



KONCEPTUÁLNA ANALÝZA BENCHMARKINGU

MGR. EKATERINA TVERDOKHLEBOVA

BENCHMARKING DEFINÍCIA

„nepretržitý a systematický proces porovnávania a merania produktov, procesov a metód vlastnej organizácie s tými, ktoré boli uznané ako vhodné pre toto meranie, za účelom definovať ciele zlepšovania vlastných aktivít“ (Nenadál 2004, s. 132)

NENADÁL, Jaroslav. Měření v systémech managementu jakosti. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2004, 335 s.

HISTORICKÝ RAMEC

v polovici 19. storočia, pri zavedení strelného prachu do strelných zbraní, keď strelci porovnávali výsledky strieľania z rôznych zbraní z toho istého bodu na lavici

konkurenčná výroba v období priemyselnej revolúcie

polovica 20. storočia: éra reverzného inžinierstva

Xerox - priekopník moderného benchmarkingu

CIELE BM

zistiť silné a slabé stránky organizácie

hľadať príležitosti na zlepšenie

- zamyslieť sa nad vlastnými službami
- hľadať inšpiráciu u iných

neustály rozvoj inštitúcie

VÝZNAM BM

pochopenie silných a slabých stránok organizácie

lepšie pochopenie správania a potrieb používateľov

kontinuálny rozvoj inštitúcie

proces učenia sa od iných

uplatňovanie zmien na základe objektívnych výsledkov výskumu

motivácia zamestnancov k prijatiu zmien v organizácii

úspora času a peňazí

podpora spolupráce medzi inštitúciami

identifikácia chýb v štatistikách

identifikácia trendov

**ZÁSADY
UPLATŇOVANIA
BENCHMARKINGU**

Vzájomnosť

Analógia

Meranie

Kredibilita



kategorizácia

OBJEKTY A SUBJEKTY BENCHMARKINGU

- Objekty benchmarkingu:
 - tovary
 - služby
 - procesy
 - metódy
 - kvalitatívne parametre
 - stratégie
 - personálne zabezpečenie
 - ukazovatele finančnej a hospodárskej činnosti
 - divízie v rámci podniku
- Subjekty benchmarkingu - manažéri a špecialisti podniku, ktorí vykonávajú BM, ako aj ich partneri z iných podnikov = realizátori

TYPY BM PODĽA ROZSAHU

interný

- v rámci inštitúcie
- napr. pobočky, oddelenia atď.

externý

- s inými inštitúciami

TYPY BM PODĽA SPÔSOBU VYUŽITIA

výkonnostný - výkonnosť produktov a služieb, sleduje ich kľúčové ukazovatele (napr. počet návštevníkov, počet registrovaných používateľov, počet výpožičiek),

procesný - jednotlivé procesy v inštitúcii, konkrétne postupy a riešenia pri realizácii produktu alebo služby (napr. ako sa v inštitúcii rieši proces výpožičiek, následné kroky k získaniu a pod.),

funkčný - obmedzuje sa na vybrané funkcie, zameriava sa najmä na rozsah služieb (napr. aké druhy výpožičných služieb knižnica poskytuje)

TYPY BM PODĽA ZAMERANIA



TYPY BM PODĽA ZDROJA VSTUPNÝCH ÚDAJOV

Konkurenčný

Funkčný

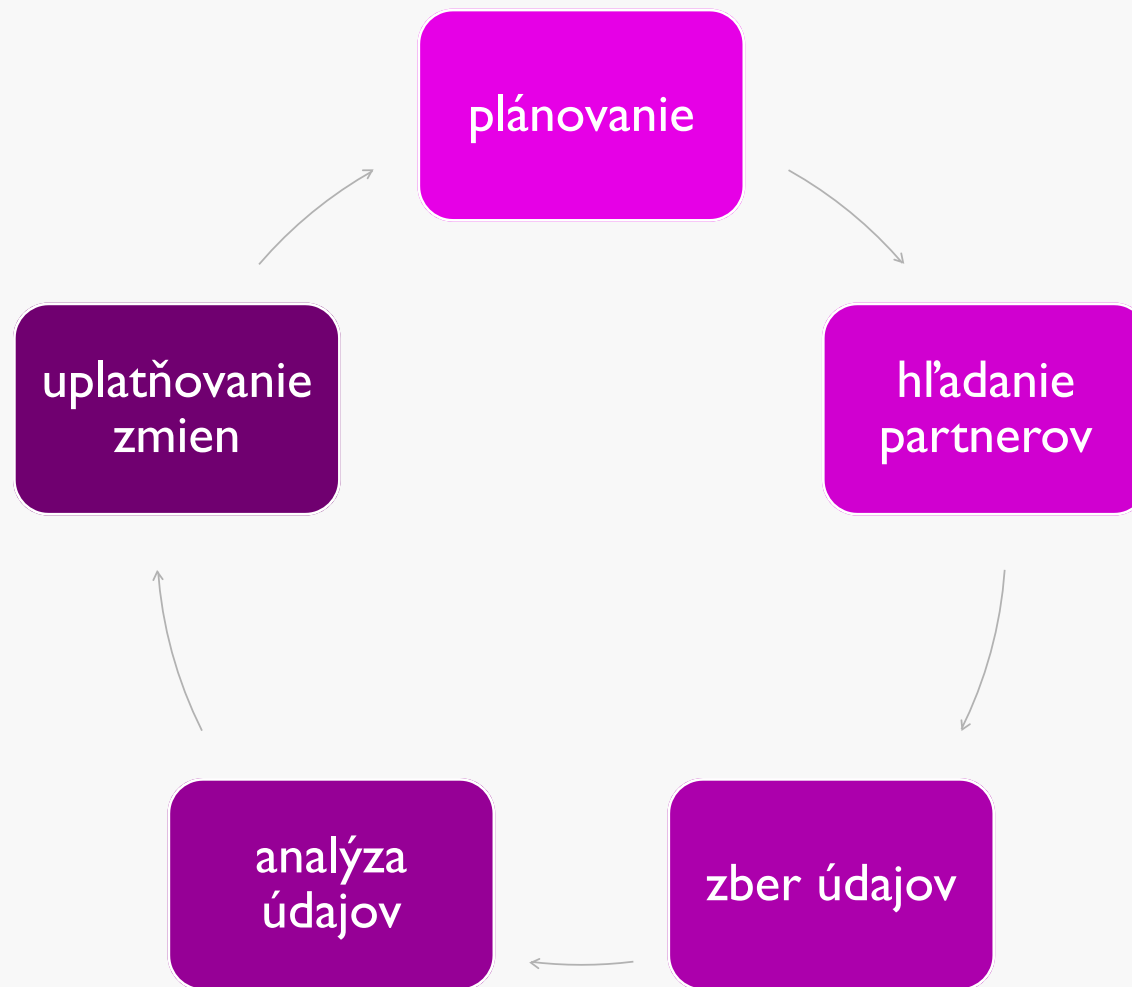
Interný

Všeobecný

Strategický

Operatívny

PROCES BM



LIMITY BM

špecifiká partnerských inštitúcií

potreba akceptácie zo strany zamestnancov, subjektov

chyby v štatistikách

nesprávna interpretácia výsledkov analýzy

obmedzenia na podobne veľké inštitúcie

zložitosť metódy

nevyhnutnosť spolupráce

porovnávanie bez interpretácie a implementácie

zneužívanie výsledkov benchmarkingu

NAVHRH BENCHMARKINGU AKADEMICKÝCH KNIŽNÍC NA SLOVENSKU

VLASTNÝ VÝSKUM

CIELE VÝSKUMU

- Hlavný cieľ: navrhnuť, implementovať a ohodnotiť benchmarking pre akademické knižnice na Slovensku
- Čiastkové ciele:
 - preskúmať existujúce postupy benchmarkingu vo verejných a akademických knižniciach na národnej a medzinárodnej úrovni
 - identifikovať špecifiká, ktorým čelia akademické knižnice na Slovensku
 - navrhnuť kritéria pre benchmarking akademických knižníc
 - implementovať metodiku benchmarkingu vo vybraných akademických knižniciach
 - vyhodnotiť účinnosť vybranej metodiky

VÝSKUMNE METÓDY

Rozhovor

Komparatívna
analýza

Delfská
metóda

Brainstorming

SWOT
analýza

Štatistická
metóda

KRITÉRIA BENCHMARKINGU

- Ako vytvoriť univerzálne kritériá pre rôzne akademické knižnice?



- Každá knižnica je svojim spôsobom špecifická
- Je potrebné vytvoriť parametre, ktoré budú porovnateľné medzi knižnicami



- Benchmarking a jeho kritéria sú živý organizmus → vyhodnotenie metódy → zmena

**ĎAKUJEM ZA
POZORNOST!**

