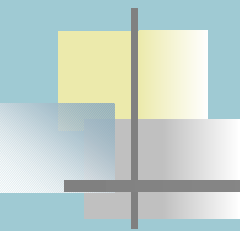


Efektivita knihovnicko- -informačních služeb ve zdravotnictví



Eva Lesenková

Institut postgraduálního vzdělávání ve
zdravotnictví, Praha

Helena Bouzková

Národní lékařská knihovna, Praha

Lékařská péče v České republice

■ několik čísel *

■ Počet obyvatel	10, 3 mil.
■ Hustota obyvatel	131 ob/km ²
■ Hrubý domácí produkt	7, 41 %
■ Počet zdravotnických zařízení	26 270
■ Počet lékařských pracovníků	39 784
■ Počet středních zdravotnických pracovníků	111 654
■ Výdaje na zdravotnictví	4 mil. 534 eur

*rok 2002

Veřejné informační služby (VIS)

Zákon č. 257/2001 Sb. o knihovnách a podmínkách provozování knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)

- **Zpřístupňují knihovní dokumenty vlastní i jiných knihoven**
- **Poskytují bibliografické, referenční a faktografické informace – rešerše**
- **Zprostředkovávají informace z jiných informačních zdrojů**
- **Umožňují přístup k těmto zdrojům telekomunikační technikou**

Sít' veřejných informačních služeb ve zdravotnictví



Typy zdravotnických zařízení ve 14 krajích ČR:

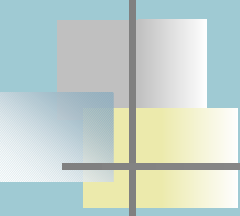
- **Fakultní nemocnice**
- **Vědecká a výzkumná pracoviště**
- **Hygienické stanice**
- **Vzdělávací instituce**
- **Nemocnice a polikliniky**
- **Odborné léčebné ústavy**
- **Léčebné lázně**

Přehled pracovišť VISZ



■ Praha	22
■ Středoč. k.	17
■ Jih. k.	10
■ Plzeňský k.	7
■ Karlovarský k.	5
■ Ústecký k.	8
■ Libereck. k.	5
■ Královehrad. k.	6
■ Pradubický k.	6
■ Vysočina	8
■ Jihomorav. k.	23
■ Olomouc. k.	6
■ Zlínský k.	7
■ Moravososl. k.	19

Zdravotnické knihovny v roce 2003



■ Počet zdravotnických knihoven	149
■ Informační zdroje – počet svazků	2 900 000
■ Počet zahraničních časopiseckých titulů	3 392
■ Počet českých časopiseckých titulů	15 127
■ Výpůjčky	1 203 000
■ Rešeršní požadavky	23 000
■ Počet kopií	3 475 000
■ Výdaje	81 000 000 Kč
■ Počet knihovníků a inf. prac.	360
■ Počet výpůjček	1 100 000



Výkonové ukazatele knihoven ČSN ISO 11620

Metodický návod tvorby výkonových ukazatelů

Hledisko

- uživatele
- dokumentu
- služeb
- vybavení

Normy, standardy a doporučení na adrese:

http://knihovnam.nkp.cz/docs/ISOTC46_Sta02.pdf

Management kvality -řízení kvality

„Kvalita je použitelnost pro účel“

Japonsko – 50. léta, nové metody řízení
v průmyslu - dostižení USA

Ostatní vyspělé země – 80. léta

Brophy, P.-Coulling, K.: Quality management for information and
library managers, Aslib, 1996

Management kvality služeb

- řízení kvality služeb v knihovnách

- Poskytování knihovnicko-informačních služeb – proces zahrnující produkty a služby
- Kvalita produktů a služeb
 - uspokojení požadavků zákazníka
 - splnění účelu, pro který byla služba zamýšlena

Řízení kvality

Výzkumné studie - VB

- 1993 – 2000 - studie Britské knihovny a Univerzity v Lancashiru
- zaměření studií
 - požadavky zákazníků (rozdílné názory na kvalitu služby, knihovník vrs. uživatel), prevence chyb, opravná akce, standardy, ukazatelé výkonu a odpovědnost


Řízení kvality

Měření kvality výkonu akademické knihovny

Zdroj: Houseová ,N. *Měření výkonu akademické knihovny: praktický přístup.* USA,1990.

- **Poskytnout nástroje, které by mohly „ měřit vliv, účinnost a efektivnost knihovnických činností“**
- **Umožnit, aby bylo možno výstup knihovny kvantifikovat nebo vysvětlit účelným způsobem vedení univerzity**
- **Poskytnout nástroje nebo parametry, které by mohly být použity pro vykázání úrovně výkonů a zdrojů, potřebných pro vedoucí knihoven**
- **Umožnit shromažďování dat pro plánování knihovny**

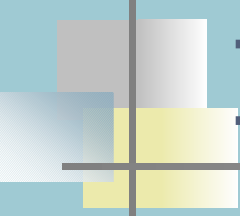
Model obecných systémů organizace (vnější prostředí, vstupy, procesy, výstupy) – USA

- 
1. Celkové uspokojení uživatele, hodnocené dle průzkumu obtížnosti používání knihovny
 2. Počet absenčních výpůjček
 3. Počet prezenčních výpůjček
 4. Celkový součet 2. + 3.
 5. Dostupnost informačních zdrojů: procento uskutečněných výpůjček oproti hledaným, ale nedostupným
 6. Zpoždění požadovaných dokumentů: čas, kdy uživatelé musí čekat na dokumenty (rezervace, MVS, DDS)
 7. Návštěvnost
 8. Vzdálení uživatelé: použití elektronických služeb
 9. Celkový počet použití knihovny: součet 7 + 8.
 10. Míra použití zařízení
 11. Průměrný počet uživatelů služby se zaměstnaneckou obsluhou
 12. Použití budovy: průměrný počet návštěv budově knihovny
 13. Referenční služby
 14. Referenční uspokojení: uživatelské hodnocení výsledku referenčního požadavku
 15. Spokojenost s online řešenými: uživatelské hodnocení



ISO 9000

- Mezinárodní standard zajišťující kvalitu
- r.1979 – 1. standard kvality BS 5750 – VB
- r.1987 – ISO 9000 – Evropská komise pro standardizaci
- r. 2000 – revize norem
- současnost - normy ISO 9000:2000



ISO 9000 – pokrač.

- Standardy stanovují požadavky na systém řízení, vytvářejí předpoklady pro pro kvalitu:
 - chování organizace
 - kvalitu produktů
 - kvalitu služeb
- Přínosy
 - orientace na zákazníka a trvalé monitorování jeho potřeb a spokojenosti
 - uplatnění statistických a analytických metod

Nástroje pro měření efektivity



- Statistiky
- Normy
- Doporučení

„Koncepce rozvoje zdravotnických knihoven do roku 2010“

- Legislativa
- Management řízení knihoven
 - normativy
 - standardy
- Trendy knihovnického výzkumu



Kontakty

Eva Lesenková

Oddělení vědeckých informací IPVZ, Praha

tel. 261092470

lesenkova@ipvz.cz

Helena Bouzková

Národní lékařská knihovna, Praha

tel. 296335943

bouzkova@nlk.cz