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

Studijní text

Verze 1.1

Autor: PhDr. Marie Šedá

Konzultant: PhDr. Vít Richter

Ostrava 2020

MINISTERSTVO KULTURY

VISK VEŘEJNÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY KNIHOVEN

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Odborná způsobilost	Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat
Profesní kvalifikace	Samostatný knihovník metodik *(kód: 72-020-R)*
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).

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, Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, seda@svkos.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 12
1.3.5 Metodické pokyny 13
1.3.6 Vyhláška č. 88/2002 Sb. 15
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 (CIK) 24
3.1.2 Vstup do databáze Kult (MK) 12-01 25
3.1.3 Statistika kultury České republiky 26
4 VYUŽITÍ STATISTICKÝCH DAT 28
4.1 Výroční zpráva 29
4.1.1 Obsah výroční zprávy 30
4.1.2 Grafika a tisk 30
4.1.3 Distribuce výroční zprávy 30
4.2 Standard pro dobrou knihovnu 31
4.2.1 Využití Standardu pro dobrou knihovnu 32
4.2.2 Kritéria služeb 32
4.2.3 Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb 33
4.3 Benchmarking knihoven 34

4.4 Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejné knihovně 38
4.5 Zjišťování spokojenosti uživatelů 44
4.5.1 Standard pro dobrou knihovnu 44
4.5.2 LibQUAL+ 45
4.5.3 Doporučení pro tvorbu dotazníků 46
4.6 Mystery Shopping 48
4.6.1 Zahraniční hodnocení 48
4.6.2 České prostředí 49
5 PRŮZKUMY SLUŽEB 51
5.1 Dotazníky v elektronické podobě 52
5.2 Průzkumy uživatelské spokojenosti a standard VKIS 53
5.3 Spokojenost zaměstnanců 53
5.3.1 Využívání výsledků pracovního šetření 54
6 KNIHOVNICKÁ STATISTIKA V ZAHRANIČÍ 55
6.1 Spojené státy Americké 55
6.2 Spolková republika Německo 55
6.3 Itálie – Jižní Tyrolsko 56
6.4 Velká Británie 56
6.5 Polsko 57
6.6 Rakousko 57
6.7 IFLA map of the World 57
6.7.1 Příběhy SDG 58
6.8 Public Libraries 59
7 ZÁVĚR 62
PŘÍLOHY 63
SHRNUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU 81
LITERATURA 82

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 službě.

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 83/90 Sb., obecně prospěšnými společnostmi, církví, podnikatelskými subjekty aj.

Statistiku kultury vykonává z pověření Ministerstva kultury České republiky **NIPOS**[1], 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 čís. 89/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

[1] 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 je součástí výkazu R-13-01 (výkaz o ředitelství škol).[2]

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.

ZÁKONY

- Zákon čís. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů (dokument PDF)
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů GDPR
- Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2015/759 (PDF)
- Kodex Evropské statistiky (dokument PDF) – Kodex evropské statistiky, který byl přijat Výborem pro Evropský statistický systém dne 16. listopadu 2017. Základem Kodexu evropské statistiky jsou zásady, které se týkají institucionálního prostředí, procesů produkce statistik a výstupů statistik.

Obrázek 1 - Zákony ke statistickému šetření

[2] Více informací zde: stistko.uiv.cz/kestazeni/my1318.pdf

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

Obrázek 2 – TDKIV – vyhledávací pole

K ZAPAMATOVÁNÍ

Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy je nyní dostupná také na portálu **Knihovny.cz**.[4] I zde můžete vyhledávat výklady a anglické ekvivalenty termínů z oboru knihovnictví a informační vědy převzaté z databáze TDKIV.

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,[5]
- Standard pro dobrou knihovnu

[3] Dostupné z: https://tdkiv.nkp.cz/
[4] Dostupné z: https://www.knihovny.cz/
[5] Dostupný z: https://statistikakultury.cz/vykazy/

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.

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 knihovních 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)[6].

[6] Podrobněji o normách pro knihovny a příbuzné oblasti na Informace pro knihovny: https://ipk.nkp.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/normy

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.

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.

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.

[7] Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-89

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.[8]

1.3.4 PROGRAM STATISTICKÝCH ZJIŠŤOVÁNÍ

Ten stanoví Český statistický úřad vyhláškou, kterou vypracovává v součinnosti s ministerstvy a jinými správními úřady a vyhlásí jej vždy nejpozději do 30. listopadu předcházejícího roku. V programu se u každého statistického zjišťování uvádí:

- účel statistického zjišťování a jeho obsah,
- okruh zpravodajských jednotek, které mají zpravodajskou povinnost,
- způsob statistického zjišťování,
- periodicita 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 statistiky[9] – Základem Kodexu evropské statistiky[10] 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.

[8] Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-89
[9] Kodex evropské statistiky. In: *NIPOS – Národní informační a poradenské centrum pro kulturu* [online]. Praha: NIPOS [cit. 2019-04-20]. Dostupné z: http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/02/KodexEvropskeStatistiky.pdf
[10] Kodex byl přijat Výborem pro Evropský statistický systém dne 28. září 2011.

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 podobě[11] i v barevné 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)
- 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)
- 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)

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 3 – Standard pro dobrou knihovnu

[11] Ke stažení: https://www.mkcr.cz/metodiky-a-koncepce-345.html

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 4 – Služby knihoven knihovnám

NOVELY STANDARDŮ

V závěru roku 2019 byly přijaty novely obou metodických pokynů:

- Metodický pokyn MK k vymezení standardu VKIS poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území ČR[12],
- Metodický pokyn MK k zajišťování výkonů regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území ČR[13].

V současné době jsou připravovány novely barevných komentovaných verzí těchto pokynů.

[12] Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_vkis-11473.pdf
[13] Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_rf-11474.pdf

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 (přírůstkové a úbytkové seznamy),
- náležitostmi zápisu o výsledku revize knihovního fondu.

Přesné vedení evidence knihovního fondu je základní podmínkou pro vedení statistiky a zdrojem dat. Přitom 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).

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

V knihovnách, kde není instalován automatizovaný knihovnický systém, je statistika prováděná ručně. Na konci půjčovního dne dělá knihovník 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 (kniha 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 ČR. 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 jsou uvedeny v příloze této studijní opory.

2.1.2 FAQ z oblasti statistiky

Pro zájemce, kteří potřebují přesnější výklad jednotlivých pojmů, existuje na stránce Knihovnického institutu[15] soubor s otázkami, na které jsou často hledány odpovědi. Otázky jsou utříděny do stejných oddílů, jako je strukturován výkaz Kult (MK) 12-01.

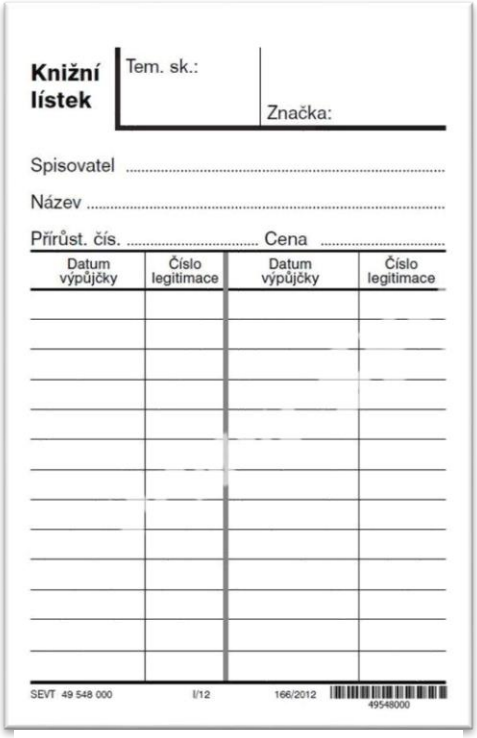
[15] Dostupné zde: https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm

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 propočet 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.


Knižní lístek
Tem. sk.:
Značka:
Spisovatel .....
Název .....
Přírůst. čís. ..... Cena .....

Datum výpůjčky	Číslo legitimace	Datum výpůjčky	Číslo legitimace

SEVT 49 548 000 I/12 166/2012 49548000

Obrázek 5 – Knižní lístek

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.

Základním informačním zdrojem pro vyplnění výkazu Kult 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**.[16] 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.**

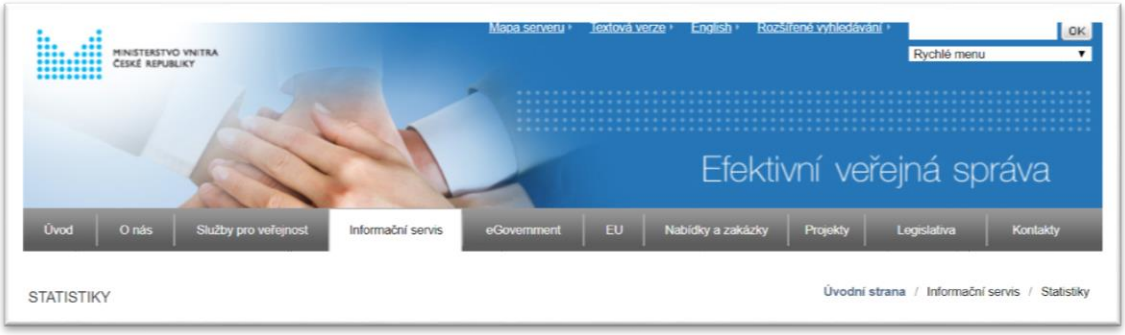
2.3 Kategorie výkazu a zdroje údajů

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.[17] Zde si stáhněte soubor **"Informativní počet občanů ČR**

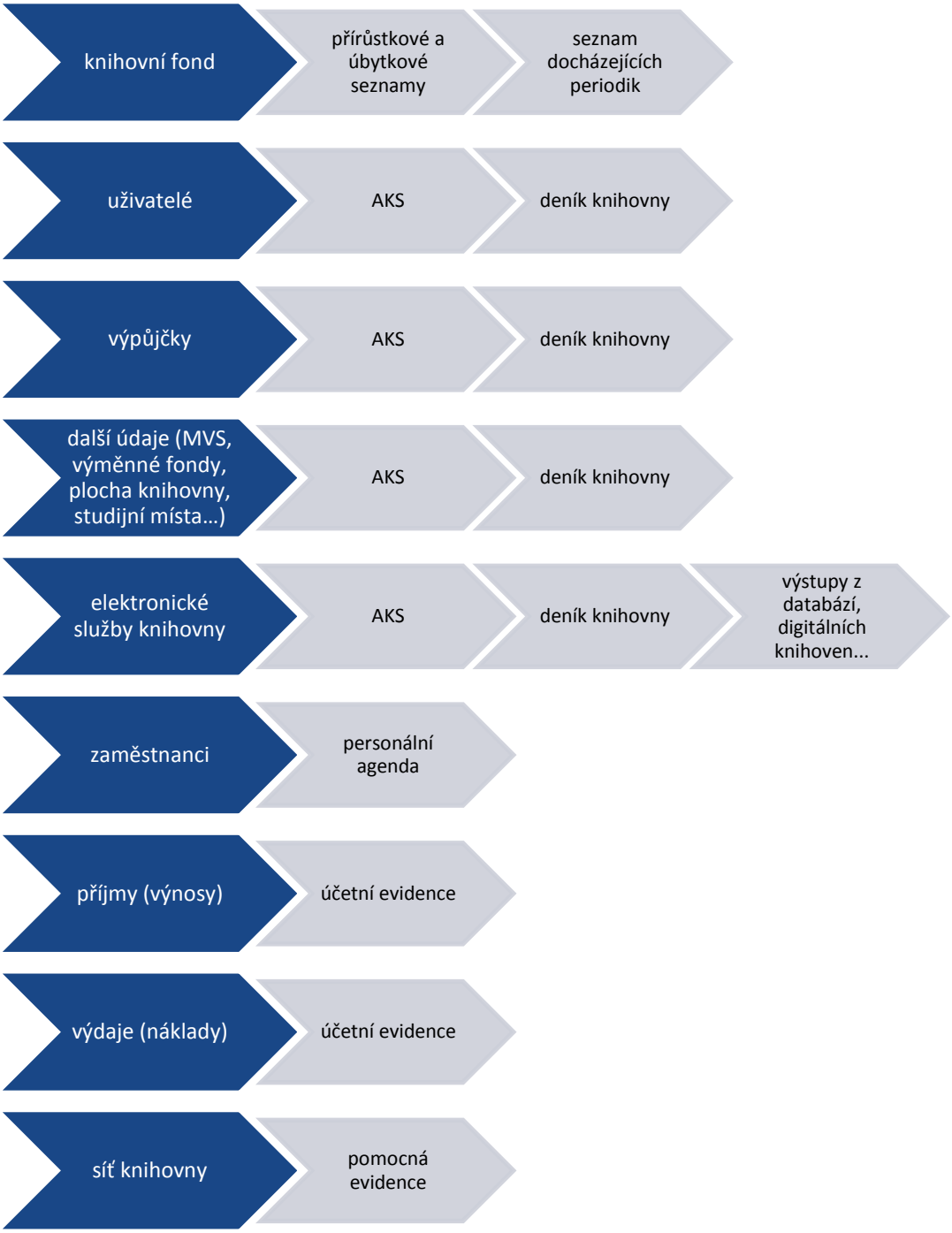
[16] Viz příloha č. 1.
[17] Dostupné z: https://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx?q=Y2hudW09MQ%3D%3D

ve všech obcích, v obcích 3. typu a v městských částech" vždy k 1.1. roku, který následuje po vykazovaném období.



Obrázek 6 – Web Ministerstva vnitra – statistiky počtu obyvatel, vč. cizinců

Ostatní údaje do výkazu knihovny se získávají z těchto zdrojů:



Obrázek 7 - Zdroje dat o činnosti knihoven

K ZAPAMATOVÁNÍ

Knihovnický institut NK na svých stránkách zpřístupňuje **odpovědi na otázky** týkající se statistiky.[18] 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).

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

3 SBĚR STATISTICKÝCH DAT

Sběr statistických dat, popsaný 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“.*[19]

Obrázek 8 – Tok předávání statistických dat za veřejné knihovny

[19] *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 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.

3.1.1 CENTRUM INFORMACÍ A STATISTIK KULTURY (CIK)

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

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.

CIK zabezpečuje činnost veřejné knihovny se specializovaným fondem, jehož on-line katalog je k dispozici pro uživatele. Obsahuje přes deset tisíc záznamů knih z oborů kultury, profesionálního umění, neprofesionálních uměleckých aktivit, společenských věd, ekonomiky a legislativy kultury, dále každoročně zpracovávané statistické údaje o činnosti kulturních institucí, sdružení aj. Unikátní část tvoří publikace a časopisy, týkající se osvětové činnosti, místopisné tituly a jiné dokumenty, vydávané od roku 1905 po založení Svazu osvětového a dále po roce 1925, kdy vznikl Masarykův lidovýchovný ústav.

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).

Obrázek 9 – Odkazy na webu NIPOS pro sběr 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.**

Obrázek 8 – Vstupní obrazovka pro vstup do databáze NIPOS

3.1.3 STATISTIKA KULTURY ČESKÉ REPUBLIKY

Obrázek 10 - Satelitní účet kultury

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. Jejich zpracování, analýza a následná komparace tvoří zdroj pro výroční zprávy. Informace o činnosti knihovny lze využít 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 soutěžích.

Pro zvláštní účel se využívají například údaje o počtu výpůjček – statistický výkaz výpůjček je podkladem pro úhradu autorských licenčních poplatků za půjčování[20].

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.

[20] Podle autorského zákona č. 121/2000 se za každou absenční výpůjčku odvádí kolektivně správcům autorských práv 0,50 Kč. 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.

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.[21]

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 poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky**.[22]

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

[21] 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
[22] První verze vyšla v roce 2005, v roce 2011 a následně v roce 2019 byla novelizována.

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

4.2.1 Využití Standardu pro dobrou knihovnu

Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu VKIS[23] obsahuje deset základních kritérií, kterými lze poměřovat kvalitu služeb; tato kritéria z roku 2005 byla rozšířena v roce 2011 a následně v roce 2019.

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.

[23] Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_vkis-11473.pdf

Nová verze z roku 2011 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 místa pro uživatele knihovny,
- přístup k internetu a informačním technologiím,
- webová prezentace knihovny,
- elektronický katalog knihovny na internetu,
- pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
- měření spokojenosti uživatelů knihovny.

Metodický pokyn byl vydán i v barevné komentované verzi pod názvem **Standard pro dobrou knihovnu.**[24] Po novelizaci z roku 2019 bude zpracována novela i komentované verze.

Současná verze obsahuje další dva nové indikátory:

- pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
- kulturní, vzdělávací a komunitní aktivity knihovny.

4.2.3 VYHODNOCOVÁNÍ PLNĚNÍ STANDARDU KNIHOVNICKÝCH SLUŽEB

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

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.

[24] *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*. 3. vydání. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2015. ISBN 978-80-7050-652-3.

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Krajská knihovna Františka Bartoše ve Zlíně pravidelně zveřejňuje hodnocení standardů pro dobrou knihovnu – viz https://www.kfbz.cz/vyhodnoceni-plneni-standardu-vkis-za-rok-2017. Uvádí i počty knihoven, které standard beze zbytku plní.

Na úrovni pověřené knihovny tyto standardy pravidelně hodnotí např. Městská knihovna Frýdek-Místek – viz https://www.knihovnafm.cz/region/plneni-standardu-vkis/2017/.

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" organizace[25].

V českém prostředí je metoda benchmarkingu využívána v projektu **Benchmarking knihoven**[26], 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?

[25] 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.
[26] 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 nabízí 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.

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

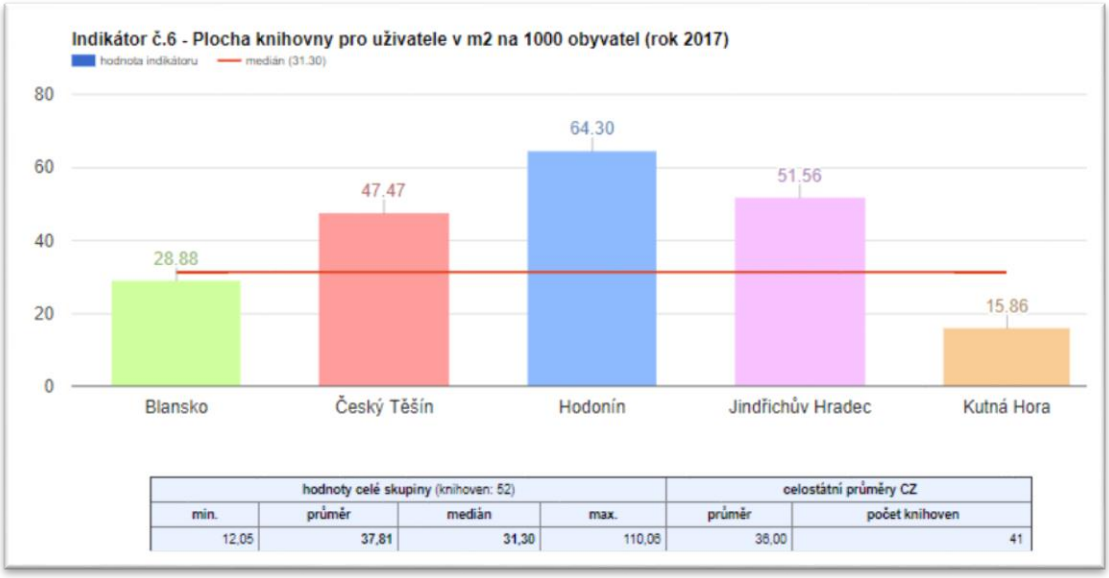
FINANCOVÁNÍ, VÝDAJE, EFEKTIVITA

- 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. Pro vlastní porovnávání je možné si zvolit vždy 5 knihoven. Zobrazené údaje ukazují, ve kterých oblastech činnosti se srovnávané knihovny odlišují. Současně lze ověřit, jak se parametry knihoven blíží minimálním, průměrným či maximálním hodnotám dosahovaným v rámci příslušné velikostní kategorie knihoven.

Všechny tyto údaje jsou zjišťovány a propočítávány z údajů knihoven zařazených do dané kategorie. Vedle srovnávací tabulky se také zobrazují grafy.



hodnoty celé skupiny (knihoven: 52)				celostátní průměry CZ	
min.	průměr	medián	max.	průměr	počet knihoven
12,05	37,81	31,30	110,06	36,00	41

Obrázek 11 – Příklad grafů při porovnávání plochy knihovny pro uživatele v městech nad 10 000 obyvatel.

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. Případně je možné si grafy stáhnout do souboru .xls.

ndikator / hodnoty indikátoru v jednotlivých etech	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
2. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře	60,70	59,58	55,42	55,91	30,11	24,75	46,54	40,56	38,86	41,38	39,83	39,99	37,1

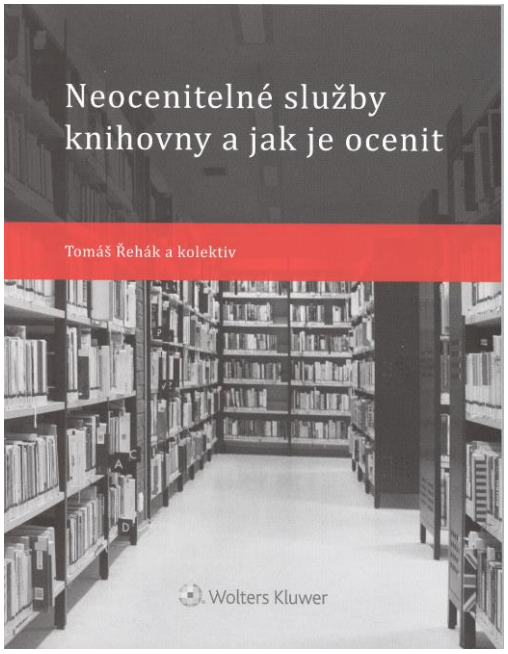
Obrázek 12 – Příklad sledování vývoje počtu výpůjček na registrovaného čtenáře v období let 2006 až 2018.

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.

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 efektivnosti knihovnických služeb mohou české knihovny využít výsledky projektu **Metodika měření hodnoty služeb knihoven**[27], na kterém od roku 2011 spolupracují Městská knihovna v Praze, Fakulta ekonomicko-správní Univerzity Pardubice a Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banské Bystrici. Projekt je také znám pod zkratkou ROI[28]. 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?

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.

[27] *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/

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

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

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 užitků (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“.

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

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

$$\textbf{Efektivnost} = \frac{\textbf{74 200 000}}{\textbf{15 000 000}} = \textbf{4,947 Kč}$$

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“*[29].

[29] 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.

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 užitku 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.

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 rozbory efektivnosti přináší důležité podklady pro řízení knihovny, ale je nezbytné si uvědomit, že to nejobjektivnější 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 uživatelů[30].

4.5.2 LIBQUAL+

Pro specializované knihovny může být inspirací dotazník používaný v systému LibQUAL+[31], který provozuje americká Association of Research Libraries.[32]

Dotazník obsahuje celkem dvacet otázek. Vedle otázek informativního charakteru (pohlaví, věk, vzdělání, frekvence návštěvnosti knihovny a webových stránek, účel využívání knihovny) jsou uživatelé vyzýváni k hodnocení různých aspektů služeb knihovny v šesti blocích otázek:

1. hodnocení provozní doby, dostupnosti knihovny a webových stránek;
2. hodnocení jednotlivých knihovnických a informačních služeb;
3. hodnocení obsahu knihovního fondu;
4. hodnocení podpory uživatelů ze strany knihovny;

[30] Viz příloha.
[31] *LibQUAL+: Charting Library Service Quality* [online]. Washington: Association of Research Libraries, 2019 [cit. 2019-07-29]. Dostupné z: https://www.libqual.org/home
[32] Viz příloha.

5. hodnocení prostor knihovny a technického vybavení;
6. hodnocení pracovníků knihovny.

4.5.3 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 vzory[33]. 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 2018[34], 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

[33] 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).
[34] 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

klesat návštěvnost knihoven a počet registrovaných uživatelů. Z tohoto 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)[35] 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,

[35] 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.

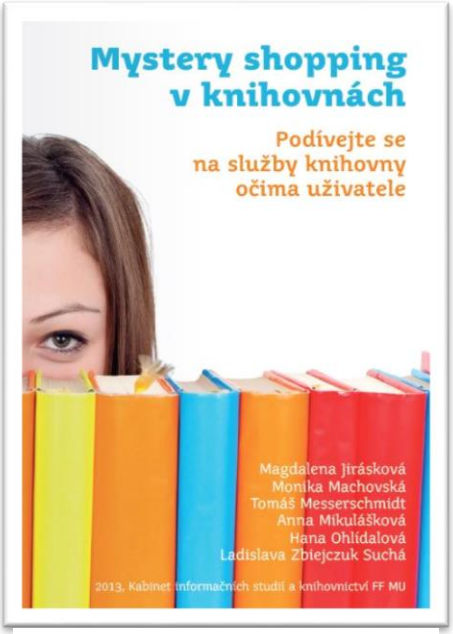
4.6.2 ČESKÉ PROSTŘEDÍ

Obdobný projekt probíhal i v českém prostředí; byl realizován v roce 2012–2013 studenty MU Brno / KISK.[36] 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.

[36] 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.

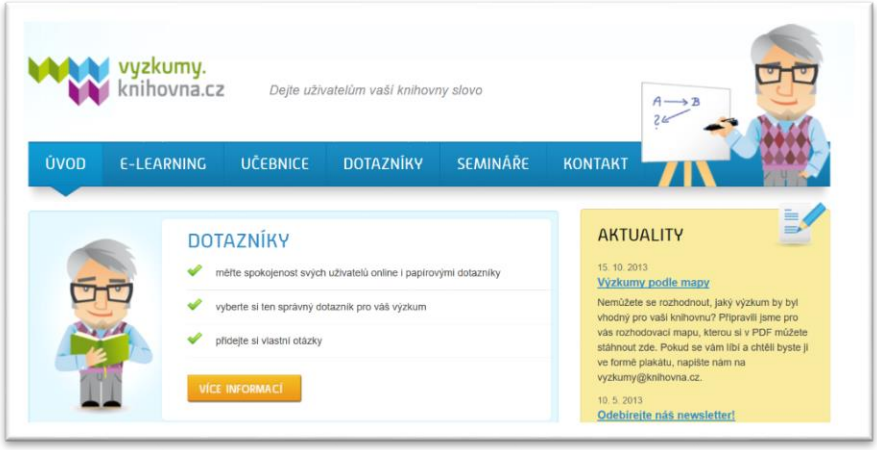
Zatímco v anketě jde o získání názoru na jednu vymezenou část, dotazníkové šetření by mělo být obsáhlejší a komplexnější. To je také cesta, kterou se vydávají ty knihovny, které mají zájem získat i tzv. zpětnou vazbu od uživatelů.

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.

5.1 Dotazníky v elektronické podobě

Pro usnadnění výzkumu existuje řada webových stránek, na kterých je možno vystavit sady otázek konkrétního dotazníku. Velice často využívaná webová stránka **Výzkumy knihoven**[37] zabývající se výzkumy užívanými v knihovnách, nabízí komplexní služby a informace související se sociologickými výzkumy knihoven. Bohužel stránka není už několik let aktualizovaná.



Obrázek 16 – Web Výzkumy.knihovna.cz

Pokud mají knihovny zájem zjistit více samy o sobě, o svém potenciálu a svých výkonech, mohou zdarma použít připravené dotazníky:

- **dotazník čtenářské spokojenosti** (spokojenost uživatelů s fondem knihovny, prostředím, vyhledáváním, službami a přístupem knihovníků),
- **dotazník čtenářského chování** (základní informace o čtenářích, četnosti jejich návštěv v knihovně i na webových stránkách, výpůjčkách apod.),
- **dotazník pro pasivní čtenáře** (důvody, které vedou k nezájmu o knihovnu a ke zrušení členství v knihovně),
- **dotazník Benchmarking knihoven** (dotazník Knihovnického institutu NK ČR).

[37] Viz: http://vyzkumy.knihovna.cz/

5.2 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:

1) *„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.*
2) *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.“*

5.3 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.

5.3.1 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 KNIHOVNICKÁ STATISTIKA V ZAHRANIČÍ

Rovněž v zahraničí jsou zaváděny a uplatňovány standardy či metodiky měření výkonů knihoven. Mnohé z nich se stávají inspirací pro země, které o jejich zavedení teprve uvažují, a dá se říci, že i zde jde o příklady dobré praxe.

Při bližším pohledu na snahy jednotlivých zemí lze vysledovat určitá specifika: důvody pro měření vycházejí z problémů, kterými se v současné ekonomické situaci ocitají knihovny. Měření je především zaměřeno na zkoumání kvantifikovaných ukazatelů, objevují se ale i snahy měřit kvalitu služeb, především uživatelskou spokojenost (Velká Británie). Současné technologie umožňují knihovnám používat jednoduché nástroje, pomocí kterých mohou provádět srovnávací analýzy a zjišťovat svou pozici mezi knihovnami srovnatelné kategorie (Rakousko).

6.1 Spojené státy Americké

V USA je používán systém **LibQual+®,** který byl vyvinut z modelu založeného na SERQUAL.[38] Pro oblast knihovnictví byla provedena modifikace tohoto nástroje, který usiluje o zlepšení přístupů k hodnocení knihoven, které mohou napomáhat zlepšení jejich služeb a postavení knihoven ve společnosti.

LibQual+® nabízí knihovnám sadu služeb, které mohou využít pro měření kvality výkonů. Součástí tohoto portálu je i nabídka vzdělávání knihovníků pro oblast provádění výzkumů – hodnocení a zlepšování knihovnických služeb, kultury organizace a mapování prostředí, ve kterém knihovna působí.

Do tohoto systému je v současné době zapojeno více než 1000 univerzitních, lékařských i veřejných knihoven. LibQual+® působí i na mezinárodní úrovni v Africe, Asii, Austrálii a v Evropě. Díky tomuto propojení mohou účastníci projektu využívat rozsáhlé zdroje dat použitelných pro zlepšování služeb knihoven.

6.2 Spolková republika Německo

Pro Spolkovou republiku Německo a německy hovořící země byl vyvinut systém **Bibliotheksindex,**[39] jehož cílem je zlepšit výkonnost knihoven. Účast v tomto programu je dobrovolná a jsou do něj zapojeny knihovny, které mají zájem o zlepšení komunikace mezi knihovnou a veřejnou správou.

---

[38] SERQUAL je nástroj pro hodnocení kvality služeb v soukromém sektoru. Tento systém byl vyvinut v 80. letech 20. století v USA a je založen na odlišném vnímání toho, co uživatel potřebuje a poskytnutou službou.

[39] *BIX: Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband e.V., 2015 [cit. 2019-10-11]. Dostupné z: http://www.bix-bibliotheksindex.de/ergebnisse/oeffentliche-bibliotheken.html

Vznik projektu je datován rokem 1999, kdy za podpory Bertelsmannovy nadace a Německé asociace knihoven (DBV) vznikl celostátní srovnávací nástroj, který je určen jak veřejným, tak i akademickým knihovnám a je otevřen i zájemcům ze zahraničí. Srovnání výkonů pomocí tohoto nástroje se každoročně účastní cca 300 knihoven nejen z německy mluvících zemí, ale také ze zahraničí (šlo např. o Univerzitní knihovnu Brno, Pestalozzi-Bibliothek Curych, Univerzitní knihovnu Bolzano aj.). Zájem o metodu BIX projevily mnohé země, jako například Polsko, Velká Británie, Slovensko, Rusko, Norsko a Singapur.

Data o výsledcích knihoven jsou veřejně vystavena na webové stránce projektu. Projekt byl v roce 2015 ukončen.

6.3 Itálie – Jižní Tyrolsko

Pro měření výkonů knihoven Jižního Tyrolska[40] je uplatňována řada norem, které jsou pro knihovny závazné. Na základě rozhodnutí managementu knihovny jsou pozváni auditoři, kteří hodnotí dodržování a plnění standardů, případně hledají důvody, proč tomu tak není. Knihovny, které úspěšně prošly certifikačním procesem, obdrží na slavnostním setkání certifikát, který má platnost tři roky.

Při hodnocení knihoven jsou odlišovány kategorie knihoven v závislosti na velikosti, okruhu působnosti a zaměření.

6.4 Velká Británie

Standardy služeb veřejných knihoven ve Velké Británii vstoupily v platnost v roce 2001 a poté proběhlo tříleté testování, aby mohlo být zjištěno, zda odrážejí nové strategie. V současné době platí 3. přepracované vydání z roku 2008.[41]

Cílem britské normy je monitorování výkonů veřejných knihoven a stanovení standardů služeb, které mají především odrážet uspokojování potřeb místních komunit.

Standardy jsou zaměřeny na mnoho oblastí, jako je například dostupnost knihovny, provozní doba, přístup k elektronickým informačním zdrojům, časová odezva při plnění uživatelských požadavků a také pravidelné monitorování spokojenosti uživatelů.

---

[40] Qualität in Bibliotheken. *Kunst und Kultur* [online]. Südtirole Landesverwaltung, 2019 [cit. 2019-10-11]. Dostupné z: http://www.provinz.bz.it/kunst-kultur/bibliotheken-lesen/qualitaet-bibliotheken.asp

[41] Public Library Standards in England. *Public Libraries News: What's Happening to Your Library?* [online]. Ian Anstice, 2008, 2008 [cit. 2019-10-11]. Dostupné z: https://www.publiclibrariesnews.com/useful/documents/public-library-standards-in-england

6.5 Polsko

Univerzitní knihovna v Poznani je koordinátorem projektu, který se zaměřuje na analýzu fungování knihoven, vytváření norem a provádění průzkumů. Zabývá se stanovením kritérií pro rozvoj polských vědeckých knihoven. Do projektu jsou zapojeny:

- knihovny veřejných vysokých škol,
- knihovny státních univerzit,
- knihovny soukromých škol,
- veřejné knihovny a jejich pobočky.

Jde o velmi podrobné zkoumání zaměřené na širokou škálu ukazatelů snažících se postihnout všechny podmínky a činnosti knihoven, jako jsou například obecné ukazatele, fondy, služby, indikátory týkající se zaměstnanců, organizační struktura a vydavatelská činnost, spolupráce mezi knihovnami aj.

6.6 Rakousko

Veřejné knihovny v Rakousku založily srovnávání výkonů knihoven na standardizovaném sběru ročních výkazů o knihovnách. Data všech knihoven jsou následně kompilována, anonymizována a veřejně publikována.

Porovnávání výkonnosti knihoven se provádí u kvantifikovaných údajů. Knihovny jsou srovnávány v celostátním měřítku a pro zjištění vlastní „pozice“ mají možnost využít přepočítávací tabulky, do kterých pro srovnání vloží svá data. Výhodou je celostátní databáze, množství zapojených knihoven a relevantní údaje. Výsledky slouží knihovnám jako základ pro argumentaci se zřizovateli a politiky.

6.7 IFLA map of the World[42]

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.

[42] Dostupné z: https://librarymap.ifla.org/

Obrázek 17 – Library map of the World

PRO ZÁJEMCE

6.7.1 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.

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.

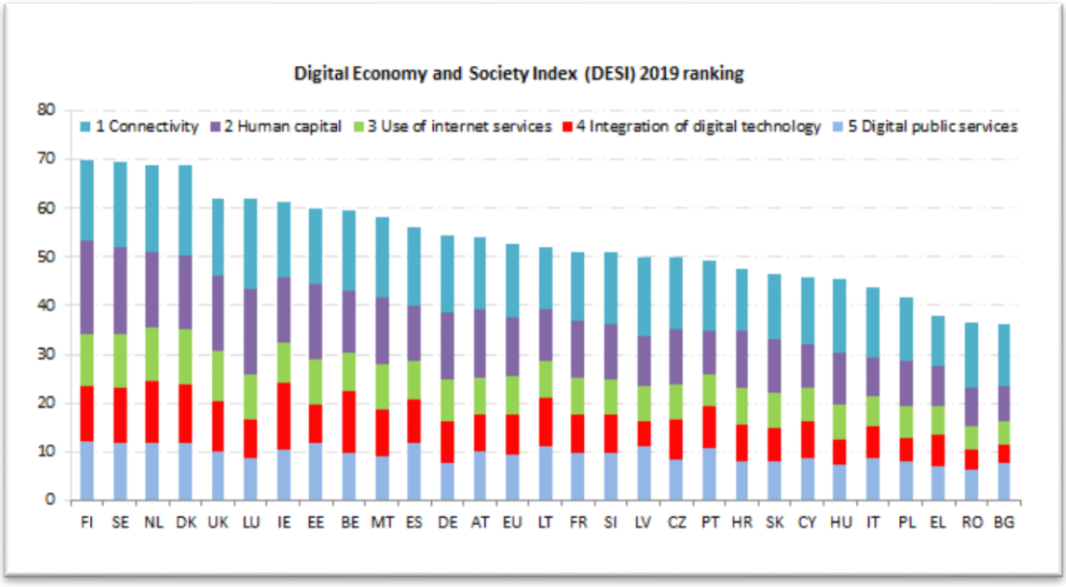
Projekt na podporu čtenářské gramotnosti **Už jsem čtenář – Knížka pro prvňáčka** – cílem projektu je rozvoj čtenářských návyků žáků již od prvního ročníku školní docházky. Do projektu přihlašuje letošní žáky prvních tříd základních škol veřejná knihovna ve spolupráci se školami v místě působnosti knihovny.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

Obrázek 11 – Cíle SDG

6.8 Public Libraries

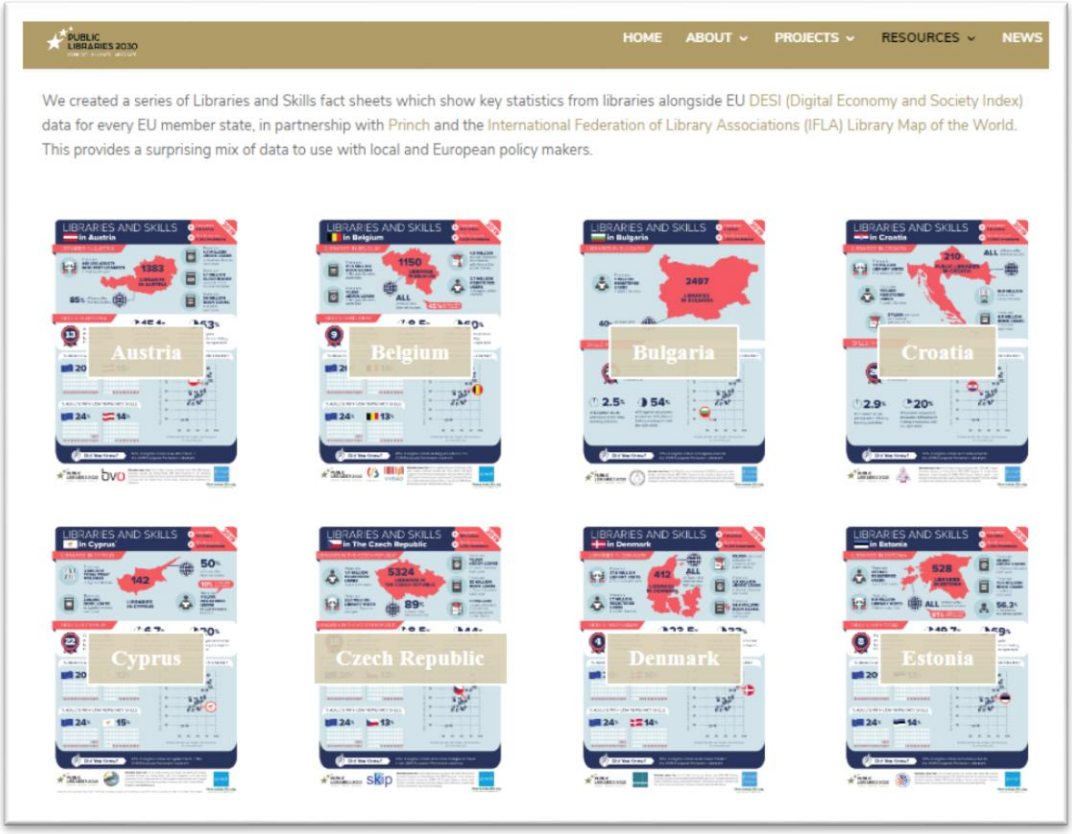
Na webové stránce věnující se knihovnám v Evropské unii, byla zveřejněna série informací věnující se klíčovým statistickým ukazatelům v jednotlivých zemích EU.[43]

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.

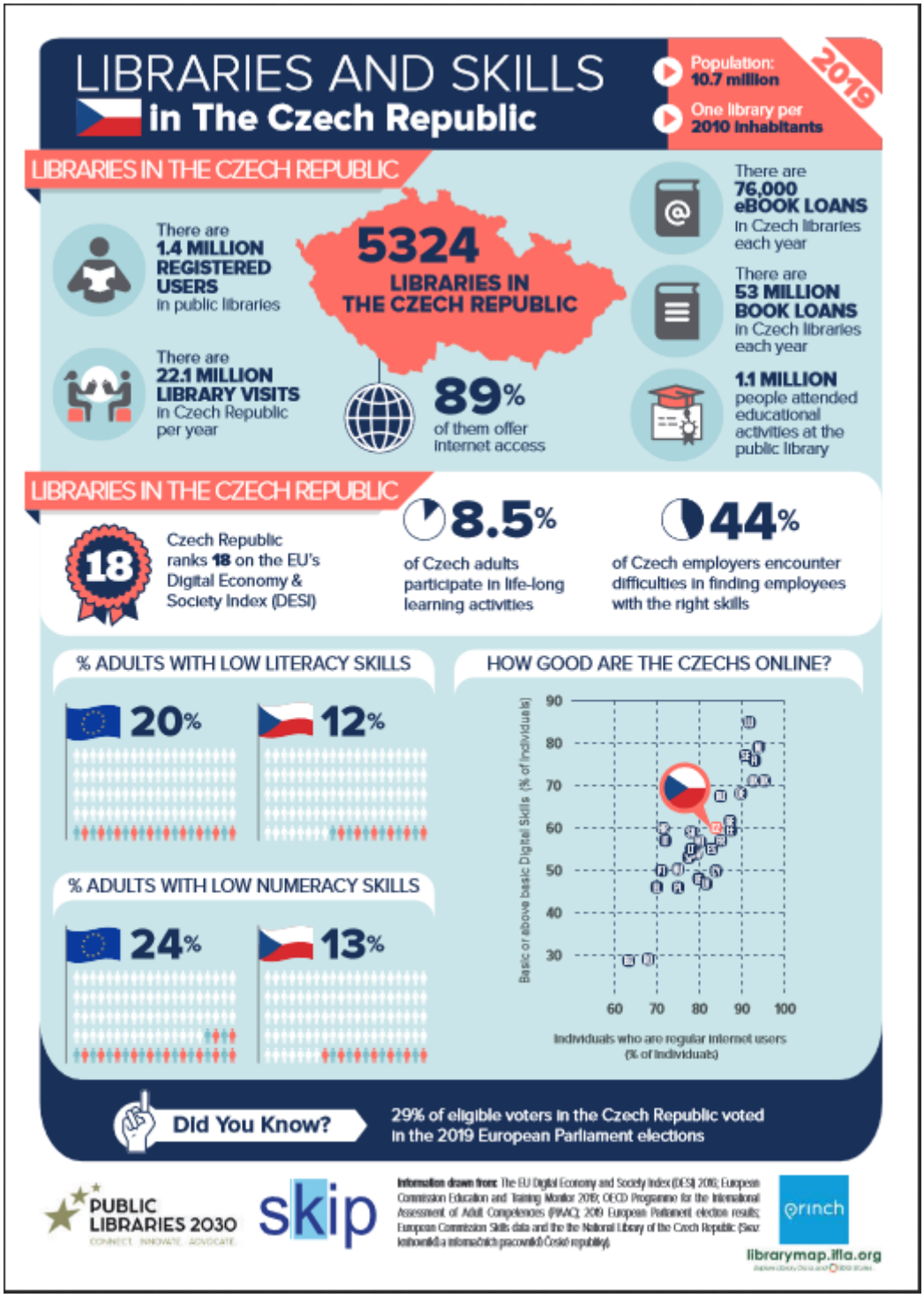


Obrázek 19 – Index DESI vč. České republiky[44]

[43] EU Library Factsheets. *Public Libraries 2030* [online]. Ixelles (Belgium): Public Libraries, ©2019 [cit. 2019-10-14]. Dostupné z: https://1url.cz/oMcUZ
[44] Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi



Obrázek 20 – Přehled výkonů knihoven zemí EU



Obrázek 121 – Výkony knihoven v České republice [45]

[45] 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 diví.

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

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

Ministerstvo kultury, POB 115
120 21 PRAHA 2
Vyplněný výkaz doručte do 7. 2. 2020

Kult (MK) 12-01
Schváleno ČSÚ pro Ministerstvo kultury
ČV 87/19 ze dne 17. 10. 2018

Roční výkaz o knihovně
za rok 2019

Výkaz je součástí Programu statistických zjišťování na rok 2019. 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	
IČO	Evid. č. knihovny
Adresa	
Telefon	
Kraj	
www stránky ZJ	
E-mail	
Zřizovatel (vyplní se slovně)	
Velikost obsluhované populace [1]	
Bezbariérový přístup (označte X)	Ano ☐ Ne ☐

Právní forma zřizovatele (jednotky se odpovídající právní formou)		
	Organizační složka státu dle zák. č. 219/2000 Sb. *	11
	Organizační složka kraje dle zák. č. 129/2000 Sb. *	12
	Organizační složka obce dle zák. č. 128/2000 Sb. *	13
	Organizační složka hl. m. Prahy dle zák. č. 131/2000 Sb. *	14
	Státní příspěvková organizace dle zák. č. 219/2000 Sb. *	21
	Příspěvková organizace kraje dle zák. č. 129/2000 Sb. *	22
	Příspěvková organizace obce dle zák. č. 128/2000 Sb. *	23
	Příspěvková organizace hl. m. Prahy dle zák. č. 131/2000 Sb. *	24
	Jiná (uveďte jednotlivě)	29

* ve znění pozdějších předpisů

I. KNIHOVNÍ FOND

x		Č. ř. 1	Celkem 2
Stav knihovního fondu celkem k 31. 12. min. roku		0101	
Knihovní jednotky celkem k 31. 12. sledovaného roku [2] (součet ř. 0103 až 0113)		0102	
v tom	naučná literatura	0103	
	krásná literatura	0104	
	rukopisy	0105	
	mikrografické dokumenty	0106	
	kartografické dokumenty	0107	
	tištěné hudebniny	0108	
	zvukové	0109	
	zvukově obrazové	0110	
	obrazové	0111	
	elektronické dokumenty	0112	
	jiné	0113	
Počet exemplářů titulů docházejících periodik		0114	
Počet knihovních jednotek ve volném výběru		0115	
Přírůstky [3]		0116	
Úbytky [4]		0117	
Převod knihovního fondu z jiné knihovny při organizační změně [5]		0118	
Převod knihovního fondu do jiné knihovny při organizační změně [5]		0119	
Kontrolní součet (ř. 0101 až 0119)		0139	

II. UŽIVATELÉ

x		Č. ř. 1	Celkem 2
Registrovaní uživatelé ve sledovaném období		0201	
z toho registrovaní uživatelé do 15 let		0202	
Návštěvníci celkem (ř. 0204 + ř. 0210)		0203	
Návštěvníci knihovny (fyzické návštěvy)		0204	
v tom	návštěvníci půjček a studoven	0205	
	návštěvníci využívající internet v knihovně	0206	
	návštěvníci kulturních akcí	0207	
	návštěvníci vzdělávacích akcí	0208	
	návštěvníci ostatních akcí, kde knihovna není hlavním pořadatelem	0209	
Návštěvníci on-line služeb (virtuální návštěvy z ř. 0506 + 0507 + 0511)		0210	
Kontrolní součet (ř. 0201 až 0210)		0239	

III. VÝPŮJČKY

x		Č. ř. 1	Celkem 2
Výpůjčky celkem (součet ř. 0302 až 0315)		0301	
v tom	naučná literatura dospělým uživatelům (knihy)	0302	
	krásná literatura dospělým uživatelům (knihy)	0303	
	naučná literatura dětem (knihy)	0304	
	krásná literatura dětem (knihy)	0305	
	výpůjčky periodik	0306	
	rukopisy	0307	
	mikrografické dokumenty	0308	
	kartografické dokumenty	0309	
	tištěné hudebniny	0310	
	zvukové	0311	
	zvukově obrazové	0312	
	obrazové	0313	
	elektronické dokumenty	0314	
	jiné	0315	
Prezenční výpůjčky evidované (z ř. 0301) [7]		0316	
Prolongace (z ř. 0301) [7]		0317	
Kontrolní součet (ř. 0301 až 0317)		0339	

IV. DALŠÍ ÚDAJE

x			Č. ř. 1	Celkem 2
Mezikrevní výpůjční služba v rámci státu	elektronické požadavky z jiných knihoven	počet požadavků	0401	
		počet kladně vyřízených požadavků	0402	
	ostatní požadavky z jiných knihoven	počet požadavků	0403	
		počet kladně vyřízených požadavků	0404	
Mezinárodní mezibibliotéční výpůjční služba	požadavky z jiných zemí	počet požadavků	0405	
		počet kladně vyřízených požadavků	0406	
	požadavky do jiných zemí	počet požadavků	0407	
		počet kladně vyřízených požadavků	0408	
Výměnné fondy	půjčené jiným knihovnám	počet souborů	0409	
		počet svazků	0410	
	půjčené od jiných knihoven	počet souborů	0411	
		počet svazků	0412	
Poradenská a konzultační činnost pro knihovníky a v rámci RF			0413	
Vzdělávání knihovníků (pro knihovníky a v rámci RF)			0414	
Kulturní akce pro veřejnost (besedy, výstavy, aj.)			0415	
Vzdělávací akce pro veřejnost (semináře, kurzy, aj.)			0416	
z toho v oblasti ICT (inform. a komunikačních technologií)			0417	
Ostatní akce, kde knihovna není hlavním pořadatelem			0418	

[1] Obsluhovaná populace = počet obyvatel okruhu působnosti knihovny, tj. počet obyvatel samostatné obecní resp. městské části, pro jejíž obyvatele je vykazující knihovna zřízena k 31. 12. (http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/dotazy-poty-obyvatel-v-obcich.aspx).
[2] V knihovních jednotkách.
[3] Přírůstky knihovního fondu v knihovních jednotkách za sledované období celkem.
[4] Úbytky knihovního fondu v knihovních jednotkách za sledované období celkem.
[5] Nezapočítává se do přírůstků ř. 0116.
[6] Nezapočítává se do úbytků ř. 0117.
[7] Vyplňují všechny knihovny.

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

Dokončení oddílu IV	Č. ř.	Celkem
a	1	2
Počet titulů vydaných neperiodických publikací dle zák. č. 37/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů	0419	
Náklad (počet výtisků v ks)	0420	
Počet titulů vydaného periodického tisku dle zák. č. 46/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů	0421	
Náklad (počet výtisků v ks)	0422	
Počet titulů vydaných audiovizuálních děl dle zák. č. 273/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů	0423	
Náklad (počet v ks)	0424	
Počet titulů vydaných elektronických dokumentů včetně internetu	0425	
Plocha knihovny pro uživatele v m^2	0426	
Počet studijních míst k 31. 12.	0427	
Počet počítačů pro uživatele k 31. 12.	0428	
z toho napojených na internet	0429	
Připojení WiFi v prostorách knihovny pro uživatele	0430	☐ ANO ☐ NE
Poskytujete uživatelům kopírovací služby	0431	☐ ANO ☐ NE
Počet hodin pro veřejnost týdně [8]	0432	
Kontrolní součet (ř. 0401 až 0428)	0438	

V. ELEKTRONICKÉ SLUŽBY KNIHOVNY

	Č. ř.	Celkem	
a	1	2	
		ANO	Ne
Webové stránky knihovny	0501	☐	☐
Elektronický katalog knihovny na internetu	0502	☐	☐
Počet návštěv webové stránky 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 e-výpůjček e-dokumentů	0513		
On-line informační služby (počet zodpovězených dotazů)	0514		
Kontrolní součet (ř. 0503 až 0514)	0539		

VI. ZAMĚSTNANCI

			Č. ř.	Celkem
a			1	2
Počet zaměstnanců (přepočtený stav) [9]			0601	
v tom odborní		VŠ knihovnického směru	0602	
		VOŠ knihovnického směru	0603	
		VŠ ostatní	0604	
		VOŠ ostatní	0605	
		SŠ knihovnického směru	0606	
		SŠ ostatní	0607	
	ostatní		0608	
Počet	dobrovolných pracovníků		0609	
	hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky ročně		0610	
Kontrolní součet (ř. 0601 až 0610)			0639	

VII. PŘÍJMY, RESP. VÝNOSY

	Č. ř.	Celkem v Kč
a	1	2
Tržby za vlastní výkony (výrobky, služby) a zboží	0701	
z toho výnosy (příjmy) z hlavní činnosti	0702	
Přispěvky, dotace a granty na provoz ze stát. rozpočtu	0703	
Přispěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu kraje	0704	
Přispěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu obce	0705	
Přispěvky, dotace a granty na provoz od ostat. subjektů	0706	
Přispěvky, 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 + 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	
Kontrolní součet (ř. 0701 až 0718)	0739	

VIII. VÝDAJE, RESP. NÁKLADY

		Č. ř.	Celkem v Kč
a		1	2
Spotřeba materiálu, energie, zboží a služeb		0801	
z toho nájmy		0802	
Osobní náklady (součet ř. 0804 až 0807)		0803	
v tom	mzdy (resp. platy)	0804	
	ostatní osobní náklady	0805	
	náklady na zdravotní a sociální pojištění	0806	
	zákonné sociální náklady	0807	
Náklady na pořízení knihovního fondu celkem (z ř. 0801 včetně periodik a pořízení licencí na elektronické zdroje) [10]		0808	
z toho	nákup a předplatné periodik [10]	0809	
	nákup a pořízení licencí na elektronické zdroje [10]	0810	
Daně a poplatky (bez daně z příjmů)		0811	
Daň z příjmů (účt. 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	
Z toho výdaje na hlavní činnost (z ř. 0815)		0816	
Investiční výdaje (na hmotný a nehmotný majetek) celkem		0817	
v tom	hmotný majetek [11]	0818	
	nehmotný majetek [12]	0819	
Kontrolní součet (ř. 0801 až 0819)		0839	

IX. SÍŤ KNIHOVEN K 31. 12. 2019

	Č. ř.	Národní knihovna ČR	Moravská zemská knihovna v Brně	Krajské knihovny	Základní knihovny pověřené výkonem regionálních funkcí [13]	Ostatní základní knihovny s profesionálními pracovníky	Základní knihovny s neprofesionálními pracovníky	Ostatní knihovny evidované dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb.	Knihovny celkem
a	b	1	2	3	4	5	6	7	8
Počet knihoven celkem	0901								
Počet poboček	0902	X							
z ř. 0902 pojízdných	0903	X							
Kontrolní součet (ř. 0901 až 0903)	0939								

[8] Vyplňují všechny knihovny. Uvede se týdenní počet hodin v ZKNP, ostatní knihovny s vlastní úvazy pro veřejnost uvedou týdenní počet hodin u nejdéle otevřeného úvazu. Neužívají se provozní doby jednotlivých úvazů. Údaj se nesumarizuje.
[9] Uvede se celoroční průměr evidenčního počtu zaměstnanců přepočtený na plně zaměstnané. ZKNP vyplňují pouze řádek 0601 a pouze mají-li stanoveno řádnou pracovní smlouvu.
[10] Ř. 0808, ř. 0809 a dle skutečnosti i ř. 0810 vyplňují všechny knihovny i ZKNP.
[11] Vstupní cena vyšší než 40 000 Kč a provozně-technické funkce delší než jeden rok (§ 24 ZDP).
[12] Vstupní cena vyšší než 60 000 Kč a doba použitelnosti delší než jeden rok (§ 32a ZDP).
[13] Základní knihovny pověřené krajskou knihovnou výkonem regionálních funkcí, které vykonávají statistická zjišťování.

Případné připojení komentáře s doplňujícími nebo vysvětlujícími údaji je vítáno.

Odesláno dne:	Razítko:	Výkaz vyplnil - jméno (hůlkovým písmem) a podpis:
	Jméno (hůlkovým písmem) a podpis vedoucího zpravodajské jednotky:	Telefon: e – mail:

1. ZÁVAZNÉ DEFINICE

1. Obsluhovaná populace

Počet obyvatel okruhu působnosti knihovny, počet obyvatel obce nebo obcí, obecní nebo městské části, pro jejíž obyvatele je vykazující knihovna zřízena [1]. Uvádí se stav k 31. 12. vykazovaného roku [2]. Celkový součet obyvatel by měl odpovídat statisticky sledovanému území (např. obec, městská část). Do počtu obsluhované populace se započítávají také cizinci s realizovaným pobytem (trvalý a přechodný).

2. Knihovní fond

Soubor vybraných, uspořádaných, evidovaných a odborně knihovnicky zpracovaných dokumentů, shromážděných a uchovávaných v knihovně, který je k dispozici uživatelům pro absenční a prezenční půjčování a poskytování dalších knihovnických a informačních služeb.

3. Knihovní jednotka

Základní jednotka evidence a statistiky knihovního fondu zapsaná v přírůstkovém seznamu.

4. Naučná literatura

Vědecká, odborná a populárně naučná literatura ve formě knihy, ze všech oborů lidské činnosti a encyklopedická literatura.

5. Krásná literatura

Veškerá beletrie, tj. próza, poezie, divadelní hry a filmové scénáře ve formě knihy.

6. Rukopis

Původní dokument psaný rukou, na psacím stroji nebo na počítači.

7. Mikrografický dokument

Fotografický dokument vyžadující pro použití zvětšení. Zahrnuje mikrofilmy a mikrofiše, apod. Diapozitivy se do této skupiny nezahrnují.

8. Kartografický dokument

Dvojrozměrné a trojrozměrné mapy, plány, atlasy s kartografickou informací, globusy, topografické modely, plastické mapy a letecké snímky (nezahrnuje kartografické dokumenty ve formě knihy, v mikrografické, audiovizuální a elektronické formě).

9. Tištěná hudebnina

Písemný dokument, jehož základním obsahem a podstatou je notový zápis hudebního díla. Může být ve formě volných listů nebo svazku a jeho součástí může být i text.

10. Zvukový dokument

Dokument se záznamem zvuku, např. MP3, CD, magnetofonový pásek, kazeta, gramofonová deska, apod.

11. Zvukově obrazový dokument

Dokument se zvukově obrazovým (audiovizuálním) záznamem, který vyžaduje použití speciálního zařízení (např. videopřehrávače apod.) k umožnění poslechu a k prohlížení, např. ozvučené videozáznamy, DVD-video, filmové záznamy (nezahrnuje mikrografické a elektronické dokumenty).

12. Obrazový dokument

Dokument, jehož základní charakteristikou je dvojrozměrné obrazové vyjádření – např. fotografie, malba, umělecká reprodukce aj.

13. Elektronický dokument

Pro potřeby statistiky dokument v elektronické formě na pevném nosiči, zpřístupňovaný počítačovou technikou. Dokument, který se od tištěných typů dokumentů odlišuje nikoliv obsahovými, ale formálními vlastnostmi, zejména digitálním způsobem záznamu informací a z něho vyplývající větší nezávislostí a oddělitelností obsahu dokumentu od nosiče dat. Za elektronické dokumenty na hmotných nosičích jsou považovány CD a DVD, které lze přehrát jen pomocí PC a dále CD a DVD s texty v pdf, obrázky a programy, ale i čtečky elektronických dokumentů.

14. Jiné dokumenty

Všechny zbývající nezařazené dokumenty, např. normy, patentové spisy, firemní literatura, separáty, trojrozměrné dokumenty, multimediální soubory, dokumenty v Braillově písmu, deskové hry atd.

15. Periodikum, seriálová publikace

Dokument v tištěné nebo elektronické formě, vydávaný postupně s pravidelnou nebo nepravidelnou periodicitou, obvykle s číselným nebo chronologickým označením, pod stejným názvem a se záměrem stálého pokračování. Zahrnuje např. časopisy, noviny, sborníky, výroční zprávy.

16. Volný výběr

Knihovní fond, který je přímo přístupný uživatelům bez zprostředkování knihovníkem.

17. Přírůstek (knihovního fondu)

Souhrn knihovních jednotek, které byly během vykazovaného období doplněny do knihovního fondu knihovny nákupem, darem, digitalizací, výměnou nebo jakýmkoliv jiným způsobem a evidovány v přírůstkovém seznamu.

18. Úbytek (knihovního fondu)

Souhrn knihovních jednotek, které byly během vykazovaného období vyřazeny z knihovního fondu (ztráty, poškození, aktualizace apod.) a evidovány v seznamu úbytků.

19. Registrovaný uživatel

Fyzická nebo právnická osoba, která měla během alespoň části vykazovaného období platnou registraci v knihovně (nově založenou, obnovenou, nebo platnou z minulého období), a která je oprávněna půjčovat si dokumenty (absenčně i prezenčně) z fondů knihovny, anebo využívat další knihovnické a informační služby. Registrace může být provedena za přítomnosti osoby v knihovně nebo pro některý typ služeb dálkově prostřednictvím internetu. Tato fyzická nebo právnická osoba se v jedné knihovně započítává pouze jednou ve vykazovaném roce.

Do počtu registrovaných uživatelů se započítává i uživatel, který měl platnou registraci z uplynulého roku, a který provedl v průběhu běžného roku alespoň jednu transakci zaznamenanou knihovním systémem, např. výpůjčku, vrácení, prodloužení výpůjční lhůty, rezervaci apod. i v tomto případě platí, že uživatel může být registrován v kalendářním roce pouze jednou.

Příklad: uživatel se registruje v listopadu roku 2016, v únoru si půjčí knihu a bude mu pro potřeby statistiky potvrzena registrace pro rok 2017. v listopadu 2017 mu projde roční registrace a požádá o její prodloužení. v tomto případě se obnovená registrace pro potřebu statistiky nezapočítává, ale započte se v roce 2018 při první výpůjčce.

20. Neregistrovaný uživatel

Fyzická nebo právnická osoba, která není ve vykazovaném období registrována v knihovně, ale která využije některou službu v knihovně, která není vázána na registraci (např. prezenční výpůjčky, přístup na internet, vzdělávací nebo kulturní akci).

[1] Nebo počet osob, jimž je knihovna připravena poskytovat své služby.

[2] Nejaktuálnější údaje najdete na adrese http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx Obsluhuje-li knihovna pouze místní část obce, musí tento údaj zjistit na obecním (městském) úřadě.

21. Registrovaný uživatel do 15 let

Fyzická osoba, která nedosáhla věku 15 let a měla během alespoň části vykazovaného období platnou registraci v knihovně (nově založenou, obnovenou, nebo platnou z minulého období), a která je oprávněna si půjčovat dokumenty (absenčně i prezenčně) z fondů knihovny, anebo využívat další knihovnické a informační služby. Registrace je podmíněna souhlasem zákonného zástupce. Tato osoba se v jedné knihovna započítává pouze jednou ve vykazovaném roce. Věkem do 15 se myslí situace, kdy v období od 1. ledna do 31. prosince osoba nedovršila věk 15 let, tj. neměla v daném roce své 15 narozeniny.

Do počtu registrovaných uživatelů do 15 let se započítává i uživatel, který měl platnou registraci z uplynulého roku, a který provedl v průběhu běžného roku alespoň jednu transakci zaznamenanou knihovním systémem, např. výpůjčku, vrácení, prodloužení výpůjční lhůty, rezervaci apod. i v tomto případě platí, že uživatel může být registrován v kalendářním roce pouze jednou. Viz příklad v definici č. 19.

22. Návštěvník knihovny

Pro potřeby evidence a statistky je to každý, kdo toho dne osobně navštívil knihovnu a využil některou z jejích služeb, kulturních nebo vzdělávacích akcí (fyzická návštěva), a každý vstup do oblasti elektronických služeb poskytovaných knihovnou a jejich on-line využití, z prostoru mimo knihovnu (virtuální návštěva).

23. Návštěvník knihovny – fyzická návštěva

Registrovaný nebo neregistrovaný uživatel, který toho dne (fyzicky) navštívil knihovnu, realizoval výpůjčku (půjčil si nebo vrátil knihovní dokumenty) nebo mu byla poskytnuta jiná knihovnická či informační služba. Započítávají se i účastníci kulturních, vzdělávacích a dalších akcí pořádaných v knihovně (besed, přednášek, výstav, kurzů, exkurzí atd.).

24. Návštěvník kulturní akce

Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané kulturní akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.

25. Návštěvník vzdělávací akce (účastník vzdělávací akce)

Osoba, která se zúčastnila knihovnou pořádané vzdělávací akce, bez ohledu na to, zda je nebo není registrovaným uživatelem knihovny.

25a. Návštěvník ostatních akcí, jejichž hlavním pořadatelem není knihovna

Osoba, která se zúčastnila akce pořádané v knihovně, jejíž hlavním pořadatelem není knihovna.

26. Návštěvník využívající internet v knihovně

Osoba, která toho dne využila internet v knihovně bez ohledu na to, zda je či není registrovaným uživatelem knihovny.

27. Návštěvník on-line služeb knihovny (virtuální návštěva)

Osoba, která vstoupila do elektronického katalogu prostřednictvím webového rozhraní, resp. každý adresný vstup do výpůjčního protokolu, do specializovaných databází a licencovaných elektronických zdrojů apod. z prostoru mimo knihovnu.

28. Výpůjčka

Knihovnou uskutečněné a zaevidované půjčení jedné knihovní jednotky jednomu uživateli prezenčně nebo absenčně. Výpůjčky periodik viz **Definice č.** 36. Výpůjčky kopií se evidují a vykazují ve svazcích originálních dokumentů. Výpůjčkou je i uživatelem požadované prodloužení výpůjčky (před uplynutím výpůjční doby) viz **Definice č.** 31 Prolongace výpůjčky. Prezenční výpůjčky se uvedou pouze v případě, že byly evidovány[3]. Pozn.: Elektronické výpůjčky e-dokumentů (e-knih) jsou vykazovány v rámci elektronických služeb, viz Definice 53a

29. Prezenční výpůjčka

Knihovnou registrované a zaevidované půjčení jedné knihovní jednotky v prostorách knihovny [3].

30. Absenční výpůjčka

Knihovnou registrované a zaevidované půjčení jedné knihovní jednotky mimo knihovnu.

31. Prolongace výpůjčky

Prodloužení výpůjčky před uplynutím řádné výpůjční doby dané knihovním (výpůjčním) řádem knihovny. Provádí se na vyžádání uživatele, v knihovně nebo on-line. Nezahrnuje automaticky generovaná prodloužení výpůjčky knihovním systémem bez žádosti uživatele. Prolongace výpůjčky se statisticky eviduje a vykazuje jako další výpůjčka [3].

32. Výpůjčka naučné literatury dospělému uživateli

Výpůjčka vědecké, odborné, populárně naučné a encyklopedické literatury dospělému uživateli.

33 Výpůjčka krásné literatury dospělému uživateli

Výpůjčka beletrie, tj. prózy, poezie, divadelních her a filmových scénářů dospělému uživateli.

34. Výpůjčka naučné literatury dětskému uživateli

Výpůjčka naučné literatury uživateli do 15 let.

35. Výpůjčka krásné literatury dětskému uživateli

Výpůjčka beletrie uživateli do 15 let.

36. Výpůjčka periodika

Výpůjčka jednoho vázaného ročníku (nebo svazku, tj. k. j.). U průběžně docházejících periodik je výpůjčkou každý jednotlivý sešit nebo číslo periodika (evidovaného v evidenci docházejících periodik). Ukončený ročník docházejících periodik má být zkompletován a půjčován (a evidován) jako jedna knihovní jednotka.

37. Webová stránka knihovny

Elektronická služba knihovny, která má jednoznačnou doménu na internetu nebo využívá domény jiného subjektu. Skládá se ze souboru digitálních dokumentů obsahujících základní informace o knihovně a jejích službách a zprostředkujících elektronické služby knihovny (např. elektronický katalog, licencované i vlastní databáze, on-line výpůjční služby, on-line informační služby)[4]. Cílem webové stránky je poskytnout přístup ke knihovnickým a informačním službám a zdrojům nepřetržitě po 24 hodin, 7 dnů v týdnu.

38. Počet návštěv webové stránky knihovny

Počet návštěv webové stránky knihovny bez ohledu na počet stran nebo prohlížených souborů, z prostoru knihovny nebo z prostoru mimo knihovnu[5]. Návštěva webové stránky je definována

[3] Při evidenci ve výpůjčním protokolu musí být rozlišeno, zde se jedná o absenční výpůjčku, prezenční výpůjčku nebo prolongaci.

[4] Základní doporučené údaje na webové stránce knihovny: Název a sídlo knihovny, stručná charakteristika a organizační struktura (oddělení), otevírací doba, Knihovní řád, vstupy do DB, OPAC atd., odkazy na další knihovny, zřizovatele (provozovatele)

[5] Návod na měření návštěv webové stránky http://knihovnam.nkp.cz/docs/MereniVirtualnichNavstev.pdf.

jako série požadavků na stránky jednoho webu od jednoho unikátního návštěvníka v rámci časového intervalu 30 minut (tzn. – že nový požadavek na stránku dotčeného webu musí následovat maximálně za 30 minut od předchozího požadavku). Pokud mezi dvěma požadavky uplynulo více než 30 minut, jde již o novou návštěvu/návštěvníka [6]. Toto pravidlo vychází z mezinárodního standardu organizace IF ABC a je používáno jak měřícími službami domácími[6], tak i zahraničními[6].

39. Elektronický katalog knihovny (OPAC)

Veřejně dostupný online katalog určený uživatelům knihovny. Kromě vlastního vyhledávání záznamů dokumentů obvykle zpřístupňuje i řadu dalších služeb, např. umožňuje správu uživatelského konta, přístup k dalším informačním zdrojům apod.

40. Elektronický katalog knihovny (OPAC) na internetu

Elektronický katalog knihovny, který může veřejnost využívat prostřednictvím dálkového přístupu, tj. přes webové rozhraní.

41. Vstup do elektronického katalogu

Vstup (připojení) do elektronického katalogu (OPAC) je definován jako úspěšný požadavek na elektronický katalog (OPAC) uskutečněný z počítače v prostorách knihovny nebo z prostoru mimo knihovnu.

Je to jeden cyklus uživatelských aktivit, který začíná připojením uživatele k OPAC a končí ukončením aktivit v OPAC, což je buď explicitně (tj. opuštění OPAC odpojením nebo ukončením, tzv. exit, logout) nebo implicitně (tj. vyčerpání času na základě nečinnosti uživatele, tzv. timeout). Průměrná doba časové prodlevy je stanovena na 30 minut. Delší potřebná doba se vykazuje jako další připojení. Nerozlišují se vstupy uživatelů a pracovníků knihovny. Údaje o počtech vstupů jsou k dispozici z automatizovaného knihovního systému. Pokud knihovna není schopna odlišit vstupy z prostoru knihovny a mimo prostor knihovny, stanoví vzájemné proporce pomocí kvalifikovaného odhadu, ale pak takový údaj uvede pouze v komentáři.

42. Vstup do elektronického katalogu z prostoru knihovny

Vstup do elektronického katalogu (OPAC) z prostoru knihovny je definován jako úspěšný požadavek na OPAC uskutečněný z počítače v prostorách knihovny.

43. Vstup do elektronického katalogu z prostoru mimo knihovnu

Vstup do elektronického katalogu (OPAC) z prostoru mimo knihovnu je definován jako úspěšný požadavek na OPAC pomocí dálkového přístupu (přes webové rozhraní).

44. Elektronický výpůjční protokol (on-line)

Elektronická evidence uživatelů, výpůjček a dalších operací vztahujících se k jednotlivým uživatelským kontům. Statistika sleduje vstupy registrovaných uživatelů do protokolu, který může uživatel realizovat pouze na základě přiděleného vstupního kódu.

45. Vstup do elektronického výpůjčního protokolu

Vstup do elektronického výpůjčního protokolu je definován jako vstup (připojení) uživatele do vlastního uživatelského konta z počítače umístěného v prostorách knihovny nebo z počítače mimo knihovnu, tzn. pomocí dálkového přístupu.

46. Vstup do elektronického výpůjčního protokolu z prostoru knihovny

Je vstup (připojení) uživatele do vlastního uživatelského konta z počítače umístěného v prostorách knihovny.

47. Vstup do elektronického výpůjčního protokolu z prostoru mimo knihovnu

Je vstup (připojení) uživatele do vlastního uživatelského konta pomocí dálkového přístupu.

48. Licencované elektronické informační zdroje

Elektronické databáze (bibliografické, plnotextové a faktografické) a jednotlivé informační dokumenty, do nichž má knihovna pro své uživatele zajištěn přístup.

Za elektronické informační zdroje považujeme báze dat zařazené do fondu knihovny, zpracované v lokálních informačních systémech a zpřístupňované prostřednictvím sítě. Jejich akvizice se uskutečňuje: nákupem dat, *získáním přístupových práv v rámci lokální*, regionální, národní, skupinové (konsorcia) nebo individuální licenční smlouvy, *získáním přístupových práv na základě legislativní úpravy* (povinný výtisk) digitalizací nebo cíleným lokálním ukládáním digitálních dokumentů v souladu s autorským právem.

Za databázi se považují soubory či sestavy dat, faktografických údajů, textů a jiných digitálních objektů, které se zpřístupňují prostřednictvím společného rozhraní. Zahrnujeme sem zejména báze elektronických periodik zpřístupňované v rámci konsorcií, agregační báze typu EBSCO, JSTOR, ANOPRESS, které nabízejí periodika různých vydavatelů.

Nezahrnují se volné zdroje, portály knihoven (např. virtuální odborné knihovny), soubory odkazů zpracované v bázi dat nebo elektronické kurzy. Nezahrnují se rovněž tituly přístupné jako pay-per-view nebo báze přístupné pouze na testování.

49. Vstup do elektronických informačních zdrojů a databází

Vstup (připojení) do elektronických informačních zdrojů a databází (dále jen databáze) z prostoru knihovny nebo z prostoru mimo knihovnu. Je definován jako úspěšný požadavek na databázi uskutečněný z počítače v prostorách knihovny nebo z počítače mimo prostor knihovny, tzn. pomocí dálkového přístupu. Průměrná doba časové prodlevy je stanovena na 30 minut. Delší potřebná doba se vykazuje jako další připojení. Nerozlišují se vstupy uživatelů a pracovníků knihovny.

Zahrnuje se počet vstupů do elektronických informačních zdrojů a databází vlastních i licencovaných.

Pro dokumenty zpřístupňované ze serverů jiných poskytovatelů dodává statistiky poskytovatel příslušné služby případně vedoucí konsorcia. Zpřístupňuje-li knihovna vlastní digitální dokumenty (např. vlastní digitalizované objekty, elektronické disertace apod.), vykazuje statistiky sama.

50. Vstup do elektronických informačních zdrojů a databází celkem z prostoru knihovny.

Úspěšný požadavek na databázi nebo informační zdroj uskutečněný z počítače v prostorách knihovny. Zahrnuje se počet vstupů do vlastních i licencovaných elektronických informačních zdrojů a databází [7].

51. Vstup do elektronických informačních zdrojů a databází celkem z prostoru mimo knihovnu

Úspěšný požadavek na databáze nebo informační zdroj uskutečněný z počítače umístěného v prostoru mimo knihovnu pomocí dálkového přístupu. Zahrnuje se počet vstupů do vlastních i licencovaných elektronických informačních zdrojů a databází [7].

---

[6] Toto pravidlo vychází z mezinárodního standardu organizace IF ABC a je používáno jak měřícími službami domácími (např. Toplist http://www.toplist.cz/ nebo Navrcholu http://navrcholu.cz/Texty/sluzby/o-mereni-navstevnosti/), tak i zahraničními (např. Google Analytics: http://www.google.cz/intl/cs/analytics/).

52. Zobrazení (stažení) digitálního dokumentu

Zpřístupnění dokumentu nebo jeho části (např. časopiseckého článku, celého digitálního dokumentu, nebo jeho části typu kapitoly či vloženého vyobrazení nebo odkazu) bez ohledu na zobrazovací formát (např. pdf, html, ps) na neomezenou dobu. Nezapočítává se pouhé stažení obálky, obsahu či jiné doprovodné součásti dokumentu.

53. Počet zobrazených (stažených) digitálních dokumentů

Počet zobrazených (stažených – „download") dokumentů z vlastních specializovaných databází a licencovaných elektronických informačních zdrojů [7] případně z OPAC, které jsou uživatelům k dispozici prostřednictvím lokální sítě nebo internetu [7].

53a. E-výpůjčka e-dokumentu, počet e-výpůjček e-dokumentů

Přenos elektronického dokumentu (zpravidla e-knihy) jednomu uživateli na časově omezenou dobu na vlastní zařízení uživatele.

Pozn. Zahrnuje e-výpůjčky ze systémů typu např. eReading EBSCO, Ebrary, Flexibooks. Nepatří sem výpůjčka čtečky (ta se započítává do řádku 0314 jako výpůjčka elektronického dokumentu).

54. Počet vlastních specializovaných databází

Počet elektronických databází, které knihovna sama vytváří, jejichž obsah je speciálně tematicky, regionálně nebo jinak vymezen, a které zpřístupňuje uživatelům na místě (prostřednictvím PC v prostoru knihovny) i prostřednictvím sítě internet. Nezahrnuje elektronický katalog knihovny a výpůjční protokol.

55. On-line služby

Všechny služby, které knihovna poskytuje uživatelům prostřednictvím sítě, např. internetu, intranetu, extranetu (on-line výpůjční služby, tj. objednávky, rezervace, prodlužování výpůjček, on-line informační a referenční služby, elektronické dodávání dokumentů).

55a. On-line výpůjční služby

Služby poskytované prostřednictvím elektronického výpůjčního protokolu, např. objednávky, rezervace, prodlužování výpůjček, ale i výpůjčky e-dokumentů

56. On-line informační služby (počet zodpovězených dotazů)

Pro potřeby statistického výkaznictví jsou to informační služby, které knihovna poskytuje svým uživatelům prostřednictvím internetu na základě jejich vyžádání. (např. služba Ptejte se knihovny, Napište nám, dotazy ze sociálních sítí apod.)

57. Meziknihovní výpůjční služba (MVS)

Typ výpůjční služby, která umožňuje kterékoliv knihovně vyžádat si a půjčit pro svého uživatele od jiné knihovny v rámci státu ty dokumenty, které nemá ve svém fondu, a naopak půjčovat na vyžádání dokumenty z vlastních fondů jiným knihovnám. Může být realizována výpůjčkou fyzického dokumentu, kopií nebo elektronickou formou.

58. Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba (MMVS)

Meziknihovní výpůjční služba, která se realizuje mezi knihovnami různých států. Může být realizována výpůjčkou fyzického dokumentu, kopií nebo elektronickou formou.

59. Požadavek (v rámci MVS i MMVS)

Požadavkem se rozumí tištěná nebo elektronická žádanka o poskytnutí výpůjčky dokumentu (nebo jeho kopie) zaslaná do jiné knihovny nebo obdržená z jiné knihovny.

60. Kladně vyřízený požadavek (v rámci MVS i MMVS)

Zaslání (nebo obdržení) dokumentu (nebo jeho kopie) na základě obdržené (zaslané) žádanky.

61. Výměnný fond

Samostatná část knihovního fondu pověřené knihovny, která je určena k půjčování v knihovnách obsluhovaných v rámci regionálních funkcí.

62. Výměnný soubor

Jednorázově dodaný a zapůjčený soubor knih a dalších dokumentů do (obsluhované) knihovny na určitou dobu (obvykle delší než je řádná výpůjční doba půjčující knihovny) z výměnného fondu. Tato služba se neřídí zásadami meziknihovní výpůjční služby. Výměnné soubory se nezapočítávají do stavu knihovního fondu v ř. 0101, ani do počtu k. j. ve volném výběru v ř. 0115.

63. Kulturní akce pro veřejnost

Knihovnou pořádané akce pro uživatele a veřejnost, jejichž přínosem je kultivace osobnosti, poskytují zábavu a estetický zážitek. Od účastníků se zpravidla nevyžaduje aktivní spoluúčast, např. besedy, výstavy, literární pásma, pořady, hudební pořady, koncerty, kvízy, divadlo jednoho herce, literární čtení, besedy s převažující kulturní složkou, Muzejní noc, besedy s dětmi (pohádky, říkadla…), autorská čtení, pasování prvňáčků, Knížka pro prvňáčka, Noc s Andersenem, Lovci perel, soutěže, hraní stolních her, výtvarné, tvůrčí dílny, vyhodnocení soutěží, filmové projekce, divadelní představení, křty knih, recitační pásma, vernisáž výstavy. Nezahrnují se nástěnky a drobné výstavky (např. novinek).

64. Vzdělávací akce pro veřejnost

Knihovnou pořádané akce pro uživatele a veřejnost, jejichž přínosem je rozvoj vědomostí a znalostí, poskytují nové informace a poznatky. Od účastníků se vyžaduje aktivní spoluúčast. Například školení, kurzy, konference, přednášky, výstavy s informacemi (o autorovi, místě, historii…), exkurze, knihovnické, informační lekce, speciální akce (např. k výročí knihovny / kombinované prohlídky…), diskuze, workshopy, univerzity volného času, akce konané ve spolupráci se školou jako součást výuky (čtenářská, informační a digitální gramotnost), komentované hudební a filmové pořady.

64a. Ostatní akce, jejichž hlavním pořadatelem není knihovna

Ostatní akce, jejichž hlavním pořadatelem není knihovna, tj. akce, které se konají v objektu knihovny, například komunitní akce organizované institucemi, spolky a sdruženími v místě nebo v rámci pronájmu apod.

65. Vydané neperiodické publikace

Publikace vydané knihovnou (v tištěné i elektronické podobě), a to jako ukončený celek, zpravidla najednou, popř. též postupně po jednotlivých částech, tvoří-li jeden celek, přičemž počet částí a lhůta dokončení celku jsou obvykle určeny předem. Vykazují se publikace, které obsahují tiráž (nebo titulní list) s údaji potřebnými pro knihovnické zpracování, resp. předepsanými příslušným zákonem. Nezahrnují se interní publikace administrativního charakteru (plány činnosti, oběžníky apod.).

66. Vydané periodické publikace

Knihovnou postupně vydávané dokumenty v samostatných částech spojených společným názvem, označením posloupnosti (např. průběžným číslováním), jednotnou úpravou a obsahovým zaměřením, v pravidelných intervalech, se záměrem stálého pokračování, např. zpravodaje, bulletiny, periodické sborníky. Do evidence knihovnou vydávaných periodik jsou zahrnována i periodika vydávaná elektronicky.

---

[7] Lze započítat i zobrazování (stahování) samostatných digitálních dokumentů umístěných na webové stránce knihovny, např. digitalizované knihy a periodika. Podmínkou je, aby tyto dokumenty byly evidovány a zpracovány jakou součást knihovního fondu. Pro dokumenty zpřístupňované ze serverů jiných poskytovatelů dodává statistiky poskytovatel příslušné služby případně vedoucí konsorcia.

Zpřístupňuje-li knihovna vlastní digitální dokumenty (např. vlastní digitalizované objekty, elektronické disertace apod.), vykazuje statistiky sama knihovna. Doporučuje se využívat statistiky kompatibilní s metodou COUNTER (viz http://www.projectcounter.org).

67. Vydaná audiovizuální (zvukově obrazová) díla

Knihovnou vydané dokumenty zaznamenávající zvuk a obraz (viz **Definice č. 11**) z nichž jeden může převažovat, a které vyžadují použití speciálního zařízení k umožnění poslechu a prohlížení. Např. ozvučené videozáznamy, DVD.

68. Vydané elektronické dokumenty

Knihovnou vydané dokumenty v elektronické formě, které lze přečíst či přehrát pouze s pomocí PC nebo podobného elektronického zařízení. Viz **Definice č.** 13.

69. Studijní místo

Místo v knihovně sloužící uživatelům na čtení nebo studium, ať už s technickými zařízeními nebo bez nich. Nezapočítávají se místa v halách, přednáškových a divadelních sálech, kde se uskutečňují kulturní a vzdělávací akce a oddechových prostorech.

70. Počítač pro uživatele

Počítač (pracovní stanice), zapojený do lokální sítě či umístěný samostatně, určený primárně pro samostatnou práci uživatelů knihovny.

71. Počítač pro uživatele napojený na internet

Počítač (pracovní stanice), který umožňuje uživatelům knihovny přístup k internetu.

72. Plocha knihovny pro uživatele v m²

Zahrnuje celkovou užitnou plochu knihovny určenou návštěvníkům (v hlavní budově a pobočkách), např. volný výběr, studovny, čítárny včetně letních čítáren, přednáškové (divadelní) sály apod. Nezahrnují se uzavřená skladiště, schodiště, vstupní prostory, sociální zařízení atd. Je možné zahrnout plochu např. informačního centra nebo jiné části, pokud poskytuje knihovnické a informační služby.

73. Počet hodin pro veřejnost týdně

Uvede se počet hodin, během nichž je knihovna přístupna veřejnosti. V jednotlivých dnech se započítává vždy provozní doba nejdéle otevřeného útvaru nebo pobočky. Celkové provozní doby jednotlivých útvarů a poboček za týden se nesčítají. V případě nestandardní otevírací doby, kdy se například pravidelně střídá tzv. dlouhý a krátký týden se doporučuje uvádět průměr těchto dvou týdnů.

74. Průměrný počet zaměstnanců knihovny

Průměrný evidenční počet zaměstnanců vykazující knihovny, přepočtený na plně zaměstnané za rok.

75. Odborní zaměstnanci se dělí podle odborného vzdělání do dvou skupin:

a) knihovníci – všichni pracovníci, kteří získali odbornou přípravu z knihovnictví nebo oblasti informačních věd absolvováním vysokoškolského, vyššího odborného, středoškolského studia nebo absolvovali knihovnický rekvalifikační kurz nebo od roku 2016 složili příslušnou zkoušku v rámci Národní soustavy kvalifikací,

b) ostatní odborní pracovníci – kvalifikovaní specialisté s vysokoškolským, vyšším odborným nebo středoškolským vzděláním v ostatních oborech.

76. Dobrovolní pracovníci

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu a ze své svobodné vůle poskytuje svůj čas, zkušenosti, dovednosti a energii k rozšíření či zkvalitnění služeb knihovny, příp. napomáhá při aktivitách spojených se službami knihovny. Dobrovolník je člověk starší patnácti let.

76a. Počet hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky ročně

Uvede se součet všech odpracovaných hodin dobrovolnými pracovníky za rok.

Definice č. 77. až č. 112a.

Tyto definice se vztahují k vykazování údajů o hospodaření. Jsou vzhledem ke svému zaměření (předmětu) zpracovány v jiné podobě. Uveřejněny jsou na webové adrese KI NK ČR [8] a NIPOS, aby jejich eventuální změny mohly být operativně zapracovány.

114. Pobočka

Lokálně vyčleněná část knihovny, která je její organizační částí a pracuje pod jejím přímým vedením.

115. Konzultace

Konzultace nebo jiná forma poradenské služby, které se poskytují knihovníkům nebo jejich zřizovatelům a provozovatelům, na základě vyžádání, a které nepředstavují pracovní dobu kratší než 0,5 hod. Je lhostejné, zda ve formě písemné, telefonické či osobní.

116. Metodická návštěva

Konzultace nebo jiná poradenská služba, instruktáž, která je poskytnuta přímo v „žádající" (obsloužené) knihovně a je spojena s návštěvou v této knihovně. Konzultace poskytnuté při metodické návštěvě již nejsou samostatně evidovány.

117. Profesionální knihovna

Je základní knihovna s pracovním úvazkem knihovníka vyšším než 15 hodin týdně.

118. Neprofesionální knihovna

Je základní knihovna s pracovním úvazkem knihovníka maximálně 15 hodin týdně.

[8] http://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky

Příloha – Dotazník spokojenosti

JAK HODNOTÍTE SLUŽBY … KNIHOVNY?

Vážení čtenáři,

…. knihovna v …. chce své služby ještě více přizpůsobit a přiblížit Vašim 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. Vhoďte 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.

…….ředitelka ……..vedoucí

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 – oznámkujte 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?

VYNIKAJICÍ	SPÍŠE VYHOVUJE	PRŮMĚR	SPÍŠE NEVYHOVUJE	NEVYHOVUJE	NEHODNOTÍM
• 1	• 2	• 3	• 4	• 5	• 6

Připomínky k otázce, náměty:

6. JAK HODNOTÍTE TYTO SLUŽBY KNIHOVNY?

	VYNIKAJÍCÍ	VELMI DOBRÉ	PRŮMĚR	SPÍŠE 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?

	VYNIKAJÍCÍ	VELMI DOBRÉ	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 vstřícní?

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

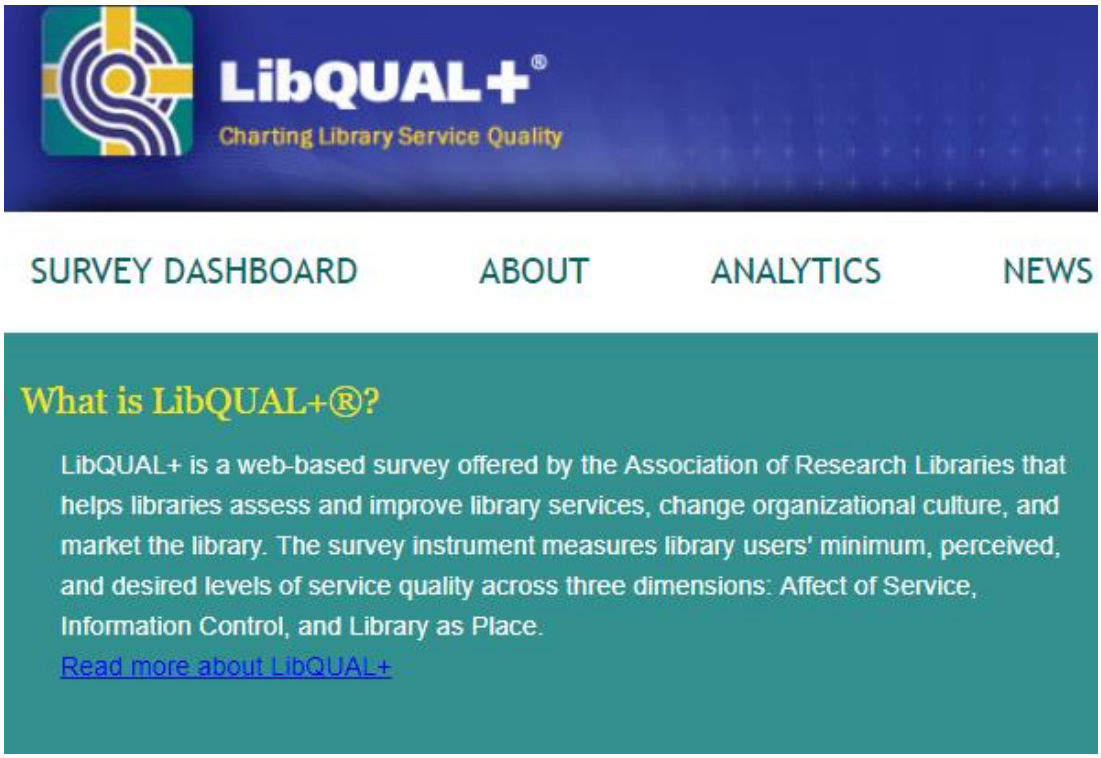
20. Pokud nejste ekonomicky aktivní, zařaďte se do některé z uvedených kategorií:

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

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

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku!

Dotazník LibQual +



Vyjádřete svou míru souhlasu či nesouhlasu s následujícími výroky; myslím si, že:

Pracovníci knihovny a jejich působení na uživatele

1. Zaměstnanci důvěřují uživatelům knihovny.
2. Uživatelům je věnována individuální pozornost.
3. Zaměstnanci jsou vždy zdvořilí.
4. Pohotové reagování na dotazy uživatelů.
5. Zaměstnanci mají kvalifikaci k zodpovídání dotazů uživatelů.
6. Zaměstnanci jednají s uživateli se zájmem.
7. Zaměstnanci znají potřeby svých uživatelů.
8. Ochota pomáhat uživatelům.
9. Spolehlivé řešení problémů se službami uživatelům.

Zprostředkování sbírek a informačních zdrojů

1. Možnost přístupu k elektronickým zdrojům z domova nebo kanceláře.
2. Webové stránky knihovny umožňují samostatně nalézat informace.
3. Nabídky tištěných dokumentů, které potřebuji pro svou práci.

4. Nabídka elektronických informačních zdrojů, které potřebuji pro svou práci.
5. Moderní vybavení mi umožňuje snadný přístup k potřebným informacím.
6. Snadno použitelné přístupové nástroje umožňují nalézat věci samostatně.
7. Usnadnění přístupu k informacím pro volné použití.
8. Sbírka tištěných nebo elektronických časopisů, které potřebuji pro mou práci.

Knihovna jako místo

1. Prostory knihovny inspirují ke studiu a učení.
2. Klidný prostor pro individuální činnost.
3. Pohodlné a příjemné místo.
4. Knihovna jako východisko pro studium, učení nebo výzkum.
5. Prostory pro skupinové učení a skupinové studium.

Vliv knihovny a aktivity uživatelů

1. Knihovna mi pomáhá držet krok s vývojem v oblasti, o kterou se zajímám.
2. Knihovna mi pomáhá rozvíjet se v mém vědeckém oboru.
3. Knihovna mi umožňuje být výkonnější v mé vědecké činnosti.
4. Knihovna mi pomáhá rozlišovat mezi důvěryhodnými a nedůvěryhodnými informacemi.
5. Knihovna mi poskytuje informační dovednosti, které potřebuji ke své práci nebo studiu.
6. Celkově jsem spokojen se způsobem, jakým se mnou v knihovně jednají.
7. Celkově jsem spokojený s podporou knihovny při mém studiu, výzkumu a/nebo učení.
8. Jak byste ohodnotili celkovou kvalitu služeb poskytovaných knihovnou?

Využívání knihovny a informačních zdrojů

1. Jak často využíváte zdroje knihovny přímo v prostorách knihovny?
2. Jak často přistupujete ke zdrojům knihovny prostřednictvím jejích webových stránek?
3. Jak často používáte Yahoo, Google nebo jiné vyhledávače pro vyhledávání informací?

Analýza využití webové stránky knihovny

Vedle cílených průzkumů služeb uživatelů jako celku je prospěšné využít i možnosti, které nabízí současné informační technologie, zejména analýzu využívání webových stránek a sociálních sítí. Každá knihovna, která provozuje webové stránky, může využít statistická data jejich návštěvnosti.

V této souvislosti se také často hovoří o získání zpětné vazby uživatelů (feedback). Analýza návštěvnosti prozradí nejen, kolik lidí na stránky vstoupilo, ale odkud přišli, co na webu dělali a kam z něj odešli. Mnohdy také dokáže rozluštit, proč se tak určitým způsobem chovali. Díky webové analytice může knihovna efektivně zvyšovat návštěvnost webu, může se do určité míry orientovat s nabídkou služeb a informací na cílové skupiny a hodnotit celkový provoz webových stránek, který je užíván jako hlavní prostředek pro propagaci služeb knihovny.

Sledování návštěvnosti webových stránek knihovny je také jedním z údajů, který je vykazován ve statistickém výkazu o činnosti knihovny. Proto je účelné zapojit nástroje pro analýzu webu, z nichž je v současné době nejvíce využívána služba Google Analytics (GA). GA je volně dostupná analytická služba pro sběr a sledování dat od společnosti Google. Volně dostupná znamená v tomto případě, že službu je možno používat zdarma pro své potřeby – není nutno platit za zřízení či provoz. Jde o silný online analytický nástroj, který umožňuje měřit a vyhodnocovat knihovnický web z mnoha hledisek.

Služba GA je určena ke komplexní analýze a produkci přehledů o webových stránkách a jejich provozu. S pomocí této služby lze podrobně sledovat a následně analyzovat pohyb návštěvníků na stránkách knihovny, nejčastěji zobrazované stránky, zdroje, odkud návštěvníci na web přišli, a místa, kde stránky opustili. Nejde však jen o výše uvedené příklady základních statistik, GA nabízí mnohem více detailních pohledů na provoz, fungování a využívání webových stránek knihovny. Knihovna musí předem definovat takové cíle sledování, které jsou pro její fungování významné.

Existuje mnoho nástrojů, kterými může knihovna návštěvnost usměrňovat, těmi nejdůležitějšími jsou prostředky SEO (Search Engine Optimization) a analýza klíčových slov. Optimalizace stránek pro vyhledávače je efektivní způsob, jak levně získat vysokou a dobře cílenou návštěvnost webu. Důležitá je také analýza přístupnosti a použitelnosti. V této oblasti knihovně poskytne pomoc i účast v soutěži BIBLIOWEB, kterou každoročně organizuje SKIP.[46]

[46] *Biblioweb* [online]. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2019 [cit. 2019-07-29]. Dostupné z: https://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/akce-skip/biblioweb/.

SHRNUTÍ 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 statistkou 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.

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: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257Vyhl.htm

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

GILL, Philip. *Služby* veřejných *knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: SKIP, 2002, 127 s. ISBN 80-858-5114-8. Dostupné také z: http://www.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf

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

Kultura České republiky v číslech: Vybrané *údaje ze statistických šetření* [online]. Praha: Národní informační a poradenské centrum pro kulturu, 2017 [cit. 2017-09-24]. Dostupné z: http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2013/05/Kultura_v_cislech_2017_web.pdf

MAIER, Karel. *TAČR Beta – TB050MMR001: Standardy dostupnosti veřejné infrastruktury* [online]. Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2016 [cit. 2019-08-27]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/docs/vystavba-knihoven/standardy-dostupnosti-verejne-infrastruktury

Metodický pokyn MK k vymezení standardu doplňování a aktualizace knihovního fondu pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi na území České republiky. In: *Ministerstvo* kultury *České republiky* [online]. Praha: MK ČR, 2017 [cit. 2020-01-15]. Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2017_metodicky-pokyn-mkdef-7674.pdf

Metodický pokyn MK k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území ČR. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. Praha: MK ČR, 2019 [cit. 2020-01-15]. Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_vkis-11473.pdf

Metodický pokyn MK k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území ČR. In: *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. Praha: MK ČR, 2019 [cit. 2020-01-15]. Dostupné z: https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_rf-11474.pdf

NIPOS: Národní informační a poradenské středisko pro kulturu [online]. Praha: Ministerstvo kultury, 2019 [cit. 2019-08-08]. Dostupné z: http://www.nipos-mk.cz/

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-provadeci-prepisy

Kultura České republiky 2018 v číslech: Vybrané údaje ze statistických šetření [online]. Praha: Národní informační a poradenské centrum pro kulturu, 2019 [cit. 2019-09-10]. Dostupné z:https://statistikakultury.cz/wp-content/uploads/2019/05/Kultura_v_cislech_2018_web.pdf

Název:	Zpracování statistických ukazatelů výkonů knihoven včetně kontroly, analýzy a komparace dat
Autor:	PhDr. Marie Šedá
Jazyková korektura:	Markéta Roupcová
Počet stran:	83