

## Vzdělávání knihovníků a další ukazatele výkonů pod lupou

### Eva Semrádová

V minulém čísle zpravodaje jsme popisovali připravované změny v evidencích činnosti knihoven a dnes můžeme potvrdit, že všechny novinky od ledna 2022 platí. Vyšly nové *deníky veřejné knihovny*, které obsahují aktualizované a doplněné definice, formuláře i pokyny k práci s ročním výkazem Kult V 12-01 za tento rok. Vše je dostupné na webové stránce Knihovnického institutu Národní knihovny: [https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/01\\_stat.htm#nipos](https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/statistiky/01_stat.htm#nipos).

Evidování činností slouží knihovně pro roční uzávěrku a porovnávání s celostátně platným doporučením pro vybavení a výkony knihoven (*Standard pro dobrou knihovnu*, *Standard pro dobrý fond*) nebo pro porovnávání s knihovnami v podobně velkých sídlech (benchmarking knihoven). Knihovny negenerují finanční zisky, proto důkazy o hodnotě svých služeb a úspěšném využití veřejných financí hledají touto cestou. *Standard pro dobrou knihovnu* slouží knihovnám už od roku 2005 a novela z roku 2020 přináší rozšíření sledovaných kategorií. K těm původním, což jsou například provozní doba knihovny, tvorba knihovního fondu, plocha knihovny a studijní místa pro uživatele či webová stránka knihovny, přibylo sledování vzdělávacích, kulturních a komunitních aktivit knihovny. Větší důraz je kladen na personální zajištění knihoven a spokojenost uživatelů. Standardy se využívají pro plánování metodické pomoci, rozvoj profesního vzdělávání nebo formulaci dotačních programů. Od letošního roku přichází Knihovnický institut Národní knihovny s požadavkem na přesnější hodnocení výkonnosti knihoven. Pod pomyslnou lupou se dostanou výkony jednotlivých knihoven i větších celků, jako jsou okresy a kraje.

#### Odborné vzdělávání zaměstnanců knihoven

Vzdělanost knihovníků a dalších odborných zaměstnanců knihoven je považována za klíčovou podmínku pro poskytování kvalitních služeb veřejnosti (viz Implementace Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030). [1] Do nabídky odborného vzdělávání se vkládají nemalé prostředky, ale výkonnost vzdělávacího procesu není zmapovaná. Ukazuje se, že je velká nerovnoměrnost v zapojení jednotlivých zaměstnanců do vzdělávání. Současný systém nadměrně spoléhá na osobní zájem knihovníků se vzdělávat a toleruje, když se některý zaměstnanec o vzdělávání nezajímá. Pozornosti také unikají případy, kdy zaměstnavatel či zřizovatel knihovny zaměstnanci nevytváří potřebné podmínky, aby se vzdělávání vůbec mohl účastnit. Pro zlepšení tohoto stavu byly od roku 2022 Národní knihovnou navrženy a statistickým úřadem schváleny nové statistické ukazatele:

1. počet pracovníků zařazených do profesního vzdělávání (fyzické osoby k 31. 12. sledovaného roku);
2. počet hodin profesního vzdělávání, které celkem zaměstnanci uvedení v předešlém ukazateli absolvovali;
3. počet odborných zaměstnanců, kteří splnili doporučený standard vzdělávání, tj. 48 hodin odborného vzdělávání ročně (u neprofesionálních knihoven 8 hodin vzdělávání ročně).

Tyto ukazatele se objeví ve statistickém výkaze Kult V 12-01 a všechny veřejné knihovny je budou evidovat v deníku knihovny. Interní evidence by měly ukázat, kolik pracovního času konkrétní zaměstnanec věnoval vzdělávání a jaká školení absolvoval. Započítávají se všechna školení, která směřují k výkonu pracovních povinností, což kromě knihovnického vzdělávání může být i vzdělávání v příbuzných oborech, jazykové kurzy, školení v pracovněprávních a bezpečnostních předpisech, seznámení s informačními technologiemi apod. U odborných zaměstnanců jiných než knihovnických profesí (například účetní, informatici, organizátoři akcí) evidujeme odborné vzdělávání související s jejich profesí. Započítávají se všechny formy vzdělávání (školní, mimoškolní, prezenční, online) a lze zahrnout i individuální studium odborné literatury v časové dotaci maximálně 2 hodiny za kalendářní měsíc.

#### Měření spokojenosti uživatelů

Měření spokojenosti uživatelů je součástí marketingu knihovny a k výslednému hodnocení se využívá dvou metod:

- a) analýza chování uživatelů (vyhodnocení interních dat, například: v který den přichází nejvíce uživatelů, jak dlouho v knihovně zůstanou, které knižní tituly jsou nejpopulárnější, jak jsou využívány elektronické služby);
- b) hodnocení spokojenosti uživatelů (vyhodnocení odpovědí z osobních rozhovorů, výstupy z

dotazníkového průzkumu online nebo tištěnou formou, z anket zaměřených na určité služby nebo cílové skupiny).

Pomocí obou metod měření získává knihovna informace o potřebách a zájmech uživatelů, které využije pro svou koncepci dalšího rozvoje a někdy i pro obhájení svého poslání u zřizovatele. Měření spokojenosti uživatelů již zahrnula do svých plánů většina městských či profesionálních knihoven, existují vzorové dotazníky vhodné pro tuto kategorii knihoven, jenže měření spokojenosti uživatelů je doporučeno všem knihovnám, i neprofesionálním. Vesnická knihovna volí pro zjišťování názorů uživatelů místo dotazníku vhodnější postup, například osobní rozhovor či anketu, hlasování. Ale zásadní pro všechna měření je, aby došlo k vyhodnocení získaných informací a zveřejnění výsledků, protože: „Kvalitní služby poskytuje ta knihovna, která citlivě reaguje na potřeby svých zákazníků a organizuje své služby tak, aby těmto potřebám vyhovovaly. Spokojení uživatelé jsou nejlepšími zastánci knihovnických služeb.“<sup>[2]</sup>

### Vzdělávací, kulturní a komunitní aktivity

K podpoře vzdělávacích, kulturních a komunitních činností knihovny uvádí Standard pro dobrou knihovnu doporučený počet akcí, které by knihovna měla vzhledem k velikosti obce nabízet:

Počet obyvatel obce	Počet akcí za rok (minimum)
do 500	4
501–1 000	6
1 001–3 000	20
3 001–5 000	40
5 001–10 000	80
10 001–20 000	150
20 001–40 000	300
Více než 40 000	600

Profesionální knihovny obvykle tento indikátor během roku splní, ani v době pandemie neuzavírají nabídku akcí a dávají o sobě vědět, i když jen virtuální formou. Ovšem skupina vesnických knihoven, které slouží jen jako místo pro distribuci knih a žádné další aktivity nenabízejí, je povážlivě veliká. Zvláště když uvážíme, že hodnotu knihovny odvozujeme od jejího plného zapojení do společenského a kulturního života místa, kde působí.

Kontakt na autorku: [eva.semradova@svkhk.cz](mailto:eva.semradova@svkhk.cz)

[1] Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2021–2027 s výhledem do roku 2030 : knihovny – pilíře občanské společnosti, vzdělanosti a kultury. – 1. vydání. – Praha : Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2020. – 1 online zdroj. Dostupné na: <https://ipk.nkp.cz/docs/koncepce-rozvoje-knihoven-2021-2027>

[2] KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2012, s. 58. ISBN 978-80-7050-612-7.