

The background is a collage of four quadrants. Top-left: a stack of books on a purple background. Top-right: a clock face on a pink background. Bottom-left: a stack of books on a green background. Bottom-right: a clock face on a yellow background. A large black-bordered box is centered over the top half, containing the title. A smaller black-bordered box is centered over the bottom half, containing the author's name.

Statistika, porovnávání knihoven a benchmarking

Lidmila Švíková



Statistika nuda je,
má však cenné údaje.
K čemu jsou užitečné?
Jak je využít?



Oblasti využití statistických dat

- Sledování statistických údajů
- Porovnávání se standardy – standardy a statistiky jako hodnocení knihovny
- Benchmarking – vzájemné porovnávání mezi knihovnami
- Měření efektivity investic
_ROI



O jaké knihovny je zájem?

- Příjemné prostředí – studium a volný čas
- Bohatý knihovní fond
- Dobrá provozní doba
- Vybavení IT
- Přístup k elektronickým informačním zdrojům
- Informační, kulturní, vzdělávací centrum obce
- Příjemný a vzdělaný personál



Knihovny pod dvojm tlakem

Provozovatel, zřizovatel

- Využívání rozpočtu
- Sledování výkonu
- Zbytnost instituce

Uživatel

- Rozsah služeb
- Kvalita služeb
- Nabídka
- Nezájem o služby

Často kladené otázky

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



Jak měřit, ocenit výkon?

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





4 metody pro měření

- Sledování statistických údajů
- Porovnávání se standardy
- Benchmarking
- ROI

Co umožňuje běžná statistika

- Co a kolik máme
- Kolik a čeho uděláme
- Časové řady – sledování trendů





Nesčítáme jablka s hruškami?

Při vykazování respektovat definice – i když se to někdy nehodí

Dodáváme přesná data? Problémové případy – použít zdravý rozum a dělat to vždy stejně, případně zeptat se

Statistika může pomoci pokud nebude jen přesný součet nepřesných čísel – dodržovat vždy stejnou metodiku měření, nevymýšlet se údaje a hodnoty

Zákon o statistice

- Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů
- Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (**NIPOS**)
- Statistický výkaz a definice **Kult (MK) 12-01**





Okruhy zjišťovaných dat

- Knihovní fond
- Uživatelé
- Výpůjčky
- Další údaje
- Elektronické služby knihoven
- Zaměstnanci
- Ekonomické údaje



Knihovní fond

- Počet svazků
- Rozdělení fondu
- Beletrie dětská a dospělá
- Naučná literatura dětská a dospělá
- Periodika
- Jiné druhy dokumentů
- Počet knih ve volném výběru



Knihovní fond

- Přírůstky
- Úbytky
- Aktualizace fondu
- Rozdělení fondu
- Držíme krok s dobou?
- Zvukové knihy
- Hry
- E-knihy



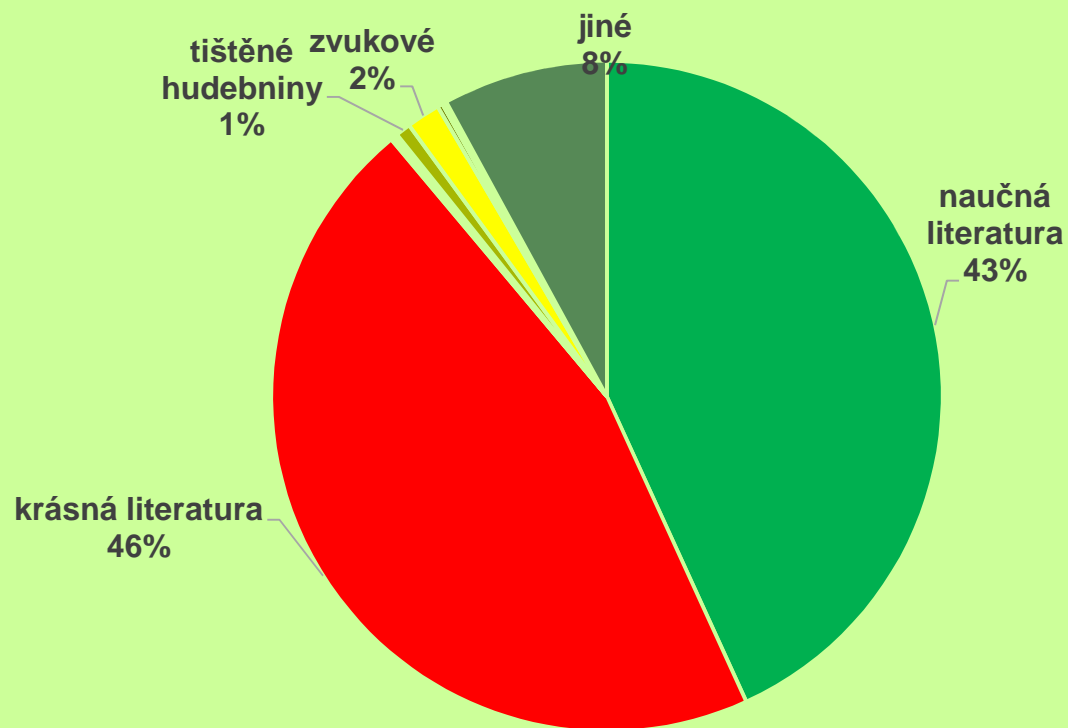
Knihovniční fond

Veřejné knihovny - počet knih. jednotek (mil.)



Druhy dokumentů

Druhy a typy dokumentů





Uživatelé

■ Registrovaní uživatelé

- Do 15 let
- Studenti
- Důchodci
- Procento z počtu obyvatel
- Jak oslovit nečtenáře
- Přizpůsobujeme fond uživatelům?

Návštěvníci

■ Fyzičtí návštěvníci

- Čtenáři
- Návštěvníci internetu
- Návštěvníci kulturních akcí
- Návštěvníci vzdělávacích akcí

■ Virtuální návštěvníci

- Návštěvníci webových stránek
- Návštěvníci on-line katalogu
- Návštěvníci on-line služeb



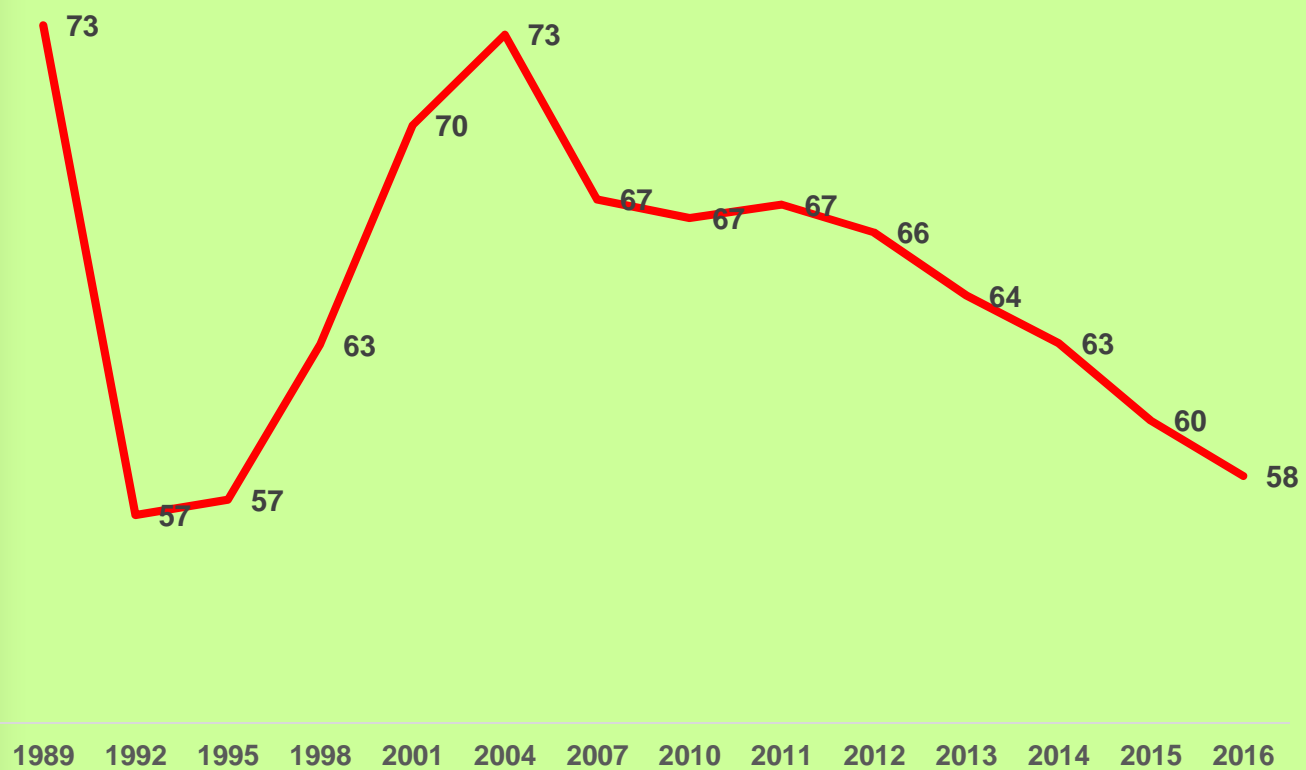


Výpůjčky

- Knih dětem a dospělým
- Časopisů a novin
- Jiných druhů dokumentů
- Výpůjčky knih ze souborů
- Prezenční výpůjčky evidované
- Prolongace
- Aktualizace fondu



Počet výpůjček (mil.)



Další údaje

■ Meziknihovní výpůjční služba

- Převážně
naučná
literatura
- Nemůžeme
využívat více?

■ Výměnné soubory

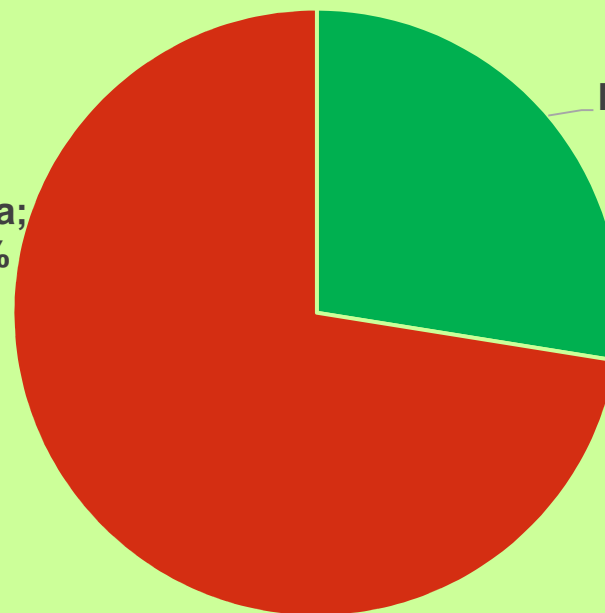
- Pro menší
knihovny
- Částečně
doplňují MVS
- Pomoc on-line
katalogů





MVS by měla poskytovat každá knihovna (2016)

Žádná
objednávka;
4013; 72%

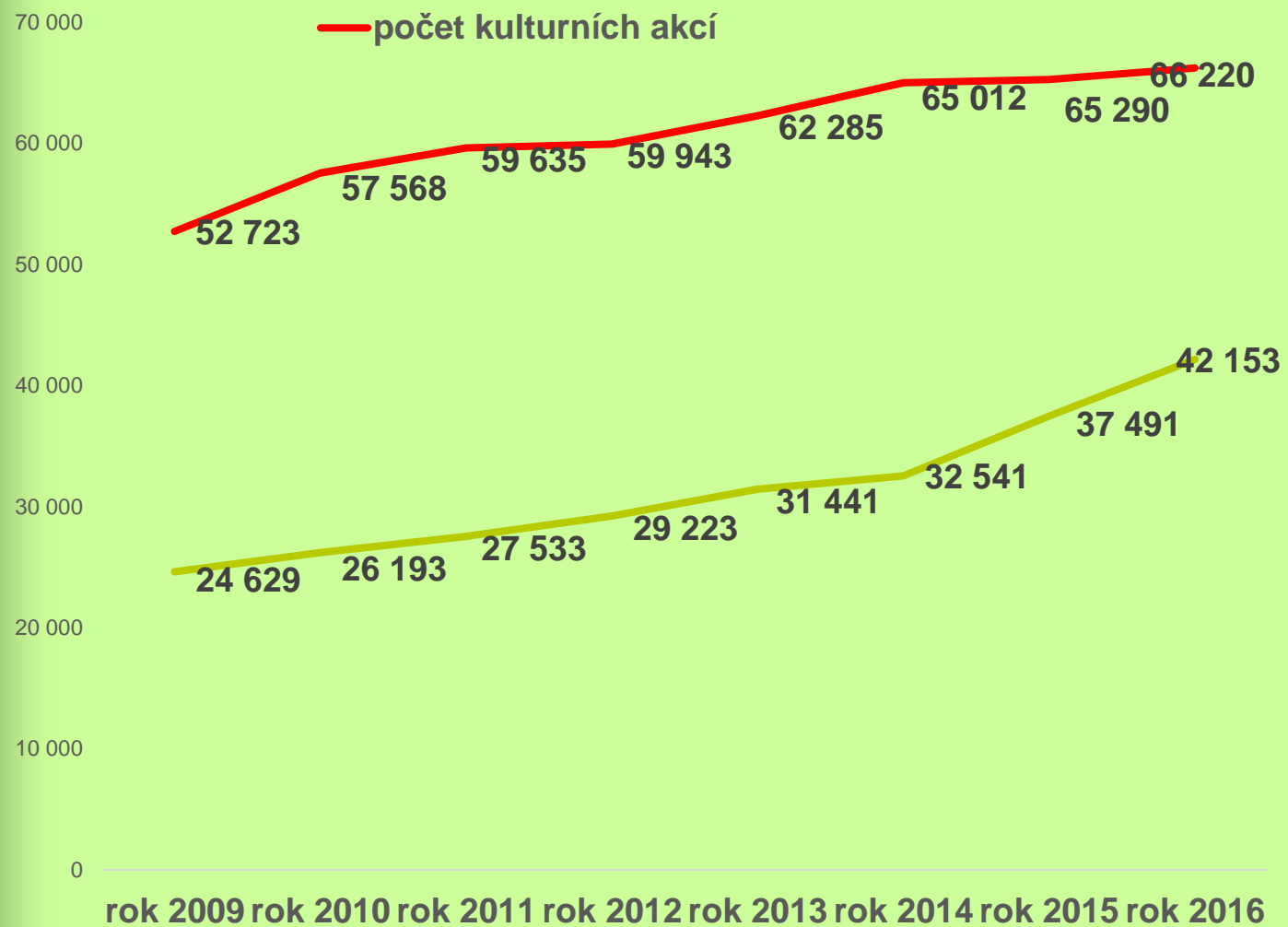


Objednali
MVS; 1524;
28%



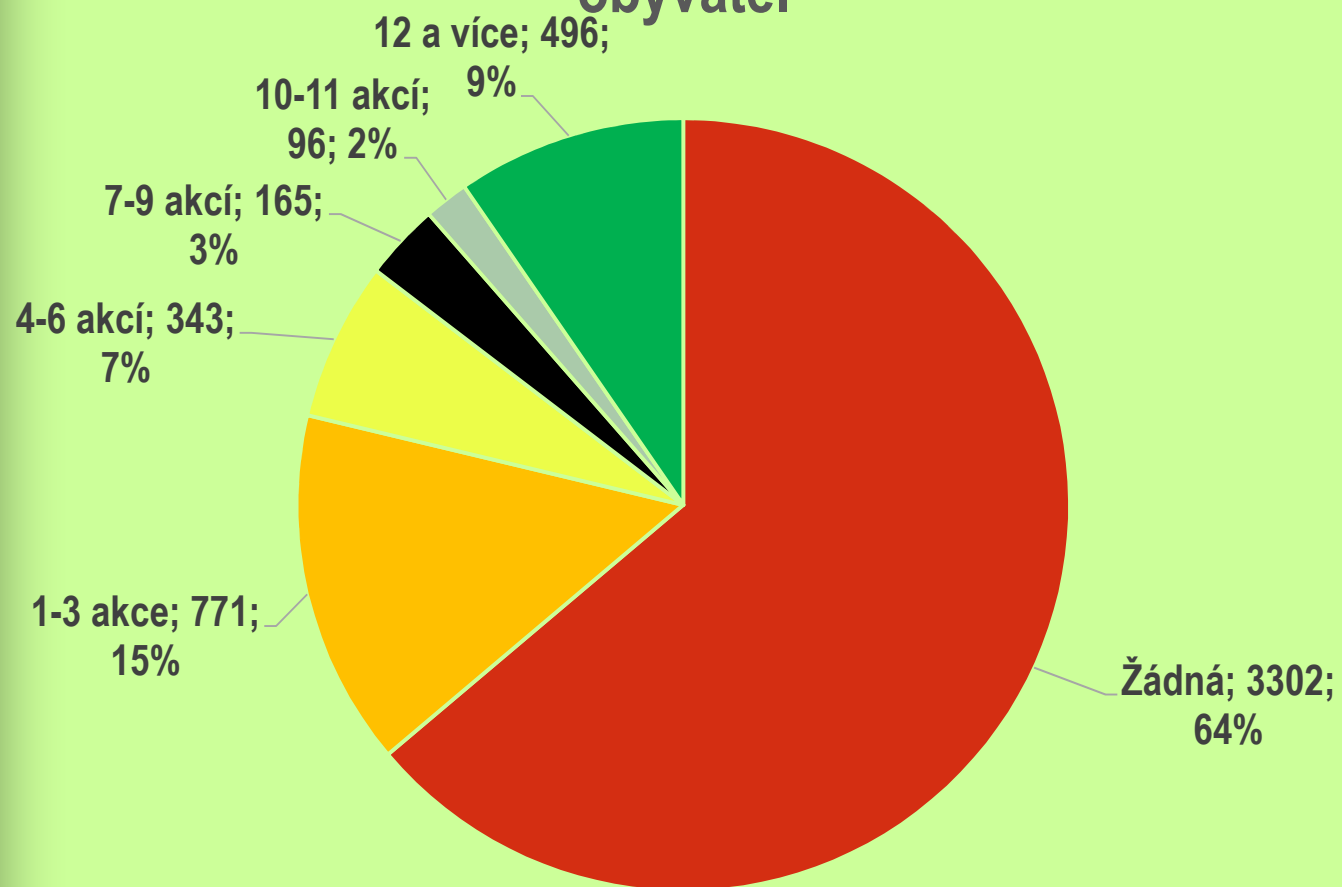
Další údaje

- Kulturní a vzdělávací akce
- Publikační činnost
- Studijní místa
- Přístupy k internetu
- Výpůjční doba





Počet akcí za rok 2016 - knihovny do 2999 obyvatel





Elektronické služby knihoven

- Jsem na internetu?
- Jaké je využití přístupu přes internet?
- Co vše nabízíme přes internet?
- Můžeme dělat víc?



Zaměstnanci

- Personální obsazení knihovny
- Je dostačující?
- Rozhoduje vždy výše vzdělání?

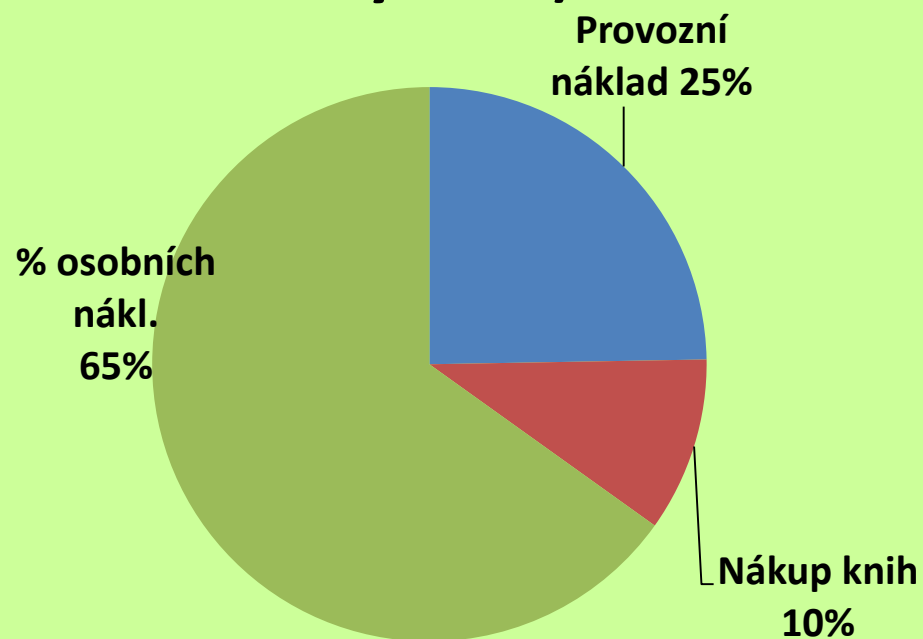
Ekonomické údaje

- Záležitost především vedení a zřizovatelů
- Poměr výdajů také vypovídá
- Náklady na nákup fondu





Výdaje veřejných knihoven (knihovny v městech 20 až 40 000 obyvatel)





Co dál se statistikou?

- Stačí vyplnit data?
- Co o nás ví zřizovatel?
- Jak s daty dál pracovat?
- Co z nich můžu vyčíst?
- Různé výklady výsledků

Standardy

- Provozní doba knihovny pro veřejnost
- Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů
- Počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu
- Studijní místa a prostory pro uživatele knihovny
- Obecné principy dostupnosti VKIS





Standard pro dobrou knihovnu

- Počet hodin pro veřejnost/ týdně
- Obnova knihovního fondu
- Výdaj na nákup KF/1 obyvatele
- Počet PC s internetem
- Počet studijních míst

Standard pro dobrou knihovnu

- Dostupnost VKIS všem bez rozdílu
- Dostupnost VKIS pro menšiny
- Dostupnost webové stránky knihovny
- Docházková vzdálenost
- Vzdělávání pracovníků
- Sledování spokojenosti uživatelů



Jaká je „dobrá“ knihovna?



Provozní doba

Dostupnost
knihovny

Plocha
knihovny

Webová
stránka

Knihovní fond -
financování

Knihovní fond -
% obměny

Online katalog

Vzdělávání
pracovníků

Studijní místa

Internetová
místa

Spokojenost
uživatelů

Kulturní,
vzdělávací,
komunitní
aktivity???



Přehled činnosti veřejných knihoven Jihočeského kraje

- Další možnost srovnání
- Srovnání v letech i mezi sebou
- Inspirace



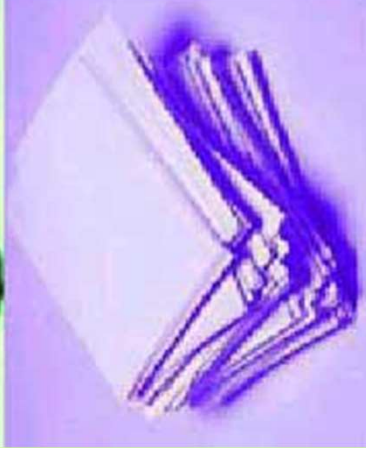
Benchmarking

- Možnost srovnání
- Kde najdu informace?
- Srovnávám srovnatelné?
- Městská knihovna roku a jiné soutěže



Co je benchmarking?

- Metoda vzájemného srovnávání, učení a zlepšování činnosti knihoven



CO **MY** DĚLÁME?
JAK TO **MY** DĚLÁME?
JAK DOBRĚ TO **MY**
DĚLÁME?

CO DĚLAJÍ **JINÍ**?
JAK TO DĚLAJÍ **JINÍ**?
JAK DOBRĚ TO **JINÍ**
DĚLAJÍ?

SROVNEJTE
A UČTE SE

PŘÍLEŽITOSTI A NÁMĚTY KE ZLEPŠOVÁNÍ

Indikátory



Podmínky pro činnost knihovny	Uživatelé, služby	Financování, výdaje, efektivita
KF/1000 obyvatel	% obsluhované populace	Provozní náklady/1 návštěva
% obnovy KF	% mládeže	Provozní náklady/1 obyvatele
Přírůstek/1000 obyvatel	Návštěvy/1 obyvatele	Náklady na nákup KF/obyvatele
Periodika/1000 obyvatel	Návštěvy/1 provozní hodinu	Náklady EIZ/obyvatele
Internet/1000 obyvatel	Virtuální návštěvy/1 obyvatele	Náklady na nákup KF/výpůjčky
Plocha/1000 obyvatel	% návštěv internetu	% provozních nákladů
Studijních míst./1000 obyvatel	Výpůjčky/1 obyvatele	% nákladů na nákup knihovního fondu
Úvazky/1000 obyvatel	Výpůjčky/čtenář	% osobních nákladů
Úvazky/1000 čtenářů	Obrat KF	% získaných dotací
Úvazky/1000 návštěvníků		% vlast. příjmů
Roční provozní doba/1000 obyvatel	Kulturní a vzdělávací akce/1000 obyv.	
% roč. provozní doby/prac. fond zam.	Internetové služby	

Nabídka

**Využití,
služby**

**Financování,
efektivita**

K čemu je benchmarking užitečný?

- Definuje nejlepší výkony
- Pohotová 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



Projekt ROI (Return on Investment)

- Hledáme odpověď na otázku: „Vyplatí se knihovna?“
- Jsou knihovny dobrou investicí z veřejných zdrojů?
- Je financování knihoven v době internetu ztrátou?
- Kdy a jak se nám investice vrátí?
- Hodnotíme výdaje zřizovatele, ale prospěch uživatele.





Jak stanovit cenu něčeho, co cenu nemá?

- Knihovny mají poskytovat služby bezplatně, nemají tržní hodnotu
- Hledáme rozdíl mezi nákupní a prodejní cenou
- Ptáme se uživatelů: Co by se dělo, kdyby knihovny nebyly?
- Zjištění ochoty uživatelů platit za poskytnuté služby
- Ochota přijmout náhradu, když služba není dostupná



Výsledná otázka

- Kolik vám ušetřila knihovna při poslední návštěvě?
- Vypočtení hodnoty jedné návštěvy: 742,- Kč.



Jak si vypočítat hodnotu služeb?

- Počet návštěv registrovaných návštěvníků (odpočet náhodných?) x 742,- Kč = hodnota poskytnuté služby



Vzorec pro efektivnost knihovny

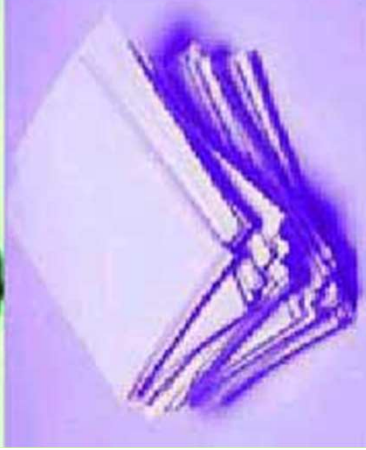
$$\text{Efektivnost} = \frac{\text{Hodnota poskytnuté služby}}{\text{Náklady}}$$

Výsledek: 1 koruna vložená do nákladů
„vydělá“ výsledek ze vzorce

Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit

Tomáš Řehák a kolektiv

 Wolters Kluwer





- Co je to ROI
- ROI
- ROI knihoven
- Vyplatí se knihovna?

Kdy využijeme získaná data a čísla?

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





Jak dosáhnout dobré knihovny?

- Spolupráce mezi zřizovatelem, knihovníkem a pověřenou knihovnou
- Výběrem dobrého knihovníka
- Podporou činnosti knihovny
- Propagací služeb knihovny