

Univerzita Karlova v Praze  
Filozofická fakulta  
Ústav informačních studií a knihovnictví

Diplomová práce

Bc. Miroslava Kopecká

**Měření kvality služeb v knihovnách  
(se zaměřením na vysokoškolské knihovny)**

**Service Quality Monitoring in Libraries  
(Focused on University Libraries)**

Praha, 2012

Vedoucí práce: PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

**Vedoucí diplomové práce:** PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

**Oponent diplomové práce:**

**Datum obhajoby:**

**Hodnocení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne.....

.....

podpis

## **Identifikační záznam**

KOPECKÁ, Miroslava. *Měření kvality služeb v knihovnách (se zaměřením na vysokoškolské knihovny) [Service quality monitoring in libraries (focused on university libraries)]*. Praha, 2012. 114 s., xxi s. příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Barbora Drobíková.

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce pojednává o měření kvality služeb v knihovnách a zaměřuje se především na situaci vysokoškolských knihoven. V práci jsou popsány zahraniční nástroje pro měření kvality knihoven, jmenovitě americký LibQUAL+®, který využívá průzkumu spokojenosti uživatelů, a německý Bibliotheksindex, který porovnává knihovny mezi sebou na základě získaných statistických dat. Z českého prostředí je zde popsána iniciativa Národní knihovny ČR, „Benchmarking knihoven“, který vychází z Bibliotheksindexu a není vhodný pro použití ve vysokoškolských knihovnách. Práce obsahuje vlastní návrh na provedení měření kvality služeb vycházející z kombinace a úpravy zahraničních metod, který byl aplikován na vybranou vysokoškolskou knihovnu. Výsledky provedeného výzkumu ukazují, že zahraniční metody by mohly být používány i v České republice a že vybraná vysokoškolská knihovna poskytuje služby, s nimiž jsou její uživatelé vesměs velmi spokojeni.

**Klíčová slova:** měření kvality, vysokoškolské knihovny, benchmarking, LibQUAL, Bibliotheksindex (BIX), průzkum spokojenosti

## **Abstract**

This master thesis deals with service quality monitoring in libraries and it focuses especially on the situation in university libraries. There are foreign tools described in this thesis, namely the American LibQUAL+® which uses user satisfaction surveys, and German Bibliotheksindex which compares libraries according to received statistical data. From the Czech environment there is an initiative of the National Library of the Czech Republic described, „Benchmarking of Libraries“, which is based on the German Bibliotheksindex but it is not applicable in university libraries. The thesis includes a self made suggestion on how to monitor service quality according to both of the foreign tools which was also applied to a selected university library. The results of this research indicate that these foreign tools are applicable in the Czech Republic and that the selected university library provides services which its users are overall very satisfied with.

**Key words:** quality monitoring, university libraries, benchmarking, LibQUAL, Bibliotheksindex (BIX), satisfaction survey

# Obsah

<b>Předmluva</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Úvod</b> .....	<b>10</b>
1.1 Terminologie .....	11
<b>2 Měření kvality služeb knihoven v zahraničí</b> .....	<b>13</b>
2.1 LibQUAL+® .....	14
2.1.1 Historie .....	15
2.1.2 Participace a podpora .....	16
2.1.3 Metody a průběh průzkumu prostřednictvím LibQUAL+® .....	17
2.1.4 Verze LibQUAL+® Lite .....	21
2.1.5 Výsledky LibQUAL+® .....	22
2.1.6 Zkušenosti vybraných institucí s LibQUAL+® .....	23
2.1.7 Shrnutí .....	25
2.2 Bibliotheksindex .....	27
2.2.1 Historie .....	27
2.2.2 Participace a podpora .....	28
2.2.3 Metody a používané indikátory .....	29
2.2.4 Výstupy .....	31
2.2.5 Nový BIX pro rok 2012 .....	33
2.2.6 Zkušenosti s BIX .....	34
2.2.7 Shrnutí .....	34
<b>3 Měření kvality služeb v České republice</b> .....	<b>36</b>
3.1 Benchmarking knihoven a standardy VKIS .....	37
3.1.1 Historie .....	37
3.1.2 Registrace a podpora .....	37
3.1.3 Praxe .....	39
3.1.4 Výsledky .....	44
3.1.5 Zkušenosti s Benchmarkingem knihoven .....	45
3.1.6 Standardy VKIS .....	46
3.1.7 Shrnutí .....	47
3.2 Vysokoškolské knihovny v ČR .....	49
3.2.1 BIX v Knihovně univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně .....	51
3.2.2 Shrnutí .....	54
<b>4 Vlastní návrh měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně</b> .....	<b>56</b>
4.1 Objektivní data .....	57
4.2 Subjektivní data .....	59
4.3 Shrnutí .....	67
<b>5 Aplikace měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně</b> .....	<b>68</b>
5.1 Knihovna společenských věd T.G.M. v Jinonicích .....	68
5.1.1 Průzkum spokojenosti uživatelů 2010 .....	70
5.2 Statistická data a srovnání .....	71
5.3 Průzkum spokojenosti .....	74
5.3.1 Příprava průzkumu .....	75

5.3.2	Průběh průzkumu .....	76
5.3.3	Výsledky průzkumu .....	78
5.4	Shrnutí .....	99
<b>6</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>101</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>103</b>
	<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>111</b>
	<b>Seznam grafů .....</b>	<b>112</b>
	<b>Seznam obrázků .....</b>	<b>113</b>
	<b>Přílohy.....</b>	<b>114</b>

## Seznam zkratek

ALA	American Library Association, Americká knihovnická asociace
ARL	Association of Research Libraries, Sdružení výzkumných knihoven
BIX	Bibliotheksindex
CSV	Comma-separated values, Hodnoty oddělené čárkou
CŽP	Centrum pro otázky životního prostředí
ČR	Česká republika
DBS	Deutsche Bibliothekstatistik, Německá statistika knihoven
DBV	Deutscher Bibliotheksverband, Německý svaz knihoven
HB RWTH	Hochschulbibliothek Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen, Vysokoškolská knihovna Rýnsko-vestfálské technické vysoké školy Cáchy
HBZ	Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen, Vysokoškolské knihovní centrum Severního Porýní-Vestfálska
FAQ	Frequently Asked Questions, Často kladené dotazy
FF	Filozofická fakulta (UK)
FHS	Fakulta humanitních studií (UK)
FSV	Fakulta sociálních věd (UK)
IFLA	International Federation of Library Associations, Mezinárodní federace knihovnických asociací
IMS	Institut mezinárodních studií (FSV UK)
IPS	Institut politologických studií (FSV UK)
ISS	Institut sociologických studií (FSV UK)
KSP	Katedra sociální práce (FF UK)
KSV	Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích
KUK	Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně
MK	Ministerstvo kultury (ČR)
MS	Microsoft
MU	Masarykova univerzita v Brně
MV	Ministerstvo vnitra (ČR)
MVS	Meziknihovní výpůjční služba
NIPOS	Národní informační a poradenské středisko v kultuře
OPAC	Online Public Access Catalogue, Online veřejně přístupný katalog
OSN	Organizace spojených národů
PDF	Portable Document Format, Přenosný dokumentový formát
SKIP	Svaz knihovníků a informačních pracovníků
SWOT	Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats, Silné stránky – slabé stránky – příležitosti – hrozby
TAMU	Texas A&M University, Texaská A&M univerzita
ÚISK	Ústav informačních studií a knihovnictví (FF UK)
UK	Univerzita Karlova v Praze
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu
ÚPOL	Ústav politologie (FF UK)
USA	United States of America, Spojené státy americké
VKIS	Veřejné knihovnické a informační služby
VŠ	Vysoká škola
WAP	Wireless Application Protocol, Bezdrátový aplikační protokol



## Předmluva

Pro téma této diplomové práce jsem se rozhodla proto, protože již několik let pracuji ve vysokoškolské knihovně a z praxe vím, že je toto téma důležité. Měření kvality služeb knihoven poskytuje argumenty pro obhajobu jejich existence. Vysokoškolské knihovny u nás mají na rozdíl od běžných veřejných knihoven typu městských a krajských tu nevýhodu, že v České republice neexistuje jednotný nástroj pro měření jejich výkonu nebo kvality služeb.

Kapitola úvodní představuje především základní terminologii vztahující se k tomuto tématu. Ve druhé kapitole je popsán vybraný nástroj pro měření kvality služeb prostřednictvím průzkumu spokojenosti uživatelů, americký LibQUAL+®, který je celosvětově rozšířen. Třetí kapitola popisuje německý projekt Bibliotheksindex, který je založen na srovnávání statistických dat o knihovnách a vytváření žebříčku podle umístění jednotlivých knihoven. Bibliotheksindex se používá v několika evropských zemích včetně ČR, která je zastoupena jednou vysokoškolskou knihovnou. V části třetí kapitoly popisují zkušenosti této knihovny s účastí v Bibliotheksindexu a také projekt Národní knihovny ČR nazvaný „Benchmarking knihoven“. Projekt je založen na německém nástroji, ale pro vysokoškolské knihovny se nepoužívá. Tyto části diplomové práce jsou popisné, takže se jedná především o kompilát primárních informačních zdrojů vytvořených producenty jednotlivých nástrojů, tak i sekundární literatury tyto nástroje hodnotící.

Vlastní přínos práce spočívá v návrhu a aplikaci měření kvality služeb ve vybrané vysokoškolské knihovně, které je inspirováno jak projektem německým, tak americkým. V druhé části třetí kapitoly je popsána situace českých vysokoškolských knihoven, která vychází ze zkušeností jedné z knihoven Univerzity Karlovy v Praze. Čtvrtá kapitola obsahuje návrh pro provedení měření kvality služeb v knihovně. V páté kapitole je pak popsána jeho konkrétní aplikace na Knihovnu společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích a výsledky, které jsme měřením získali.

V práci je použit Harvardský systém citování a seznam použité literatury je zpracován podle normy ČSN ISO 690.

Za podporu a cenné rady při tvorbě této práce bych ráda poděkovala vedoucí diplomové práce PhDr. Barboře Drobíkové, Ph.D. Můj dík patří také celému kolektivu Knihovny společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích především za spolupráci při prováděném měření kvality služeb. Za trpělivost a podporu při studiu bych chtěla poděkovat své rodině a především svému partnerovi.

# 1 Úvod

V dnešní době se stále častěji setkáváme s názorem, že budoucnost knihoven je v internetem ovládaném světě přinejmenším nejistá. K tomu, aby se knihovny s takovými názory a hrozbami zániku vyrovnaly, je potřeba, aby dokázaly neustále rozvíjet svoji činnost. Nejenom jít s dobou a sledovat trendy nových technologií, ale také vycházet vstříc svým uživatelům, sledovat jejich přání, potřeby a otázky a umět na ně odpovídat lépe a efektivněji, než by si uživatelé odpověděli sami jen s pomocí internetu. Důležité je ovšem také to, aby knihovny dokázaly své místo ve společnosti definovat, pochopily svoji jedinečnost, aby věděly, „proč“ mají existovat. Nejen aktuální zájem uživatelů je rozhodující. Ten může být někdy ovlivněn chvilkovými trendy, které se mění poměrně rychle.

Zda je knihovna dobrá nebo špatná, zda je kvalitní, zda je efektivní, zda naplňuje potřeby svých čtenářů, to jsou otázky, které mohou být pro samotnou budoucnost knihoven velmi důležité. Měření kvality služeb je významnou zpětnou vazbou pro management knihovny. Je to také podstatné pro zřizovatele knihoven, kteří díky pravidelnému měření kvality služby mohou mít v rukou užitečné podklady pro další podporu knihoven. Proto se v mnoha zemích světa, včetně České republiky, vyvíjejí metody a postupy, jak mezi sebou knihovny porovnávat a jak změřit kvalitu služeb, které poskytují. Práce se proto bude věnovat především popisu vybraných metod, které jsou k tomuto porovnávání používány ve světě i u nás, v souvislosti s hodnocením jejich přínosu pro knihovny.

Podstatnou součástí práce je pokus o aplikaci vybrané upravené metody měření kvality služeb pro české vysokoškolské knihovny. Na základě zahraničních ověřených metod jsme vytvořili vlastní dotazník měření kvality a aplikovali jej ve vybrané vysokoškolské knihovně. Tyto knihovny nemohou bez úprav převzít metody používané Národní knihovnou České republiky, které jsou primárně nastaveny pro veřejné knihovny typu městských a krajských knihoven. V našem dotazníku jsme se navíc spíše snažili o postihnoutí subjektivního vnímání služeb jednotlivými uživateli. Odlišnosti vysokoškolských knihoven od ostatních veřejných knihoven budou blíže popsány v kapitole 3.2.

## 1.1 Terminologie

### Knihovní služby

Služba (anglicky „service“) je obecně část ekonomiky, která podporuje/uspokojuje potřeby zákazníků, ale produkuje nehmotné statky [Service, 2011]. Knihovní služby (anglicky „library services“) jsou specifickou podskupinou služeb obecně. Podle směrnice IFLA/UNESCO „veřejná knihovna jako služba dostupná všem lidem hraje hlavní úlohu ve shromažďování, organizování a využívání informací, jakož i v zajišťování přístupu k velkému rozsahu informačních zdrojů, ... služby veřejné knihovny se poskytují bez rozdílu všem nezávisle na věku, rasovém původu, víře, národnosti, jazyku, či sociálním postavení“ [Gill, 2002]. Pro potřeby této práce pak knihovní služby, jakožto služby zajišťující přístup k informacím, rozdělují na tři hlavní oblasti, v nichž se zabýváme zjišťováním kvality. Je to oblast fondu knihovny (tištěné i elektronické zdroje) a přístupu k němu; oblast služeb spojená s osobou knihovníka a s jeho chováním k uživateli; a oblast fyzických prostorů knihovny, tedy budovy a jejího interiéru.

### Kvalita služeb

V anglickém prostředí se setkáváme s pojmem „service quality“ (kvalita služeb) nebo „quality management“ (management kvality/jakosti). Kvalita služeb srovnává, jak dobře odpovídá kvalita dodávaných služeb očekávání zákazníka. Hlavním důvodem, proč se zaměřit na kvalitu služeb, je v obchodní sféře snaha uspokojit potřeby zákazníka a přitom stále zůstat schopen ekonomické soutěže a zisku. Způsoby jak dosáhnout kvality služeb jsou:

- porozumění procesům v organizaci a jejich zlepšení;
- rychlá a systematická identifikace problémů;
- zavedení platného a spolehlivého způsobu měření výkonu ve službách;
- měření spokojenosti zákazníků a dalších výstupů [American..., 2011].

Management kvality se potom nezabývá pouze kvalitou služeb, ale také způsoby, jak kvality dosáhnout [Rose, 2005, s. 41].

Poptávka po kvalitním zboží a službách zapříčinila vznik lokálních i mezinárodních standardizačních organizací a zavedení standardů kvality v mnoha odvětvích lidské činnosti (výroba, vzdělávání, služby, zdravotnictví aj.).

Zajištění kvality služeb v knihovnách zahrnuje všechny plány a procedury, které ukazují, zda knihovna poskytuje užitečný fond, knihy, časopisy, zda je vhodně vybavena nábytkem, programovým vybavením atd., které jsou vhodné pro její konkrétní čtenáře [Osinulu, 2010].

### **Benchmarking<sup>1</sup> knihoven**

Pro měření kvality služeb knihoven se v českém prostředí používá především výrazu „benchmarking knihoven“. Podle Richtera [2009a] je *„benchmarking v oblasti řízení a managementu kvality charakterizován například jako soustavné srovnávání a hodnocení vlastních procesů, produktů nebo služeb s obdobnými aktivitami jiných institucí, které umožňuje realistické nastavení cílů a stanovení efektivních strategií, jejichž realizace umožňuje dosažení těchto cílů.“*

Benchmarking v oblasti srovnávání knihoven se nezaměřuje na boj s konkurencí, ale na základě srovnání knihoven podobně velkých a s podobným složením čtenářů, se snaží docílit toho, aby se knihovny navzájem inspirovaly činnostmi a úspěchy a dosahovaly zefektivnění a zlepšení svých služeb [Richter, 2009a].

---

<sup>1</sup> Pojem benchmarking původně vychází z praxe zeměměřičů, kteří pomocí dláta vyrývali do kamenů značky, které určovaly další postupy stavby, tyto značky měly tvar „lavičky“ [Bench-mark, 2011]. Jako nástroj strategického managementu použila interní benchmarking poprvé v 70.-80. letech firma Xerox Corporation [Richter, 2009a].

## **2 Měření kvality služeb knihoven v zahraničí**

Měření kvality služeb knihoven je v zahraničí poměrně rozšířenou problematikou, kterou se zabývají knihovny po celém světě. Existuje množství zahraničních národních i nadnárodních projektů, které používají různé postupy, jak kvalitu a výkon knihoven měřit a porovnávat mezi sebou.

Následující kapitoly se budou věnovat popisu vybraných metod měření kvality služeb v zahraničí. Jedná se o metody zvolené na základě toho, že jsou používány přímo v prostředí akademických knihoven, že se jedná o široce využívané metody, a také proto, že každá pracuje na vyhodnocování kvality služeb jiným způsobem. První je americký způsob měření Sdružení výzkumných knihoven (Association of Research Libraries, ARL) nazývaný podle používaného nástroje – LibQUAL+®. Druhou je německý způsob měření kvality služeb jak v akademických, tak i v ostatních veřejných knihovnách, Bibliotheksindex (BIX). Je to právě BIX, z něhož se vycházelo při tvorbě nástrojů benchmarkingu knihoven používaného v rámci metodické činnosti Národní knihovny u nás [Richter, 2009b].

## 2.1 LibQUAL+®

V této kapitole bude podrobněji popsána metoda měření kvality služeb v akademických knihovnách, která pochází z prostředí americké praxe, LibQUAL+®. Přehledné a kompletní informace o této metodě, z nichž tato kapitola primárně čerpá, jsou k dispozici na webových stránkách <http://www.libqual.org/> [Association..., 2011a].



Obrázek 1 – Logo LibQUAL+®, zdroj [Association..., 2011a]

**LibQUAL+®** patří do skupiny vyhodnocovacích nástrojů poskytovaných ARL pro potřeby statistického zpracování dat sledovaných knihovnami. Souhrnným označením pro tyto nástroje je **StatsQUAL®**. LibQUAL+® je z této skupiny nejstarší a nejrozvinutější. [Association..., 2010a]

Ostatními nástroji pro práci se statistickými daty knihoven z této skupiny jsou:

- **ARL Statistics®** – série ročenek, které obsahují statistická data (o fondu, přírůstcích, zaměstnancích, službách) knihoven, které jsou členy ARL. Sběr těchto dat navazuje na ročenky vycházející od roku 1908 (s pokrytím včetně roku 1907). Díky tomu se jedná o nejstarší a nejúplnější statistickou řadu o knihovnách v Severní Americe [Association..., 2011b].
- **ClimateQUAL®** – průzkum určený pro knihovníky, zaměřuje se na jejich vnímání prostředí knihovny v rámci např. týmové práce, vzdělávání, managementu, přání aj. [Association..., 2009a].
- **DigiQUAL®** – měřicí metoda, která aplikuje LibQUAL+® na prostředí digitálních knihoven [Association..., 2011c].
- **MINES for Libraries®** – (Measuring the Impact of Networked Electronic Services, Měření vlivu síťových elektronických služeb), průzkum založený na sběru dat o využívání elektronických zdrojů zpřístupňovaných knihovnami [Association..., 2011d].

Základní cíle LibQUAL+® jsou:

- podporovat vynikající kulturu v poskytování knihovnických služeb;
- pomoci knihovnám lépe porozumět uživatelskému vnímání knihovnických služeb;
- průběžně a systematicky shromažďovat a interpretovat zpětnou vazbu od uživatelů;
- poskytovat knihovnám hodnocení porovnatelné s podobnými institucemi;
- určit nejlepší postupy knihovnických služeb;
- na základě získaných dat obohatit analytické schopnosti a chování zaměstnanců. [Association..., 2011e]

### 2.1.1 Historie

Původ myšlenky na měření kvality služeb napříč americkými akademickými knihovnami jiným způsobem, než sběrem běžných statistických údajů o knihovnách (jakými jsou např. objektivní údaje o velikosti fondu a výpůjčkách), jejímž výsledkem je LibQUAL+®, lze datovat do období mezi léty 1995-1999. Za vznikem této metody stojí především Texaská A&M univerzita (Texas A&M University, TAMU), jmenovitě Fred Heath, vedoucí knihovny na TAMU, člen rady ARL, a Colleen Cooková, postgraduální studentka a pedagožka knihovnictví na TAMU, ve spolupráci s Bruceem Thompsonem, profesorem vzdělávací psychologie tamtéž. [Thompson, 2007]

V letech 1995, 1997 a 1999 se Heath a Cooková pokusili provést průzkum spokojenosti uživatelů knihovny na TAMU pomocí protokolu SERVQUAL®, který byl na TAMU vyvinut v 80. letech 20. století pro potřeby měření spokojenosti se službami v oblasti ziskového sektoru. Tento nástroj se z důvodu jeho primárního určení ukázal v některých ohledech nevhodný pro specifické potřeby prostředí knihoven a jejich uživatelů. V roce 1999 proto bylo rozhodnuto, že tento tým navrhne úpravu protokolu SERVQUAL® do podoby, která by vyhovovala použití v knihovnách – LibQUAL+®. Z důvodu propojení Freda Heatha s ARL byl nově navržený nástroj nabídnut pro neziskové používání této skupině asi 123 knihoven. K financování vývoje byly použity především příspěvky od členských knihoven ARL a prostředky z grantu. V průběhu vývoje došlo k redukci původních 55 základních otázek na stávající počet 22. [Thompson, 2007]

První zkušební testování proběhlo v roce 2000, v roce 2001 pak byla publikována data z průzkumů na konferenci Americké knihovnické asociace (American Library Association, ALA). Následující rok se do průzkumu přihlásilo již 160 institucí. V zahraničí byl aplikován poprvé v Evropě na Cranfieldské univerzitě ve Velké Británii (Cranfield University) [Thompson, 2007]. V průběhu dalších let byl přeložen do 15 jazyků [Green, 2011], prvním byla francouzština pro potřeby několika kanadských knihoven. Do dnešního dne se měření kvality služeb knihoven pomocí LibQUAL+® zúčastnilo již přes 1 000 institucí a dotazníky vyplnilo přes 1 000 000 jejich uživatelů. [Association..., 2011f]

### **2.1.2 Participace a podpora**

Zapojení do projektu LibQUAL+® je možné pro jednotlivé instituce i pro konsorcia knihoven. Pro využívání kompletního nástroje průzkumu kvality služeb v knihovně je potřeba, aby se knihovna, která má o službu zájem, zaregistrovala a zaplatila registrační poplatek, který činí \$3 200<sup>2</sup>, potom \$2 200 za každý další rok, pokud se instituce účastní pravidelně jednou za rok, a \$2 700, pokud se účastní pravidelně jednou za dva roky. Registrovaným knihovnám je k dispozici vstup do systému, v němž mohou spravovat svůj průzkum a provádět dodatečná nastavení, kde jsou jim k dispozici veškerá výstupní data z provedeného průzkumu včetně vyhodnocení a také souhrnná data o ostatních institucích, které se zapojily do průzkumu ve stejném roce. [Association..., 2011g] Uzávěrka registrace pro provedení průzkumu na následující rok je v polovině listopadu, přičemž samotné průzkumy z administrativních důvodů neprobíhají v lednu. Registrováním do LibQUAL+® vzniká instituci povinnost zaplatit do 30 dnů registrační poplatek. [Green, 2011]

V současné době je nástroj LibQUAL+® implementován v knihovnách na celém světě, kromě USA jmenovitě v Austrálii, Kanadě, Dánsku, Egyptě, Anglii, Finsku, Francii, Irsku, Skotsku, Nizozemí, Jihoafrické republice, Švédsku, Švýcarsku a Spojených arabských emirátech. Je k dispozici v 15 světových jazycích – afrikánštině, britské angličtině, tradiční čínštině, dánštině, nizozemštině, finštině, francouzštině, němčině, řečtině, hebrejštině, japonštině, norštině, španělštině, švédštině a velštině.

---

<sup>2</sup> Tento poplatek je určen pro roky 2011 i 2012 [Association..., 2011g]. V přepočtu k 6.11.2011 činí přibližně 58 000 Kč, dále 40 000 Kč nebo 49 000 (1 USD = 18,18 Kč).



Podle metodického materiálu dostupného na internetu je zřejmé, že případné zapojení české knihovny a překlad nástroje LibQUAL+® do češtiny by neměly být problematické. Skupina LibQUAL+® má velký zájem na rozšiřování průzkumu mezi nové knihovny a nabízí spolupráci na překladu do jakéhokoliv jazyka. Při překladu se vychází z původní verze v americké angličtině a kromě překladu z angličtiny je pak zpětně použit i překlad jiným překladatelem zpět do angličtiny, aby se zajistila úplná kompatibilita nové jazykové verze. Na základě demografických specifik každé nově zapojené instituce, především jedná-li se o novou kulturní a jazykovou oblast, je možné upravovat některé doplňkové dotazy v průzkumu LibQUAL+®. V případě potřeby je možné v jedné instituci implementovat několik jazykových mutací průzkumu najednou. [Green, 2011]

Hlavním komunikačním kanálem pro veškeré informace o LibQUAL+® pro zapojené i nezapojené instituce je emailová adresa [libqual@arl.org](mailto:libqual@arl.org), případně telefonní spojení. Základní komunikace pracovníků skupiny LibQUAL+® a registrovaných institucí probíhá prostřednictvím e-mailové konference „LibQUAL-L discussion list“ (Diskusní skupina LibQUAL-L). Pro zájemce o problematiku měření kvality služeb knihoven nejen pomocí LibQUAL+® je k dispozici veřejná diskusní skupina „ARL-ASSESS Discussion List“ (Diskusní skupina hodnocení ARL), která je dostupná na webové adrese: <https://mx2.arl.org/Lists/ARL-ASSESS/List.html>. Pravidelně jsou také pořádány semináře pro získání praktických informací o práci s daty a průzkumem, které jsou součástí konferencí ALA. [GREEN, c2011] Základní pomocné informace včetně sekce často kladených dotazů (Frequently Asked Questions, FAQ) jsou dostupné také prostřednictvím oficiálních webových stránek <http://www.libqual.org/> [Association..., 2011a].

### **2.1.3 Metody a průběh průzkumu prostřednictvím LibQUAL+®**

O problematice průběhu průzkumu a částí, ze kterých se průzkum skládá, včetně praktických ukázek a rad, pojednává aktuální příručka [Green, 2011], která je volně k dispozici také na internetových stránkách LibQUAL+®. Následující popis metod a průběhu průzkumu vychází z tohoto materiálu.

Poté, co se instituce zaregistruje a zaplatí příslušný poplatek, získá přístup do vlastního uživatelského konta, jehož prostřednictvím spravuje svůj průzkum a získává všechny potřebné výsledky. Před samotným spuštěním průzkumu je potřeba, aby knihovna definovala vzorek svých uživatelů, kterým žádost o dotazník pošle, a získala případná potřebná svolení

od nadřízených institucí. Doporučuje se také poslat všem potenciálním respondentům jeden informativní e-mail o blížícím se průzkumu. Pracovníci LibQUAL+® zaručují důvěrnost a ochranu obdržených dat.

Průzkum probíhá vyplněním dotazníku ve webovém rozhraní, k němuž jsou vybraní uživatelé vyzváni prostřednictvím e-mailu s hypertextovým odkazem na dotazník, každé kliknutí na odkaz je v systému monitorováno. Odkaz pro vložení do e-mailu dostane instituce automaticky, když nastaví svůj dotazník a otevře jej k vyplňování. Vyplňování papírových verzí tohoto dotazníku je také umožněno, verze pro tisk je standardně dostupná, nicméně z důvodu automatického zpracovávání dat mimo instituci je potřeba, aby knihovníci vyplněné odpovědi ručně přenesli do příslušných formulářů v nabídce uživatelského konta. Knihovnám se také doporučuje odeslat v průběhu průzkumu 3-5 dalších e-mailů s připomínkou pro ty respondenty, kteří ještě dotazník nevyplnili, a zároveň s poděkováním pro ty, kteří tak již učinili. Z pochopitelných důvodů zachování anonymity není možné tyto dvě skupiny nijak oddělit.

Výzkum se skládá z 22 základních otázek (anglicky tzv. „core questions“) zaměřených hlavně na spokojenost uživatelů se třemi základními aspekty knihovních služeb:

- kvalita služeb poskytovaných zaměstnanci;
- rozšiřování a kvalita informačních zdrojů dodávaných knihovnou, včetně snadného přístupu ke zdrojům;
- kvalita samotného fyzického prostoru knihovny. [Saunders, 2007]

Každá ze základních otázek v podstatě obsahuje 3 podotázky, které se ptají na úroveň služeb, které uživatel při návštěvě knihovny: 1. minimálně očekává; 2. by si přál; 3. skutečně dostane. Odpověď na tyto otázky potom určuje tzv. „zónu tolerance“, tedy oblast mezi minimální a ideální úrovní služeb, které uživatel označí. Ve výsledném hodnocení knihovny se zjišťuje, zda služby, které uživatel skutečně dostává, do této škály spadají. Tímto postupem je možné snadno zjistit, jaká služba a do jaké míry je v dané knihovně nevyhovující.

Pro potřeby diplomové práce jsem se pokusila základní ukázkové otázky z dotazníku přeložit, viz tabulka 1, jedná se o hrubý doslovný překlad, originální anglická verze je k dispozici v Příloze č. 1. U každé otázky je trojice bodových škál od 1 bodu (nízká úroveň) do 9 bodů (vysoká úroveň), případně možnost označit N/A (not applicable, nelze použít).

**Tabulka 1 – 22 základních otázek LibQUAL+® [Green, 2010]**

	Moje minimální úroveň služby je	Moje požadovaná úroveň služby je	Vnímaný výkon služby	N/A
<b>Jde-li o...</b>				
1.	Zaměstnance, kteří u uživatelů vyvolávají důvěru			
2.	Dostupnost elektronických zdrojů z domova/kanceláře			
3.	Prostory knihovny inspirující ke studiu a výuce			
4.	Poskytování individuálního přístupu k uživateli			
5.	Webové stránky knihovny, které mi umožní najít informace na vlastní pěst			
6.	Zaměstnance, kteří jsou vždy zdvořilí			
7.	Tištěné materiály, které potřebuji ke své práci			
8.	Tichý prostor pro individuální aktivity			
9.	Připravenost zodpovědět otázky uživatelů			
10.	Elektronické zdroje, které potřebuji			
11.	Zaměstnance, kteří mají znalosti pro zodpovídání otázek uživatelů			
12.	Pohodlné a lákavé umístění			
13.	Zaměstnance, kteří k uživatelům přistupují s pečlivostí			
14.	Moderní vybavení pro zajištění jednoduššího přístupu k informacím			
15.	Zaměstnance, kteří rozumí potřebám uživatelů			
16.	Snadno přístupné nástroje, které mi umožní najít informace na vlastní pěst			
17.	Bránu pro studium, výuku a výzkum			
18.	Ochotu pomáhat uživatelům			
19.	Zajištění snadného přístup k informacím pro nezávislé využití			
20.	Tištěné a/nebo elektronické časopisy, které vyžadují pro svou práci			
21.	Komunitní prostor pro skupinovou výuku a studium			
22.	Spolehlivost v oblasti řešení problémů čtenářů se službami			

Základní otázky jsou doplněny o 5 otázek z oblasti zajišťování vzdělanosti uživatelů a o 3 otázky na celkovou spokojenost uživatele s knihovnou, viz tabulka 2. U těchto otázek se hodnotí pouze na jedné bodové škále od 1 bodu (naprosto nesouhlasím) do 9 bodů (naprosto souhlasím).

**Tabulka 2 – Doplnkové otázky LibQUAL+® (1) [Green 2010]**

<b>Prosím označte stupeň míry souhlasu s následujícími tvrzeními:</b>	
23.	Knihovna mi pomáhá držet krok s vývojem na poli mého zájmu
24.	Knihovna přispívá k mému pokroku v rámci studia/práce
25.	Knihovna mi umožňuje být efektivnější v rámci mého akademického úsilí
26.	Knihovna mi pomáhá rozlišit mezi důvěryhodnými a nedůvěryhodnými informacemi
27.	Knihovna mi poskytuje informace potřebné pro mou práci nebo studium
28.	Celkově jsem spokojen/a s přístupem knihovny vůči mé osobě
29.	Celkově jsem spokojen/a s podporou knihovny v rámci mého studia / mé práce
30.	Jak byste celkově ohodnotila/a všeobecnou kvalitu všech služeb v knihovně?

Následují ještě 3 otázky na identifikaci chování uživatele vůči knihovně s výběrem příslušného číselného skóre z rolovací nabídky, viz tabulka 3.

**Tabulka 3 – Doplnkové otázky LibQUAL+® (2), zdroj [Green, 2010]**

<b>Prosím označte vzorce svého chování v rámci knihovny</b>	
31.	Jak často využíváte zdroje v prostorách knihovny?
32.	Jak často přistupujete ke zdrojům prostřednictvím webové stránky knihovny?
33.	Jak často používáte Yahoo™, Google™ nebo jiné neknihovnické informační brány?

Dále je k dispozici 120 volitelných lokálních otázek, z nichž si každá knihovna může vybrat 5, které přidá do svého dotazníku.

K otázkám může být také připojené pole na vložení libovolného slovního hodnocení služeb knihovny. Následuje několik demografických otázek (např. pohlaví, obor, pozice), které se liší podle typu instituce. Důležitou součástí je také tzv. „pole pro komentáře“ (comment box), do nějž mohou respondenti volně zapsat jakýkoliv komentář. A nakonec je pro vyplnění

k dispozici ještě nepovinné pole na e-mailovou adresu kvůli následnému slosování o výhry a respondenti jsou ujisti, že tato nebude spojována s jejich označenými odpověďmi.

Knihovny, které se zapojují do měření kvality služeb LibQUAL+® vyžadují od svých čtenářů poměrně časově náročné vyplňování dotazníku. Jedna z možností, jak potenciální respondenty k vyplnění motivovat, je nabídnout jim nějakou odměnu, což většinou odpovídá „slosování“ poskytnutých e-mailových adres, kdy jsou výhercům nabídnuty ceny v podobě poukázek nebo drobné elektroniky (poukázka na pizzu, iPod aj.). Finalisty určuje náhodným výběrem automatický systém v průběhu zpracovávání dat z výzkumů, předání cen probíhá většinou veřejně pozváním užšího okruhu finalistů do knihovny a následným slosováním o ceny.

#### **2.1.4 Verze LibQUAL+® Lite**

Velkým problémem pro LibQUAL+® je především jeho poměrně velká časová náročnost, protože obsahuje větší množství dotazů, přičemž v začátcích to bylo místo současných základních 22 dokonce 55. V roce 2008 proto tvůrci přišli s novým způsobem provádění dotazníkového šetření tak, aby se maximální doba potřebná k vyplnění pohybovala okolo 10 až 13 minut, nový protokol se nazývá „LibQUAL+® Lite“ (v názvu obsaženo „lehký“, poukazující na odlehčení náročnosti).

Základem zkrácené verze dotazníků je náhodný výběr pouze 8 ze základních 22 otázek, které jsou nabídnuty respondentovi k vyplnění, přičemž každý respondent obdrží jiných 8 otázek tak, že výsledně knihovna získá dostatek odpovědí na celou sadu 22 základních otázek, aniž by příliš časově zatěžovala své uživatele. Rozložení výběru otázek pro každého respondenta je následující:

- všichni respondenti obdrží 3 úplně stejné otázky, jednu z každé zkoumané oblasti;
- každý respondent obdrží 2 náhodně vybrané otázky z oblasti služeb zaměstnanců;
- každý respondent obdrží 2 náhodně vybrané otázky z oblasti informačních zdrojů;
- každý respondent obdrží 1 náhodně vybranou otázku z oblasti kvality prostorů knihovny. [Thompson, 2011]

### 2.1.5 Výsledky LibQUAL+®

Doporučená doba pro ponechání dotazníku online k vyplnění je přibližně 3 týdny, samotné uzavření průzkumu si určuje každá knihovna sama, až když ho potvrdí se svým uživatelským kontě.

Ve webovém rozhraní uživatelského konta instituce zapojené do LibQUAL+® jsou po skončení průzkumu dostupná veškerá data o jeho výsledcích. Pro zpracování výsledků požadují pracovníci LibQUAL+® doplnění některých informací o průběhu průzkumu, jako například velikost vybraného vzorku, počet odeslaných e-mailů, počet neplatných e-mailových adres, nabízené odměny a marketingovou strategii. Všichni zaměstnanci, kteří se podíleli na průběhu průzkumu, jsou pak ještě v krátkém dotazníku požádáni o zpětnou vazbu a hodnocení.

Výsledky průzkumu jsou přístupné prostřednictvím webového rozhraní. Obsahují kompletní nezpracovaná data, komentáře respondentů, seznamy užšího výběru výherců (standardně 50 e-mailových adres), neúplné odpovědi i neplatná data. Veškeré údaje lze stáhnout ve formátu CSV<sup>3</sup>. Výsledná data jsou instituci také „navždy“ přístupná v repozitáři LibQUAL+®. [Green, 2011]

Některé instituce publikují své výsledky průzkumu volně na internetu nebo prostřednictvím nejrozličnějších vlastních článků [Association..., 2011h].

---

<sup>3</sup> CSV (Comma-separated values) je jednoduchý formát pro výměnu dat mezi různými systémy. Data jsou uspořádána do řádků, v rámci nichž jsou položky oddělovány čárkami nebo středníky. Tento formát podporuje například také program Microsoft Excel. [RFC, 2005]

### 2.1.6 Zkušenosti vybraných institucí s LibQUAL+®

Po úvodu k tématu LibQUAL+®, který představil tento nástroj z teoretického hlediska, budou krátce uvedeny konkrétní zkušenosti vybraných knihoven, které průzkum aplikovaly.

Knihovny Mississippské univerzity (University of Mississippi) se účastnily výzkumu každé dva roky v průběhu uplynulých 10 let (2001, 2003, 2005, 2007 a 2009) a pokusily se srovnat výsledky z těchto měření v souvislosti s pokusy změnit své služby tak, aby byli respondenti spokojenější. Knihovny se kromě srovnávání svého skóre u jednotlivých kategorií v rámci zóny tolerance z různých let zaměřily především na rozbor přidaných volně psaných komentářů, které od respondentů obdržely. Tyto komentáře rozdělily do kategorií podle toho, jakého tématu se týkaly a zda byly pozitivní, neutrální nebo negativní. Hlavní tři kategorie jsou u LibQUAL+® zaměřeny na knihovnu jako prostor, poskytované informační zdroje a na samotné služby. Po ohlasech na první průzkum prováděný v roce 2001 knihovny zajistily rozšíření sbírky časopisů o polovinu a vzdálený přístup k elektronickým zdrojům z adres mimo univerzitní kampus. V roce 2003, navzdory zlepšení v oblasti poskytovaných informačních zdrojů a přístupu k nim, obdržely knihovny dokonce nejnižší hodnocení v této kategorii ve srovnání s ostatními roky, také počet komentářů z této kategorie se zvýšil. Po tomto roce došlo v knihovnách opět k určitému omezení poskytovaných zdrojů, nicméně výsledky z následujícího průzkumu (2005) ukázaly velký nárůst pozitivního hodnocení kvality ve všech kategoriích a zároveň menší počet přidaných komentářů. V tomto roce knihovny za vyplnění dotazníků nabízely možnost výhry (konkrétně iPod) a je pravděpodobné, že to mohlo výsledky ovlivnit. Všeobecně se pak hodnocení v dalších letech od roku 2003 lehce zvýšilo, ale nebyly vypořádány žádné významné souvislosti mezi prováděnými změnami v knihovnách a pozitivní reakcí respondentů, nepočítáme-li reakce při nabídnutí lákavé odměny. [Greenwood, 2011]

Vzhledem k tomu, že jsem sama při prvním seznámení se s metodou měření pomocí LibQUAL+® považovala systém hodnocení podle minimální, požadované a vnímané úrovně služby za poměrně složitý na pochopení, zaměřila jsem se při hledání zkušeností knihoven s tímto systémem také na to, zda od respondentů obdržely nějakou zpětnou vazbu právě v souvislosti se složitostí dotazníku.

V množství článků publikovaných jednotlivými knihovnami na téma jejich zkušenosti s prováděním měření kvality služeb pomocí nástroje LibQUAL+® se hovoří především

o konkrétních bodových hodnoceních v rámci již zmíněné „zóny tolerance“ a slovním hodnocení různých služeb knihovny, méně již o tom, zda měli respondenti s pochopením otázek problémy, na které by upozornili. Nicméně v některých materiálech je o tomto problému publikována krátká zmínka, např. na Brighamské Youngově univerzitě (Brigham Young University) v materiálu autora Robertse [2008] nebo na Dukově univerzitě v USA (Duke University) v článku Petersona [2004].

V některých publikovaných materiálech, které obsahují přepis volně psaných komentářů, které uživatelé připojili ke svým odpovědím na dotazy v LibQUAL+®, je možné příklady takových stížností najít.

Např. výzkum knihoven na Manitobské Univerzitě (University of Manitoba) v Kanadě:

*„Považuji se za inteligentní osobu a tento dotazník byl velmi složitý na pochopení (otázky 1 až 27). Lidé budou trávit čas vyplňováním dotazníků, pokud budou rychlé a jednoduché na pochopení. Zrevidovala bych vaši metodu.“<sup>4</sup>* – žena, 23-30 let, obor lékařství [University..., 2009].

Výzkum knihoven univerzitního kampusu Earlhamské vysoké školy v USA:

*„Knihovnické služby jsou v pořádku, ale tenhle dotazník byl hrozný. Přesněji otázky 1-27. Byl/a bych překvapen/a, pokud byste z tohoto průzkumu získali něco konkrétního, protože u takovýchto otázek nepotřebujete hodnotit úroveň na stupnici 1-9 zvláště pro to, co očekáváte, co byste rádi a co dostáváte. Dotazník má být konkrétnější a nabízet možnosti jen tehdy, jsou-li potřeba. Pravděpodobně jste měli mít jen tři, nebo maximálně 5, nabízených políček. U většiny otázek jsem označil/a N/A (not applicable, nelze použít), protože mě unavilo pokoušet se hodnotit na škále 1-9 věci, které bych těžko ohodnotil/a i na stupnici 1-3. Jen rada.“<sup>5</sup>* – autor neupřesněn [Earlham..., 2005].

---

<sup>4</sup> v originálním znění: *„I consider myself to be an intelligent individual and this survey was very hard to understand (questions 1 through 27). People will spend the time to do surveys if they are quick and easy to understand. I would revise your study method.“*

<sup>5</sup> v originálním znění: *„The library services are fine, but this survey was horrible. Questions 1-27, that is. If you get anything concrete from this survey, I'll be surprised, because on questions like that you shouldn't need*



### 2.1.7 Shrnutí

V této kapitole byl podrobněji popsán americký nástroj na měření kvality služeb v akademických knihovnách LibQUAL+®, který je zaměřen na zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven. Využívá bodového hodnocení jednotlivých aspektů služeb z kategorií zaměřených na informační zdroje, prostory knihovny a služby zaměstnanců. Hodnocení srovnává s tzv. „zónou tolerance“, která vzniká mezi dvěma hodnotami, když respondenti kromě reálné úrovně služby označí také bodové hodnocení pro službu minimální a službu, kterou by si přáli. Tímto způsobem může knihovna identifikovat, ve kterých oblastech dostatečně nenaplní požadavky svých uživatelů na úroveň služeb a zároveň ve kterých oblastech poskytovaných služeb odpovídá jejich přáním. Vzhledem k účasti velkého počtu amerických i zahraničních knihoven, může konkrétní knihovna také porovnat své úspěchy a neúspěchy s údaji ostatních akademických knihoven a poučit se z nich.

Podle mého názoru je případná aplikace tohoto nástroje v českém prostředí univerzitních knihoven možná, je však potřeba zvážit několik případných problémů. Myslím si, že překlad do českého jazyka může být v případě vysvětlování toho, co znamenají jednotlivé škály trochu problematický, protože doslovné přeložení jako vysvětlení příliš nefunguje (viz tabulka 1) a při pokusu o alternativní překlady mám pocit, že se jednoduchost a krátká slovní forma anglického ekvivalentu ztrácí.

Dalším problémem je podle mého názoru samotný způsob průzkumu, který po respondentech vyžaduje 3 rozdílná hodnocení, týkající se ale stále jednoho aspektu služby. To může působit matoucím dojmem. Myslím si, že většina běžných uživatelů univerzitních knihoven, byť se jedná o akademickou obec, by musela vynaložit určité úsilí, aby si uvědomila, co přesně po nich dotazník požaduje, protože tento způsob asi není v našem prostředí úplně běžný. Takové úsilí nemusí být velká část uživatelů knihovny ochotna vynaložit, pokud se jedná jen o dobrovolnou činnost vyplňování webového dotazníku.

---

*to rate your interest level on a scale of 1-9, let alone what you expect, what you like, and what you get. A survey needs to be more concrete and only give options when needed. You probably should have had three bubbles, or a maximum of five. I put N/A for the majority of those questions because I got tired of trying to rate on a scale of 1-9 things that I'd rarely rate on a scale of 1-3. Just some advice.*

Jako další problém vidím to, že účast v průzkumu LibQUAL+®, vyžaduje (i v rámci zpětné vazby od knihovny po uzavření dotazníku) provádění marketingové kampaně, která by uživatele k vyplnění dotazníku přilákala. Jedním z kroků je odeslání 5 až 7 e-mailů týkajících se přímo výzkumu (z čehož 3 až 5 je připomínajících) všem vybraným potenciálním respondentům. Myslím si, že by uživatelé mohli knihovnu, rozesílající tolik nevyžádaných e-mailů v tak krátkém čase (asi 3 týdny), považovat za neohleduplnou k jejich soukromí. Navíc v případě, že by již po prvním e-mailu dotazník vyplnili, by je další příchozí zprávy mohly rozhořčit. V rámci kampaně k vyplnění dotazníku se knihovnám také doporučuje, aby respondentům, kteří uvedou kontaktní e-mail, nabídly možnost vyhrát nějakou věcnou cenu v rámci slosování náhodně vybraných e-mailových adres. Já se obávám, že tato možnost může motivovat i respondenty, kteří nebudou věnovat úsilí tomu, aby vyplnili odpovědi podle uvážení, ale kteří je libovolně vyplní jen proto, aby zařadili svou adresu do slosování o lákavou cenu<sup>6</sup>. Nehledě na to, že pokud by někdo zadání nepochopil a dotazník pak nedokázal vyplnit, mohl by se cítit velmi dotčený tím, že jsou dotazy nesrozumitelné, čímž mu knihovna znemožňuje zúčastnit se soutěže, jako by šlo o úmyslnou diskriminaci.

---

<sup>6</sup> Soutěživost – je společným znakem většiny živých organismů, která vychází z evoluce a potřeby boje o přežití [Competition, 2011].

## 2.2 Bibliotheksindex

V německém prostředí byl pro měření kvality služeb knihoven vyvinut benchmarkingový nástroj nazvaný Bibliotheksindex (krátce BIX, seznam/ukazatel knihoven). Tento způsob měření kvality vychází z objektivních údajů, z nichž většinu mají knihovny k dispozici v rámci svých pravidelných statistických výstupů. Údaje jsou porovnávány napříč zapojenými institucemi tak, aby každá z nich mohla snadno určit, ve kterých oblastech svých služeb ve srovnání s podobnými institucemi zaostává nebo naopak vyniká.

Veškeré potřebné informace jsou k dispozici na webových stránkách projektu: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> [Deutscher..., 2011a].



Obrázek 2 – Logo BIX, zdroj [Deutscher..., 2011a]

Pro potřeby měření kvality služeb v univerzitních knihovnách, kterému se tato práce primárně věnuje, bude v následující kapitole podrobněji popsána především ta část BIX, která se používá pro akademické knihovny.

### 2.2.1 Historie

V průběhu let 1992 až 1996 vyvíjela Bertelsmannova nadace (Bertelsmann Stiftung) v rámci projektu „Srovnání provozu veřejných knihoven“ instrument vhodný k porovnávání výkonu veřejných knihoven. V roce 1999 zahájila nadace ve spolupráci s Německým svazem knihoven (Deutscher Bibliotheksverband, DBV) Bibliotheksindex jako celonárodní nástroj srovnávání knihoven. V roce 2004 byl pak Bibliotheksindex poprvé přizpůsoben pro použití ve vědeckých a akademických knihovnách. [Deutscher..., 2011a]

Od roku 2005 převzal vedení projektu plně DBV ve spolupráci s vysokoškolským knihovním centrem Severního Porýní-Vestfálska (Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen, HBZ), podporu stále poskytuje Bertelsmannova nadace a Institut pro aplikovaný

sociologický výzkum (Institut für angewandte Sozialforschung). Každoročně se BIX zúčastní kolem 250 knihoven. [Deutscher..., 2009]

Ačkoliv BIX vznikl v Německu jako nástroj pro srovnávání výkonu knihoven napříč spolkovými zeměmi, dnes je možné se do něj přihlásit i ze zahraničí. Této možnosti využily některé knihovny v Rakousku, Švýcarsku, Itálii, Velké Británii, Norsku, Singapuru, Rusku, Polsku, Slovensku a jedna v České republice (viz kapitola 3.2) [Deutscher..., 2011b].

### **2.2.2 Participace a podpora**

Knihovna, která má o účast v BIX zájem, se může přihlásit vyplněním jednoduchého formuláře dostupného na webových stránkách v sekci „Informace k projektu – Přihlášení“ („Projektinfos – Anmeldung“) [Deutscher, 2011b]. K dispozici je pak také registrační formulář a smlouva o spolupráci na BIX s DBV (viz příloha č. 2) ve formátu PDF<sup>7</sup>. Přihlášení na následující rok je možné vždy do 31. prosince roku předchozího. Sběr vstupních dat pro veřejné knihovny končí 15. února a pro akademické knihovny 31. března [Deutscher..., 2011f] a probíhá jednou ročně [Bauer, 2004].

Registrační poplatek pro přihlášenou knihovnu činí včetně daně 181,90 €<sup>8</sup> a neliší se pro veřejné a akademické knihovny. [Deutscher..., 2011b]

Pro bližší informace, dotazy a náměty jsou na internetu zájemcům k dispozici kontakty na pověřené osoby z DBV a HBZ a také jednoduchý formulář, který je možné vyplnit přímo v prostředí WWW. [Deutscher..., 2011c]

---

<sup>7</sup> PDF – Portable Document Format – souborový formát pro ukládání a stejné zobrazení dokumentů obsahujících text i obrázky nezávisle na softwaru i hardwaru [PDF, 2011].

<sup>8</sup> Údaj platný pro rok 2011 (přihlášení na měření probíhající v roce 2012). V přepočtu k 18.11.2011 činí přibližně 4 635 Kč (1 € = 25,48 Kč).

### 2.2.3 Metody a používané indikátory

Indikátory, které BIX používá pro srovnávání knihoven mezi sebou, jsou podobné pro veřejné i akademické knihovny. Vzhledem k tomu, že akademické knihovny jsou úzce spjaty s vysokou školou, jejíž akademické obci slouží, jsou některé indikátory pro akademické knihovny odlišné od těch pro veřejné knihovny.

#### Veřejné knihovny

V souvislosti s veřejnými knihovnami se některé indikátory určují přepočtem na jednoho nebo 1 000 obyvatel, pro které veřejná knihovna v dané lokalitě slouží (tedy ne na počet registrovaných uživatelů). Jedná se o indikátory, které můžeme rozdělit do 4 základních skupin (německy označené „Zieldimensionen“), v každé z těchto skupin potom knihovna získá zvláštním výpočtem souhrnné bodové ohodnocení:

- **plnění povinností** – počet informačních zdrojů (médií) na obyvatele, veřejná plocha v m<sup>2</sup> na 1 000 obyvatel, počet zaměstnanců na 1 000 obyvatel, počet nabízených hodin pro práci s počítačem na obyvatele, internetové služby, uspořádané akce na 1 000 obyvatel;
- **orientace na uživatele** – počet návštěv na obyvatele, počet virtuálních návštěv na uživatele (online), počet výpůjček na obyvatele, obrat, počet otevíracích hodin za rok na 1 000 obyvatel;
- **hospodaření** – rozpočet na informační zdroje (médiá) na 1 000 obyvatel v eurech, počet pracovních hodin zaměstnanců na každou otevírací hodinu, počet návštěv na každou otevírací hodinu, výdaje na jednu návštěvu v eurech;
- **rozvoj** – obnova fondu, další vzdělávání zaměstnanců, investice na obyvatele v eurech. [Deutscher..., 2011b]

Nakonec získá každá knihovna souhrnné skóre, podle nějž se umístí v žebříčku, tzv. „BIX-Ranking“. Pro možnosti srovnávání údajů jednotlivých knihoven se veřejné knihovny dělí na 5 velkých kategorií, které jsou určeny podle počtu obyvatel spadajících pod danou knihovnu. [Bauer, 2004]

## Akademické knihovny

Pro akademické knihovny se BIX indikátory používají od roku 2004. Při tvorbě a následném vývoji se vycházelo z regionálních zkušeností a ze standardů ISO/TR 20983<sup>9</sup> a ISO 11620<sup>10</sup>, kterým byla původní norma nahrazena [Deutscher..., 2011c].

Indikátory jsou, stejně jako u veřejných knihoven, rozděleny do 4 skupin. Některé údaje se přepočítávají na tzv. člena primární skupiny uživatelů nebo na 1 000 členů primární skupiny uživatelů. Primární skupinu uživatelů tvoří studenti, pedagogové a vědci [RICHTER, 2009c]. Jako u veřejných knihoven se také ke každé ze skupin vypočítá bodové hodnocení a jedno souhrnné bodové hodnocení, které je využito pro zařazení knihovny v rámci indexu. Skupinami jsou:

- **nabídka** – počet m<sup>2</sup> využívaných prostor na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, počet zaměstnanců na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, výdaje za literaturu a informace 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, podíl výdajů na elektronické zdroje z celkových výdajů na informační zdroje, otevírací hodiny za týden;
- **využití** – počet návštěv na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, virtuální návštěvy na člena skupiny primárních uživatelů, účast na školeních na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, okamžitá dostupnost zdrojů (médii);
- **efektivita** – výdaje knihovny na uživatele, vztah výdajů za materiály ku výdajům za personál, efektivita procesů (např. počet zpracovaných dokumentů, počet výpůjček a MVS);
- **rozvoj** – počet dnů dalšího vzdělávání na zaměstnance, podíl prostředků knihovny na prostředcích celé VŠ, podíl terciárních a dalších zvláštních prostředků na prostředcích knihovny, podíl personálu nasazeného pro obstarávání a správu elektronických zdrojů. [Deutscher..., 2011c]

---

<sup>9</sup> ISO/TR 20983:2003, Information and documentation – Performance indicators for electronic library services.

<sup>10</sup> ISO 11620:2008, Information and documentation – Library performance indicators.

Akademické knihovny jsou rozděleny do tří kategorií – na knihovny vysokých škol a dva typy univerzitních knihoven. Jedná se o univerzitní knihovny decentralizované, dvouúrovňové (německy označované „zweischichtig“), u nichž má každá dílčí knihovna (např. fakultní) relativně velkou autonomii a nezávislost na centrální univerzitní knihovně, a o knihovny centralizované, jednoúrovňové (německy označované „einschichtig“), které mají sjednocenou administrativu a další knihovní procesy a většinou se i jednotlivé oborové knihovny nachází ve stejné budově. [Ein-..., 2010]

#### **2.2.4 Výstupy**

Všechna data, která jsou v BIX používána a zpracovávána, jsou volně k dispozici v databázi na internetových stránkách projektu. Jak je patrné již z názvu, tvoří se v této databázi tzv. index knihoven, v rámci něhož jsou knihovny uspořádány podle bodového skóre dosaženého v daný rok. Pořadí se každoročně mění nejen podle toho, jak knihovna zlepšila nebo zhoršila svůj výkon, ale také podle toho, jak si vedly knihovny ostatní, a podle toho, kolik nových knihoven se do projektu připojilo.

Každoročně vychází také časopis s názvem „BIX-Magazin“, který obsahuje výsledky proběhnuvšího srovnání knihoven, představuje knihovny, které se umístily na prvních příčkách, a nabízí i další články, které se týkají podobných témat. Vychází v němčině v tištěné i elektronické verzi (placené). [Deutscher..., 2011g]

V rámci internetového rozhraní, které je oddělené pro veřejné a pro akademické knihovny, je možné vyhledávat a třídit v indexu zobrazované knihovny podle země (německé spolkové země a státy mimo Německo), podle kategorie, do které spadají, a podle roku, v němž se zúčastnily. V rámci vypsání seznamu je lze dále seřadit abecedně (přednastavené řazení), podle země, podle kategorie, podle jejich umístění v žebříčku na základě celkového hodnocení nebo podle jednotlivého hodnocení v rámci čtyř sledovaných skupin indikátorů (viz obr. 3). [Deutscher..., 2011e]

**BIX**  
Der Bibliotheksindex

## Ergebnisse - Datenbank

Sie haben an dieser Stelle die Möglichkeit, sich BIX-Ergebnisse nach Ihren individuellen Vorstellungen zusammenzustellen - beispielsweise bezogen auf einzelne Rangplätze oder Indikatoren.

**Filter**

Land: alle  
 Kategorien: alle  
 Jahr: 2011 Filtern

**Legende** (Für mehr Infos bitte mit der Maus über die Begriffe fahren)

<b>GK</b> Celkové umístění	<b>RA</b> Nabídka
<b>NU</b> Využití	<b>EF</b> Efektivita
<b>EL</b> Rozvoj	

Die Liste wurde gefiltert nach Bundesland: alle, Kategorie: alle, Jahr: 2011

**Vergleichen**

Bibliothek	Land	Kategorie	<b>GK</b>	<b>RA</b>	<b>NU</b>	<b>EF</b>	<b>EL</b>
<input type="checkbox"/> Aachen	NRW	UB-2	15	5	15	7	15
<input type="checkbox"/> Albstadt-Sigmaringen	BAW	FHB	8	22	1	25	5
<input type="checkbox"/> Amberg-Weiden	BAY	FHB	5	1	15	3	23
<input type="checkbox"/> Bamberg	BAY	UB-1	11	22	6	4	22
<input type="checkbox"/> Berlin	BER	UB-1	9	18	13	2	18
<input type="checkbox"/> Berlin	BER	UB-2	11	13	6	10	12
<input type="checkbox"/> Bielefeld	NRW	UB-1	6	8	5	21	7
<input type="checkbox"/> Bozen	IT	UB-1	2	3	1	15	2
<input type="checkbox"/> Bremen	BRE	UB-1	19	24	21	3	32
<input type="checkbox"/> Brno	CZ	UB-2	4	15	9	1	3
<input type="checkbox"/> Cottbus	BRA	UB-1	21	19	14	19	27

Obrázek 3 – Výsledky BIX pro akademické knihovny, zdroj [Deutscher..., 2011e]

Po kliknutí na položku v zobrazeném seznamu knihoven je k dispozici kompletní tabulka výsledků vybrané knihovny včetně základních údajů, kontaktů a poskytnutých dat. Při zaškrtnutí políček u libovolného počtu položek v seznamu knihoven je možné tyto knihovny mezi sebou porovnat. Knihovny a jejich celkové i dílčí výsledky se zobrazí v tabulce pod sebou, navíc jsou v rámci vybraných knihoven spočítány a prezentovány minimální, střední a maximální hodnoty u jednotlivých indikátorů. Je tak například možné srovnat mezi sebou data těch knihoven, které se ve své kategorii umístily na prvním místě, a pozorovat rozdíly mezi nejlepšími hodnotami jednotlivých indikátorů napříč třemi (u akademických) nebo pěti (u veřejných) kategoriemi knihoven. [Deutscher..., 2011e]

V roce 2011 se do BIX zapojilo celkem 263 knihoven [Deutscher..., 2011g].



## 2.2.5 Nový BIX pro rok 2012

Na webových stránkách projektu [Deutscher..., 2011c] je k dispozici informace, že od roku 2012 představuje BIX nový koncept pro porovnávání knihoven. Velkou změnou je porovnání výsledků dosažených zúčastněnými knihovnami nejen s dalšími, které se BIX účastní, ale také s daty, která se každoročně sbírají pro Německou statistiku knihoven („Deutsche Bibliothekstatistik“, DBS), což je národní statistika německých knihoven [Hochschulbibliothekszenrum..., 2011]. Knihovna, která se v roce 2012 zúčastní BIX, tak získá srovnání i s těmi knihovnami, které se do BIX nezapojily. Vzhledem k velkému počtu knihoven, které poskytují svá data do DBS, tím knihovny v BIX získají přesnější představu, jak si vedou v širším srovnání s knihovnami stejné kategorie. Každá zapojená knihovna obdrží také zdarma 3 výtisky výše zmíněného časopisu BIX-Magazin.

Místo souhrnného pořadí v rámci indexu budou knihovnám poskytovány individuální datové profily, v nichž bude u sledovaných indikátorů graficky znázorněn výsledek knihovny ve srovnání s průměrným výsledkem knihoven ze stejné kategorie s možností snadného přehledu o silných a slabých stránkách knihovny. V rámci detailních tabulkových výsledků jednotlivých knihoven budou také graficky znázorněny změny oproti výsledkům z předchozího roku. Výsledky bude možné stáhnout ve formě tabulky pro program MS Excel a dále s nimi pracovat.

Nyní používané seřazení knihoven do žebříčku podle jejich výkonu v rámci čtyř skupin indikátorů bude nahrazeno jiným systémem. V každé ze čtyř skupin, v nichž knihovna získá bodové ohodnocení, bude podle něj zařazena do jedné ze tří nebo čtyř podskupin podle výkonu (nejvyšší, střední, základní). Toto zařazení bude opět spojeno s grafickým znázorněním a podpoří snazší prezentaci výsledků knihovny mimo projekt BIX.

V rámci samotných sbíraných dat pro BIX nedojde k závažnějším změnám. Pro akademické knihovny se změní jen jeden ze sledovaných indikátorů: v kategorii „využití“ se počet návštěv bude počítat místo na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů nově na jednoho člena skupiny primárních uživatelů.

## 2.2.6 Zkušenosti s BIX

Vzhledem k tomu, že měření kvality služeb v akademické knihovně prostřednictvím BIX se zúčastnila Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně, bude se jejími zkušenostmi blíže zabývat kapitola 3.2.1 v rámci popisu metod používaných v ČR.

Státní a univerzitní knihovna v Brémách (Staats- und Universitätsbibliothek Bremen) považuje BIX za jediný relevantní nástroj pro měření výkonnosti knihoven v německy mluvících zemích, ačkoliv výsledky větších knihoven ve srovnání s těmi menšími vycházejí spíše horší [Staats-..., 2011].

Zkušenosti rakouských akademických knihoven z roku 2008 jsou popsány v článku autorky Erasimové [2008]. V článku se objevuje srovnání silných a slabých stránek 11 knihoven, které se do BIX zapojily. Výsledky jsou porovnávány jak mezi rakouskými knihovnami navzájem, tak i celkově s ostatními zúčastněnými knihovnami z Německa, Itálie a Slovinska (celkem 83 akademických knihoven v roce 2008). Jako jedna z důležitých podmínek pro získání opravdu vypovídajících údajů je zde uváděn počet knihoven, mezi kterými se srovnání provádí. Také je zmíněna domněnka, že knihovny, které se rozhodnou do BIX zapojit, jsou pravděpodobně častěji knihovnami, které samy o sobě již fungují kvalitně.

## 2.2.7 Shrnutí

V této kapitole byl popsán benchmarkingový nástroj používaný k měření kvality služeb (zde spíše výkonu) knihoven, který se používá především, ale nejen, v německy mluvících zemích – Bibliotheksindex. Jedná se o nástroj, který funguje na základě přepočítávání hodnot vybraných sledovaných indikátorů, tyto hodnoty je možné označit za objektivně měřitelné údaje, které se často vyskytují v každoročních statistikách fungování knihoven. Je používán jak pro veřejné, tak v upravené verzi i pro akademické knihovny.

V rámci BIX se silný a slabý výkon knihovny určují podle toho, jaký výkon vykazují knihovny, které jsou ve stejné kategorii, záleží na umístění v žebříčku podobných knihoven. Hodnocení indikátorů tedy není závislé na absolutních hodnotách, které by pevně určovaly hranice toho, kdy je knihovna považována za úspěšnou a kdy za neúspěšnou.

Podle mého názoru je tento systém měření kvality služeb v knihovnách závislý na počtu zúčastněných knihoven, přesněji čím více knihoven poskytne svá data pro srovnávání, tím

větší vypovídací hodnotu o tom, jaké úrovni dosahuje konkrétní knihovna bude mít její umístění v žebříčku. V případě zavádění vlastního regionálního (např. českého) benchmarkingového nástroje samostatně pro akademické knihovny je potřeba zvážit, kolik konkrétních institucí by se do měření v jednotlivých kategoriích mohlo přihlásit. Pokud by například v některé kategorii byly jen dvě knihovny, myslím si, že by výsledky nebyly příliš vypovídající. Zapojení se do zahraničního fungujícího systému může na druhou stranu přinést výhody ohledně větších možností srovnání. V případě BIX se jedná o evropskou německy mluvící oblast, v níž se tento nástroj primárně využívá, považuji ji proto za poměrně podobnou našemu prostředí co do požadavků na jednotlivé akademické knihovny, takže i vhodnou pro zapojení českých institucí.

Slabou stránku tohoto nástroje vidím především v tom, že se jedná o čistě objektivní statistická data závislá na finančních výdajích, obsluhované populaci, počtu zaměstnanců aj. Podle mého názoru a mých zkušeností jsou knihovny především instituce, které slouží a pomáhají svým uživatelům. Z tohoto důvodu považuji subjektivní názory samotných návštěvníků knihoven za velmi důležité. Pokud se nějaká knihovna ukáže jako méně efektivní například co do nákupu nových titulů na jednoho uživatele než jiné knihovny v její kategorii, může zároveň poskytovat tak příjemné a vlnivé prostředí pro své uživatele, že by se v jejich hodnocení umístila nesrovnatelně výše, než nějaká nepříliš příjemná knihovna, která je schopná velmi efektivně nakoupit novou literaturu a spravovat elektronické zdroje s minimálním počtem pracovníků. Myslím si, že má i prvně jmenovaná knihovna pro společnost (potažmo pro své konkrétní uživatele) nenahraditelný význam, který se v souhrnných statistických datech nemusí plně projevit. Samotné špatné umístění v žebříčku výkonu knihoven by proto podle mého názoru nemělo sloužit jako argument pro snižování finanční podpory nebo počtu zaměstnanců. Knihovnu vnímám jako hodnotnou i z hlediska obohacování každodenního života jednotlivého člověka, který se tak může cítit součástí nějaké komunity.

Vzhledem k tomu, že na rok 2012 je připravována nová verze BIX, přinesou pravděpodobně některé změny, jako například zapojení výsledků DBS, zajímavé nové výsledky i těm knihovnám, které se účastní již řadu let. Myslím si, že ideálním doplňkem, který by do BIX přinesl hodnotné rozšíření výpovědi o výkonu a smyslu fungování a financování knihovny, by byl krátký průzkum zaměřený v několika otázkách na spokojenost samotných uživatelů, pro které knihovny vlastně primárně existují.

### **3 Měření kvality služeb v České republice**

V následující kapitole budou stručně popsány vybrané metody, které jsou v České republice používány pro měření výkonu a kvality služeb v knihovnách. Popis se bude věnovat projektu Národní knihovny ČR (NK) „Benchmarking knihoven“, který je zaměřen na porovnávání výkonu veřejných knihoven v České republice, spolu s metodickým pokynem pro standard veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS). Dále bude blíže popsána problematika vysokoškolských knihoven, pro které u nás jednotný nástroj na měření kvality služeb nebo srovnání výkonu chybí. Součástí kapitoly jsou také zkušenosti Knihovny univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně, která se přihlásila do německého BIX pro akademické knihovny.

### **3.1 Benchmarking knihoven a standardy VKIS**

Projekt „Benchmarking knihoven“ vychází z německého Bibliotheksindexu, který byl podrobně popsán v kapitole č. 2.2. Garantem tohoto projektu je Knihovnický institut Národní knihovny ČR, konkrétně PhDr. Vít Richter. Spolupracujícími institucemi jsou Ministerstvo vnitra – oddělení průřezových koncepcí v oblasti veřejné správy, Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (NIPOS), Národní lékařská knihovna a Goetheinstitut Praha. Benchmarking knihoven je určen pro knihovny zřizované obcí a krajem různých velikostních kategorií, případně knihovny v oblasti zdravotnictví. Nepoužívá se tedy pro vysokoškolské knihovny.

Základními postupy benchmarkingu jsou:

- identifikace oblastí činností, které budou hodnoceny;
- stanovení indikátorů popisujících činnosti;
- sběr dat;
- sdílení dat a výměna informací s partnery;
- mapování procesů a jejich analýza;
- identifikace "nejlepšího" procesu v knihovně;
- změna sledovaných procesů;
- monitorování a porovnávání. [Richter, 2011a]

#### **3.1.1 Historie**

Projekt benchmarkingu knihoven byl založen v roce 2005, kdy se postupně začala budovat databáze s údaji. První data byla sebrána v roce 2006. Od té doby se benchmarkingu účastní cca 150 knihoven z ČR. [Richter, 2010].

#### **3.1.2 Registrace a podpora**

Knihovna, která má zájem zúčastnit se tohoto benchmarkingového projektu, by měla kontaktovat PhDr. Víta Richtera z Knihovnického institutu Národní knihovny ČR na jeho e-mailové adrese nebo na telefonním čísle, oba kontakty jsou zveřejněny na webových stránkách Národní knihovny ČR v sekci informací pro knihovny o tomto projektu. Knihovnám jsou poskytovány konzultace a pro větší skupinu knihoven je možno připravit

specializované školení. Všichni účastníci projektu mohou využívat elektronickou konferenci a mají přístup k zápisům, každoročním výsledkům a dalším interním materiálům.

Knihovna, která je zapojena do projektu benchmarkingu musí uplatňovat dohodnuté principy a zásady, jimiž jsou:

- Knihovna zapojená do benchmarkingu poskytne informace nezbytné pro analýzu a vzájemné srovnání.
- Knihovna souhlasí s tím, aby pracovníci Národní knihovny ČR pověřeni prací na projektu zpracovávali informace a data související s projektem.
- Všichni účastníci budou respektovat důvěrnost informací, k nimž budou mít v průběhu realizace projektu přístup, a budou je využívat výhradně pro zlepšování kvality své knihovny.
- Pokud knihovna není schopna poskytnout informace vztahující se k jednomu určitému aspektu (ať již proto, že je nemá k dispozici, nebo proto, že určitou informaci vnímá jako mimořádně citlivou), nedostane potom informace, které k tomuto aspektu poskytly ostatní knihovny.
- Knihovna zajistí důvěrnost a profesionální mlčenlivost o informacích, které poskytly zapojené knihovny.
- Knihovna zapojená do projektu poskytne výsledky analýz a srovnávání a individualizovanou zpětnou vazbu.
- Databáze Benchmarking knihoven je přístupná pouze účastníkům projektu. Informace o jednotlivých knihovnách z této databáze mohou poskytnuty třetí straně pouze se souhlasem knihovny, které se týkají. [Richter, 2011a]

Od roku 2010 je účast v projektu Benchmarking knihoven jednou z nezbytných podmínek pro přihlášení instituce do soutěže Městská knihovna roku, což se stalo také hlavním důvodem pro přihlášení některých knihoven [Šidlichovská, 2011].

### 3.1.3 Praxe

Knihovna, která vstoupí do projektu, musí předat soubor vybraných statistických dat. V naprosté většině se jedná o data, která každá knihovna vykazuje každoročně ve statistickém výkazu o činnosti knihovny Kult<sup>11</sup>. Většinu přebírá z tohoto výkazu a pouze tři musí zvlášť zjišťovat, jedná se o:

- počet dětí do 15 let v obci/měště (lze zjistit na matrice);
- náklady na pořízení licencí na el. informační zdroje pro vlastní knihovnu (lze identifikovat v rozpočtu);
- celkové výdaje obce či města, které knihovnu provozuje (lze zjistit ve výroční zprávě obce/ města). [Richter, 2010]

Podle formuláře pro vyplnění dat za rok 2010, který je v současnosti<sup>12</sup> dostupný na webových stránkách projektu [Richter, 2011a], knihovny zúčastňující se projektu vyplňují celkem 51 položek (pozn. položka č. 50 chybí), viz tabulka 4. U položek, které jsou shodné s daty odevzdávanými v rámci Kult, je pro snazší orientaci uvedeno číslo příslušného řádku. U knihoven s regionální funkcí<sup>13</sup> se odečítají náklady a další položky, které se týkají vykonávání této funkce. Další údaje o knihovně se vyplňují do zvláštního formuláře, viz příloha č. 3.

---

<sup>11</sup> Kult (MK) 12-01, Roční výkaz o knihovně - Údaje budou využívány pro výkon státní (pro přípravu zákonů a vyhlášek a tvorbu rozpočtů resortu kultury), pro potřeby krajské a místní samosprávy, pro potřeby mezinárodních organizací, zejména Organizace OSN pro vzdělávání, vědu a kulturu a Mezinárodní federace knihovnických spolků a institucí. [ČSÚ, 2011]

<sup>12</sup> Stav ke dni 2.12.2011.

<sup>13</sup> Regionální funkce knihoven, poskytované podle § 2 písm. h) zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), vycházejí z účelné dělby práce a koordinace odborných činností knihoven. Zaručují občanům dostupnost veřejných knihovnických a informačních služeb ve všech místech České republiky a přispívají k vyrovnání rozdílů v kvalitě těchto služeb obyvatelům měst a malých obcí. Proto je nutné, aby byl jejich výkon celostátně koordinován. Centrem systému knihoven je Národní knihovna České republiky. [Česko, 2007-2010]

Tabulka 4 – Benchmarking knihoven - odevzdávaná data 2010 [Richter, 2011b]

Benchmarking knihoven - 2010	
1.	Evidenční číslo knihovny
2.	Název knihovny
3.	Město/obec
4.	Kraj (výběr z rolovacího menu)
5.	Obsluhovaná populace k 31.12.2010 (z databáze MV ČR)
6.	Počet dětí do 15 let v obci/měště – stav k 31.12.2010 (z databáze MV ČR)
7.	Knihovní jednotky k 31.12. sledovaného roku (odečíst stav výměnného fondu)
8.	Počet exemplářů titulů docházejících periodik (odečíst ta v rámci výměnného fondu)
9.	Přírůstky knihovního fondu v jednotkách (odečíst přírůstky výměnného fondu)
10.	Registrovaní uživatelé ve sledovaném období
11.	Uživatelé do 15 let
12.	Návštěvníci celkem
13.	Počet návštěv webové stránky knihovny
14.	Výpůjčky celkem
15.	Prezenční výpůjčky evidované
16.	Prolongace
17.	Kulturní akce pro veřejnost
18.	Vzdělávací akce pro veřejnost
19.	Počet studijních míst k 31.12.
20.	Počet počítačů napojených na internet
21.	Návštěvníci využívající internet v knihovně
22.	Plocha knihovny pro uživatele v m <sup>2</sup>
23.	Počet hodin pro veřejnost týdně
24.	Počet zaměstnanců (přepočtený stav)
25.	Příjmy (výnosy) celkem v Kč
26.	Příspěvek na provoz knihovny od zřizovatele (bez dotací a grantů)
27.	Zvláštní dotace, granty, projekty, dary, sponzorské příspěvky, ostatní provozní výnosy
28.	Tržby za vlastní výkony v Kč
29.	Výdaje (náklady) na hlavní činnost
30.	Osobní náklady
31.	Náklady na pořízení knihovního fondu celkem v Kč (odečíst náklady na výměnný fond)



32.	Náklady na nákup a předplatné periodik
33.	Náklady na pořízení licencí na elektronické zdroje
34.	Celkové roční výdaje zřizovatele (obec, město, kraj) v roce 2010 (ze závěrečného účtu obce/města)
Internetové služby	
35.	Má knihovna webovou stránku? (zaškrtně)
36.	Je webová stránka přístupná přes WAP <sup>14</sup> ? (zaškrtně)
37.	Máte na webové stránce přístup do svého online katalogu? (zaškrtně)
38.	Nabízíte uživatelům na webu vlastní specializované databáze? (zaškrtně)
39.	Nabízíte uživatelům licencované el. informační zdroje? (zaškrtně)
40.	Kolik (*z el. zdrojů nabízíte) přes přístup pouze v knihovně? Uveďte počet
41.	Kolik (*z el. zdrojů nabízíte) přes přístup mimo knihovnu? Uveďte počet
42.	Nabízíte virtuální informační službu Ptejte se knihovny? (zaškrtně)
43.	Umožňujete komunikaci s uživateli emailem? (zaškrtně)
44.	Umožňujete komunikaci s uživateli pomocí SMS? (zaškrtně)
45.	Umožňujete nahlížení do uživatelského konta? (zaškrtně)
46.	Umožňujete uživatelům objednávání přes webové rozhraní? (zaškrtně)
47.	Umožňujete uživatelům prodloužení přes webové rozhraní? (zaškrtně)
48.	Umožňujete uživatelům rezervace přes webové rozhraní? (zaškrtně)
49.	Zasíláte uživatelům emailem aktuality o službách a aktivitách knihovny? (zaškrtně)
51.	Pokud máte jakékoliv připomínky k dotazníku nebo jste měl/a problémy s nějakou otázkou, sdělte nám to zde

---

<sup>14</sup> WAP - systém pro zajištění provozu elektronických služeb na mobilních telefonech [RICHTER, 2011b]

Porovnání knihoven mezi sebou se provádí v rámci kategorií, do nichž jsou knihovny rozděleny podle velikosti obsluhované populace, takto:

- 1 – 500 obyvatel;
- 501 – 1 000 obyvatel;
- 1 001 – 3 000 obyvatel;
- 3 001 – 5 000 obyvatel;
- 5 001 – 10 000 obyvatel;
- 10 001 – 20 000 obyvatel;
- 20 001 – 40 000 obyvatel;
- více než 40 001;
- krajská knihovna;
- krajská knihovna s městskou funkcí. [Richter, 2011a]

Používaných indikátorů, podle nichž jsou knihovny mezi sebou porovnávány a které vychází z německého BIX, je celkem 29, rozdělených do 3 skupin.

#### 1. Podmínky pro činnost knihovny:

- Podíl financování knihovny na rozpočtu obce.
- Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel.
- Procento obnovy knižního fondu.
- Objem přírůstků na 1000 obyvatel.
- Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel.
- Plocha knihovny pro uživatele v m<sup>2</sup> na 1000 obyvatel.
- Počet studijních míst na 1000 obyvatel.
- Počet internetových stanic na 1000 obyvatel.
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel.
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů.
- Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků.
- Počet hodin pro veřejnost týdně.

## 2. Uživatelé, služby

- Registrovaní čtenáři – procento z obsluhované populace.
- Registrovaní čtenáři do 15 let – procento z obsluhované populace mládeže do 14 let.
- Počet návštěv na jednoho obyvatele.
- Procento návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků.
- Počet výpůjček na registrovaného čtenáře.
- Obrat knihovního fondu.
- Kulturní akce na 1000 obyvatel.
- Vzdělávací akce (semináře, kurzy) na 1000 obyvatel.
- Internetové služby: webová stránka, OPAC – údaje z dotazů na internetové služby (viz. tabulka 4).

## 3. Financování, výdaje, efektivita

- Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele.
- Náklady na pořízení knihovního fondu v přepočtu na jednoho obyvatele.
- Náklady na nákup licencí na elektronické informační zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele.
- Náklady na pořízení knihovního fondu na výpůjčku.
- Procento čistých provozních nákladů z celkových provozních nákladů.
- Procento nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů.
- Procento osobních nákladů z celkových provozních nákladů.
- Procento získaných dotací, grantů, vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz. [Richter, 2011a]

Jako doplněk k prováděnému benchmarkingovému měření se knihovnám doporučuje jednou za 3 roky provést měření spokojenosti uživatelů se službami knihovny. Toto měření je pro knihovnu důležitou zpětnou vazbou, v rámci níž se viditelně projeví i ti uživatelé, kteří jsou se službami spokojeni. Nespokojení uživatelé jsou při běžném provozu knihovny „více vidět“ díky tomu, že si stěžují. [Richter, 2010]

Dotazníky pro měření spokojenosti uživatelů si někdy knihovny vytvářejí samy. Jednou z možností, jak provést průzkum spokojenosti uživatelů, je využít standardizovaného online dotazníku, který nabízí Městská knihovna Ústí nad Orlicí za jednorázový poplatek 1 000 Kč [Kalousková, 2010].

Další možností je využít odborných komerčních služeb. Na webových stránkách <http://vyzkumyknihoven.webnode.cz/> [ČERNÝ, 2009] jsou k dispozici rady pro provádění různých šetření v knihovnách včetně nabídky hotových dotazníků, vypracování individuálního dotazníku „na klíč“ a odborné poradenství. Tyto služby jsou placené. Zpracování individuálního dotazníkového šetření se pohybuje v cenách od 12 900 Kč, využití již připraveného průzkumu stojí 5 000 Kč.<sup>15</sup> Kontaktními osobami jsou Mgr. Pavel Černý, zabývající se sociologickými službami pro nekomerční sektor, a Roman Šantora, který se zabývá marketingem a komunikací neziskových organizací.

### 3.1.4 Výsledky

Odevzdané údaje se zpracovávají v databázi NIPOS, kde probíhá výpočet hodnot všech sledovaných indikátorů. Databáze, která obsahuje všechny výsledky benchmarkingu knihoven, je dostupná pouze účastníkům projektu, prostřednictvím hesla. Konkrétní knihovna v této databázi vidí své výsledky z jednotlivých let, které může srovnat. Dále má k dispozici porovnání s knihovnami své velikostní kategorie, s jednou libovolně zvolenou knihovnou z této kategorie i s celostátním průměrem. Knihovny jsou také za své výkony hodnoceny na stupnici 1-5, která funguje stejně jako školní známkování. Hodnocení a porovnávání je znázorněno graficky. Z výsledků lze prostřednictvím SWOT<sup>16</sup> analýzy určit, které procesy v knihovně je potřeba zlepšit a které naopak fungují dobře. Knihovny se mohou na základě porovnání výsledků navzájem inspirovat a sdílet mezi sebou cenné rady. [Richter, 2010]

Výsledky je možné si z databáze stáhnout také jako soubor ve formátu „xls“ pro program MS Excel. [Šidlichovská, 2011].

---

<sup>15</sup> Stav k 3.12.2011.

<sup>16</sup> SWOT – silné stránky (strengths), slabé stránky (weaknesses), příležitosti (opportunities), hrozby (threats) [SWOT, 2011].

### 3.1.5 Zkušenosti s Benchmarkingem knihoven

Zjišťování zkušeností zúčastněných knihoven s benchmarkingovým projektem proběhlo v lednu roku 2011 prostřednictvím ankety. Souhrn výsledků je k dispozici v časopise Ikaros v článku autorky Zuzany Šidlichovské [2011].

Za největší přínosy považují knihovny především možnost využití výsledků pro zkvalitnění služeb a rozvoj činnosti knihovny, například zvětšení prostorů a zachování činnosti poboček. Knihovny oceňují možnost porovnávat své výsledky s ostatními a použít je pro odolávání ekonomickému tlaku ze stany zřizovatele, například na snižování počtu zaměstnanců. Výsledky pomáhají knihovnám odhalit jejich nedostatky a rezervy, stejně tak ale mohou fungovat jako forma ocenění za kvalitně odvedenou práci.

Připomínky se v hodnocení výkonu knihoven pomocí tohoto benchmarkingového projektu vyskytly například k nejasnosti, a tím možné nepřesnosti, vyžadovaných údajů, například počet m<sup>2</sup> pro čtenáře nebo výdaje zřizovatele. Účastníci také nejsou příliš spokojeni s metodou převádění hodnocení výkonu na „školní známky“. Jako problematické se ukázalo to, že každá knihovna může obsluhovat populaci s jinou socioekonomickou strukturou, například vzdělanostní struktura v daném regionu, což nemůže sama ovlivnit, ale tato skutečnost může ovlivňovat její dosažené výsledky.

### 3.1.6 Standardy VKIS

Pro hodnocení kvality služeb v knihovnách se také používají tzv. „standardy veřejných knihovnických a informačních služeb“ (VKIS). VKIS jsou definovány v Knihovním zákoně z roku 2001, který pouze rozděluje služby používané veřejnými knihovnami na povinně a nepovinně poskytované, aniž by stanovoval jejich kvantitativní nebo kvalitativní parametry.

Standardy těchto služeb byly vypracovány na základě statistických údajů o činnosti veřejných knihoven za rok 2002 a 2009 a diskuzí pracovníků knihoven, dále pak na základě standardů přijatých v jiných zemích a především směrnice IFLA/UNESCO [Gill, 2002, Pillerová, 2007]

V tabulkách 5 a 6 jsou k dispozici některé hodnoty, které jsou v tomto standardu doporučeny.

Tabulka 5 – Indikátory standardu VKIS podle počtu obyvatel [Česko, 2011a]

Počet obyvatel	Otevírací doba: hodina/týden	Počet studijních míst	Počet míst s internetem
1 – 500	5 až 10	4 až 5	1 až 2
501 - 1 000	5 až 15	6 až 8	2
1 001 – 3 000	15 až 23	9 až 10	2 až 3
3 001 – 5 000	23 až 28	10 až 18	3 až 5
5 001 – 10 000	28 až 40	20 až 28	5 až 10
10 001 – 20 000	40 až 45	28 až 70	10 až 15
20 001 – 40 000	45 až 50	70 až 120	15 až 20
40 001 a více	50 a více	120 a více	20 a více
	<b>Výdaje na nákup na 1 obyvatele v Kč na rok</b>		
<b>Všechny</b>	35 až 40		

Tabulka 6 – Další indikátory standardu VKIS [Česko, 2011a]

<b>Roční obnova knihovního fondu</b>	10%
<b>Jednotky ve volném výběru</b>	75%
<b>Minimální plocha na 1 000 obyvatel spádové oblasti</b>	min 60 m <sup>2</sup>
<b>Dostupnosti informací o knihovnách a službách</b>	webová prezentace
<b>OPAC pro knihovny nad 500 obyvatel</b>	OPAC se vzdáleným přístupem
<b>Další odborné vzdělávání zaměstnanců knihoven s provozní dobou pod 10 hod týdně</b>	min 8 hod/rok
<b>Další odborné vzdělávání zaměstnanců s provozní dobou nad 10 hod týdně</b>	min 48 hod/rok
<b>Spokojenost uživatelů nad 15 let</b>	90% dobré nebo velmi dobré
<b>Spokojenost uživatelů do 15 let</b>	75% dobré

### 3.1.7 Shrnutí

Benchmarking knihoven je projekt, který je inspirován německým BIX. Je to bezplatný nástroj pro měření výkonu knihoven a porovnávání knihoven mezi sebou. Je koncipován pro veřejné knihovny typu obecních, městských a krajských knihoven, nehodí se tedy pro užití v knihovnách vysokoškolských. K tomu, aby mohl být aplikován na vysokoškolské knihovny, by bylo potřeba mnoho úprav týkajících se jak jejich specifických vlastností a požadavků kladených na tyto knihovny, tak i jejich odlišného způsobu fungování a financování, které jsou blíže popsány v kapitole č. 3.2.

Podle mého názoru je projekt benchmarking knihoven hodnotným nástrojem pro výše specifikované veřejné knihovny všech velikostí. Jeho velkým kladem je, že v drtivé většině údajů, které vyžaduje, kopíruje údaje, které veřejné knihovny každoročně povinně odevzdávají příslušnému ministerstvu. Další velkou výhodou je bezplatná účast zapojených knihoven a široká podpora včetně různých seminářů a školení.

Vzhledem k tomu, že se jedná o regionální (národní) nástroj, je podle mého názoru jednou z jeho největších výhod to, že je dostupný v češtině, odpovídá našemu prostředí se všemi jeho specifiky a je díky tomu snadno přizpůsobitelný trendům a potřebám, které se u nás mohou vyskytnout.

Myslím si, že kombinace benchmarkingových indikátorů s pravidelně prováděným průzkumem spokojenosti uživatelů knihoven, jak je doporučováno, může podat nejrelevantnější a nejúplnější obraz kvality jednotlivých knihoven a jejich služeb. Podle mého názoru by bylo výhodné, kdyby Národní knihovna ČR přímo v rámci své činnosti okolo projektu benchmarkingu knihoven vyvinula také standardizovaný dotazník, který by dala k dispozici knihovnám prostřednictvím webového formuláře, jež by knihovny pouze odeslaly svým uživatelům. Následné zpracování výsledků by mohlo probíhat ve stejné databázi a výsledky by mohly být prezentovány a srovnávány podobně, jako je tomu u zavedených benchmarkingových indikátorů. Uvědomuji si však, že tato možnost by pravděpodobně vyžadovala mnohem složitější administrativu a podrobnější zpracování, takže v současnosti pravděpodobně není únosné, aby byla jednotně a bezplatně zavedena. Považuji ji ale za potenciálně velmi přínosný krok pro budoucí rozvoj měření výkonu a kvality služeb veřejných knihoven u nás.



## 3.2 Vysokoškolské knihovny v ČR

Tato kapitola se bude podrobněji věnovat problematice vysokoškolských knihoven, které mají v našem prostředí ztíženou situaci, chtějí-li měřit kvalitu svých služeb prostřednictvím nějakého rozumného, snadno přístupného a jednotného nástroje. Při psaní této kapitoly vycházím z velké části z vlastních zkušeností z práce v jedné z knihoven Univerzity Karlovy v Praze a z osobního rozhovoru s ředitelkou této knihovny, PhDr. Alenou Matuszkovou.

Vysokoškolské knihovny v České republice v současné době nemají k dispozici jednotný nástroj pro měření kvality služeb nebo měření výkonu s možností porovnávání se mezi sebou. Mohou se libovolně zapojit do některého z množství zahraničních projektů, tak učinila například Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně – viz kapitola 3.2.1, ale národní systém odrážející místní specifika a fungující v českém jazyce zatím chybí. Jak bylo popsáno dříve, pro české veřejné knihovny je k dispozici benchmarkingový projekt Národní knihovny ČR, který se pro vysokoškolské knihovny nehodí.

Podle zápisu z diskuze k semináři „Možnosti měření efektivnosti a výkonnosti pro vysokoškolské knihovny“, který se konal 15. 9. 2009 v Knihovně univerzitního kampusu MU v Brně, zde bylo Mgr. Romanem Giebischem, Ph.D., pracovníkem Národní knihovny ČR – Referátu pro analýzu a koordinaci VKIS a tajemníkem SKIP, řečeno: *„Musíme si uvědomit, že sbírání dat je velmi citlivá a problematická oblast, vedení knihoven má velmi těžkou roli. NK ČR je velmi vděčná za poskytnutá data a za účast, bohužel nemůže reagovat na specifika akademické oblasti.“* [Jankovská, 2009]

Vysokoškolské knihovny mají oproti městským a krajským knihovnám některá specifika, která vycházejí z jejich závislosti na konkrétní vysoké škole, a často také na konkrétních fakultách, kterým slouží. Vysokoškolské knihovny u nás bývají rozděleny právě podle jednotlivých fakult, takže jsou tematicky zaměřené na jeden nebo několik příbuzných oborů.

Populace, kterou tyto knihovny obsluhují, se skládá v naprosté většině z členů akademické obce konkrétní vysoké školy (případně fakulty), služby pro veřejnost mimo vysokou školu jsou v těchto knihovnách často omezené. Ve vysokoškolských knihovnách bývají specifikovány rozdílné kategorie čtenářů s různě nastavenými právy podle toho, zda se jedná o interní (fakultní) a další (z jiných fakult) studenty, doktorandy, pedagogy, stážisty a výměnné studenty, další zaměstnance, externí spolupracovníky univerzity, knihovny

pro MVS, veřejnost mimo univerzitu a případné další kategorie. Tato rozmanitost se může odrážet ve výsledcích jednotlivých měření výkonu, kvality služeb a spokojenosti uživatelů.

Problematickým bodem při hodnocení kvality služeb a výkonu vysokoškolských knihoven je také otázka financování. Jedním z důvodů může být to, že některé zdroje dostupné v knihovnách jsou financované z prostředků celé univerzity a rozpočtu konkrétních knihoven se nedotýkají. Jedná se především o velké multioborové komerční databáze a kolekce elektronických publikací, na jejichž nákupu se knihovny nepodílí přímo nějakou částkou ze svého rozpočtu, ale zároveň jsou to zdroje, které knihovny na univerzitě bez ohledu na svou velikost propagují a zpřístupňují uživatelům. Využívání těchto společných zdrojů může být více závislé na jednotlivých oborech, kterým konkrétní obsah lépe vyhovuje, než na velikosti knihovny nebo počtu jejích uživatelů. V tomto případě se těžko vyčísluje, jakou „část“ tohoto zdroje má konkrétní knihovna započítat do svého výkazu o nákupu a zprostředkovávání elektronických zdrojů. Další problematická situace v otázce financování knihovny může vycházet z množství grantů, výzkumných záměrů, dotací pro vědu a další vědecké podpory projektů, kterou získávají konkrétní vyučující, katedry, ústavy a fakulty. Část těchto peněz putuje do knihovny a používá se na nákup potřebné literatury na základě požadavků řešitelů projektů. Část peněz je využita na nákup literatury jinou cestou, než prostřednictvím akvizičního oddělení knihovny, tyto knihy ale musí být v příslušné knihovně evidovány. Z vlastní zkušenosti vím, že část knih, která se v knihovně zaeviduje jako publikace z grantových prostředků, pochází z individuálních nákupů řešitelů, kteří proplacení ceny těchto knih řeší s fakultní účtárnou, nikoliv s knihovnou, přesto jsou knihy v knihovně přírůstkovány a zařazeny do fondu, ve finančním výkazu knihovny se však tyto knihy jako výdaje neobjeví. Z hlediska knihovny se jeví jako dary.

Problematických oblastí, které mohou ztěžovat zapojení vysokoškolských knihoven do projektů měření kvality jejich služeb je celá řada. Nicméně pro knihovny, které mají o měření výkonu a kvality služeb zájem, je v rámci Fondu rozvoje vysokých škol (FRVŠ) vyhlášeno i pro rok 2012 výběrové řízení k předložení projektů podporujících rozvoj vzdělávací činnosti vysokých škol. Zde je v okruhu „E – Vysokoškolské knihovny“ možno podat návrh řešení se specifikací: *„využití moderních informačních technologií na podporu měření výkonu a činnosti vysokoškolských knihoven, budování nástrojů pro vykazování, vyhodnocování, šíření aplikací výsledků dosažených vysokoškolskou knihovnou v oblasti podpory studia.“* [Česko, 2011b]. Tímto způsobem je možné získat finanční dotaci, která

vyřeší finanční otázku případné aplikace nějakého způsobu měření výkonu a kvality služeb ve vysokoškolské knihovně.

### **3.2.1 BIX v Knihovně univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně**

Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně (KUK) vznikla v novém brněnském univerzitním kampusu v Bohunicích v roce 2007. Svým zaměřením odpovídá především přírodovědným oborům jako je lékařství, chemie a biochemie, znečištění životního prostředí, pohybová studia, kinantropologii a sportovní obory, protože vznikla sloučením knihoven Lékařské fakulty, Fakulty sportovních studií a části knihovny Přírodovědecké fakulty. Ve sbírce má přibližně 200 000 svazků z celkových 500 000, které se do knihovny mohou vejít. Knihovna předplácí asi 80 databází a 1 500 titulů elektronických periodik. Rozloha činí 3 000 m<sup>2</sup>, knihovna má k dispozici 4 225 m polic ve volném výběru a 8 577 m polic ve skladu, dále pak 560 studijních míst, z čehož 121 jsou místa s PC. Knihovna disponuje zaměstnanci v celkovém počtu úvazků 17,1. Kromě běžných služeb, jako jsou prezenční a absenční výpůjčky, reprografické služby, rezervace a prodlužování výpůjček prostřednictvím OPAC, zprostředkovává knihovna například také MVS, vypracovává placené rešerše a pořádá informační vzdělávání pro studenty příslušných fakult. [Masarykova..., 2011]

První dva roky se knihovna snažila sledovat procesy, které v ní probíhají a zjišťovat výkon a kvalitu svého provozu sama, na základě různých teorií řízení kvality. V roce 2009 se knihovna rozhodla využít zahraničního benchmarkingového nástroje měření výkonu a srovnání – německého Bibliotheksindexu, popis viz kapitola č. 2.2. Pro tento nástroj se knihovna rozhodla především proto, že se jedná o relativně levný nástroj, jehož indikátory a data, která pro měření vyžaduje, dobře odpovídají datům, která již knihovna sama v předchozích letech sledovala. KUK také zajímalo, jak si stojí ve srovnání s dalšími (zahraničními) akademickými knihovnami podobného typu. [Dohnálková, 2010]

V online volně přístupné databázi BIX jsou k dispozici výsledky, kterých KUK při srovnání dosáhla, včetně výchozích dat, která poskytla.

V roce 2010 se knihovna celkově umístila na 11. místě ze 16 knihoven stejné kategorie (dvouúrovňová akademická knihovna), přičemž nejlepšího hodnocení dosáhla ve skupině indikátorů sledujících efektivitu, viz obrázek 4.

**Kategorien:** UB zweischichtig ▾ **Univ. knihovna dvouúrovňová**  
**Jahr: Rok** 2010 ▾ **Filtern**

**Legende** (Für mehr Infos bitte mit der Maus über die Begriffe fahren)

<b>GK</b>	Celkové umístění	<b>RA</b>	Nabídka
<b>NU</b>	Využití	<b>EF</b>	Efektivita
<b>EL</b>	Rozvoj		

Die Liste wurde gefiltert nach Bundesland: alle, Kategorie: UB zweischichtig, Jahr: 2010

**Vergleichen**

<input type="checkbox"/>	<u>Bibliothek</u>	<u>Land</u>	<u>Kategorie</u>	<b>GK</b>	<b>RA</b>	<b>NU</b>	<b>EF</b>	<b>EL</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Heidelberg</b>	BAW	UB-2	1	6	1	2	3
<input type="checkbox"/>	<b>Göttingen</b>	NIE	UB-2	2	1	6	16	1
<input type="checkbox"/>	<b>Köln</b>	NRW	UB-2	3	12	4	3	2
<input type="checkbox"/>	<b>Karlsruhe</b>	BAW	UB-2	4	4	13	1	10
<input type="checkbox"/>	<b>München</b>	BAY	UB-2	5	7	2	4	14
<input type="checkbox"/>	<b>Tübingen</b>	BAW	UB-2	6	8	8	5	6
<input type="checkbox"/>	<b>Würzburg</b>	BAY	UB-2	7	10	5	7	7
<input type="checkbox"/>	<b>Freiburg</b>	BAW	UB-2	8	2	3	9	13
<input type="checkbox"/>	<b>Hamburg</b>	HAM	UB-2	9	14	7	14	4
<input type="checkbox"/>	<b>Stuttgart</b>	BAW	UB-2	10	11	10	13	5
<input type="checkbox"/>	<b>Brno</b>	CZ	UB-2	11	16	11	6	9
<input type="checkbox"/>	<b>Darmstadt</b>	HES	UB-2	12	3	15	11	12
<input type="checkbox"/>	<b>Graz</b>	Ö	UB-2	13	9	12	15	8
<input type="checkbox"/>	<b>Aachen</b>	NRW	UB-2	14	5	16	8	16
<input type="checkbox"/>	<b>Berlin</b>	BER	UB-2	15	13	9	12	15
<input type="checkbox"/>	<b>Wien</b>	Ö	UB-2	16	15	14	10	11

**Vergleichen**

Obrázek 4 – Výsledky KUK v BIX r. 2010, zdroj [Deutscher..., 2011e]

V roce 2011 se umístila na 4. místě z 15 knihoven, s vynikajícím výsledkem v oblasti efektivity a rozvoje, viz obrázek 5.

Kategorien: UB zweischichtig    Univ. knihovna dvouúrovňová  
 Jahr: Rok 2011    **Filtern**

**Legende** (Für mehr Infos bitte mit der Maus über die Begriffe fahren)

<b>GK</b>	Celkové umístění	<b>RA</b>	Nabídka
<b>NU</b>	Využití	<b>EF</b>	Efektivita
<b>EL</b>	Rozvoj		

Die Liste wurde gefiltert nach Bundesland: alle, Kategorie: UB zweischichtig, Jahr: 2011

<input type="checkbox"/>	<b>Bibliothek</b>	<b>Land</b>	<b>Kategorie</b>	<b>GK</b>	<b>RA</b>	<b>NU</b>	<b>EF</b>	<b>EL</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Heidelberg</b>	BAW	UB-2	1	6	1	2	2
<input type="checkbox"/>	<b>Göttingen</b>	NIE	UB-2	2	1	4	15	1
<input type="checkbox"/>	<b>Karlsruhe</b>	BAW	UB-2	3	2	12	3	6
<input type="checkbox"/>	<b>Brno</b>	CZ	UB-2	4	15	9	1	3
<input type="checkbox"/>	<b>Freiburg</b>	BAW	UB-2	5	3	3	8	13
<input type="checkbox"/>	<b>Hamburg</b>	HAM	UB-2	6	14	5	9	4
<input type="checkbox"/>	<b>Tübingen</b>	BAW	UB-2	7	8	7	6	5
<input type="checkbox"/>	<b>München</b>	BAY	UB-2	8	10	2	4	14
<input type="checkbox"/>	<b>Würzburg</b>	BAY	UB-2	9	9	8	5	9
<input type="checkbox"/>	<b>Stuttgart</b>	BAW	UB-2	10	11	11	11	7
<input type="checkbox"/>	<b>Berlin</b>	BER	UB-2	11	13	6	10	12
<input type="checkbox"/>	<b>Darmstadt</b>	HES	UB-2	11	4	14	12	10
<input type="checkbox"/>	<b>Graz</b>	Ö	UB-2	13	7	13	14	11
<input type="checkbox"/>	<b>Wien</b>	Ö	UB-2	14	12	10	13	8
<input type="checkbox"/>	<b>Aachen</b>	NRW	UB-2	15	5	15	7	15

Obrázek 5 – Výsledky KUK v BIX 2011, zdroj [Deutscher..., 2011e]

Na přelomu roků 2010 a 2011 provedla knihovna navíc již druhé šetření spokojenosti uživatelů se svými službami, jehož výsledky jsou k dispozici na webových stránkách knihovny <http://www.ukb.muni.cz/kuk/> [Masarykova..., 2011]. Tímto dotazníkovým šetřením se knihovně povedlo identifikovat nejzávažnější problémy, se kterými se její uživatelé setkávají (např. špatné řešení šatních prostor nebo malá informovanost o elektronických zdrojích) a zároveň získat kladné hodnocení některých poskytovaných služeb (např. spokojenost s knihovnicí a webovou prezentací knihovny).

Účast v BIX podle KUK vyžaduje od knihovníků dobrou přípravu a dlouhodobé sledování jednotlivých ukazatelů a dbát všech metodických pokynů. Ukázalo se, že pro KUK bylo

zapojení se do projektu dobrým nástrojem pro jednání se zřizovatelem a knihovna si například mohla pořídit počítadlo vstupů [Holoubková, 2011], které jí v prvním roce účasti chybělo a zaměstnanci museli potřebný počet návštěv zjišťovat jiným, speciálním postupem [Dohnálková, 2010].

### 3.2.2 Shrnutí

Vysokoškolské knihovny jsou přímo závislé na svých zřizovatelích, tedy na vysokých školách. V současné době se vysoké školství potýká s problémy, které souvisí s plánovanou změnou jejich financování prostřednictvím reformy navrhované s platností od roku 2013 [Bílá, 2011]. Tato skutečnost bude mít podle mého názoru velký vliv na tlak zřizovatelů (VŠ) na knihovny především v oblasti snižování finančních nákladů, a to nejen nákladů na personál a modernější technické vybavení knihoven, ale i na nákup tištěných i elektronických informačních zdrojů. Pokud bude snižován počet dostupných aktuálních a relevantních informačních zdrojů i pracovníků knihoven, je velmi pravděpodobné, že bude klesat i kvalita a/nebo kvantita vědecké činnosti pracovníků vysokých škol, což může opět způsobit snížení finančních prostředků VŠ a další tlak na knihovny. Také pro studenty, kteří by podle reformy měli za studium platit, by omezování dostupnosti literatury potřebné ke studiu mohlo podstatně zvýšit komplikace při dosahování požadovaného stupně vzdělání a vypracování kvalitních seminárních a závěrečných vysokoškolských prací.

Pro vysokoškolské knihovny je velmi důležité, aby měly k dispozici argumenty, které mohou použít při vyjednávání o potřebných finančních prostředcích, aby mohly zaručit podporu studia a vědecké činnosti své vysoké školy na takové úrovni, že zajistí prestiž této školy, která může výrazně napomoci dalším finančním zdrojům a zvýšit zájem budoucích studentů o přihlášení se na tuto konkrétní vysokou školu. Myslím si, že vysokoškolské knihovny jsou v celém procesu vzdělávání a vědecké práce na vysokých školách velmi důležité, avšak často málo viditelné. Konkrétní čísla, získaná prostřednictvím důvěryhodného nástroje pro měření kvality služeb nebo výkonu knihoven, jsou proto podle mého názoru nezbytná k tomu, aby knihovny obhájily své požadavky na finanční podporu. Důležité jsou jak objektivní údaje, které by srovnaly výkon knihovny s ostatními podobných kategorií, jak je tomu v benchmarkingových projektech, tak i údaje o spokojenosti samotných uživatelů knihoven. Pokud se nějaký proces v knihovně ukáže jako neefektivní, nějaký indikátor se objeví výrazně pod průměrem ostatních srovnávaných institucí, je to impulz pro nutné řešení. Pokud se

ukáže, že jsou uživatelé nespokojeni s konkrétní službou, něco jim v knihovně výrazně chybí, pak by měla knihovna tento nedostatek ve spolupráci se svým zřizovatelem vyřešit.

Důležité jsou v každém případě konkrétní výstupy. Dokud vysokoškolské knihovny nebudou provádět měření kvality služeb a/nebo měření výkonu, zůstanou v rámci vysokých škol v oblasti méně důležitých finančních investic. Velmi přínosným krokem pro argumentaci na téma důležitosti vysokoškolských knihoven by bylo, kdyby existoval jednotný způsob, jak změřit, nakolik jsou výsledky studentů a publikační činnost akademických pracovníků závislé na jejich „mateřské“ vysokoškolské knihovně. Momentálně je vědecká činnost zaměstnanců univerzit závislá hlavně na grantových prostředcích a myslím si, že by proto bylo složité, měřit pouze konkrétní vliv knihovny na případné vědecké úspěchy. Pro knihovníky by to ale bylo velmi zajímavé zjištění a pro zřizovatele knihoven přínosná informace.

## **4 Vlastní návrh měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně**

Podle mého názoru je ideálním způsobem, jak měřit kvalitu služeb knihoven, kombinace objektivních a subjektivních indikátorů, které mohou zprostředkovat ucelený pohled na to, jakým způsobem tato instituce funguje (především ze statistických dat) a zda její existence má smysl (především ze spokojenosti uživatelů). Samozřejmým přínosem měření kvality služeb je pro knihovny také možnost identifikace procesů a služeb, které je potřeba zavést, zlepšit nebo zrušit.

Tato kapitola se věnuje mému vlastnímu návrhu metody měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně, který vychází z kombinace dvou rozšířených nástrojů používaných v zahraničí, jež byly blíže popsány v první části této práce. Jedná se o americký LibQUAL+®, založený na zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven, a německý Bibliotheksindex, vycházející ze srovnávání vybraných objektivních statistických dat knihoven mezi sebou. Oba postupy jsem se pokusila aplikovat na areálovou knihovnu Univerzity Karlovy v Praze, Knihovnu společenských věd T.G.M v Jinonicích, viz kapitola 5.



## 4.1 Objektivní data

Pro měření výkonu knihovny je podle mého názoru nejlepší použít ty údaje nebo indikátory, u nichž je k dispozici srovnání s podobnými institucemi. Význam takových údajů o knihovně vyplývá právě až z jejího srovnání s knihovnami, které spadají do určitým způsobem nastavené stejné kategorie.

V tomto případě jsem se rozhodla pro některé údaje používané pro akademické knihovny z německého BIX. Hlavním důvodem bylo to, že BIX má na internetu volně dostupnou databázi knihoven a jejich výsledků, takže je možné snadno vlastní výsledky porovnat s větším množstvím podobných institucí. Mechanismus, podle kterého se v jednotlivých skupinách přepočítávají tyto statistické údaje na sledované indikátory, není veřejný, proto není možné pro knihovnu přímo vypočítat hodnoty indikátorů a zařadit ji v rámci uveřejněného žebříčku. Přesto si myslím, že srovnání některých vstupních hodnot knihoven v BIX s hodnotami sledované knihovny má z hlediska porovnávání této knihovny s knihovnami podobnými, značnou vypovídací hodnotu. V budoucnu by bylo ideální, kdyby se české vysokoškolské knihovny mohly srovnávat i s větším množstvím odpovídajících lokálních, tedy českých, institucí.

Ze sledovaných údajů jsem pro porovnávání vybrala následujících 22. Pro srovnání s daty v BIX musí být finanční údaje přepočítány na eura.

- Počet členů primární skupiny uživatelů.
- Počet uživatelů – studentů.
- Počet uživatelů – pedagogů.
- Počet aktivních uživatelů celkem.
- Počet fyzických návštěv knihovny.
- Počet virtuálních návštěv knihovny (webových stránek).
- Počet studijních míst celkem.
- Počet studijních míst s přístupem k internetu (počítačem).
- Počet m<sup>2</sup> plochy pro uživatele.
- Počet zaměstnanců (celých úvazků).
- Počet zaměstnanců (úvazků) ve výpůjčních službách.
- Počet zaměstnanců (úvazků) na elektronické zdroje.
- Počet zaměstnanců (úvazků) v katalogizaci.
- Celkové výdaje knihovny.
- Celkové výdaje na informační zdroje celkem.
- Výdaje na elektronické zdroje celkem.
- Výdaje na zaměstnance celkem.
- Další a zvláštní příjmy knihovny.
- Počet otevíracích hodin za týden.
- Přírůstek informačních zdrojů
- Celkový počet absenčních výpůjček (včetně MVS).
- Počet prezenčních výpůjček.

## 4.2 Subjektivní data

Pro měření kvality služeb knihovny prostřednictvím subjektivní spokojenosti jejích uživatelů jsem využila formu elektronického dotazníku, který se snadno distribuuje širokému okruhu respondentů a lépe se pracuje s jeho výsledky, které jsou již také k dispozici rovnou v elektronické formě.

Při tvorbě dotazníku jsem se inspirovala otázkami z amerického nástroje LibQUAL+® (viz kapitola č. 2.1 a příloha č. 1). Tento nástroj v základní verzi používá spolu s několika demografickými otázkami 22 základních a 8 doplňujících otázek. Myslím si, že aplikace tohoto nástroje v českém prostředí vyžaduje zvážení některých specifík, která jsou u nás běžná nejen ve vztahu univerzitních knihoven a jejich uživatelů, pečlivé promyšlení marketingových strategií, které by uživatele neznechutily nebo nekorektně nemotivovaly, a případně také konzultaci používané metody tří bodových škál se sociology, kteří mají na poli výzkumů potřebné zkušenosti a znalosti.

Pro potřeby českého prostředí jsem vycházela z původních 30 otázek, z nichž jsem aplikací na naši areálovou knihovnu vytvořila 15 dotazů, které považuji za vhodné pro průzkum spokojenosti uživatelů se službami univerzitní knihovny. Počet otázek jsem zredukovala především proto, aby časová náročnost nebyla pro uživatele příliš velká a abych tedy zvýšila šanci na vyplnění předloženého dotazníku (předpokládám, že delší dotazníky uživatelé neradi vyplňují a snižuje se tím návratnost dotazníků). Navíc se některé dotazy v původní americké verzi významově překrývaly, bylo je tedy možné slučovat nebo vypouštět. Jiné otázky jsem vypustila proto, protože se mi jejich vypovídací hodnota pro prostředí českých univerzitních knihoven nezdála stěžejní.

Jak již bylo dříve řečeno, americká metoda měření LibQUAL+® využívá tzv. metodu zóny tolerance, kdy respondenti v dotazníku uvedou na škále od 1 do 9 úroveň dané služby poskytované knihovnou tak, jak ji považují za minimálně přijatelnou, maximálně požadovanou a reálně poskytovanou v knihovně. Mezi prvními dvěma bodovými hodnotami se pak nachází zóna tolerance, třetí hodnota by se v ideálním případě měla pohybovat v rámci této zóny, čím blíže k maximu, tím lépe. Tyto tři pohledy na každou z poskytovaných služeb byly v dotazníku použity, nicméně bodová škála byla zmenšena na rozmezí od 1 do 5. Rozhodli jsme se pro tento přístup z důvodu maximálního zjednodušení pro dotazované a přitom jsme chtěli zachovat danou metodu zóny tolerance, která se většinou v průzkumech

spokojenosti uživatelů knihoven u nás nepoužívá, jako například ve standardizovaném online dotazníku Městské knihovny v Ústí nad Orlicí zmiňovaném v kapitole 3.1. Za důležité považují použití lichého počtu bodů, protože umožňuje označení středového skóre, které může v některých otázkách napomoci váhajícím respondentům překonat otázku, s jejíž zodpovězením si nejsou jisti.

Při aplikaci výzkumu na areálovou knihovnu UK bylo doplněno ještě několik demograficky zaměřených údajů týkajících se pohlaví, věku, vztahu k UK, příslušnosti k fakultě, institutu a katedře. Hlavní otázky jsou rozděleny na tři oblasti podle zaměření na osobnost a služby knihovníků, na fond a jeho dostupnost a na prostory knihovny. Po vzoru LibQUAL+® dotazníku byla přidána doplňující otázka na celkovou spokojenost s knihovnou, na niž se odpovídá pouze jedním bodovým údajem.

Z důvodu relativně velkého zastoupení zahraničních studentů a stážistů na vysokých školách, především pak na UK, byl celý dotazník vypracován také v anglické verzi, která je k dispozici v příloze č. 4.

Připravený navržený dotazník se skládá ze čtyř částí. Jako první obsahuje rozřazovací otázku, která respondenta přesměruje buď na druhou část nebo na část třetí. Druhá část se ptá na zdůvodnění první odpovědi a pak přesměruje respondenta na čtvrtou část. Třetí část obsahuje již zmíněných 15 otázek na konkrétní služby hodnocených v rozmezí tří bodových škál a dvě doplňkové otázky, po jejím zodpovězení je respondent přesměrován také na čtvrtou část dotazníku. Ta se ptá na několik doplňujících demografických údajů. Otázky jsou již přizpůsobeny potřebám Knihovny společenských věd T.G.M. v Jinonicích, pro niž byly navrženy.

**Část první – rozřazovací otázka.** Odpověď „ano“ přesměruje na druhou část, odpověď „ne“ na třetí část:

---

1. Navštěvujete jinonickou knihovnu? (častěji než 1x ročně) (*\*pouze 1 odpověď*)

Ano

Ne

## Část druhá – zdůvodnění odpovědi:

---

### Proč nenavštěvujete jinonickou knihovnu?

2. Knihovnu nenavštěvuji, protože... (\*více možných odpovědí)

- Nevím, že existuje
- Nepotřebuji materiály, které nabízí
- Používám pouze předplacené elektronické zdroje (Portál elektronických zdrojů UK)
- Používám pouze volně dostupné elektronické zdroje (př. vyhledané přes Google)
- Navštěvuji jinou knihovnu
- Jiné .....

## Část třetí – otázky na spokojenost:

Legenda: Na bodové škále 1 (nejnižší) až 5 (nejvyšší) prosím ohodnoťte vybrané aspekty služeb univerzitních knihoven podle tří možností: Dostatečná – taková úroveň služby, se kterou bych byl/a ještě spokojen/a. Ideální – taková úroveň služby, kterou bych si ideálně představoval/a. Reálná – úroveň služby, jak je poskytována v Jinonicích.

Otázky na osobu **knihovníka**:

---

### 1. Zdvořilé jednání knihovníka.

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

2. Schopnost knihovníka zodpovědět mé dotazy / vyřešit mé problémy ohledně hledaných informací a dokumentů.

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

3. Ochota knihovníka pomoci a poradit.

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

4. Individuální přístup knihovníka k rozdílným potřebám každého uživatele.

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Otázky na **fond** knihovny a jeho dostupnost:

---

5. Dostupnost tištěných dokumentů potřebných ke studiu/práci.					
	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

6. Dostupnost tištěných a/nebo elektronických časopisů (článků) potřebných ke studiu/práci.					
	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

7. Nabídka elektronických dokumentů potřebných ke studiu/práci.					
	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

8. Dostupnost elektronických zdrojů z domova/kanceláře.					
	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

9. Přehlednost a úplnost informací na webových stránkách knihovny.

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

10. Snadná orientace ve vyhledávacích nástrojích knihovny (katalog, databáze elektronických zdrojů).

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Otázky na **prostory** knihovny:

---

11. Poloha a dostupnost knihovny (především v rámci dalších součástí Vaší fakulty/institutu/katedry, kam pravidelně docházíte).

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



---

12. Moderní vybavení knihovny (např. počítačová vybavení, elektronické čtečky aj.)

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

13. Příjemné a pohodlné prostředí (např. odpočinkové zóny s křesly, občerstvení, květiny, obrazy aj.).

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

14. Uspořádání a zajištění interiéru knihovny (regály, studijní místa, osvětlení, klimatizace, topení).

	1	2	3	4	5
Dostatečná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideální	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reálná v Jinonicích	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Doplňkové otázky:

---

15. Jak celkově hodnotíte kvalitu všech služeb v knihovně? (1 špatné – 5 nejlepší)

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

16. Navštívujete jinou knihovnu na UK více, než jinonickou? (*\*pouze 1 odpověď*)

- Ano
- Ne

**Část čtvrtá – doplňující demografické údaje:**

---

1. Pohlaví (*\*pouze 1 odpověď*)

- Muž
- Žena

---

2. Věk (*\*pouze 1 odpověď*)

- Do 30 let
- 30-60 let
- Nad 60 let

---

3. Vztah k UK (Více možností vyplňte v případě, že jste např. na různých fakultách v různých pozicích) (*\*možnost více odpovědí*)

- Student
- Doktorand
- Zaměstnanec
- Stážista (program Erasmus apod.)
- Veřejnost

---

#### 4. Fakulta/institut/katedra (\* možnost více odpovědí)

- ⊗ FF KSP (*Filozofická f., katedra sociální práce*)
- ⊗ FF ÚPOL (*Filozofická f., ústav politologie*)
- ⊗ FF ÚISK (*Filozofická f., ústav informačních studií a knihovnictví*)
- ⊗ FSV IMS (*Fakulta sociálních věd, institut mezinárodních studií*)
- ⊗ FSV IPS (*Fakulta sociálních věd, institut politologických studií*)
- ⊗ FSV ISS (*Fakulta sociálních věd, institut sociologických studií*)
- ⊗ FHS (*Fakulta humanitních studií*)
- ⊗ Jiné na UK
- ⊗ Mimo UK

### 4.3 Shrnutí

V této kapitole byl popsán vlastní návrh na provedení měření kvality služeb ve vybrané vysokoškolské knihovně (konkrétně na UK v Knihovně společenských věd T.G.M v Jinonicích v Praze). Navrhované měření se skládá ze dvou částí. V první části se o knihovně získá sada statistických dat, která odpovídá některým datům sbíraným pro německý BIX akademických knihoven, a tato data se porovnají se zveřejněnými údaji vybraných knihoven v online databázi BIX. V druhé části se provede měření spokojenosti uživatelů knihovny navrženým dotazníkovým šetřením, které volně vychází z amerického nástroje LibQUAL+®. Výsledky provedeného výzkumu i srovnání statistických údajů jsou popsány v následující kapitole.

## 5 Aplikace měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně

V následující kapitole bude představena vybraná vysokoškolská knihovna, konkrétně Knihovna společenských věd T.G.M. v Jinonicích, která je jednou z knihoven Univerzity Karlovy v Praze. V této knihovně byl aplikován postup měření kvality služeb ve vysokoškolských knihovnách popsáný v kapitole 4, jehož výsledky jsou také představeny. Vzhledem k tomu, že zde pracuji více než 4 roky, vycházejí některá tvrzení v této kapitole z mých osobních zkušeností z běžného provozu.

### 5.1 Knihovna společenských věd T.G.M. v Jinonicích

<b>Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích (Univerzita Karlova v Praze)</b>	
Adresa: U Kříže 661/8 158 10 Praha 5 - Jinonice	Webové stránky: <a href="http://knihovna.jinonice.cuni.cz/">http://knihovna.jinonice.cuni.cz/</a>

[Univerzita, 2011a]

Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích (dále také jinonická knihovna) je jednou z 20 dílčích knihoven Univerzity Karlovy (příčemž jedna z nich, Ústřední knihovna Univerzity Karlovy, je především zastřešujícím manažerským pracovištěm). Nejedná se o knihovnu fakultní, ale tzv. areálovou, vznikla v roce 2000 v nové budově UK v pražských Jinonicích, v níž sídlí části několika různých fakult UK, jimž jinonická knihovna primárně slouží. Jedná se o Fakultu humanitních studií (FHS), která má v Jinonicích i sídlo děkanátu; z Fakulty sociálních věd (FSV) je to Institut sociálních studií (ISS), Institut mezinárodních studií (IMS) a Institut politologických studií (IPS); z Filozofické fakulty (FF) Katedra sociální práce (KSP), Ústav politologie (ÚPOL) a Ústav informačních studií a knihovnictví (ÚISK). Do nedávné doby v Jinonicích sídlilo také vědecké pracoviště UK, Centrum pro otázky životního prostředí (CŽP), to nyní sídlí ve Vokovicích (Praha 6). Knihovna je organizačně součástí tohoto pracoviště, provozována je pak na základě smlouvy mezi všemi výše uvedenými fakultami a CŽP, financování probíhá podle dohodnutých procentuálních podílů. [Matuszková, 2011a].

Knihovna je rozdělena do dvou budov vzdálených pouze několik kroků přes silnici. V hlavní budově, kde sídlí i fakulty UK, se nachází větší část knihovny s výpůjčním protokolem

a absenčním fondem ve volném výběru v přízemí a suterénu, dále sklad s méně žádanými absenčními knihami a prezenčním fondem starších periodik a všech vysokoškolských kvalifikačních prací. Je zde také malá kancelář katalogizace a zázemí pro pracovníky výpůjčního pultu. Ve druhé budově se nachází prezenční studovna s volným výběrem, kancelář ředitelky, kancelář akvizice, správy seriálů, elektronických zdrojů, služby MVS a zázemí pro pracovníky prezenční studovny.

Knihovna poskytuje standardní výpůjční služby – absenční, prezenční i MVS (směrem do knihovny i z knihovny) – na základě fondu, který na konci roku 2010 obsahoval téměř 84 000 knihovních jednotek (81% ve volném výběru [Matuszková, 2011a]), z toho 8770 vysokoškolských kvalifikačních prací z jinonických oborů, 428 titulů seriálů a 210 elektronických zdrojů na pevném nosiči. Právě vypůjčené knihy je možné rezervovat. Prodlužování knih funguje online, e-mailem, telefonicky nebo osobní návštěvou. Knihovna umožňuje černobílé kopírování, tisk, skenování a několik typů vázání dokumentů. V knihovně jsou čtenářům k dispozici počítače s internetem a pokrytí bezdrátovým připojením wi-fi. V katalogu, který je volně přístupný na internetu, je po přihlášení možné spravovat čtenářské konto a kontrolovat stav a historii výpůjček, rezervací, případně pokut a poplatků. Knihovna neposkytuje rešeršní služby, ale nabízí studentům individuální i skupinové konzultace nebo přednášky představující jim dostupné informační zdroje, především ty elektronické, a seznamující je s prací s nimi a s vyhledáváním informací. Čtenářům jsou v obou částech knihovny k dispozici uzamykatelné skříňky na svrchní oděvy a batohy, s nimiž je z bezpečnostních důvodů do knihovny přístup zakázán. V prezenční studovně jsou čtenářům k dispozici pohodlná křesla a zdarma barel s chlazenou pitnou vodou. Od letošního léta je na tomto místě ve studovně také horká voda a nabídka čajů a kávy za dobrovolný příspěvek, služba se setkala s pozitivním ohlasem a je schopna sama plně pokrýt náklady na dokoupení potřebných surovin.

Do knihovny se mohou registrovat osoby s platným průkazem UK, výjimku tvoří knihovny registrované pro potřeby MVS. Nejvyšší práva na výpůjčky a služby knihovny mají zaměstnanci a pedagogové z fakult jinonického areálu následování jinonickými doktorandy. Největší počet obsluhovaných čtenářů tvoří studenti jinonických oborů, kteří mají vyšší práva než výměnní studenti a stážisté stejných oborů. Dále knihovna omezeným způsobem půjčuje knihy studentům a zaměstnancům UK mimo jinonický areál. Uživatelé z řad veřejnosti mají také možnost si omezeně půjčovat některé tituly přístupné v knihovně, pro absenční výpůjčky

si ale musí za poplatek zařídit průkaz externího uživatele Univerzity Karlovy. Pro jednorázové nebo krátkodobé prezenční studium dokumentů pro veřejnost existuje také tzv. krátkodobá registrace na 10 dní, která probíhá přímo v knihovně za symbolický poplatek. Ke konci roku 2010 bylo v knihovně celkem registrováno 7 818 uživatelů všech kategorií.

Knihovna zprostředkovává přístup k některým elektronickým informačním zdrojům, jako jsou placené databáze článků, kolekce elektronických knih, online periodika a encyklopedie. Většina těchto zdrojů je nicméně zakoupena pro více univerzitních knihoven, například podle konkrétních fakult, nebo i pro celou UK, takže některé z nich nejsou financovány přímo z rozpočtu jinonické knihovny. Všechny elektronické zdroje, které jsou přístupné pro UK a/nebo její fakulty a knihovny, prezentuje webová stránka Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy (<http://pez.cuni.cz/>) [Univerzita, 2011c]. V prezenční studovně je k nahlédnutí také elektronická čtečka knih, která momentálně obsahuje pouze dokumenty, na něž se již nevztahuje ochrana autorského práva, počítá se s rozšířením takto poskytovaných titulů do budoucna i o tituly komerční, nicméně zatím není v plánu pořizovat čtečky, které by se půjčovaly absenčně. Webová prezentace knihovny obsahuje veškeré informace o knihovně, přístup ke katalogu, online chatovací okno, formulář pro vzkazy a formulář pro návrh na doplnění knihovního fondu. V současné době se pracuje na novém vzhledu webové stránky knihovny, který by byl přehlednější a modernější. Knihovna má také vlastní účet na sociálních sítích, konkrétně na Facebooku a na Twitteru, kam vkládá příspěvky obsahující nejdůležitější aktuální informace o provozu knihovny a také zajímavosti a informace z oblasti knihovnictví a informačních zdrojů. Jinonická knihovna je zapojena do projektu Ptejte se knihovny (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>) [Národní, 2004-2011].

### **5.1.1 Průzkum spokojenosti uživatelů 2010**

V březnu roku 2010 provedla knihovna vlastní průzkum spokojenosti uživatelů prostřednictvím upraveného dotazníku již použitého ve Středisku vědeckých informací FSV. Na dotazník odpovědělo 460 respondentů (přibližně polovina elektronicky a polovina v papírovém provedení). Anketa obsahovala 18 otázek, z toho 3 otázky otevřené a 2 otázky doplňující informace o respondentovi. [Matuszková, 2011a]

Zajímavé jsou především výsledky, které se přímo týkají spokojenosti se službami a návrhů na zlepšení. Na otázku na celkovou spokojenost se službami knihovny odpovědělo 96% všech respondentů, že jsou s knihovnou spokojeni, z toho celých 49% určitě. Otevírací doba

vyhovuje 86% respondentů. Stejný počet respondentů je spokojen i s fondem informačních zdrojů, který knihovna poskytuje, z toho 69% určitě. 66% respondentů je spokojeno s počtem počítačů a 72% považuje jejich software za dostačující. [Univerzita, 2011b]

Studijní prostředí označilo 79% respondentů jako vyhovující. Nejčastější návrhy na zlepšení studijního prostředí zahrnovaly zvýšení počtu zásuvek pro notebooky, lepší osvětlení studijních míst, posílení wi-fi signálu, pohodlnější židle, občerstvení, košíky nebo tašky na přenos věcí aj. Většinu těchto požadavků jsme se v knihovně snažili vyhovět. Doplnili jsme občerstvení, jak je zmíněno výše, pořídili jsme lampičky ke stolům, posílili wi-fi signál v suterénu knihovny a zakoupili barevné síťované tašky, které umožňují snadnou optickou kontrolu vynášených věcí pro knihovníky a zároveň větší pohodlí při přenášení studijních materiálů, notebooků a osobních věcí pro studenty. [Matuszková, 2011a]

Z průzkumu vyplynulo, že studenti jsou s knihovnou vesměs spokojeni. Na základě konkrétních požadavků jsme se snažili kvalitu služeb a prostředí knihovny zlepšit, pokud to bylo možné.

V současnosti je uživatelům knihovny v prezenční studovně k dispozici také stojan s bílou tabulí a tzv. „post-it“ lepicími bločky. Na tyto lístečky mohou uživatelé anonymně psát komentáře k čemukoliv, co je v souvislosti s knihovnou napadne, především připomínky a náměty na zlepšení. K těmto komentářům připojuje knihovna na lístečcích odlišné barvy vlastní reakce a vysvětlení.

## **5.2 Statistická data a srovnání**

Pro srovnání statistických dat o knihovně s daty publikovanými veřejně o akademických knihovnách v německé databázi BIX byly převážně použity informace o knihovně za rok 2010, které jsou k dispozici ve výroční zprávě knihovny [Univerzita, 2011b] (v tabulce označeny písmenem „a“) a v rigorózní práci ředitelky knihovny PhDr. Aleny Matuszkové [2011a] (označení „b“). Některé údaje byly získány přímo z osobního rozhovoru s ředitelkou (označení „c“).

V následující tabulce 7 jsou uvedena data jinonické knihovny (zkratka KSV) srovnaná s daty dvou dalších knihoven stejné kategorie „dvouúrovňových“ akademických knihoven, která jsou převzatá z databáze BIX [Deutscher..., 2011c]. Jedná se o Knihovnu univerzitního

kampusu Masarykovy univerzity v Brně (zkratka KUK) a německou univerzitní knihovnu Rýnsko-vestfálské technické univerzity v Cáchách (Hochschulbibliothek Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen, zkratka HB RWTH). Tyto dvě knihovny jsem vybrala z toho důvodu, že KUK je jediná česká knihovna zapojená do BIX a srovnání s českou vysokoškolskou knihovnou je pro nás nejzajímavější, německou knihovnu jsem zvolila proto, že se v celkovém hodnocení umístila až na posledním místě. Srovnání s německou knihovnou je problematické, protože se jedná o skupinu dvou velkých knihoven, zatímco u KUK jde také jen o jednu knihovnu areálovou, jako je knihovna jinonická, takže srovnání vypadá lépe.

Tabulka 7 – Srovnání statistických údajů o knihovně

Srovnání statistických údajů o knihovně			
Sledované údaje	KSV	KUK	HB RWTH
Počet členů primární skupiny uživatelů (c)	5 971	8 593	35 431
Počet uživatelů – studentů (c)	6 329	7 311	32 943
Počet uživatelů – pedagogů (c)	323	1 282	2 488
Počet aktivních uživatelů s uskutečněnými výpůjčkami celkem (a)	7 818	5 964	6 303
Počet fyzických návštěv knihovny (b,c)	33 901 <sup>17</sup>	121 257	722 922
Počet virtuálních návštěv knihovny (webových stránek) (a)	74 664	není k dispozici	1 125 606
Počet studijních míst celkem (a)	180	562	455
Počet studijních míst s přístupem k internetu (počítačem) (a)	41	106	83 (92)
Počet m <sup>2</sup> plochy pro uživatele (b)	712	5 714	3 402
Počet zaměstnanců (celých úvazků) (a)	11,1	17	141
Počet zaměstnanců (úvazků) ve výpůjčních službách a MVS (a)	4,5	4	13
Počet zaměstnanců (úvazků) na elektronické zdroje (c)	0,5	2	6,8
Počet zaměstnanců (úvazků) v katalogizaci (c)	1,8	3	12,3

<sup>17</sup> Údaj vychází odhadem připočítaným k počtu vypůjčených klíčků od šatních skříněk, klíčků si půjčí asi 2/3 návštěvníků knihovny.



Sledované údaje	KSV	KUK	HB RWTH
Celkové výdaje knihovny v eurech (c)	319 573 <sup>18</sup>	591 938	9 930 354
Celkové výdaje na informační zdroje celkem v eurech (a)	109 383 <sup>19</sup>	327 592	3 699 741
Výdaje na elektronické zdroje celkem v eurech (c)	není k dispozici <sup>20</sup>	101 152	2 564 167
Výdaje na zaměstnance celkem v eurech (c)	191 820	179 857	5 422 328
Další a zvláštní příjmy knihovny v eurech (a)	67 021	68 466	250 306
Počet otevíracích hodin za týden (b)	52,5	47	108
Přírůstek informačních zdrojů (a)	4 975	10 451	23 361
Celkový počet absenčních výpůjček (včetně MVS) (a)	41 262	63 004	468 570
Počet prezenčních výpůjček (a)	8 984	52 349	309 899

V tabulce uvedená data ukazují na odlišnou velikost těchto tří knihoven. V jinonické knihovně je z důvodů popsaných výše v kapitole 5.1.1 složité určit výdaje za elektronické zdroje, protože se svým rozpočtem přímo nepodílí na nákupu většiny těch, které jsou jejím prostřednictvím také dostupné, sumu jsem proto z výčtu dat vynechala.

Pokud budeme srovnávat tyto tři odlišné knihovny, je možné použít například přibližný přepočítání některých údajů na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů, což je jeden ze způsobů, jak se v BIX data přepočítávají (více viz kapitola 2.2). Některá data jsou pro srovnání takto přepočítána v tabulce 8.

---

<sup>18</sup> Finanční suma v eurech je přepočítána podle kurzu k 31.3.2011, 1€ = 24,54 Kč [Kurzovní, 2011], protože k tomuto datu se odevzdávaly údaje za rok 2010 do BIX.

<sup>19</sup> Ve výdajích za informační zdroje chybí částka za většinu elektronických informačních zdrojů, které nakupuje UK hromadně, viz. kapitola 5.1.

<sup>20</sup> Z důvodů popsaných v kapitole 5.1 se sumu nepodařilo přesně určit.

Tabulka 8 – Data přepočítaná na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů

Data o knihovnách přepočtená na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů			
	KSV	KUK	HB RWTH
Počet zaměstnanců	1,86	1,98	3,98
Výdaje za informační zdroje v eurech	18 319	38 123	104 421
Počet výpůjček	6 910	7 332	13 224

Podle mého názoru není tento způsob srovnávání vhodný v případě, že nemáme k dispozici přesné metody, jakými se v BIX knihovny celkově hodnotí a jak se jim přidělují konkrétní body pro zařazení do žebříčku. Nicméně v porovnání čísel dvou českých knihoven a jedné německé je vidět velký rozdíl například ve výdajích nebo výpůjčkách přepočítaných na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů. Tato skutečnost může podle mého názoru souviset jak s rozdílnou situací vysokého školství v Německu a u nás, tak i s faktem, že v kategorii dvouúrovňových vysokoškolských knihoven se většinou nacházejí velké knihovny složené z více dílčích knihoven, zatímco KUK a jinonická knihovna jsou v tomto srovnání menší samostatné areálové knihovny. Ve výdajích za informační zdroje u jinonické knihovny, kde není započítána většina elektronických zdrojů, by ve skutečnosti tato knihovna například s KUK byla srovnatelná lépe. Nižší počet fyzických výpůjček knih může souviset také s horší dostupností tištěných dokumentů, na niž si uživatelé jinonické knihovny stěžovali v průzkumu vyhodnoceném v kapitole 5.3 (graf 15), nebo s vyššími požadavky německých vysokých škol na samostudium či znalost cizích jazyků, případně i s větším objemem odborné literatury dostupné v rodném (v tomto případě německém) jazyce.

### 5.3 Průzkum spokojenosti

Na základě vlastního průzkumu spokojenosti prostřednictvím dotazníku navrženého podle amerického nástroje LibQUAL+® (viz kapitola 4.2) získala jinonická knihovna zpětnou vazbu od svých uživatelů. Protože byl v tomto dotazníku ponechán způsob měření spokojenosti s různými aspekty knihovnických služeb na základě tří různých škál, které dohromady tvoří zónu tolerance a srovnávají s ní reálnou úroveň spokojenosti, mohou být výsledky průzkumu přínosné i v případě, že by se některá akademická knihovna v ČR chtěla přímo zapojit do amerického LibQUAL+®. Vzhledem k tomu, že tento způsob měření

považují za poměrně složitý pro respondenty, je vhodné se dozvědět, jak na něj reagují a jak vypadají výsledná data.

### 5.3.1 Příprava průzkumu

Pro přípravu průzkumu byly jako inspirace použity otázky a škály podle amerického vzoru LibQUAL+®. Po zvážení rizik jsme se rozhodli, že všechny otázky v průzkumu označíme jako povinné, přičemž konkrétní sada otázek na aspekty knihovnických služeb bude vyžadovat konkrétní odpovědi bez možnosti označit „nevím“ nebo otázku přeskočit. Jedním z hlavních důvodů byla snaha vyhnout se situaci, kdy respondenti nebudou ochotni věnovat čas čtení instrukcí nebo přes jejich přečtení nepochopí rozdíly mezi jednotlivými škálami a nebudou vědět, jaké hodnoty mají vyplnit (hlavně mimo řádek ptající se na úroveň reálné služby v jinonické knihovně). Obávali jsme se, že by takových, nevyplněných nebo vyplněných s odpovědí „nevím“, dotazníků bylo větší množství. Rozhodli jsme se tedy, že bude vhodnější, když se uživatelé, kteří zadání nepochopí, sami iniciativně ozvou na naši adresu s žádostí o vysvětlení nebo dotazník vůbec nevyplní. Nepředpokládali jsme, že by naši pravidelní uživatelé některé aspekty služeb natolik neznali, že by se neuměli rozhodnout, jak jsou pro ně důležité, nebo jak v jinonické knihovně fungují.

Z důvodu většího počtu zahraničních studentů a stážistů jsme se rozhodli rozeslat i anglickou verzi dotazníku těm uživatelům, kteří mají angličtinu nastavenou jako primární komunikační jazyk v knihovním systému Aleph. V tomto systému do nedávné doby nebylo možné anglicky mluvícím studentům odesílat informační e-maily (mimo upomínkových dopisů) přes jednotnou službu. Pro potřeby odeslání našeho dotazníku byla tato možnost v systému Aleph pro centrální katalog Univerzity Karlovy nově nastavena a nyní již odesílání informačních e-mailů i v angličtině funguje pro všechny knihovny UK.

Pro distribuci dotazníku jsme vybrali elektronickou cestu. Pro sběr odpovědí byl zvolen formulář, který je možné zdarma vytvořit ve službě „Dokumenty Google“. Tento formulář umožňuje nastavení všech potřebných otázek, možností a přesměrování mezi jednotlivými částmi dotazníku na základě vyplněných odpovědí. Výsledky jsou dostupné jak ve webovém prostředí, tak i jako data ke stažení v několika exportních formátech, z nichž jsme využili formát „xls“, který je vhodný pro program MS Excel. Dotazník byl rozeslán hromadným informačním e-mailem všem registrovaným uživatelům přímo ze systému Aleph z e-mailové adresy knihovny. Průvodní dopis v češtině a angličtině je k dispozici v příloze č. 5.

Do elektronického dotazníku bylo vloženo úvodní slovo vysvětlující jeho účel a žádající respondenty o vyplnění, viz příloha č. 6. Po odeslání všech odpovědí se respondentům zobrazilo poděkování a můj e-mailový kontakt pro případné dotazy, komentáře a připomínky.

Před provedením průzkumu jsem své předpoklady zformulovala do několika hypotéz:

- Vrábí se nízký počet vyplněných odpovědí.
- Respondenti budou mít problém s pochopením systému tří škál.
- Na úrovni „dostatečná“ se bodové hodnocení bude pohybovat okolo čísla 3.
- Na úrovni „ideální“ se bodové hodnocení bude pohybovat okolo čísla 5.
- „Reálná“ úroveň služeb v jinonické knihovně se bude pohybovat v rozmezí bodů 3-5.

### **5.3.2 Průběh průzkumu**

Průzkum probíhal v češtině od 11.11.2011 do 1.12.2011 (poslední přijatá odpověď 30.11.2011), v angličtině od 16.11.2011 do 6.12.2011 (poslední přijatá odpověď 22.11.2011).

Distribuce dotazníků se uskutečnila formou hromadného e-mailu odeslaného registrovaným uživatelům knihovny, kteří nemají nastavené odmítnutí informačních e-mailů, prostřednictvím knihovního systému Aleph. Celkem odešlo 7 232 českých e-mailů s žádostí o vyplnění dotazníku, z toho 120 e-mailů se vrátilo jako nedoručitelné, v angličtině odešlo 576 e-mailů a vrátilo se 24 nedoručitelných. Někteří uživatelé na informační e-mail reagovali zprávou, že si již další informační e-maily nepřejí dostávat<sup>21</sup>, lze předpokládat, že tito uživatelé dotazník nevyplňovali, ale jistotu nemáme. Plánovali jsme přibližně po týdnu od spuštění dotazníku také papírovou verzi distribuovanou přímo v knihovně, z důvodu velkého ohlasu a dostatečného počtu odpovědí prostřednictvím online verze nakonec nebylo nutné tuto možnost využít.

V průběhu průzkumu jsme na e-mailovou adresu knihovny nebo na adresu uvedenou v závěru dotazníku obdrželi množství reakcí od oslovených čtenářů. Všichni, kteří nám napsali

---

<sup>21</sup> Poznámka s touto možností je automaticky vkládána do všech hromadných informačních e-mailů ze systému Aleph.

vyjádření přímo ke službám knihovny, knihovnu chválili. Necelých 15 e-mailů přišlo od respondentů, kteří měli problém s porozuměním otázkám. Na všechny takové e-maily jsem se pokusila odpovědět podrobnějším vysvětlením účelu používaných tří škál, další zpětnou vazbu jsem již od těchto respondentů neobdržela, takže nemohu posoudit, zda vysvětlení pomohlo. Typickým příkladem může být reakce (jméno čtenáře je z důvodu zachování anonymity neuvedeno):

*„Dobrý den, ráda bych váš dotazník vyplnila, ale bohužel mu vůbec nerozumím: dostatečná, ideální, reálná????? Takže asi tak: do knihovny v Jinonicích chodím a jsem tam absolutně spokojená...“ [Anon., 2011]*

Reakce: *„Dobrý den, děkuji Vám za Vaši zpětnou vazbu, která je pro průzkum také velkým přínosem. Jsme moc rádi, že jste v jinonické knihovně spokojená. Systém hodnocení rozdělení do 3 možností počítá s určením tzv. "zóny tolerance". Tedy když určíte, kolik bodů představuje vaše akceptovatelné minimum dané kategorie a kolik bodů představuje maximum, které byste si v dané službě přála, vyjde nějaký bodový interval, se kterým se srovnává počet bodů za reálnou službu. Jako byste hodnotila 3 knihovny: jednu dostatečnou (imaginární), jednu ideální (imaginární) a potom tu naši reálnou. Ještě jednou děkuji za Vaši reakci a přeji hezký víkend. S pozdravem Miroslava Kopecká.“ [Kopecká, 2011]*

Asi 3 respondenti v dotazníku postrádali možnost označit odpověď „nevím“ nebo otázku vynechat. Několik respondentů se obávalo, že systém dotazování a vyplnění nepochopili, protože byli překvapeni, proč by v kolonce „ideální“ někdo měl vyplnit menší číslo než „5“. Na dotazy tohoto typu jsem odpovídala, že u některých aspektů služeb může některý uživatel dávat přednost nižší úrovni této služby, například u ochoty knihovníků nebo u vybavení křesly a květinami.

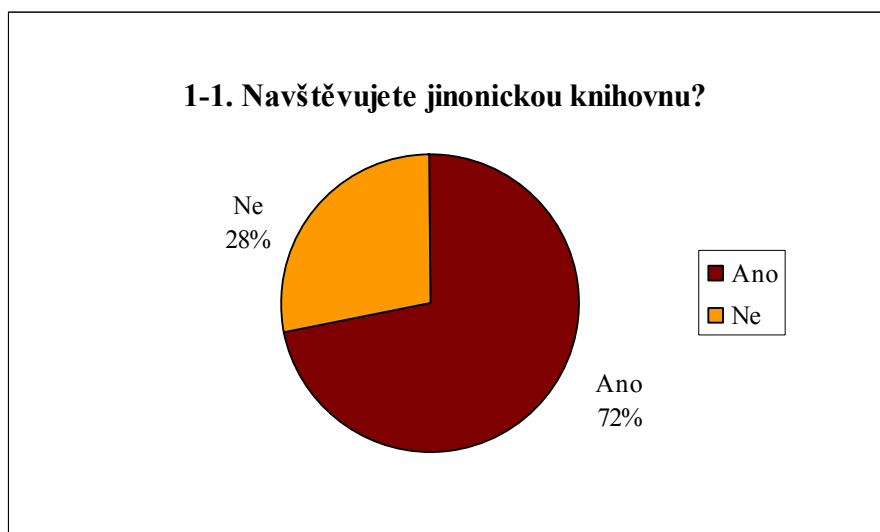
Přibližně 10 e-mailů obsahovalo jiné připomínky nebo komentáře, než problémy s dotazníkem. Jedna studentka poukázala na genderovou nekorektnost v nabídce odpovědí, kdy se v dotazníku nabízí pouze mužská forma označení vztahu k UK („student“, nikoli také „studentka“). Jeden respondent si stěžoval na občasný hluk v prezenční studovně způsobený vedlejší přednáškovou místností. Jedna z našich čtenářek poslala velmi dlouhý pochvalný e-mail, ve kterém knihovně děkovala za možnost vyjádřit svůj názor na služby a tím udělat něco pro knihovnu, na které oceňuje především ochotu a pomoc zaměstnanců. Jedna ze čtenářek požádala o výsledky průzkumu. Jeden ze zaměstnanců UK přeposlal e-mail

dalším kolegům spolu s osobní žádostí o vyplnění. Přišel nám také jeden e-mail, který obsahoval krátkou větu o tom, že nám respondentka umyje podlahy a WC a bude v knihovně bydlet, pokud jí dáme klíč, bez bližšího vysvětlení. Tento e-mail jsme interpretovali jako pravděpodobný pokus poukázat na nesrozumitelnost dotazníku nebo na skutečnost, že respondentku obtěžujeme něčím, co ji nezajímá. Na všechny reakce, s výjimkou poslední jmenované (z důvodu nejasnosti jejího významu), jsem odpověděla a poděkovala za vyplnění dotazníku nebo podnětné připomínky. O odpověď dvěma vyučujícím jsem požádala ředitelku knihovny PhDr. Alenu Matuszkovou, která se s nimi zná osobně a jejímž jménem byl dopis od knihovny primárně odeslán.

### 5.3.3 Výsledky průzkumu

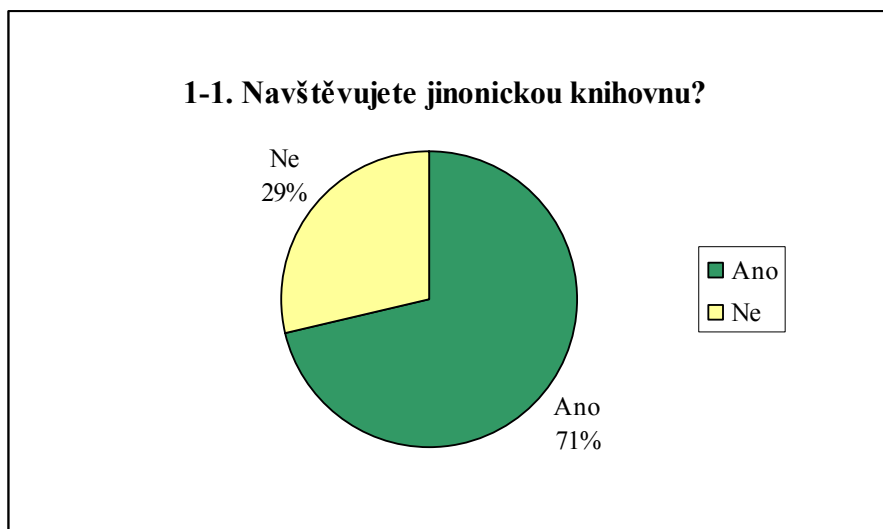
Celkem jsme obdrželi 943 vyplněných dotazníků, což je přibližně 12,3% oslovených respondentů. Konkrétně se jedná o 901 českých dotazníků (12,7%) a 42 anglických dotazníků (7,6%). Na dotazník odpovědělo 65,3% žen a 34,7% mužů. Nejvíce respondentů spadalo do věkové kategorie do 30 let, 82,4%, do kategorie 30 až 60 let to bylo 16,0% a nad 60 let 1,6%. Tabulky s výsledky jsou k dispozici v příloze č. 7.

Graf 1 ukazuje celkový počet respondentů, podle odpovědi na rozřazovací otázku. Ukázalo se, že více než čtvrtina registrovaných uživatelů, kteří dotazník vyplnili, jinonickou knihovnu navštěvuje méně často než jednou ročně nebo vůbec. Můžeme předpokládat, že reálně je to ještě větší množství, protože je pravděpodobnější, že čtenáři, kteří do knihovny téměř vůbec nechodí, na prosbu o vyplnění dotazníku spíše nereagovali.

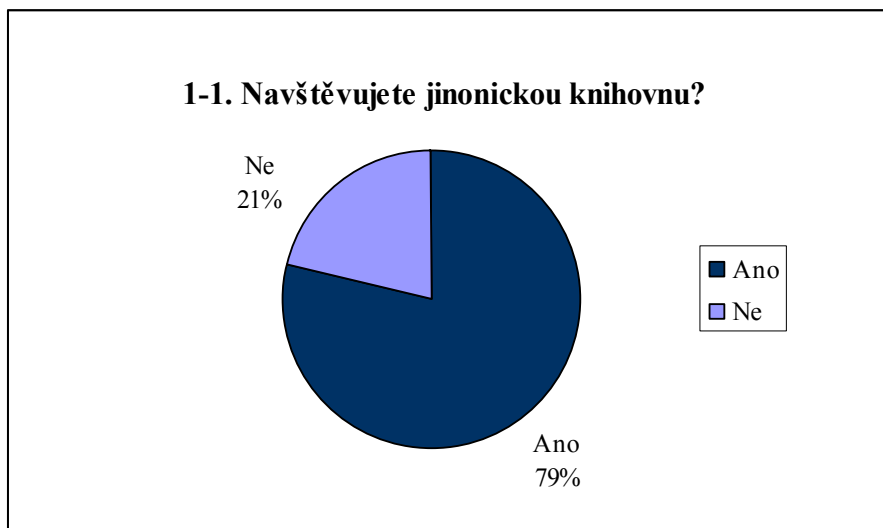


Graf 1 – Otázka 1-1, celkem

V grafech 2 a 3 je vidět, že respondenti ze zahraničí, kteří jsou v knihovně registrováni, ji využívají o něco více, než respondenti z Česka. U zahraničních respondentů je ale také větší pravděpodobnost, že pokud již u nás nepobývají, na zprávy z knihovny spíše neodpovídají<sup>22</sup>, což mohlo způsobit i celkovou nižší účast této kategorie respondentů.



Graf 2 – Otázka 1-1, Čj

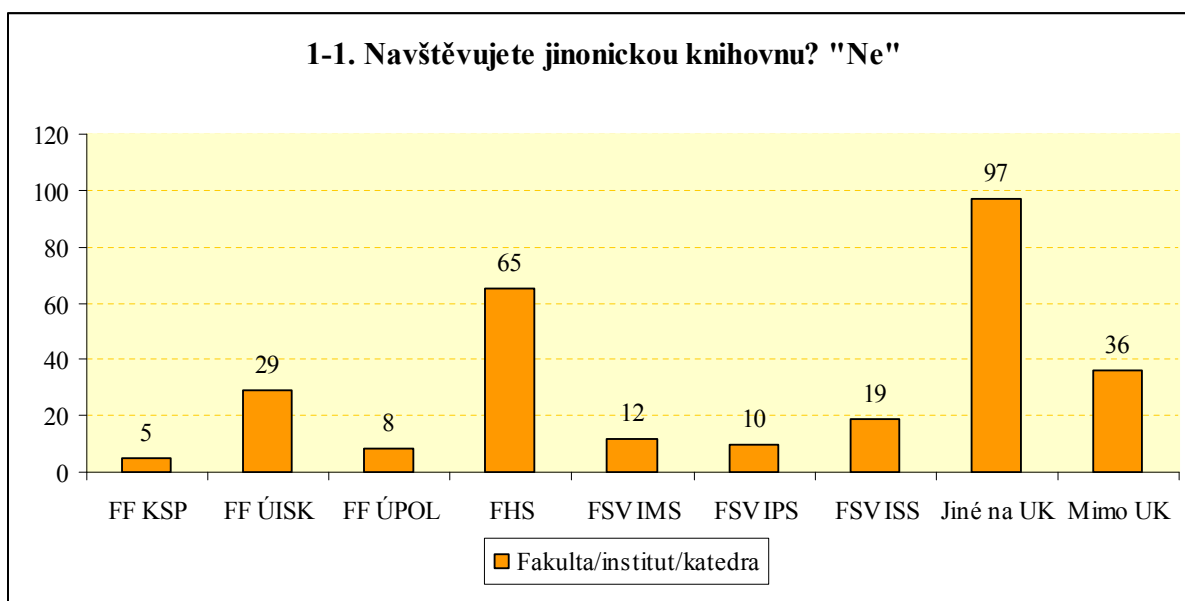


Graf 3 – Otázka 1-1, Aj

---

<sup>22</sup> Tuto zkušenost máme v knihovně z dřívějších let se zahraničními studenty, kteří z Česka již odcestovali, ale nevrátili některé vypůjčené knihy a nereagují ani na odesílané upomínky.

Rozložení podle fakult (graf 4) potom ukazuje, že jinonickou knihovnu nejméně navštěvují respondenti ze součástí UK, které nesídlí v Jinonicích. Tito respondenti se pravděpodobně do knihovny většinou registrovali, když potřebovali konkrétní titul, který nebyl zrovna k dispozici v jejich primární knihovně, ale jinak jsou pro ně Jinonice vzhledem k umístění na periferii Prahy hůře dostupné z ostatních budov UK. U této otázky byla dána možnost označení více odpovědí. Podle vztahu k UK jinonickou knihovnu nejčastěji nenavštěvují respondenti ze skupin studenti a veřejnost.



**Graf 4 – Otázka 1-1, „Ne“ – podle součástí UK**

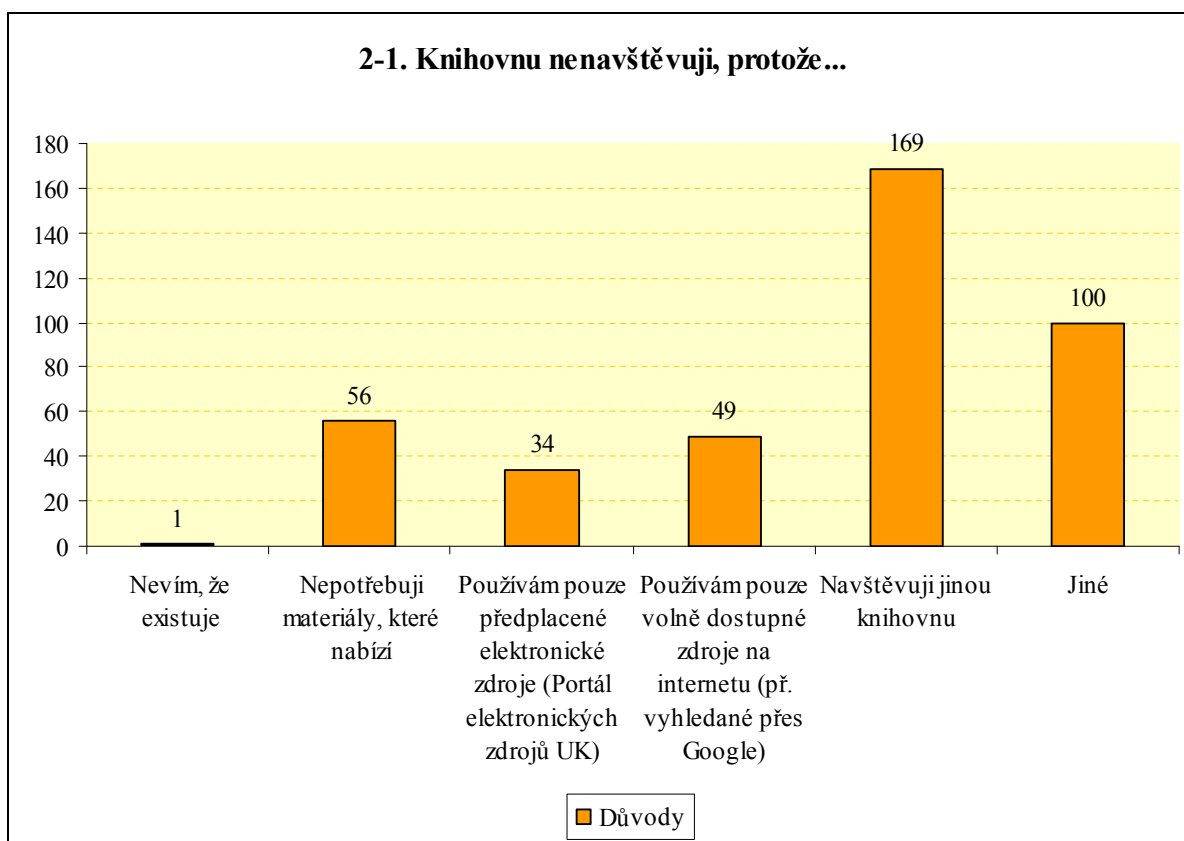
Respondenti, kteří na první otázku odpověděli, že knihovnu nenavštěvují nebo navštěvují méně často než jednou ročně, dále odpovídali na otázku, která zjišťovala důvod, proč do jinonické knihovny nechodí, viz graf 5. V otázce bylo možné označit více odpovědí, čehož využilo velké množství respondentů. Nejčastěji respondenti označovali, že navštěvují jinou knihovnu, takto ve větší míře odpovídali studenti a zaměstnanci jiných součástí, než těch, které sídlí v jinonickém areálu. V tomto případě je pochopitelné, že naši knihovnu pravidelně nenavštěvují. Čtvrtina všech odpovědí obsahovala vlastní vyjádření důvodu v kolonce „Jiné“.



Respondenti jako jiné důvody uváděli především:

- již nestudují na UK (odstěhoval/a jsem se; zahraniční studenti – výměnný program skončil);
- mám do Jinonic daleko;
- jsem v prvním ročníku (teprve nedávno jsem se zaregistroval/a);
- další jednotlivé důvody, např. je k ničemu (student IMS), nedostatek materiálů (zaměstnanec FHS), nepříjemná pro studium (doktorand FF ÚPOL) aj.

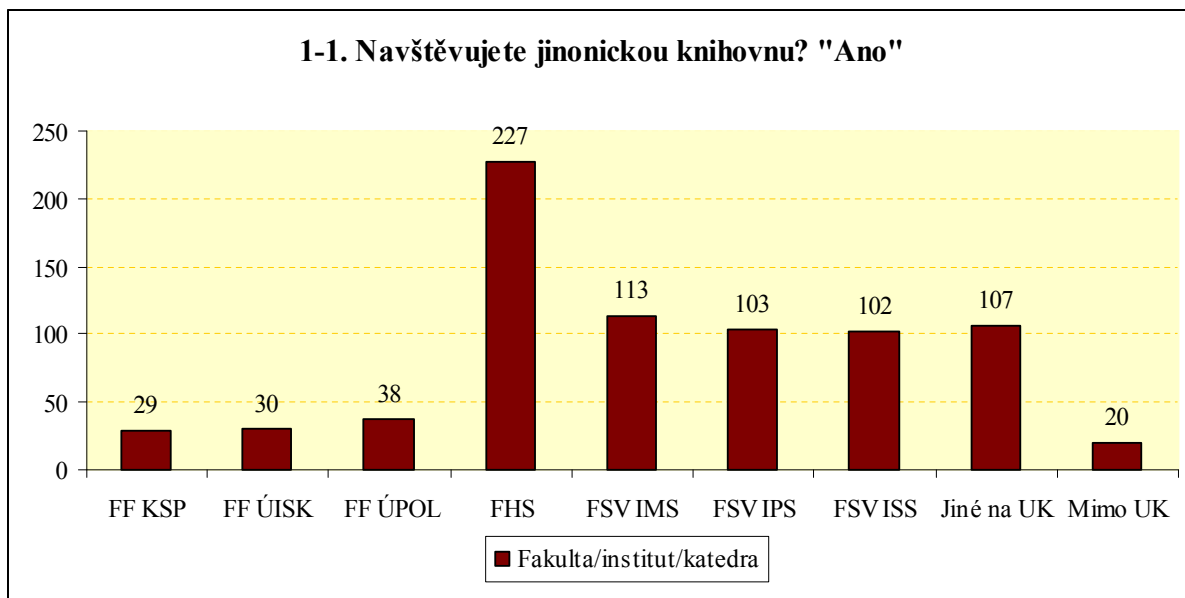
Jeden z oslovených respondentů, který se označil jako veřejnost mimo UK, odpověděl, že o existenci jinonické knihovny neví. Domníváme se, že mu e-mail mohl být odeslán omylem z důvodu špatně vyplněné e-mailové adresy některého z nově zaregistrovaných uživatelů.<sup>23</sup>



**Graf 5 – Otázka 2-1**

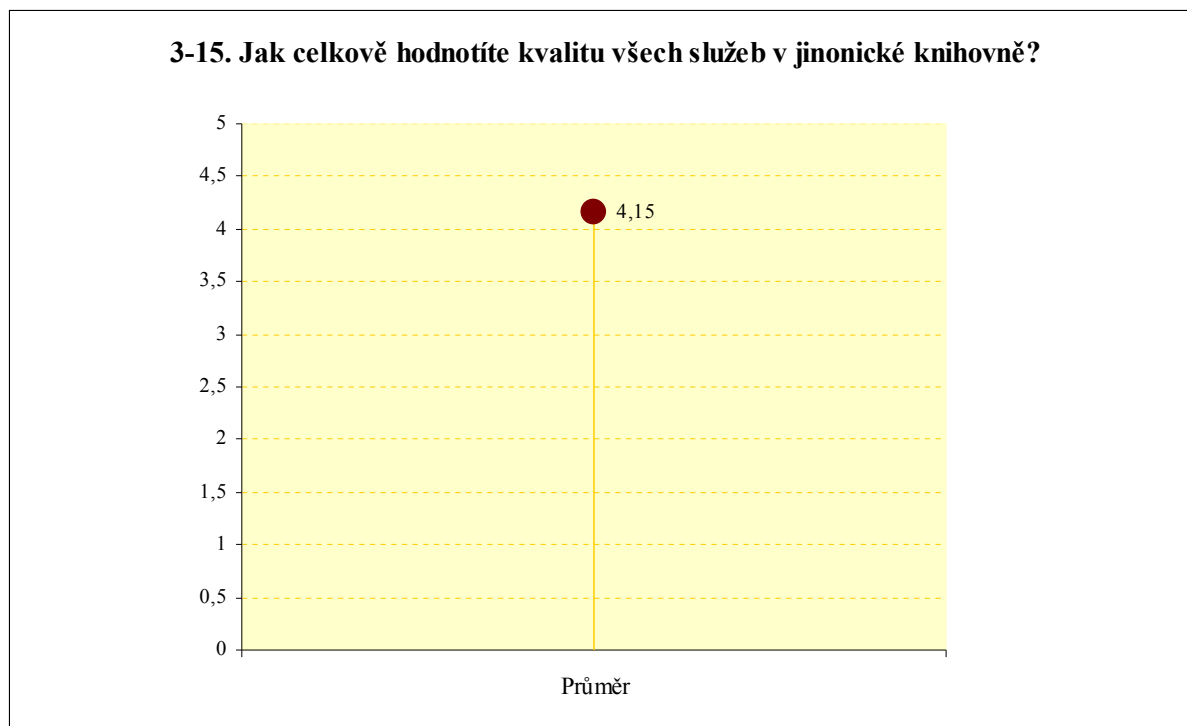
<sup>23</sup> Několikrát ročně se v knihovně setkáme s odpovědí na odeslaný e-mail od člověka, který u nás není registrován, s upozorněním, že se pravděpodobně jedná o špatnou e-mailovou adresu. Tuto chybu pak většinou identifikujeme jako překlep v zadané adrese.

Respondenti, kteří odpověděli, že knihovnu navštěvují, odpovídali dále na otázky vytvořené podle vzoru amerického LibQUAL+®. Podle vztahu k UK se jednalo především o studenty oborů vyučovaných v jinonickém areálu, viz graf 6, což jsme také předpokládali. Největší počet odpovědí jsme získali od studentů, pouze několik odpovědí se nám podařilo získat od zaměstnanců FF stejně jako pro odpověď, že knihovnu nenavštěvují.



**Graf 6 – Otázka 1-1, „Ano“ – podle součástí UK**

Podle celkového hodnocení služeb knihovny jsou uživatelé s naší knihovnou velmi spokojeni, viz graf 7. Služby knihovny byly hodnoceny na škále od 1 – špatné do 5 – vynikající. Minimální obdržené bodové hodnocení bylo 1, maximální 5 a nejčastější 4. S tímto hodnocením jsme v knihovně spokojeni, nicméně bychom byli rádi, kdyby se nám v budoucnu podařilo uspokojit i respondenty, kteří odpověděli bodovým hodnocením 1 (1 respondent) a 2 (10 respondentů).



**Graf 7 – Otázka 3-15**

Výsledky odpovědí na otázky 3-1 až 3-14 jsou k dispozici v grafech 11-24. Tyto otázky zjišťovaly spokojenost uživatelů s úrovní konkrétních služeb v jinonické knihovně za pomoci bodového hodnocení od 1 – nízká úroveň do 5 – vysoká úroveň. Bodové hodnocení zároveň pracuje s tzv. zónou tolerance, kdy respondenti kromě reálné služby v jinonické knihovně označili také bodové hodnocení úrovně služby, se kterou by ještě byli dostatečně spokojeni, a úrovně služby, kterou by si ideálně představovali. V rozmezí mezi takto nastavenými dvěma bodovými hodnoceními by se v ideálním případě mělo pohybovat také hodnocení reálné služby v knihovně, aby bylo možno říci, že knihovna poskytuje kvalitní služby. Čím blíže je reálné hodnocení k horní (ideální) hranici zóny tolerance, tím lépe na tom knihovna v očích svých uživatelů je. Pokud je hodnocení reálné služby blízko dolní (dostatečné) hranice zóny

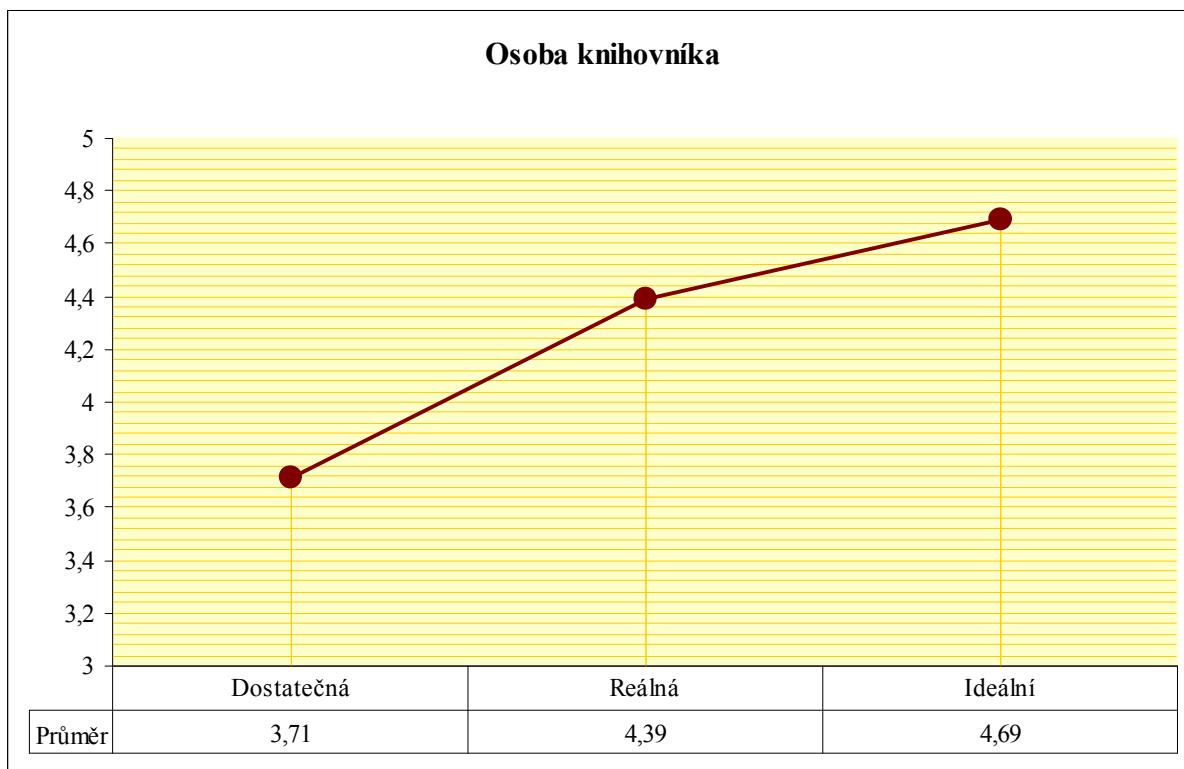
tolerance nebo dokonce pod ní, je to pro knihovnu podnět, aby se v tomto aspektu svých služeb pokusila o zlepšení.

V grafickém zobrazení je vidět, kde se v rámci nastavené zóny tolerance pohybuje hodnocení reálných služeb. Z důvodu názornějšího zobrazení je bodové hodnocení v následujících grafech znázorněno až od čísla 3, pod nějž žádná ze škál v průměrném hodnocení neklesla.

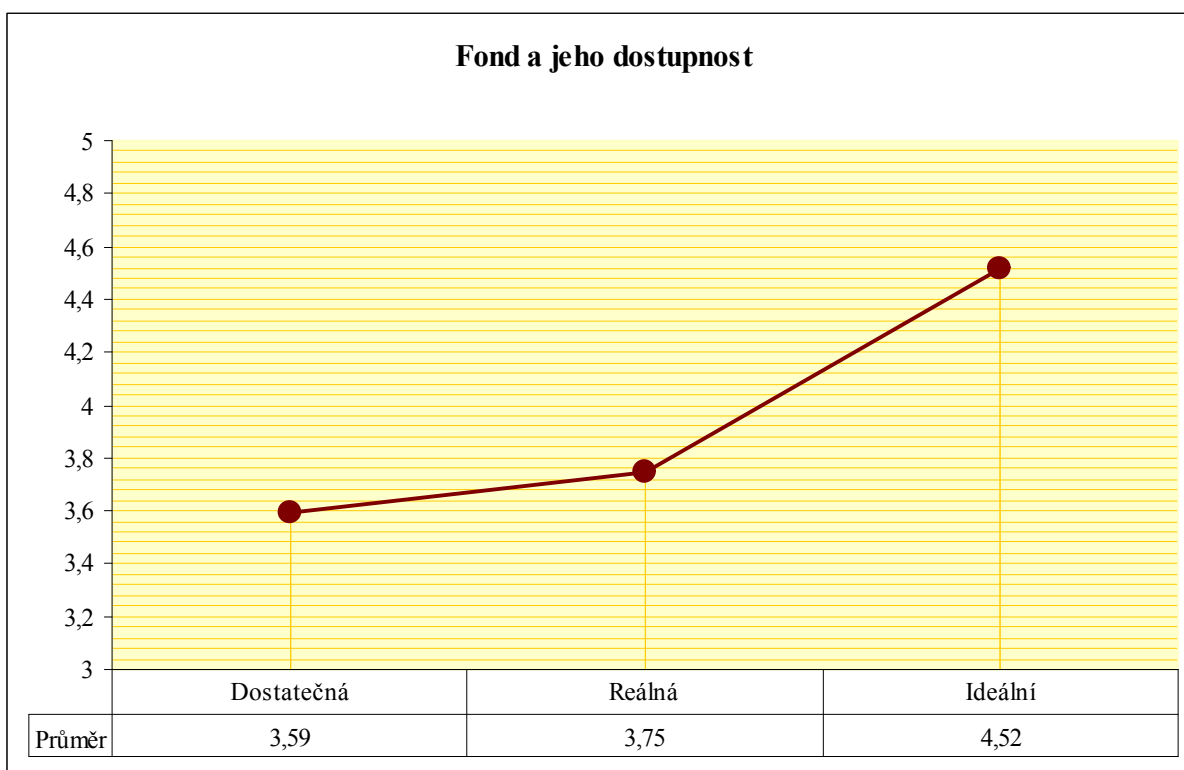
Nejvyššího hodnocení dosáhla knihovna v sekci otázek na spokojenost s osobami knihovníků jinonické knihovny (otázky 3-1 až 3-4), viz graf 8. Toto hodnocení je důležitou zpětnou vazbou především pro kolegy pracující u výpůjčního pultu a u pultu v prezenční studovně. Respondenti si nejvíce cení ochoty a zdvořilosti knihovníků.

Nejhůře pro knihovnu celkově dopadlo hodnocení fondu a jeho dostupnosti, včetně hodnocení webových stránek a online katalogu knihovny (otázky 3-5 až 3-10), viz graf 9. Momentálně pracujeme na nové a přehlednější verzi webové prezentace knihovny. Nepřehlednost vyhledávání v katalogu nebo v konkrétních elektronických databázích jako knihovna nemůžeme příliš ovlivnit, UK ovšem v současnosti zvažuje pořízení jednotného vyhledávacího uživatelského rozhraní pro všechny informační zdroje dostupné na univerzitě, tzv. „discovery systému“, který by měl výrazně přispět ke snadnějšímu a přehlednějšímu vyhledávání relevantních dokumentů pro uživatele. Byli bychom velmi rádi, kdyby uživatelé (a to nejen vyučující), kteří nejsou spokojeni s informačními zdroji dostupnými v knihovně, více využívali návrh na doplnění knihovního fondu, ať už prostřednictvím formuláře dostupného na našich stránkách, tak i e-mailem nebo osobním rozhovorem s knihovníky.

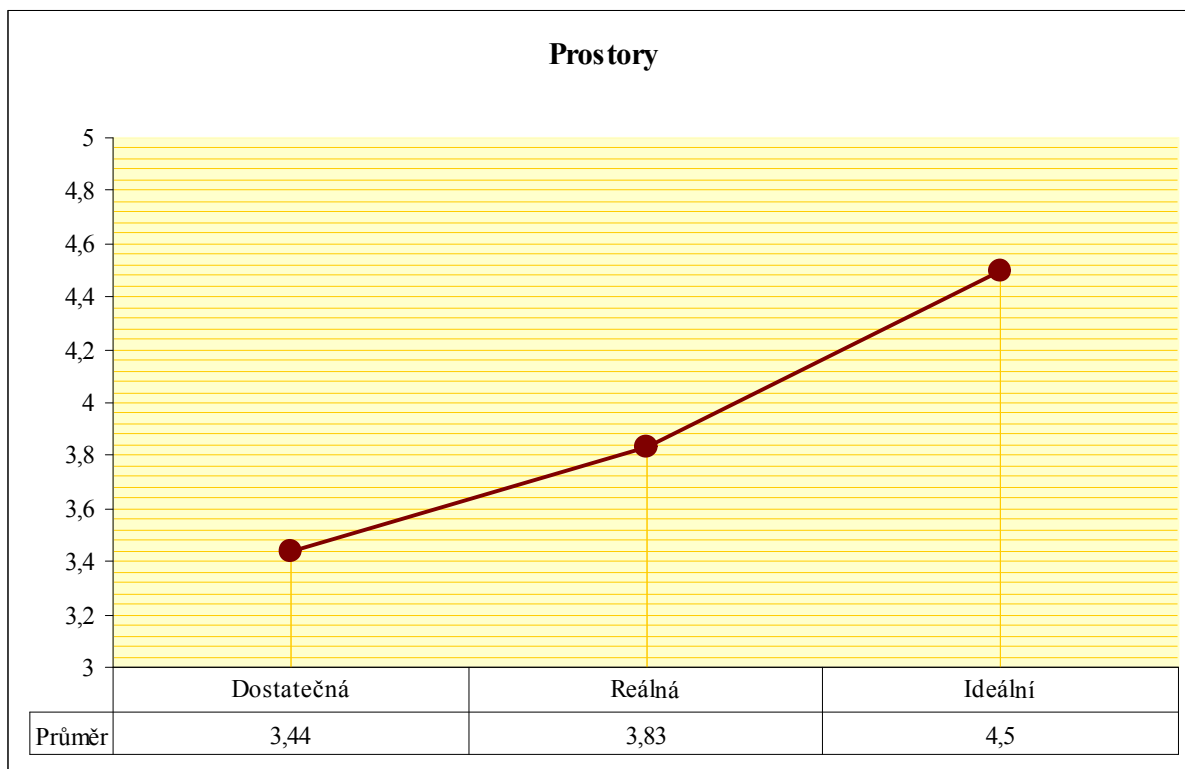
Průměrných výsledků dosáhla jinonická knihovna v hodnocení prostoru knihovny a její dostupnosti v rámci domovské fakulty/institutu/katedry uživatele, viz graf 10. Knihovna je v rámci jinonického areálu výborně dostupná všem zde sídlícím součástem UK. Většina problémů spojených s prostory jinonické knihovny souvisí s tím, že v budově se při výstavbě nepočítalo s univerzitou ani s knihovnou, ale pouze se suterénním archivem pro úřední budovu [Matuszková, 2011a, s.68], takže v současnosti se knihovna rozkládá ve dvou nepropojených budovách a dvou podlažích. Jak je zmíněno v kapitole 5.1.1, pokoušíme se reagovat na stížnosti a připomínky našich uživatelů, které získáváme prostřednictvím prováděného průzkumu nebo průběžnými anonymními i přímými komentáři, abychom prostředí knihovny co nejlépe přizpůsobili potřebám a přáním našich uživatelů.



**Graf 8 – Hodnocení osoby knihovníka**

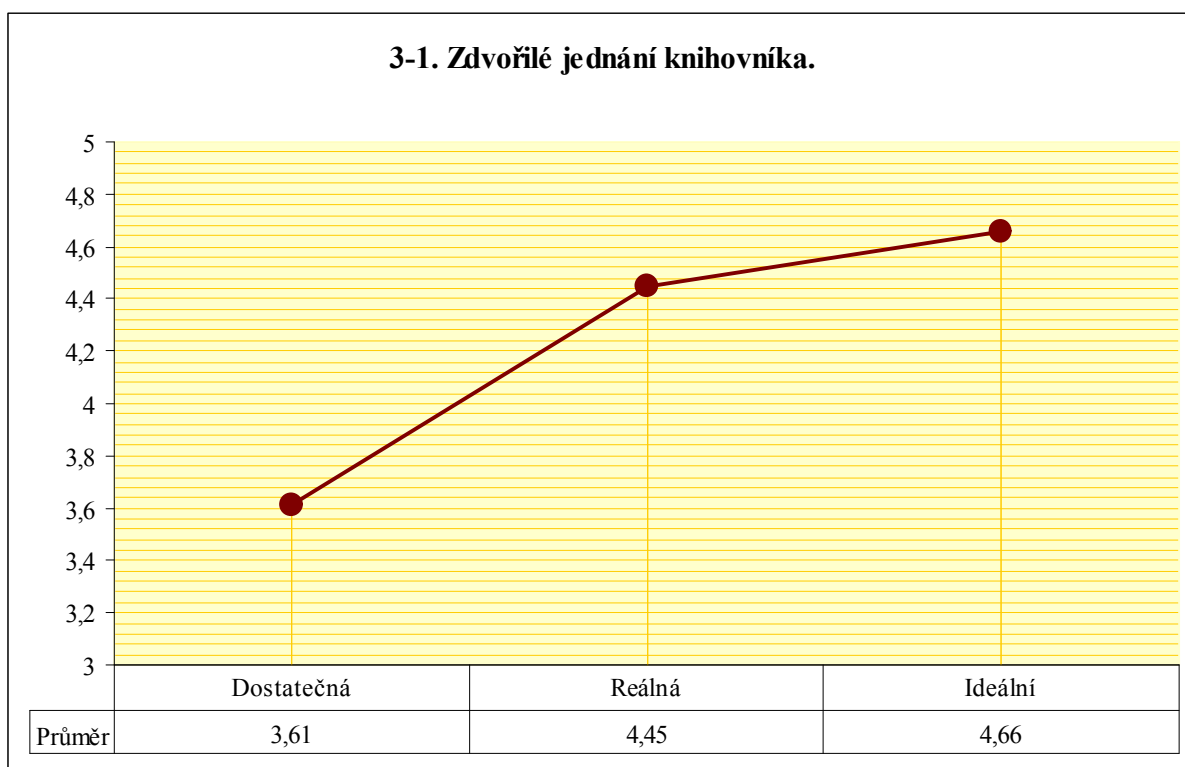


**Graf 9 – Hodnocení fondu a jeho dostupnosti**



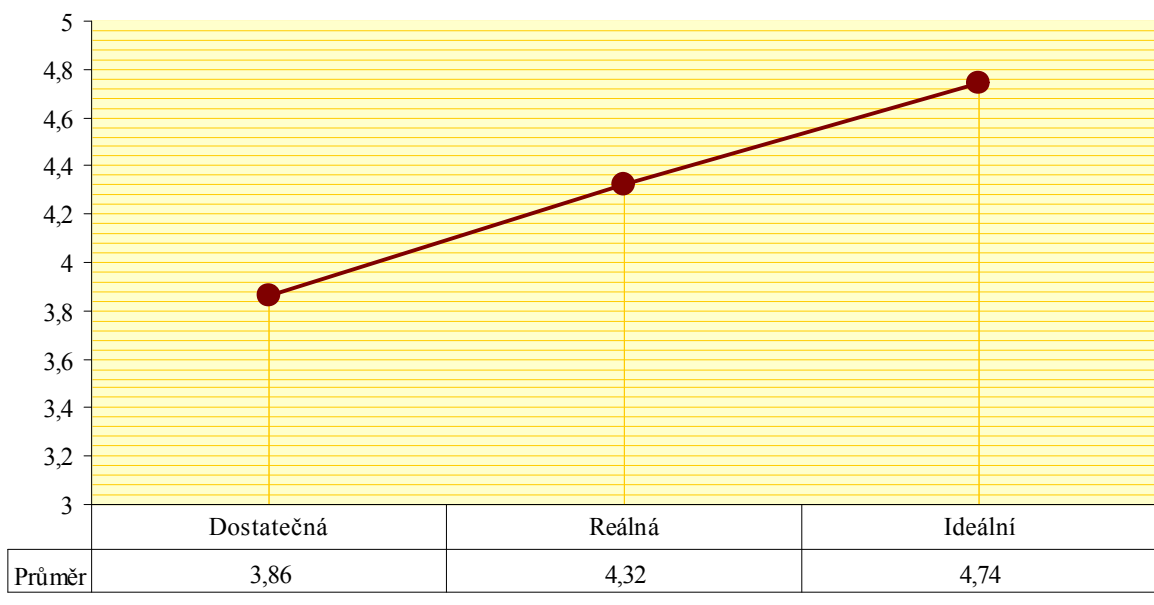
**Graf 10 – Hodnocení prostoru**

Konkrétní výsledky spokojenosti našich uživatelů s osobou knihovníka ukazují, že za nejdůležitější je považována ochota knihovníka pomoci a poradit, v níž zaměstnanci jinonické knihovny obdrželi nejvyšší hodnocení, viz graf 13. Jako nejméně důležitý označili respondenti individuální přístup knihovníků k rozdílným potřebám uživatele, jak je vidět v grafu 14. Vysokého hodnocení knihovníci dosáhli také za své zdvořilé jednání (graf 11). Přibližně uprostřed zóny tolerance se pohybovalo hodnocení schopnosti knihovníků zodpovědět dotazy a vyřešit problémy v souvislosti s hledanými informacemi, viz graf 12.



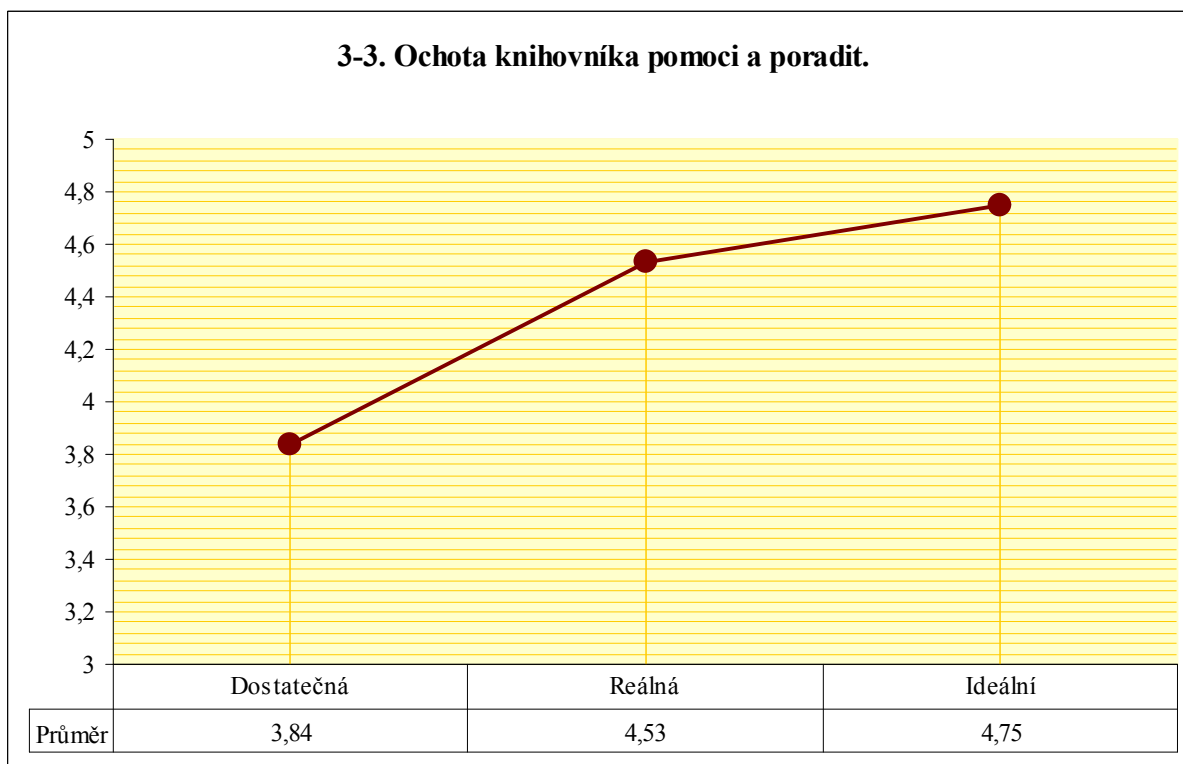
**Graf 11 – Otázka 3-1**

**3-2. Schopnost knihovníka zodpovědět mé dotazy / vyřešit mé problémy  
ohledně hledaných informací a dokumentů.**



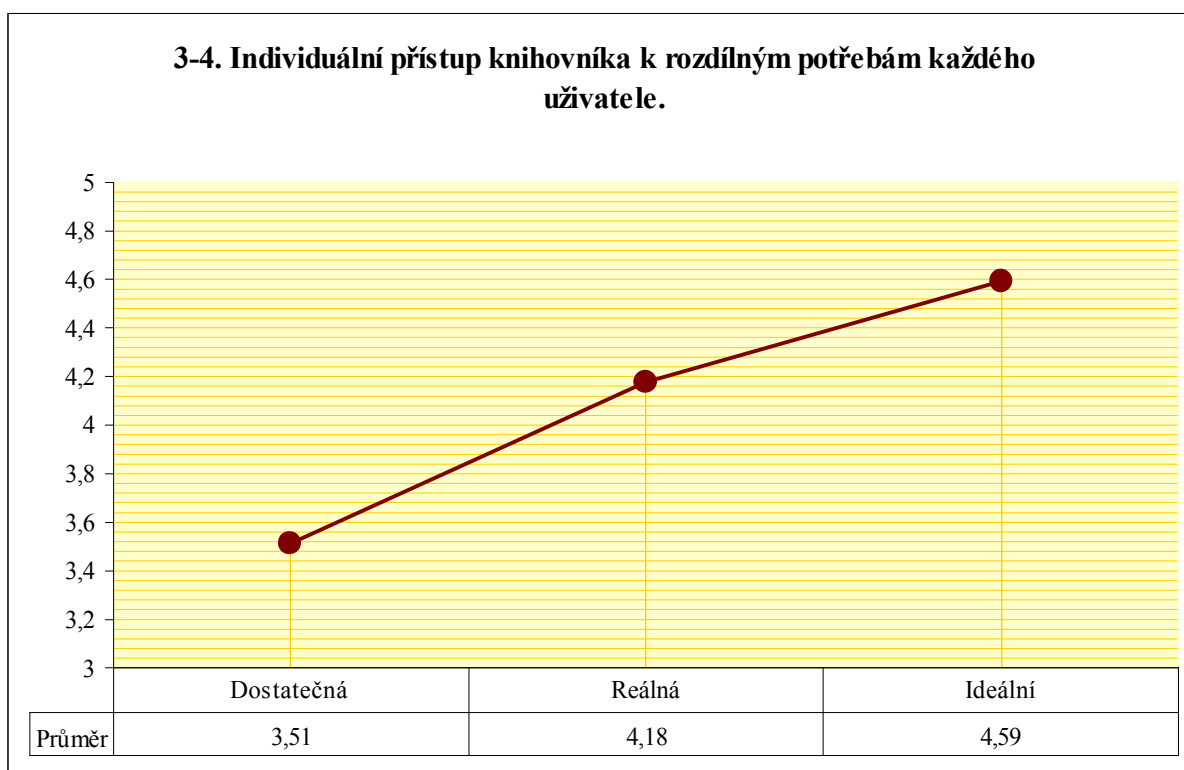
**Graf 12 – Otázka 3-2**

**3-3. Ochota knihovníka pomoci a poradit.**



**Graf 13 – Otázka 3-3**





**Graf 14 – Otázka 3-4**

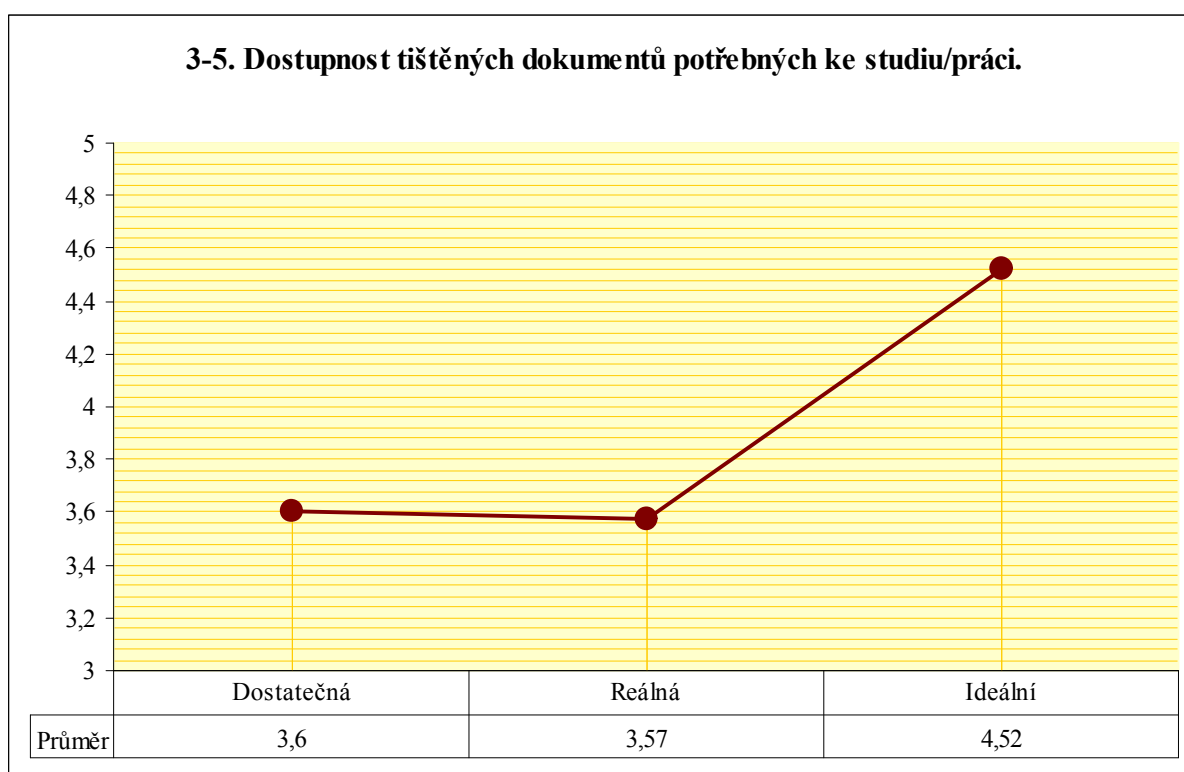
Jinonická knihovna se v rámci hodnocení svých služeb prostřednictvím tzv. zóny tolerance ve většině případů umístila mezi dostatečnou a ideální úrovní služeb, jak si je představují naši uživatelé. V jednom případě ale knihovna dosáhla v průměru nižšího hodnocení, než je přípustné v rámci zóny tolerance, viz graf 15. Jednalo se o otázku ohledně dostupnosti tištěných dokumentů ke studiu a práci. Předpokládáme, že se jedná o nespokojenost způsobenou především dvěma důvody:

- knihy nejsou ve fondu jinonické knihovny;
- knihy jsou ve fondu jinonické knihovny, ale všechny absenční exempláře jsou vypůjčeny jinými uživateli, například i vyučujícími (ti mají některé knihy vypůjčeny měsíce i roky a vyžádání knihy ke krátkodobému prezenčnímu studiu může být někdy komplikované).

V prvním případě bychom, jak již bylo řečeno, uvítali konkrétní návrhy od nespokojených čtenářů, a u knih, které jsou na trhu dostupné a tématicky spadají do profilu našeho fondu, bychom se je pokusili zakoupit. V druhém případě se knihovna snaží, aby bylo od nejžádanějších titulů v knihovně dostatek exemplářů, minimálně pak jeden z nich pouze v prezenční studovně. S vyučujícími intenzivně spolupracujeme na zapůjčení jejich

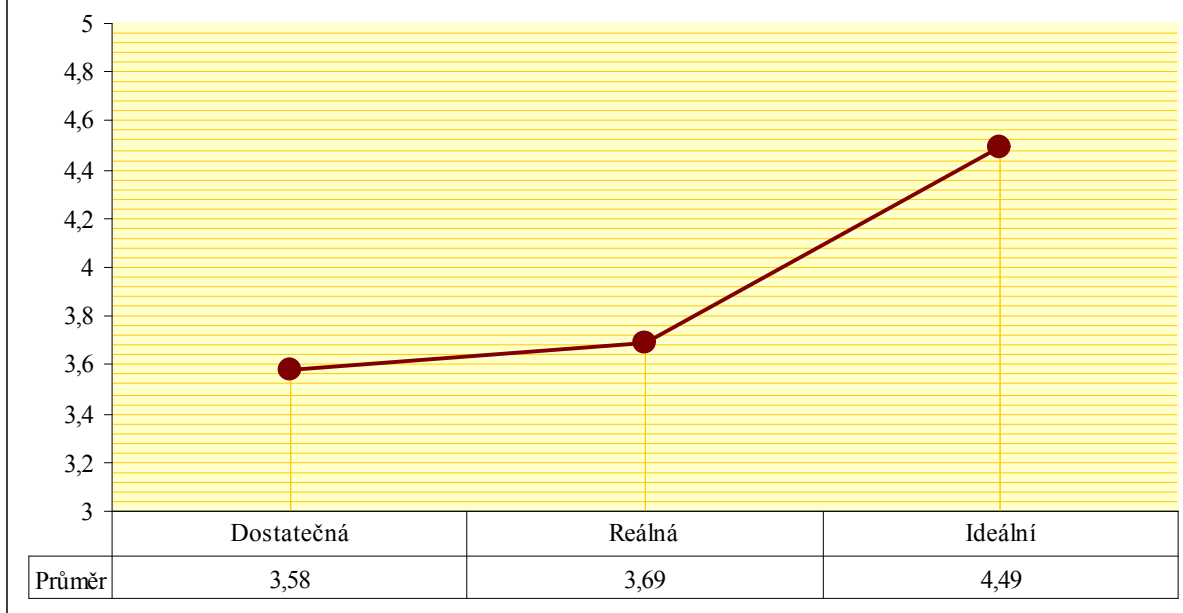
dlouhodobých výpůjček do studovny, komplikace se mohou vyskytnout především v případech, kdy je vyučující delší dobu v zahraničí a knihy nemůže poskytnout v době, kdy je zájemce potřebuje.

Z výsledků hodnocení otázek zaměřených na fond knihovny je patrné, že jsou pro uživatele stále velmi důležité také tištěné zdroje dostupné v knihovně a že jsou s případnou nedostupností tohoto typu informačních zdrojů nejvíce nespokojeni. Seriálové publikace a články tištěné i elektronické jsou podle průzkumu pro naše čtenáře méně důležité, ale s jejich nabídkou také nejsou spokojeni, jak je vidět v grafu 16. Z hlediska důležitosti jsou pro uživatele tištěné a elektronické zdroje přibližně srovnatelné, s nabídkou elektronických zdrojů jsou ale jen o málo spokojenější než s dostupností zdrojů tištěných, viz graf 17. Vzdálený přístup k elektronickým informačním zdrojům pro respondenty není příliš důležitý, přesto s ním ale nejsou moc spokojeni (graf 18). Je možné, že v odpovědích na otázku nabídky a dostupnosti elektronických zdrojů (včetně článků) se projevil také fakt, že někteří naši uživatelé tyto zdroje (i přes probíhající školení a zvýrazněné informace na našich webových stránkách) příliš neznají nebo vůbec nevyužívají.



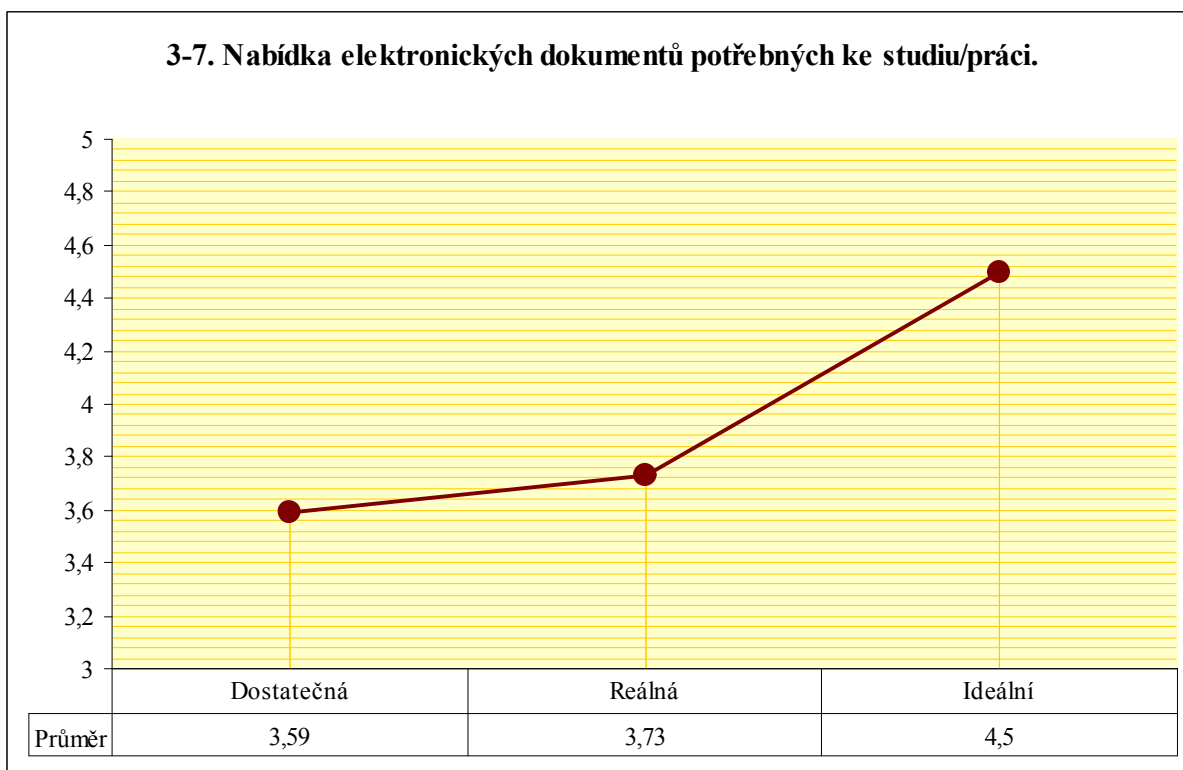
**Graf 15 – Otázka 3-5**

**3-6. Dostupnost tištěných a/nebo elektronických časopisů (článků) potřebných ke studiu/práci.**

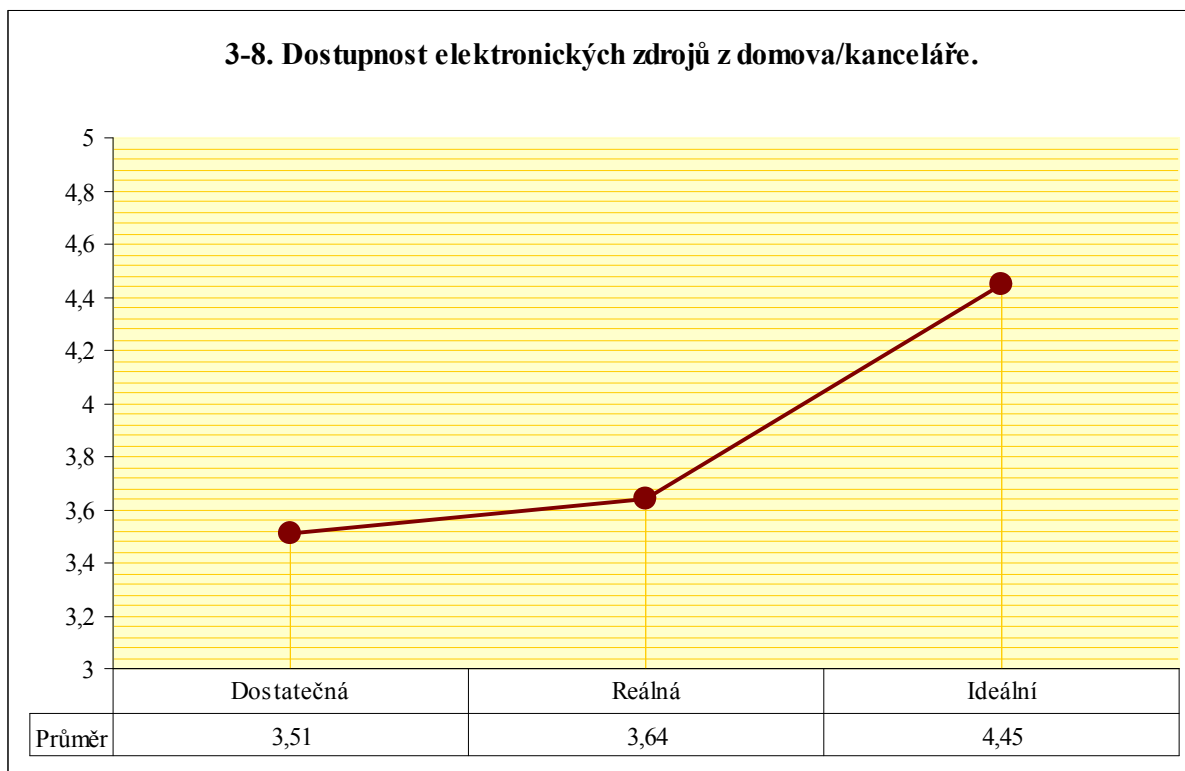


**Graf 16 – Otázka 3-6**

**3-7. Nabídka elektronických dokumentů potřebných ke studiu/práci.**



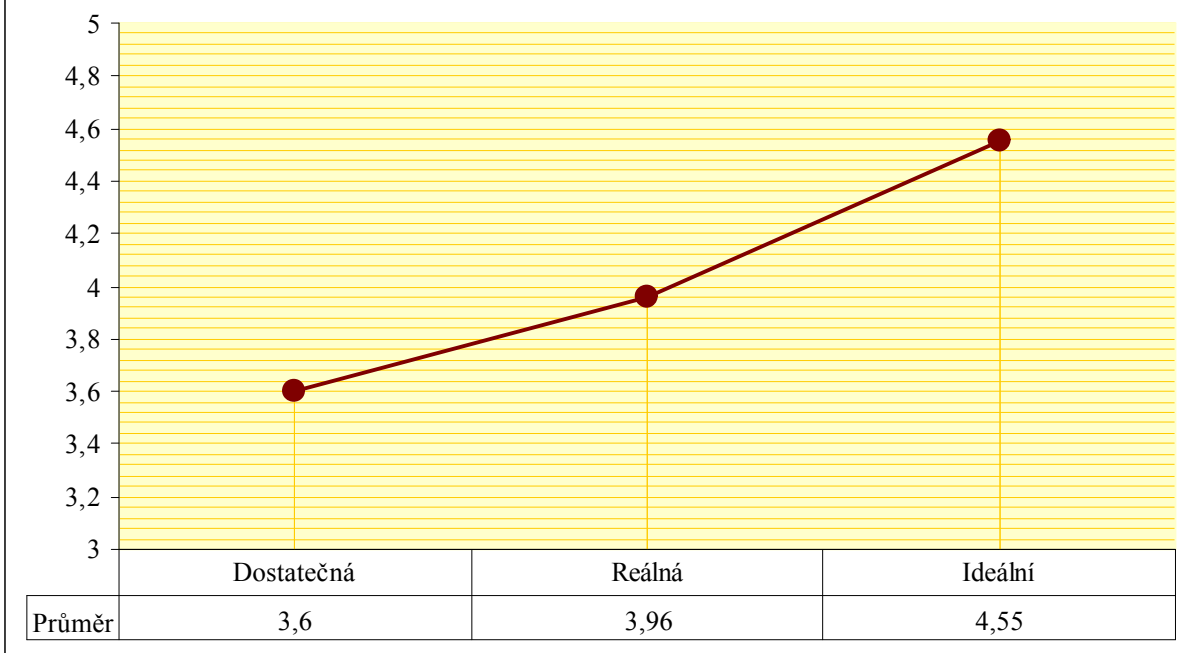
**Graf 17 – Otázka 3-7**



**Graf 18 – Otázka 3-8**

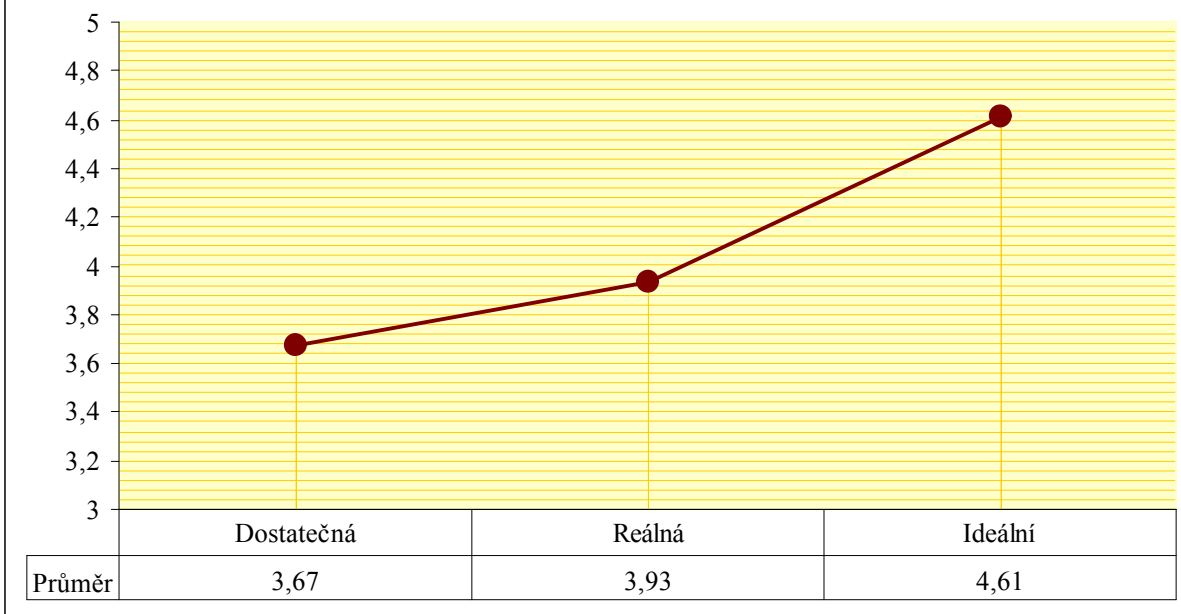
Ani v otázce přehlednosti a úplnosti informací na webových stránkách si knihovna podle svých uživatelů nevede příliš dobře, viz graf 19. V tabulce 7 je vidět, že webové stránky naší knihovny nejsou ve srovnání s ostatními knihovnami příliš navštěvovány. Jak již bylo řečeno výše, knihovna se chystá brzy uveřejnit novou webovou prezentaci, která by měla být pro uživatele přehlednější. Stejně tak by plánovaný nákup nového jednotného rozhraní pro vyhledávání v katalogu a databázích („discovery systém“) měl vyřešit nespokojenost s orientací ve vyhledávacích nástrojích knihovny, která je vidět v grafu 20.

### 3-9. Přehlednost a úplnost informací na webových stránkách knihovny.



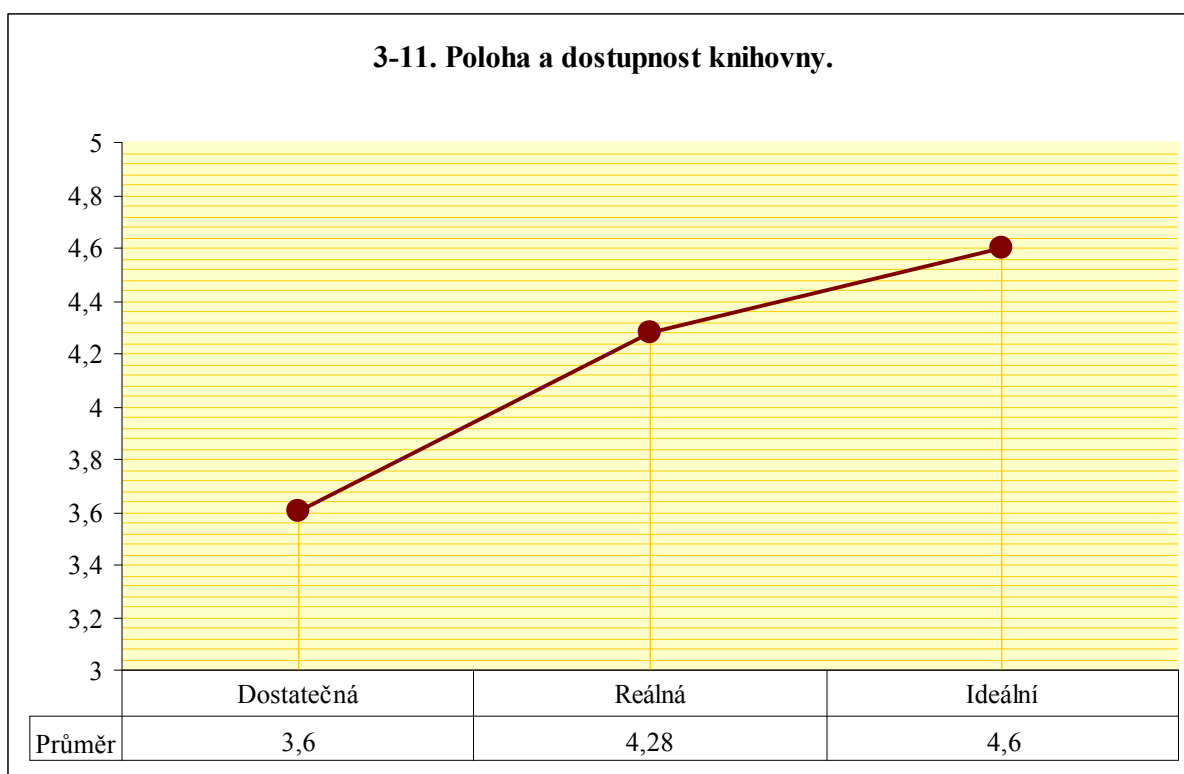
Graf 19 – Otázka 3-9

### 3-10. Snadná orientace ve vyhledávacích nástrojích knihovny (katalog, databáze elektronických zdrojů).



Graf 20 – Otázka 3-10

Respondenti v dotazníku hodnotili polohu a dostupnost knihovny především v rámci kateder a ústavů, kam docházejí za studiem nebo prací. V tomto případě má i z našeho pohledu jinonická knihovna velkou výhodu, protože sídlí ve stejné budově, jako téměř všechna pracoviště UK, kterým slouží (s výjimkou nedávno odstěhovaného CŽP). Pro uživatele ze součástí UK sídlících mimo jinonický areál nebo pro veřejnost může být naopak poloha knihovny mimo centrum města nevyhovující. V grafu 21 je vidět, že poloha a dostupnost knihovny se umístila blíže k ideálnímu hodnocení v rámci nastavené zóny tolerance.



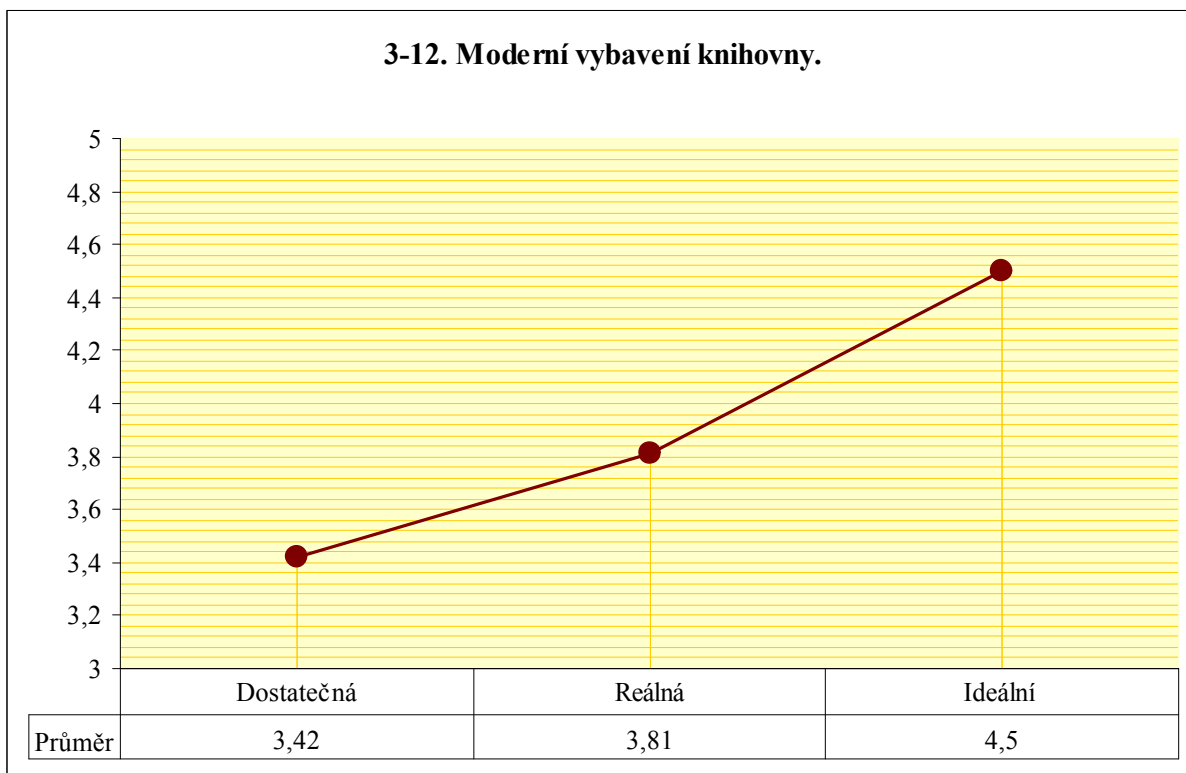
**Graf 21 – Otázka 3-11**

Jinonická knihovna by podle odpovědí znázorněných v grafu 23 měla také vylepšit prostředí a pohodlí pro uživatele, kteří knihovnu navštěvují, především pak pro ty, kteří ji využívají k dlouhodobému prezenčnímu studiu tištěných dokumentů nebo práci na počítači a studium elektronických zdrojů, s čímž souvisí otázka na moderní vybavení knihovny (počítače, elektronické čtečky aj.), viz graf 22. Vzhledem k tomu, že jsme do prezenční studovny<sup>24</sup> dokoupili křesla a zařídili občerstvení, je pravděpodobné, že většina respondentů, kteří jsou nespokojeni s prostředím v knihovně, má na mysli spíše studijní místa v suterénu hlavní budovy, kde nejsou žádná okna a kde převažují plné knihovní regály. Jeden z respondentů v komentáři tyto prostory označil jako „kobku“. V přízemí hlavní budovy jsou k dispozici studijní místa s dostatkem denního světla a květinami u okna, ale vzhledem k blízkosti výpůjčního pultu a vstupu do knihovny se jedná o poměrně hlučné prostředí. Proto uživatelům ke studiu doporučujeme primárně prostory prezenční studovny, která je pro tyto účely lépe zajištěna.

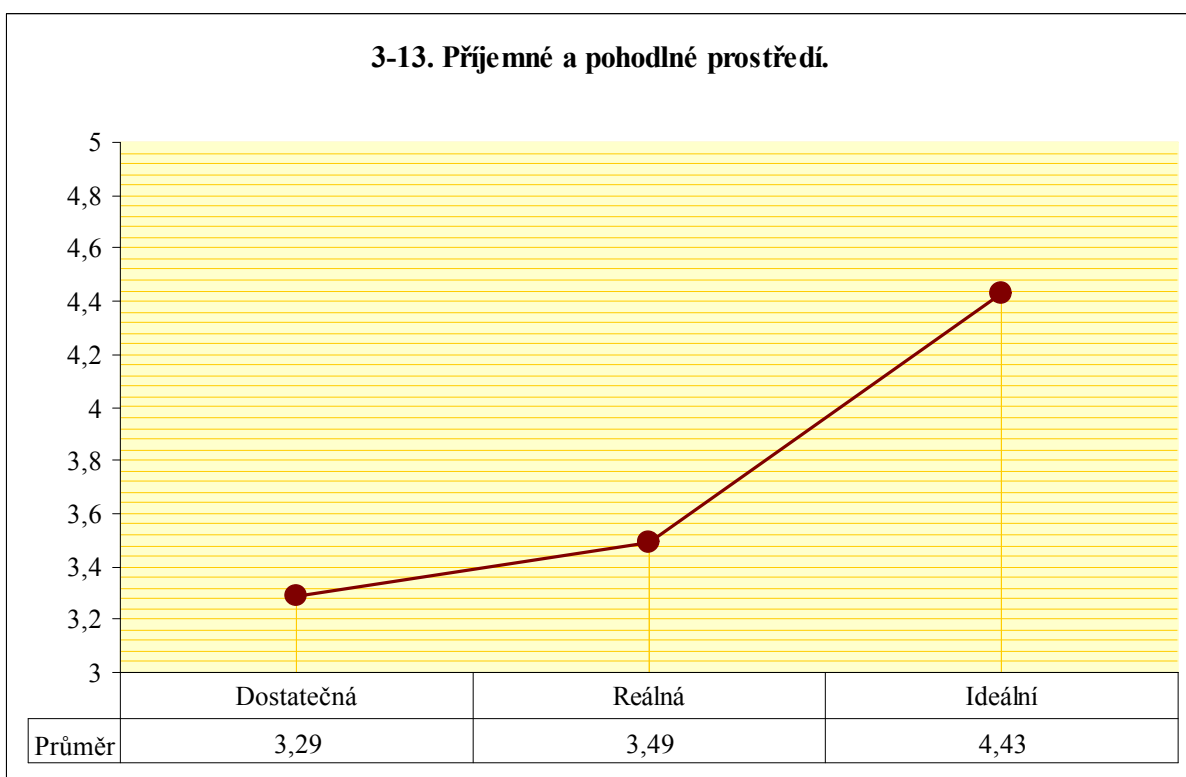
S problematickým rozdělením do dvou pater a dvou budov pravděpodobně také souvisí nepříliš dobré hodnocení, které knihovna obdržela za uspořádání a zajištění interiéru knihovny v poslední otázce na spokojenost se službami (graf 24), kam patří regály, osvětlení, studijní místa, klimatizace, topení aj. Problematické osvětlení suterénních prostor se snažíme vyřešit přidáním lampiček ke každému studijnímu místu a dalších zářivek mezi regály. Topení v prezenční studovně můžeme regulovat sami, v hlavní budově tuto možnost nemáme, tam je vytápění centrálně řízeno místní správou budovy. V letních měsících v knihovně chybí klimatizace a v přízemí a suterénu otevíratelná okna, v přízemí do oken celé odpoledne svítí slunce. Opět si myslíme, že prezenční studovna je v tomto ohledu mnohem lépe vybavena pro příjemné dlouhodobé studium.

---

<sup>24</sup> Bohužel se občas setkáme s tím, že respondenti o existenci prezenční studovny vůbec neví, což může být částečně způsobeno i tím, že se nachází v protější budově, kde jiné součásti UK nesídlí.



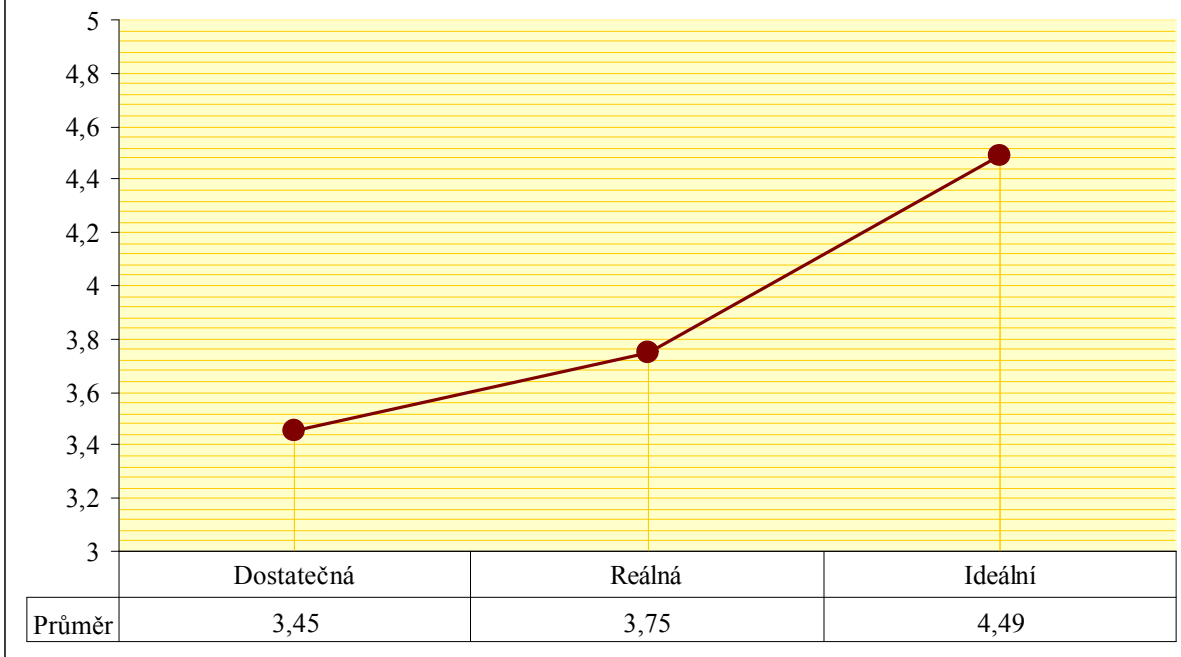
Graf 22 – Otázka 3-12



Graf 23 – Otázka 3-13

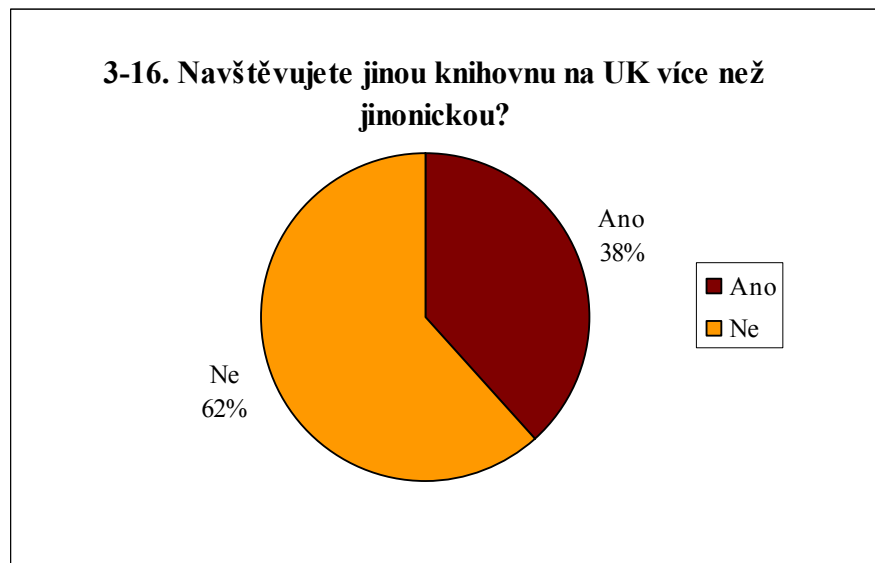


### 3-14. Uspořádání a zajištění interiéru knihovny.



Graf 24 – Otázka 3-14

Podle odpovědí na otázku, která zjišťovala, zda respondenti chodící do jinonické knihovny navštěvují více nějakou jinou knihovnu na UK, nadpoloviční většina odpověděla, že ne, viz graf 11. Vzhledem k celkovému počtu respondentů z jinonických oborů FF ale odpověděla velká část těchto dotazovaných respondentů na otázku kladně. Nejvíce kladných odpovědí na otázku 3-16 jsme obdrželi od uživatelů z UK mimo jinonický areál, což pro nás není překvapivé zjištění.



Graf 25 – Otázka 3-16

## 5.4 Shrnutí

Pro aplikaci měření kvality služeb ve vysokoškolské knihovně byla vybrána Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích, která je součástí Univerzity Karlovy v Praze a slouží vybraným oborům několika jejích fakult. Měření proběhlo podle vlastního návrhu prezentovaného v kapitole 4, který počítá s kombinací dvou různých metod: objektivních statistických dat a subjektivního průzkumu spokojenosti uživatelů.

Pro srovnání objektivních statistických dat byly vybrány některé údaje, které používá německý benchmarkingový nástroj BIX. Některá přepočítaná data o jinonické knihovně se ukázala jako řádově podobná a vhodná v případě porovnávání s jinou českou areálovou knihovnou. Větší odlišnost mezi jinonickou knihovnou a KUK v Brně je v oblasti financování informačních zdrojů, tento rozdíl je ale podle mého názoru způsoben především tím, že ve finančních datech jinonické knihovny nebyly zahrnuty výdaje za elektronické zdroje, které financuje celá UK. Rozdíl mezi českými knihovnami a německými knihovnami v databázi BIX je vhodný k bližšímu srovnání až ve chvíli, kdy jsou data přepočítána nejen relativně například podle počtu uživatelů, ale také na konkrétní bodové hodnocení, které knihovně určí pořadí v žebříčku BIX. Vzhledem k tomu, že se knihovna KUK v tomto žebříčku umístila na vysokých pozicích (viz kapitola 3.2.1), myslím si, že pokud by se do BIX zapojila i knihovna jinonická (pokud by nějakým způsobem konkrétně rozpočítala i financování elektronických zdrojů), byly by její výsledky v mezinárodním srovnání také na slušné úrovni.

Průzkum spokojenosti uživatelů, který proběhl v knihovně v listopadu a prosinci 2011, byl založen na americkém celosvětově používaném nástroji LibQUAL+®. Z předem stanovených hypotéz se nepotvrdil předpoklad, že dotazník vyplní malý počet oslovených uživatelů, protože návratnost elektronického dotazníku dosáhla 12,3%. Uživatelé také neměli ve větší míře problém s porozuměním systému tří hodnotících škál. Ačkoliv někteří na dotazník reagovali jako na špatně pochopitelný, nebylo takových reakcí příliš mnoho a celkové výsledky naznačují, že tento systém hodnocení kvality služeb poskytuje smysluplné výstupy. Bodové hodnocení pro dostatečnou úroveň služeb se pohybovalo nad číslem 3, ale pod číslem 4. Bodové hodnocení pro ideální úroveň služeb se umísťovalo mezi 4 a 5.

Hodnocení reálných služeb v jinonické knihovně se až na jednu výjimku pohybovalo v rámci stanovených zón tolerance. Uživatelé jinonické knihovny jsou nejspokojenější s přístupem knihovníků a nejméně spokojeni s dostupností tištěných informačních zdrojů. Toto zjištění je

zajímavé, protože ukazuje, že přinejmenším uživatelé akademických knihoven stále ještě mají velký zájem o tištěné informační zdroje a fyzické prostory knihovny, ačkoliv dnes již pro většinu z nich přístup k internetu a ostatním technologiím podporujícím elektronické zdroje téměř odkudkoliv není problém. Uživatelé také velmi kladně hodnotí komunikaci se zaměstnanci knihovny (především ve výpůjčním protokolu, s nimiž se nejčastěji setkávají), jejichž práce by mohla být v knihovnách postupně nahrazena novými technologiemi typu samoobslužných výpůjčních zařízení, automatů na platbu poplatků a sofistikovanými vyhledávacími nástroji schopnými doporučit relevantní zdroje včetně takových doplňkových informací a tipů, které dnes uživatelům můžou knihovníci poskytnout téměř výhradně osobně. Osobní komunikace je pro uživatele jinonické knihovny stále cennou součástí jejích služeb. V ostatních bodech hodnocených služeb se knihovna často umístila blíže k úrovni dostatečné než ideální, což jí poskytuje hodnotnou informaci o tom, jakým směrem se má dále rozvíjet a o co se v budoucnu snažit.

## 6 Závěr

V této diplomové práci jsem se pokusila nejprve popsat vybrané zahraniční a české metody používané pro měření kvality služeb knihoven a na jejich základě navrhnout možné řešení pro českou vysokoškolskou knihovnu. Navržené řešení jsem aplikovala na vybranou knihovnu Univerzity Karlovy v Praze, Knihovnu společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích, v níž již několik let pracuji a kterou dobře znám.

Pro měření kvality služeb a měření výkonu knihoven se v ČR používá především projekt Národní knihovny „Benchmarking knihoven“, který je určen pro veřejné knihovny typu městských a krajských knihoven a není vhodný pro knihovny vysokoškolské. Ty u nás mají ztíženou situaci, protože v rámci vysokých škol často nejsou příliš vidět a zapomíná se na jejich zásadní význam pro studium a vědeckou činnost akademické obce, které jsou pro vysoké školy nejen z hlediska financí, ale také z hlediska prestiže velmi důležité.

V některých zahraničních zemích je situace vysokých škol, které chtějí měřit kvalitu svých služeb a svůj výkon, lepší. Velmi rozšířeným nástrojem pro měření kvality služeb akademických knihoven je americký LibQUAL+®. Tento nástroj je založen na měření spokojenosti uživatelů knihoven prostřednictvím dotazníku a hodnocení v rámci tří různých bodových škál, které stanovují zónu tolerance a srovnávají s ní hodnocení reálné poskytované služby. Je využíván akademickými knihovnami po celém světě a byl přeložen do množství světových jazyků. Na základě aplikace průzkumu spokojenosti uživatelů inspirovaného metodami LibQUAL+® je možné říci, že i v českém prostředí by tento způsob měření mohl přinést zajímavé a smysluplné výsledky. Tým pro LibQUAL+® nabízí plnou podporu při překladu dotazů do nových jazyků a poskytuje i kompletní zpracování výsledků průzkumu. Registrace do projektu může být pro české knihovny nicméně také relativně finančně náročná.

Další zahraniční metodou měření kvality služeb vysokoškolských knihoven je měření a porovnávání výkonu v německém Bibliotheksindex. Tento nástroj je rozšířen do několika evropských zemí a sloužil jako inspirace pro český benchmarkingový projekt. Na základě zkušeností jedné české knihovny, konkrétně Knihovny univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně, se ukázalo, že je vhodný i pro zapojení českých vysokoškolských knihoven. Navíc je účast v BIX zpoplatněna relativně malou sumou.

Myslím si, že pro měření kvality služeb vysokoškolských knihoven je vhodné použít kombinaci objektivních statistických dat a subjektivních výsledků průzkumů spokojenosti uživatelů. Proto jsem se pokusila navrhnout a realizovat jak sběr a srovnání statistických údajů o jinonické knihovně, tak i průzkum spokojenosti jejích uživatelů využívající hodnocení v rámci tzv. zóny tolerance. Podle mého názoru jsou výsledky jinonické knihovny velmi dobré a pro knihovnu přinesly důležité informace o tom, jakým směrem by se mohla ubírat, pokud by měla zájem o zapojení se do nějakého zahraničního systému měření. Zároveň průzkum spokojenosti uživatelů identifikoval nejsilnější a nejslabší stránky jinonické knihovny. Nyní je tak možné uvažovat nad zlepšením a zároveň se těšit z toho, s čím jsou naši uživatelé nejvíce spokojeni, tedy z toho, že kolektiv knihovníků je mezi uživateli velmi oblíben. To vyplynulo nejen z výsledků dotazníkového šetření, ale i z e-mailových ohlasů na tento průzkum a z některých volných komentářů vložených přímo do dotazníku. Všem zaměstnancům jinonické knihovny udělala pozitivní zpětná vazba našich čtenářů velkou radost, v běžném provozu se totiž člověk častěji setká s problémy a nespokojenými reakcemi než s pochvalou od většího počtu uživatelů, kteří odchází spokojeni.

Výsledky provedeného průzkumu nabízejí celou řadu možných dílčích interpretací, například odlišnosti ve spokojenosti podle jednotlivých jinonických fakult, institutů a kateder nebo srovnání spokojenosti studentů a zaměstnanců. Při vhodné úpravě dotazníku může být průzkum případně rozšířen na další knihovny UK a posloužit i ke srovnání výsledků těchto knihoven mezi sebou.

Měření kvality služeb v knihovnách je pro jejich existenci v budoucnu velmi důležité. Vzhledem k tomu, že v ČR neexistuje žádný jednotný nástroj pro použití ve vysokoškolských knihovnách, mohou knihovny zvážit zapojení do některých mezinárodních projektů, jak již úspěšně učinila KUK v Brně. Jinou možností je návrh vlastního způsobu měření, který by byl dostatečně univerzální, aby mohl být aplikován ve všech vysokoškolských knihovnách, které by o něj projevíly zájem, a zároveň by byl spravován jednotně na celonárodní úrovni, aby byla zájemcům k dispozici jednotná podpora a aby mohl sloužit pro vzájemné srovnávání a především inspiraci těchto knihoven mezi sebou.

## Seznam použité literatury

AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY, 2011. Why quality in service? In: *ASQ: The global voice of quality* [online]. Milwaukee: American Society for Quality, [vid. 2011-12-11].

Dostupné z: <http://asq.org/services/why-quality/overview.html>.

ANON., 2011. *RE: Knihovna informuje čtenáře* [e-mail]. Osobní elektronická korespondence pro Miroslava KOPECKÁ. 2011-11-11.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2009. *ClimateQUAL*® [online].

Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.climatequal.org/>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, 2010. StatsQUAL®: A Gateway to Library Assessment Tools. In: *Association of Research Libraries* [online]. Washington, D.C.: ARL, last modified 2010-12-23 [vid. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.arl.org/stats/initiatives/>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011a. *LibQUAL+*® [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.libqual.org/>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011b. *ARL Statistics*® [online].

Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.arlstatistics.org/home>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011c. *DigiQUAL*® [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.digiquall.org/digiquall/index.cfm>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011d. *MINES for Libraries*® [online].

Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-02]. Dostupné z:

<http://www.minesforlibraries.org/mines/index.cfm>.

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011e. General Information.

In: *LibQUAL+*® [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-07-03]. Dostupné z:

[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_info](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info).

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011f. History of *LibQUAL+*®.

In: *LibQUAL+*® [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-05]. Dostupné z:

[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/history\\_lq](http://www.libqual.org/about/about_lq/history_lq).

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011g. Services and Fees. In: *LibQUAL+*® [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-07-03]. Dostupné z:

[http://www.libqual.org/about/about\\_lq/fee\\_schedule](http://www.libqual.org/about/about_lq/fee_schedule).

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES, c2011h. Participants' Related Sites. In: *LibQUAL+®* [online]. Washington, D.C.: ARL, [vid. 2011-11-05]. Dostupné z: [http://libqual.org/about/about\\_survey/related\\_sites](http://libqual.org/about/about_survey/related_sites).

BAUER, Bruno a Petra KLUG, 2004. BIX - Der Bibliotheksindex: 10 Fragen von Bruno Bauer an Petra Klug. *Medizin – Bibliothek – Information*. Bd. 4, Nr. 3, s. 32-35. ISSN 1865-066X. Dostupné také z: [http://www.agmb.de/mbi/2004\\_3/bix32-35.pdf](http://www.agmb.de/mbi/2004_3/bix32-35.pdf).

BÍLÁ, Klára a Simona BARTOŠOVÁ, 2011. Reforma vysokých škol počítá mimo jiné se zavedením školného. *Zprávy.rozhlas.cz* [online]. 2011-10-07 [vid. 2011-12-04]. Dostupné z WWW: [http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/\\_zprava/958364](http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/958364).

Bench-mark, 2011. *Oxford English Dictionary*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press, 1989, online verze září 2011. Dostupné také z: Oxford English Dictionary.

Competition, 2011. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida): Wikimedia Foundation, 2001-, last modified 2011-12-22 [vid. 2011-12-23]. Dostupné z: <http://en.wikipedia.org/wiki/Competition>.

ČERNÝ, Pavel a Roman ŠANTORA, 2009. *Výzkumy knihoven* [online]. [S.l.: s.n., vid. 2011-12-03]. Dostupné z: <http://vyzkumyknihoven.webnode.cz/>.

ČESKO. Ministerstvo kultury. c2007-2010. *Metodický pokyn Ministerstva kultury k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven a jejich koordinaci na území České republiky*. Praha: Ministerstvo kultury. Dostupné také z: <http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-dedictvi/knihovny/VerzeMKdefinit.doc>.

ČESKO. Ministerstvo kultury, 2011a. *Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních ...* Blanka SKUČKOVÁ. Praha: Ministerstvo kultury. Č.j.: MK 59158/2011. Dostupné také z: [http://knihovnam.nkp.cz/docs/VKIS/MK\\_standard\\_VKIS\\_2011.pdf](http://knihovnam.nkp.cz/docs/VKIS/MK_standard_VKIS_2011.pdf).

ČESKO. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a Rada vysokých škol. Fond rozvoje vysokých škol, 2011b. *Vyhlášení výběrového řízení fondu rozvoje vysokých škol pro rok 2012* [online]. [S.l.] : Fond rozvoje vysokých škol, [vid. 2011-12-04]. Dostupné z: <http://www.frvs.cz/docf/Vyh12012.pdf>.

ČSÚ, 2011. Kult (MK) 12-01 Roční výkaz o knihovně. In: *ČSÚ : Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, aktualizováno 2011-09-22 [vid. 2011-12-02]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/kult\\_%28mk%29\\_12\\_01\\_2012](http://www.czso.cz/csu/klasifik.nsf/i/kult_%28mk%29_12_01_2012).



- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2009. BIX Bibliotheksindex. In: *DBV* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, lätzte änderung 2009-10-23 [vid. 2011-11-13]. Dostupné z: <http://www.bibliotheksverband.de/dbv/projekte/bix-bibliotheksindex.html>.
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011a. In: *BIX – Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-07-03]. Dostupné z: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>.
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011b. Öffentliche Bibliotheken: Projektinfos. In: *BIX – Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-07-03]. Dostupné z: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=2>.
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011c. Wissenschaftliche Bibliotheken: Projektinfos. In: *BIX – Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-07-03]. Projektinfos. Dostupné z: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=73>.
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011d. Kontakte. In: *BIX – Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-11-19]. Dostupné z: <http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=7>.
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011e. Wissenschaftliche Bibliotheken: Ergebnisse. In: *BIX – Der Bibliotheksindex* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-11-23]. Dostupné z: [http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich\\_wb/index.php?nID=19](http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich_wb/index.php?nID=19).
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011f. *Kooperationsvereinbarung* [online]. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband, [vid. 2011-11-23]. Dostupné z: [http://www.bix-bibliotheksindex.de/uploads/tx\\_sbdownloader/BIX\\_Kooperationsvereinbarung.pdf](http://www.bix-bibliotheksindex.de/uploads/tx_sbdownloader/BIX_Kooperationsvereinbarung.pdf).
- DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND, 2011g. BIX-Magazin. *B.I.T. online: Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie* [online]. Redaktion Ulla WIMMER. Aktualisiert 2011-11-22 [vid. 2011-11-23]. Dostupné z: <http://www.b-i-t-online.de/daten/bix.php>.
- DOHNÁLKOVÁ, Zdeňka, 2010. Použití metod měření výkonu a kvality v KUK MU v Brně. *ITlib: informačné technológie a knižnice*. Roč. 14, č. 3, s. 49-53. ISSN 1335-793X. Dostupné také z: <http://www.cvtisr.sk/itlib/itlib103/dohnalkova.htm>.

EARLHAM COLLEGE. Libraries, 2005. *LibQual Survey 2005: Comments from Survey Respondents* [online]. Richmond: Earlham College, [vid. 2011-11-12]. Dostupné z: <http://www.earlham.edu/~libr/content/about/LibQual%20Survey%202005%20Comments1.doc>.

Ein- und Zweischichtiges Bibliothekssystem, 2010. In: *Wikipedia: die freie Enzyklopädie* [online]. St. Petersburg (Florida): Wikimedia Foundation, 2001-, zuletzt geändert 2010-07-02 [vid. 2011-11-20]. Dostupné z: [http://de.wikipedia.org/wiki/Ein-\\_und\\_Zweischichtiges\\_Bibliothekssystem](http://de.wikipedia.org/wiki/Ein-_und_Zweischichtiges_Bibliothekssystem).

EINASTO, Olga, 2009. Using service quality monitoring to support library management decisions: a case study from Estonia. *The International Information & Library Review*. Vol. 41, issue 1, s. 12-20. ISSN 1057-2317. Dostupné také z: ScienceDirect.

ERASIMUS, Elisabeth, 2008. BIX 2008: Ergebnisse der elf österreichischen Universitätsbibliotheken. *VÖB Mitteilungen*. Jr. 61 Nr. 4, s. 78-87. ISSN 1022-2588. Dostupné také z: <http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Publikationen/VOB-Mitteilungen/vm6120084.pdf>.

GILL, Philip et al., 2002. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Přeložila Anna MALÁ. Praha : Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. 127 s. ISBN 80-85851-14-8. Aktuality SKIP. Sv. 20. Dostupné také z: <http://www.skipcr.cz/dokumenty/ifla.pdf>.

GREEN, David a Martha KYRILLIDOU, 2010. *LibQUAL+®. Charting library service quality: procedures manual 2010*. Washington, D.C.: ARL. ISBN 1-59407-849-1. Dostupné také z: [http://libqual.org/documents/LibQual/files/2010\\_Procedures\\_Manual.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/files/2010_Procedures_Manual.pdf).

GREEN, David a Martha KYRILLIDOU, 2011. *LibQUAL+®. Charting library service quality: procedures manual 2011*. Washington, D.C.: ARL. ISBN 978-1-59407-858-3. Dostupné také z: [http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011\\_ProceduresManual.pdf](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2011_ProceduresManual.pdf).

GREENWOOD, Judy T., Alex P. WATSON a Melissa DENNIS, 2011. Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001–2010. *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 37, issue 4, s. 312-318. ISSN 0099-1333. Dostupné také z: ScienceDirect.

HOCHSCHULBIBLIOTHEKSZENTRUM DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN, 2011. DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik. In: *HBZ* [online]. Köln, HBZ, zuletzt verändert 2011-11-10 [vid. 2011-12-11]. Dostupné z: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>.

HOLOUBKOVÁ, Monika, 2011. Benchmarking: Jak se pozná nejvýkonnější knihovna? *Inflow: information journal* [online]. Roč. 4, č. 3 [vid. 2011-12-04]. ISSN 1802-9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/benchmarking-jak-se-pozna-nejvykonnejsi-knihovna>.

JANKOVSKÁ, Blanka, 2009. Možnosti měření efektivnosti a výkonnosti pro vysokoškolské knihovny. *Inflow: information journal* [online]. Roč. 2, č. 10 [cit. 2011-12-04]. ISSN 1802-9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/moznosti-mereni-efektivnosti-vykonnosti-pro-vysokoskolske-knihovny>.

KALOUSKOVÁ, Jana, 2010. *Jak využít standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů* [Powerpointová prezentace]. [cit. 2011-12-03]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/docs/VyzkumySemin10/Pruzkumy\\_Kalouskova\\_2010.ppt](http://knihovnam.nkp.cz/docs/VyzkumySemin10/Pruzkumy_Kalouskova_2010.ppt).

KOPECKÁ, Miroslava, 2011. *Předmět: RE: Knihovna informuje čtenáře* [e-mail]. Osobní elektronická korespondence pro ANON. 2011-11-11.

Kurzovní lístek: ČNB – Česká národní banka, 2011. *E15* [online]. c2007-2011, aktualizováno 2011-12-19 [vid. 2011-12-19]. Dostupné z: <http://zpravy.e15.cz/financni-data/data-meny/>.

MASARYKOVA UNIVERZITA. Knihovna univerzitního kampusu, 2011. *Knihovna univerzitního kampusu* [online]. Brno: Knihovna univerzitního kampusu MU. Dostupné z: <http://www.ukb.muni.cz/kuk/>.

MATUSZKOVÁ, Alena, 2011a. *Integrace uživatelů a služeb ve vysokoškolských knihovnách* [rukopis]. Praha. Rigorózní práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Konzultant Richard PAPÍK. Dostupné také z: Digitální univerzitní repozitář Univerzity Karlovy.

MATUSZKOVÁ, Alena, 2011b. *Statistická data o knihovně* [osobní rozhovor]. Osobní rozhovor ze dne 2011-12-19.

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR, c2004-2011. *Ptejte se knihovny* [online]. Praha, Národní knihovna ČR, [vid. 2011-12-18]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/>.

OSINULU, L.F., O.I. AMUSA, 2010. Information Technology, Quality Assurance, and Academic Library Management. *Library Philosophy & Practice*. Vol. 12, issue 2, s. 1-12. ISSN 1522-0222. Dostupné také z: EBSCOhost.

PDF, 2011. *Oxford English Dictionary*. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press, 2005, online verze září 2011. Dostupné také z: Oxford English Dictionary.

PETERSON, Richard et al., c2004. The LibQUAL+™ Challenge : An Academic Medical Center s Perspective, Duke University. *Journal of Library Administration*. Vol. 40, issue 3/4, s. 83-98. ISSN 0193-0826. Dostupné také z: EBSCOhost.

PHIPPS, Shelley, 2001. Beyond measuring service quality: learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. *Library trends*. Vol. 49, issue 4, s. 635-661. ISSN 0024-2594. Dostupné také z: EBSCOhost.

PILLEROVÁ, Vladana, 2007. Standardy veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS): nástroj pro jejich vyhodnocování. *Knihovna plus* [online]. Č. 1-2 [vid. 2011-07-03]. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus71/piller.htm>.

RFC 4180, 2005. *Common Format and MIME Type for Comma-Separated Values (CSV) Files* [online]. Y. SHAFRANOVICH. Washington, D.C.: The Internet society, [vid. 2011-12-11]. Dostupné z: <http://tools.ietf.org/html/rfc4180>.

RICHTER, Vít, 2009c. *BIX-Bibliotheksindex: příklad měření výkonu a činnosti vysokoškolských knihoven* [Powerpointová prezentace]. [vid. 2011-11-13]. Dostupné z: [http://www.ukb.muni.cz/kuk/docs/sbornik\\_mereni\\_richter.ppt](http://www.ukb.muni.cz/kuk/docs/sbornik_mereni_richter.ppt).

RICHTER, Vít. 2009a. Téma: Benchmarking knihoven. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. Roč. 61, č. 02. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2009-roc-61/02-2009/tema-benchmarking-knihoven-55-329.htm>.

RICHTER, Vít, 2009b. Benchmarking. *U nás*. Roč. 19, č. 2, s. 11-14. ISSN 0862-9366. Dostupné také z: [http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_archiv/1043.pdf](http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/1043.pdf).

RICHTER, Vít, 2010. *Měření výkonu knihoven* [seminář]. Praha: Národní knihovna ČR. Seminář k benchmarkingovému projektu „Měření výkonu knihoven“ konaný 22.11.2010.

RICHTER, Vít, 2011a. Projekt benchmarking knihoven. In: *NK: informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, Knihovnický institut, [vid. 2011-07-03]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02\\_Odb/Benchmarking.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm).

RICHTER, Vít, 2011b. Benchmarking knihoven – 2010. In: *NK : informace pro knihovny* [online]. Praha: Národní knihovna ČR. Knihovnický institut, [cit. 2011-12-02]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekceno.php3?page=01\\_Ob/09\\_Form/FormBench2010.fm](http://knihovnam.nkp.cz/sekceno.php3?page=01_Ob/09_Form/FormBench2010.fm).

ROBERTS, Brian C., 2008. *A report on results collected from respondents at Brigham Young University during fall 2008 ...* [online]. Provo: Brigham Young University, Harold B. Lee Library, [vid. 2011-11-12]. Dostupné z: <http://lib.byu.edu/libqual/libqual2008.doc>.

ROSE, Kenneth H., 2005. *Project quality management: why, what and how*. Fort Lauderdale: J. Ross Publishing. 173 s. ISBN 1-932159-48-7.

SAUNDERS, E. Steward, 2007. The LibQUAL+ Phenomenon. *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 47, issue 1, s. 21-24. ISSN 1094-9054. Dostupné také z: EBSCOhost.

Service, n.1. 2011. *Oxford English Dictionary*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press, 1989, online verze září 2011. Dostupné také z: Oxford English Dictionary.

SIMMONDS, Patience L. a Sayed Saad ANDALEEB, 2001. Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. *Library trends*. Vol. 49, issue 4, s. 626-634. ISSN 0024-2594. Dostupné také z: EBSCOhost.

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BREMEN, c2011. Bibliothek in Zahlen. In: *Staats- und Universitätsbibliothek Bremen* [online]. Bremen: Staats- und Universitätsbibliothek Bremen, [2011-11-27]. Dostupné z: <http://www.suub.uni-bremen.de/ueber-uns/die-bibliothek-in-zahlen/>.

STOCK, Wolfgang G., 1998. Ein allgemeiner Bibliotheksindex. *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*. Bd. 45, s. 59-89. ISSN 0044-2380.

SWOT analýza, c2008-2011. In: *Management mania* [online]. [S.l.]: ManagementMania.com, poslední aktualizace 2011-12-03 [vid. 2011-12-11]. Dostupné z: <http://managementmania.com/swot-analyza>.

ŠIDLICHOVSKÁ, Zuzana, 2011. Zkušenosti účastníků projektu Benchmarking knihoven. *Ikaros* [online]. Roč. 15, č. 3 [vid. 2011-12-03]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/6681>.

THOMPSON, Bruce, 2007. *The Origins/Birth of LibQUAL+®* [online]. [S.l.: s.n.], 2007-5-15 [cit. 2011-11-05]. Dostupné z: <http://people.cehd.tamu.edu/~bthompson/libbirth.htm>.

THOMPSON, Bruce, Martha KYRILLIDOU a Coleen COOK, c2011. *LibQUAL+® Lite*. Washington, D.C.: ARL, [cit. 2011-11-07]. Dostupné z: [http://libqual.org/about/about\\_lq/LQ\\_lite](http://libqual.org/about/about_lq/LQ_lite).

UNIVERSITY OF MANITOBA. Libraries, c2009. *LibQUAL2007 Comments Grouped by Descriptor* [online]. Winnipeg: University of Manitoba, [vid. 2011-11-12]. Dostupné z: [http://umanitoba.ca/libraries/staff/LibQUAL2007\\_Comments\\_Grouped\\_by\\_Descriptor.pdf](http://umanitoba.ca/libraries/staff/LibQUAL2007_Comments_Grouped_by_Descriptor.pdf).

UNIVERZITA KARLOVA, Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích, 2011a. *Univerzita Karlova. Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Knihovna společenských věd T.G.Masaryka v Jinonicích, [vid. 2011-12-18]. Dostupné z: <http://knihovna.jinonice.cuni.cz>.

UNIVERZITA KARLOVA, Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích, 2011b. *Zpráva o knihovně za rok 2010* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích, [vid. 2011-12-18]. Dostupné z: <http://knihovna.jinonice.cuni.cz/KSV-14-version1-vz2010.pdf>.

UNIVERZITA KARLOVA, ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNA a ÚSTAV VÝPOČETNÍ TECHNIKY, 2011c. *Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy* [online]. Praha: Univerzita Karlova, Ústřední knihovna a Ústav výpočetní techniky, [vid. 2011-12-18] Dostupné z: <http://pez.cuni.cz/>.

WIMMER, Ulla, 2009. What do Higher Education Management and Administration Expect of Library Benchmarking? *Performance Measurement and Metrics*. Vol. 10, no. 2, s. 116-121. ISSN 1467-8047. DOI 10.1108/14678040911005464. Dostupné také z: ProQuest Central.

## Seznam tabulek

Tabulka 1 – 22 základních otázek LibQUAL+® [Green, 2010] .....	19
Tabulka 2 – Doplnkové otázky LibQUAL+® (1) [Green 2010] .....	20
Tabulka 3 – Doplnkové otázky LibQUAL+® (2), zdroj [Green, 2010] .....	20
Tabulka 4 – Benchmarking knihoven - odevzdávaná data 2010 [Richter, 2011b].....	40
Tabulka 5 – Indikátory standardu VKIS podle počtu obyvatel [Česko, 2011a].....	46
Tabulka 6 – Další indikátory standardu VKIS [Česko, 2011a] .....	47
Tabulka 7 – Srovnání statistických údajů o knihovně.....	72
Tabulka 8 – Data přepočítaná na 1 000 členů skupiny primárních uživatelů.....	74

## Seznam grafů

Graf 1 – Otázka 1-1, celkem.....	78
Graf 2 – Otázka 1-1, Čj.....	79
Graf 3 – Otázka 1-1, Aj.....	79
Graf 4 – Otázka 1-1, „Ne“ – podle součástí UK.....	80
Graf 5 – Otázka 2-1.....	81
Graf 6 – Otázka 1-1, „Ano“ – podle součástí UK.....	82
Graf 7 – Otázka 3-15.....	83
Graf 8 – Hodnocení osoby knihovníka.....	85
Graf 9 – Hodnocení fondu a jeho dostupnosti.....	85
Graf 10 – Hodnocení prostoru.....	86
Graf 11 – Otázka 3-1.....	87
Graf 12 – Otázka 3-2.....	88
Graf 13 – Otázka 3-3.....	88
Graf 14 – Otázka 3-4.....	89
Graf 15 – Otázka 3-5.....	90
Graf 16 – Otázka 3-6.....	91
Graf 17 – Otázka 3-7.....	91
Graf 18 – Otázka 3-8.....	92
Graf 19 – Otázka 3-9.....	93
Graf 20 – Otázka 3-10.....	93
Graf 21 – Otázka 3-11.....	94
Graf 22 – Otázka 3-12.....	96
Graf 23 – Otázka 3-13.....	96
Graf 24 – Otázka 3-14.....	97
Graf 25 – Otázka 3-16.....	98



## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Logo LibQUAL+®, zdroj [Association..., 2011a].....	14
Obrázek 2 – Logo BIX, zdroj [Deutscher..., 2011a].....	27
Obrázek 3 – Výsledky BIX pro akademické knihovny, zdroj [Deutscher..., 2011e].....	32
Obrázek 4 – Výsledky KUK v BIX r. 2010, zdroj [Deutscher..., 2011e] .....	52
Obrázek 5 – Výsledky KUK v BIX 2011, zdroj [Deutscher..., 2011e].....	53

## **Přílohy**