# Standard pro dobrou knihovnu

Metodický pokyn Ministerstva kultury
k vymezení standardu veřejných
knihovnických a informačních služeb
poskytovaných knihovnami zřizovanými
a/nebo provozovanými obcemi
a kraji na území České republiky

Knihovny jsou tradičně chápány jako instituce, které garantují rovný přístup ke kulturnímu bohatství a informacím zaznamenaným na nejrůznějších nosičích: psaných, tištěných, audiovizuálních a dnes i digitálních. Veřejné knihovny zřizované obcemi, městy a kraji mají zásadní význam pro vzdělávání, výzkum, kulturu i volný čas. Svět internetu a mobilní komunikace, s tím související masová digitalizace knih, kvantitativní nárůst a rychlé rozšiřování dokumentů v digitální podobě významně proměňují základní funkce knihoven i jejich služby uživatelům. Knihovny proto musí na tyto výzvy pohotově reagovat.

Hlavním posláním Standardu je fungovat jako návod, inspirace nebo doporučení, jaké vytvořit podmínky, aby knihovna dobře sloužila těm, kdo mají zájem o její služby. Východiskem pro zpracování Standardu byla podrobná analýza a rozbor statistických údajů o činnosti knihoven. Usilujeme o to, aby knihovny byly trvale vnímány jako samozřejmá a podstatná součást kulturního a společenského života obce. Aby nabízely svým návštěvníkům bohaté sbírky a kvalitní služby. Přáli bychom si, aby naše knihovny zůstaly i nadále otevřené, vždy nablízku a snadno dosažitelné – prostě vstřícné a orientované na své uživatele.

*Mgr. Alena Hanáková*
*ministryně kultury České republiky*

© Národní knihovna České republiky, 2012

**ISBN 978-80-7050-619-6**

# Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky

Ministerstvo kultury České republiky (dále jen „ministerstvo“) v návaznosti na zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon), a v souladu se Státní kulturní politikou na léta 2009–2014 vydává metodický pokyn k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území ČR.

## Úvod

Poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen „knihovnických služeb“) je upraveno zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). Poskytované knihovnické služby jsou definovány v § 4 tohoto zákona. Knihovnické služby zakotvené v § 4 odst. 1 je provozovatel knihovny povinen poskytovat bezplatně, s výjimkou služeb vymezených v § 4 odst. 2. Za služby taxativně vymezené v § 4 odst. 2 a další služby demonstrativně uvedené v § 4 odst. 3 je provozovatel knihovny oprávněn požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů.

Knihovnické služby se poskytují na základě rovného principu všem bez rozdílu. Pro jejich poskytování však nejsou žádným právním předpisem vymezeny kvantitativní a kvalitativní indikátory služeb, ani podmínky jejich dostupnosti uživatelům.

Metodický pokyn proto stanovuje základní kvantitativní a kvalitativní podmínky pro poskytování knihovnických služeb pro knihovny zřizované a/nebo provozované obcemi a kraji na území ČR, zapsané v evidenci knihoven Ministerstva kultury. Všechna ustanovení tohoto metodického pokynu mají povahu doporučení, pokud nejsou totožná s ustanoveními knihovního zákona a/nebo vyhlášky[1]. Pro krajské knihovny a knihovny působící ve velkoměstech se doporučené indikátory použijí přiměřeně s ohledem na funkce knihovny a její postavení ve městě.

Metodický pokyn vychází z obecných principů Manifestu IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách z roku 1994[2] a návazné směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven z roku 2010[3].

Ostatní knihovny, například vysokoškolské, akademické, lékařské, muzejní apod. mají specializovaný charakter a jsou primárně určeny vymezenému okruhu uživatelů (vysokoškolským studentům, uživatelům z oblasti výzkumu a vývoje apod.) a nelze je tedy strukturovat podle počtu obyvatel. Z hlediska celkové koncepce knihovnických služeb není účelné je standardizovat. Pro specifikaci dostupnosti služeb těchto knihoven je postačující uplatnění hlavního principu knihovního zákona, tedy poskytování knihovnických služeb způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu.

---

1 Vyhláška Ministerstva kultury č. 88/2002 Sb., k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).

2 Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách 1994. Český překlad publikován například: Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, 2., přeprac. vyd., Praha 2012.

3 Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven, 2., přeprac. vyd., Praha 2012.

## Článek 1. Poslání knihovny, cíle a působnost standardu knihovnických služeb

*Veřejná knihovna je místní branou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.*

*Jádrem služeb veřejné knihovny by měly být následující klíčové činnosti vztahující se k informacím, gramotnosti, vzdělávání a kultuře:*

1. *vytváření a posilování čtenářských návyků od raného dětství;*
2. *podpora samostatného sebevzdělávání i všech stupňů školského vzdělávání;*
3. *poskytování příležitosti pro osobní tvůrčí rozvoj;*
4. *povzbuzování imaginace a kreativity dětí a mládeže;*
5. *podpora uvědomělého přístupu ke kulturnímu dědictví a k hodnotám umění a pokroku vědy;*
6. *zajišťování přístupu ke všem kulturním formám prezentace reprodukčního umění;*
7. *podpora dialogu mezi kulturami a kulturní rozmanitosti;*
8. *podpora tradice lidové slovesnosti;*
9. *zpřístupňování všech druhů obecních informací;*
10. *poskytování informačních služeb místním podnikům, sdružením a zájmovým skupinám;*
11. *podpora rozvoje informační a počítačové gramotnosti;*
12. *podpora a podíl na všech akcích a programech zabývajících se odstraňováním negramotnosti, resp. – je-li to třeba – podněcování takových aktivit.*

*(Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách)*

1. Cílem standardu knihovnických služeb je zlepšení dostupnosti a kvality knihovnických služeb jejich uživatelům.
2. Standard knihovnických služeb umožňuje knihovnám, provozovatelům knihoven, obcím, krajům a ústředním orgánům státní správy provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality knihovnických služeb a systematicky uplatňovat formy podpory jejich rozvoje.
3. Standard knihovnických služeb je nástrojem motivace a jeho indikátory jsou využívány při poskytování a využívání peněžních prostředků z veřejných rozpočtů za účelem podpory rozvoje knihovnických služeb.
4. Působnost standardu je omezena na knihovnické služby poskytované knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji. Tyto knihovny tvoří základní infrastrukturu, která uživatelům zajišťuje dostupnost knihovnických služeb.

## Článek 2. Předmět standardu knihovnických služeb

1. Standard knihovnických služeb vymezuje následující kategorie a v nich indikátory (kritéria), za kterých jsou v knihovnách poskytovány služby uživatelům:
   a) provozní doba knihovny pro veřejnost,
   b) tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,

c) umístění knihovny v obci,
d) plocha knihovny určená pro uživatele,
e) studijní místa pro uživatele knihovny,
f) přístup k internetu a informačním technologiím,
g) webová prezentace knihovny,
h) elektronický katalog knihovny na internetu,
i) pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
j) měření spokojenosti uživatelů knihovny.

2. Hodnoty indikátorů stanovených standardem knihovnických služeb jsou definovány jako optimální. Jejich dosažení garantuje dobré podmínky pro poskytování služeb uživatelům. Standard knihovnických služeb uvádí u jednotlivých kritérií jako indikativní údaj i hodnoty, které odpovídají hodnotám celostátního průměru.[4]
3. Indikátory podmínek pro poskytování knihovnických služeb jsou diferencovány pro knihovny působící v různých velikostních kategoriích obcí a měst. Za základní kritérium byl zvolen počet obyvatel v obci.
4. Hodnota konkrétního indikátoru v jednotlivých kategoriích se použije přiměřeně k počtu obyvatel obce, spádové oblasti a místním podmínkám.

## Článek 3. Provozní doba knihovny pro veřejnost

*Optimální přístup ke knihovnickým službám vyžaduje, aby knihovna byla otevřena v době maximálně vyhovující těm, kteří žijí, pracují a studují v místě jejího působení. Tento přístup by měl být rozšířen na udržování telefonického spojení 24 hodin denně nebo zajištění přístupu k webovým stránkám vybraných služeb. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** počet provozních hodin[5] pro veřejnost týdně

| | Doporučená hodnota | Celostátní průměr 2009 |
|---|---|---|
| Počet obyvatel | Návrh | Počet hodin týden |
| **do 500** | 5 až 10 | 3 |
| **501–1000** | 5 až 15 | 4 |
| **1001–3000** | 15 až 23 | 11 |
| **3001–5000** | 23 až 28 | 23 |
| **5001–10 000** | 28 až 40 | 28 |
| **10 001–20 000** | 40 až 45 | 35 |
| **20 001–40 000** | 45 až 50 | 42 |
| **více než 40 001** | 50 a více | 48 |

[4] Zjištěno na základě analýzy rezortní statistiky kultury zpracovávané Národním informačním poradenským střediskem pro kulturu z roku 2009.

[5] Stanovená hodnota provozní doby se vztahuje na týdenní provozní dobu nejdéle otevřeného provozního útvaru knihovny včetně poboček. V případě poboček se provozní doba stanovuje podle počtu obsluhované populace, např. počtu obyvatel městské části, sídliště či přidružené obce v dané lokalitě.

1. Podle situace v místě je vhodné stanovit proporce provozní doby v dopoledních a odpoledních hodinách a také v sobotu a v neděli.
2. Rozsah provozní doby knihovny není totožný s celkovým objemem pracovní kapacity nezbytné pro zajištění činností knihovny. Pracovní doba pracovníka knihovny v obcích do 1000 obyvatel by měla být orientačně o jednu třetinu delší než provozní doba knihovny. Ve větších knihovnách se přiměřeně přihlédne k celkovému rozsahu činností knihovny.

## Článek 4. Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

*Knihovna musí zpřístupňovat fondy odpovídající zájmům všech věkových vrstev. Knihovní fondy musí obsahovat a služby využívat jak tradiční dokumenty, tak všechny odpovídající druhy moderních informačních médií a technologií. Základním požadavkem je vysoká kvalita knihovních fondů a jejich souvislost s místními potřebami. Fondy musí odrážet aktuální trendy a směry vývoje společnosti a být pamětí tvořivého úsilí lidstva.*

*Fondy ani služby by neměly být ideologicky, politicky, ani z náboženských důvodů cenzurovány a neměly by být pod komerčním tlakem. (Manifest IFLA/UNESCO)*

**Indikátor:** Výdaj na nákup knihovního fondu a dalších informačních zdrojů, tj. částka v Kč na 1 obyvatele obce vydaná na nákup knihovního fondu a informačních zdrojů za jeden kalendářní rok.[6]

**Indikátor:** 10 % roční obnovy knihovního fondu ve volném výběru novými přírůstky. Knihovna má nejméně 75 % knihovních jednotek ve volném výběru[7].

| | Doporučená hodnota | Celostátní průměr 2009 |
|---|---|---|
| **Částka v Kč/1 obyvatele** | 30 až 45 | 26 |

1. Provozovatel knihovny v obci, která má více než 10 000 obyvatel, a krajská knihovna, která v místě svého sídla plní funkci základní knihovny, systematicky doplňuje do knihovního fondu zvukové, zvukově obrazové a multimediální dokumenty.
2. Knihovní fond vyžaduje soustavnou obměnu, aby si zachoval svůj společenský význam a přiměřenou aktuálnost.
3. Při stanovení výdajů na nákup knihovního fondu se doporučuje zajistit zvyšování částky na nákup knihovního fondu v návaznosti na zjištěnou inflaci v uplynulém roce.

---

[6] Uvedený indikátor zahrnuje průměrnou hodnotu na nákup knih, periodik, zvukových a dalších dokumentů včetně nákupu databází a licencí na elektronické informační zdroje, a to pořízených pouze z vlastních finančních zdrojů, nikoliv z dotací na tvorbu výměnného fondu.

[7] **Příklad:** knihovna má ve volném výběru knihovní fond o rozsahu 10 000 k. j., ročně by měla získat 1000 nových přírůstků.

## Článek 5. Umístění knihovny v obci

*Knihovnické služby mají být poskytovány v místě, které je veřejností maximálně využíváno, které je centrem života populace a je výhodné pro obyvatele z řady důvodů. Pokud je to možné, mají být knihovny a jejich služby poblíž dopravních uzlů, v blízkosti center života komunity, např. obchodů, nákupních center, kulturních podniků. Je vhodné, když veřejná knihovna může sídlit v budově, kde jsou dostupné i další služby, jako jsou muzea, galerie výtvarného umění, společenská centra nebo sportovní zařízení. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

1. Doporučuje se umístění knihovny v centru sídelního útvaru nebo v blízkosti centra. Docházková vzdálenost pro okruh přímé působnosti nemá přesáhnout 15 minut pěší chůze nebo jízdy veřejným dopravním prostředkem hromadné dopravy nebo autem.
2. Pokud docházková vzdálenost přesáhne uvedený indikátor, je vhodné zajistit dostupnost knihovnických služeb zřízením pobočky, pojízdnou knihovnou nebo jiným způsobem.

## Článek 6. Plocha knihovny určená pro uživatele

*Knihovna má mít odpovídající prostor, aby mohla v plném rozsahu poskytovat služby v souladu se svým strategickým plánem, místními, oblastními nebo národními standardy či směrnicemi. Knihovna má mít prostory pro služby dospělým, dětem (včetně kojenců a batolat) a mládeži i pro využívání celou rodinou. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** Knihovna má mít k dispozici nejméně 60 m$^2$ na 1000 obyvatel obce nebo spádové oblasti[8]. V obcích do 1000 obyvatel se tento ukazatel použije v přiměřeném rozsahu tak, aby byly zajištěny všechny funkce knihovny.

1. Plocha určená uživatelům zahrnuje celkovou užitnou plochu knihovny určenou návštěvníkům (v hlavní budově a pobočkách), např. volný výběr, studovny, čítárny včetně letních čítáren, přednáškové (divadelní) sály apod. Nezahrnují se uzavřená skladiště, schodiště, vstupní prostory, sociální zařízení atd.
2. Při hodnocení prostorového zajištění knihovny a při projektové přípravě výstavby i rekonstrukce knihovny se v přiměřeném rozsahu použije metodický pokyn Ministerstva kultury[9].

---

[8] Spádová oblast – zpravidla se jedná o území obce, v případě, že knihovna slouží i přidruženým obcím, provede se součet obyvatel všech lokalit, kterým knihovna slouží. V případě knihovny sloužící určité části obce, hodnotí se počet obyvatel této části.

[9] Metodický pokyn pro výstavbu a rekonstrukci knihoven – *připravuje se, předpokládané schválení: rok 2012.*

## Článek 7. Studijní místa pro uživatele knihovny

*Knihovna nabízí studijní místa[10] pro dospělé, děti a mládež, kde mohou uživatelé pracovat s knihovními dokumenty a informačními zdroji, a to individuálně nebo ve skupině. Tam, kde to místní podmínky umožní, je vhodné vytvářet čítárny, studovny a místa pro soustředěné studium.*

**Indikátor:** počet studijních míst

| | Doporučená hodnota | Celostátní průměr 2009 |
|---|---|---|
| Počet obyvatel obce | Počet studijních míst | Počet studijních míst |
| **1–500** | 4 až 5 | 5 |
| **501–1000** | 6 až 8 | 6 |
| **1001–3000** | 9 až 10 | 9 |
| **3001–5000** | 10 až 18 | 14 |
| **5001–10 000** | 20 až 28 | 22 |
| **10 001–20 000** | 28 až 70 | 34 |
| **20 001–40 000** | 70 až 120 | 76 |
| **více než 40 001** | 120 a více | 198 |

## Článek 8. Přístup k internetu a informačním technologiím

*Zabezpečení neomezeného přístupu k internetu v knihovnách a k informačním službám podporuje společnost i jednotlivce v jejich úsilí o dosažení svobody, prosperity a rozvoje.*

*Knihovny a jejich služby jsou základními vstupními branami k internetu. Knihovny nabízejí všem příležitost, radu a pomoc, pro některé skupiny obyvatel jsou jedinými přístupovými místy, která mají k dispozici. Umožňují překonání bariér vzniklých rozdílností zdrojů, technologií a úrovní vzdělání. (Manifest IFLA o přístupu k Internetu)*

*Jedním z hlavních úkolů veřejné knihovny je překlenout propast mezi informačně bohatými a informačně chudými. Proto musí také umožňovat přístup k nezbytnému elektronickému, počítačovému a audiovizuálnímu zařízení. Patří sem osobní počítače s přístupem k internetu, veřejně přístupné online katalogy, čtečky mikrozáznamů, audio a MP3 přehrávače, magnetofony, dataprojektory a zařízení pro zrakově a tělesně postižené. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu

| | Doporučená hodnota | Celostátní průměr 2009 |
|---|---|---|
| Počet obyvatel obce | Počet stanic | Počet stanic |
| **1–500** | 1 až 2 | 1 |
| **501–1000** | 2 | 1 |
| **1001–3000** | 2 až 3 | 2 |
| **3001–5000** | 3 až 5 | 3 |
| **5001–10 000** | 5 až 10 | 5 |
| **10 001–20 000** | 10 až 15 | 8 |
| **20 001–40 000** | 15 až 20 | 19 |
| **více než 40 001** | 20 a více | 36 |

1. Pokud je v obci zřízeno veřejné místo přístupu k internetu mimo knihovnu, je možno počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu v knihovně využívaných k zajištění knihovnických služeb snížit.
2. Knihovna nabízí uživatelům dostatečné množství přípojek pro přenosné počítače. Doporučuje se poskytnout připojení pomocí bezdrátové lokální sítě (Wi-Fi). Počítače a další informační technologie je nezbytné obnovovat nejpozději po pěti letech.
3. Provozovatel knihovny v obci, která má více než 10 000 obyvatel, a krajská knihovna, která v místě svého sídla plní

[10] Definice studijního místa dle ČSN ISO 11620 (01 01143) Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven: Místo sloužící uživatelům na čtení nebo studium, ať už se zařízeními, nebo bez nich. Patří sem místa ve čtenářských koutcích, v seminárních a studijních prostorách a v audiovizuálních a dětských odděleních knihovny. Nepatří sem místa v halách, přednáškových a divadelních sálech, kde se uskutečňují speciální představení. Vyloučené jsou i podlahové prostory, kde mohou studenti sedět, a podobné neformální prostory.

funkci základní knihovny, vybaví vybraná studijní místa technikou a umožní využití zvukových, zvukově obrazových a multimediálních dokumentů včetně internetu pro zrakově postižené a nevidomé.

## Článek 9. Webová prezentace knihovny

*Knihovna má využívat informační a komunikační technologie (ICT), aby umožnila lidem přístup k množství svých elektronických fondů a služeb z jejich domova, školy nebo pracoviště. Je-li to možné, mají být dostupné 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** Dostupnost informací o knihovně a jejích službách dálkovým přístupem je zajištěna prostřednictvím webové prezentace knihovny.

1. Webová prezentace má vlastní doménu na internetu nebo využívá domény svého provozovatele. Skládá se ze souboru digitálních dokumentů obsahujících základní informace o knihovně a zprostředkujících elektronické služby knihovny (např. elektronický katalog, licencované i vlastní databáze, online výpůjční služby, online informační služby).
2. Webová prezentace knihovny musí zahrnovat alespoň tyto údaje: název a sídlo knihovny, kontaktní údaje, název zřizovatele (provozovatele), stručnou charakteristiku knihovny, výčet oddělení (existují-li), provozní dobu, knihovní řád, přehled nabízených služeb, poplatky. Základním doporučeným údajem je odkaz na Souborný katalog ČR, další spolupracující knihovny a na centrální služby, např. „Ptejte se knihovny“.
3. Webová prezentace knihovny je zpracována v souladu s pravidly tvorby přístupného webu[11] s ohledem na potřeby zrakově a sluchově znevýhodněných uživatelů a uživatelů se sníženou hybností rukou nebo poruchami soustředění.

## Článek 10. Elektronický katalog knihovny (OPAC) na internetu[12]

*Má-li knihovna katalog na internetu, zlepšuje se její dostupnost pro veřejnost a pro jiné knihovny a zvyšuje se kvalita služeb. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** Knihovny působící v obcích s počtem obyvatel vyšším než 500 nabízí elektronický katalog knihovny, který může veřejnost využívat prostřednictvím dálkového přístupu.

---

[11] Dostupné na: http://www.pravidla-pristupnosti.cz/

[12] Elektronický katalog knihovny (OPAC) – databáze bibliografických záznamů knihovního fondu knihovny v elektronické formě

## Článek 11. Pracovníci knihovny a jejich vzdělávání

*Veřejná knihovna musí být efektivně organizována a udržovat profesionální úroveň své činnosti. Knihovník je aktivním spojovacím článkem mezi uživatelem a knihovními fondy. Předpokladem zabezpečení dostatečné úrovně služeb je knihovníkova odborná kvalifikace a jeho další vzdělávání. (Manifest IFLA/UNESCO)*

*Počet pracovníků v každé knihovně je ovlivňován řadou faktorů, např. počtem budov knihovny, jejich velikostí a uspořádáním, počtem oddělení v každé budově, úrovní využívání, službami, poskytovanými mimo budovu, a potřebou zaměstnávat specialisty. Pokud některé služby poskytuje nebo doplňuje regionální nebo ústřední národní instituce, ovlivní to i počet pracovníků na místní úrovni. Rozhodujícím faktorem je také množství finančních prostředků. Metodou k odpovídajícímu personálnímu zajištění služeb knihovny může být ve srovnatelných knihovnách benchmarking (výkonnostní srovnávání s knihovnami srovnatelných velikostí a podobných charakteristik). (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor:** Dalšímu odbornému vzdělávání je ročně na 1 pracovníka věnováno minimálně 48 pracovních hodin. Pracovníci působící v knihovnách s rozsahem provozní doby menším než 10 provozních hodin týdně absolvují další odborné vzdělávání ročně v rozsahu nejméně 8 pracovních hodin.

## Článek 12. Měření spokojenosti uživatelů knihovny

*Aby mohla veřejná knihovna poskytovat služby, které uspokojí potřeby celé komunity, musí zjišťovat rozsah těchto potřeb. Zjišťování je nutno provádět v pravidelných intervalech, nejlépe každých pět let, protože potřeby a očekávání se mění. (Směrnice IFLA: Služby veřejných knihoven)*

**Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny starších 15 let:**

Více než 90 % uživatelů hodnotí služby knihovny jako dobré nebo velmi dobré.

Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
– velmi dobré,
– dobré,
– přiměřené,
– špatné,
– velmi špatné.

**Indikátor spokojenosti uživatelů knihovny do 15 let:**

Více než 75 % dětí a mládeže hodnotí služby knihovny stupněm dobré.

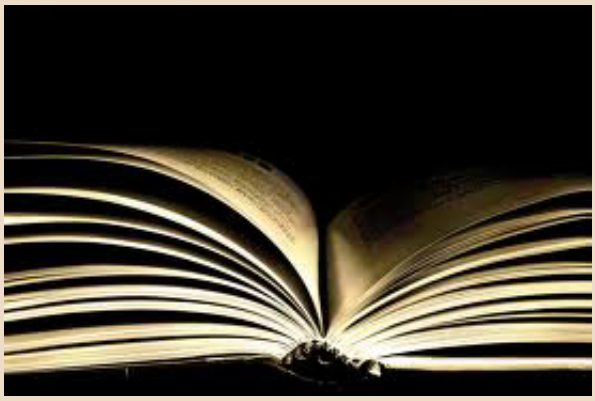
Škála pro hodnocení spokojenosti s knihovnickými službami:
– dobré,
– přiměřené,
– špatné.

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

## Článek 13. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb

1. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb provádí:
   a) na místní úrovni provozovatel knihovny,
   b) na krajské úrovni krajská knihovna, případně ve spolupráci s knihovnami pověřenými výkonem regionálních funkcí,
   c) na celostátní úrovni Národní knihovna České republiky.
2. Vyhodnocování plnění standardu knihovnických služeb vychází ze statistického šetření, které je prováděno na základě statistického výkazu pro veřejné knihovny ve formuláři Kult (MK) 12-01, případně se doplní dílčí analýzou či průzkumem.
3. Krajská knihovna, knihovna pověřená výkonem regionálních funkcí a Národní knihovna České republiky zveřejní nejméně jedenkrát za dva roky prostřednictvím internetu výsledky vyhodnocení plnění standardu knihovnických služeb.
4. Nejdéle po uplynutí každých pěti let budou indikátory porovnány se skutečným stavem knihovnických služeb, a to jak na krajské úrovni krajskou knihovnou, tak i na úrovni celostátní Národní knihovnou České republiky.

V Praze dne 11. 11. 2011



Standard pro dobrou knihovnu

Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických
a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi
a kraji na území České republiky

Vydala Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut
1. vydání
Praha 2012
Návrh obálky, grafická úprava a sazba Alena Křesalová
Tisk: Tiskárna Kleinwächter

Distribuce: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut
Klementinum 190, Praha 1, 110 00
e-mail: vit.richter@nkp.cz

Neprodejné