

ČSN ISO 11620 Informace a dokumentace - Ukazatele výkonnosti knihoven

Zavedení normy ISO 11620 - Ukazatele výkonnosti knihoven bylo bezprostředně vyvoláno zájmem ze strany knihovnické veřejnosti i za knihovny odpovědných úředníků. Na rozdíl od dosavadní vžitě představy normování práce v knihovnách však norma přináší pouze metodický návod, jak správně výkonové ukazatele tvořit, a přehled kritérií, která musí ukazatele splňovat, aby byly použitelné pro objektivní zjišťování výkonnosti knihovny nebo jejího porovnávání s obdobnými institucemi. Teprve v příloze se čtenář seznámí s 29 dosud schválenými ukazateli (viz tab.), které jsou seřazeny podle činností, k nimž se vztahují, a všechny jsou popsány tak, aby splňovaly

v teoretické části normy uvedený popisný rámec. Navíc se i přímo v textu normy počítá s tím, že pracovní skupina, z níž norma vzešla, bude i nadále pracovat na vývoji a testování dalších ukazatelů, které se budou vydávat průběžně jako doplňky této normy.

Přestože toto pojetí normy bude možná zpočátku působit poněkud nezvykle, kodifikuje se zde řada postupů, které si knihovníci už dříve sami vyzkoušeli v reakci na konkrétní potřeby své knihovny. Celá koncepce normy (i v návaznosti na novou úpravu normalizace, která zrušila závaznost všech norem) nemá cokoliv nařizovat, ale pouze nabízí celou škálu nástrojů pro sledování úspěšnosti knihovny, takže je pouze na odpovědných pracovnících, co si vyberou. Na mnoha místech v normě zmiňovaná možnost porovnávání většího počtu knihoven předpokládá určitou koordinaci v síti obdobných zařízení. I tady by však sledované ukazatele neměly komplikovat už teď přetíženým knihovníkům práci, nýbrž pomáhat při získávání podkladů pro fundovanou argumentaci.

Tabulka – Výkonové ukazatele podle ČSN ISO 11620

<i>Služba, činnost nebo hledisko zkoumání</i>	<i>Výkonový ukazatel</i>	<i>Definice</i>
KNIHOVNA Z HLEDISKA UŽIVATELE		
<i>Všeobecně</i>	Spokojenost uživatelů	Průměrné hodnocení pomocí pětibodové stupnice od 1 do 5, kde 1 je nejnižší hodnota, přičemž uživatelé hodnotí služby knihovny jako celek nebo jednotlivé služby knihovny.
VEŘEJNÉ SLUŽBY		
<i>Všeobecně</i>	Procento získaných z cílové populace	Procento z cílové populace, které využívá knihovnu.
	Náklady na uživatele	Celkové opakované výdaje knihovny za celý finanční rok dělené počtem uživatelů.

<i>Služba, činnost nebo hledisko zkoumání</i>	<i>Výkonový ukazatel</i>	<i>Definice</i>
	Návštěvy knihovny na obyvatele	Celkový počet návštěv knihovny během celého roku dělený celkovým počtem osob v cílové populaci. Pro potřeby tohoto ukazatele je návštěva aktem vstupu do budovy knihovny za účelem využití některé ze služeb poskytovaných knihovnou.
	Náklady na návštěvu knihovny	Celkové opakované výdaje knihovny za celý finanční rok dělené počtem návštěv knihovny.
<i>Poskytování dokumentů</i>	Dostupnost titulů	Procento titulů z fondu knihovny, které je bezprostředně dostupné uživatelům.
	Dostupnost žádaných titulů	Procento uživatelů žádaných titulů z fondu knihovny, které je uživatelům bezprostředně dostupné.
	Procento žádaných titulů ve fondu	Procento titulů žádaných alespoň jedním uživatelem, které jsou již ve fondu knihovny.
	Rozšířená dostupnost žádaných titulů	Procento titulů žádaných alespoň jedním uživatelem, které jsou okamžitě dostupné nebo zprostředkovatelné v určitém čase.
	Prezenční využívání knihovny na obyvatele	Počet dokumentů využívaných v knihovně za rok, dělený počtem obyvatel v cílové populaci.
	Využívanost dokumentů	Procento využívaných dokumentů ze všech, které jsou ve fondu knihovny.
<i>Vyhledávání dokumentů</i>	Průměrný čas potřebný k vyhledání dokumentu z uzavřeného skladiště	Průměrný čas, který uplyne mezi zadáním požadavku na dokument umístěný v uzavřeném skladišti a zpřístupněním dokumentu uživateli.
	Průměrný čas potřebný k vyhledání dokumentu z volného výběru	Průměrný čas, který uplyne mezi vyhledáním dokumentu v katalogu a jeho nalezením na polici.
<i>Půjčování dokumentů</i>	Obrat fondu	Celkový počet výpůjček z určitého fondu v průběhu určitého období, zpravidla jednoho roku, dělený celkovým počtem dokumentů ve fondu.
	Výpůjčky na obyvatele	Celkový počet výpůjček za rok dělený celkovým počtem osob v cílové populaci.
	Vypůjčené dokumenty na obyvatele	Celkový počet výpůjček dokumentů půjčených za určité období v průběhu roku, dělený počtem osob v cílové populaci.

<i>Služba, činnost nebo hledisko zkoumání</i>	<i>Výkonový ukazatel</i>	<i>Definice</i>
	Náklady na výpůjčku	Celkové opakované výdaje knihovny za celý finanční rok dělené počtem výpůjček za stejné období.
	Výpůjčky na zaměstnance	Celkový počet výpůjček za jeden celý rok dělený součtem úvazků zaměstnanců za stejné období.
<i>Zprostředkování dokumentů z externích zdrojů</i>	Rychlost meziknihovních výpůjčních služeb	Podíl požadovaných dokumentů, které nejsou ve fondu knihovny a které jsou uživatelům zpřístupněny z externích zdrojů za určité období.
<i>Informační a bibliograficko-informační služby</i>	Procento správných odpovědí	Počet správných odpovědí dělený celkovým počtem zpracovaných dotazů.
<i>Vyhledávání informací</i>	Procento úspěšnosti vyhledávání v katalogu	Procento registrovaných úspěšných uživatelských vyhledávání v katalogu.
	Procento úspěšnosti vyhledávání v předmětovém katalogu	Procento titulů odpovídajících předmětu vyhledávání nalezených v katalogu uživateli.
<i>Vzdělávání uživatelů</i>	V této mezinárodní normě není popsán žádný ukazatel	
<i>Vybavení</i>	Dostupnost vybavení	Procento vybavení dostupného v průběhu zkoumání.
	Procento využitelnosti vybavení	Procento vybavení využívaného v průběhu zkoumání.
	Procento obsazenosti míst ve studovnách	Procento míst obsazených v průběhu zkoumání.
	Dostupnost automatizovaných systémů	Procento času, po který je systém dostupný uživatelům a pracuje určitým předem definovaným způsobem, v porovnání s plánovanými hodinami zpřístupnění za určité období.
PRÁCE S DOKUMENTY		
<i>Získávání dokumentů</i>	Průměrný čas potřebný k akvizici	Průměrný počet dnů mezi datem objednávky dokumentu a datem dodání do knihovny.
<i>Zpracování dokumentů</i>	Průměrný čas potřebný ke zpracování dokumentu	Průměrný počet dnů mezi dnem, kdy je dokument dodán do knihovny, a dnem, kdy je zpřístupněn uživatelům (obecně: dostane se na své místo na regál).

<i>Služba, činnost nebo hledisko zkoumání</i>	<i>Výkonový ukazatel</i>	<i>Definice</i>
Katalogizace	Náklady na zkatalogizovaný titul	Náklady na popis dokumentu a jeho logické a koherentní začlenění do katalogu, dělené počtem zkatalogizovaných titulů.
PROPAGACE SLUŽEB		
	V této mezinárodní normě není popsán žádný ukazatel	
DOSTUPNOST A VYUŽITÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ		
	V této mezinárodní normě není popsán žádný ukazatel	

Kateřina Čadilová