Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries / Roswitha Poll, Peter te Boekhorst. - München : Saur, 1996. - 171 s. - (IFLA Publications 76)

Podrobná příručka probírá postupně nejrůznější ukazatele výkonnosti aplikovatelné v prostředí vysokoškolských knihoven. Ukazatele byly připraveny pracovní skupinou sekce IFLA pro univerzitní a další vědecké knihovny, která se od roku 1988 zaměřila právě na sledování těchto ukazatelů. Jako východisko bylo stanoveno celkem pět ukazatelů:

- dosažení relevance při budování fondů
- stupeň spokojenosti uživatelů
- otevírací doba
- doba potřebná na vyřízení objednávky a přístupnost fondů
- procento uspokojených požadavků

V průběhu téměř deseti let se pozornost soustředila především na oblast vysokoškolských knihoven, a to z hlediska konstrukce takových ukazatelů, které by byly aplikovatelné ve všech zemích (rozvinutých stejně jako rozvojových), použitelné pro všechny typy vysokoškolských knihoven, tj. malých i velkých, automatizovaných i tradičních, s volným přístupem i uzavřenými fondy. V neposlední řadě tu byl požadavek na měření skutečné (nejen ekonomické) efektivnosti se zaměřením na uživatele.

Knihovny, stejně jako ostatní instituce v sektoru služeb, musí být schopny ukázat, že svěřené prostředky užívají pouze ke stanovenému účelu a tím nejlepším možným způsobem, tedy, že poskytují služby ve vysoké kvalitě. Podmínkou je vědět, co vlastně „kvalita“ znamená. V ISO 8402 se kvalita definuje jako „souhrn znaků a charakteristik produktu nebo služby, které slouží k tomu, aby produkt nebo služba uspokojovaly deklarované nebo implicitní potřeby“.

Od této definice se pak odvíjí všeobecně respektované pojetí řízení kvality (podle terminologie českých norem „jakosti“), které sestává ze tří kroků - plánování, kontroly a zvyšování kvality, což v případě knihovny znamená: definovat poslání knihovny a její hlavní uživatele, identifikovat jejich potřeby, stanovit dlouhodobé i krátkodobé cíle, navrhnout odpovídající služby, dovést tyto služby na nejvyšší možnou úroveň, měřit výkonnost a porovnávat skutečnost s cíli, zavést postupy neustálého zvyšování kvality, vybudovat klima orientace na uživatele a kvalitní služby.

Konkrétními cíli vysokoškolské knihovny pravděpodobně bude např. zkvalitňování fondu, zpřístupňování dokumentů, optimální vybavení studovny včetně zařízení na studium netradičních dokumentů, odpovídající vzdělávání uživatelů, adekvátní ukládání a ochrana fondů.

- - - - -

Přitom se zohledňují zájmy nejen bezprostředních uživatelů, ale i širšího okolí, jako jsou zaměstnanci knihovny, vedení školy, zřizovatelé, státní správa, vědecká obec, spolupracující knihovny a dokonce i společnost v nejširším smyslu slova.

Vlastní *měření efektivnosti* znamená shromažďování statistických a dalších dat, která popisují výkonnost knihovny, a analýza těchto dat z hlediska hodnocení efektivnosti. *Výkonnost* je ukazatel toho, do jaké míry knihovna dosahuje svých cílů, a to zejména v oblasti uspokojování potřeb uživatelů. *Ukazatel výkonnosti* je kvantifikovaný výrok používaný k hodnocení a porovnání výkonnosti knihovny při dosahování jejích cílů.

Základem měření efektivnosti jsou tedy statistická data, pro něž však platí, že se soustřeďují na pozitivní hodnoty (tj. sledují např. pouze uživatele, ne neuživatele, výpůjčky a ne knihy, které si nikdo nepůjčuje nebo ty, které ve fondu chybí). Navíc se statistická data pravidelně sledují tam, kde je to snadné, tj. u zdrojů (pracovníci, finanční zdroje, fondy) a u výstupů (výpůjčky, zodpovězené dotazy). Měření efektivnosti však vyžaduje další údaje, které je mnohem obtížnější získat - jako zda je informační služba pokryta odpovídajícím personálem, zda uživatelé dostávají relevantní odpovědi na své dotazy a zda skladba fondu odpovídá požadavkům uživatelů. Při měření efektivnosti je také třeba data porovnávat a kombinovat (například údaje o výpůjčkách a skupinách uživatelů a výpůjčky z jednotlivých oblastí fondu a jeho doplňování). Dále je třeba vedle „objektivních“ dat zahrnout i údaje „subjektivní“, jako jsou názory uživatelů. Měření efektivnosti je třeba vždy poměřovat s cíli knihovny.

Základní kritéria, která by měl splňovat ukazatel výkonnosti knihovny, zformuloval v roce 1973 R. H. Orr. Ukazatel má být především ***přiměřený*** (platný), tedy má skutečně dávat odpověď na položený dotaz. Dále by měl být ***spolehlivý*** (přesný), ***opakovatelně použitelný*** v téže knihovně v různých obdobích, případně ve stejném období, ale v různých knihovnách. Ukazatel by měl být ***užitečný*** (informativní) pro rozhodování a konečně ***praktický***, tedy snadno aplikovatelný.

Praktická aplikace ukazatelů vyžaduje především přesně vymezit podmínky měření, při zaznamenávání názorů uživatelů je nutné brát v úvahu různé vlivy, které mohly na respondenty působit. Pro objektivní měření je potřeba aplikovat větší počet ukazatelů, a to často opakovaně. Zjištěné nedostatky je třeba doplnit dalšími průzkumy a analýzami.

Každé měření efektivnosti by mělo být doplněno také analýzou efektivnosti nákladů na provoz knihovny, tedy od nákladů na personál, přes náklady na budování a údržbu fondů, automatizaci, provozní režii, investice do technického vybavení a budovy až po administrativní náklady. Jednotlivé typy nákladů lze přibližně vyčíslit pro jednotlivé poskytované služby a následně porovnat s využívaností těchto služeb.

Vlastní seznam ukazatelů výkonnosti přináší celkem 17 položek rozdělených do 7 skupin - všeobecné využívání knihoven (ovládnutí „trhu“, skutečná otevírací doba v porovnání s požadovanou dobou), kvalita fondu (porovnání s návrhy expertů, využívanost fondu, využívanost jednotlivých částí fondu, nevyužívaný fond), kvalita katalogu (vyhledávání konkrétní položky, předmětové vyhledávání), dostupnost dokumentů ve fondu (rychlost doplňování, rychlost zpracování, dostupnost, doba dodání dokumentu uživateli, rychlost meziknihovních výpůjček), referenční služby (míra správnosti odpovědí), využívání na dálku (počet přístupů na počet obyvatel), spokojenost uživatelů (např. spokojenost se službami objednanými na dálku). Popisy všech ukazatelů mají jednotnou strukturu - název, definice, cíl, metoda, interpretace a možná řešení a doporučená literatura.

V závěru publikace je ještě pětijazyčný výkladový slovníček základních pojmů z měření efektivnosti a rozsáhlá (ač dle názvu výběrová) bibliografie.

Celkově popsaná publikace nabízí vyčerpávající pohled na problematiku ukazatelů výkonnosti. Byla vydána 2 roky před normou ISO 11620 Ukazatele výkonnosti knihoven (česky 1999), přesto jsou si oba dokumenty v pojetí ukazatelů výkonnosti blízké s tím, že publikace IFLA je zaměřena pouze na vysokoškolské knihovny, což její pohled zužuje, ale zároveň i prohlubuje.

Kateřina Čadilová