
Sběr a využití statistických dat v českých knihovnách

Collecting and using statistics in Czech libraries

Martin Krčál

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Filozofická fakulta, Masarykova univerzita v Brně

Recenzenti:

PhDr. Vít Richter

Mgr. et Mgr. Monika Kratochvílová

Abstrakt

Statistické výkazy jsou důležitým zdrojem informací z různých oblastí lidské činnosti. Svě využití nacházejí i v prostředí knihoven. Článek se věnuje možnosti využití statistických výkazů při rozvoji a řízení knihoven. V úvodu je podrobně popsán proces sběru statistických dat v České republice v základních a speciálních knihovnách. Zmíněny jsou také mezinárodní aktivity v oblasti knihovních statistik. Autor se dále zamýšlí nad problémy sběru a interpretace dat. Nechybí ani využití údajů z knihovních výkazů pro různé cílové skupiny jako jsou zaměstnanci, uživatelé, zřizovatel nebo média. V závěru jsou uvedeny příklady uplatnění statistik v praxi.

Klíčová slova: knihovní statistiky, roční výkazy, hodnocení výkonu knihoven, benchmarking

Abstract

Annual statistical reports are very important source of information about libraries. The article presents possibilities of using statistics in libraries development and management. The author describes the process of collecting statistical data in all types of Czech libraries. He mentions some international activities in this field too. He deals with the problems of collecting and interpreting statistical data. There are also examples of usage of library annual statistics for various target groups (employees, users, founders, media etc.). The article concludes with some examples of the application of statistics in the library practice.

Keywords: library annual statistics, annual statistical reports, performance measurement and metrics of the libraries, benchmarking

Úvod

Statistické výkazy jsou důležitým zdrojem informací z různých oblastí lidské činnosti a nejinak je tomu i v případě knihoven. Pomáhají nám sledovat vybrané parametry, umožňují jejich meziroční srovnávání v rámci jedné instituce, případně srovnávání mezi více knihovnami v regionu, státu nebo i v mezinárodním měřítku. Statistiky jsou nezbytné pro hloubkovou analýzu, měření výkonu a řízení knihoven. V tomto článku si kladu za cíl podrobně popsat aktuální situaci v oblasti sběru dat v České republice a uvést ho do historického kontextu. Dále se zaměřím na možnosti využití statistik v praxi.

Statistické výkazy a jejich sběr v ČR

Statistické zjišťování je v České republice zakotveno v zákoně 89/1995 Sb. o státní statistické službě v aktuálním znění. Státní statistická služba je zde definována jako: „*činnost, která zahrnuje získávání údajů, vytváření statistických informací o sociálním, ekonomickém, demografickém a ekologickém vývoji České republiky a jejich jednotlivých částí, poskytování statistických informací a jejich zveřejňování.*“ (Česko, 1995, §1, odst. 1) Zajišťuje ji Český statistický úřad (ČSÚ) ve spolupráci s ministerstvy. ČSÚ dále plní funkci koordinační, metodickou, zpřístupňuje údaje veřejnosti, poskytuje je do zahraničí a v neposlední řadě sestavuje tzv. program statistických zjišťování pro ministerstva, který je každoročně zveřejňován ve speciální vyhlášce a říká, jaké údaje budou jednotlivé rezorty sbírat v následujícím roce. Aktuální program lze nalézt na webu ČSÚ¹.

Knihovny poskytující veřejné knihovnické a informační služby mají dle výše uvedeného zákona povinnost vyplňovat formulář **Kult (MK) 12-01 Roční výkaz o knihovně**². Vyplněný výkaz se vkládá v elektronické formě na portál pro sběr statistických dat NIPOS (Národní informační a poradenské středisko pro kulturu). Formulář je rozdělen do deseti oddílů:

- I. Základní informace o knihovně (název, kontaktní údaje, zřizovatel, obsluhovaná populace, bezbariérový přístup a právní forma)
- II. Knihovní fond (celkový počet knihovních jednotek, struktura fondu, tituly a exempláře periodik, přírůstky, úbytky apod.)
- III. Uživatelé (registrovaní uživatelé, návštěvníci knihovny)
- IV. Výpůjčky (absenční a prezenční výpůjčky, prolongace, výpůjčky dle druhu)
- V. Další činnosti (např. meziknihovní výpůjční služby, mezinárodní výpůjční služby, výměnné fondy, vzdělávací a kulturní akce, vzdělávání knihovníků, publikační činnost knihovny, plocha knihovny, provozní doba apod.)
- VI. Elektronické služby knihoven (počet online návštěvníků, využívání internetu, informace o e-zdrojích, zodpovězené dotazy pod.)
- VII. Zaměstnanci (počet zaměstnanců, dle vzdělání, dobrovolníci v knihovně)
- VIII. Příjmy a výnosy (příspěvky, dotace, granty, dary, příjmy z vlastních služeb)
- IX. Výdaje a náklady (provozní, osobní, náklady na nákup dokumentů apod.)
- X. Síť knihoven (počet knihoven, poboček a pojízdných knihoven v ČR)

Jako podklad pro roční výkaz slouží tzv. Deník knihovny. Vydává ho NIPOS a Knihovnický institut Národní knihovny ČR. Jde o dokument, do kterého si knihovny průběžně evidují vybrané statistické ukazatele za jednotlivé dny. Je rozdělen do šesti částí:

- I. Uživatelé knihovny
- II. Služby uživatelům – výpůjčky
- III. Elektronické služby

¹ https://www.czso.cz/csu/vykazy/program_statistickyh_zjistovani

² <http://www.nipos-mk.cz/?cat=88>

- IV. Meziknihovní výpůjční služba, vydavatelská činnost
- V. Kulturní a vzdělávací akce
- VI. Aktivity pro knihovny a provozovatele, regionální funkce (výběr)

Kromě toho obsahuje deník také předpokládanou předkládací cestu výkazu, závazné definice použitých pojmů, pokyny pro správné vedení deníku a metodiku pro vyplňování ročního výkazu.

Z důvodu zapojení do mezinárodních statistik vychází roční výkaz z doporučení UNESCO Framework for Cultural Statistics³ (Spolupráce Ministerstva kultury, 2012) a řídí se také normou ČSN EN ISO 2789 Informace a dokumentace – Mezinárodní knihovnická statistika. (Dilhofová, 2013, s. 42)

Položky ročního výkazu jsou sestaveny s ohledem na základní knihovny, přesto by jej měly vyplňovat také knihovny speciální, jež jsou vedeny v evidenci Ministerstva kultury ČR dle knihovního zákona. To může být problematické např. u akademických knihoven, pro které není důležitá věková struktura uživatelů nebo poměr beletrie a odborné literatury, místo kulturních akcí jsou pro ně důležité vzdělávací aktivity a informační gramotnost, případně využití elektronických informačních zdrojů. Akademické knihovny dříve vyplňovaly **V 21-01 Roční výkaz o vysokoškolské knihovně** pro Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy ČR (MŠMT). Změna nastala v roce 2014, kdy MŠMT od sběru ustoupilo a tuto aktivitu převzala Asociace knihoven vysokých škol ČR (AKVŠ). V roce 2014 proběhl sběr dle původního formuláře. Obdobně tomu bude zřejmě i v roce 2015. V současnosti se vede diskuze nad novou podobou výkazu, který by měl platit od roku 2016 a měl by reflektovat nejen potřeby knihoven a AKVŠ, ale také zájmy zřizovatelů a vedení knihoven. Aktuální podoba výkazu obsahuje tyto údaje:

- Základní informace o knihovně (název, škola, adresa, IČO, resortní identifikace a území)
- IA – Klasický knihovní fond (celkový počet, přírůstky, úbytky, tituly, exempláře a forma periodik)
- IB – Elektronické knihy (celkový počet, přírůstky)
- II – Uživatelé (registrovaní uživatelé, kategorie veřejnost, evidence uživatelů v centrální a pobočkové evidenci)
- III – Výpůjčky (výpůjčky mimo knihovnu, první výpůjčky, prolongace, MVS a MMVS)
- IVA – Návštěvy (počet, dle druhu)
- IVB – Využití dalších služeb (hodiny školení a výuky pro uživatele, počet účastníků školení a výuky, počet řešerů)
- V – Zaměstnanci (počet zaměstnanců fyzických i přepočtený stav, dělení dle dosaženého vzdělání, dle knihovnického vzdělání)
- VIA – Otevírací doba (počet otevřených dnů, počet hodin v týdnu, na ústředí, na pobočkách)
- VIB – Přístup k informačním zdrojům (počet studijních míst, počet PC, možnosti připojení k internetu, náklady na akvizici, knihovní jednotky ve volném výběru apod.)
- VII – Elektronické informační zdroje (počet vytvářených a zpřístupňovaných EIZ dle druhu)
- VIII – Uspořádání knihovny (počet ústředních knihoven a poboček)

Některé knihovny vykazují svou činnost také pod jinými ministerstvy nebo institucemi. Příkladem jsou lékařské knihovny, které vyplňují **Roční výkaz knihovnicko-informačního pracoviště ve zdravotnictví** a dotazník **Evidence pracovišť veřejných informačních služeb ve zdravotnictví**⁴, statistiku knihoven působících v rámci Akademie

³ <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/framework-cultural-statistics-culture-2009-en.pdf>

⁴ <http://www.nlk.cz/informace-o-nlk/odborne-cinnosti/metodika-statistika>

věd ČR shromažďuje Knihovna AV ČR⁵, statistiky o muzejních knihovnách sbírá NIPOS v rámci statistického výkazu **Kult (MK) 14-01 o muzeích** (část VI. Knihovny muzeí a galerií)⁶. Samostatnou statistiku vykazují také školní knihovny, které ale nezahrnujeme mezi knihovny poskytujících veřejné knihovnické a informační služby.

Dle Víta Richtera je pro situaci knihovnické statistiky v České republice typická značná roztržitost, nejednotnost a malá ochota ke spolupráci a změnám. To je příčinou toho, že Česká republika v řadě případů není schopna poskytnout relevantní a úplné údaje o svých knihovnách. Národní knihovna ČR vytváří od roku 1993 **Přehled vybraných ukazatelů některých sítí knihoven v ČR**, který obsahuje šest údajů, na nichž se shodnou všechny typy knihoven. Jedná se o počet knihoven, knihovní fond, registrované čtenáře, výpůjčky, výdaje na nákup knihovního fondu, počet pracovníků. (Přehled vybraných ukazatelů, 2015)

Mezinárodní aktivity v oblasti knihovních statistik

Významným milníkem v oblasti měření knihoven se stal rok 1970, kdy UNESCO přijalo první doporučení pro standardizaci knihovních statistik **Recommendation concerning the International Standardization of Library Statistics** (Heaney, 2009). Na počátku 21. století se však tato doporučení zdála být příliš obecná a zastaralá. Bylo potřeba sledovat daleko více ukazatelů. Za tímto účelem vznikla společná iniciativa UNESCO, IFLA a International Standardization Organisation (ISO), na jejímž základě došlo v roce 2006 k aktualizaci normy **ISO 2789 Information and documentation - International library statistics**. Standard prošel ještě další revizí v roce 2013. Obsahuje nejen základní definice, ale také možnosti využití statistik, výhod jejich sběru a v neposlední řadě i doporučované údaje pro vykazování činnosti knihoven a metodologii jejich sběru. Z pohledu statistické analýzy knihovních dat může být zajímavá i norma **ISO 11620 Information and documentation – Library performance indicators**, která se zaměřuje na indikátory, možnosti jejich výpočtu a využití při měření výkonu knihoven.

V rámci IFLA existuje samostatná sekce **Statistics and Evaluation Section**, která se zabývá knihovními statistikami, jejich sběrem a srovnáváním údajů ze zapojených zemí. Řeší také metodickou činnost a pořádá na toto téma semináře a konference. Na jejich webu lze nalézt několik důležitých dokumentů ke statistikám:

- [IFLA Library Statistics Manifesto](#) – manifest, který řeší, proč jsou statistiky důležité, jak je lze využít při řízení a rozvoji knihoven, zabývá se také otázkou kvality sbíraných dat, dokument je k dispozici v angličtině a několika dalších jazycích, česká verze dosud není k dispozici, ale dostupný je slovenský překlad
- [Statistics and Evaluation Section Strategic Plan](#) – strategický plán této sekce v angličtině, aktuální je na roky 2012-2014
- [Library Statistics for the 21st Century World](#) – sborník z konference v Montrealu 2008, který obsahuje první hmatatelné výsledky spolupráce IFLA, UNESCO a ISO na poli statistického vykazování

Sekcí pro statistiky disponuje dnes také UNESCO (Institute for Statistics). Tato organizace se zabývá sběrem statistických dat z oblasti kultury, do níž spadají i knihovny. S UNESCO spolupracuje ČSÚ při předávání údajů z českých knihoven.

⁵ <https://www.lib.cas.cz/pro-knihovniky/informace-o-knihovnach-ustavu-av-cr/statisticke-udaje>

⁶ <http://www.nipos-mk.cz/?cat=102>

Význam knihovních statistik

Statistické vykazování činnosti hraje v rozvoji knihoven velmi důležitou roli. Obvykle se statistiky využívají pro srovnávání služeb v průběhu let a jako podklady do výročních zpráv. (Krčál, 2014) V době finančních škrťů a hledání úspor však mohou hrát důležitou roli při jednání o rozpočtu, případně pro samotnou obhajobu existence knihovny, kdy je nutné mít reálná čísla o provozu. Očekává se, že vedoucí pracovníci knihoven budou využívat statistické údaje pro strategické plánování a rozvoj služeb. Zapomenout nelze ani na propagaci, jelikož statistiky mohou být důležitým marketingovým nástrojem ve vztahu ke zřizovateli, uživatelům, stávajícím nebo potenciálním partnerům, médiím, ale také vůči vlastním zaměstnancům. (Lux, 2009, s. 17-20) Výrazně tedy přispívají k budování image knihovny a uvědomění si její hodnoty pro společnost, protože i když knihovny nepřinášejí přímý finanční zisk, podílejí se významnou měrou na zvyšování kvality života, rozvoji znalostí a vzdělávání, budování vztahů v rámci komunity apod. Jde o aktivity, jež jsou pro společnost důležité a v konečném důsledku jí mohou přinášet ekonomický prospěch.

Statistiky nám mohou odpovídat na základní otázky typu:

- Kolik existuje v ČR a ve světě knihoven?
- Kolik bylo uskutečněno výpůjček?
- Kolik uživatelů navštívilo knihovnu v předchozím roce?
- Jaké je věkové složení uživatelů?
- Kolik občanů obce je registrováno v knihovně?

Mohou být rovněž zajímavým podkladem pro podrobnější výzkumy, kdy se můžeme ptát nejen na to, kolik studentů fakulty navštívuje knihovnu, ale třeba kolik procent z nich úspěšně prochází studiem, jestli má docházka do knihovny vliv na lepší známky, na poměr uživatelů, kteří využívají jen elektronické služby, tradiční služby, případně v jakém poměru je využívají. V tomto ohledu nám nebudou stačit tradiční ukazatele, ale je nutné využívat poměrové indikátory, různé statistické výkazy, případně provádět samostatné výzkumy a údaje kumulovat. Vždy je nutné si dobře rozmyslet, jaké ukazatele chceme sledovat, abychom požadovanou informaci skutečně získali. Zajímavé může být i mezinárodní srovnávání. Ke sledování výkonu a měření knihoven se používají různé metody a nástroje, z nichž nejznámější jsou benchmarking a ROI (Return on Investments). Metodě benchmarkingu se budu věnovat v samostatném článku. Problematika ROI je podrobně popsána např. v knize *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit* od Tomáše Řeháka⁷.

Problémy statistik

Kvalitu statistických výstupů ovlivňuje správné vyplňování výkazů, což bývá v praxi největší problém. Knihovny obvykle docházejí k výpočtu některých údajů různým způsobem a nemusí tak být vždy srovnatelné. Typickým příkladem může být měření návštěvnosti studoven. Počty uživatelů lze poměrně přesně měřit prostřednictvím turniketů, kdy čtenář pro vstup a výstup používá svou čtenářskou kartu. Tato zařízení jsou však nákladná a mohou být bariérou pro návštěvníky a neregistrované uživatele v prostorách knihovny. Z toho důvodu se častěji využívá měření průchodů bezpečnostními branami, která disponují počítačem. V tomto případě se obvykle zapíše stav na začátku dne a po skončení provozu. Rozdíl vydělený dvěma by měl být aktuální denní návštěvností. Zde již ale mohou nastat problémy. Do této statistiky se nezahrnují vstupy zaměstnanců, proto je musíme od získaného čísla odečíst. Tady se již postup knihoven liší. Některé průchody zaměstnanců nechávají ve statistikách, jiné používají předem

⁷ ŘEHÁK, Tomáš a kol. *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 103 s. ISBN 978-80-7478-413-2. Dostupné také z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/roi>

definovaný koeficient a některé pečlivě zaznamenávají průchody knihovníků. Záleží také na uspořádání studoven. Pokud se v prostorách knihovny nachází toalety nebo kavárna, uživatelé nebudou mít potřebu vycházet mimo její prostory, v opačném případě ale mohou studovny opustit i několikrát denně, což může mít vliv na podobu statistik. Opět lze použít nějaký koeficient průchodů založený na dlouhodobých zkušenostech knihovníků. Pokud takto získané údaje o návštěvnosti srovnáváme v rámci jedné instituce, nemusí tato anomálie působit negativně, protože podmínky jsou stále stejné. Problém nastane při srovnání více institucí s různě přesnými postupy výpočtu. Další možnosti evidence návštěvníků je jejich ruční počítání, které spočívá v čárkování přichozích uživatelů, což lze použít pouze v menších knihovnách s malým provozem. Některé knihovny evidují pouze návštěvníky, kteří řešili nějakou situaci na výpůjčním či informačním pultu. Asi nejméně přesný se jeví kvalifikovaný odhad, který je pro srovnávání více institucí prakticky nepoužitelný. Otázkou pak zůstává, zda do statistik zahrnovat i elektronické přístupy k online službám knihoven. V současnosti existuje velké množství uživatelů, kteří ke své knihovně přistupují pouze elektronicky, vyhledávají v jejím katalogu, discovery službách, e-zdrojích, půjčují si e-knihy, sledují novinky na webu nebo na sociálních sítích instituce. Norma ISO 2789:2013 rozděluje návštěvnost na fyzické návštěvy a elektronické návštěvy, u nichž je ještě nutné definovat, jakým analytickým softwarem byl údaj získán, např. prostřednictvím logů, využitím standardu Counter nebo přes Google Analytics apod. (ISO 2789, 2013) Z výše uvedeného jasně vyplývá, že pro správné a jednotné vedení statistik je nutné mít vypracovanou kvalitní a co nejpodrobnější metodiku, která jednoznačně definuje, jakým způsobem údaj pro danou položku výkazu získávat. Ne vždy je však možné postihnout všechny možnosti. U každého sledovaného parametru bychom tedy měli uvažovat, zda je pro nás důležitý a jak náročné je jeho získání ze systémů instituce. Debata o sledovaných údajích ve výkazu se v současnosti vede mezi akademickými knihovnami. (Krčál, 2014)

Dalším problémem může být falšování statistik, kdy se instituce záměrně snaží vylepšit svůj výkon např. vůči zřizovateli nebo veřejnosti. Za zmínku stojí také překlepy, kdy jedna nula navíc nebo špatně umístěná desetinná čárka mohou významně ovlivnit následnou analýzu a srovnávání údajů. U statistik hraje důležitou roli také interpretace, kdy se knihovna snaží za každou cenu obhájit i negativní výsledky, aniž by analyzovala příčiny poklesu hodnot.

Využití knihovních statistických výkazů

Statistické výkazy lze v praxi využít mnoha způsoby ve vztahu k různým cílovým skupinám. V rámci knihovny jde např. o zaměstnance. Okolím je pak myšlen zřizovatel, uživatelská obec, veřejnost nebo média.

Knihovna a zaměstnanci

Pro vedení knihovny jsou statistiky a vybrané metody jejich analýzy důležitou součástí pro strategické řízení. Zavádění nových služeb, vylepšování stávajících, případně jejich rušení nebývá vždy zaměstnanci přijímáno kladně. Vedení musí mnohdy podpořit argumentaci pro změnu, k čemuž se hodí statistiky. Některé knihovny na Masarykově univerzitě se podílejí na rozvoji služby e-prezenčka. Její využívanost je minimální a spíše klesá, což způsobují přísná omezení, která umožňují zobrazovat naskenované dokumenty knihovny pouze v místě samém a zakazují jejich tisk. Digitalizace dokumentů je ale časově velmi náročná. Zde by se statistiky mohly stát poměrně užitečným nástrojem, jak uvažovat o změně této služby a její zatraktivnění nebo o jejím zrušení. Statistiky se využívají také pro ověření výsledků změn, kdy můžeme sledovat, zda se např. prodloužená provozní doba promítla do návštěvnosti knihovny. Analyzovat lze i samotné zaměstnance, zejména pak strukturu úvazků a průměrné dosažené vzdělání na pracovišti. Abychom dokázali pružně reagovat na změny a negativní faktory, je vhodné se statistikou pracovat průběžně a ne jen jednou za rok.

Zřizovatel

Vedení knihovny obvykle jedná se zřizovatelem ve vztahu k financím. Jsou případy, kde je nutné zajistit pro knihovnu více finančních prostředků na její rozvoj, nebo alespoň udržet jejich stávající objem. Může také dojít na otázku uzavření knihovny. V takových případech se obvykle předkládají statistiky ze služeb, na nichž bychom měli demonstrovat, že finance investované do knihovny jsou vynakládány účelně a mají vliv na její větší využívanost. Knihovny obvykle zveřejňují vybrané statistické ukazatele ve svých výročních zprávách, které předkládají svému zřizovateli a veřejnosti. Komunikovat se zřizovatelem se doporučuje pravidelně. Dobrým nástrojem může být pravidelný newsletter, kde lze prezentovat úspěchy knihovny podložené statistikou.

Uživatelé a veřejnost

Statistiky lze významně využívat i ve vztahu k uživatelům a veřejnosti, aby si zvýšili své povědomí o knihovnách a jejich službách. Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích zprovoznila novou službu půjčování e-knih od společnosti e-Reading prostřednictvím jejich knihovního katalogu. PhDr. Zuzana Hájková prezentovala na konferenci Bibliotheca Academica statistiky využívanosti této služby a její vliv na nové registrace do knihovny. Statistické údaje o této službě ale využívají také v rámci marketingu vůči uživatelům, kdy na svých stránkách a v propagačních materiálech k půjčování e-knih uvádějí, že si službu vyzkoušelo již 605 uživatelů, uskutečnilo se 2500 výpůjček a e-knihy si půjčují převážně ženy. (Už rok půjčujeme, 2015) Obdobně můžeme statistická data využít i při propagaci jiných služeb, stejně jako knihovny jako celku.

Média

Statistiky jsou klíčové pro komunikaci s médii a k efektivnímu vedení public relation. Novináři neustále hledají nová témata a často pracují s přesnými a zejména atraktivními čísly. Na základě zajímavých témat, jež podložíme daty, lze navázat úzkou spoluprací s médii a pomoci k naší propagaci. Knihovny by měly mít vytvořeny vazby zejména na lokální média a využívat je ve svém marketingu.

Vedení statistických výkazů je důležitou činností knihoven. Musíme si ale uvědomit, že jde především o nástroj pro sběr údajů. Pro samotnou analýzu je vhodné použít některou z ověřených metod pro měření výkonu knihoven. Existuje jich celá řada, přičemž k neznámějším patří Balanced Scorecard, model excelence EFQM, Performance Prism a samozřejmě benchmarking, který v českých knihovnách v současnosti nachází největší uplatnění. Využít lze také konkrétní systémy jako BIX, LibQual+, projekt Benchmarking knihoven nebo nástroj Stat-Excel.

Příklady z praxe

Projekt Benchmarking knihoven

V roce 2005 zahájila Národní knihovna ČR ve spolupráci s NIPOS projekt **Benchmarking knihoven**⁸, jehož smyslem je využívat shromážděná statistická data z knihoven k měření jejich výkonu. Ze získaných údajů se dopočítávají výkonové a kvalitativní indikátory, které umožňují porovnávat mezi sebou jednotlivé knihovny a to v několika kategoriích dle počtu obyvatel. Benchmarking musíme chápat jako dlouhodobý a neustále se opakující proces, který vede k uvědomění si limitů vlastní knihovny a ke zlepšení jejích procesů a služeb. V rámci benchmarkingu bychom měli zjišťovat, jakým způsobem řešíme procesy a služby ve vlastní instituci, jak to dělají jiní, kdo je v daném parametru nejlepší, co můžeme použít sami a zda provedené změny přispěly ke zlepšení situace. (Richter, 2013) Do projektu se může zapojit

⁸ <http://www.benchmarkingknihoven.cz>

jakákoliv veřejná knihovna. Aktuálně je v systému registrováno 248 českých a 49 slovenských knihoven (Projekt „Benchmarking knihoven“, 2015). Metoda benchmarkingu se v českém prostředí používá také pro měření výkonu a efektivnosti regionálních funkcí knihoven (Regionální funkce, 2015).

Pravidelné vyhodnocování standardu VKIS

Národní knihovna publikovala v roce 2013 druhé vydání dokumentu **Standard pro dobrou knihovnu**⁹. Jde o prezentaci metodického pokynu Ministerstva kultury ČR, jenž vymezuje standard veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřízenými a/nebo provozovanými na území České republiky. Jeho cílem je najít minimální úroveň služeb, kterou by měly všechny knihovny poskytovat a snažit se o jejich zlepšování. Vyhodnocování plnění standardu probíhá v pravidelných intervalech na úrovni krajských knihoven a využívají se přitom statistické výkazy. Srovnává se např. délka provozní doby pro veřejnost, výdaje na nákup literatury v přepočtu na jednoho obyvatele obce, plocha knihovny na 1000 obyvatel obce, počet PC s přístupem na internet, počet hodin odborného vzdělávání pro knihovníky apod. (Standard pro dobrou knihovnu, 2013) Dokument obsahuje navrhovanou minimální hodnotu u každého parametru v závislosti na velikosti knihovny. Každá knihovna nebo celý region si pak mohou jednoduše ověřit, zda u nich bylo požadované hodnoty dosaženo.

Odvody kolektivním správcům

Dle aktuálního znění autorského zákona má Národní knihovna ČR povinnost jednou ročně oznamovat počet výpůjček kolektivním správcům a hradit jim odměny za půjčování děl v knihovnách (Česko, 2000, §37 Knihovní licence). Poplatek činí v současnosti 0,5 Kč za jednu absenční výpůjčku (Česko, 2000, příloha 1) a pro zjištění jeho výše lze použít statistiky. Obdobně je tomu i při stanovení odvodů za kopie společnosti Dilia.

Využití ročních výkazů v akademických knihovnách

Na podzim 2014 byl proveden výzkum mezi akademickými knihovnami, který se věnoval ročním výkazům knihoven. Bylo osloveno 24 škol sdružených v AKVŠ, přičemž se podařilo získat data z 22 dotazovaných institucí. Celkem odpovědělo 32 respondentů, kdy dotazník vyplnilo více osob za instituci. Jedna sada otázek se zaměřovala na to, jakým způsobem knihovny s ročními výkazy pracují po jejich vyplnění a jak je využívají v praxi. Z výsledků vyplynulo, že více než 93 % respondentů, kteří na otázku odpověděli, nějakým způsobem data vyhodnocuje. Nejčastěji používají statistiky pro sledování trendů a srovnání s předchozími roky (9 respondentů), pro sledování vybraných ukazatelů (6), hledání odchylek a analýzu problémů (4). Jako podklady využívá výkazy 17 respondentů, z toho 10 pro výroční zprávu, 6 jako doplnění pro vlastní statistiky, pouze 4 respondenti využívají statistiky pro jednání s vedením fakulty nebo univerzity. Výkazy se využívají také jako zdroj údajů pro akreditaci (3 respondenti), v jednom případě slouží jako zdroj do benchmarkingového systému (BIX - Bibliotheksindex). Z údajů vyplývá, že statistiky příliš neslouží pro porovnávání knihoven mezi sebou, ani ke zkvalitňování služeb. Spíše jde o prezentaci výsledků knihovny jejímu vedení a veřejnosti. Výzkum by bylo vhodné doplnit některou z forem kvalitativního výzkumu, kde by bylo podrobněji zkoumáno statistické zjišťování a následné využití výkazů v praxi knihovny.

⁹ *Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřízenými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky*. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, Knihovnický institut, 2013. 11 s. ISBN 978-80-7050-628-8. Dostupné také z: http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf

Odpověď	Počet
sběr a archivace dat	15
analýza dat	20
• obecně	5
• srovnání s předchozími roky, trendy vývoje	9
• sledování vybraných ukazatelů	6
• hledání problémů, analýza odchylek od normálu	4
podklady	17
• pro výroční zprávu	10
• pro vlastní statistiky	6
• pro vedení fakulty/univerzity, argumentace	4
• pro akreditaci oborů, jiné potřeby pedagogů a oborů	3
• pro BIX	1

Tab. 1: Využití ročních výkazů v akademických knihovnách (Krčál, 2014)

Práce s výkazy ve službách v Knihovně Jiřího Mahena v Brně

Výkazy lze výborně využít v samotném provozu a ve službách. Vedoucí Útvaru služeb poboček KJM PhDr. Alena Rybářová pravidelně analyzuje výkon jednotlivých provozů, přičemž využívá statistiky ve spojení s metodou interního benchmarkingu. Výstupem je výkonové pořadí poboček a vytíženost jejich pracovníků. Sleduje zejména počet registrací, výpůjček, návštěvnost, počet zaměstnanců na pobočkách, počet besed apod. U jednotlivých provozů si zaznamenává skutečnosti, které mohly výkon ovlivnit (např. zavření poboček apod.). Výsledkem je pak průměr na jeden úvazek, podle něhož se hodnotí odchylky ve směru nahoru nebo dolů, stejně jako možné rezervy pracovišť. Na základě tohoto výstupu se snaží vyhledávat možné problémy související s provozem. Řeší např. posílení pracovišť nebo přesuny zaměstnanců na jiné pobočky dle aktuálních potřeb KJM. Statistiky samozřejmě nejsou jediným jejím zdrojem informací při rozhodovacím procesu. Slouží spíše jako užitečný nástroj pro dokreslení situace na jednotlivých pobočkách.

Vykazování EIZ

Na University of Wisconsin – Eau Claire (UWEC) využili Stephanie H. Wical a R. Todd Vandenbrark citační rejstřík a statistiky počtu stažení plných textů článků z časopisů v databázi Wiley. Cílem bylo zjistit, zda fakulta poskytuje přístupy k časopisům, které jsou potřebné pro vědeckou činnost jejich výzkumných pracovníků. Tato studie publikovaná v časopisu *Library Resources & Technical Services* (Wical, 2015) přináší ukázkou pokročilé analýzy statistik v kombinaci s jinými zdroji, využitelnou při akvizici e-zdrojů.

Další příklady

V odborných knihovnických časopisech najdeme množství dalších příkladů. Za zmínku stojí zejména sborník z konference **Library Statistics for the Twenty-First Century World** (Heaney, 2009), kde jsou zveřejněny příspěvky popisující zkušenosti z vybraných veřejných i akademických knihoven.

Závěr

Sběr dat o knihovnách bez jejich dalšího vyhodnocování je v zásadě zbytečný. Vždy bychom si měli uvědomit, k čemu budeme údaje používat a na základě toho zvolit vhodné parametry a indikátory. Pro případné srovnávání musíme data sbírat stejným způsobem jako ostatní knihovny. V tom nám pomáhají metodiky vyplňování ročních výkazů a statistických zjišťování. Je také důležité přemýšlet o snadnosti získávání údajů. Některé lze získávat přímo

z knihovních systémů, ale jiné musíme evidovat ručně nebo je složitě vypočítávat. Zde je na místě zvážit, zda nám daný údaj stojí za námahu, případně jak jej zjišťovat efektivněji. Velké možnosti skýtá také webová analytika, která nám může přinášet cenné informace o chování uživatelů při přístupu do našich online služeb (web, katalog, sociální sítě apod.).

Někteří zaměstnanci knihoven považují statistiky za zbytečné, protože jim nebylo dostatečně vysvětleno jejich využití a podle toho se k jejich sběru staví. Kvalitní statistiky a jejich analýza by se měly stát základním podkladem rozhodovacího procesu knihoven. Vedoucí knihoven je mohou využívat při jednání se zřizovateli např. o navýšení rozpočtu, přijímání nových pracovníků nebo při prosazování nových služeb. Svou roli mohou sehrát i vůči zaměstnancům při prosazování změn v instituci a v neposlední řadě i směrem k uživatelům a veřejnosti.

Statistiky a jejich analýza hrají ve všech typech institucí významnou roli a je nutné k nim přistupovat zodpovědně. Díky tomu můžeme získat objektivní pohled na naši práci, což by nám mělo pomoci v dalším rozvoji knihovny.

Použitá literatura

- ČESKO. 1995. Zákon č. 89/1995 Sb. ze dne 20. dubna 1995 o státní statistické službě. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha: Ministerstvo vnitra, částka 19, s. 993 - 1004. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2830>
- ČESKO. 2000. Zákon č. 121/2000 Sb. ze dne 7. dubna 2000 o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha: Ministerstvo vnitra, částka 36, s. 1658 - 1685. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3424>
- DILHOFOVÁ, Adéla, Monika KRATOCHVÍLOVÁ a Jan LIDMILA. 2013. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Vyd. 1. Brno: Moravská zemská knihovna, 59 s. ISBN 978-807-0511-992. Dostupné také z: <https://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/prirucka-pro-knihovniky>
- HEANEY, Michael (ed.). 2009. *Library Statistics for the Twenty-First Century World: proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project* [online]. Berlin: K. G. Saur [cit. 2015-05-08]. ISBN 978-3-598-22043-2. Dostupné z: <http://www.degruyter.com/view/product/41428>
- KRČÁL, Martin. 2014. *Sběr statistických dat v akademických knihovnách: vyhodnocení výzkumu* [online]. Brno, 11. prosince 2014 [cit. 2015-02-19]. Dostupné z: <http://www.akvs.cz/pdf/statistiky-vyzkum.pdf>. Prezentace ze semináře Statistika jak je známe, statistika jak je neznáme konané na VUT.
- LUX, Claudia. 2009. How to Use Statistics to Put 'Libraries on the Agenda'. In: *Library Statistics for the Twenty-first Century World: Proceedings of the Conference Held in Montreal on 18-19 August 2008 Reporting on the Global Library Statistics Project* [online]. Berlin: K. G. Saur [cit. 2015-05-08]. ISBN 978-3-598-22043-2. Dostupné z: <http://www.degruyter.com/view/product/41428>
- ISO 2789:2013. 2013. *Information and documentation: international library statistics*. Geneva: ISO. Dostupné také z: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=60680
- Projekt "Benchmarking knihoven". 2015. *Informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna, 17.08.2015 [cit. 2015-10-21]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>
- Přehled vybraných ukazatelů některých sítí knihoven v ČR (od r. 1993). 2015. *Informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 23.06.2015 [cit. 2015-09-19]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/prehled-vybranych-ukazatelu-nekterych-siti-knihoven-v-cr-od-r.-1993#VK11_2015
- Regionální funkce knihoven krajských knihoven v roce 2014: výroční zpráva o plnění regionálních funkcí krajských knihoven na území ČR za rok 2014* [online]. 2015. Praha: Národní knihovna ČR, Knihovnický institut [cit. 2015-09-19]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/docs/VZ_RF_2014.pdf
- RICHTER, Vít. 2013. Benchmarking knihoven: jak porovnávat výkony knihoven. *Knížnica*. Martin: Slovenská národná knižnica, 14(3): 3-15. Dostupné také z: http://www.snk.sk/images/snk/casopis_kniznica/2013/marec/03.pdf

Spolupráce Ministerstva kultury s UNESCO. 2012. *Ministerstvo kultury* [online]. Praha: Ministerstvo kultury, last modified 2012-06-13 [cit. 2015-05-11]. Dostupné z: <http://www.mkcr.cz/cz/zahranicni-vztahy/unesco/spoluprace-ministerstva-kultury-s-unesco-117400>

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. 2013. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, Knihovnický institut, 11 s. ISBN 978-80-7050-628-8. Dostupné také z: http://ipk.nkp.cz/docs/bench/Standard_pro_dobrou.pdf

Už rok půjčujeme e-knihy online [online]. 2015. České Budějovice: Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích, 1 list [cit. 2015-05-08]. Dostupné z: http://www.cbvk.cz/files/vystavy/2015/E_KNIHY_vyroci_1_rok.jpg. Propagační leták ke službě půjčování e-knih.

WICAL, Stephanie H. a R. Tod VANDENBARK. 2015. Combining Citation Studies and Usage Statistics to Build a Stronger Collection. *Library Resources & Technical Services* [online]. 59(1): 33-42 [cit.: 2015-04-03]. Dostupné z: <http://ezproxy.muni.cz/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip>