

Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat

Studijní text

Verze 2.0

Autor: PhDr. Marie Šedá

Konzultant: PhDr. Vít Richter

Praha 2025



Odborná způsobilost	Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat
Profesní kvalifikace	Samostatný knihovník metodik (<i>kód: 72-020-R</i>)
Kvalifikační úroveň	6
Klíčová slova	Knihovny, knihovnictví, statistika, legislativa, NIPOS, výroční zprávy, benchmarking, Mystery shopping, ROI, dotazníky, SDG, Public Libraries
Anotace	Studijní text věnující se statistice knihovnictví nejen v České republice, ale i v dalších zemích. Širší pojetí statistik a následné využití šetřených dat dává i podklady pro srovnání výkonů knihoven a vyspělosti zemí v oblasti digitální gramotnosti v zemích Evropské unie.

Tvorba studijních textů je realizována za finanční podpory Ministerstva kultury České republiky v rámci projektu Veřejné informační služby knihoven (VISK 1). Aktualizace textu v roce 2025 je realizována z prostředků Národní knihovny ČR.

Zkouška z odborné způsobilosti **Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat** má 3 části, zkoušený musí splnit tato kritéria hodnocení:

Kritéria hodnocení	Způsob ověření
a Popsat smysl vedení statistiky v knihovnách a práci s ní se zvláštním zřetelem k pokynům pro vyplňování Deníku knihovny na rok 20XX a statistického Ročního výkazu o knihovně za rok 20XX Kult (MK) 12-01	Ústní ověření
b Popsat využití statistiky při hodnocení standardů veřejných knihovnických a informačních služeb a měření výkonu a kvality činnosti v knihovnách	Ústní ověření
c Orientovat se v nabídce nástrojů pro realizaci průzkumů služeb knihoven a v možnostech jejich využití pro zlepšení kvality, dostupnosti a obsahu služeb knihoven	Ústní ověření

Tento text pro vás připravila PhDr. Marie Šedá, Národní knihovna ČR, marie.seda@nkp.cz.

Text konzultoval PhDr. Vít Richter, Národní knihovna ČR, vit.richter@nkp.cz.

OBSAH

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU	6
1 LEGISLATIVNÍ ZÁKLADY	7
1.1 NIPOS	7
1.2 Knihovny	8
1.3 Legislativa a standardy ke knihovnické statistice	9
1.3.1 Mezinárodní standardy ISO pro knihovnickou statistiku	10
1.3.2 Knihovní zákon	11
1.3.3 Zákon o státní statistické službě	11
1.3.4 Program statistických zjišťování	11
1.3.5 Metodické pokyny	12
1.3.6 Vyhláška č. 88/2002 Sb.	14
2 STATISTIKA KNIHOVNY	16
2.1 Deník knihovny	17
2.1.1 Definice z oblasti statistiky	17
2.1.2 FAQ z oblasti statistiky	17
2.2 Roční statistický výkaz Kult (MK) 12-01	18
2.3 Kategorie výkazu a zdroje údajů	19
2.4 Stat-Excel	22
3 SBĚR STATISTICKÝCH DAT	23
3.1 NIPOS – Elektronický sběr dat	24
3.1.1 Centrum informací a statistik kultury	24
3.1.2 Vstup do databáze Kult (MK) 12-01	25
4 VYUŽITÍ STATISTICKÝCH DAT	27
4.1 Výroční zpráva	28
4.1.1 Obsah výroční zprávy	29
4.1.2 Grafika a tisk	29
4.1.3 Distribuce výroční zprávy	30
4.2 Standard pro dobrou knihovnu	30
4.2.1 Využití Standardu pro dobrou knihovnu	32
4.2.2 Kritéria služeb	32

4.2.3	Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb.....	32
4.3	Benchmarking knihoven.....	33
4.4	Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejné knihovně.....	38
4.4.1	Výpočet efektivity veřejné knihovny jako celku	39
4.4.2	Výpočet efektivity jednotlivých služeb.....	41
4.5	Zjišťování spokojenosti uživatelů	43
4.5.1	Standard pro dobrou knihovnu	43
4.5.2	LibQUAL+	44
4.6	Mystery Shopping	47
4.6.1	Zahraniční hodnocení	47
4.6.2	České prostředí	48
5	PRŮZKUMY SLUŽEB	50
5.1	Průzkumy uživatelské spokojenosti a standard VKIS	51
5.2	Spokojenost zaměstnanců	51
5.2.1	Využívání výsledků pracovního šetření	52
6	IFLA MAP OF THE WORLD	53
6.1	Příběhy SDG	53
6.2	Public Libraries	54
7	ZÁVĚR.....	56
	PŘÍLOHY	57
	SHRNUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU	70
	LITERATURA.....	71

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU

ÚVOD

Tento studijní text slouží jako studijní opora ke zkoušce k pozici **Samostatný knihovník metodik** (kód: 72-020-R) – úroveň 6, dle ustanovení Národní soustavy kvalifikací, pro kvalifikační standard „**Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat**“.

Studijní opora je určena všem zájemcům o vykonání zkoušky na pozici Samostatný knihovník metodik.

PO PROSTUDOVÁNÍ STUDIJNÍHO TEXTU

- Ujasníte si, na jakém legislativním základě je ustanoven sběr statistických dat,
- pochopíte, proč a jak zjišťovat výkony knihoven,
- budete umět vysvětlit smysl statistického zjišťování,
- poznáte Deník knihovny,
- upřesníte si, jaká data je knihovna povinna uvádět do ročního výkazu,
- ujasníte si, jakou návaznost na statistiku knihovny má Standard pro dobrou knihovnu,
- dozvíte se o dalších možnostech sledování a využívání statistických dat,
- zjistíte, jak pracovat s daty a využívat je pro hodnocení standardů a zpracování výroční zprávy knihovny.

KLÍČOVÁ SLOVA STUDIJNÍ OPORY

Knihovny, služby, knihovnické a informační služby, regionální funkce, standardy, statistika, data, deník knihovny, Kult (MK) 12-01, STAT-EXCEL, výroční zpráva, benchmarking, Mystery Shopping, Return of Investment (ROI), NIPOS

1 LEGISLATIVNÍ ZÁKLADY

Knihovnictví se řídí řadou legislativních norem. Základní legislativní oporou je zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon, oblast statistiky řeší zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě¹.

Další legislativu tvoří prováděcí vyhláška č. 88/2002 Sb., a související standardy, jako je např. **Standard pro dobrou knihovnu** (Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky) či **Služby knihoven knihovnám – Krajské programy regionálních funkcí na podporu knihoven** (Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území České republiky).

1.1 NIPOS

Předmětem statistiky kultury je zjišťování údajů o činnosti kulturních zařízení zřizovaných ministerstvem kultury, dalšími orgány státní správy, kraji, obcemi a městy, občanskými sdruženími dle zákona 83/1990 Sb., obecně prospěšnými společnostmi, církví, podnikatelskými subjekty aj.

Statistiku kultury vykonává z pověření Ministerstva kultury České republiky **NIPOS**², útvar **Centrum informací a statistik kultury** (CIK). NIPOS zabezpečuje státní statistickou službu za celou oblast kultury, tedy i statistiku knihoven.

Útvar na základě statistických zjišťování soustřeďuje, zpracovává a šíří informace vztahující se k širokému okruhu kulturních subjektů místního, regionálního i celostátního významu, včetně orgánů státní správy a samosprávy obcí a měst a občanských sdružení. Získané informace jsou zpřístupněny orgánům státní správy, subjektům kultury a ostatním zájemcům prostřednictvím registrů zpravodajských jednotek a dalších budovaných databází.

Při zveřejňování statistických údajů je zaručena ochrana důvěrnosti údajů ve smyslu [zákona č. 89/1995 Sb.](#), ve znění pozdějších předpisů.

¹ Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-89>

² Více informací zde: <http://www.nipos-mk.cz/>

1.2 Knihovny

Předmětem statistického zjišťování jsou knihovny poskytující veřejné knihovnické a informační služby dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb.

NIPOS shromažďuje statistické údaje za knihovny v přímém řízení Ministerstva kultury (Národní knihovna ČR a Moravská zemská knihovna, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana), krajské knihovny zřizované krajskými úřady, knihovny zřizované obcemi a městy, knihovny muzeí a galerií a další knihovny poskytující veřejné knihovnické a informační služby.

V některých sítích specializovaných knihoven shromažďují statistické údaje jiné instituce. Sběr těchto údajů je prováděn na základě vzájemné dohody.

- **Zdravotnické knihovny** – sběr zajišťuje Národní lékařská knihovna,
- **knihovny ústavů České akademie věd** – sběr zajišťuje Knihovna AV ČR,
- **vysokoškolské knihovny** – sběr údajů zajišťuje Asociace knihoven vysokých škol,
- **školní knihovny** – sběr dat o činnosti knihoven není vyřešen.

Vedení statistiky je nezbytná činnost, kterou je ze zákona povinna provádět každá knihovna. K tomu, aby byla data zjišťována nejen plošně, ale jednotně a přesně, je důležité znát přesné definice pojmů, se kterými statistika pracuje.

Jednotlivé pojmy a jejich definice zpřesňuje **Deník knihovny** (viz kapitola 2.1.1), který vydává každé dva roky NIPOS. Přesné definice jednotlivých položek jsou součástí příloh tohoto materiálu.

Další přesné definice lze nalézt v **Terminologické databázi knihovnictví a informační vědy**³; dotaz stačí zadat do vyhledávacího pole:



Obrázek 1 – TDKIV – vyhledávací pole

1.3 Legislativa a standardy ke knihovnické statistice

Oblast knihovnické statistiky se řídí těmito dokumenty:

- Mezinárodní standardy ISO pro knihovnickou statistiku
- Zákon č. 89/1995 Sb. – o státní statistické službě,
- Prováděcí vyhláška č. 88/2002 Sb.,
- Deník knihovny,⁴
- Standard pro dobrou knihovnu

K ZAPAMATOVÁNÍ

Všechny výše uvedené dokumenty jsou veřejně přístupné. V elektronické podobě si je můžete stáhnout z webových stránek ministerstev, Knihovnického institutu Národní knihovny České republiky, z webů krajských knihoven apod.

³ Dostupné z: <https://tdkiv.nkp.cz/>

⁴ Dostupný z: <https://ipk.nkp.cz/docs/denik-knihovny-na-rok-2025>

1.3.1 MEZINÁRODNÍ STANDARDY ISO PRO KNIHOVNICKOU STATISTIKU

V knihovnách jsou využívány i mezinárodní normy, týkající se statistiky:

- **ISO 2789:2013 Informace a dokumentace – mezinárodní statistika knihoven** – stanoví pravidla shromažďování a vykazování statistiky knihovnických a informačních služeb. Ustanovení této normy jsou východiskem pro definice statistických ukazatelů uváděných v Deníku knihovny.
- **ISO 11620:2014 Informace a dokumentace – Ukazatele výkonnosti knihoven.** Nabízí ověřené metody a postupy pro měření rozsahu a výkonu knihovnických služeb.
- **ISO 16439:2014 Informace a dokumentace – Metody a postupy hodnocení dopadu činnosti knihoven.** Definuje pojmy pro posuzování dopadů činnosti knihoven a specifikuje metody pro účely strategického plánování a vnitřního řízení kvality knihoven; usnadňuje srovnání vlivu knihovny v čase a mezi knihovnami podobného typu a poslání; zdůrazňuje úlohu a hodnotu knihoven pro vzdělávání a výzkum, vzdělávání a kulturu, společenský a ekonomický život; podporuje politická rozhodnutí o úrovních služeb a strategických cílech pro knihovny.
- **ISO 21248:2019 Informace a dokumentace – Hodnocení kvality pro národní knihovny.** Definuje termíny pro hodnocení kvality národních knihoven a určuje metody hodnocení měření výkonu a posouzení dopadů.

Všechny činnosti související s tvorbou, vydáváním a distribucí technických norem zajišťuje Česká agentura pro standardizaci.

Většina norem pro oblast knihoven má charakter mezinárodních norem, které vytváří Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO)⁵.

Přístup k normám

Tištěné normy (nejenom české, ale i vybrané zahraniční) vztahující se ke knihovnicko-informační praxi, najdete i ve fondu Knihovny knihovnické literatury k prezenčnímu studiu.

Normy jsou k dispozici i přímo v Zákaznickém centru České agentury pro standardizaci (za poplatek), nelze je však volně kopírovat. Internetové normy typu RFC jsou naopak dostupné volně.

⁵ Podrobněji o normách pro knihovny a příbuzné oblasti na Informace pro knihovny: <https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/normy>

KONTROLNÍ OTÁZKA

Jak se jmenuje útvar Ministerstva kultury, který se věnuje sběru a hodnocení statistických dat knihoven?

1.3.2 KNIHOVNÍ ZÁKON

ZÁKON 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) je základní legislativní dokument upravující podmínky fungování knihoven a poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb. V důvodové zprávě zmiňuje návaznost na zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě.

K ZAPAMATOVÁNÍ

Součástí knihovního zákona je i **důvodová zpráva**, která se podrobněji zabývá jednotlivými paragrafy.⁶

1.3.3 ZÁKON O STÁTNÍ STATISTICKÉ SLUŽBĚ

Zákon čís. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů,⁷ je platný také pro knihovny. Zpravodajskými jednotkami jsou jednotlivé knihovny, které jsou povinny na základě programu statistického zjišťování odevzdat požadovaná statistická data určené jednotce, kterou je pro oblast kultury NIPOS.

Státní statistická služba je činnost, která zahrnuje získávání údajů, vytváření statistických informací o sociálním, ekonomickém, demografickém a ekologickém vývoji České republiky a jejích jednotlivých částí, poskytování statistických informací a jejich zveřejňování. Její součástí je též zajišťování srovnatelnosti statistických informací a plnění závazků z mezinárodních smluv v oblasti statistiky, kterými je Česká republika vázána.

1.3.4 PROGRAM STATISTICKÝCH ZJIŠŤOVÁNÍ

Český statistický úřad vyhláškou, kterou vypracovává v součinnosti s ministerstvy a jinými správními úřady, vyhlašuje Program statistických

⁶ Důvodovou zprávu si můžete stáhnout prostřednictvím programů, týkajících se zákonů, např. ASPI, CODEXIS nebo plné verze Zákonů pro lidi a dalších.

⁷ Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-89>

zjišťování⁸. Vyhláší je vždy nejpozději do 30. listopadu předcházejícího roku.

Např. **Program statistických zjišťování na rok 2025** byl zveřejněn ve vyhlášce č. 325/2024 Sb., o Programu statistických zjišťování na rok 2025⁹.

TATO VYHLÁŠKA ZAPRACOVÁVÁ PŘÍSLUŠNÉ PŘEDPISY EVROPSKÉ UNIE, ZÁROVEŇ NAVAŽUJE NA PŘÍMO POUŽITELNÉ PŘEDPISY EVROPSKÉ UNIE.

V programu se u každého statistického zjišťování uvádí:

- účel statistického zjišťování a jeho obsah,
- okruh zpravodajských jednotek, které mají zpravodajskou povinnost,
- způsob statistického zjišťování,
- periodičita a lhůty k poskytnutí údajů,
- orgán provádějící statistické zjišťování.

U statistických zjišťování uvedených v programu statistických zjišťování mají zpravodajské jednotky zpravodajskou povinnost.

PRO ZÁJEMCE

Kodex Evropské statistiky¹⁰ – Základem Kodexu evropské statistiky¹¹ je patnáct zásad, které se týkají institucionálního prostředí, procesů produkce statistik a výstupů statistik. Pro každou ze zásad byl vypracován soubor ukazatelů osvědčených postupů. Tyto ukazatele jsou měřítkem pro přezkoumávání, jak je tento Kodex uplatňován v praxi. Kritéria kvality evropských statistik jsou stanovena v evropském statistickém právu.¹²

1.3.5 METODICKÉ POKYNY

vydávají jednotlivá ministerstva. Také Ministerstvo kultury ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky vydává metodiku pro jednotlivé oblasti činnosti knihoven. Jsou vydávány v textové podobě¹³ i v barevné

⁸ Programy statistických zjišťování obsahují seznamy statistických zjišťování a charakteristiky jednotlivých zjišťování stanovené zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů.

⁹ Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2024-325>

¹⁰ Dostupné z: <https://csu.gov.cz/kodex-evropske-statistiky>

¹¹ Kodex byl přijat Výborem pro Evropský statistický systém dne 28. září 2011.

¹² 16 zásad Kodexu evropské statistiky – viz příloha.

¹³ Ke stažení: <https://www.mkcr.cz/metodiky-a-koncepce-345.html>

komentované verzi jako tzv. **standardy**. V současnosti jsou platné tyto metodické pokyny, které se dotýkají i oblasti statistiky:

- Služby knihoven knihovnám ([Metodický pokyn k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven](#)), rok 2019
- Standard pro dobrou knihovnu ([Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky](#)), rok 2023
- Standard pro dobrý knihovní fond ([Metodický pokyn MK k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky](#)), rok 2017

Standard pro dobrou knihovnu – metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky.

Vymezuje základní kvalitativní i kvantitativní podmínky pro poskytování knihovnických služeb. Všechny uvedené hodnoty mají doporučující charakter a vycházejí z obecných principů Manifestu IFLA/UNESCO.



Obrázek 2 - Standard pro dobrou knihovnu, 5. přepr. vyd.

Služby knihoven knihovnám

Metodický pokyn představuje souhrn služeb, kterými jsou naplňovány regionální funkce, a současně deklaruje standardy pro jejich výkon, tzn., vymezuje strategický cíl každé služby, její rozsah, určuje poskytovatele, okruh příjemců, periodicitu, případně termíny realizace. Hlavním cílem regionálních funkcí knihoven je vyrovnání rozdílů v poskytování služeb pomocí účelné dělby práce za finanční pomoci krajů, a to v systému spolupráce Národní knihovny, krajských knihoven a knihoven pověřených výkonem regionálních funkcí.

Program je v českém prostředí aplikován od roku 2002, zprvu v gesci Ministerstva kultury, od roku 2005 spadá pod jednotlivé kraje. Podrobné informace k této problematice jsou k prostudování ve studijní opoře „**Zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven**“.



Obrázek 3 - Služby knihoven knihovnám, 2020

1.3.6 VYHLÁŠKA Č. 88/2002 SB.

Prováděcí vyhláškou ke knihovnímu zákonu je [Vyhláška 88/2002 Sb. Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb \(knihovní zákon\)](#). Zabývá se třemi oblastmi:

- meziknihovní výpůjční službou,
- vedením evidence knihovního fondu (přirůstkové a úbytkové seznamy),

- náležitostmi zápisu o výsledku revize knihovního fondu.

Přesné vedení evidence knihovního fondu je základní podmínkou pro vedení statistiky a zdrojem dat. Není podstatné, jakou formou je evidence vedena (ručně, elektronicky).

2 STATISTIKA KNIHOVNY

„Veřejné knihovny jsou významnými institucemi pro uchování kulturního a vědeckého dědictví (archivují vzácné knihovní fondy, zajišťují jejich digitalizaci apod.) a zároveň shromažďují a veřejnosti zpřístupňují produkty současné kultury. V posledních letech veřejné knihovny poskytují stále více i jiné služby než klasické půjčování knih. Mezi ně patří poskytování informací, kulturní a vzdělávací pořady či přístup k internetu. Veřejné knihovny jsou šetřeny ročním výkazem KULT(MK) 12-01.

Mezi nejvýznamnější šetřené ukazatele patří počet knihovních jednotek, registrovaných čtenářů, výpůjček, návštěvníků, zaměstnanců a dále ukazatele hospodaření.“¹⁴

Ostatní knihovny (např. knihovny muzejní, galerijní, školní atp.) vyplňují údaje za svou knihovnu v návaznosti na statistické šetření své organizace (školy, muzea, galerie).

K ZAPAMATOVÁNÍ

Pravidelná roční statistická zjišťování v oblasti kultury provádí NIPOS, útvar **Centrum informací a statistik kultury** na základě pověření Ministerstva kultury v souladu se zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů, s dodržením mezinárodních doporučení. Uvedená statistická šetření jsou realizována podle vyhlášky **Program statistických zjišťování**, kterou na příslušný kalendářní rok vydává Český statistický úřad.

Předmětem statistiky kultury je zjišťování údajů o činnosti kulturních subjektů zřizovaných ministerstvem kultury, dalšími orgány státní správy, kraji, obcemi a městy, spolky, obecně prospěšnými společnostmi, církví, podnikatelskými subjekty aj.

Knihovny provádějí:

- denní statistiku (průběžně),
- roční statistiku (1x ročně).

V knihovnách, kde není instalován automatizovaný knihovnický systém, je denní statistika prováděná ručně. Na konci půjčovního dne dělá knihovník

¹⁴ Poskytovatelé kulturních služeb. *Statistika kultury České republiky* [online]. Praha: NIPOS [cit. 2019-05-16]. Dostupné z: <https://statistikakultury.cz/poskytovatele-kulturnich-sluzeb/#knihovny>

sumarizaci (podle druhu dokumentů a typu výpůjček) a data zapíše do statistického deníku. Knižní lístek **zastupuje vypůjčenou knihovní jednotku**.

Při půjčování se vyjme knižní lístek z knihy, zapíše se datum výpůjčky (nebo orazítkuje datumovkou), číslo uživatele a knižní lístek se vloží do výpůjčního sáčku, který zůstává v knihovně. Při vrácení knihovní jednotky se knižní lístek z příslušného výpůjčního sáčku vyjme a vsune za obal do knihy. Při manipulaci (půjčení/vrácení) s knižními lístky knihovník musí kontrolovat shodu přírůstkového čísla v obou dokumentech (knihy a knižní lístek).

U automatizovaných systémů je běžná denní statistika generována automaticky.

2.1 Deník knihovny

Deník knihovny je vydáván ve spolupráci NIPOS a Knihovnického institutu Národní knihovny ČR¹⁵. Slouží jako podklad pro knihovnickou statistiku, obsahuje formuláře pro vedení průběžné evidence o činnosti knihovny, které pak slouží pro vyplňování ročního statistického výkazu KULT (MK) 12-01, schváleného Českým statistickým úřadem.

Deník představuje závazné definice – od obsluhované populace, přes typy výpůjček, aktivit knihovny, elektronické služby až po typy knihoven.

Udává pokyny k vyplňování jednotlivých sledovaných ukazatelů.

Deník veřejné knihovny je určen nejen knihovnám, které dosud nepoužívají automatizovaný knihovnický systém. Ty do něj zaznamenávají denní statistiku výpůjček a návštěvnosti knihovny. Ostatní knihovny mohou používat další části deníku k vedení pomocné evidence (informace o výměnných souborech, kulturních i vzdělávacích aktivitách).

2.1.1 DEFINICE Z OBLASTI STATISTIKY

Přesné definice z oblasti knihovnické statistiky naleznete v Deníku veřejné knihovny, např. i v publikaci **Statistika knihoven: příručka pro práci se statistikou ve veřejných knihovnách**¹⁶.

2.1.2 FAQ Z OBLASTI STATISTIKY

Pro zájemce, kteří potřebují přesnější výklad jednotlivých pojmů, existuje na stránce Knihovnického institutu¹⁷ soubor s otázkami, na které jsou často

¹⁵ Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/denik-knihovny-na-rok-2025>

¹⁶ Dostupné z: <https://prirucky.ipk.nkp.cz/statistika/start>

¹⁷ Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm

hledány odpovědi. Otázky jsou utříděny do stejných oddílů, jako je strukturován výkaz Kult (MK) 12-01.

UKÁZKA

Otázka: Jak zjistím počet knihovních jednotek (k.j.) ve volném výběru do ř. 0115 výkazu Kult?

Nelze-li přesně zjistit, resp. "uvést podle skutečnosti", pak použijte propočty podle **Pokynů pro vyplňování jednotlivých ukazatelů** Výkazu Kult, pro ř. 0115: 1 m police = cca 30–35 k.j., resp. svazků.

Deník knihovny je významným metodickým pokynem pro správné vyplňování statistik knihoven.

2.2 Roční statistický výkaz Kult (MK) 12-01

Veřejné knihovny jsou šetřeny ročním výkazem **Kult (MK) 12-01**. Mezi nejvýznamnější šetřené ukazatele patří počet knihovních jednotek, registrovaných čtenářů, výpůjček, návštěvníků, zaměstnanců a dále ukazatele hospodaření.

TIP

Základním informačním zdrojem, jak přistupovat k vyplnění výkazu Kult (MK) 12-01 je nově vydaná publikace **Statistika knihoven**. Publikace přináší návody a postupy, jak pracovat s roční statistikou dat, obsahuje tipy a návody, jak při zpracovávání statistiky postupovat, i jak data využívat.

Dalším zdrojem pro správné vyplnění výkazu je **Deník knihovny**. Z něj se čerpají údaje do oddílu II. Uživatelé, III. Výpůjčky, IV. Další údaje a oddílu V. Elektronické služby. Do oddílu I. Knihovní fond jsou přebírány údaje **z přírůstkových a úbytkových seznamů**, seznamů docházejících periodik a dalších evidencí, které si knihovna dle svého uvážení a potřeb vede. Údaje do oddílů výkazu lze přebírat i **z elektronické formy evidencí** (statistik), vede-li je knihovna. Zdrojem údajů do oddílu VI. Zaměstnanci jsou údaje **z personální agendy**. Podklady pro vyplnění oddílu VII. Příjmy, resp. Výnosy a oddílu VIII. Výdaje, resp. Náklady, jsou **účetní evidence**, výkaz zisku a ztráty a rozvaha.

V posledních letech veřejné knihovny poskytují stále více i jiné služby než klasické půjčování knih. Mezi ně patří poskytování informací, kulturní a vzdělávací pořady či přístup k internetu.

Všechny tyto údaje jsou každoročně shromažďovány v krajských knihovnách a v národním centru NIPOS (viz kapitola 1.1).

K zaznamenávání dat o výkonech knihoven za kalendářní rok slouží tiskopis **Kult (MK) 12-01**.¹⁸ Má celkem 9 kategorií a zahrnuje více než 150 položek, které postihují širokou škálu knihovnických služeb včetně ekonomických údajů o knihovně.

Podklady k vyplňování statistického výkazu Kult (MK) 12-01 jsou také součástí Deníku knihovny, případně podrobnější vysvětlení naleznete na webu https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm.

NEZAPOMEŇTE

V případě nejasností nebo pochyb při vyplňování statistik nahlédněte do souboru **Odpovědi na nejčastěji kladené dotazy** nebo do definic zveřejněných v **Deníku knihovny**.

2.3 Kategorie výkazu a zdroje údajů

Úvodní část výkazu Kult (MK) 12-01 tvoří **údaje o zpravodajské jednotce**. Kromě identifikačních údajů (název, adresa, www stránky...) je zde i údaj o počtu obyvatel (obsluhovaná populace). Knihovny uvádějí jen počet obyvatel obce, ve které sídlí (jde o součet české populace a cizinců). Nezapočítávají se obyvatelé spádových oblastí.

Jako zdroj pro zjištění počtu obyvatel doporučujeme stránky Ministerstva vnitra, na kterých je možné zjistit [aktuální počet obyvatel v obcích, městech a městských částí](#).¹⁹ Zde si stáhněte soubor "**Informativní počet občanů ČR ve všech obcích, v obcích 3. typu a v městských částech**" vždy k 1.1. roku, který následuje po vykazovaném období.

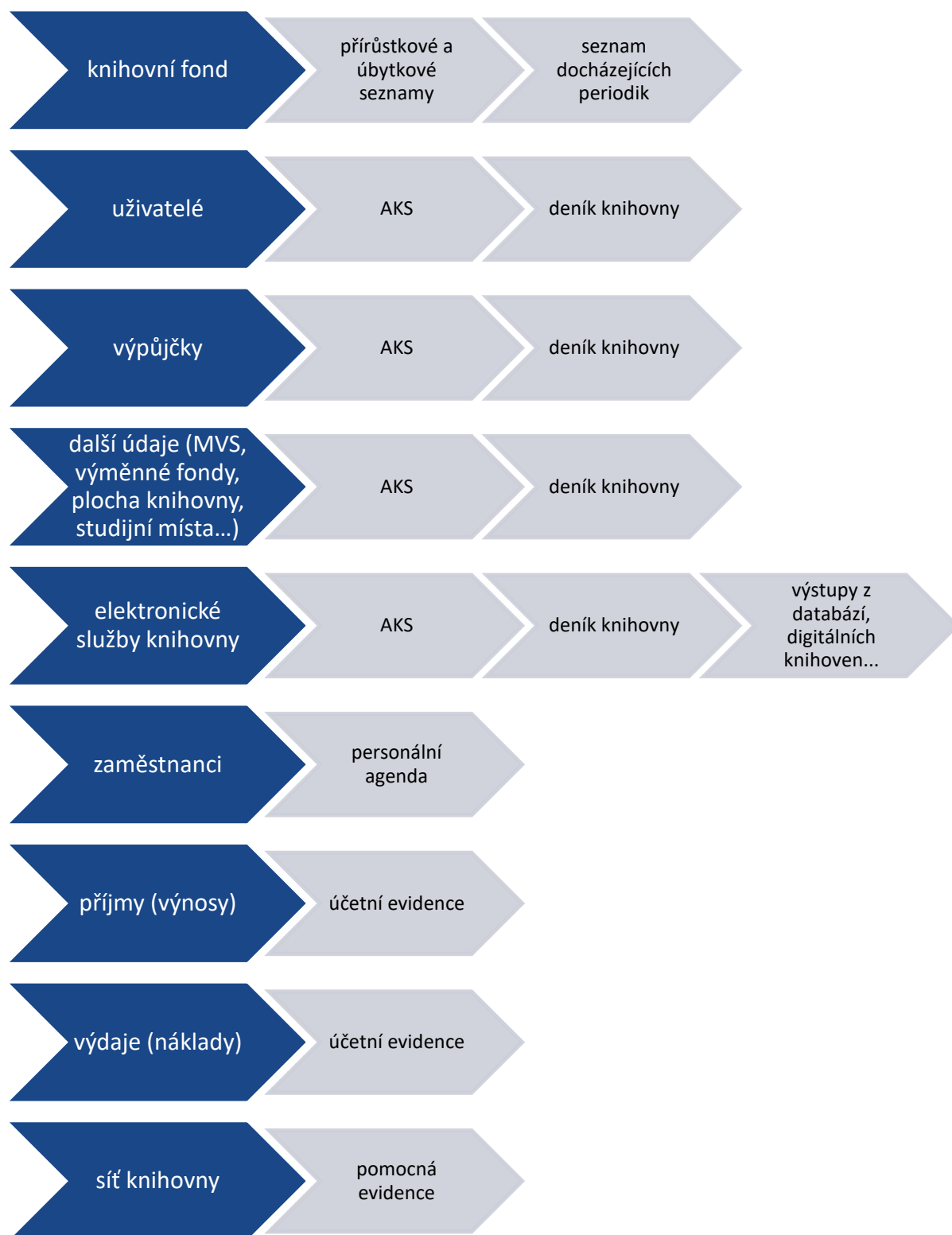
¹⁸ Viz příloha.

¹⁹ Dostupné z: <https://mv.gov.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx?q=Y2hudW09MQ%3D%3D>



Obrázek 4 – Web Ministerstva vnitra – informativní počty obyvatel v obcích

Ostatní údaje do výkazu knihovny se získávají z těchto zdrojů:



K ZAPAMATOVÁNÍ

Knihovnický institut NK na svých stránkách zpřístupňuje **odpovědi na otázky** týkající se statistiky.²⁰ Soubor obsahuje otázky, na které jste nenalezli odpověď v Deníku knihovny, kapitolách Definice, Pokyny pro vyplňování Deníku knihovny nebo Pokyny k vyplňování Výkazu Kult (MK) 12-01.

Otázky a odpovědi jsou uvedeny ve stejných oddílech, jako jsou oddíly výkazu Kult (MK) 12-01.

2.4 Stat-Excel

Pro zjednodušení a zpřesnění sběru statistických dat je krajským a pověřeným knihovnám k dispozici **sběrný program Stat-Excel**. Kromě přehledného ukládání a generování uložených statistických dat umožňuje jejich vyhodnocení podle standardu veřejných knihovnických a informačních služeb a tisk do formuláře Kult (MK) 12-01.

Program se skládá z několika vzájemně propojených souborů (PREH, ANAL, NIPOS, TISK). Vložená data se automaticky kopírují do všech souborů. Pro vyhodnocování činnosti knihoven je cenným zdrojem informací soubor ANAL umožňující **analýzu dat za oblasti** (výběr).

Data je možné pouhým kopírováním navádět i do **elektronického sběrného programu NIPOS** (blíže kapitola 3.1).

²⁰ Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm

3 SBĚR STATISTICKÝCH DAT

Sběr statistických dat, popsany níže, je uplatňován ve veřejných knihovnách. Knihovny jiných sítí mají odlišný objem a metodiku sběru dat (např. knihovny při muzeích, školách aj.).

Systém spolupráce knihoven, založený na programu Regionální funkce knihoven, napomáhá i při statistickém šetření. Mezi standardy pro výkon regionálních funkcí patří také **Statistika a hodnocení činnosti knihoven**:

- „Metodická i praktická pomoc obsluhovaným knihovnám v kraji při zpracování statistických výkazů, sběr dat ze zpravodajských jednotek (základních knihoven), kontrola dat a jejich zpracování (uložení, sumarizace, analýza a další vyhodnocení), využívání výsledků.
- Vyhodnocování standardu VKIS, konzultace k benchmarkingu knihoven, pomoc s uskutečněním průzkumů spokojenosti uživatelů.
- Zpracování výroční zprávy včetně výkazů výkonu a financování regionálních funkcí za příslušný region“:²¹



Obrázek 5 – Tok předávání statistických dat za veřejné knihovny

²¹ Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území České republiky. Praha, 2014, 14 s., 4 s. příl. Dostupné také z: <http://www.mkcr.cz/assets/literatura-a-knihovny/metodicky-pokyn-regionalni-fce.pdf>

3.1 NIPOS – Elektronický sběr dat

Knihovny pověřené výkonem regionálních funkcí a krajské knihovny a profesionální knihovny jsou povinny statistické výsledky vkládat do elektronického formuláře, který spravuje NIPOS.

NIPOS je **Národní informační a poradenské středisko pro kulturu** zřízené Ministerstvem kultury k 1. 1. 1991. NIPOS je mj. odborným pracovištěm pro rezortní statistiku.

INFO

Statistická data veřejných knihoven shromažďuje NIPOS prostřednictvím elektronického sběru dat.

3.1.1 CENTRUM INFORMACÍ A STATISTIK KULTURY

CIK z pověření Ministerstva kultury České republiky (MK) zabezpečuje státní statistickou službu za celou oblast kultury na základě zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, v platném znění, s dodržáním mezinárodních doporučení a požadavků, a to ve spolupráci s Českým statistickým úřadem.

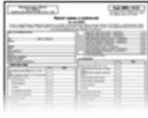
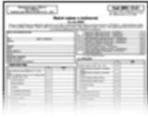
Na webové stránce <https://statistika.nipos.cz/> jsou zveřejněny odkazy na elektronické sběry statistických dat z různých oblastí kultury. Po ukončení období pro statistické šetření jsou odkazy uzavřeny a probíhá vyhodnocování (komparace, analýza a syntéza dat).

NOVINKA

S platností od roku 2025 mají i vybrané profesionální knihovny přístup k přímému vkládání dat do databáze NIPOS. Podmínkou je důkladné proškolení pracovníků, kteří budou data za své knihovny vkládat.

Statistika kultury České republiky

Elektronické sběry statistických dat za rok 2024

Kult (MK) 01-01	Kult (MK) 12-01	Kult (MK) 14-01	Kult (MK) 17-01	Kult (MK) 18-01
				
Roční výkaz o subjektech scénického umění za rok 2024	Roční výkaz o knihovně (s regionálními funkcemi) za rok 2024 Roční výkaz pro ostatní registrované odborné knihovny	Roční výkaz o muzeu a galerii (muzeu výtvarných umění) za rok 2024	Roční výkaz o památkových objektech s kulturním využitím za rok 2024	Roční výkaz o vydavateli za rok 2024
e-mail: gerbery@nipos-mk.cz	e-mail: grycova@nipos-mk.cz	e-mail: novakova@nipos.cz	e-mail: lindnerova@nipos.cz	e-mail: razakova@nipos.cz

Obrázek 6 – Elektronické sběry dat

3.1.2 VSTUP DO DATABÁZE KULT (MK) 12-01

Každá **pověřená knihovna** a **krajská knihovna** má přidělené své jedinečné heslo, kterým má zajištěn vstup do databáze. Pověřené knihovny vkládají data za všechny „své“ obsluhované knihovny, krajské knihovny vkládají data za svou knihovnu. Pokud má krajská knihovna zároveň i městskou funkci a vykonává regionální funkce, vkládá data i za tyto knihovny.

V databázi NIPOS jsou hlavičky knihoven předvyplněny na základě dat z předchozího roku. V menu **Vkládání a editace** je seznam a data knihoven ze sběru předchozího roku. Odkaz na **Sumáře** dává možnost tisku sumarizačních statistik (na formuláři Kult (MK) 12-01). V menu je také odkaz na interaktivní **Diskuzi a pomoc**.

Roční výkaz o knihovně
za rok 2024

Kult (MK) 12-01
elektronický sběr dat

Přihlašovací jméno (email)

Heslo

Přihlásit

Nacházíte se na vstupní stránce systému elektronického sběru statistických dat - **knihovny 2024**.

Zpravodajské jednotky použijí pro vstup heslo které obdržely na základě registrace.

Obrázek 7 - Vstupní obrazovka pro přístup k elektronickému sběru dat, 2024

K ZAPAMATOVÁNÍ

NIPOS ve spolupráci s Knihovnickým institutem NK ČR spravuje i databázi **Benchmarking knihoven**. Benchmarking knihoven slouží k vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven metodou benchmarkingu. Pro vyhodnocování se používají data získaná při ročním sběru statistických dat o knihovně. Účast v aplikaci Benchmarking knihoven je ze strany knihoven dobrovolná. Podrobněji o Benchmarkingu knihoven pojednává kapitola 4.3.

4 VYUŽITÍ STATISTICKÝCH DAT

Statistická data zahrnují velkou škálu informací. Jsou využívána v řadě oblastí:

- Kult (MK) 12-01
- Standardy VKIS
- Benchmarking knihoven
- Výroční zpráva o činnosti knihovny, o činnosti regionu
- Strategické plány
- Advokacie knihoven.

Informace o činnosti knihovny lze využít i pro **porovnávání výkonů knihoven** (projekt Benchmarking knihoven, ROI).

V neposlední řadě jsou data využívána při hodnocení knihoven v rámci soutěže **Vesnice roku**, **Knihovna roku**, **Městská knihovna roku** a mnoha krajských soutěží.

Pro zvláštní účel se využívají například údaje o počtu výpůjček – statistický výkaz výpůjček je podkladem pro úhradu autorských licenčních poplatků za půjčování²².

PŘIPOMÍNÁME

Veřejné knihovny mohou pro hodnocení své činnosti použít několik nástrojů:

- sledovat svou činnost s využitím dat obsažených v ročním statistickém výkazu knihovny **Kult (MK)12-01**,
- porovnávat podmínky pro svou činnost s parametry nastavenými **standardem pro veřejné knihovny**,
- využít metodu **benchmarkingu** pro vzájemné srovnání s nejlepšími knihovnami ve své oblasti a inspirovat se jejich výsledky pro zlepšování vlastní činnosti,
- pomocí metody **ROI** propočíst návratnost investic,
- použít **Mystery shopping** pro zjištění kvality služeb.

²² Podle autorského zákona č. 121/2000 se za každou absenční výpůjčku odvádí kolektivně správcům autorských práv 1,70 Kč, z toho 1 Kč pro autory, 0,70 Kč pro nakladatele. Částka je hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím Národní knihovny ČR. Podkladem pro platbu jsou statistické údaje shromážděné NIPOS.



Obrázek 9 – Možnosti hodnocení knihoven na základě statistických dat

Data získaná při statistickém šetření tvoří jeden z podkladů pro zpracování výroční zprávy.

4.1 Výroční zpráva

Výroční zpráva slouží jako přehled o činnosti a hospodaření organizace. Je nejen interním materiálem, ale především slouží jako informační materiál pro veřejnost, spřátelené a spolupracující organizace, pro sponzory a v neposlední řadě pro zřizovatele/provozovatele knihoven.

Účelem výroční zprávy je ucelená, vyvážená a komplexní informace o vývoji výkonnosti, činnosti a stávajícím hospodářském postavení společnosti. Výroční zpráva má být dokumentem popisujícím aktuální nebo budoucí stav, přičemž účetní závěrka může být přímo součástí výroční zprávy.

U všech prvků výroční zprávy je dobré usilovat o co největší **stručnost, jednoduchost a přehlednost textu** s maximem konkrétních údajů; bezpodmínečně je nutné uvádět **pravdivé informace**.

4.1.1 OBSAH VÝROČNÍ ZPRÁVY

Výroční zpráva bývá složena z povinných i nepovinných částí:

VÝROČNÍ ZPRÁVA	
POVINNÉ ČÁSTI	NEPOVINNÉ ČÁSTI
• vize, poslání, cíle knihovny • činnost knihovny • zpráva o hospodaření (příjmy, výdaje, mimorozpočtové zdroje...) • složení knihovny (oddělení, jména...) • poděkování • kontaktní a identifikační data • tiráž	• úvod • stručná historie • záměry pro další rok • spolupráce, členství v mezinárodních a celorepublikových organizacích

4.1.2 GRAFIKA A TISK

Zprávu je vhodné zadat grafikovi. Je třeba dbát na přehlednost, snadnou čitelnost, vhodnou volbu typu písma, velikosti písma, nadpisů, členění odstavců a grafických doplňků. Fotografie ve výroční zprávě musí být v dobré tiskové kvalitě.

Grafické zpracování výroční zprávy by mělo být každoročně stejné, výroční zprávy za několik let by měly dávat ucelený dojem.

TIP

Na webové stránce Knihovnického institutu je praktický návod, jak přistupovat ke psaní výroční zprávy.²³

²³ Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/vyrocní-zprava-prakticky-navod-pro-neprofi-a-mensi-profi-knihovny>

4.1.3 DISTRIBUCE VÝROČNÍ ZPRÁVY

Výroční zprávu je třeba vyrobit včas (ideálním obdobím je duben, květen). Zprávu je třeba distribuovat ji všude, kam patří. Příjemci zprávy:

- zřizovatel/provozovatel knihovny,
- spolupracující organizace,
- zaměstnanci,
- sponzoři, dárci,
- povinné výtisky (podle zákona předat do příslušných knihoven),
- archiv knihovny,
- veřejnost – několik výtisků pro nahlédnutí.

Kromě klasické výroční zprávy knihovny zpracovávají i zkrácenou verzi, např. pomocí infografiky.²⁴

Elektronickou podobu výroční zprávy je vhodné vystavit na webových stránkách knihovny.



4.2 Standard pro dobrou knihovnu

V roce 2002 vznikla myšlenka standardizace služeb knihoven. V roce 2005 vydalo Ministerstvo kultury **Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb**

²⁴ Například výroční zpráva SVK Ústí nad Labem. Dostupné zde: <https://www.svkul.cz/wp-content/uploads/2018/08/v%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD-zpr%C3%A1va-2017-2.pdf>

poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky.²⁵

Standard pro veřejné knihovnické a informační služby stanovuje základní kvantitativní a kvalitativní podmínky pro poskytování knihovnických služeb, které mají ve většině případů formu doporučení. Toto doporučení se týká správného a efektivního chodu knihoven a plnění jejich poslání za účelem uspokojení potřeb všech návštěvníků. Je určen pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi a kraji na území ČR zapsané v evidenci knihoven Ministerstva kultury.

Doporučené hodnoty indikátorů jsou nastaveny jako hodnoty optimální, které odpovídají výborné kvalitě. Standard dává knihovnám zřizovaným a provozovaným obcemi a kraji, možnost srovnání kvality a dostupnosti svých služeb s určitým ideálním stavem a s tím spojenou možnost se tak dále rozvíjet a zkvalitňovat služby poskytované svým uživatelům. Dále slouží jako nástroj motivace a jeho kritéria jsou používána při poskytování a využívání finančních prostředků pro podporu a rozvoj knihovnických služeb.

Standard rozděluje knihovny do skupin podle velikosti obsluhované populace.

POČET OBYVATEL OBCE
• do 500 obyvatel • 501 - 1000 obyvatel • 1001 - 3 000 obyvatel • 3 001 - 5 000 obyvatel • 5 001 - 10 000 obyvatel • 10 001 - 20 000 obyvatel • 20 001 - 40 000 obyvatel • více než 40 001 obyvatel

Tabulka 1 – Rozdělení obcí podle velikosti obsluhované populace

²⁵ První verze vyšla v roce 2005, v roce 2023 vyšla již 5., aktuální verze.

4.2.1 VYUŽITÍ STANDARDU PRO DOBROU KNIHOVNU

Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu VKIS²⁶ obsahuje deset základních kritérií, kterými lze poměřovat kvalitu služeb; tato kritéria z roku 2005 byla rozšířena v roce 2011.

4.2.2 KRITÉRIA SLUŽEB

První verze z roku 2005 uváděla standard pro tyto indikátory:

- provozní doba,
- knihovní fond – financování,
- knihovní fond – přírůstek,
- dostupnost knihovny,
- studijní místa,
- internetová místa.

Nová verze z roku 2023 uvádí i další indikátory. Celkově jde o tyto:

- provozní doba knihovny pro veřejnost,
- tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
- umístění knihovny v obci,
- plocha knihovny určená pro uživatele,
- studijní a relaxační místa pro uživatele knihovny,
- přístup k internetu a informačním technologiím,
- web/webová stránka knihovny,
- elektronický katalog knihovny na internetu,
- personální zajištění knihovny,
- kvalifikace a vzdělávání pracovníků knihoven,
- měření spokojenosti uživatelů knihovny,
- kulturní, vzdělávací a komunitní aktivity knihovny,
- spolupráce se vzdělávacími institucemi,
- služby pro uživatele se specifickými potřebami.

Metodický pokyn byl vydán i v barevné komentované verzi pod názvem **Standard pro dobrou knihovnu**.

4.2.3 VYHODNOCOVÁNÍ PLNĚNÍ STANDARDU KNIHOVNICKÝCH SLUŽEB

Vyhodnocování, jak knihovny naplňují standard služeb, probíhá buď na místní úrovni pověřenými knihovnami, na krajské úrovni krajskými knihovnami, či na národní úrovni Národní knihovnou ČR.

²⁶ Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/Standard_pro_dobrou_knihovnu.pdf

Hodnocení vychází ze statistického měření na základě výkazu ve formuláři Kult (MK) 12-01 (viz kapitola 2.2). Výkaz může být doplněn dílčí analýzou či průzkumem. Nejméně jednou za 2 roky by měla knihovna zveřejnit výsledky takového vyhodnocování.

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Na úrovni pověřené knihovny tyto standardy pravidelně hodnotí např. Městská knihovna Frýdek-Místek – viz <https://www.knihovnafm.cz/2023/o-knihovne/region/plneni-standardu-vkis/2022/>.

4.3 Benchmarking knihoven

Benchmarking je moderní nástroj řízení, který prostřednictvím měření výkonů a procesů organizace a jejich systematického porovnávání s výkonem ostatních hledá nejlepší řešení. Poskytuje manažerům lépe poznat vnitřní fungování organizace, získat zpětnou vazbu a identifikovat příležitosti ke zlepšení. Umožňuje efektivní sdílení zkušeností a nejlepší praxe, podporuje spolupráci a je významným nástrojem každé "učící se" organizace²⁷.

V českém prostředí je metoda benchmarkingu využívána v projektu **Benchmarking knihoven**²⁸, který od roku 2006 provozuje Národní knihovna ČR. Ročně se projektu zúčastní více než 350 knihoven z České republiky i Slovenska. Účast v projektu Benchmarking knihoven je ze strany knihoven dobrovolná aktivita.

Pro oblast knihoven můžeme benchmarking definovat jako metodu vzájemného srovnávání výkonu a činnosti knihoven, která umožňuje zjišťování nejlepších výsledků a jejich uplatnění ve vlastní činnosti knihovny. Benchmarking nelze zúžit na pouhé jednorázové porovnávání výkonu a činnosti knihovny, ale chápeme ho jako dlouhodobý a opakovaný proces, který motivuje a vede ke zlepšování činnosti knihovny jako celku. Postup benchmarkingu lze stručně shrnout do pěti základních kroků:

1. Analýza vlastních výkonů a situace knihovny: Jak to děláme my?
2. Nalezení knihovny pro vzájemné porovnávání, analýza její činnosti: Jak to dělají oni?

²⁷ NENADÁL, Jaroslav, David VYKYDAL a Petra HALFAROVÁ. *Benchmarking: mýty a skutečnost: model efektivního učení se a zlepšování*. Praha: Management Press, 2011. ISBN 978-80-7261-224-6.

²⁸ Podrobné informace o metodě a projektu Benchmarking knihoven jsou k dispozici na webové stránce: Měření výkonu a kvality v knihovnách. *Informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR [cit. 2019-07-28]. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1>.

3. Vzájemné srovnávání, analýza dosažených výsledků, identifikace silných a slabých stránek: Kdo je v tom nejlepší?
4. Změny ve vlastní činnosti, využití nových postupů a získaných zkušeností: Co můžeme využít ve vlastní praxi?
5. Měření dosažených výsledků, zjištění účinnosti změn: Dosáhli jsme změny, zlepšili jsme se?

Pro vyhodnocování se používají data získaná při ročním sběru statistických dat o knihovně, která jsou ukládána do specializované databáze. Základním kritériem pro výpočet výkonových indikátorů pro veřejné knihovny je **počet obyvatel v obci**. Vychází se z předpokladu, že od rozsahu obsluhované populace se odvíjí jak druhové spektrum služeb, tak i jejich objem, tj. knihovny v obci určité velikosti jsou přibližně stejně velké a nabízejí obdobné typy služeb. Aby vzájemné srovnávání knihoven bylo co nejobjektivnější, jsou zúčastněné knihovny rozděleny do několika velikostních kategorií podle počtu obyvatel obce či města, ve kterém sídlí. Kategorizace knihoven je totožná s tou, která je používána ve standardu VKIS a je doplněna o kategorii krajských knihoven.



Obrázek 8 - Průběžné hodnocení činnosti knihovny

Pro hodnocení se používá 36 indikátorů, které jsou rozděleny do tří základních skupin.

NABÍDKA, PODMÍNKY PRO ČINNOST KNIHOVNY

- Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel
- % obnovy knižního fondu
- Objem přírůstků na 1000 obyvatel
- Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel
- Počet internetových stanic na 1000 obyvatel
- Plocha knihovny pro uživatele v m² na 1000 obyvatel
- Počet studijních míst na 1000 obyvatel
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků
- Roční provozní doba na 1000 obyvatel
- % roční provozní doby z celkového pracovního fondu zaměstnanců knihovny
- Počet hodin pro veřejnost týdně
- % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele

UŽIVATELÉ, VYUŽITÍ SLUŽEB

- Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace
- Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 15 let
- Počet návštěv na jednoho obyvatele
- Počet návštěv na 1 provozní hodinu
- Počet virtuálních návštěv na obyvatele
- % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků
- Počet (absenčních) výpůjček na obyvatele
- Počet výpůjček na registrovaného čtenáře
- Obrat knihovního fondu
- Kulturní a vzdělávací akce na 1000 obyvatel
- Internetové služby: webová stránka, OPAC, interaktivní funkce, soubor odkazů, virtuální informační služba, elektronické informační zdroje, pro-aktivní informační služby (e-mail, SMS, newsletter)
- Počet kladně vyřízených zaslaných požadavků MVS na 100 reg. uživatelů

FINANCOVÁNÍ, VÝDAJE, EFEKTIVITA

- Provozní výdaje na 1 návštěvu
- Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele
- Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) v přepočtu na jednoho obyvatele
- Náklady na nákup licencí na el. informační zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele
- Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) na výpůjčku
- % čistých provozních nákladů (bez osobních nákladů a nákladů na knihovní fond) z celkových provozních nákladů
- % nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů
- % osobních nákladů z celkových provozních nákladů
- % získaných dotací a grantů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz
- % vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz

Obrázek 10 – Přehled sledovaných indikátorů

Vzájemné porovnávání se provádí v benchmarkingové databázi, která je přístupná pouze účastníkům projektu.

Při vzájemném porovnávání knihoven je nezbytné si také uvědomit, že indikátory používané v benchmarkingu nepokrývají celou činnost a služby knihovny, chybí zde například reprografické služby, bibliograficko-informační činnost, vzdělávání pracovníků, ale také vzhled knihovny a jejího interiéru. Pokud knihovna výrazně akcentuje svou funkci kulturního či vzdělávacího centra obce, lze i tyto aktivity jen obtížně promítnout do kvantitativních údajů.

Benchmarkingová databáze umožňuje také sledovat trendy, tj. vývoj jednotlivých indikátorů v průběhu více let. Čím déle je knihovna účastníkem benchmarkingu, tím je schopna srovnat delší časovou řadu. Trendy ve všech indikátorech se zobrazí ve formě grafů přímo na stránkách benchmarkingu.

Benchmarking umožňuje rychle identifikovat silné a slabé stránky činnosti knihovny a je možné ho využít pro rychlé zpracování SWOT analýzy. Pomocí vzájemného porovnávání lze zjistit, zda knihovna dosahuje výborných, průměrných, či podprůměrných výkonů. Pokud knihovna v některých oblastech výrazněji zaostává, mohou být zjištěné výsledky určitým včasným varováním.

Hodnocení vlastních výsledků a možnost srovnávání s ostatními knihovnami je podnětem pro tvořivé uvažování o vnitřních procesech v knihovně a trvalé zlepšování. Při hodnocení knihovny je správné hledat pro srovnání vždy ty nejlepší knihovny a nespokojit se porovnáním s knihovnami, které vykazují stejné nebo horší výsledky.

PODMÍNKY PRO ČINNOST KNIHOVNY

- KF/1000 obyvatel
- % obnovy KF
- přírůstek na 1000 ob.
- periodika na 1000 ob.
- internet na 1000 ob.
- plocha na 1000 ob.
- studijní místa na 1000 ob.
- úvazky na 1000 ob.
- úvazky na 1000 čtenářů
- úvazky na 1000 návštěvníků
- roční provozní doba na 1000 ob.
- % roční provozní doby / pracovní fond zam.

UŽIVATELÉ, SLUŽBY

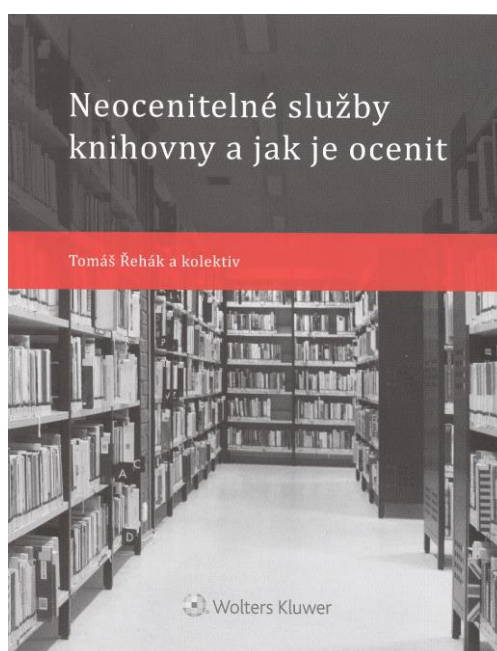
- % obsluhované populace
- % mládeže
- návštěvy na 1 obyvatele
- virtuální návštěvy na 1 obyvatele
- % návštěv internetu
- výpůjčky na 1 obyvatele
- výpůjčky na čtenáře
- obrát knihovního fondu
- kulturní a vzdělávací akce na 1000 obyvatel
- internetové služby

FINANCOVÁNÍ, VÝDAJE, EFEKTIVITA

- provozní náklady na 1 návštěvu
- provozní náklady na 1 obyvatele
- náklady na nákup KF na obyvatele
- náklady na EIZ na obyvatele
- % provozních nákladů
- % nákladů na nákup KF
- % osobních nákladů
- % získaných dotací
- % vlastních příjmů

4.4 Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejné knihovně

Činnost veřejných knihoven je financována z veřejných prostředků a v této souvislosti vznikají legitimní otázky, zda jsou finanční prostředky vynakládány efektivně a jaké jsou vlastně ekonomické přínosy knihovnických služeb. Stejně jako všude na světě, je naprostá většina služeb knihoven poskytována veřejnosti bezplatně, což je v případě České republiky knihovnám a jejich provozovatelům uloženo knihovním zákonem. Bezplatně ovšem neznamená, že by tyto služby neměly své náklady.



Obrázek 13 – Neocenitelné služby knihoven

Pro sledování ekonomické efektivity knihovnických služeb mohou české knihovny využít výsledky projektu **Metodika měření hodnoty služeb knihoven**²⁹, na kterém od roku 2011 spolupracují Městská knihovna v Praze, Fakulta ekonomicko-správní Univerzity Pardubice a Ekonomická fakulta Univerzity Mateje Béla v Banské Bystrici. Projekt je také znám pod zkratkou ROI³⁰. Cílem projektu je odpovědět na otázky typu Vyplatí se knihovny? Pokud financujeme knihovnu, je to dobrá investice? nebo Není financování knihovny v době internetu ztrátou?

²⁹ ROI: Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejné knihovně [online]. Praha: Městská knihovna v Praze, 2016 [cit. 2019-07-29]. Dostupné z: <https://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/roi/>

³⁰ Zkratka pro Return On Investments, původně z angličtiny. Jedná se o ekonomický pojem, který vyjadřuje návratnost investice.

Hodnocení efektivnosti knihoven je založeno na využití rozšířené metody analýzy nákladů a přínosů (Cost–benefit analysis, CBA). Ta analyzuje náklady a užitky (benefity, přínosy), které se týkají knihovny v určitém časovém období. Smyslem metody je vyčíslit a porovnat celkové přínosy, které plynou uživatelům knihoven a celé společnosti s náklady veřejných knihoven, které vznikají v důsledku poskytování jednotlivých služeb.

Při analýze se vychází z jednoduchého vzorce podílu přínosů a nákladů na činnosti knihovny jako celku, případně na podíl nákladů a přínosů jednotlivých služeb.

$$E = \frac{B}{C} \qquad \text{Efektivnost} = \frac{\text{Hodnota poskytnuté služby}}{\text{Náklady}}$$

Pro vzorec platí, že **E = efektivnost**, **B je hodnota poskytované služby (Benefit)** a **C jsou náklady (Cost)**. Efektivnost je sledována vždy pro nějaké časové období, nejčastěji jeden rok.

Výsledná hodnota podílu benefitů a nákladů se zpravidla interpretuje dvojím způsobem:

- **Míra efektivnosti** – poměr užitek (benefitů) a nákladů. Platí, že čím vyšší číslo, tím vyšší efektivnost. Hraniční hodnotou je 1 (neboli 100 %), kdy se náklady rovnají benefitům. Pokud je míra efektivnosti nižší než jedna (kupříkladu 90 %), znamená to, že náklady jsou vyšší než užitek a služba není efektivní. Pokud je míra efektivnosti vyšší než jedna (kupříkladu 150 %), znamená to, že užitek je větší než náklady a služba je efektivní.
- **Míra návratnosti investice** (Return on Investment, ROI) odpovídá na otázku, kolik potenciálních veřejných korun přinese jedna veřejná koruna, která byla vložena do zajištění dané služby. Výsledek je většinou sdělován v podobě poměru (jako ve fotbale) – např. 1 : 5 nebo konstatováním „jedna koruna peněz z rozpočtu města přinese pět korun vnímaného užitku čtenáři“.

4.4.1 VÝPOČET EFEKTIVNOSTI VEŘEJNÉ KNIHOVNY JAKO CELKU

Na to, abychom mohli vypočítat efektivnost či ROI knihovny jako celku nebo některé dílčí služby, musíme získat údaj o vynaložených nákladech a současně finanční hodnotu poskytnutých služeb.

Vynaložené náklady

Náklady na činnosti knihovny zjistíme ve statistickém výkazu knihovny Kult (MK) 12-01, kde část VIII. zahrnuje výdaje, respektive náklady na činnost knihovny za určitý rok, například výdaje za materiál, služby, osobní náklady, náklady na nákup knihovního fondu a další. Pro potřebu výpočtu je třeba někdy provést dílčí úpravy zjištěných hodnot, například odečtení nákladů na mimořádné projekty, investice apod., které nepatří do běžných či pravidelných výdajů.

Hodnota poskytnutých služeb

Určení této hodnoty je mnohem složitější. Obecně je hodnota služeb určována trhem, ale tento princip v případě knihoven nelze využít, protože naprostá většina poskytovaných služeb je v souladu s ustanovením knihovního zákona č. 257/2001 poskytována bezplatně nebo maximálně do výše vynaložených nákladů. Hodnotu služeb lze zjistit více způsoby. V rámci projektu ROI proběhl v roce 2012 rozsáhlý průzkum čtenářů (2 227 respondentů) knihoven v Praze, Táboře, Uherském Hradišti a v Kutné Hoře, ve kterém byly účastníkům položeny dvě vzájemně provázané otázky:

- Když zvážíte výpůjčky či další informace, které jste získal/a při vaší poslední návštěvě, ušetřila vám knihovna peníze?
- V případě kladné odpovědi následovala otázka: Kolik korun vám knihovna takto ušetřila?

Průměr finanční hodnoty jedné návštěvy knihovny v tomto případě činil částku 742,- Kč.

Výpočet efektivnosti knihovny jako celku

Nyní můžeme vypočítat efektivnost fiktivní knihovny, která v průběhu roku registrovala 100 000 fyzických návštěvníků a jejíž roční výdaje činily 15 mil. Kč.

$$\begin{aligned} \text{Efektivnost} &= \frac{\text{Hodnota poskytnuté služby}}{\text{Náklady}} \\ \text{Efektivnost} &= \frac{74\,200\,000}{15\,000\,000} = 4,947 \text{ Kč} \end{aligned}$$

Na základě tohoto propočtu lze konstatovat, že 1 koruna vložená do knihovny přinesla 5 Kč vnímaného užitku uživatelům knihovny. Míra efektivnosti stanovená jako poměr užitků (benefitů) a nákladů knihovny byla rovna zhruba

495 %. Případně můžeme výsledek interpretovat tak, že míra návratnosti investice (Return on Investment, ROI) byla 1 : 4,9.

Současně je nutné upozornit na omezení ve vypovídací schopnosti výsledků výpočtů efektivnosti. Především hodnota jedné návštěvy ve výši 742 Kč byla zjištěna v roce 2012, tj. v současnosti může mít jinou (spíše klesající) hodnotu. Omezení také vyplývá z použité metodologie, tj. dotazováním „*kolik vám knihovna ušetřila*“³¹.

4.4.2 VÝPOČET EFEKTIVNOSTI JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB

V rámci projektu ROI byl také připraven modelový výpočet pro zjištění efektivnosti dílčích služeb. V případě, že knihovna chce zjistit efektivnost jednotlivých služeb, je získání hodnoty vynaložených nákladů, stejně jako zjištění hodnoty poskytovaných služeb, mnohem složitější. Fakticky to znamená provést rozpočítání nákladů knihovny na jednotlivé služby a činnosti. Pro účely projektu byla zpracována základní typologie služeb, která ve zjednodušeném pojetí zahrnuje 12 položek:

1. Absenční výpůjčka s asistencí.
2. Absenční výpůjčka bez asistence.
3. Prezenční výpůjčka s asistencí.
4. Prezenční výpůjčka bez asistence.
5. Kopírování a tisk.
6. Digitální služby prezenční.
7. Digitální služby se vzdáleným přístupem.
8. Informace a rešerše.
9. Kulturní a vzdělávací akce.
10. Technické a další služby.
11. Využití knihovny pro služby týkající se života obce.
12. Pobyt v knihovně.

Relativní hodnoty užítu jednotlivých služeb knihovny

V projektu ROI byla hlavní pozornost soustředěna na zjištění hodnoty nejdůležitější služby veřejné knihovny – na primární absenční výpůjčky. Zde bylo shromážděno množství údajů získaných různými metodami. Jejich porovnáním pak lze hodnověrně odhadnout užitek této služby. Například dotazníkovým šetřením 8 244 uživatelů Městské knihovny v Praze byla zjištěna relativní hodnota jedné absenční výpůjčky ve výši 66,45 Kč.

³¹ STEJSKAL, Jan a kol. *Měření hodnoty veřejných služeb: (na příkladu veřejných knihoven)*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 206 s. ISBN 978-80-7478-412-5, kap. 3 a 4.

Pro ostatní služby je nutné:

- provést další cílené průzkumy (podobně, jako jsme to udělali s absenčními výpůjčkami),
- najít vhodné tržní substituty nebo
- spokojit se zatím jen s relativním porovnáváním jednotlivých služeb, tedy jakýmsi „interním benchmarkingem“.

Rozdělení nákladů knihovny na jednotlivé služby

Stejně jako u analýzy výstupů je k analýze nákladů potřeba celá řada údajů. Jsou to zejména:

- rozbor nákladů knihovny za uplynulý rok (v analytickém členění) vyplývající z výkazu zisku a ztráty účetní jednotky za poslední uzavřené účetní období;
- náklady v analytickém členění mimořádných účelových akcí, které nesouvisí s provozem knihovny (mohou to být jednorázové účelové akce, zvláštní projekty řešení podle zadání obce atd., které nesouvisí s provozem knihovny).

Pro správné rozdělení nákladů na jednotlivé služby (v požadovaném členění) je třeba vycházet z:

- rozdělení činností knihovny, tj. zjištění nákladů na nákup literatury, databází, vazbu, převazbu, honoráře, lektory apod.
- provedené pasportizace prostor, tj. zjištění nákladů energie, vodné – stočné, spotřebu tepla, opravy, ostrahu, úklid, provoz šatny apod.;
- časových snímků pracovníků knihovny (přehled kalendářního fondu pracovní doby podle činností), tj. celkové mzdové náklady, náhrady mezd, pojištění, cestovné, náklady na vzdělávání a další režijní náklady.

PŘÍPADOVÁ STUDIE

V Městské knihovně v Praze byla provedena podrobná analýza nákladů na jednotlivé služby. Pro názornou orientaci uvádíme jejich základní proporce:

- výpůjční služby absenční s asistencí knihovníka při výběru knihy 20,5 %, bez asistence 38,1 %,
- výpůjční služby prezenční s asistencí knihovníka při výběru knihy 7,5 %, bez asistence 12,7 %,
- kopírování a tisk (jak samoobslužně, tak s asistencí) 0,6 %,
- digitální služby v prostorách knihovny 2,5 %, mimo prostory knihovny 0,9 %,
- informační a rešeršní služby 0,6 %,

- kulturní a vzdělávací akce 8,8 %,
- technické a další služby 2,8 %,
- služby týkající se života obce 0,2 %,
- pobytové služby v knihovně 4,9 %.

Z uvedeného vyplývá, že výpůjční služby zabírají 78,7 % veškerých nákladů, druhou nejvýznamnější položkou jsou kulturní a vzdělávací akce s 8,8 %. Tyto služby tvoří 87,6 % celkových nákladů, což může posloužit těm, kteří nechtějí analyzovat všechny služby knihovny, ale zaměří se pouze na služby výpůjční nebo kulturní povahy.

Zjištění efektivnosti knihovny a jejich služeb vyžaduje provedení celé řady analytických prací. V rámci projektu ROI byl připraven kalkulátor pro výpočet nákladů na jednotlivé služby a různé druhy dotazníků na zjištění hodnoty služeb. Městská knihovna v Praze pořádá pro zájemce semináře a workshopy s tematikou ROI.

4.5 Zjišťování spokojenosti uživatelů

Sledování statistiky, analýza výkonu či rozbor efektivnosti přináší důležité podklady pro řízení knihovny, ale je nezbytné si uvědomit, že to neobjektivnější a nejkomplexnější hodnocení služeb knihovny mohou přinést pouze její uživatelé. Je skvělé nabízet stále nové, moderní služby, ale pokud je uživatelé neakceptují, je zřejmé, že něco není v pořádku.

Sledování spokojenosti uživatelů je v současném období mimořádně aktuálním tématem zejména proto, že rychlý rozvoj informačních technologií a internetu podstatným způsobem mění životní styl. Tomu také odpovídají změny práce s informacemi a způsobu studia, což má přímý dopad na služby knihoven. Aby knihovny v budoucnu byly schopny reagovat na měnící se potřeby svých uživatelů, musí je velmi dobře znát a také je sledovat.

4.5.1 STANDARD PRO DOBROU KNIHOVNU

doporučuje knihovnám a jejich provozovatelům provádět **průzkumy spokojenosti uživatelů** pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Pro hodnocení jsou nastaveny základní indikátory:

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- velmi dobré
- dobré
- přiměřené
- špatné
- velmi špatné

Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:

Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré. Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:

- dobré
- přiměřené
- špatné

Šetření mladších uživatelů a dětí je možné pouze se souhlasem jejich rodičů.

Pro zjišťování spokojenosti uživatelů lze použít různé metody kvalitativního nebo kvantitativního sociologického výzkumu. Pokud jde o metody kvalitativního výzkumu, nejčastěji jsou používány přímé rozhovory s jednotlivými uživateli nebo jejich skupinami. Při kvantitativním zkoumání se běžně používá metoda dotazníku nebo ankety.

Aby průzkum přinesl objektivní výsledky, musí knihovna disponovat odbornými i finančními kapacitami na jeho provedení, což často bývá základním limitem pro tuto aktivitu. Z tohoto důvodu je jednodušší využít standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů³².

4.5.2 LibQUAL+

Pro specializované knihovny může být inspirací dotazník používaný v systému LibQUAL+³³, který provozuje americká Association of Research Libraries.³⁴



³² Viz příloha.

³³ LibQUAL+: *Charting Library Service Quality* [online]. Washington: Association of Research Libraries, 2019 [cit. 2024-07-29]. Dostupné z: <https://www.libqual.org/home>

³⁴ Viz příloha.

LibQUAL je webový průzkum nabízený Asociací výzkumných knihoven, který pomáhá knihovnám hodnotit a zlepšovat knihovnické služby, měnit organizační kulturu a propagovat knihovnu. Doporučení pro tvorbu dotazníků

Podle potřeby je možno použít i redukovanou podobu dotazníku nebo některé otázky přizpůsobit specifiku provozu jednotlivých knihoven. Důležité je, že respondenti mají možnost sdělit u každého hodnocení své názory, náměty, stížnosti či pochvaly. Tím se otevírá možnost pro přesnou konkretizaci problémů, na které uživatelé narážejí. Tato vyjádření umožňují doplnit kvantitativní údaje získané průzkumem a reagovat na uvedené podněty. Je důležité dosáhnout toho, aby dotazník měl přijatelný rozsah, aby respondenty neodrazoval svou délkou. **Doba nezbytná pro jeho vyplnění by neměla přesáhnout deset minut.** Zvláštní důraz je kladen na srozumitelnou formulaci dotazů bez uvádění speciálních termínů.

Respondenti jsou vyzváni k tomu, aby ve vztahu ke každému dotazu vyjádřili svou míru spokojenosti či souhlasu.

Pro hodnocení je využita pětistupňová stupnice ve dvou variantách slovního vyjádření. Současně je umožněno, aby respondent některou otázku nehodnotil. Pětistupňová hodnotící škála byla zvolena především proto, že je všeobecně používána a většina respondentů ji má spojenou se známkováním ve škole.

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

VYNIKAJÍCÍ	VELMI DOBRÁ	PRŮMĚR	SPÍŠE ŠPATNÁ	VELMI ŠPATNÁ	NEPOUŽÍVÁM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Obrázek 14 – Hodnotící tabulky

U každého dotazu je zjišťován celkový index spokojenosti jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů.

Pro kvalitu výsledných dat z průzkumu je nezbytné, aby byl zajištěn dostatečný počet respondentů, který by i ve své struktuře (pohlaví, věk, vzdělání) reprezentoval uživatele knihovny. Knihovna musí zajistit informovanost svých uživatelů o probíhajícím průzkumu. K tomu lze velmi dobře použít e-mailovou

poštu, pokud uživatel dá souhlas k tomuto způsobu komunikace, případně sociální síť.

- **V první fázi** je vhodné zaslat úvodní informaci o průzkumu a vyzvat uživatele k jeho vyplnění.
- **V další fázi** je možné do textu jakékoliv zprávy pro uživatele (upomínky, oznámení o akcích apod.) vložit odkaz na stránku průzkumu.

Nejjednodušší je připravit webovou podobu dotazníku a využít připravené vzory³⁵. Velmi důležité je, aby se knihovna neomezila pouze na elektronickou formu dotazníku, ale aby nabídla všem svým návštěvníkům možnost vyplnění jeho **tištěné verze**. Tištěnou verzi dotazníku lze využít i jako určitou formu propagace průzkumu tím, že může být vkládán do vypůjčených knih. Na viditelném místě by měla být umístěna schránka pro vkládání vyplněných dotazníků a informační panel o průzkumu s uvedením data jeho ukončení. Délka průzkumu může být v každé knihovně individuální. Zpravidla postačí období jednoho měsíce, ale může být podle potřeby i delší.

Výstupem z průzkumu budou propočty průměrných známek pro jednotlivé otázky a soubor dat v Excelu, který umožní další analýzu, vytvoření grafů a podrobné analytické zprávy, která slouží jako podklad pro rozhodování managementu knihovny. Knihovna by také neměla opomenout informovat o výsledcích průzkumu své uživatele a veřejnost jak na webové stránce, tak i v tištěné podobě. Díky průzkumu může knihovna a její provozovatel pružně reagovat na podněty a kritiku svých uživatelů a návštěvníků.

Pravidelné sledování spokojenosti uživatelů knihoven není zatím u nás pravidlem, i když opakované zkoumání doporučuje **Standard pro dobrou knihovnu**.

Z průzkumu z roku 2018³⁶, kterého se zúčastnilo 666 knihoven, vyplývá, že průzkumy vůbec nedělá 48 % knihoven, ale realita bude asi ještě mnohem horší. Poněkud smutné jsou důvody pro neprovádění průzkumu spokojenosti: 38 % knihoven konstatovalo, že jejich uživatelé jsou spokojeni, a dále 16 % odpovědělo, že jsou se současným stavem své knihovny spokojeni. Vedle toho 26 % knihoven uvedlo provozní, především finanční důvody.

Knihovny v posledním desetiletí zaznamenávají podstatný pokles zájmu o svou hlavní a tradiční službu – o půjčování knih a časopisů. Začíná také klesat návštěvnost knihoven a počet registrovaných uživatelů. Z tohoto

³⁵ Vzory dotazníků si můžete stáhnout v textovém formátu (Word), jsou také připraveny v Google Docs, viz <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1> Pro provoz webového dotazníku je možné využít různé bezplatné (např. Google), či placené platformy (např. Survio).

³⁶ KOLÍNOVÁ, Pavlína. Průzkumy spokojenosti uživatelů v českých knihovnách. *Knihovny současnosti 2018* [online]. Praha: Sdružení knihoven ČR, 2018. s. 386-395 [cit. 2019-07-29]. ISBN 978-80-86249-86-5. Dostupné z: http://sdruk.mlp.cz/data/xinha/sdruk/2018/KKS18/sbornik18/Knihovny_soucasnosti_2018.pdf

hlediska konstatování více než poloviny knihoven, že se vlastně nic neděje, protože jsou všichni spokojeni, je velmi nebezpečné. Knihovny v době internetu ztratily své monopolní postavení a jsou naplno vystaveny konkurenci celého informačního prostředí. Je zřejmé, že v budoucnosti obstojí pouze ty knihovny, kterou budou poskytovat služby, které od nich společnost potřebuje a vyžaduje. Z tohoto hlediska je vysoká míra spokojenosti se současným stavem dost nebezpečná.

4.6 Mystery Shopping

Metoda Mystery Shopping je využívána jak v zahraničí, tak i v České republice.

4.6.1 ZAHRANIČNÍ HODNOCENÍ

Cílem **Library Ranking Europe** (LRE)³⁷ je navštěvovat, zkoumat a hodnotit evropské veřejné knihovny – přitom není důležitá velikost obce. Je používána metoda Mystery Shopping, anonymní návštěvy.

Aspekty, které jsou zkoumány, jsou hodně široké – jde zejména o přístup k informacím o příslušné knihovně, umístění a uživatelský servis. Hlavní význam má lokalita a dostupnost knihovny (včetně veřejné dopravy), dostupnost pro osoby se zdravotním postižením a provozní doba.

Služby, které jsou zahrnuty do průzkumů, jsou například knihovní fond, poplatky, kavárny, toalety a identifikovatelný personál. Architektura, estetika a prostory, standard osvětlení a zázemí pro děti a mládež. Důležitá je služba pro přistěhovalce. Samozřejmostí je také různorodost knihovny, pokud jde o nabídku médií a přítomnost kontroverzních titulů a autorů. Zjišťované indikátory:

Informace o knihovně

- v průvodcích pro turisty,
- v městských mapách,
- na internetu včetně vlastní webové stránky knihovny a sociálních médiích.

Umístění knihovny, viditelnost, přístup

- architektonicky zajímavá stavba,
- poloha ve městě,
- přístupnost veřejnou dopravou,
- vybavení pro chodce a cyklisty, parkoviště,

³⁷ Více informací na <http://libraryranking.com/about/>.

- ukazatele (směrovky) do knihovny ve městě,
- označení na budově,
- provozní doba,
- bezbariérovost – přístupnost pro osoby se zdravotním postižením,
- označení a naváděcí prvky v budově.

Služby

- knihovna jako otevřené místo pro všechny (registrované i neregistrované),
- poplatky,
- knihovní fond a jeho rozmanitost včetně seriálů (noviny, časopisy),
- výstavní prostory, prezentační prostory,
- kavárna / restaurace,
- toalety,
- prostory pro setkávání, učení, individuální studovny, laboratoře atd.,
- identifikovatelný personál, jeho přístup ke klientům,
- informační a komunikační technologie,
- služby pro děti, dospívající a imigranty,
- zvláštní služby pro malé a střední podniky, spotřebitele, turisty atd.,
- programy, akce, přednášky.

Vybavení knihovny

- estetika, osvětlení,
- místa k sezení, studijní místa, tichý prostor,
- prostor pro děti a mládež.

Obsah sbírek

- všestrannost / rozmanitost podle obsahu.

Svoboda projevu a volby

- kontroverzní tituly a autoři.

4.6.2 ČESKÉ PROSTŘEDÍ

Obdobný projekt probíhal i v českém prostředí; byl realizován v roce 2012–2013 studenty MU Brno / KISK.³⁸ Skupina studentů navštěvovala knihovny a hodnotila je očima uživatele.

Cílem výzkumu bylo také zjistit zájem personálu o zlepšování knihovních služeb, a jaké metody jsou používány k jejich hodnocení.

³⁸ Více informací zde: <http://eknihy.knihovna.cz/static/files/mystery-shopping-v-knihovnach.pdf>

Projekt MyS3 už není v současné době aktivní.



Obrázek 15 – MyS3

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Hodnocením prošla například **Knihovna města Ostravy** a **Ústřední knihovna Palackého univerzity v Olomouci**. Mystery shopping v Olomouci navíc odstartoval sled dalších událostí. Knihovníci sami sestavili velký dotazník pro studenty – tedy své hlavní uživatele, kteří knihovnu navštěvují denně. Z nich získali velké množství dalších podnětů pro své zlepšování.

5 PRŮZKUMY SLUŽEB

Měření spokojenosti uživatelů tvoří další část zkoumání výkonů knihoven, a to z hlediska těch, kterým jsou služby určeny, tedy z pohledu klientů. Jsou zkoumána tzv. „měkká data“ (vyjádření subjektivních názorů, postojů, pocitů spojených s vnímáním poskytovaných služeb). Účelem výzkumu je zjistit vnímání organizace očima uživatelů, jejich představu o knihovně a jejích službách. Na základě takto získaných dat lze lépe pochopit zájmy, návyky, potřeby i chování klientů knihovny.

Cílem měření spokojenosti je určit, kdo knihovnu využívá a za jakým účelem, zda klient během své návštěvy dostane to, co potřebuje, o jaké služby je největší zájem. Tím lze zjistit, jaké názory mají klienti na „svou“ knihovnu a jejich celkovou spokojenost s celým komplexem služeb, zázemím knihovny a také s přístupem zaměstnanců. Neméně podstatné je i zjištění, jak se mění potřeby, přání a hodnoty uživatelů především v souvislosti s diverzifikací služeb knihoven. Je zřejmé, že z pohledu sociologických výzkumů jde o kvalitativní výzkum.

Způsoby, jakými se dají získat názory uživatelů, jsou v podstatě dvojí:

- dotazníkové šetření,
- anketa.

Zatímco v anketě jde o získání názoru na jednu vymezenou část, dotazníkové šetření by mělo být obsáhlejší a komplexnější. To je také cesta, kterou se vydávají ty knihovny, které mají zájem získat i tzv. zpětnou vazbu od uživatelů.

K průzkumu by měla knihovna přistoupit tehdy, nemůže-li něco zjistit z interních statistik, ekonomických podkladů a také v případě, kdy si chce určit priority a ověřit hypotézy.

Dobře stavěný dotazník obsahující otázky seřazené podle vnitřní logiky a sestavený tak, aby byl využitelný a významný i jako argumentační materiál pro zřizovatele (či provozovatele), může přinést knihovně velmi cenné názory respondentů, o které se organizace může opřít při plánování změn, zavedení nových služeb, a může přispět i k větší orientaci na klienta. Tím v důsledku narůstá kvalita činnosti knihovny.

Pokud mají knihovny zájem zjistit více samy o sobě, o svém potenciálu a svých výkonech, mohou zjišťovat:

- **čtenářskou spokojenost** (spokojenost uživatelů s fondem knihovny, prostředím, vyhledáváním, službami a přístupem knihovníků),

- **čtenářské chování** (základní informace o čtenářích, četnosti jejich návštěv v knihovně i na webových stránkách, výpůjčkách apod.),
- **oslovit pasivní čtenáře** (důvody, které vedou k nezájmu o knihovnu a ke zrušení členství v knihovně),
- **dotazník Benchmarking knihoven** (dotazník Knihovnického institutu NK ČR).

5.1 Průzkumy uživatelské spokojenosti a standard VKIS

„Veřejná knihovna musí zjišťovat, jaké jsou potřeby veřejnosti, aby byla schopna poskytovat služby, které je uspokojují. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože se potřeby a očekávání mění.“

(Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, článek 12)

Standard uvádí:

„Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.

Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.“

5.2 Spokojenost zaměstnanců

Stejný význam jako hodnocení činnosti organizace či monitorování spokojenosti uživatelů má i měření a zjišťování spokojenosti zaměstnanců. Pro komplexní obraz kvality organizace (knihoven) by měly pravidelně probíhat i dotazníkové průzkumy zaměřené na tuto oblast.

Měření spokojenosti zaměstnanců dává ukazatel pracovní spokojenosti a odráží i atmosféru v organizaci, neboť důležitým motivačním prvkem organizace směřující ke kvalitě je také spokojený zaměstnanec. Úroveň spokojenosti lze zjistit prostřednictvím dobře a promyšleně zvolených otázek, které by měly obsáhnout všechny aspekty, jako je například:

- hodnocení organizace jako zaměstnavatele,
- vztahy a komunikace v organizaci,
- oblast řízení, spokojenost s obsahem práce,
- osobní perspektiva,
- sebehodnocení z pohledu pracovního výkonu aj.

Hodnocení probíhá ze dvou hledisek: **odborné znalosti** (kompetence) zaměstnanců a jejich **pracovní spokojenost**.

Je nezbytné zajistit absolutní anonymitu respondentů, aby odpovědi byly pravdivé a přesné. Dobře postavený dotazník a kvalitně provedený průzkum je důležitým zdrojem informací nejen pro vedení, ale i pro zaměstnance samotné. Vytváří prostor pro řízenou vzájemnou výměnu informací mezi podřízeným a nadřízeným, zlepšuje vnitropodnikovou komunikaci. Na základě individuálních potřeb vzdělávání vytváří základ pro plánování osobního rozvoje zaměstnanců. Je jedním z nejvýznamnějších motivačních nástrojů k dosažení trvalého zlepšování.

Při zjišťování spokojenosti zaměstnanců by měly platit následující zásady: hodnocení je anonymní a provádí je každý pracovník samostatně,

- dotazníkové šetření po organizační stránce zajišťuje určená skupina, ve které může být zástupce odborové organizace,
- vyplnění dotazníku probíhá během dvou dnů – jeden den jsou dotazníky rozdány a další den do určené hodiny jsou vhozeny do uzavřené schránky,
- všechny dotazníky jsou vyhodnoceny za celou organizaci (nikoli za pracoviště nebo pobočky),
- metodika, postup a hodnocení šetření je prováděno na základě shody s odborovou organizací,
- jsou stanoveny oblasti a každá oblast je hodnocena známkou.

5.2.1 VYUŽÍVÁNÍ VÝSLEDKŮ PRACOVNÍHO ŠETŘENÍ

Výsledky výzkumů v oblasti pracovní spokojenosti dávají vedení organizace obraz o pracovním klimatu, o osobních pocitech zaměstnanců a jejich motivaci. Jsou cenným materiálem k navrhování a realizaci změn. Dávají také informaci o vývoji v problematice lidských zdrojů a mohou předpovídat trendy v dané organizaci.

6 IFLA MAP OF THE WORLD³⁹

Na interaktivní mapě světa je možné zobrazit metriky výkonu knihoven ze všech regionů světa. Sledovány jsou tyto ukazatele:

- Počet knihoven,
- Knihovny s přístupem k internetu,
- Zaměstnanci (přepočteno na plné úvazky),
- Dobrovolníci,
- Registrovaní uživatelé,
- Fyzické návštěvy,
- Fyzické a elektronické výpůjčky.



Obrázek 17 – Library map of the World

PRO ZÁJEMCE

6.1 Příběhy SDG

OSN pro udržitelný rozvoj do roku 2030 stanovila 17 cílů udržitelného rozvoje. Knihovny na mapě zveřejňují své příběhy a akce vztahující se k jednotlivým cílům.

³⁹ Dostupné z: <https://librarymap.ifla.org/>

Česká republika zveřejnila 2 aktivity (cíle 4 a 17):

- S knížkou do života,
- Knížka pro prvňáčka.

Projekt **S knížkou do života** je česká varianta projektu Bookstart respektující povinné mezinárodní parametry a české podmínky, do projektu se zapojují členské knihovny SKIP ČR.

Projekt na podporu čtenářské gramotnosti **Už jsem čtenář – Knížka pro prvňáčka** – cílem projektu je rozvoj čtenářských návyků žáků již od prvního ročníku školní docházky. Do projektu přihlašuje letošní žáky prvních tříd základních škol veřejná knihovna ve spolupráci se školami v místě působnosti knihovny. Veřejná knihovna musí být institucionálním členem SKIP ČR.



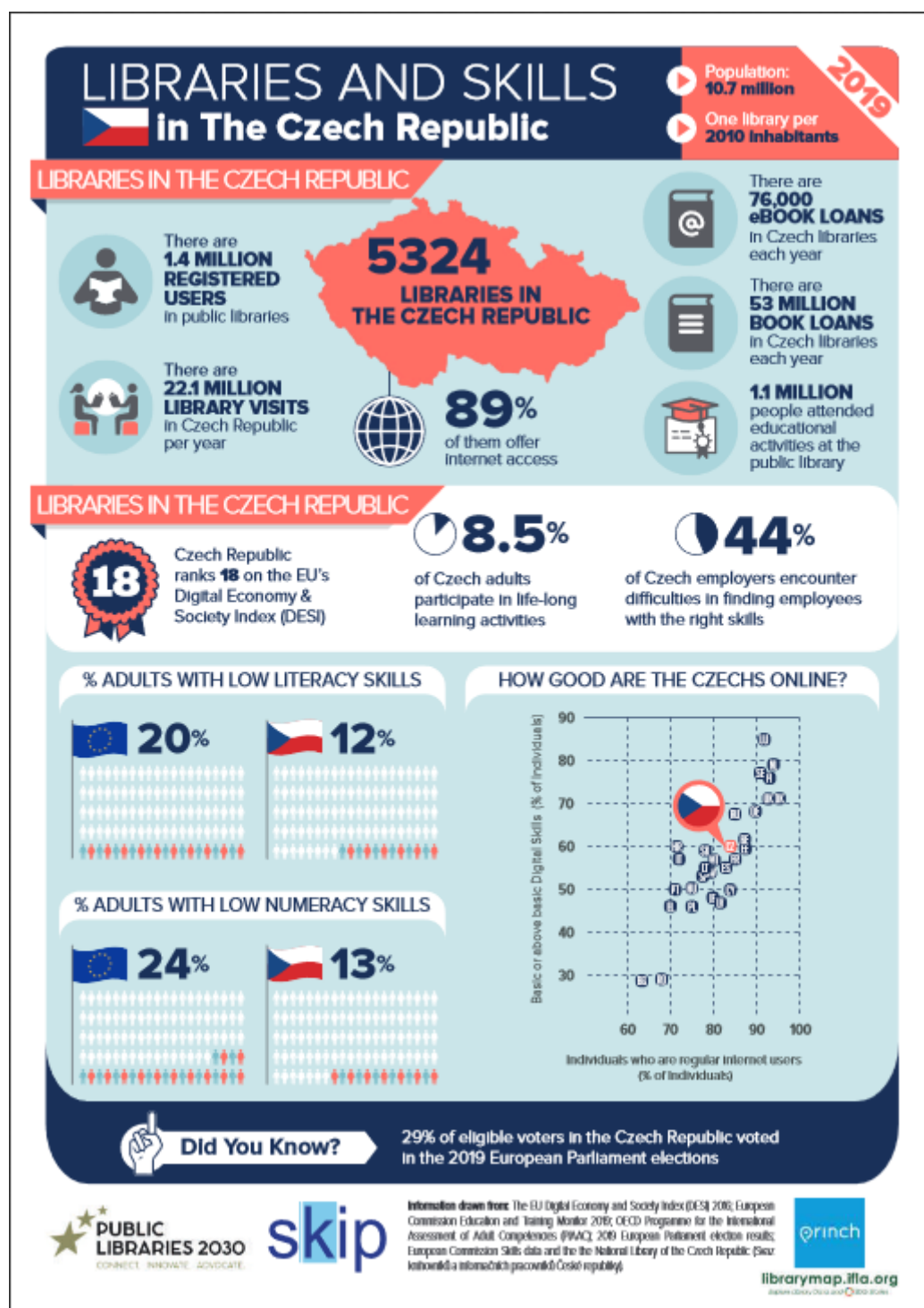
Obrázek 9 – Cíle SDG

6.2 Public Libraries

Na webové stránce věnující se knihovnám v Evropské unii, byla zveřejněna série informací věnující se klíčovému statistickému ukazatelům v jednotlivých zemích EU.⁴⁰

Série údajů o knihovnách a činnostech, které knihovny nabízejí, jsou zveřejněny spolu s údaji EU **DESI** (Index digitální ekonomiky a společnosti). Jde o složený index, který shrnuje relevantní ukazatele a sleduje vývoj členských států EU v digitální konkurenceschopnosti.

⁴⁰ EU Library Factsheets. *Public Libraries 2030* [online]. Ixelles (Belgium): Public Libraries, ©2019 [cit. 2024-10-14]. Dostupné z: <https://1url.cz/oMcUJZ>



Obrázek 101 – Výkony knihoven v České republice ⁴¹

⁴¹ Dostupné z: <https://publiclibraries2030.eu/wp-content/uploads/2019/09/Czech-Republic-2019.pdf>

7 ZÁVĚR

Knihovny všech typů procházejí již desítky let velkými změnami. Proměny v sociální a ekonomické sféře, transformace politického prostředí a odlišné potřeby uživatelů knihoven mají velmi dynamický charakter. Mnohé z dřívějších předpokladů v rozvoji knihovnických a informačních služeb již neplatí a změny v jejich pojetí se nutně stávají normou. Knihovny poskytují klientům servis, reagují na potřeby uživatelů v oblasti práce, vzdělávání i zábavy.

Informační potřeby se proměňují, stejně tak se mění potřeby nových generací uživatelů. Je nezbytné, aby se knihovny uměly pružně přizpůsobovat těmto změnám. Přesto stále existují tři druhy knihoven:

- knihovny, které vytvářejí nové služby a reagují na změny,
- knihovny, které jen pozorují ty, kteří je tvoří,
- knihovny, které se těmto změnám díví.

Dlouholeté tradice českého knihovnictví doznávají řadu změn. Vzájemně se ovlivňující uživatelské potřeby a služby přinášejí do knihovnictví i širší požadavky na pracovníky knihoven. V blízkém časovém horizontu se může stát, že řada knihoven, které se nepřizpůsobí těmto změnám, zanikne. Také může nastat situace, že knihovny se vydají dvěma cestami – knihovny jako místa komunitních aktivit spolupodílející se na dobré veřejné službě a knihovny, které budou fungovat jako pouhá výpůjční místa.

Stále lze pozorovat knihovny, které své služby a přístupy k uživatelům za poslední desetiletí příliš nezměnily. Rozdíly mezi tím, co si knihovníci myslí o tom, co uživatelé vyžadují a tím co je skutečná uživatelská potřeba, vytvářejí „rozdíly v očekávání“. Občané mnohdy ani sami netuší, jaké služby a v jaké kvalitě by jim knihovna měla poskytnout. Otázkou je, zda nízké očekávání uživatelů není paradoxní výhodou pro zaměstnance.

V současné době existuje řada nástrojů pro měření výkonů a zlepšení kvality organizace: prosté srovnávání na základě statistických výsledků, standardizace veřejných knihovnických a informačních služeb, benchmarking či charta služeb jako ukazatel na cestě ke kvalitě. Další metody zahrnující měření spokojenosti uživatelů, případně zaměstnanců, mohou knihovnám přinést nový pohled na jejich profesionální rozvoj. Požadavky na celoživotní vzdělávání zaměstnanců a nabídka možnosti certifikovat kompetence zaměstnanců se může stát výzvou pro progresivní pracovníky v oboru.

Zůstává na rozhodnutí managementu každé jednotlivé knihovny, zda se těchto nástrojů chopí a jak je aplikuje ve své činnosti. V konečném důsledku vedení knihoven rozhoduje o své budoucnosti.

PŘÍLOHY

Statistika knihoven: příručka pro práci se statistikou ve veřejných knihovnách⁴²



⁴² Dostupné z: <https://prirucky.ipk.nkp.cz/statistika/start>



16 zásad Kodexu evropské statistiky

1 Profesionální nezávislost Evropské statistiky jsou vyvíjeny nezávisle a nezávisle na veškerých politických či jiných vnějších vlivech. 	1a Koordinace a spolupráce Národní statistické úřady a Eurostat spolupracují na koordinovaném vytváření evropských statistických údajů a na dalších projektech na národní i evropské úrovni. 	2 Oprávnění ke shromažďování údajů a k přístupu k datům Statistické úřady mají přístup k datům potřebným k tvorbě evropských statistik. 	3 Přiměřenost zdrojů Lidské, finanční a technické zdroje dostávají k tvorbě vysoce kvalitních evropských statistik. 
4 Závazek zajišťování kvality Statistické úřady pravidelně a systematicky přezkoumávají své procesy a kvalitu svých statistických produktů. 	5 Důvěrnost statistických údajů a ochrana údajů Soukromí poskytovatelů údajů a důvěrnost informací, které poskytují, jsou zaručeny zákonem. 	6 Nestrannost a objektivita Evropské statistiky jsou vyvíjeny a zveřejňovány profesionálním a transparentním způsobem, který je založen na férovém a rovném přístupu vůči všem uživatelům. 	7 Vhodná metodika Evropské statistiky mají solidní metodologickou základnu a jsou v souladu s evropskými a mezinárodními standardy. 
8 Odpovídající statistické postupy Statistické procesy podléhají pravidelnému monitorování a přezkumu na základě ověřených a transparentních postupů. 	9 Přiměřené zatížení respondentů Statistické úřady požadují od respondentů informace pouze tehdy, pokud je to nutné. 	10 Efektivita nákladů Statistické úřady zajišťují efektivní využívání zdrojů. 	11 Relevance Evropské statistiky reflektují potřeby uživatelů. 
12 Přesnost a spolehlivost Evropské statistiky přesně a spolehlivě odrážejí realitu. 	13 Včasnost a dochvilnost Evropské statistiky jsou zveřejňovány včas a dochvilně. 	14 Soudržnost a srovnatelnost Evropské statistiky jsou konzistentní a srovnatelné v čase mezi regiony a zeměmi. 	15 Dostupnost a srozumitelnost Evropské statistiky jsou zveřejňovány ve srozumitelné a snadno dostupné formě. 

Evropská statistika. Na faktech záleží. www.czso.cz



Roční výkaz o knihovně Kult (MK) 12-01, strana 1

Ministerstvo kultury, POB 119
120 21 PRAHA 2
Vyplněný výkaz doručte do 17. 2. 2025

Kult (MK) 12-01

Schváleno ČSÚ pro Ministerstvo kultury
ČV 87/24 ze dne 14. 09. 2023

Roční výkaz o knihovně za rok 2024

Výkaz je součástí Programu statistických zjišťování na rok 2024. Ochrana důvěrnosti údajů je zaručena zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů. Údaje se zjišťují pro potřebu Ministerstva kultury, které odpovídá za jejich ochranu. Zpravodajská jednotka je povinna poskytnout všechny požadované údaje. Děkujeme za spolupráci.

Název zpravodajské jednotky (včetně obce/města působení)	
IČO	Evid. č. knihovny na MK
Adresa	
Telefon	
Kraj	
www stránky ZJ	
E-mail	
Název zřizovatele (vyplní se slovně)	
Velikost obsluhované populace ¹	
Bezbariérový přístup (označte X)	Ano ☐ Ne ☐

¹ Obsluhovaná populace = počet obyvatel území působnosti knihovny, tj. počet obyvatel samostatné obce či resp. územní části (včetně výhledů a počtem na obsluhované území), pro jejíž obyvatel je vykazující knihovna zřízena k 31. 12. (http://www.cesky-statistik.cz/obce/obce.htm; prosím uvést v tabulce údaje).

I. KNIHOVNĚ FOND

a	Č. ř.		Celkem
	1	2	
Stav knihovního fondu celkem k 31. 12. min. roku	0101		
Knihovní jednotky celkem k 31. 12. sledovaného roku ¹ (součet ř. 0102 až 0113)	0102		
v řadě (z řádku 0102)	naučná literatura	0103	
	knižní literatura	0104	
	nukoply	0105	
	mikrografické dokumenty	0106	
	kartografické dokumenty	0107	
	lithické hudebniny	0108	
	zvukové	0109	
	zvukové obrazové	0110	
	obrazové	0111	
	elektronické dokumenty	0112	
	jiné	0113	
Počet exemplářů titulů docházejících periodik	0114		
Počet knihovních jednotek ve volném výběru	0115		
Přístavky ²	0116		
Útržky ³	0117		

II. UŽIVATELÉ

a	Č. ř.		Celkem
	1	2	
Registrace uživatelů ve sledovaném období	0201		
z toho registrace uživatelů do 15 let	0202		
Návštěvnost celkem (fyzická + online, ř. 0204 + ř. 0210)	0203		
Návštěvnost knihovny (fyzická návštěva, součet ř. 0204 až 0209)	0204		
v řadě (z řádku 0204)	návštěvnost pěstounů a studentů	0205	
	návštěvnost využívající internet v knihovně	0206	
	návštěvnost kulturních, komunitních a volnočasových akcí pro veřejnost	0207	
	návštěvnost vzdělávacích akcí	0208	
	návštěvnost ostatních akcí, kde knihovna není hlavním pořadatelem	0209	
Návštěvnost online služeb	0210		
virtuální návštěvy z ř. 0505 + 0607 + 0511 + 0515 + 0516			

Přehledná tabulka zpracování údajů z výkazů	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 01	11
	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 02	12
	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 03	13
	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 04	14
	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 05	15
	Organizace akcí celkem do 31. 12. 2024 ř. 06	16

¹ ve znění pozdějších předpisů

III. VÝPOJČKY

a	Č. ř.		Celkem
	1	2	
Výpočty celkem (fyzická + online, ř. 0302 + 0313)	0301		
Výpočty fyzických dokumentů celkem (součet ř. 0302 až 0316)	0302		
v řadě (z řádku 0302)	naučná literatura dospělých uživatelů (knihy)	0303	
	knižní literatura dospělých uživatelů (knihy)	0304	
	naučná literatura dětí (knihy)	0305	
	knižní literatura dětí (knihy)	0306	
	výpočty periodik	0307	
	nukoply	0308	
	mikrografické dokumenty	0309	
	kartografické dokumenty	0310	
	lithické hudebniny	0311	
	zvukové	0312	
zvukové obrazové	0313		
	obrazové	0314	
elektronické dokumenty	0315		
jiné	0316		
Přeznění výpočty evidované (z ř. 0302) ¹	0317		
Prodloužení (z ř. 0302) ¹	0318		

IV. DALŠÍ ÚDAJE

a	Č. ř.		Celkem
	1	2	
Materiální výpočet stavu v rámci akce	období zprávy zprávy zprávy	počet požadavků	0401
		počet kladně vyřešených požadavků	0402
	zprávy zprávy zprávy	počet požadavků	0403
		počet kladně vyřešených požadavků	0404
Materiální výpočet stavu v rámci akce	zprávy zprávy zprávy	počet požadavků	0405
		počet kladně vyřešených požadavků	0406
	zprávy zprávy zprávy	počet požadavků	0407
		počet kladně vyřešených požadavků	0408
Významné fondy	počet jímů knihovních	počet svazků	0409
	počet od jímů knihoven	počet svazků	0410
Vzdělávání knihovníků (pro knihovny včetně RF, akce organizované vykazujícími knihovnami)			
Počet vzdělávacích odborných zaměstnanců knihovny (počet zaměstnanců, kteří se vzdělávali k 31. 12.)			
Počet vzdělávacích odborných zaměstnanců knihovny (počet hodin celkem k 31. 12.)			
Počet odborných zaměstnanců (fyzické osoby), kteří splnili standard vzdělávání k 31. 12.)			
Kulturní, komunitní a volnočasové akce pro veřejnost (hudební, výtvarná, aj.)			
z ř. 0415 online (virtuální) kulturní, komunitní a volnočasové akce pro veřejnost			
Vzdělávací akce pro veřejnost (semináře, kurzy, aj.)			
z ř. 0417 online (virtuální) vzdělávací akce pro veřejnost			

¹ fyzické jednotky

² virtuální jednotky

¹ Údaje knihovního fondu z knihovních jednotek za sledované období celkem.

² virtuální jednotky

Roční výkaz o knihovně Kult (MK) 12-01, strana 2

Oblastní oddíl IV		Č. z	Četnost
A	1	2	
z ř. 0417 a 0418 vztahující se k ICT (inform. a komunikačních technologií)	0419		
Ostatní akce, kde knihovna není hlavním pořadatelem	0420		
Počet titulů vydaných neprovozních publikací (dle zák. č. 37/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů)	0421		
Náklad (počet výtisků v ks)	0422		
Počet titulů vydaného periodického tisku (dle zák. č. 45/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů)	0423		
Náklad (počet výtisků v ks)	0424		
Počet titulů vydaných elektronických dokumentů včetně materiálu	0425		
Prostředky knihovny pro uživatele v m ²	0426		
Počet studijních míst k ř. 12.	0427		
Počet počítačů připojených na internet pro uživatele k ř. 12.	0428		
Připojení Wi-Fi v prostorách knihovny pro uživatele	0429	☐ ANO ☐ NE	
Poskytnuté uživatelské kaprovací služby	0430	☐ ANO ☐ NE	
Počet hodin pro veřejnost týdně ¹	0431		

V. ELEKTRONICKÉ SLUŽBY KNIHOVNY		Č. z	Četnost
A	1	2	
Webová stránka knihovny	0501	☐ ANO ☐ NE	
Elektronický katalog knihovny na internetu	0502	☐ ANO ☐ NE	
Počet návštěv webových stránek knihovny za sledované období	0503		
Počet vstupů do elektronického katalogu z prostoru knihovny	0504		
Počet vstupů do elektronického katalogu z prostoru mimo knihovnu	0505		
Počet vstupů do elektronického výpůjčního protokolu z prostoru knihovny	0506		
Počet vstupů do elektronického výpůjčního protokolu z prostoru mimo knihovnu	0507		
Počet vlastních specializovaných databází	0508		
Počet licencovaných elektronických informačních zdrojů	0509		
Počet vstupů do elektronických informačních zdrojů a databází celkem z prostoru knihovny	0510		
Počet vstupů do elektronických informačních zdrojů a databází celkem z prostoru mimo knihovnu	0511		
Počet zobrazených (stažených) digitálních dokumentů	0512		
Počet online výpůjček e-knih, e-audioknih apod.	0513		
Online informační služby (počet zodpovězených dotazů)	0514		
Návštěvnost online (virtuálních) kulturních, komunikačních a vzdělávacích akcí	0515		
Návštěvnost online (virtuálních) vzdělávacích akcí	0516		

VI. ZAMĚSTNANCI		Č. z	Četnost
A	1	2	
Počet zaměstnanců (přepočtený stav) ²	0601		
VŠ knihovnického směru	0602		
VOD knihovnického směru	0603		
VŠ ostatní	0604		
VOD ostatní	0605		
SŠ knihovnického směru	0606		
SŠ ostatní	0607		
Ostatní	0608		
Počet dobrovolných pracovníků	0609		
hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky ročně	0610		

VII. PŘÍJMY, RESP. VÝNOSY		Č. z	Četnost
A	1	2	
Tržby ze vlastní výroby (výrobky, služby) a ze zboží	0701		
z toho výnosy (příjmy) z hlavní činnosti	0702		
Příspěvky, dotace a granty na provoz ze státního rozpočtu	0703		
Příspěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu kraje	0704		
Příspěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu obce	0705		
Příspěvky, dotace a granty na provoz od ostatních subjektů	0706		
Příspěvky, dotace a granty na provoz ze zahraničí	0707		
z toho z fondů EU	0708		
Dary a sponzorské příspěvky	0709		
Ostatní provozní výnosy výše neuvedené	0710		
Příjmy (výnosy) celkem (součet ř. 0701 a ř. 0703 až 0707 + ř. 0709 + ř. 0710)	0711		
Dotace a granty na investice ze státního rozpočtu	0712		
Dotace a granty na investice z rozpočtu kraje	0713		
Dotace a granty na investice z rozpočtu obce	0714		
Dotace a granty na investice od ostatních subjektů	0715		
Dotace a granty na investice ze zahraničí	0716		
z toho z fondů EU	0717		
Dotace a granty na investice celkem (součet ř. 0712 až 0716)	0718		

VIII. VÝDAJE, RESP. NÁKLADY		Č. z	Četnost
A	1	2	
Spotřeba materiálu, energie, zboží a služeb	0801		
z toho nájmů	0802		
Ostatní náklady (součet ř. 0804 až 0807)	0803		
mzdy (resp. platy)	0804		
ostatní osobní náklady	0805		
náklady na zdravotní a sociální pojištění	0806		
základní sociální náklady	0807		
Náklady na pořízení knihovního fondu celkem (z ř. 0801 včetně periodik a pořízení licencí na elektronické zdroje) ³	0808		
nákup a předplatné periodik ⁴	0809		
nákup a pořízení licencí na elektronické zdroje ⁵	0810		
Daně a poplatky (bez daně z příjmu)	0811		
Ověř z příjmů (sch. skupina 59)	0812		
Odpisy dlouhodobého majetku	0813		
Ostatní provozní náklady výše neuvedené	0814		
Výdaje (náklady) celkem (součet ř. 0801 + ř. 0803 + ř. 0811 až 0814)	0815		
Investiční výdaje (na tvorbu a nehmotný majetek) celkem (součet ř. 0816 a 0819)	0816		
hmotný majetek ⁶	0817		
nehmotný majetek ⁶	0818		
nehmotný majetek ⁶	0819		

IX. SÍŤ KNIHOVEN K Ř. 12. sledovaného roku		Č. z	Četnost
A	1	2	
Počet knihoven celkem	0901		
Počet poboček	0902		
z ř. 0902 pojádých	0903		

	Č. z	Národní knihovna ČR	Moravská zemská knihovna v Brně	Krajská knihovny	Základní knihovny pověřené výkonem regionálních funkcí ¹	Ostatní základní knihovny a profesionální pracovníky	Základní knihovny a profesionální pracovníky	Ostatní knihovny evidované dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb.	Knihovny celkem
A	1	2	3	4	5	6	7	8	
Počet knihoven celkem	0901								
Počet poboček	0902	X							
z ř. 0902 pojádých	0903	X							

¹ Výkazní výhledy knihoven. Všechny se týkají počtu hodin v ZKNP, ostatní knihovny a jiné služby pro veřejnost uvedené v tabulce počet hodin v nepřímé závislosti na ZKNP, řadí se podle doby provozních hodin. Údaj se neurčuje.

² Údaj se neurčuje podle evidovaného počtu zaměstnanců přepočtený na jeden zaměstnanec ZKNP výkazní skupiny.

³ Náklad 0808 a pouze náklad z elektronické knihovny pracovníků.

⁴ R. 0808, 1. 0809 a dle skupiny 11 (1. 0810 výkazní skupiny ZKNP).

⁵ Výkazní cena výše než 40 000 Kč a provozní technické funkce dle ř. 26 ZKNP.

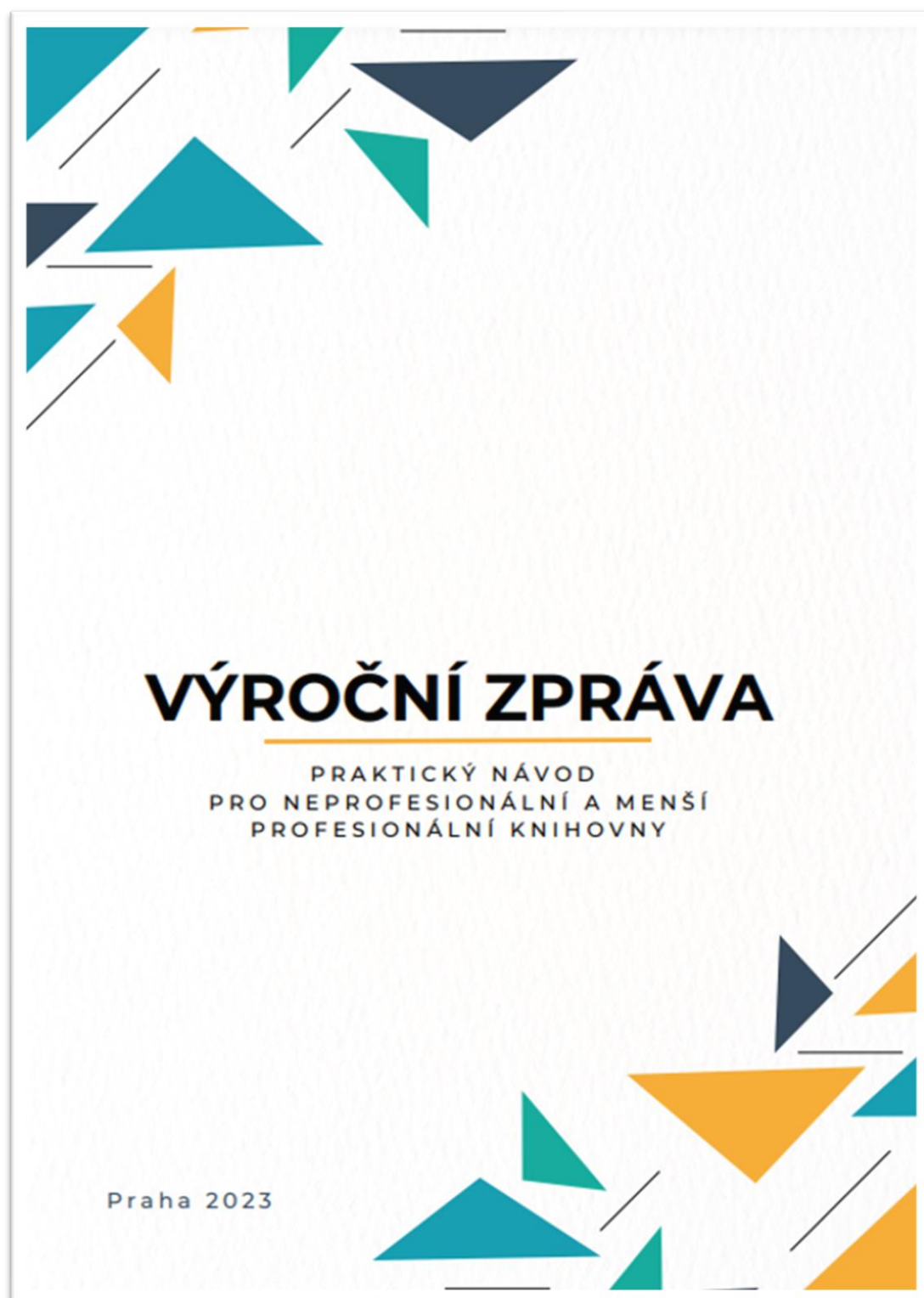
⁶ Výkazní cena výše než 40 000 Kč a dle provozních dat dle ř. 26 ZKNP.

⁷ Základní knihovny pověřené výkonem regionálních funkcí, které výkazní skupina ZKNP.

Případné připojení komentáře s doplňujícími nebo vysvětlujícími údaji je vítáno.

Odesláno dne:	Podpis:	Výkaz vyplněn - jméno (rukopisem) a podpis:
	Jméno (rukopisem) a podpis vedoucího zpravodajské jednotky:	Telefon:
		E-mail:

Výroční zpráva – praktický návod pro neprofesionální a malé profesionální knihovny



JAK HODNOTÍTE SLUŽBY ... KNIHOVNY?

Vážení čtenáři,

.... knihovna v chce své služby ještě více přizpůsobit a přiblížit Vaším požadavkům a potřebám. Jsme si vědomi toho, že v naší práci mohou působit různé stereotypy a setrvačnost. Abychom mohli Vaše přání a požadavky přesněji a objektivněji zmapovat, obracíme se přímo na Vás s žádostí o spolupráci a prosíme o vyplnění tohoto dotazníku.

Dotazník je anonymní. Můžete ho vyplnit buď v elektronické podobě na webové stránce knihovny: www... nebo v tištěné podobě, která bude umístěna u výpůjční služby. Nemusíte uvádět své jméno ani odevzdávat vyplněný dotazník osobně knihovnici. Vhodte jej, prosím, do urny, která bude umístěna v

Dotazníky vyplňte laskavě nejpozději do Tímto datem sběr dotazníků končí a bude zahájeno vyhodnocování získaných informací a postřehů.

Děkuji za Vaše odpovědi, za trpělivost a čas, které tomuto dotazníku věnujete, a za Váš zájem o naši knihovnu. Ujišťuji Vás, že budeme usilovat o realizaci Vašich podnětů co nejdříve a v maximální míře.

.....ředitelkavedoucí

OTÁZKY

U každé otázky, prosím, označte křížkem jednu z možností:

1. JAK ČASTO NAVŠTĚVUJETE PROSTORY KNIHOVNY?

DENNĚ	TÝDNĚ	1X ZA 14 DNÍ	MĚSÍČNĚ	PŮLROČNĚ	JINAK
☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE WEBOVOU STRÁNKU KNIHOVNY?

DENNĚ	TÝDNĚ	1X ZA 14 DNÍ	MĚSÍČNĚ	PŮLROČNĚ	JINAK
☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. VYUŽÍVÁTE SLUŽBY V:

HLAVNÍ BUDOVĚ KNIHOVNY	POBOČCE KNIHOVNY	HLAVNÍ BUDOVĚ I V POBOČCE KNIHOVNY

4. VYUŽÍVÁTE KNIHOVNU A JEJÍ SLUŽBY PRO:

(označte známkou 1–3; 1 = nejvíce, 2 = méně, 3 = nejméně)

VOLNÝ ČAS	STUDIUM A VZDĚLÁVÁNÍ	KE SVÉMU ZAMĚSTNÁNÍ

Následující otázky se zabývají hodnocením služeb – oznámujte jednotlivé služby z hlediska Vaší spokojenosti na stupnici od 1 do 5. Pokud některou z uvedených služeb nevyužíváte nebo nehodnotíte, zatrhněte číslo 6 (nehodnotím, nevyužívám).

5. JAK VÁM VYHOVUJE PROVOZNÍ DOBA KNIHOVNY?

VYNIKAJÍCÍ	SPIŠE VYHOVUJE	PRŮMĚR	SPIŠE NEVYHOVUJE	NEVYHOVUJE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

6. JAK HODNOTÍTE TYTO SLUŽBY KNIHOVNY?

	VYNIKAJÍCÍ	VELMI DOBRÉ	PRŮMĚR	SPIŠE ŠPATNÉ	VELMI ŠPATNÉ	NEVYUŽÍVÁM
VÝPŮJČNÍ SLUŽBY	1	2	3	4	5	6
KOPÍROVACÍ SLUŽBY	1	2	3	4	5	6
INTERNET	1	2	3	4	5	6
MEZIKNIHOVNÍ SLUŽBY	1	2	3	4	5	6
INFORMAČNÍ A REŠERŠNÍ SLUŽBY	1	2	3	4	5	6
KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ POŘADY	1	2	3	4	5	6
SLUŽBY ČÍTÁRNY (STUDOVNY)	1	2	3	4	5	6
SLUŽBY HUDEBNÍHO ODDĚLENÍ	1	2	3	4	5	6

Připomínky k otázce, náměty:

7. JAK HODNOTÍTE NABÍDKU KNIHOVNÍHO FONDU?

	VYNIKAJÍ CÍ	VELMI DOBŘE	PRŮMĚR	SPÍŠE ŠPATNÉ	VELMI ŠPATNÉ	NEHODNOTÍM
krásné literatury	1	2	3	4	5	6
naučné literatury	1	2	3	4	5	6
časopisů	1	2	3	4	5	6
elektronických inf. zdrojů (el. časopisy, bibliografické a plnotextové databáze)	1	2	3	4	5	6
hudebních CD, kazet nebo audiovizuálních dokumentů	1	2	3	4	5	6

Připomínky k otázce, náměty:

8. JSTE SPOKOJENI S DOSTUPNOSTÍ KNIHOVNY? (VZDÁLENOST, DOPRAVNÍ SPOJENÍ, PARKOVÁNÍ, BEZBARIÉROVÝ PŘÍSTUP)

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

9. UMOŽŇUJÍ VÁM INTERNETOVÉ STRÁNKY KNIHOVNY NALÉZAT BEZ PROBLÉMŮ INFORMACE O KNIHOVNÍM FONDU A SLUŽBÁCH KNIHOVNY?

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

10. POMÁHÁ VÁM KNIHOVNA ZÍSKAT INFORMAČNÍ DOVEDNOSTI, KTERÉ POTŘEBUJETE? (NAPŘ. PŘI VYHLEDÁVÁNÍ V KATALOGU, V DATABÁZÍCH, NA INTERNETU)

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

11. JSTE SPOKOJEN/A S ROZSAHEM A KVALITOU PROSTOR KNIHOVNY?

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

12. JSTE SPOKOJEN/A SE SOCIÁLNÍM ZÁZEMÍM KNIHOVNY? (ODDECHOVÉ PROSTORY, WC, ŠATNA)

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

13. POVAŽUJETE TECHNICKÉ VYBAVENÍ KNIHOVNY ZA DOSTATEČNÉ? (POČÍTAČE, KOPÍRKY, PŘEHRÁVAČE, SKENER APOD.)

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

14. JSOU K VÁM PRACOVNÍCI KNIHOVNY VSTRČICÍ?

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

15. MAJÍ PODLE VÁS PRACOVNÍCI KNIHOVNY DOSTATEČNOU ÚROVEŇ ODBORNÝCH ZNALOSTÍ, ABY MOHLI ODPOVÍDAT NA VAŠE DOTAZY?

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

16. JAK HODNOTÍTE CELKOVOU ÚROVEŇ SLUŽEB POSKYTOVANÝCH KNIHOVNOU?

URČITĚ ANO	SPÍŠE ANO	PRŮMĚR	SPÍŠE NE	VŮBEC NE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

17. ZAŘAĎTE SE, PROSÍM, DO NĚKTERÉ KATEGORIE:

ŽENA	MUŽ	NECHCI UVÉST

18. UVEĎTE, PROSÍM, SVŮJ VĚK:

DO 25 LET	26-40 LET	41-55 LET	56-65 LET	VÍCE NEŽ 65 LET	NECHCI UVÉST

19. JAKÉ JE VAŠE NEJVYŠŠÍ DOKONČENÉ VZDĚLÁNÍ?

ZÁKLADNÍ	VYUČEN, SŠ BEZ MATURITY	SŠ S MATURITOU	VOŠ	VYSOKOŠKOLSKÉ	NECHCI UVÉST

20. POKUD NEJSTE EKONOMICKY AKTIVNÍ, ZAŘAĎTE SE DO NĚKTERÉ Z UVEDENÝCH KATEGORIÍ:

STUDENT	ŽENA, MUŽ V DOMÁCNOSTI NEBO NA RODIČOVSKÉ	DŮCHODCE	NEZAMĚSTNANÝ	NECHCI UVĚST

Pokud máte jakékoli připomínky nebo náměty, které by podle Vás mohly přispět ke zlepšení služeb knihovny, napište je zde:

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku!

SHRUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU

Studijní text **Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat** provádí studenty problematikou zpracování statistických dat. Zájemce o tuto problematiku se seznámí se základní legislativou a podrobněji i se statistikou knihoven.

Studijní text se přehledně zabývá významem statistických šetření v knihovnách. Prioritně se zabývá sběrem a využitím statistických dat ve veřejných knihovnách v České republice, okrajově se zmiňuje také o knihovnické statistice v zahraničí.

Komparace dat a jejich využití přibližují kapitoly věnující se dalším činnostem – psaní výročních zpráv, využití a srovnání dat podle standardů a také měření efektivity služeb.

Netypickou formou hodnocení knihoven jsou metody jako Mystery shopping, zjišťování spokojenosti uživatelů, ale také šetření spokojenosti zaměstnanců. I na tyto výstupy je vhodné se v knihovnách zaměřit.

K problematice statistiky knihoven je k dispozici dostatek dalších materiálů, na které tato studijní opora v textu průběžně odkazuje.

LITERATURA

ČESKO. Vyhláška č. 88/2002 Sb. Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 39. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-88>

ČESKO. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98. Dostupné také z: https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod/knihovni-zakon-257-2001-sb.-a-navazne-provade-ci-prepisy

IFLA Library Map of the World. *IFLA* [online]. Haag: IFLA, 2019 [cit. 2024-08-02]. Dostupné z: <https://librarymap.ifla.org/>

KOONTZ, Christie a GUBBIN, Barbara (ed.). *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2012. ISBN 978-80-7050-612-7. Dostupné také z: <https://ipk.nkp.cz/docs/IFLA/sluzby-verejnych-knihoven-smernice-ifla-.pdf>

MAIER, Karel. *TAČR Beta – TB050MMR001: Standardy dostupnosti veřejné infrastruktury* [online]. Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2016 [cit. 2024-08-27]. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/vystavba-knihoven/standardy-dostupnosti-verejne-infrastruktury>

NIPOS: *Národní informační a poradenské středisko pro kulturu* [online]. Praha: Ministerstvo kultury, 2024 [cit. 2024-08-08]. Dostupné z: <https://www.nipos.cz/>

Public Libraries 2030 [online]. Public Libraries, ©2019 [cit. 2025-10-03]. Dostupné z: <https://publiclibraries2030.eu/>

Služby knihoven knihovnám: krajské programy regionálních funkcí na podporu knihoven. 2. přepracované vydání. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2020. ISBN 978-80-7050-726-1.

Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. Online. 5., přepracované vydání. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2024. ISBN 978-80-7050-807-7. [cit. 2025-03-17].

Standard pro dobrý knihovní fond: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky. 2. vydání. Praha: Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2021. ISBN 978-80-7050-747-6.

MACHÁČKOVÁ, Lucie; SEMRÁDOVÁ, Eva; RICHTER, Vít a ŠEDÁ, Marie. *Statistika knihoven: příručka pro práci se statistikou ve veřejných knihovnách*. Praha: Národní knihovna ČR, 2024. ISBN 978-80-7050-821-3.

Název: Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven
včetně kontroly, analýzy a komparace dat

Autor: PhDr. Marie Šedá

Počet stran: 72