

# Sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků knihoven

## Studijní text

Kvalifikační úroveň 7

Verze 1.0

Autor: Mgr. Roman Giebisch, Ph.D.

Konzultant: Mgr. Lucie Macháčková

Ostrava 2021



**VISK** VEŘEJNÉ  
INFORMAČNÍ SLUŽBY  
KNIHOVEN



<b>Odborná způsobilost</b>	Sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků knihoven
<b>Profesní kvalifikace</b>	Referenční knihovník specialista (kód: 72-017-T)  Knihovník specialista v knihovně pro děti/knihovnice specialista v knihovně pro děti (kód: 72-022-T)
<b>Kvalifikační úroveň</b>	7
<b>Klíčová slova</b>	Knihovny, knihovnictví, spokojenost uživatelů, spokojenost zaměstnanců, benchmarking, etika, EIZ, statistiky, využívání výsledků.
<b>Anotace</b>	Tento studijní text vás provede metodami měření výkonů v knihovnách. Zaměří se na projekt Benchmarking knihoven a bude se zabývat měřením spokojenosti jak uživatelů, tak i zaměstnanců knihoven. V závěru textu shrne metody měření elektronických informačních zdrojů.

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 **Sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků knihoven** má 4 části, zkoušený musí splnit tato kritéria hodnocení:

Kritéria hodnocení	Způsob ověření
<b>a</b> Srozumitelně vysvětlit důvody a cíle měření výkonů v knihovnách	Ústní ověření
<b>b</b> Popsat a charakterizovat základní metody sledování a kontroly vývoje spokojenosti zákazníků knihoven	Ústní ověření
<b>c</b> Popsat a vysvětlit principy benchmarkingu v českých knihovnách	Ústní ověření
<b>d</b> Popsat práci s vybraným volným statistickým nástrojem na měření využívání elektronických informačních zdrojů a webových stránek	Ústní ověření

Tento text pro vás připravil Mgr. Roman Giebisch, Národní knihovna ČR, [roman.giebisch@nkp.cz](mailto:roman.giebisch@nkp.cz)

Text konzultovala Mgr. Lucie Macháčková, Národní knihovna ČR, [lucie.machackova@nkp.cz](mailto:lucie.machackova@nkp.cz)

## OBSAH

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU .....	5
1 MĚŘENÍ VÝKONŮ V KNIHOVNÁCH .....	6
1.1 Legislativní a metodické materiály .....	6
1.2 Nástroje pro měření a sběr dat.....	8
1.2.1 Deník knihovny .....	8
1.2.2 Kult (MK) 12-01.....	9
1.2.3 Elektronický sběrný program NIPOS.....	9
1.2.4 Standard VKIS .....	10
1.2.5 Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb.....	11
2 ZÁKLADNÍ METODY SLEDOVÁNÍ A KONTROLY VÝVOJE SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ KNIHOVEN .....	13
2.1 Spokojenost uživatelů .....	13
2.2 Spokojenost zaměstnanců .....	14
2.2.1 Spokojenost zaměstnanců v knihovnách .....	15
3 BENCHMARKING V KNIHOVNICTVÍ.....	16
3.1.1 Podmínky pro účast v Benchmarkingu knihoven.....	21
3.1.2 Indikátory sledované v Benchmarkingu knihoven.....	21
3.1.3 Kategorizace knihoven.....	24
3.1.4 Benchmarkingová databáze.....	24
3.1.5 Etický kodex benchmarkingu .....	24
4 MĚŘENÍ VYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ A WEBOVÝCH STRÁNEK .....	26
4.1 Google Analytics .....	27
4.2 Knihovny.cz .....	27
4.3 Facebook .....	28
4.4 Youtube .....	29
4.4.1 Metriky .....	30
4.5 TOPlist.....	31
4.6 ABZ rychlé počítadlo přístupů .....	32
SHRUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU .....	33
LITERATURA.....	34
PŘÍLOHY .....	35

# RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU

## ÚVOD

Měření výkonů a kvality knihoven v České republice se zabývá přehledem základních metod sloužících k měření kvality knihovnických služeb a jejich vzájemnou komparací a interakcí. Věnuje se základním činnostem a postupům: sběru statistických dat, standardům veřejných knihovnických a informačních služeb, projektu Benchmarking knihoven. Využití dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů i zaměstnanců je představeno jako nástroj vytváření zpětné vazby vyjadřující kvalitu služeb v knihovnách.

## PO PROSTUDOVÁNÍ STUDIJNÍHO TEXTU BUDETE UMĚT

- Seznámíte se s legislativními a metodickými materiály k této problematice,
- budete znát nástroje pro měření dat v knihovnách,
- budete vědět, jaké jsou metody sledování a kontroly vývoje spokojenosti,
- poznáte projekt Benchmarking knihoven,
- naučíte se, jak měřit využívání EIZ.

## KLÍČOVÁ SLOVA STUDIJNÍ OPORY

Knihovnictví, knihovny, výkony, měření, hodnocení, srovnávání, legislativa, metodika, Deník knihovny, Kult (MK) 12-01, benchmarking, spokojenost, elektronické informační zdroje.

# 1 MĚŘENÍ VÝKONŮ V KNIHOVNÁCH

Celosvětový problém týkající se obhájení budoucnosti knihoven, tlaky na snižování jejich rozpočtů a také dramatické změny, které s sebou nese prudký rozvoj společnosti a informačních technologií, si vynutil vznik nástrojů, jež jsou využívány pro hodnocení knihoven. Jejich prostřednictvím knihovny získávají přístup k mnoha zdrojům, které jsou využívány pro posouzení jejich kvality a zdůraznění jejich významu v oblasti vzdělávání, vědy i výzkumu.

V současnosti jsou výkony a také kvalita činnosti knihoven měřeny či zjišťovány dvěma cestami: na jedné straně je zjišťována kvalita služeb, tedy míra naplňování požadavků, které uživatelé po této instituci požadují. Na straně druhé jde o měření spokojenosti, která se týká míry naplnění požadavků a je více spojena s individuálním vnímáním a pocity jedince. Zde sledujeme především kvalitativní hledisko služeb. Oba tyto aspekty by měly být ve vyrovnané poloze.

V oblasti měření kvality se knihovny orientují jak na faktické uživatele, tak i na uživatele potenciální, přičemž jako nástroje pro měření kvality jsou využívány normy a standardy. V oblasti spokojenosti jsou využívány ankety, dotazníky, ale především výzkumy spokojenosti. Rozhodování v řadě oblastí se v současné době opírá o kvalitní informace, které lze získat pravidelným sběrem dat, šetřením procesů a výkonů.

Rozhodování se v řadě oblastí opírá o kvalitní a relevantní informace, které lze získat pravidelným šetřením výkonů a procesů. Průzkumy uživatelské spokojenosti, tedy jakási zpětná vazba, pomáhají knihovnám lépe porozumět vnímání kvality knihovnických služeb. Na základě systematicky získávaných a správně interpretovaných dat lze posoudit, zda knihovny plní očekávání uživatelů.

Této oblasti se podrobně věnuje studijní materiál s názvem **Využívání statistických metod a nástrojů ve strategickém řízení knihovny**, kvalifikační úroveň 7.

## 1.1 Legislativní a metodické materiály

Jako základ pro kvalitní měření a srovnávání výkonů knihoven je nezbytně nutné dodržovat určité směrnice, normy, standardy či doporučení. Měření výkonů knihoven se v českém prostředí opírá především o tyto dokumenty:

- **Zákon č. 89/1995 Sb.**, o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů,
- **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** (dále jen „Metodický pokyn“),

- **Deník knihovny na rok...**
  - Deník knihovny je vydáván ve spolupráci NIPOS<sup>1</sup> a Knihovnického institutu Národní knihovny ČR jako podklad pro knihovnickou statistiku. Obsahuje formuláře pro vedení průběžné evidence o činnosti knihovny, které slouží jako základ pro vyplňování ročního statistického výkazu o knihovně KULT (MK) 12-01, schváleného Českým statistickým úřadem. Výkaz o knihovně obsahuje ukazatele, které charakterizují současnou podobu a očekávaný vývoj veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřízenými a provozovanými orgány územní samosprávy a státem.
  - Respektuje doporučení UNESCO ke knihovnické statistice, resp. jeho metodologické a datové požadavky a současně tam, kde je to možné, se řídí normou ČSN EN ISO 2789 Informace a dokumentace – Mezinárodní knihovnická statistika. Výkaz slouží jako jeden z podkladů pro řídicí činnosti, hodnocení knihoven, plánování, srovnávání, pro nejrůznější koncepční i projektové práce a je i zdrojem pro mezinárodní statistiky a srovnávání.
- **Roční výkaz o knihovně Kult (MK) 12-01 za rok ...**
  - Výkaz je součástí Programu statistických zjišťování. 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 má povinnost poskytnout všechny požadované údaje.
- **Doporučeným materiálem je:**
  - **Česká technická norma ČSN EN ISO 2789:** Informace a dokumentace – Mezinárodní knihovnická statistika.

Tyto materiály jsou pro všechny knihovny závazné. Na základě úplně, přesně, pravdivě a včas vyplněných výkazů o činnosti knihoven jsou zpracovávána a sumarizována data. Následně jsou vydávány rozborů činnosti knihoven na úrovni regionální, krajské i celostátní. Ty tvoří základní oporu pro další rozvoj knihoven, pramen pro argumentaci požadavků směřovaných na zřizovatele a základ pro další koncepční materiály. Jsou zásadním materiálem nejen z pohledu statistického, ale tvoří i výchozí materiál pro další porovnávací nástroje, jako je hodnocení knihoven pomocí standardu VKIS a pro využití v projektu Benchmarking knihoven.

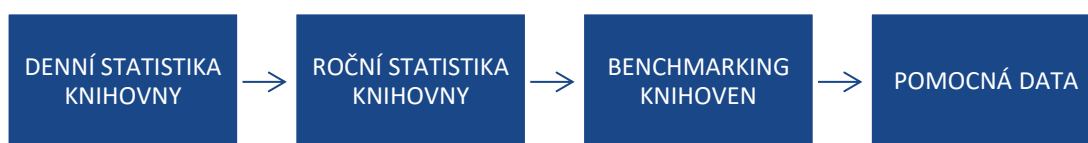
Celý tento soubor dat a činností následně vytváří základ pro další rozvoj knihovnictví nejen na území České republiky, ale v širším světovém kontextu.

---

<sup>1</sup> NIPOS – Národní informační a poradenské středisko pro kulturu

## 1.2 Nástroje pro měření a sběr dat

Nástroje pro měření a sběr dat jsou jednak dané zákonem a dalšími metodickými pokyny, na druhou stranu si knihovny mohou vytvářet pomocné statistiky a metriky, ve kterých shromažďují data jinde nesledovaná. Jde například o vzdělávání zaměstnanců, sledování spokojenosti uživatelů, zapojení knihoven do elektronických služeb (např. sociální sítě, půjčování e-knih aj.).



### 1.2.1 DENÍK KNIHOVNY

Základním nástrojem pro sledování dat je **Deník knihovny**<sup>2</sup>. Je vydáván ve dvouletých cyklech, jeho podoba je upravována dle aktuálních potřeb, a to po dohodě Knihovnického institutu Národní knihovny a NIPOS. Deník je vystaven na webových stránkách NIPOS a Knihovnického institutu NK v sekci Statistiky.<sup>3</sup>

Deník 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.

Výkaz o knihovně obsahuje ukazatele, které charakterizují současnou podobu a očekávaný vývoj veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřízenými a provozovanými orgány územní samosprávy a státem. Respektuje doporučení UNESCO ke knihovnické statistice, resp. jeho metodologické a datové požadavky. Výkaz slouží jako jeden z podkladů pro řídicí činnosti, hodnocení knihoven, plánování, srovnávání, pro nejrůznější koncepční i projektové práce a je i zdrojem pro mezinárodní statistiky a srovnávání.

Deník vedle tabulkové části obsahuje i část metodickou zahrnující tři kapitoly:

- závazné definice,
- pokyny pro vyplňování jednotlivých ukazatelů Deníku,
- pokyny pro vyplňování jednotlivých ukazatelů Výkazu o knihovně za rok Kult (MK) 12-01.

K vyplnění statistického výkazu jsou v Deníku uvedeny metodické pokyny a definice.

<sup>2</sup> NIPOS. *Deník knihovny na rok 2021*. Praha, NIPOS. Dostupné také z: <https://ipk.nkp.cz/docs/denik-knihovny-na-rok-2021-silny/view>

<sup>3</sup> Dostupné z: [https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/01\\_stat.htm#denik](https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/01_stat.htm#denik)



## 1.2.2 KULT (MK) 12-01

Na Deník navazuje **Roční výkaz o knihovně Kult (MK) 12-01** (viz příloha). Roční výkaz o knihovně dává souhrn dat za kalendářní rok, kterých jednotlivé knihovny dosáhly. Má několik oddílů:

- údaje o zpravodajské jednotce,
- knihovní fond,
- uživatelé,
- výpůjčky,
- další údaje,
- elektronické služby knihovny,
- zaměstnanci,
- příjmy (výnosy) knihovny,
- výdaje (náklady) knihovny,
- síť knihoven.

V případě nejasností mohou knihovníci využít část **Statistika – odpovědi na nejčastěji kladené dotazy**.<sup>4</sup> Otázky i odpovědi jsou utříděny do stejných oddílů, jako ve výkazu Kult (MK) 12-01.

**Pro ekonomickou část** výkazu jsou k dispozici další zpřesňující definice s názvem **dodatek k vyplňování Ročního výkazu Kult (MK) 12-01**.<sup>5</sup>

Sběr statistických dat knihoven muzeí a galerií, vysokoškolských a školních knihoven je dán konkrétními statistickými výkazy pro tyto oblasti.

## 1.2.3 ELEKTRONICKÝ SBĚRNÝ PROGRAM NIPOS

V roce 2006 byl zprovozněn celostátní elektronický sběrný program, který vznikl na půdě IPOS – Informačního a poradenského střediska pro místní kulturu (nyní NIPOS – Národní informační a poradenské středisko pro kulturu).<sup>6</sup>

Sběr je zpracován jako webová aplikace veřejně přístupného internetu a k ukládání dat je používána databáze Microsoft SQL Server. Díky tomu je možné s touto aplikací pracovat odkudkoliv a na jakékoliv platformě (Windows, Linux, MacOS apod.). Každé z knihoven, která je pověřena sběrem dat, je vygenerováno jedinečné heslo, pomocí kterého k databázi přistupuje.

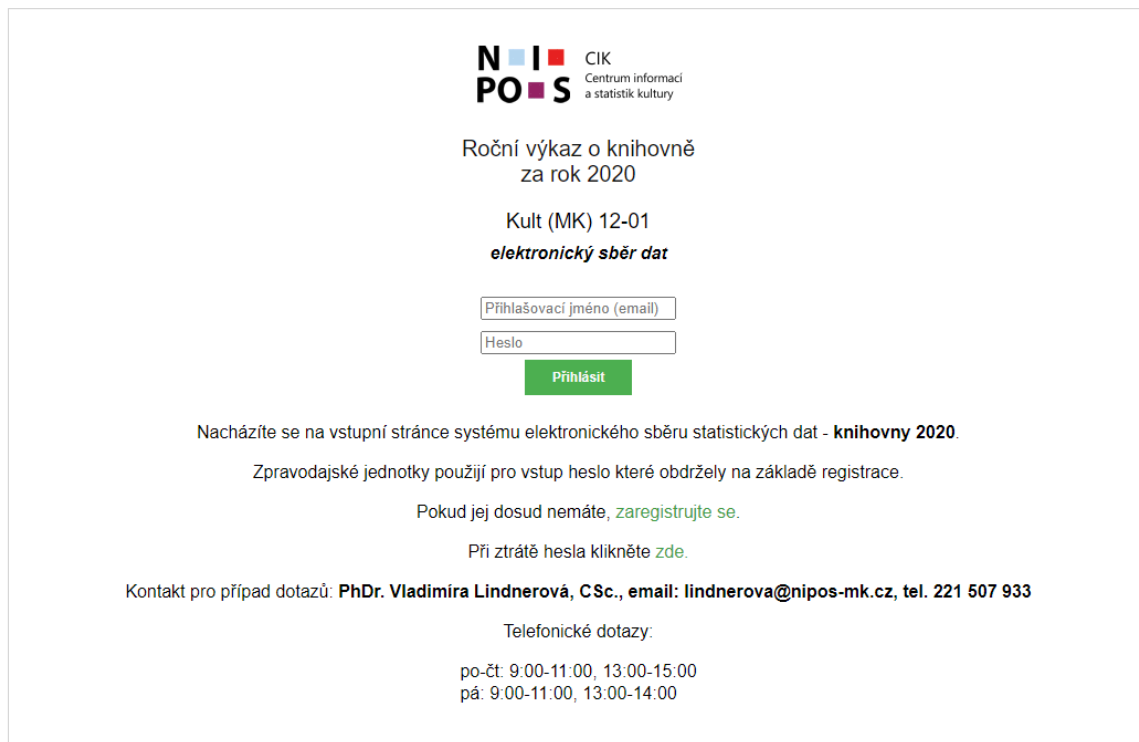
Výraznými pozitivy jsou v současné době především interaktivnost, možnost komunikace s odborným garantem a také přístup k datům z předchozího roku. Kladem je i zachování

<sup>4</sup> Dostupné z: [https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat\\_faq.htm](https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm)

<sup>5</sup> Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/stat/Dodatek2015.pdf>

<sup>6</sup> Název organizace byl v roce 2004 změněn rozhodnutím ministra kultury P. Dostála na Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (NIPOS).

základních údajů o každé zpravodajské jednotce (není nutné každoročně znovu vyplňovat záhlaví výkazu). Velkou výhodou je i zrušení ručního vyplňování a posílání výkazů (v papírové podobě), možnosti přímého tisku a v neposlední řadě i snazší zpracování komplexního pohledu na oblast knihovnictví díky datům uloženým na databázovém serveru NIPOS.



The image shows a login page for the NIPOS system. At the top, there is the NIPOS logo (N I P O S) and the text 'CIK Centrum informací a statistik kultury'. Below the logo, the text reads 'Roční výkaz o knihovně za rok 2020' and 'Kult (MK) 12-01 elektronický sběr dat'. There are two input fields: 'Přihlašovací jméno (email)' and 'Heslo'. A green button labeled 'Přihlásit' is positioned below the password field. Below the login fields, there is a message: 'Nacházíte se na vstupní stránce systému elektronického sběru statistických dat - knihovny 2020. Zpravodajské jednotky použijí pro vstup heslo které obdržely na základě registrace. Pokud jej dosud nemáte, zaregistrujte se. Při ztrátě hesla klikněte zde.' At the bottom, contact information is provided: 'Kontakt pro případ dotazů: PhDr. Vladimíra Lindnerová, CSc., email: lindnerova@nipos-mk.cz, tel. 221 507 933' and 'Telefonické dotazy: po-čt: 9:00-11:00, 13:00-15:00 pá: 9:00-11:00, 13:00-14:00'.

Obrázek 1 – Vstup do sběrné databáze NIPOS

Některá data zjišťovaná prostřednictvím Ročního výkazu Kult (MK) 12-01, jako například počet registrovaných uživatelů, počet návštěvníků knihovny nebo počet výpůjček, jsou důležitými indikátory spokojenosti uživatelů se službami, které jim knihovna nabízí.

#### 1.2.4 STANDARD VKIS

Standard VKIS, který byl vydán Ministerstvem kultury ČR jako Metodický pokyn MK k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky obsahuje i další oblasti, které mají být knihovnami pravidelně sledovány.

Předmětem standardu je dvanáct kategorií:

- 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,
- personální zajištění knihovny,
- kvalifikace a vzdělávání pracovníků knihoven,
- **měření spokojenosti uživatelů knihovny,**
- kulturní, vzdělávací a komunitní aktivity knihovny.

Z těchto kategorií nejsou měřitelná kritéria týkající se umístění knihovny v obci a personální zajištění knihovny. Pro ostatní kategorie jsou nastavena kritéria v závislosti na velikosti obce, ve které knihovna sídlí.

Kritéria pro měření spokojenosti uživatelů knihovny:

- Spokojenost uživatelů se zjišťuje pravidelně každých 5 let pomocí standardizovaného dotazníku (ankety). Hodnocení knihovnických služeb se provádí u uživatelů nad 15 let a u uživatelů do 15 let.
- Provozovatelé knihoven průběžně sledují a monitorují výkony knihoven pomocí měření spokojenosti uživatelů pro potřeby řízení a financování knihovny. Cílem měření je poskytnout spolehlivé údaje o tom, jak uživatelé posuzují knihovnické služby.<sup>7</sup>

„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)

### 1.2.5 VYHODNOCOVÁNÍ PLNĚNÍ STANDARDU KNIHOVNICKÝCH SLUŽEB

Vyhodnocení standardů VKIS by mělo probíhat nejméně jedenkrát za dva roky, a to:

- na místní úrovni (provozovatel knihovny),
- na krajské úrovni (krajská knihovna, případně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí),
- na celostátní úrovni (Národní knihovna České republiky).

Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb vychází ze statistického šetření, které je prováděno na základě statistického výkazu pro veřejné knihovny ve formuláři Kult (MK) 12-01, případně se doplní dílčí analýzou či průzkumem. K hodnocení standardů VKIS si knihovny mohou vést pomocnou evidenci.

<sup>7</sup> Standard pro dobrou knihovnu, dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/docs/VKIS/standard-pro-dobrou-knihovnu-2020>



Obrázek 2 – Hodnocení standardu VKIS

Krajská knihovna, knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí a Národní knihovna České republiky zveřejní nejméně jedenkrát za dva roky prostřednictvím internetu výsledky vyhodnocení plnění standardu knihovnických služeb.

## 2 ZÁKLADNÍ METODY SLEDOVÁNÍ A KONTROLY VÝVOJE SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ KNIHOVEN

### 2.1 Spokojenost uživatelů

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 uživatelů 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 uživatelé 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**.

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 návštěvníky a čtenáře. Tím v důsledku může narůst kvalita činnosti knihovny.

To, jaké výsledky vzešlé z hodnocení svými uživateli knihovna získá, je ovlivněno mnoha faktory: vystupováním zaměstnanců a jejich přístupem k uživatelům, dostupností a rychlostí při realizaci služby či délkou vyřízení požadavků. Významná je i pozitivní prezentace knihovny v médiích, kvalita akcí pořádaných pro veřejnost a také míra náročnosti jednotlivých uživatelů, která může být velmi odlišná.

Pokud se knihovna rozhodne zahájit průzkum uživatelské spokojenosti, je více než vhodné navázat spolupráci s odborníky na výzkumy a s nimi konzultovat nejen otázky, ale i stavbu dotazníku, výběr otázek, jejich uspořádání a také způsob výběru respondentů. Na kvalitě přípravy závisí úspěšnost celého výzkumu. Je možné zadat konkrétní šetření organizaci, která se profesionálně výzkumy zabývá, případně navázat spolupráci se vzdělávací institucí, která se v rámci své výuky věnuje i sociologickým šetřením.

Sledování spokojenosti uživatelů patří mezi standardy dané metodickým pokynem MK ČR. Na webové stránce Národní knihovny ČR je vystaven vzorový formulář pro sledování

a hodnocení spokojenosti uživatelů se službami knihovny. Dotazníky jsou dvojího druhu – pro **zjišťování spokojenosti u dětí** a **zjišťování spokojenosti u dospělé populace**.<sup>8</sup>

## 2.2 Spokojenost zaměstnanců

Stejný význam jako hodnocení činnosti organizace či monitorování spokojenosti uživatelů má i měření a **zjišťování spokojenosti zaměstnanců** (míra spokojenosti zaměstnanců je přímo úměrná spokojenosti koncových uživatelů). Pro komplexní obraz kvality organizací (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,
- 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,

---

<sup>8</sup> Dostupné z: <https://www.surveio.com/survey/d/M4S7X6F9M8E9X2U4D> a <https://www.surveio.com/survey/d/Z3P7B3F1F8A2B3U7H>

- 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.

Výsledná známka se stanoví jednak pro jednotlivé oblasti (průměr všech odpovědí), dále za organizaci jako celek. Hodnocení spokojenosti se provádí známkami (obdobně jako ve škole) v hodnotách 1 až 5, přičemž každé známce je přiřazeno slovní hodnocení.

Ideálním stavem by bylo pravidelné provádění měření spokojenosti zaměstnanců, například jedenkrát ročně.

Příklad dotazníku mapujícího spokojenost zaměstnanců je v příloze.

### 2.2.1 SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ V KNIHOVNÁCH

Měření spokojenosti zaměstnanců v knihovnách s sebou nese řadu otázek a diskutabilních okruhů – od jaké velikosti (dané počtem zaměstnanců) zjišťovat spokojenost zaměstnanců? Jak často provádět monitoring, jak zacházet s výsledky a jak je aplikovat v praxi?

Přestože se v souvislosti se společenskými změnami mění i požadavky na pracovníky v knihovnách, neobjevuje se téměř žádná snaha měřit či monitorovat spokojenost těchto zaměstnanců. Předpokladem je rozhodnutí managementu knihovny, zda se v budoucnu rozhodnou zapojit i tento prvek do svého systému řízení. Je ověřeno, že zaměstnanci, kteří jsou spokojeni se svým zaměstnáním, poskytují vyšší úroveň služeb klientům, což by mělo být snahou či normou dobré knihovny.

Nástroje, kterými lze zkoumat spokojenost zaměstnanců, jsou již otestovány a jejich aplikace na prostředí knihoven není složitá. Lze jen očekávat, že postupem doby se také měření spokojenosti zaměstnanců stane určitým standardem s cílem dobrého fungování větších knihoven.

### 3 BENCHMARKING V KNIHOVNICTVÍ

Pravidelné a nelehké obhajování potřebného rozpočtu na činnost knihovny, argumentace o ekonomice knihovny, snaha nalézat odpovědi na otázky finančních nákladů a zdůvodňování významu a role knihovny si vyžaduje pečlivé rozbory a zjišťování.

V současné době se knihovny více než dříve ocitají pod dvojitým tlakem: na jedné straně klienti knihoven požadují rychlé, dostupné a kvalitní služby, na straně druhé jsou knihovny omezovány z hlediska nákladů a není výjimkou, že na knihovny se pohlíží jako na instituci v místě finančně náročnou či nepotřebnou. Do toho vstupuje úsilí knihoven zkvalitňovat svou činnost, zavádět nové služby, naslouchat potřebám uživatelů a v míře přijatelné akceptovat jejich názory. I to jsou důvody, proč měřit výkony knihoven všemi vhodnými a dostupnými metodami.

#### DEFINICE

„Benchmarking je metoda řízení kvality. Je to metoda zlepšování učením se od druhých, způsob řízení změny. Je to neustále pokračující činnost, která se snaží nalézt nejlepší praktické postupy uvnitř organizací s podobnými funkcemi a jejímž smyslem je dosáhnout lepších výkonů ve vlastní organizaci.“<sup>9</sup>

Výchozím pojmem pro definici benchmarkingu je **benchmark**, který lze chápat jako měřítko či ukazatel výkonnosti, kterého se snaží organizace dosáhnout, nebo jehož úroveň se inspiruje. Rovněž se dá říci, že jde o určitý způsob řízení kvality či o normu určenou pro srovnávací měření v rámci určitých podniků či organizací. Jde také o metodu zlepšování se učením od druhých, snahu nalézt nejlepší postupy uvnitř podobných organizací. Cílem je zlepšení vlastní výkonnosti.

Benchmarking je založen na porovnávání s přímými konkurenty a jako porovnávací měřítko může být využit soubor služeb, výkonů, procesů, systémů managementů, zdrojů či výrobků. Stejně tak lze zlepšování aplikovat na lidské zdroje a kulturu a vztahy se zainteresovanými stranami. Dobře použité metody benchmarkingu dokážou odhalit určité činnosti a postupy v organizaci, které potřebují zdokonalit.

<sup>9</sup> Benchmarking ve veřejné správě, s. 4.



## DEFINICE

*„Benchmarking je proces určený ke zvyšování výkonnosti prostřednictvím čerpání poznatků z nejlepších praktik a porozumění procesům, kterými toho lze dosáhnout. Benchmarking tak pomáhá osvětlit procesy skrývající se za excelentní výkonnosti.“*

V oblasti knihovnictví lze benchmarking využít i pro tyto cíle:

- hodnocení vlastní činnosti v průběhu času (za určité období),
- jako podporu při jednání se zřizovatelem/provozovatelem,
- ke zlepšení vztahů s veřejností,
- ke zvýšení základní odpovědnosti instituce,
- ke zlepšení image knihovny.



Obrázek 3 – Cíle benchmarkingu v knihovnách

V českých knihovnách je využíván externí benchmarking – u něj jde o **porovnávání vlastní organizace s podobnou nebo stejnou organizací**. Výhodou je vysoká možnost srovnatelnosti mezi partnerskými organizacemi a možnost porovnání stejných procesů a činností. Tento typ benchmarkingu neurčí jednoznačně nejlepší organizaci, ale může poskytnout vodítko pro podrobnější rozbor a studium procesů uvnitř organizace. Externí benchmarking je vhodné použít jako základní krok směřující k dosažení excelentní výkonnosti a také k nalézání společných názorů všech zainteresovaných zaměstnanců se zaváděním této metody.

Výhodou je možnost vyhledání a stanovení nejvyššího benchmarku a inspirovat se skutečně od těch nejlepších, špičkových organizací.

Filozofie knihoven je založena na spolupráci a sdílení zdrojů. Přesto je nutné poznávat slabé a silné stránky činnosti organizace, měřit spokojenost uživatelů a také spokojenost zaměstnanců, aby knihovny mohly fungovat jako dynamické, moderní a zdravé firmy. Hlavní myšlenkou je zvýšit především kvalitativní výkony knihoven, což má druhotný vliv na jejich rozvoj.

Porovnání činnosti knihoven s ostatními podle stanovených zásad a kritérií umožňuje realizovat změny, zavést nové postupy a činnosti v práci knihoven. Tím, že se knihovny mohou vzájemně porovnat, umožňuje zjistit, co lze nebo co by bylo vhodné uskutečnit, aby knihovna mohla zvýšit svou výkonnost (rozšířit nebo zkvalitnit služby). Díky

benchmarkingu lze najít inovativní myšlenky a nové či jiné postupy v jiných knihovnách a upevnit si tak místo v oblasti veřejných služeb.

Projekt Benchmarking knihoven zahájila Národní knihovna ČR ve spolupráci s NIPOS v roce 2005 a první sběr dat a porovnávání knihoven se uskutečnilo s daty za rok 2006. V roce 2019 bylo do projektu zapojeno 337 českých a slovenských knihoven.

Po dohodě se Slovenskou národní knihovnou v Martině byl projekt v dubnu 2012 **rozšířen i na slovenské knihovny**. Do slovenského benchmarkingu se v roce 2019 zapojilo 77 knihoven.

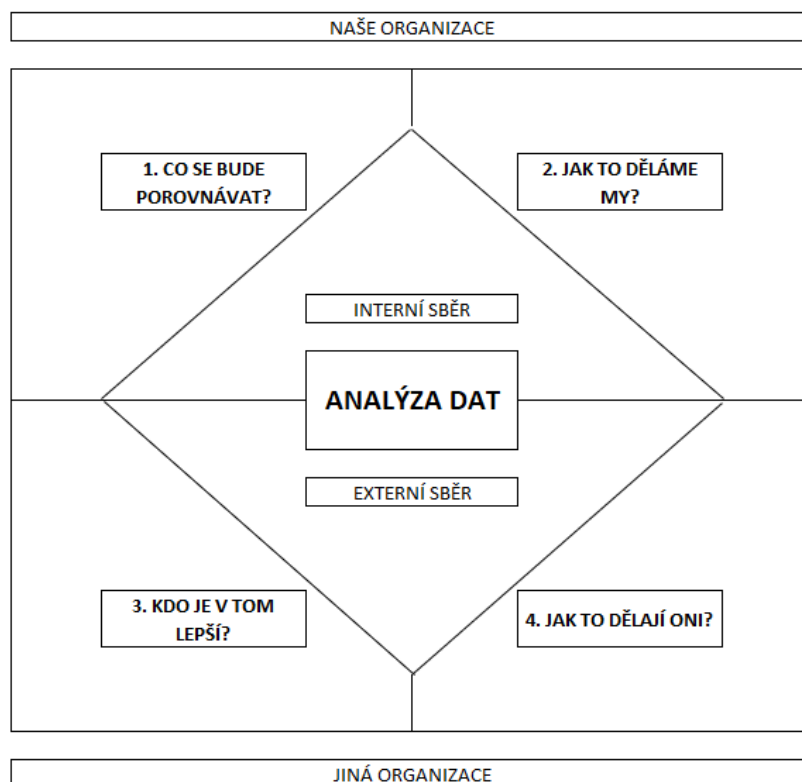
Nejdůležitější podmínkou pro účast v projektu je schopnost **poskytnout kompletní a spolehlivá statistická data o své činnosti**. Podstatnou část těchto dat tvoří ekonomické údaje (různé druhy příjmů a výdajů), což je limitem pro neprofesionální knihovny. Do projektu ale mohou vstoupit i nejmenší knihovny, pokud jsou schopny požadované údaje shromáždit.

Knihovny, které neposkytnou úplná a spolehlivá data, jsou z databáze vyřazeny.
--

Účast v projektu je bezplatná. Sběr dat a podkladů pro hodnocení uplynulého roku probíhá vždy v průběhu března a dubna, což je nejvhodnější období pro vstup do projektu. Je možné se přihlásit i v průběhu roku, ale vložení dat nových účastníků potom probíhá s určitým zpožděním, protože je limitováno pracovními kapacitami.

#### **Benchmarking je užitečný v řadě oblastí:**

- definuje nejlepší výkony,
- je to pružná metoda pro srovnávání – umožňuje zjistit silné a slabé stránky,
- dává včasné varování, pokud knihovna zaostává,
- podporuje tvořivé uvažování o vnitřních procesech,
- pomáhá rozvíjet spolupráci i navazovat nové kontakty,
- umožňuje efektivní využití statistických dat.



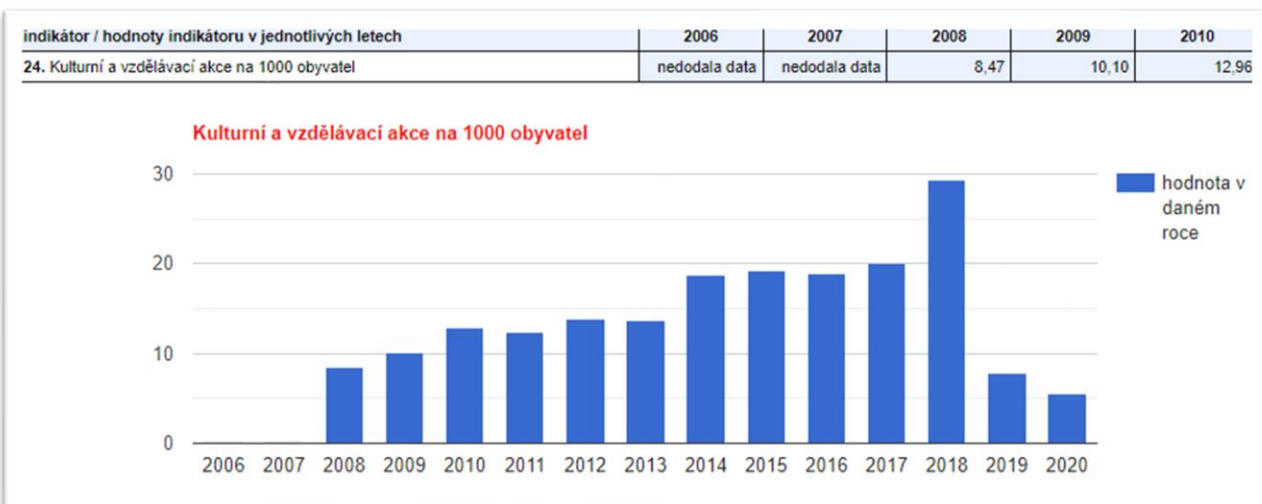
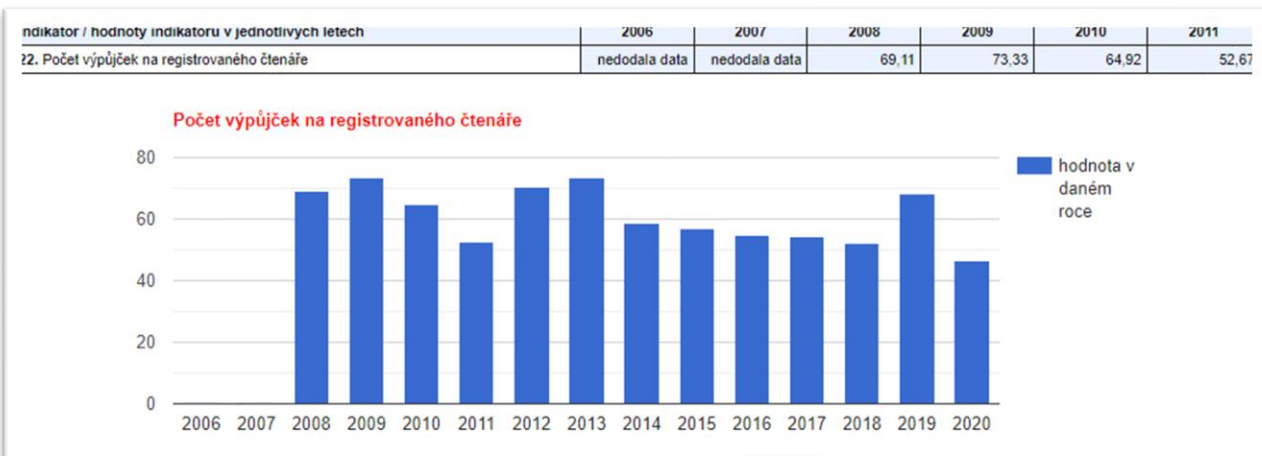
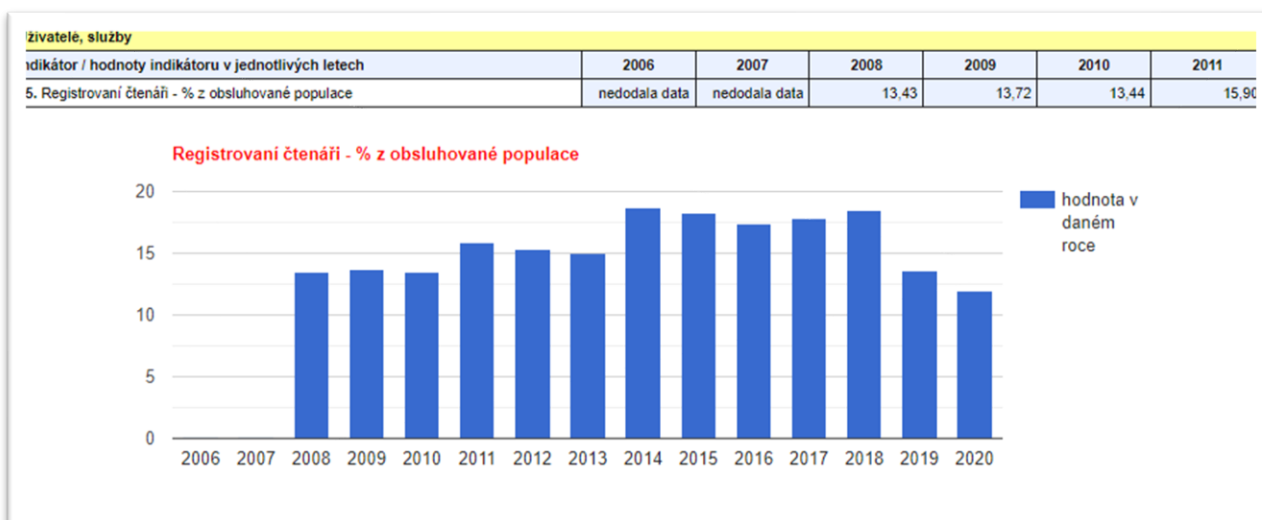
Obrázek 4 – Základní rámec modelu benchmarkingu podle metodiky APQC<sup>10</sup>

Důležité při tomto postupu je také umění přijmout skutečnost, že (naše) organizace není tak dobrá, jak si myslíme; jsou tedy jiné, lepší. Následná identifikace rozdílů výkonnosti je východiskem k hledání cest a stává se stimulací pro vlastní zlepšování.

Úkolem knihoven je pomáhat vytvářet budoucí podobu knihoven v měnícím se prostředí veřejných služeb. To je i záměrem zaváděného projektu Benchmarking knihoven.

Benchmarking je také velmi efektivním nástrojem při zjišťování proměn v konkrétní knihovně v určitém časovém období. Trendy (meziroční srovnání) ukazují, jak se jednotlivé služby proměňují a využívají, vývoj návštěv a registrovaných čtenářů. Například:

<sup>10</sup> NENADÁL, Jaroslav; VYKYDAL, David; HALFAROVÁ, Petra. *Benchmarking: mýty a skutečnost*. S. 29.



Obrázek 5 – Ukázka některých meziročních srovnání vytvořených benchmarkingovou databází

### 3.1.1 PODMÍNKY PRO ÚČAST V BENCHMARKINGU KNIHOVEN<sup>11</sup>

- Přihlásit se jako účastník projektu a dodržovat dohodnutá pravidla.
- Mít zájem, motivaci a také určitou odvahu ke vzájemnému srovnávání. Nemá smysl vstupovat do benchmarkingu čistě formálně. Výsledky srovnání mohou přinést některá nepříjemná zjištění, která by měla být chápána především jako výzva pro budoucí zlepšení.
- Poskytnout souhlas pro práci s daty. Souhlas se vztahuje jak pro Národní knihovnu ČR a Slovenskou národní knihovnu, které provádí nezbytné analýzy, tak i na všechny účastníky projektu, kteří mohou data využívat pro své hodnocení.
- Nepoužívat data jiných knihoven bez souhlasu. Zveřejnění některých výsledků může být někdy citlivé, proto platí zásada, že ten, kdo chce publikovat data o jiných knihovnách, si musí zajistit jejich souhlas ke zveřejnění nebo data anonymizovat.
- Neumožnit vstup do databáze benchmarkingu osobám nebo institucím, které nejsou účastníky projektu.
- Spolupracovat s účastníky projektu při vzájemném poznávání. Jedním z cílů projektů je navázání kontaktů s jinými knihovnami a vzájemná diskuse o dosažených výsledcích.
- Být připraven poskytnout účastníkům informace a know-how o své činnosti.
- Poskytnout kvalitní a spolehlivá statistická data a další údaje o své činnosti.

### 3.1.2 INDIKÁTORY SLEDOVANÉ V BENCHMARKINGU KNIHOVEN

Sledované indikátory jsou řazeny do tří skupin:



#### Podmínky pro činnost knihovny

1. Objem knihovního fondu na 1 000 obyvatel
2. % obnovy knižního fondu
3. Objem přírůstků na 1 000 obyvatel
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1 000 obyvatel
5. Počet internetových stanic na 1 000 obyvatel
6. Plocha knihovny pro uživatele v m<sup>2</sup> na 1 000 obyvatel
7. Počet studijních míst na 1 000 obyvatel
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1 000 obyvatel

<sup>11</sup> Více zde: <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>

9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1 000 registrovaných čtenářů
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1 000 návštěvníků
11. Roční provozní doba na 1 000 obyvatel
12. % roční provozní doby z celkového pracovního fondu zaměstnanců knihovny
13. Počet hodin pro veřejnost týdně
14. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele

#### **Uživatelé, služby**

15. Registrovaní čtenáři – % z obsluhované populace
16. Registrovaní čtenáři do 15 let – % z obsluhované populace mládeže do 15 let
17. Počet návštěv na jednoho obyvatele
18. Počet návštěv na 1 provozní hodinu
19. Počet virtuálních návštěv na obyvatele
20. % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků
21. Počet (absenčních) výpůjček na obyvatele
22. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře
23. Obrat knihovního fondu
24. Kulturní a vzdělávací akce na 1 000 obyvatel
25. Internetové služby: webová stránka, OPAC, interaktivní funkce, soubor odkazů, virtuální informační služba, elektronické informační zdroje, pro-aktivní informační služby (e-mail, SMS, newsletter)

#### **Financování, výdaje, efektivita**

26. Provozní výdaje na 1 návštěvu
27. Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele
28. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) v přepočtu na jednoho obyvatele
29. Náklady na nákup licencí na el. informační zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele
30. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) na výpůjčku
31. % čistých provozních nákladů (bez osobních nákladů a nákladů na knihovní fond) z celkových provozních nákladů
32. % nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů
33. % osobních nákladů z celkových provozních nákladů
34. % získaných dotací a grantů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz
35. % vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz
36. Počet žádanek MVS odeslaných do jiných knihoven na 100 registrovaných uživatelů

## Souhrn za městské a obecní knihovny | rok 2019

(počet knihoven ve výběru: 317)

Indikátor	hodnoty pro vybranou skupinu				celostátní průměry CZ	
	minimum	průměr	medián	maximum	průměr	počet knihoven
<b>Podmínky pro činnost knihovny</b>						
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel	350,33	6 021,61	4 670,76	27 752,94	5 117,00	5006
2. % obnovy knižního fondu	0,79	4,00	3,66	31,57	3,70	2580
3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel	16,93	186,36	181,28	1 050,60	154,00	3599
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel	0,00	8,88	6,88	141,18	4,00	5228
5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel	0,00	0,88	0,74	5,88	3,17	4508
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyvatel	4,45	61,21	41,88	346,72	99,00	5212
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel	0,08	6,61	3,77	36,46	16,50	5013
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel	0,00	0,64	0,48	5,88	0,44	1898
9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů	0,00	3,90	3,42	28,57	5,97	1897
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků	0,00	0,24	0,20	1,46	1,60	1898
11. Roční provozní doba na 1000 obyvatel	1,92	287,10	208,28	7 058,82	(?)	(?)
12. % roční provozní doby z celkového pracovního fondu zaměstnanců knihovny	0,10	36,02	28,08	425,36	(?)	(?)
13. Počet hodin pro veřejnost týdně	2,00	32,88	34,00	71,00	6,90	5222
14. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	0,00	1,02	0,81	8,44	(?)	(?)
<b>Uživatelé, služby</b>						
15. Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace	2,78	14,47	13,78	53,53	9,80	5223
16. Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 15 let	0,00	33,77	30,83	118,18	(?)	(?)
17. Počet návštěv na jednoho obyvatele	0,34	2,82	2,28	13,77	1,10	5094
18. Počet návštěv na 1 provozní hodinu <b>nový indikátor</b>	0,24	27,87	10,77	2 651,97	(?)	(?)
19. Počet virtuálních návštěv na obyvatele	0,00	3,87	1,11	221,68	3,38	2368
20. % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků	0,00	6,38	3,72	53,54	9,88	2287
21. Počet (absenčních) výpůjček na obyvatele <b>nový indikátor</b>	-0,75	3,37	3,68	16,10	1,91	5208
22. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře	5,27	41,28	38,21	121,03	26,43	5217
23. Obrát knihovního fondu	0,12	1,34	1,22	4,07	0,78	4991
24. Kulturní a vzdělávací akce na 1000 obyvatel	0,00	21,07	16,13	317,65	9,00	5228
25. Internetové služby: webová stránka, OPAC, interaktivní funkce, soubor odkazů, virtuální informační služba, elektronické informační zdroje, pro-aktivní informační služby (email, SMS, newsletter)	0,00	31,00	11,00	4 368,00	(?)	(?)
<b>Financování, výdaje, efektivita</b>						
26. Provozní výdaje na 1 návštěvu <b>nový indikátor</b>	Kč 0,00	Kč 160,82	Kč 127,79	Kč 1 044,74	Kč 141,00	2961
27. Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele	Kč 0,00	Kč 342,87	Kč 288,28	Kč 3 211,28	Kč 124,00	2961
28. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) v přepočtu na jednoho obyvatele	Kč 0,52	Kč 33,83	Kč 30,68	Kč 135,21	Kč 22,00	3523
29. Náklady na nákup licencí na el. inf. zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele	Kč 0,00	Kč 4,14	Kč 0,00	Kč 1 111,39	Kč 3,72	2016
30. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) na výpůjčku	Kč 0,69	Kč 8,84	Kč 6,68	Kč 86,61	Kč 15,99	3541
31. % čistých provozních nákladů (bez osobních nákladů a nákladů na knihovní fond) z celkových provozních nákladů	-472,18	17,20	18,88	91,98	24,96	1946
32. % nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů	0,31	12,46	10,38	98,68	30,00	2372
33. % osobních nákladů z celkových provozních nákladů	0,00	88,72	70,88	530,22	71,30	2739
34. % získaných dotací a grantů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz	0,00	48,43	1,07	13 187,10	(?)	(?)
35. % vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz	0,00	8,08	3,80	100,00	5,90	1409
<b>Nové indikátory</b>						
36. Počet kladně vyřazených zaslaných požadavků MVS na 100 reg. uživatelů	0,00	14,27	6,26	385,71	16,00	5223

Obrázek 6 - Souhrn za městské a obecní knihovny

### 3.1.3 KATEGORIZACE KNIHOVEN

Základním kritériem pro výpočet výkonových indikátorů pro veřejné knihovny je počet obyvatel v obci. Vychází se z předpokladu, že od rozsahu obsluhované populace se odvíjí jak druhové spektrum služeb, tak i jejich objem, tj. knihovny v obci určité velikosti jsou přibližně stejně velké a nabízejí obdobné typy služeb. Aby vzájemné srovnávání knihoven bylo co nejobjektivnější, jsou zúčastněné knihovny rozděleny do několika velikostních kategorií podle počtu obyvatel obce či města, ve kterém sídlí. Kategorizace knihoven je totožná s tou, která je používána ve standardu VKIS, ale k základnímu členění jsou přiřazeny dvě speciální kategorie pro krajské knihovny.

### 3.1.4 BENCHMARKINGOVÁ DATABÁZE

Statistická data jsou vložena do benchmarkingové databáze, kde jsou propočteny výkonové indikátory, které jsou určeny pro vzájemné srovnávání. Tuto databázi na základě zadání Národní knihovny ČR vytvořil a provozuje NIPOS.

Databáze obsahuje údaje o knihovnách od roku 2006 a umožňuje kromě propočtu výkonových indikátorů zjištění minimálních, průměrných a maximálních hodnot indikátorů pro jednotlivé kategorie knihoven, výpočet hodnoty mediánu a kromě toho vzájemné porovnávání výkonových indikátorů vybraných knihoven včetně sledování vývojových trendů jednotlivých indikátorů v průběhu více let.<sup>12</sup>

Veškeré údaje vložené do databáze a další informace o knihovnách jsou přístupné pouze účastníkům projektu.

### 3.1.5 ETICKÝ KODEX BENCHMARKINGU

Poskytování, sdílení a zveřejnění dat má podléhat pravidlům, která jednoznačně určují, jak s daty zacházet a kde a do jaké míry data zveřejnit. Objevuje se zde nebezpečí zneužití dat vytržených z kontextu, které by mohlo mít za následek jejich zneužití a poškození knihovny, která je v dobré víře poskytla. Aby nedocházelo k takovým praktikám, je nutné, aby všichni, kdo jsou do projektu zapojeni, zachovávali určité etické zásady a přístupy.

Byl vypracován **Vzorový etický kodex**, který zdůrazňuje důležité skutečnosti:

- zachovávejte legálnost,
- buďte ochotni dát to, co jste dostali,
- respektujte důvěrnost,
- informace udržujte jako interní,
- využívejte kontaktních osob pro benchmarking,
- neodkazujte se bez předchozího svolení,

<sup>12</sup> Více informací zde: [https://www.snk.sk/images/snk/casopis\\_kniznica/2013/marec/03.pdf](https://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2013/marec/03.pdf)



- buďte připraveni již od počátku (od startu),
- snažte se porozumět očekáváním,
- jednejte v souladu s očekáváním,
- buďte čestní,
- dodržujte závazky.

Jak bude stanoven soubor pravidel chování při poskytování a nakládání s daty stanoví konkrétní skupina, která do benchmarkingového procesu vstupuje. Je vhodné uzavřít (byť jen formálně) smlouvu, která se etickým kodexem zabývá. Přestože etické kodexy nemají charakter právního dokumentu a nejsou právně vymahatelné, jsou nezbytnou součástí a návodem k dodržování pravidel fair play.

## 4 MĚŘENÍ VYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ A WEBOVÝCH STRÁNEK

Přístup k aktuálním informacím z oblasti vědy a výzkumu z celého světa je nezbytnou podmínkou pro rozvoj informační společnosti. S rozšířením nových technologií je velké množství odborných informačních zdrojů nabízeno v elektronické podobě a jejich používání rychle narůstá.

Výhodou elektronických informačních zdrojů (EIZ) dostupných online je pohodlný přístup přes webové rozhraní, možnost vyhledávání informací podle různých kritérií, a především rychlost získání požadovaných informací a jejich aktuálnost.

Knihovny se snaží o získání finančních prostředků ke zpřístupnění elektronických informačních zdrojů svým uživatelům a o následné vyhodnocení těchto vynaložených prostředků. Pro získání informací k takovému vyhodnocení je třeba měřit využívání informačních zdrojů a sledovat uživatelské statistiky.

Sledování statistických údajů je důležité jak pro instituce (např. knihovny), které zajišťují nákup informačních zdrojů a jejich zpřístupnění uživatelům, tak i pro vydavatele (či poskytovatele, zprostředkovatele) těchto informačních zdrojů.

Statistická data poskytují zpětnou vazbu o využití vkládaných finančních prostředků a jsou podkladem pro další finanční plánování. Jsou užitečným nástrojem pro zjišťování informačních potřeb a poskytují cenné informace při rozhodování o prodloužení licencí či nákupu nového informačního zdroje. Na hodnoty statistických ukazatelů mohou knihovny reagovat například lepší propagací, reklamou, zkvalitněním informační výchovy.

Pro vydavatele jsou statistiky důležitým podkladem k analýze trhu, k finančnímu plánování, ke zjišťování informačních potřeb uživatelů po stránce obsahové i technické.

### DEFINICE

Informační zdroj je zdroj, který přináší uživatelům informace, poznatky nebo vědomosti. Od 60. let, kdy v USA vznikl tzv. informační průmysl, se každý den objevuje mnoho elektronických (digitálních) informačních služeb, dnes přístupných zejména v režimu online.

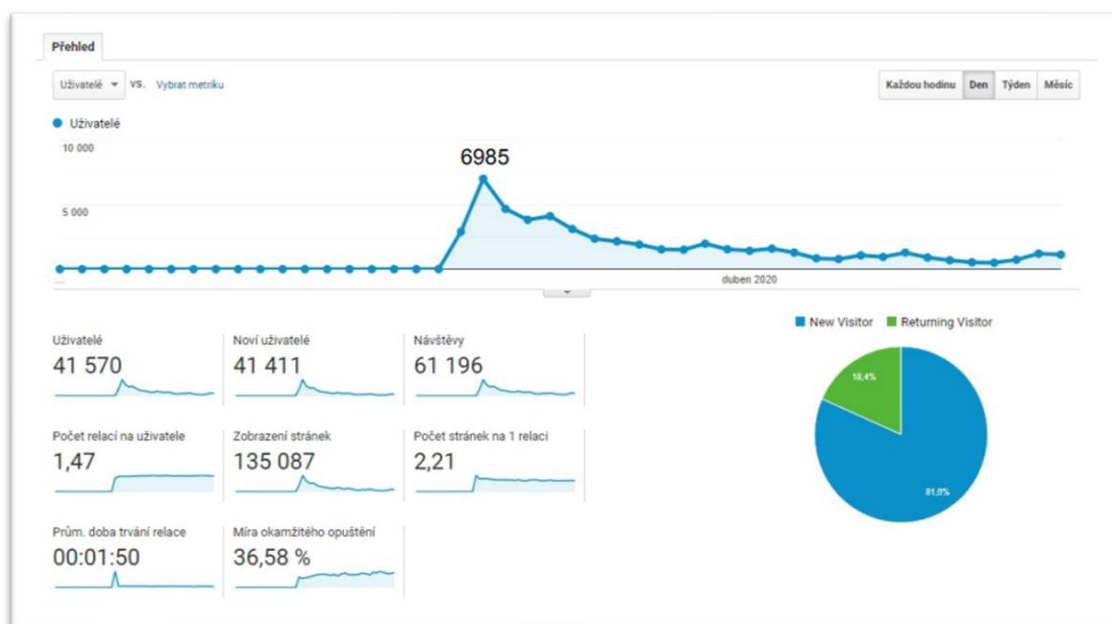
Tyto fondy souhrnně nazýváme elektronické informační zdroje (EIZ). EIZ jsou tedy digitální informační zdroje dostupné prostřednictvím počítačem čitelných nosičů (offline) nebo prostřednictvím počítačových sítí (online).

## 4.1 Google Analytics

Služba Google Analytics 4 (dříve známá jako „Apkace a web“) je nový druh služby. Jednou z výhod služby Google Analytics 4 je možnost použít ji pro webové stránky, aplikaci nebo obojí dohromady. Služby Universal Analytics podporují pouze webové stránky.

## 4.2 Knihovny.cz

Návštěvnost stránek a mnoho dalších informací lze zjistit na webových stránkách, např. na Knihovny.cz.



Obrázek 7 – Knihovny.cz – návštěvnost

Lze zjistit mnoho dat – např. počet uživatelů, kteří stránku navštívili, počet nových uživatelů, počet relací na jednoho uživatele, kolik bylo zobrazených stránek, jak dlouho trvala návštěva jedné relace a také můžeme získat informaci, kolik procent uživatelů stránku opustilo okamžitě.

Zobrazení je obvykle formou spojitého grafu a také kruhového grafu (viz obrázek).

Nastavení období, které chceme sledovat, jsou nabízena např. v hodinách, dnech, týdnech, měsících i roku.

## 4.3 Facebook

Správce FB stránek může získat informace o využití aplikace v části Přehledy. Na ní může procházet **Souhrn stránky**, který obsahuje:

- akce na stránce,
- zobrazení stránky,
- počet „to se mi líbí“,
- dosah příspěvku,
- doporučení,
- zájem o příspěvek,
- počet lidí sledujících stránku.

Dále se může podívat, jaký zájem uživatelé projeví o jeho nejnovější příspěvky – viz obrázek:

veřejněno	Příspěvek	Typ	Zacílení	Dosah	Projevený zájem	Propagovat
1.6.2021 :03	Nové knihy: Sewardová, Kyšperský a Klicperová -			78	1 0	<a href="#">Propagovat příspěvek</a>
1.6.2021 :46				221	5 11	<a href="#">Propagovat příspěvek</a>
0.6.2021 :46	Stránka SKIP 10 aktualizovala svoji webovou			72	0 0	<a href="#">Propagovat příspěvek</a>
0.6.2021 :20	Časopis Párek, červen 2021			153	7 4	<a href="#">Propagovat příspěvek</a>
1.6.2021 0:04	Nominace na knihovníka/knihovnici			145	3 2	<a href="#">Propagovat příspěvek</a>

Obrázek 8 – Stránka FB – nejnovější příspěvky

Pro zajímavost může sledovat i to, jak si stránka, kterou spravuje, vede ve srovnání s podobnými stránkami na Facebooku.

Stránky pro srovnání Vytvořit příspěvek

Porovnejte výkonost své stránky a příspěvků s podobnými stránkami na Facebooku.

Přidat stránky Reakce, komentáře a sdílení

Stránka	Celkový počet To s	Z minulého týdne	Příspěvky za tento	Interakce za tento týden
1  Svaz knihovníků a infor...	5,1K	▲ 100%	77	2,2K
Knihovna města Ostravy	2,7K	▲ 100%	3	91
3  Knihovnický institut NK ...	884	▲ 100%	1	2
VY 4  SKIP 10	505	▲ 100%	2	27
Mějte přehled o stránkách pro srovnání. <span>Získat více označení To se mi líbí</span>				
5  Středočeský SKIP	113	▲ 100%	0	0
6  KDK SKIP - region 08	27	▲ 100%	0	0

Obrázek 9 – Srovnání podobných stránek

## 4.4 Youtube

K získání přehledu o výkonu kanálu<sup>13</sup> slouží karta **Přehled** v nástroji YouTube Analytics. Karta klíčových metrik zobrazuje počty zhlédnutí, dobu sledování i počet odběratelů. K zobrazení souhrnných přehledů jsou důležité tyto kroky:

- přihlaste se do Studia YouTube,
- v levé nabídce vyberte možnost Analytics,
- ve výchozím nastavení se zobrazí karta Přehled – na kartě klíčových metrik uvidíte ikony, které označují, kdy jste publikovali video, například přímý přenos.

<sup>13</sup> Více informací zde: <https://support.google.com/youtube/answer/9314414?hl=cs>

## 4.4.1 METRIKY

ZOBRAZENÍ	Počet opravdových zhlédnutí vašich kanálů nebo videí
DOBA SLEDOVÁNÍ	Celková doba, po kterou diváci sledovali video
PRŮMĚRNÁ DOBA SLEDOVÁNÍ	Odhad průměrné doby sledování při jednom zhlédnutí pro vybrané video a časové období


### ZÁKLADY YOUTUBE ANALYTICS

Pomocí nástroje Analytics ve Studiu YouTube můžete sledovat výkon videa a kanálu na základě klíčových metrik a přehledů. Pro zjištění dat je nezbytné mít přihlašovací údaje ke konkrétnímu videu na YouTube.

### PŘÍSTUP K NÁSTROJI YOUTUBE ANALYTICS

- Přihlaste se do [Studia YouTube](#).
- V levé nabídce vyberte možnost Analýzy.

Můžete si také zobrazit různé přehledy na úrovni videa:

- Přihlaste se do [Studia YouTube](#).
- V nabídce vlevo vyberte možnost Obsah.
- Umístěte kurzor nad video a vyberte možnost Analytics . Výkon nejnovějšího videa můžete sledovat také na hlavním panelu kanálu. Klikněte na název nebo miniaturu videa.

Kliknutím na možnost Zobrazit více nebo Rozšířený režim si můžete zobrazit rozšířený přehled<sup>14</sup> a sledovat konkrétní data, porovnávat výkon a data exportovat.

Možností zjišťování dat nám YouTube nabízí velké množství – záleží na vás, jaká data pro své statistické šetření potřebujete.

Více informací a návody získáte na

[https://support.google.com/youtube/answer/9002587?p=artists\\_analytics&visit\\_id=637595261373138035-967737981&rd=2](https://support.google.com/youtube/answer/9002587?p=artists_analytics&visit_id=637595261373138035-967737981&rd=2)

<sup>14</sup> Dostupné z: <https://support.google.com/youtube/answer/9717005>

## 4.5 TOPlist

Dalším nástrojem je Top list. Jde o audit návštěvnosti webových stránek, který je zdarma (s výjimkou služby Toplist profi). Kromě návštěvnosti vašich stránek vám umožní sledovat také to, odkud návštěvníci vašich stránek přišli, jaký operační systém a prohlížeč využívají, zda byl přístup uskutečněn z České republiky nebo z jiné země.

Pokud budete chtít informovat uživatele webové stránky o aktuální návštěvnosti, můžete použít TOPlist Infopanel<sup>15</sup>. Jsou na něm zobrazeny aktuální informace o počtu uživatelů od doby registrace, za poslední týden, za dnešek a online. Zároveň ukazuje pořadí serveru v rámci celého TOPlistu a konkrétní kategorie.

Funkcionalita doplňku TOPlist byla pro nově vytvořené e-shopy ukončena 12. 3. 2020. E-shopům, které byly vytvořeny před tímto datem, však tato funkcionalita zůstává zachována.



Obrázek 10 – Počítadlo přístupů TOPlist

<sup>15</sup> Více informací zde: <https://www.toplist.cz/infopanel/>

## 4.6 ABZ rychlé počítadlo přístupů

Bezplatným nástrojem pro zjišťování návštěvnosti webových stránek je ABZ – rychlé počítadlo přístupů. Vše funguje bez registrace, stačí zkopírovat jeden z uvedených kódů na stránky a počítadlo je plně funkční. Jedinou podmínkou je, že web má vlastní doménu nebo subdoménu (např. example.vol.cz nebo www.example.com), protože počítadlo identifikuje účty právě podle subdomén.<sup>16</sup>

### OTÁZKY A ODPOVĚDI

1. Mezi nástroje, kterými měříme výkony knihoven, nepatří:
  - a. Výkaz Kult (MK) 12-01
  - b. Deník knihovny
  - c. **Zjišťování spokojenosti zaměstnanců knihoven**
2. Mezi základní metody sledování a kontroly vývoje spokojenosti řadíme:
  - a. Spokojenost návštěvníků knihoven
  - b. Spokojenost obyvatel místa
  - c. **Spokojenost uživatelů knihoven**
3. Benchmarking knihoven je:
  - a. Metoda, do které jsou zapojeny jen velké městské knihovny
  - b. **Projekt, který zkoumá výkony knihoven v širším měřítku**
  - c. Postup, kdy jsou sestavovány žebříčky výkonů knihoven
4. Elektronické informační zdroje
  - a. Měříme metodou benchmarking knihoven
  - b. **Při měření využíváme různé nástroje jednotlivých EIZ**
  - c. Neměříme, jsou to nepřesné údaje

---

<sup>16</sup> Více informací zde: <http://pocitadlo.abz.cz/>



## SHRnutí STUDIjNíHO TEXTU

Měření výkonů a kvality knihoven v České republice se zabývá především statistickým měřením výkonů knihoven, jejich vyhodnocováním a sdílením příkladů dobré praxe.

Studijní text Sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků knihoven nepostihuje do všech detailů jednotlivé metody, nástroje a způsoby měření, ale seznamuje studující se základními prostředky a metodami, jak lze porovnávat spokojenost uživatelů. Kromě tohoto měření se zaměřuje na často opomíjenou složku dobré práce knihovny, a to měření spokojenosti zaměstnanců. Ti jsou základem pro celkové dobré vyznění knihovnických služeb.

Samotný text má čtyři základní kapitoly, ve kterých jsou přehledně popisovány jednotlivé skupiny měření výkonů a kvality knihoven. Studenti mohou využít také informace z dalších studijních materiálů, na které tento text odkazuje.

## LITERATURA

*Benchmarking knihoven: vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven metodou benchmarkingu* [online]. Praha: NIPOS, 2021 [cit. 2021-5-26]. Dostupné z: <https://www.benchmarkingknihoven.cz/>

*Benchmarking ve veřejné správě*. 2., upr. a dopl. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, Odbor modernizace veřejné správy, 2006. ISBN 80-239-7326-6.

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. *Ministerstvo kultury České republiky* [online]. Praha [cit. 2020-3-3]. Dostupné z: [https://www.mkcr.cz/doc/cms\\_library/2019\\_metodicky\\_pokyn\\_mk\\_vkis-11473.pdf](https://www.mkcr.cz/doc/cms_library/2019_metodicky_pokyn_mk_vkis-11473.pdf)

NENADÁL, Jaroslav, David VYKYDAL a Petra HALFAROVÁ. *Benchmarking: mýty a skutečnost: model efektivního učení se a zlepšování* [online]. Praha: Management Press, 2011 [cit. 2021-7-14]. ISBN 978-80-7261-224-6.

NIPOS. *Deník knihovny na rok 2021*. Praha, NIPOS. Dostupné také z: <https://ipk.nkp.cz/docs/denik-knihovny-na-rok-2021-silny/view>

Projekt Benchmarking knihoven. *Informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2021, 2021 [cit. 2021-5-26]. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>

RICHTER, Vít. Benchmarking knihoven: jak porovnávat výkony knihoven. *Knižnica: časopis pre knihovníctvo* [online]. Bratislava: Slovenská národná knižnica, 2013, 2013, **14**(3), 3-15 [cit. 2021-5-26]. ISSN 1336-0965. Dostupné z: [https://www.snk.sk/images/snk/casopis\\_kniznica/2013/marec/03.pdf](https://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2013/marec/03.pdf)

RICHTER, Vít. Benchmarking knihoven: jak porovnávat výkony knihoven. *Knižnica: časopis pre knižnú kultúru*. Martin: Matica slovenská, 1949-, **14**(3), 3-15. Dostupné také z: [http://www.snk.sk/images/snk/casopis\\_kniznica/2013/marec/03.pdf](http://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2013/marec/03.pdf)

Roční výkaz o knihovně. *NIPOS* [online]. Praha: NIPOS, 2021 [cit. 2021-7-14]. Dostupné z: <https://statistika.nipos.cz/2020/knihovny>

Statistika: odpovědi na nejčastěji kladené otázky. *Informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2021 [cit. 2021-7-14]. Dostupné z: [https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat\\_faq.htm](https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/stat_faq.htm)

ŠEDÁ, Marie. *Měření výkonů a kvality knihoven v České republice*. Opava, 2011. Diplomová práce. Slezská univerzita v Opavě. Vedoucí práce Libuše Foberová.

# PŘÍLOHY

Kult (MK) 12-01

Ministerstvo kultury, POB 119  
120 21 PRAHA 2  
Vyplněný výkaz doručte do 8. 2. 2021

**Kult (MK) 12-01**  
Schvářeno ČSÚ pro Ministerstvo kultury  
CV 90/20 ze dne 16. 10. 2019

## Roční výkaz o knihovně za rok 2020

Výkaz je součástí Programu statistických zjiřování na rok 2020. Ochrana důvěrnosti údajů je zaručena zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů. Údaje se zjiřují 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 (vyplni se slovně)	
Velikost obsluhované populace *	
Bezbariérový přístup (označte X)	Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>

Převod fondu z jiných knihoven do této knihovny (včetně fondu z jiných knihoven):	Organizační středisko obce da zák. č. 128/2003 Sb. *	11
	Organizační středisko kraje da zák. č. 128/2003 Sb. *	12
	Organizační středisko obce da zák. č. 128/2003 Sb. *	13
	Organizační středisko hl. m. Prahy da zák. č. 131/2000 Sb. *	14
	Státní příslušnická organizace da zák. č. 219/2000 Sb. *	21
	Příspěvková organizace kraje da zák. č. 128/2003 Sb. *	22
	Příspěvková organizace obce da zák. č. 128/2003 Sb. *	23
	Příspěvková organizace hl. m. Prahy da zák. č. 131/2000 Sb. *	24
Jiná (uveďte zkratku)	99	

I. KNIHOVNÍ FOND		
a	Č. ř.	Celkem
1	2	3
Stav knižního fondu celkem k 31. 12. min. roku	0101	
Knižní jednotky celkem k 31. 12. sledovaného roku * (součet ř. 0103 až 0113)	0102	
naučná literatura	0103	
křesťanská literatura	0104	
rukopisy	0105	
mikrografické dokumenty	0106	
kartografické dokumenty	0107	
tiskové hudobní	0108	
zvukové	0109	
zvukové obrazové	0110	
obrazové	0111	
elektronické dokumenty	0112	
jiné	0113	
Počet exemplářů titulů docházejících periodik	0114	
Počet knižních jednotek ve volném výběru	0115	
Přínášky †	0116	
Úbytky †	0117	
Převod knižního fondu z jiné knihovny při organizační změně ‡	0118	
Převod knižního fondu do jiné knihovny při organizační změně ‡	0119	
Kontrolní součet (ř. 0101 až 0119)	0120	

II. UŽIVATELÉ		
a	Č. ř.	Celkem
1	2	3
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	
návštěvníci přijímení a skúzen	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. 0505 + 0507 + 0511)	0210	
Kontrolní součet (ř. 0201 až 0210)	0220	

III. VÝPŮJČKY		
a	Č. ř.	Celkem
1	2	3
Výpůjčky celkem (součet ř. 0302 až 0315)	0301	
naučná literatura dospělým uživatelům (knihy)	0302	
křesťanská literatura dospělým uživatelům (knihy)	0303	
naučná literatura dětem (knihy)	0304	
křesťanská literatura dětem (knihy)	0305	
výpůjčky periodik	0306	
rukopisy	0307	
mikrografické dokumenty	0308	
kartografické dokumenty	0309	
tiskové hudobní	0310	
zvukové	0311	
zvukové obrazové	0312	
obrazové	0313	
elektronické dokumenty	0314	
jiné	0315	
Přeznění výpůjčky evidované (z ř. 0301) †	0316	
Průpůjčky (z ř. 0301) †	0317	
Kontrolní součet (ř. 0301 až 0317)	0320	

IV. DALŠÍ ÚDAJE		
a	Č. ř.	Celkem
1	2	3
Materiální výpůjčky služeb v rámci sbírek	počet požadavků	0401
	počet kladně vyřízených požadavků	0402
	počet požadavků	0403
	počet kladně vyřízených požadavků	0404
Materiální výpůjčky služeb z jiných knihoven	počet požadavků	0405
	počet kladně vyřízených požadavků	0406
	počet požadavků	0407
	počet kladně vyřízených požadavků	0408
Výlaskové služby	počet souborů	0409
	počet svazků	0410
	počet souborů	0411
	počet svazků	0412
Poradenská a konzultační činnost pro knihovny a v rámci RF		0413
Vzdělávání knihovníků (pro knihovny 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

\* Obsluhovaná populace = počet obyvatel území působnosti knihovny, tj. počet obyvatel samostatné obce resp. městské části, pro jejíž obyvatel je vykazující knihovna zřizována k 31. 12. (http://www.mzv.cz/stank/statistiky-pocty-obyvateli-v-obcích.aspx/).

† Knižních jednotek.

‡ Převody knižního fondu v knihovních jednotkách za sledované období celkem.

\* Úbytky knižního fondu v knihovních jednotkách za sledované období celkem.

\* Nezapočítává se do příslušné ř. 0116.

† Nezapočítává se do příslušné ř. 0107.

‡ Vypůjčky všechny knihovny.

Dokončení oddíl IV	Č. ř.	Celkem
a	1	2
Počet titulů vydaných neperiodických publikací dle zák. č. 371/1995 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 <sup>2</sup>	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	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
Poskytujete uživatelům kopirovací služby	0431	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
Počet hodin pro veřejnost týdně <sup>1)</sup>	0432	
Kontrolní součet (ř. 0401 až 0428)	0430	

#### V. ELEKTRONICKÉ SLUŽBY KNIHOVNY

a	Č. ř.	Celkem	
		1	2
		ANO	NE
Webová stránka knihovny	0501	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronický katalog knihovny na internetu	0502	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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 vypůjčného protokolu z prostoru knihovny	0506		
Počet vstupů do elektronického vypůjčného 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-vypůjček e-dokumentů	0513		
On-line informační služby (počet zodpovězených dotazů)	0514		
Kontrolní součet (ř. 0503 až 0514)	0509		

#### VI. ZAMĚSTNANCI

a	Č. ř.	Celkem
1	2	3
Počet zaměstnanců (přepočtený stav) <sup>2)</sup>	0601	
z toho: odborní	VŠ knihovnického směru	0602
	VOŠ knihovnického směru	0603
	VŠ ostatní	0604
	VOŠ ostatní	0605
	SŠ knihovnického směru	0606
	SŠ ostatní	0607
	ostatní	0608
	0609	
Počet dobrovolných pracovníků	0609	
hodin odpracovaných dobrovolnými pracovníky ročně	0610	
Kontrolní součet (ř. 0601 až 0610)	0609	

#### 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 <sup>1)</sup>	Ostatní základní knihovny a profesionálními pracovníky	Základní knihovny a neprofesionálními pracovníky	Ostatní knihovny evidované dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb.	Knihovny celkem
a	b	1	2	3	4	5	6	7
Počet knihoven celkem	0901							
Počet poboček	0902	X						
z f. 0902 požádných	0903	X						
Kontrolní součet (ř. 0901 až 0903)	0909							

<sup>1)</sup> Vypíjí všechny knihovny. Uvádě se týdně počet hodin v ZNP, ostatní knihovny a více úřady pro veřejnost uvedou týdně počet hodin v nejlépe ověřené úřadě. Nečítají se provozní dílny jednotlivých úřadů. Údaje se neusumují.  
<sup>2)</sup> Uvádě se celoroční průměr evidenčního počtu zaměstnanců přepočtený na plný zaměstnanec. ZNP vyplňují pouze řádky 0601 a pouze mají-li uzavřeno řízení pracovních úřadů.

#### VII. PŘÍJMY, RESP. VÝNOSY

a	Č. ř.	Celkem v Kč
1	2	3
Třžby za vlastní výkony (výrobky, služby) a za zboží	0701	
z toho výnosy (příjmy) z hlavní činnosti	0702	
Příspěvky, dotace a granty na provoz ze státního rozpočtu	0703	
Příspěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu kraje	0704	
Příspěvky, dotace a granty na provoz z rozpočtu obce	0705	
Příspěvky, dotace a granty na provoz od ostat. subjektů	0706	
Příspěvky, dotace a granty na provoz ze zahraničí	0707	
z toho z fondů EU	0708	
Dary a sponzorská příspěvky	0709	
Ostatní provozní výnosy výše neuvedené	0710	
Příjmy (výnosy) celkem (součet ř. 0701 + f. 0703 až 0707 + f. 0709 + f. 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. VYDAJE, RESP. NÁKLADY

a	Č. ř.	Celkem v Kč
1	2	3
Spotřeba materiálu, energie, zboží a služeb	0801	
z toho nájem	0802	
Osobní náklady (součet ř. 0804 až 0807)	0803	
v tom:	mzdy (resp. pláthy)	0804
	ostatní osobní náklady	0805
	náklady na zdravotní a sociální pojištění	0806
	základní sociální náklady	0807
	Náklady na pořízení knihovního fondu celkem (z ř. 0801 včetně periodik a pořízení licenci na elektronické zdroje) <sup>1)</sup>	0808
z toho:	náklady na předplatné periodik <sup>2)</sup>	0809
	náklady na pořízení licenci na elektronické zdroje <sup>3)</sup>	0810
Daně a poplatky (bez daně z příjmů)	0811	
Daně z příjmů (účt. skupina 59)	0812	
Odpisy dlouhodobého majetku	0813	
Ostatní provozní náklady výše neuvedené	0814	
Výdaje (náklady) celkem (součet ř. 0801 + f. 0803 + f. 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 <sup>4)</sup>	0818
	nehmotný majetek <sup>5)</sup>	0819
Kontrolní součet (ř. 0801 až 0819)	0830	

<sup>1)</sup> R. 0808, f. 0809 a dle skutečnosti ř. 0810 vyplňují všechny knihovny I ZNP.  
<sup>2)</sup> Výstupní cena výtisků nad 50 000 Kč a provozní technické funkce delší než jeden rok (§ 26 ZDP).  
<sup>3)</sup> Výstupní cena výtisků nad 50 000 Kč a doba použitelnosti delší než jeden rok (§ 30a ZDP).  
<sup>4)</sup> Základní knihovny pověřené kolektivní knihovnou výkonem regionálních funkcí, které vyznačují statistická zřetelivost.

Případně připojení komentáře s doplňujícími nebo vysvětlujícími údaji je vítáno.

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

## Spokojenost zaměstnanců – dotazník pro zaměstnance knihovny

Obecná spokojenost s obsahem práce						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	jasným zaměřením cílů , týkajících se Vašeho pracovního výkonu?	1	2	3	4	5
2.	možnostmi ovlivňovat svou práci?	1	2	3	4	5
3.	možnostmi ovlivňovat strategii organizace?	1	2	3	4	5
4.	rozmanitostí Vaší pracovní náplně?	1	2	3	4	5
5.	mírou zodpovědnosti, která se váže k Vaším pracovním úkolům?	1	2	3	4	5
6.	kompetencemi, kterými disponujete?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Oblast řízení						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	podporou, které se vám dostává od přímého nadřízeného?	1	2	3	4	5
2.	zpětnou vazbou, kterou získáváte na základě vykonané práce?	1	2	3	4	5
3.	běžnou organizací práce ve svém oddělení?	1	2	3	4	5
4.	celkovým řízením oddělení (pobočky, pracoviště), kde pracujete?	1	2	3	4	5
5.	mírou zodpovědnosti, která se váže k Vaším pracovním úkolům?	1	2	3	4	5
6.	školením a poskytováním informací k systému řízení kvality?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Vztahy v organizaci						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	spoluprací a atmosférou v oddělení kde pracujete?	1	2	3	4	5
2.	spoluprací mezi odděleními či pobočkami?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Komunikace v organizaci						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	průhledností / otevřeností a tokem informací v oddělení?	1	2	3	4	5
2.	s tokem informací od vedení k jednotlivým oddělením?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Osobní perspektiva						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	postupem své kariéry do současnosti?	1	2	3	4	5
2.	poskytovanými možnostmi vzdělávání, výcviku a osobního rozvoje?	1	2	3	4	5
3.	využitím Vaší kvalifikace, pracovního potenciálu?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Pracovní prostředí						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	stavem pracovního prostředí na vlastním pracovišti?	1	2	3	4	5
2.	stavem technického vybavení pracoviště?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Hodnocení pracovního výkonu						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	prováděním hodnocení pracovního výkonu jednotlivce? (výkonnostní parametry)	1	2	3	4	5
2.	platem s ohledem na práci, kterou vykonáváte ?	1	2	3	4	5
3.	pracovní výkony, které podáváte?	1	2	3	4	5
4.	ostatními výhodami poskytovanými zaměstnavatelem? (stravenky, pružná pracovní doba, sociální fond ....)	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						

Hodnocení Knihovny ... jako zaměstnavatele	
Jak jste spokojen(a) s:	hodnocení
1.	Knihovnou ... jako svým zaměstnavatelem?
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:	

Jak jste spokojen(a) s hodnotami, které organizace v rámci svého působení splňuje tak, že:						
Jak jste spokojen(a) s:		hodnocení				
1.	byl respektován člověk a jeho schopnosti?	1	2	3	4	5
2.	byla respektována spolupráce a otevřenost /průhlednost?	1	2	3	4	5
Poznámky, připomínky, náměty na zlepšení:						



Název: Sledování a kontrola vývoje spokojenosti zákazníků knihoven

Verze: 1.0

Autor: Mgr. Roman Giebisch, Ph.D.

Počet stran: 40

Rok vydání: 2021

Jazyková korektura: Markéta Roupcová