovního fondu
7. Kulturní akce na 1000 obyvatel
8. Vzdělávací akce (semináře, kurzy) na 1000 obyvatel
9. Internetové služby (vlastní webová stránka, elektronický katalog, elektronické výpůjční služby)

Financování, výdaje, efektivita

1. Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele
2. Náklady na pořízení knihovního fondu v přepočtu na jednoho obyvatele
3. Náklady na nákup licencí na el. inf. zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele
4. Náklady na pořízení knihovního fondu na výpůjčku
5. % čistých provozních nákladů z celkových provozních nákladů
6. % nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů
7. % osobních nákladů z celkových provozních nákladů
8. % získaných dotací, grantů, vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz

Databáze zjišťuje minimální, průměrné a maximální hodnoty, kterých knihovny zvolené kategorie dosáhly, umožňuje vzájemně porovnat dvě knihovny (plánuje se i vizuální zobrazení v grafech), v připojených slovních charakteristikách se dočteme podrobnosti o umístění a vybavení knihovny (např. provozní doba, zdroje financování, provoz speciálních oddělení) a specifikách místa, ve kterém působí (např. vzdělávací zařízení v místě, spádovost obce, dislokace knihovny v rámci obce).

Cílem porovnávání je najít knihovny s nejlepším výsledkem v dané činnosti, podporovat spolupráci mezi knihovnami a prestiž knihovnictví. Výsledek benchmarkingu může také přinést včasné varování, pokud naše pracoviště v něčem ztlačuje, a to je vždy lepší zjistit dřív, než to odhalí náš zřizovatel.

Benchmarkingová metoda má i svá omezení, kterým se nevyhneme. Musíme být připraveni poskytnout ostatním účastníkům projektu pravdivé informace o své vlastní činnosti, nemusí se vždy podařit najít inspirativní partnery. Navíc pokud má být benchmarking užitečný, nestačí jen výstup z celostátní databáze. Je potřeba ho doplnit o **pravidelný průzkum spokojenosti uživatelů**. K tomu byl v rámci projektu zpracován univerzální dotazník pro zjišťování indexu spokojenosti, který v základní struktuře umožňuje vzájemné srovnávání mezi knihovnami a který se zaměřuje na hodnocení rozsahu provozní doby, knihovnických služeb i knihovnických fondů, zkoumá spokojenost s webovými stránkami, technickým vybavením i s úrovní péče o návštěvníky. A právě o návštěvníky se jedná; poměrování výkonů v benchmarkingu není jen krátkodobá móda, je to jedna z cest ke spokojenému zákazníkovi, který se k nám vrátí a doporučí naše služby ostatním.

1) Cílovou skupinou uživatelů projektu Benchmarking knihoven jsou veřejné knihovny zřizované obcí nebo krajem.

© 2000-2004 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz
· knihovna@svkhk.cz · studovna@svkhk.cz · <http://www.svkhk.cz>