

Efektivní informační služby NTK
pro veřejnost a státní správu



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Příklady novějších přístupů k hodnocení kvality poskytovaných služeb v zahraničních veřejných knihovnách

Martin Šály, Komix s.r.o.
9. září 2012



Kontext příspěvku

- Projekt „Efektivní informační služby NTK pro veřejnost a státní správu“
- Projekt obsahuje etapu 1.2.8. „Vytvoření mechanismu sledování kvality veřejných informačních služeb poskytovaných NTK“
- Etapa byla zahájena mj. zkoumáním novějších zahraničních přístupů k hodnocení kvality veřejných knihoven

O čem příspěvek nebude...

- Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2004-2010 a 2011-2015; Metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb ... (MK 59158/2011); NIPOS – statistiky KULT; Projekt Benchmarking knihoven; Standardizovaný dotazník pro zjišťování spokojenosti uživatelů knihoven
- Bibliotheksindex (BIX), Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS): Německo, IMLS - HAPLR, LJ Index, ARL statistiky: USA
- Starší snahy o změření ROI do veřejných knihoven v USA (Florida - Jose-Marie Griffiths a kol., 2004 a návazná diskuze/výzkumy) ev. analogické diskuze v ČR
- Statistiky a protokoly měření využití EIZ – COUNTER, SUSHI

KPI navržené v Univerzitní knihovně Kuopio (Finsko)

- K dispozici údaje o finských univerzitních, polytechnických a 20 speciálních knihovnách
- Zvolaná hlavní KPI:
 1. Sbírký vs. nabídka (jsou studentům k dispozici zdroje, které potřebují?)
 2. Využití knihovny (statistiky)
 3. „Prosperita“ (*welfare*) personálu (absence, dotazníky spokojenosti, fluktuace, školení, statistika kariérního vývoje)
 4. Výuka (počet kreditů)
 5. Manažerský benchmark (porovnání vůči jiným univerzitním knihovnám v oblastech: využití knihovny, personál, rozpočet, sbírky, výuka)

Ujímání se LibQUAL+ v Evropě

- Vyvinuto ARL
- Založeno na SERVQUAL; měří rozdíl mezi zákaznickým očekáváním a zkušeností ve 22 oblastech v dimenzích „Služby“, „Informace“ a „Knihovna jako místo“
- Uživatelé hodnotí 3x 22 položek: nejnižší přijatelná úroveň služeb, požadovaná úroveň služeb, vnímaná úroveň služeb
- Aktivita LIBER – „Vyvinout evropskou verzi (evropské verze) LibQual+“
- V Evropě populární od cca r. 2008 (Francie, Belgie, UK, Holandsko, Norsko, Španělsko, Švýcarsko,...)
 - + relevance, benchmarking
 - - uživatelská přívětivost

Snaha o hodnocení vlivu knihoven

- Snaha o standardizaci
 - Navázání na starší standardy: ISO 2789 (4. verze 2006 -> statistiky), ISO 11620 (2008 -> ukazatele výkonnosti)
 - ISO 16439 - pracovní skupina od 2010: cílem je měření vlivu veřejných knihoven
 - Vliv na jednotlivce (obtížné měření): změny v dovednostech a kompetencích; změny v postojích a chování; větší úspěch ve výzkumu, studiu, kariéře; růst individuální pohody (well-being)
 - Vliv na společnost (ještě obtížnější měření): míra začlenění do společnosti; svobodný přístup k informacím; přístup ke vzdělání a celoživotní vzdělávání; místní kultura a identita; lepší zdravotní péče
 - Statistiky, měření výkonnosti, výzkumy spokojenosti
- Snaha o měření vlivu veřejných knihoven v rámci iniciativy „Global Libraries“ v různých oblastech:
 - Vzdělání, zdraví, kultura a volný čas, ekonomický vývoj a práce, komunikace, e-government

Návrhy pro metriky EIZ

- SCONUL návrh „e-measures“

- <http://www.ebase.bcu.ac.uk/emeasures/emeasureslist.htm>

- Aktuální návrhy (2012):

- Zahrnovat EIZ přístupné ve „specifických“ databázích (uváděný příklad: Early English Books Online)
 - Zahrnovat EIZ volně přístupné a EIZ dříve zakoupené
 - Využívat metriky počtů vyhledávání v databázích (zal. na COUNTER) - Problém s duplicitami: EIZ/printy, EIZ v různých databázích apod.
 - Rozlišovat důsledněji reportování náklady na využití různých druhů EIZ (ev. printů)

- MINES (ARL)

- Metriky síťových služeb jako doplněk COUNTER

Hledání modelu pro hodnocení kvality digitálních knihoven

- Hlavní identifikované konceptuální faktory
 - Efektivita nalezení informací
 - Snadnost použití, rychlost, podpora knihovny, ...
 - Kompetitivní výhoda digitální knihovny
 - Snadnost použití ve srovnání s návštěvou knihovny, snadnost ve srovnání s hledáním v tištěných materiálech, rychlost stažení
 - Informační adekvátnost
 - Digitální knihovna má to, co hledám a potřebuji

Knihovna jako sociální prostor

- Knihovna v Echigawa (Jap.)
 - 165000 knih, 296 časopisů, pro cca 12000 obyvatel ve venkovské oblasti, japonská „knihovna roku“ 2007
- Vize: „Veřejná knihovna jako komunitní středisko pro učení se a kreativitu“
- Rozsáhlý průzkum postojů vyhodnocovaný faktorovou a poté shlukovou analýzou
 - Faktory: Výzkum a nalezení informací; Komunikace a relaxace; Přemýšlení a získání porozumění
 - Skupiny:
 - Skupina 1 – hlavně místo pro komunikaci a relaxaci, bez zájmu o nalezení informací a přemýšlení (21%)
 - Skupina 2 – negativní korelace ve všech třech hlavních faktorech – jiné faktory, místo přístupu k informacím mimo knihovnu (22%)
 - Skupina 3 – Informace a přemýšlení/porozumění, ale také pozitivní vliv komunikace/relaxace (41%)
 - Skupina 4 – Všechny faktory silně korelované, nejvíce ale Komunikace/relaxace (8%)

Průzkum aktivit ve veřejných knihovnách (Litva, 2009)

- Veřejné knihovny
- Motivace uživatelů k využití služby knihovny:
 - Čtení pro volnočasovou zábavu (67%)
 - Informace pro své vzdělání (63%)
 - Pomoc dětem ve škole (54%)
 - Informace o zdravotním stavu (51%)
 - Informace o volnočasových aktivitách a rekreaci (48%)
 - Učení se cizím jazykům (35%)
 - Vyrovnávání se s nároky rodiny a dětí (30%)
 - Zapojení se do společenského života (29%)
 - Uspořít nebo vydělat peníze (28%)
 - Zlepšit se ve své práci (24%)
 - Najít práci (19%)

Závěr - úvahy nad připravovaným hodnocením kvality služeb NTK

- Při návrhu zvažujeme využití určité kombinace:
 - Balanced scorecard přístup na základě podkladových statistik
 - Přístup založený na zjišťování spokojenosti
 - Tzv. povinné položky – KULT
 - ROI – CBA ukazatele
- Další úvahy
 - Obtíže s ukazateli počítanými „per capita“ (BIX, HAPLR, LJ index): není jasné, co je pro NTK „per capita“
 - NTK jako sociální prostor: evidentně tuto funkci plní - zahrnout příslušné ukazatele
 - Ad výzkum „Litva 2009“: cílení služeb pro „nevzdělávací aktivity“ a jejich měření?
 - Zahrnout ukazatele pro využití EIZ (COUNTER, patrně nikoli síťové)

Děkuji za pozornost

- Hlavní zdroj
 - *Performance Measurement and Metrics, 2009-2012*
 - Dostupnost např. NTK – Emerald
- Kontakt
 - Martin Šály, Komix s.r.o., saly@komix.cz,
+420 (608) 521 730