

# MĚŘENÍ VÝKONŮ A NÁSTROJE HODNOCENÍ

## SOUHRN

### TÉMATICKÉ VYMEZENÍ

Tato kapitola se zabývá následujícími tématy: statistika veřejných knihoven, měření výkonů veřejných knihoven, nové metody statistických šetření a další nástroje hodnocení elektronických služeb, srovnávací testy /metrické a procesní/, měření hodnoty a vlivu činnosti veřejných knihoven, normalizované dotazníky a standardy samotné.

### POLITICKÉ SOUVISLOSTI

Základní otázky měření výkonů knihoven v mezinárodním měřítku jsou :

K čemu veřejné knihovny slouží?

- Kdo řídí agendu veřejných knihoven? Je to národní, regionální či pouze místní záležitost? Měly by veřejné knihovny poskytovat široké spektrum služeb celé obci, nebo by spíše měly zaměřit svůj marketing na uplatnění svého významu a vlivu na určité skupiny uživatelů?
- Modernizace přináší otázky týkající se Internetu a elektronických informací a spojuje agendu veřejných knihoven s takovými otázkami jako jsou digitalizace služeb v oblasti státní správy a místní samosprávy, integrace do společnosti, svoboda získávání a využívání informací, zaměstnanost, vzdělání a ekonomická prosperita.

Jaká je ta dobrá veřejná knihovna a kolik by měla stát?

- Jestliže se dobrá veřejná knihovna současnost i má lišit od téže instituce v minulosti, musíme zvolit nový přístup. Rozvoj služeb poskytovaných na základě Internetu to vyžaduje.
- Jestliže se zvyšuje konkurence při rozdělování veřejných dotací, musejí knihovny disponovat argumenty k získání svého podílu či obhájení výdajů. V některých případech jsou argumenty čistě strategické, obvykle jsou však podloženy důkazy a právě tady přichází na řadu ukazatele činnosti knihoven.

### DOPORUČENÍ PRO ÚSPĚŠNOU PRAXI

Externí pozorovatelé jsou často překvapeni množstvím práce vykonané v oblasti rozpracování ukazatelů činnosti knihoven - existují dokonce oficiální mezinárodní standardy. Rozsáhlý soubor statistických ukazatelů týkajících se knihoven je udržován a rozvíjen v rámci projektu LibEcon.

Veřejné knihovny v Evropě mají většinou statisticky dobré výsledky, ale (pokud jde o shromažďování, zpracování, a zveřejňování statistických údajů) také slabé stránky mezi něž patří zejména :

- neaktuálnost – údaje jsou často jsou publikovány pozdě
- neúplnost – údaje často nejsou úplné a tím znemožňují aktualizaci
- nerespektování mezinárodních aktivit v oblasti normalizace – často se nerespektují definice dané mezinárodními normami
- nedostatky v prezentaci a přístupu k údajům – statistiky jsou často málo propagovány a těžko přístupné
- nezpůsobilost k využití – často nezahrnují tematické oblasti, které potřebují všichni zainteresovaní

### ÚKOLY PRO BUDOUCNOST

**Důsledky měření** - zásadní a dosud velmi komplexní oblast práce. Není jednoduché posoudit, do jaké míry knihovny přispívají k veřejnému životu, ale první náznaky ukazují, že zásadní vliv je patrný v základních strategických otázkách, jako je například integrace do společnosti. Toto téma je prozatím v mnoha evropských zemích ve stádiu vývoje a je třeba nalézt spolehlivý způsob, jak účinky činnosti veřejných knihoven změřit.

**Zpřístupňování nově zaváděných služeb založených na využívání IT (informační technologie – dále jen IT).** Tradiční ukazatele, jako například počet vydaných knih na jednoho obyvatele, musejí být doplněny ukazateli spojenými se službami založenými na využívání IT. Základním problémem je, že mnohé z těchto služeb jsou realizovány mimo knihovnu, například prostřednictvím osobních počítačů v domácnostech.

Prosím pošlete nám komentář k této směrnici

## TÉMATICKÉ VYMEZENÍ

Otázky, kterými se zabývá tato kapitola zahrnují:

Statistiku veřejných knihoven  
Měření výkonů veřejných knihoven  
Nově zaváděné statistické ukazatele  
Srovnávací testy /metrické a procesní/  
Měření hodnoty a vlivu činnosti veřejných knihoven  
Normalizované dotazníky a standardy

## POLITICKÉ SOUVISLOSTI

**Politické aktivity na nejvyšší úrovni**

### **Aktivity Evropské Unie**

Evropská Unie nedisponuje žádným oficiálním právním předpisem, kterým by participovala na záležitostech veřejných knihoven jako takových a zabývá se jimi pouze v rámci strategických iniciativ, pro které má oficiální mandát. Jde například o iniciativy v těchto oblastech:

- (e-Europe)
- Zaměstnanost
- Kultura
- Výzkum
- Mezinárodní spolupráce
- Obchod /např. právo na intelektuální vlastnictví/
- Společenský rozvoj
- Strukturální rozvoj

### **Úvod**

Měření výkonů knihoven je potenciálně předmětem zájmu mnoha subjektů:

- Vlády, pro níž může být shromáždění údajů o činnosti součástí politiky, jako je tomu například ve Velké Británii
- Politiků a sponzorů, kteří chtějí vědět, zda jsou veřejné knihovny efektivní v dosahování jejich cílů
- Manažerů knihoven, kteří chtějí, aby nabízené zdroje byly co nejlépe využity
- Lobbyistů ve prospěch veřejných knihoven
- Výzkumných pracovníků jednajících v zájmu všech či žádné z těchto skupin

Tato otázka se týká místní, národní/regionální i mezinárodní úrovně.

### **Poslání a význam veřejných knihoven**

Základní otázky určující průběh měření výkonů knihoven v mezinárodním měřítku jsou:

- K čemu veřejné knihovny slouží?
- Kdo řídí činnost veřejných knihoven? Je to národní, regionální či pouze místní záležitost? Měly by veřejné knihovny poskytovat široké spektrum služeb sloužících celé obci, nebo by spíše měly zaměřit svůj marketing na uplatňování svého významu a vlivu na specifickou skupinu uživatelů?

- Modernizace přináší otázky týkající se Internetu a elektronických informací a spojuje agendu veřejných knihoven s takovými otázkami jako elektronická komunikace s vládními úřady (e-government), integrace občanů do společnosti, svoboda informací, zaměstnanost, vzdělání a ekonomická prosperita.
- Co je to dobrá veřejná knihovna a jak vysoké by měly být náklady na její činnost?
- Liší –li se dobrá veřejná knihovna současnosti od předchozího pojetí dobré veřejné knihovny, musíme zvolit nový přístup
- Zvýšila-li se konkurence při udělování veřejných dotací, musejí knihovny disponovat argumenty k získání svého podílu. Někdy je důvod čistě politický. Jindy je racionální a podložený a právě ukazatele činnosti se k němu hodí. Měly by poskytnout společný základ pro racionální diskusi.

## DOPORUČENÍ PRO ÚSPĚŠNOU PRAXI

### Statistiky veřejných knihoven

Statistiky jsou cenné pro zdokonalení norem nebo získání finanční podpory. Veřejné knihovny v Evropě mají většinou statisticky dobré výsledky, ale také problémové oblasti mezi něž patří:

- neaktuálnost / statistiky jsou často publikovány pozdě/
- neúplnost /často netvoří celek a tím znemožňují aktualizaci/
- nerespektování mezinárodní normalizace –/často nerespektují definice dané mezinárodními normami/
- nedostatky v prezentaci a přístupu /často jsou málo propagovány a těžko k nalezení/
- neúčelnost (často nezahnují obory, které čtenáři vyžadují- aktuálním problémem jsou elektronické služby)

### Měření výkonů veřejných knihoven

Měření výkonů ve veřejných knihovnách pomáhá manažerům soustředit statistická data do smysluplných ukazatelů dosavadní činnosti - termín "ukazatel" se obecně preferuje, protože správně naznačuje potřebu závěru a přesné interpretace výsledků. Avšak mají-li být ukazatele užitečné, musí být jednoznačné a smysluplné. Musejí přesně korespondovat s cíli poskytovaných služeb. Jestliže se používají ke srovnání dvou knihoven, nesmíme zapomenout na kompatibilitu. A konečně úsilí vynaložené na sběr dat a na měření výkonnosti knihovny musí být přímo úměrné pravděpodobným výhodám ze zlepšeného způsobu rozhodování.

### Nová statistická měření a jiné nástroje hodnocení elektronických služeb

V Evropě i jinde ve světě byly již podniknuty kroky k vývoji ukazatelů pro poskytování služeb na základě využívání IT. Některé z těchto ukazatelů jsou relativně nepropracované, ale přesto mohou být užitečné: hlediskem bude počet veřejně přístupných osobních počítačů instalovaných v jednotlivých pobočkách veřejných knihoven a počet vstupů na veřejné webové stránky.

V čtřech projektech byly již zkoumány sofistikovanější přístupy se zaměřením zejména na akademické knihovny. V rámci programu Evropské komise pro telematiku byl vytvořen projekt (EQUINOX), který se snaží pokrýt všechny úseky. V USA byla hlavní práce převzata firmou McClure and Bertot.

### Srovnávací testy /metrické a procesní/

Pojem srovnávací test v podstatě znamená srovnávání s výhledem na zlepšení. Typy srovnávacích testů:

- Metrické /statistické porovnání s užitím buď již existujících publikovaných statistik nebo dat shromážděných speciálně pro určitý cíl/
- Procesní /kde knihovny porovnávají své výkony s výsledky ostatních knihoven

Výstupní hodnoty mohou být porovnávány s hodnotami ostatních veřejných knihoven či jiných typů organizací, jež plní podobné funkce např. v oblasti akvizice nebo personálního řízení.

Příklady prezentace výstupních hodnot na národní úrovni můžeme nalézt ve Velké Británii a v Německu / v odkazy /. Oba modely mohou být snadno modifikovány pro potřeby ostatních zemí.

## Měření účinků činnosti veřejných knihoven

Měření účinků činnosti a vlivu je nesmírně komplexní otázka, která se nejlépe vysvětluje v tomto kontextu :

Vstup → Proces → Výstup → Výsledek → Dopad

- **Vstupy** zahrnují veškeré zdroje, které organizace používá k poskytnutí jakékoliv služby či produktu, který chce prodat /slovo "prodat" zde chápeme v širším slova smyslu/. Jsou to finanční prostředky, budovy, suroviny, stroje, zaměstnanci a stále důležitější vstupní faktor - informace. Ukazatele se obvykle skládají z dat, nicméně důraz se čím dál více klade na měření kvality. Nemůžeme ovšem předpokládat, že knihovna s vyššími zdroji musí nutně být knihovnou lepší.
- **Procesy** představují vše, co se děje se vstupem při vytváření něčeho nového. Při měření procesů se obvykle soustředíme na to, jak v praxi fungují. Takže knihovna může měřením procesu zpracování nových knih zkoumat zda je rychlost zpřístupňování nových přírůstků fondů optimální.
- **Výstupy** jsou vše co organizace produkuje. Příklady mohou být "výpůjčky", "zodpovězené referenční dotazy" a "místa obsazená čtenáři". Měření často znamená sčítání vyprodukovaných výstupů. Avšak musíme brát v úvahu i to, že kvalita poskytování bude stejně důležitá jako kvantita.
- **Výsledky** jsou úzce spjaty se střednědobými výsledky využívání výstupů. Počet skutečně přečtených vypůjčených knih může být příkladem výsledku vydávání knih (knižní produkce)
- **Dopad** je efekt, který má výsledek na okolí - zde znovu používáme tento termín v širším slova smyslu, zahrnující lidi i společnost obecně- a který je obvykle dlouhodobý. Příkladem může být nárůst gramotnosti díky četbě knih z knihovny.

Hlavním problémem při hodnocení dopadu je fakt spolupůsobení různých faktorů, takže izolace jednoho z nich / například příspěvku knihoven k nárůstu gramotnosti/ je velmi těžká. Nejlepší cestou obvykle bývá dotazování čtenářů samotných a pozorování jejich chování.

### Normalizované dotazníky pro koncové uživatele

Dotazníky jsou nástrojem zkoumání "trhu" s velkým potenciálním prospěchem pro veřejné knihovny. Mohou se zdát relativně nákladnými a náročnými na volbu otázek, volbu příkladů a vyhodnocování, což může být zejména pro malé knihovny obtížné. Používáním normalizovaných dotazníků se však cena sníží a hodnota naopak zvýší.

Soubor normalizovaných dotazníků používaných ve Velké Británii se nazývá PLUS /Public Library User Survey/ <http://www.ipf.co.uk/plus/eplplus/default.htm>. Nejen, že používáním stejného nástroje ušetří veřejné knihovny čas i práci, ale dávají také výsledky do stejné databáze, což umožňuje nejen srovnání mezi knihovnami ale i načasování srovnávacího testu. Výsledky jsou chápány jako ukazatele činnosti pro standardy veřejných knihoven ve Velké Británii. V současné době jsou k dispozici čtyři dotazníky, jež se týkají základních funkcí knihovny, dětské návštěvnosti knihovny, názorů ne-uživatelů a využívání elektronických služeb.

### Standardy

Existují dva relevantní mezinárodní standardy:

- ISO 2789:1991 Informatizace a dokumentace - Mezinárodní knihovní statistika. Tato norma se zabývá statistikou knihoven, jejich personálu, knih a bere v úvahu také další media, jimiž jsou v současné době knihovny doplňovány jako jsou kazety, CD atd.
- ISO 11620:1998 Informatizace a dokumentace - Ukazatele činnosti knihoven. Tato norma obsahuje soubor dvaceti devíti ukazatelů zařazených do skupin podle následujících kategorií: a/ spokojenost uživatelů, b/ veřejné služby, a c/ technické služby

Oba výše uvedené standardy procházejí v současné době /2002/ aktualizací. Jsou velmi užitečné, ale nepříliš známé a mají rezervy v oblasti ukazatelů vztahujících se k elektronickými zdrojům a měření vlivu činnosti veřejných knihoven.

#### **Měření využívání elektronických zdrojů**

Využívání licencovaných elektronických informačních zdrojů se bude dále rozšiřovat a v některých případech se stane jedinou nebo převažující metodou přístupu k dokumentům . Elektronické prostředí, převážně reprezentované Internetem , poskytuje příležitost ke zlepšení efektivního využití těchto zdrojů.

K analýze elektronické sítě je k dispozici mnoho nástrojů. Typickým příkladem je Analog <http://www.analog.cx> . Tato webová stránka poskytuje také on-line semináře, konzultace a cvičení. Knihovnám, které zvažují přebírání statistických informací z Internetu doporučujeme seznámit se s některými z otázek týkajících se interpretací těchto dat, např. "The value of Web Statistics" [http://www.illumination.com.au/scriptorium/paper\\_webstats](http://www.illumination.com.au/scriptorium/paper_webstats): "Why Web statistics are worse than/ meaningless" /Hodnota Internetových statistik: Proč jsou internetové statistiky špatné?/. <http://www.goldmark.org/netrants/webstats>

Nová statistická měření a další nástroje hodnocení elektronických služeb:

*Rozvoj modelů národního sběru dat pro statistiky a měření výkonů sítě veřejných knihoven a hodnocení činnosti*

Studie <http://www.ii.fsu.edu/Projects/TMLS/index.html> /2000-01/ naznačila způsoby jak vytvořit mechanismus sběru a hodnocení národních dat, analýz a informačních systémů pro statistiky a měření výkonů sítě veřejných knihoven, které budou přesné a přinesou data v aktuální podobě. Studie navazuje na předešlou práci /viz následující odstavec/, ze které vzešel základní soubor síťových statistik a měření výkonů (viz níže). Manažery tohoto projektu jsou J.C. Bertot a C.R. McClure.

#### *Rozvoj statistik a měření výkonů národních sítí knihoven*

Tato studie rozpracovala základní soubor národních statistik a měření výkonnosti , který mohou knihovnici, vědci a vedoucí pracovníci využít k popisu veřejné knihovny a celostátní sítě knihoven využívajících internet a webové služby a zdroje..

#### **Měření v oblasti elektronických zdrojů /tzv. e-metrics/**

Projekt E-metric <http://www.arl.org/stats/newmeans/emetrics> si klade za cíl prozkoumat možnost realizace sběru dat o využívání elektronických zdrojů.

Studie Urban Libraries Council /Rada městských knihoven/ /USA/ <http://www.urbanlibraries.org/index.html> zkoumá vliv Internetu na návštěvnost veřejných knihoven.Na jaře roku 2000 zorganizovala telefonicky průzkum jehož se zúčastnilo 3.097 dospělých. Akce byla prováděna jak v anglickém tak španělském jazyce.

Knihovny také mohou porovnat své výkony se stejně zeměměřnými knihovnami s použitím "Public Library Peer Comparison Tool" /Nástroje srovnávání stejně zaměřených veřejných knihoven/ <http://www.nces.ed.gov/surveys/libraries/publicpeer> nebo "Academic Libraries version" /Verze pro akademické knihovny/ <http://www.nces.ed.gov/surveys/libraries/academic.asp>

## **ÚKOLY PRO BUDOUCNOST**

Na tomto poli je celá řada problémů, na které je třeba se zaměřit:

- Je třeba disponovat maximem dostupných norem, kterým je třeba porozumět a aplikovat je na národní úrovni
- Náklady na sběr dat a analýzu jsou vyšší, než si některé knihovny mohou dovolit
- Témata jsou považována za "obtížná" a nesetkávají se s širokým porozuměním

- Dobré praktické zkušenosti se šíří pomalu a uplatňují se se zpožděním /např. mezi různými zeměmi a od akademických až k veřejným knihovnám/
- Hodnocení aktivit v elektronickém prostředí je obzvláště obtížné a právě toto bude určitě klíč k budoucímu využívání statistických ukazatelů a ukazatelů výkonů
- Orgány, které se těmito otázkami zabývají nemusejí být na národní úrovni (pokud jde o pravomoci) dostatečně silné. Na úrovni mezinárodní jsou dokonce velmi slabé.

Na mnoha místech stále vládne malá informovanost o nejlepších praktických zkušenostech. Evropské výzkumy a projekty jsou nekompatibilní a mají tendenci ke krátké životnosti /např. iniciativa EC EQUINOX k vytvoření elektronického systému hodnocení činnosti knihoven byla finančně podporována pouze po dobu 2 let – naproti tomu USA sponzorovaly dlouhodobý výzkum/. Abychom dosáhli lepších výsledků, bude nutné nejen publikovat nejlepší praktické zkušenosti, ale také vytvořit nástroje a metodiku, která by mohla být mezinárodně aplikována na základě dobrovolnosti.

## ODKAZY NA WEBOVÉ STRANY

### Úvod

Tato kapitola se věnuje úspěšným praktickým zkušenostem a obsahuje dokumenty, jež jsou

- dostupné jazykově a prostřednictvím webových stránek
- zavedené a využívané / až na pilotní projekty/

### Předkládáme také

- některé projekty se výrazným potenciálem k inspiraci a ovlivnění ostatních knihoven v Evropě
- materiály jež nejsou v angličtině pokud jde o služby či aktivity s inspirativním potenciálem

Klademe důraz na evropskou provenienci, ale zahrnujeme důležité materiály jakéhokoliv původu. Například stránka s knihovnickou statistikou Joea Ryana pochází z Ameriky, ale je pro informace o knihovnické statistice a ukazatelích činnosti nepostradatelná. Kapitola přináší také odkazy, rozsáhlou bibliografii a zdroje o statistikách akademických, muzejních a školních knihoven jakož i mnoho odkazů na evropské zdroje knihovnických statistik.

### Evropa

#### *LIBECON*

Tato stránka je věnována statistice evropských knihoven všech typů včetně knihoven veřejných.

[www.libecon.org](http://www.libecon.org)

#### *EQUINOX*

EQUINOX byl projekt sponzorovaný v rámci širšího programu "Telematics for Libraries Programme of the European Commission" /*Telematika pro program knihoven při Evropské komisi*/, který se zabýval potřebou rozvoje veřejných knihoven, využití metod pro hodnocení činnosti v novém elektronickém prostředí, tradičními způsoby hodnocení a aplikace těchto metod do procesu kvalitního řízení. Tento projekt vyvinul řadu ukazatelů činnosti pro elektronické služby knihoven.

<http://equinox.dcu.ie/>

#### *CAMILE*

CAMILE /Concerned Action on Management Information for Libraries in Europe/ /*Akce k řízení informací pro evropské knihovny*/ byla akce podporována programem Telematika pro knihovny, který byl součástí Programu aplikace telematiky při Evropské komisi. Projekt CAMILE byl vytvořen k rozšíření a propagaci výsledků čtyř dalších projektů podporovaných Evropskou komisí DECIDE, DECIMAL, EQLIPSE, and MINSTREL. Cílem všech těchto projektů bylo zpracování modelů a nástrojů k podpoře procesu rozhodování v knihovnách po celé Evropě a poskytnutí unikátního pohledu na otázky a problémy, se kterými se evropské knihovny v současném prostředí potýkají.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/>

### ISTAR

Normalizované dotazníky k hodnocení školení a informovanosti o službách poskytovaných veřejnými knihovnami.

<http://www.istar.org/>

### **Dánsko**

#### *Dánský národní úřad pro knihovny*

Tato stránka zveřejňuje /aktuálně, bezplatně a bez jakékoliv registrace / přehled statistiky národních veřejných knihoven. Stránka je v anglickém jazyce. Vzor pro všechny podobné stránky.

<http://www.bs.dk/index.ihtml>

### **Německo**

#### *Statistika německých knihoven/*

Je zde uvedeno schéma pro hodnocení činnosti všech typů knihoven v Německu. Toto statistické schéma je relativně staré a bylo již kritizováno jako neefektivní a zastaralé. Jiná alternativa však nebyla akceptována.

<http://www.bibliotheksstatistik.de/>

#### *Bertelsmannova nadace*

V roce 1999 založila tato nadace systém registrace srovnávacích testů veřejných knihoven. Stránka bude brzy rozšířena o knihovny výzkumných ústavů.

<http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

#### *Bertelsmann Stiftung Bix*

#### Srovnávací testy /metrické a procesní/

<http://www.stiftung.bertelsmann.de/>

### **Norsko**

#### *Norwegian Statens Bibliotekstilsyn /Norská národní knihovna/*

Statistika veřejných knihoven je zde prezentována detailněji než v případě Dánska. Nemá souhrn v angličtině.

<http://samson.bibtils.no/>

### **Velká Británie**

#### *Chartered Institute of Public Finance and Accountancy /CIPFA/*

#### */Institut veřejných financí a účetnictví povolený královskou listinou/*

Tuto stránku statistik britských veřejných knihoven si mohou prohlédnout a stáhnout jen předplatitelé. Dotazníky a formuláře pro připomínky jsou však veřejně přístupné.

<http://www.ipf.co.uk/sis/leisure/publiclibraryactuals/default.asp>

#### *Department of Culture, Media and Sport standards for public libraries in England /Oddělení pro kulturní, mediální a sportovní standardy veřejných knihoven v Anglii/*

Mnoho výchozích norem bude hodnoceno s použitím statistik dodávaných ročně do CIPFA. Jsou zde také standardy, jež se týkají uspokojování potřeb uživatelů které bude měřeno pravidelnými průzkumy a náhodným testováním.

[http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries\\_pls\\_assess.pdf](http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_pls_assess.pdf)

#### *IPF Public Library Benchmarking Club*

#### */IPF klub srovnávacích testů veřejných knihoven/*

Srovnávací testy /metrické a procesní/

<http://www.ipf.co.uk/benchmarking>

*The Library and Information Statistics Unit*

*/Oddělení statistických informací knihoven/*

LISU publikuje kompilace statistických informací o knihovnách a pro knihovníky. Verze ročního statistického přehledu z roku 2001, the Library and Information Statistics Tables /L.I.S.T./ je k dispozici on-line. Obsahuje údaje o veřejných, akademických, speciálních, národních a školních knihovnách. Vydání z let 1997-2000 jsou také k dispozici.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/lisuhp.html>

*MIEL: Management Information for the Electronic Library*

*/MIEL: Informace pro správu informací elektronických knihoven/*

Kriticky zhodnocené současné trendy v rozvoji knihoven, literatura s tím spojená a navrhované ukazatele činnosti pro elektronickou síť knihoven. Jedna z kapitol shrnuje předchozí text a návrhy. Určeno zejména pro akademické knihovny.

<http://www.ukoln.ac.uk/dlils/models/studies>

*Performance measures*

*/Ukazatele činnosti/*

Tyto ukazatele jsou výsledkem kritického hodnocení základních dokumentů týkajících se indikátorů činnosti knihoven. Kritické hodnocení bylo financováno v rámci projektu DECIDE a pokračovalo přispěním pana Johna Sumsiona.

<http://www.staff.dmu.ac.uk/~camile/matrices/intro.htm#top>

*The People's Network*

*/Veřejná síť/*

Tento projekt propojí všech 4300 veřejných knihoven ve Velké Británii na Internetu, všude kde to bude možné, do konce roku 2002. Projekt s rozpočtem 170 milionů liber je financován společně "The New Opportunities Fund /NOF/" */Fond nových příležitostí/* a zdroji "The Council for Museums, Archives and Libraries" */Sdružení pro muzea, archívy a knihovny/*. Webová stránka bude sloužit k publikování výsledků s využitím případových studií.

*People's Network: training success stories*

*Národní síť: úspěšné studie*

Stránka zahrnuje zpětné vazby, pokrok a zajímavé příklady týkající se programu.

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/>

Normalizované dotazníky

PLUS */Public Library User Survey/*

*/Průzkum mezi uživateli veřejných knihoven/*

<http://www.ipf.co.uk/plus/>

*VITAL: The Value and Impact of IT Access in Libraries*

*/VITAL: Význam a dopad IT přístupu na veřejné knihovny/*

Tento projekt se zaměřil na otázku: "Jaký je význam a dopad poskytování přístupu koncovým uživatelům ke službám poskytovaným na základě IT ve veřejných knihovnách? Hlavní důraz kladl projekt nejen na shromáždění dat k tomu, jaká by mohla být odpověď v současné době, ale také na vytvoření aplikovatelných metod, které knihovny mohou využít ke zhodnocení významu a dopadu svých vlastních služeb. Tato webová stránka zveřejňuje závěrečnou zprávu a poznámky k tomuto projektu.

<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/erlim/projects/vital.htm>

USA

Existuje řada stránek zaměřených na veřejné knihovny a jiné typy knihoven v USA



<http://nces.ed.gov/surveys/libraries/>

*ARL Statistics Site*

*/Stránka statistik ARL/*

je interaktivní stránka, kde si můžete zvolit hodnoty, zaměření knihovny a vytvářet koeficienty, ukazatele a také prezentovat získaná data graficky. Samotná data mohou být stažena ve formátu ASCII.

<http://fisher.lib.virginia.edu/newarl/>

Popsáno v článku "Interactive Peer Group Comparisons through the Web" */Interaktivní skupina pro srovnávání knihoven se stejným zaměřením/*

<http://www.arl.org/newsltr/197/peergroup.html>

### **International Coalition of Library Consortia /ICOLC/**

*/Mezinárodní sdružení konzorcií knihoven/*

Rukověť statistického měření využívání webových indexových, abstraktových a fulltextových zdrojů /listopad 1998/

<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>

*Library Statistics program*

*/Program statistiky knihoven/*

<http://www.ncelis.gov/statsurv/statsurv.html>

### **Základní literatura**

Moore, N. *Measuring the Performance of Public Libraries: a Draft Manual /Hodnocení činnosti veřejných knihoven: návrh manuálu/*. Paříž, General Information Programme and UNISIST, UNESCO, leden 1989.

Tato studie je lehce srozumitelná a autor používá jasný a přímý způsob vyjádřování.

Ward, Suzanne; Sumsion, John; Fuegi, David; Bloor, Ian. *Library Performance Indicators and Library Management Tools /Ukazatele činnosti knihoven a nástroje řízení knihoven/*. Luxembourg, European Commission DG-XIII-E3, 1995

Závěrečná zpráva projektu PROLIB, také známého jako "The Toolbox Study" "Studie souboru nástrojů". Studie měla za cíl /1/ prozkoumat stav hodnocení činnosti knihoven v Evropě /2/ doporučit priority dalšího rozvoje a /3/ vyprodukovat soubor nástrojů hodnocení činnosti a indikátory aplikovatelné a důležité pro všechny typy knihoven v Evropě.

Bertot, J.C., McClure, C.R., and Ryan, J., *Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services /Statistika a měření výkonů pro síť služeb veřejných knihoven/*. Chicago, IL: American Library Association, 2001

Uvádí otázky spojené s novými elektronickými službami pro hodnocení činnosti.

Van House, Nancy A.; Lynch, Mary Jo; McClure, Charles R.; Zweizig, Douglas L.; Rodger, Eleanor Jo. *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures. /Měření výstupů pro veřejné knihovny: manuál normalizovaných postupů/*. Druhé vydání. Chicago, American Library Association, 1987.

Klasický informativní text, který uvádí příklady normalizovaných měření výstupů pro manažery knihoven na celém světě.

Van House, Nancy A.; Weil, Beth T.; McClure, Charles R. *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach. /Hodnocení činnosti akademických knihoven: praktický přístup/*. Chicago, American Library Association, 1990

S následným manuálem pro veřejné knihovny slouží tato publikace též jako klasický informativní text, který uvádí příklady měření výstupů pro manažery knihoven na celém světě.