

KVALITA SLUŽEB V ČESKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH KNIHOVNÁCH

Eva Lesenková, Helena Bouzková

Anotace

Autorky se v příspěvku zaměřují na metodiky měření kvality práce zdravotnických knihoven a prezentují změny v používání indikátorů kvantity a kvality poskytovaných služeb.

Klíčová slova

Výkonnost knihoven, činnost knihoven, měření výkonnosti, ukazatele výkonu, terminologie, knihovnická statistika, normy

Zdravotnické knihovny v ČR spolupracují v síti vzájemné spolupráce, jejímž hlavním cílem je zpřístupnit věrohodné profesionální informační zdroje a sdílet klasické i elektronické knihovnicko-informační služby pro uživatele. Informační pracoviště jsou zřizována v různých typech zdravotnických zařízení, od zdravotnických knihoven komplexů fakultních nemocnic, v nemocnicích krajských a nemocnicích s jinou působností nebo knihovny lůžkových a ambulantních zařízení a také specializované knihovny v odborných zdravotnických, především vzdělávacích a vědecko-výzkumných zařízeních, hygienických stanicích a léčebných lázních.

Existence elektronických informačních zdrojů, zejména odborných periodik v posledních dvaceti letech významně změnily knihovnicko-informační služby a způsoby jejich využívání ve veřejných knihovnách. Zejména změny přístupu ke zdrojům (remote access) stále ovlivňují uživatelské chování. Pro výčet nových činností, a jejich charakteristiky, neexistovaly žádné údaje, které by byly využitelné pro řídicí činnosti (plánování, finance, hodnocení atd.), přičemž právě dosud nesledované služby jsou čím dál více využívané, tj. nabývají na objemu, tedy významu pro uživatele. K hodnotícím, plánovacím a kontrolním mechanismům činnosti knihoven patří povinnost každoročního výkaznictví a statistické evidence.

V českém veřejném knihovnictví jsou využívány statistické metody pro hodnocení kvantity a kvality poskytovaných služeb, avšak vykazované indikátory a jejich sledovanost se odlišuje podle rezortní příslušnosti informačního pracoviště.

Metodický pokyn k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS), poskytovaných knihovnami zřizovanými a/ nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. V roce 2005 byl vydán Ministerstvem kultury ČR výše citovaný metodický pokyn, který je v současné době novelizován. Standard umožňuje knihovnám, provo-

zovatelům knihoven, obcím, krajům a ústředním orgánům státní správy provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality VKIS a systematicky uplatňovat formy podpory rozvoje VKIS, poskytuje zainteresovaným indikátory jako pomůcku pro plánování, poskytování a využívání peněžních prostředků z veřejných rozpočtů. Východiskem pro zpracování standardu byly statistické údaje o činnosti veřejných knihoven za rok 2002, ale vlastní hodnoty indikátorů byly stanoveny na základě intenzivních diskuzí širokého spektra pracovníků knihoven.

Hodnoty indikátorů stanovených standardem VKIS byly pro veřejné služby definovány jako optimální. Vyhodnocení standardů dostupné na: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/Vykony/StandardVyhodnoceni2005.pdf>.

Ostatní druhy veřejných knihoven, 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 VKIS proto není účelné je standardizovat. Pro specifikaci dostupnosti služeb těchto knihoven je z hlediska národní metodiky postačující uplatnění hlavního principu knihovního zákona, tedy poskytování VKIS způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu.

ČSN ISO 11620 (01 0143) Informace a dokumentace – ukazatele výkonnosti knihoven. Změna 1, Doplnkové ukazatele výkonnosti knihoven / [zpracovatel Kateřina Čadilová]. Praha: Český normalizační institut, 2005. 14 s. Účinnost od dubna 2005. Norma je českou verzí normy ISO 11620:1998/Amd 1:2003.

Tato norma se zabývá hodnocením všech typů knihoven s cílem podpořit užívání výkonových ukazatelů a správně provádět měření výkonnosti.

Specializovaná knihovnicko-informační pracoviště ve zdravotnictví, Roční výkaz o činnosti knihovnicko-informačního pracoviště ve zdravotnictví

Zákon č. 89/1995 Sb. ukládá všem zpravodajským jednotkám, také v rezortu zdravotnictví, poskytnout úplné, správně, pravdivě a včas požadované údaje pro všechna statistická zjišťování uvedená v Programu statistických zjišťování Ministerstva zdravotnictví za rok 2008. K výkaznictví knihovnicko-informačních pracovišť ve zdravotnictví jsou závazné pokyny pro vyplňování statistického formuláře O (MZ)1–01. Výkaz vyplňují zdravotnické knihovny sítě veřejných informačních služeb ve zdravotnictví, jejichž zřizovateli jsou právnické osoby (zdravotnická zařízení) nebo fyzické osoby. Metodika a zpracování výkazu O (MZ)1–01 je v kompetenci Národní lékařské knihovny. Elektronický formulář ročního statistického výkazu je dostupný po registraci na <http://www.nlk.cz> v oddíle Národní spolupráce –

Statistika. Pro sběr dat za rok 2008 byl rozšířen o nové indikátory zohledňující moderní media a služby: EIZ – počet licencovaných e-zdrojů, počet vytvářených databází VLI, počet poskytnutých dokumentů elektronickým dodáním a meziknihovní výpůjční službu.

Projekt benchmarking knihoven

Zavést metodu benchmarkingu, testovat a aplikovat ji do veřejného knihovnictví je cílem projektu, jehož garantem v letech 2005 – 2008 byla Národní knihovna ČR, Knihovnický institut. Cíl projektu vytvořit a testovat benchmarkingový systém pro hodnocení činnosti veřejných knihoven se podařilo splnit. Pomoci veřejným knihovnám různých velikostních kategorií analyzovat metodou benchmarkingu jejich vlastní výkony a porovnat je s jinými knihovnami, a tak nalézt nejlepší způsoby řešení. Cílovou skupinou byly knihovny zřizované obcí a krajem různých velikostních kategorií a knihovny v oblasti zdravotnictví. Metoda: vzájemné porovnávání činnosti a výkonu knihoven dle standardu VKIS (Veřejných knihovnicko-informačních služeb) stanovené a dohodnuté benchmarking parametry podle nejlepší knihovny:

http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/BenchmarkingProjektH.htm.

Do projektu se zapojila Národní lékařská knihovna pro ověření možnosti využití metody benchmarkingu pro zdravotnické knihovny.

Přihlásilo se 60 účastníků projektu, ale okruh spolupracujících knihoven se stále rozšiřuje. Po definování kategorizace knihoven, k nimž patřily krajské, městské a obecní knihovny byl určen výběr indikátorů pro vzájemné porovnávání a zpracovány definice indikátorů. Vznikla databáze pro analýzu dat s určenou metodikou srovnávání, která byla převzata od slovenských kolegů. Byla aktualizována data za rok 2007 a určeny nové údaje pro benchmarking: Vzdělávání pracovníků knihoven (počet hodin/rok) a rychlost zpracování dokumentů.

Čím hlavně pomáhala účast v projektu? Nástrojem pro analýzu vlastních výkonů a situací, pro měření dosažených výsledků v porovnávání s ostatními měřitelně srovnatelnými pracovišti a nalezením knihovny, která je nejlepší.

Indikátory benchmarking v hodnocení VKIS

Účastníci národního projektu Benchmarking v NK stanovili indikátory pro hodnocení VKIS: 3 bloky výkonových parametrů s 29 indikátory. Jednotlivé tématické bloky obsahují: podmínky pro činnost knihovny (12 indikátorů), uživatelé, služby (8 indikátorů), financování, výdaje, efektivita (9 indikátorů). Přehled indikátorů je zveřejněn na adrese:

http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=02_Odb/Benchmarking.htm#jake

Účast Národní lékařské knihovny

K činnostem NLK patří také koordinace základních metodických činností zdravotnických knihoven, kterou uskutečňuje poskytováním svých služeb prostřednictvím významných nástrojů, ke kterým především patří Portál MEDVIK. V portálu je dostupná databáze Souborný katalog zahraničních periodik a monografií odebíraných v českých a slovenských knihovnách, umožňující rychle zjistit jejich dostupnost a při dodržení licenčních podmínek také periodika získat. Využívání tohoto nástroje se významně zvýšily statistiky zpřístupněných dokumentů v síti.

Konzultační skupina pro rozvoj regionálních center zdravotnických knihoven při NLK (dále REGLEK) se v roce 2007 zapojila do spolupráce na projektu NK ČR s hlavním cílem zlepšit hodnocení kvality služeb ve zdravotnických knihovnách (VISZ). V letech 2008 proběhlo porovnávání, rozšíření a návrh indikátorů VKIS pro VISZ (tab. 1 a tab. 2) a v roce 2009 je plánován vzorkový sběr statistických dat spolupracujících knihoven a vyhodnocení použité metodiky projektu a její aplikace na hodnocení kvality služeb v lékařských knihovnách.

Indikátory benchmarking v hodnocení VISZ

Členové REGLEK vyhodnotili rozšíření a převzetí indikátorů pro hodnocení VISZ do tří bloků s 36 výkonovými parametry. Podmínky pro činnost knihovny (14 indikátorů), uživatelé, služby (14 indikátorů), financování, výdaje, efektivita (8 indikátorů).

Výsledky účasti NLK v projektu Benchmarking (v roce 2008)

Řešitelská skupina Reglek NLK navrhuje za oblast VISZ úpravy vzájemně porovnatelných parametrů, jejich převzetí a rozšíření.

Rozšířit 11 indikátorů VISZ (výkaznictví statistické ukazatele 2008) převzetím dalších 9 indikátorů VKIS. Přidat 2 nové indikátory (tab. 2). Změnit indikátor VKIS – 100 obyvatel obce – na indikátor VISZ – počet lékařů působících v jednotlivých typech zdravotnických zařízení (tab. 1).

Závěr

Měření výkonnosti knihoven, resp. kvality služeb, které poskytují pomůže zlepšit navrhovaná úprava stanovených a vykazovaných výkonnostních indikátorů za splnění podmínek, že tyto indikátory obsahově podchycují celé spektrum poskytovaných služeb (včetně elektronických) a jsou

vzájemně srovnatelné (benchmarking) s ostatními knihovnami.

Indikátory benchmarking		
počet lékařů v jednotlivých typech zařízení pro hodnocení VISZ		
Typ zdravotnického zařízení	Počet lékařů	Počet knihoven
Nemocnice (lůžkové) a nemocnice NsP*	16 177	83
Odborné léčebné ústavy	1 194	13
Polikliniky, zahrnutý v NsP	21 527	6
Praktičtí lékaři pro dospělé a děti, zubaři a gynekologové*	33 000	0
Ostatní (EÚ, IPVZ, NCONZO, NLK, SUKL)*		10
Ostatní (lázně, hygiena, zdravotnické školy)*		16
Celkem	38 989	128

Tab. 1

Reference

- [1] Kvalita a výkonnost – knihovny pod drobnohledem: řízení kvality v knihovnách. Národní knihovna České republiky. Praha: Národní knihovna ČR, 1999. 149 s. ISBN 80–7050–334–3.
- [2] Fowler, David. C. E–serials collection management. Transitions, Trends and technicalities. New York: The Haworth Inf. Press, 2004. 279 s. ISBN 0–7890–1753–9.

Kontakt:

Eva Lesenková, Helena Bouzková

e-mail: lesenkova@nlk.cz, bouzkova@nlk.cz