

Efektivita knihovnicko-informačních služeb ve zdravotnictví

Eva LESENKOVÁ

Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví, Praha

lesenkova@ipvz.cz

Helena BOUZKOVÁ

Národní lékařská knihovna, Praha

bouzkova@nlk.cz

INFORUM 2004: 10. konference o profesionálních informačních zdrojích

Praha, 25. – 27. 5. 2004

Abstrakt

Příspěvek nastiňuje problematiku hodnocení kvality knihovnických služeb v kontextu zahraničních poznatků. Autorky vycházejí především ze zkušeností britské Asociace pro informační management (ASLIB) a normy ISO 9000 The International Quality Assurance.

Tvorba standardů kvality informačních služeb pro české prostředí, navržená v připravované Koncepci rozvoje zdravotnických knihoven do roku 2010, se musí opírat o aplikovaný knihovnický výzkum.

Řízení kvality – zahraniční přístupy

Velká část literatury **řízení kvality** je založená na zkušenostech získaných z průmyslových organizací a zvláště z výroby hmotných produktů, které jsou, v posledním stadiu, dodávány konečnému uživateli. V nedávných letech se rozšířilo vítané řízení kvality do **oblasti služeb**. S tímto rozšířením řízení kvality přišlo poznání, že některým aspektům řízení kvality se v oblasti služeb musí přistupovat diferencovaně. Je zřejmé, že toto nové chápání je obzvláště relevantní pro knihovny a informační služby. Klíčové zjištění spočívá v tom, že v oblasti služeb existuje obvykle přímé vzájemné působení mezi zákazníkem a službou. Knihovny poskytující služby se pro blízkost přímého vzájemného působení mezi zákazníkem a službou nachází v situaci, kdy samy vymezují **produkt**. V oblasti služeb je v podstatě jejím produktem **proces**. Když se kvalitní řízení zaměří na potřebu obstarat správný proces, je pro služby nezbytné spojit dohromady proces a dodávku produktu.

Z hlediska kvalitního řízení můžeme položit zásadní otázky: **zda uspokojuje dodavatel požadavky zákazníka a zda produkt nebo služba splňuje účel, pro který byly zamýšleny**. Konečný uživatel služby je na konci řetězce interakcí, které zahrnují produkty a služby, které si zaměstnanci vzájemně poskytují. Postupy, které vedou například v knihovně, od objednání knihy přes její prodej a zařazení ke konečnému vystavení pro čtenáře, zahrnují řadu dodavatelsko-zákaznických interakcí.

Odborný knihovník se může rozhodnout objednat knihu na základě dřívějšího požadavku nebo vyhodnocení pravděpodobné poptávky. Potom se stává zákazníkem oddělení doplňování knihovního fondu, které zařídí, aby se poptávaná

položka zakoupila. Oddělení doplňování knihovního fondu se naopak stává zákazníkem externího dodavatele. Když je kniha dodána, oddělení doplňování knihovního fondu ji předá katalogizátorovi – což je další vztah zákazník/dodavatel. Každé oddělení knihovny bude naopak zákazníkem a dodavatelem, podle toho jak se kniha bude pohybovat po řetězci, dokud ji nakonec výpůjční oddělení nedodá konečnému uživateli, externímu zákazníkovi.

Tak jako u všech řetězců, sílu celku určuje jeho nejslabší článek, což je důvod, proč se literatura kvalitního řízení zabývá vnitřními procesy organizace, tak jako přímými vztahy s externím zákazníkem. Rozpoznání a určení **řetězce kvality** patří mezi první kroky při řízení kvality, protože umožňuje řídicím pracovníkům klást klíčové otázky o produktu nebo službě. Každý účastník řetězce interakcí zahrnujícího produkty a služby, může být dotázán nebo se dotazovat sám sebe: Kdo jsou moji zákazníci? Jaké jsou jejich požadavky? Jak se dozvím o jejich požadavcích – a jak poznám, že se jejich požadavky změnilly? Jak poznám, zda jsem uspokojil či neuspokojil jejich požadavky? Co zabránilo tomu, abych splnil jejich požadavky – a co s tím mohu dělat?

Knihovny a informační služby nejsou koncerny produkující zisk. Náklady na kvalitu jsou stejně reálné ve službách, jako v jiné organizaci. V souvislosti s financováním neziskových organizací je třeba, aby pracovníci přemýšleli o svých cílech a o tom jak měřit jejich výsledky.

Existuje mnoho různých způsobů jak definovat kvalitu, obecně se v literatuře řízení kvality uznává, že ty definice, které zdůrazňují spojení mezi zákazníkem (uživatel, klientem, čtenářem, občanem, návštěvníkem, členem), zákaznickým cílem a produktem nebo službou, které získá, jsou nejužitečnější. Řízení kvality se potom stává způsobem dodávání produktů a služeb, které jsou v průběhu času stále bližší potřebám zákazníka. Celkové řízení kvality (metoda TQM) může pomoci službám a zajistit jim budoucnost. Naleznout koncepty řízení kvality, které mohou být systematicky používány, pomáhá norma ISO 9000 – standard zajištění kvality pro knihovny.

Efektivnost v knihovnách a v informačních službách

Efektivnost a kvalita jsou úzce propojeny zvláště s ohledem na zájmy všech zúčastněných skupin, které produkují nebo přijímají informační službu. Systémový přístup poskytuje dobrý model pro úvahy o efektivnosti. Jeho podstata spočívá v pohledu na knihovnu jako na organizaci, která je součástí vnějšího prostředí a která konzumuje zdroje (vstupy), používá tyto zdroje v rámci svých vnitřních činností (procesů), a vytváří produkty pro uživatele (výstupy).

Systematické měření výkonů akademické knihovny

Jedna z nejvýznamnějších publikací v oboru měření výkonu knihovny, kterou napsala Nancy A. Van Houseová, *Měření výkonu akademické knihovny: praktický přístup*, byla vydána v USA v roce 1990. Je označena jako „praktický manuál“ a odpovídá na čtyři jasné cíle:

1. Poskytnout nástroje, které by mohly „měřit vliv, účinnost a efektivnost knihovnických činností“.
2. Umožnit, aby bylo možno výstup knihovny kvantifikovat nebo vysvětlit účelným způsobem vedení univerzity.

3. Poskytnout nástroje nebo parametry, „které by mohly být použity řídicími pracovníky pro vykázání úrovně výkonů a zdrojů, potřebných pro vedoucí knihoven.
4. Umožnit shromažďování dat pro plánování knihovny.

Manuál je spojený s modelem obecných systémů organizace (vnější prostředí, vstupy, procesy, výstupy, výsledky), vymezuje patnáct následujících měřítek:

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: počet návštěv uskutečněných v knihovně.
8. Vzdálení uživatelé: použití elektronických služeb.
9. Celkový počet použití knihovny: součet 7. + 8.
10. Míra použití zařízení: poměr času využívání zařízení (PC, místo ve studovně, samoobslužná kopírka).
11. Průměrný počet uživatelů služby se zaměstnaneckou obsluhou.
12. Použití budovy: průměrný počet návštěv v budově knihovny
13. Referenční služby: uskutečňované zaměstnancem knihovny, který poskytuje informace o informačních zdrojích, instruuje uživatele o jejich využívání a doporučuje relevantní zdroje
14. Referenční uspokojení: uživatelovo hodnocení výsledku referenčního požadavku, použití přehledu s pěti klíčovými otázkami, které se týkají relevance, množství informací, jak byla informace úplná, nápomocnost zaměstnanců a celkové hodnocení uspokojení.
15. Spokojenost s online rešeršemi: uživatelovo vlastní hodnocení zprostředkovaných online rešerší. Navrhovaná metodologie zahrnovala sedm otázek, uskupených do čtyřech skupin: spokojenost uživatele se službou knihovníka z hlediska pochopení požadavku; výběr databází a formulování dotazu; spokojenost uživatele s produktem rešerše, včetně relevance a životnosti; spokojenost uživatele s rychlostí poskytnuté odpovědi a celkové hodnocení online rešerše.

Měření výkonu se posunuje od shromažďování statistických údajů vstupů a procesů k hodnocení kvality.

V ČR byla v roce 1999 zavedena norma *ČSN ISO 11620 - Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven*, přinášející pouze metodický návod, jak správně výkonové ukazatele tvořit a doposud obsahuje 29 schválených ukazatelů. Tato norma však pomáhá vyhodnocovat pouze výkonnost knihoven nikoliv kvalitu poskytnutých služeb.

Nástroje pro měření efektivity

Dostačujícími důkazy pro efektivitu knihovnicko-informačních služeb nemohou být pouze statistická data – samotná čísla, jelikož ta nesdělí a ani nemohou sdělit celkový obraz hodnoty. Čísla charakterizují kvantitativní stránku hodnoty měřenou penězi a statistikami ve srovnání s plánovanými rozpočty a stanovenými koncepcemi. V Koncepci rozvoje zdravotnických knihoven do roku 2010, kterou připravuje REGLEK (konzultační skupina regionálních lékařských knihoven) ve spolupráci se zástupci zřizovatelů jednotlivých typů knihoven, se nově zařazuje do části řízení knihoven problematika informačního managementu, jehož hlavním tématem je kvalita prokazovaná standardy.

Dosavadní české právní normy nedefinují druhy specializovaných knihoven, včetně zdravotnických. Zástupci zdravotnického knihovnictví ve spolupráci s dalšími institucemi usilují o předložení novely knihovního zákona, která vytvoří právní rámec pro následné standardizační procesy.

Zahraniční zkušenosti dokazují, že knihovnický výzkum má charakter aplikovaného výzkumu, který se zaměřuje na takové oblasti, jako je budování fondů a efektivnost jejich využívání koncovými uživateli, struktura a kvalita knihovnicko-informačních služeb a jejich dopad na kvalitu poskytované zdravotní péče, vliv celoživotního vzdělávání uživatelů na vytváření informační gramotnosti a rozhodovací procesy v klinické praxi.

Při vytváření standardů, které se musí opírat o aplikovaný výzkum, se předpokládá v letech 2004 – 2010 spolupráce jednotlivých druhů zdravotnických knihoven definovaných ve výše zmiňované koncepci, s významným podílem Národní lékařské knihovny a odborných profesních společností, včetně zahraničních.

Literatura

BROPHY, P.; COULLING, K. *Quality management for information and library manager*. Hampshire : Aslib Gower, 1996. 196 p. ISBN 0-566-07725-6.

ČADILOVÁ, K. ČSN ISO 11620. Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven. *Národní knihovna*, 2000, č. 11. s. 73 – 76.