

Zpráva ze zahraniční služební cesty

Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)

25.– 31. 5. 2009

Tato mezinárodní akce se hlásila k poselství konference „The Future of Libraries in Human Communication“, pořádané před 10 lety a návazným aktivitám sdružení ASMDA (*The Applied Stochastic Models and Data Analysis International Society*) a IATUL (*The International Association of Technological University Libraries*), které se trvale věnují problematice zlepšování výkonnosti knihoven, analýzy dat a srovnávacím studiím. Kromě hlavního tématu měření výkonnosti a kvality knihoven konference akcentovala i témata z oblasti managementu knihoven, především role vedoucích, téma informační gramotnosti a evaluace knihoven ve světě vědy, dále oblasti standardů a měření kvality digitálních repozitářů, webovských služeb a informačního managementu obecně. Účast významných osobností z mezinárodních knihovnických sdružení IFLA (The International Federation of Library Associations), ARL (Association of Research Libraries), stejně jako prezidenta ALA (American Library Association) nebo editorů např. „Performance Measurement and Metrics“ Steve Thorntona a jimi přednesené příspěvky dodaly konferenci kvalitu. Konference probíhala souběžně ve třech přednáškových sálech, takže jsem si vybírala témata související s cílem mé pracovní cesty: měřením výkonnosti a kvality knihoven (označeno v příloženém programu).

26.5. Za nejpodnětnější považuji příspěvky Petera Hernona: „*The Next Managerial Leadership*“, zdůrazňující potřebu znát efektivnost pracoviště v systému vzdělávání a podávající přehled o užívaných metodologiích, včetně méně užívaných myšlenkových map jako podkladů pro kvalitní řízení. K dispozici byly i tituly z nakladatelství Libraries Unlimited k tématu (*Outcomes Assessment in Higher Education*)

Odpolední sekce, zaměřená na referáty o výsledcích různých projektů měření kvality, včetně reflexe IFLA měření výkonnosti, které probíhá ve 150 zemích, včetně např. ČR – veřejné knihovny s projektem „Benchmarking knihoven“. Byly hodnoceny jednotlivé indikátory a vhodnost jejich výběru pro měření výkonnosti. David Streatfield: *What is impact assesment and why is it important?* – zdůraznil hodnocení účinků aktivit a jejich zdůvodnění: proč je činnost vykonávána a nabízena jako služba, jaký má význam. Klíčová odpolední přednáška Henka Harmsena: *Guidelines for repositories assesment and review of the quality of operations for data repositories* seznámil s metodou hodnocení holandské akademie věd, podrobně v brožuře Data Seal of Approval. Z podvečerních přednášek mne zaujala především Alexandra Angeletaki: *Which educational role can libraries play in assessing information in a university learning environment?* - výsledky kurzu informačního vzdělávání, hodnocení zapracováno do univ. strategie a Kenneth Roy Bonin - výsledky výzkumu o postavení a hodnocení knihovníků na kanadských univerzitách, kdy dochází ke zvyšování ohodnocení VŠ knihovníků stejně jako akademických učitelů (associate professor=asociate librarian) ve složce platové, profesních možností i dalších kompenzací (sabbatical year a j.) již na 20 kanadských univerzitách.

27.5. jsem se účastnila dopol. bloku přednášek zaměřeného na kvalitu akademických knihoven, kdy byly prezentovány případové studie, často využívající metody měření převzaté z jiných oborů, např. MUSA (multicriteria satisfaction analysis), zdůrazňující efektivnost služeb (cenu, výkon, spokojenost), potřebu jejich měření, znalost indexu spokojenosti uživatele. Helen Young v přednášce *Tools to develop effective research support in an academic library: a case study*, z Loughborough University Library seznámila s výsledky jejich

benchmarkingové studie, provedené v létě 2008. Cílem bylo zjištění relevance současných služeb pro zabezpečení vědecko-výzkumné činnosti vlastní instituce, jak jsou současné nástroje pro využívání zdrojů hodnoceny vědci a jak vědci využívají zdroje a služby knihovny. Výsledky výzkumu jsou nyní aplikovány do praxe a došlo k užšímu styku s výzkumnými centry. Kombinovali výzkum kvalitativní (data z Alephu) s kvalitativním (dotazníky, osobní interview). Byly připomenuty ISO 2789 a ISO 11620, stejně jako IFLA guidelines, metody SERVQUAL a LIBQUAL, tyto blíže v další části programu. Klíčovou dopolední přednáškou byla Carla Basili: *Measuring Information Literacy policies*, zdůrazňující ing. gramotnost jako dovednost, zakotvenou do výukových aktivit a curricul, např. všech australských univerzit. Připomněla ji také jako základní lidské právo, doporučené IFLA. Z dalších přednášek mne zaujaly dva příspěvky z řeckých akademických knihoven, A.Meletiou: *The evaluation of Library services Methods: Cost per use and user's satisfaction*, popisujících jejich získávání dat a výpočty efektivnosti a spokojenosti z jednotlivých procesů knihovnické činnosti. Y.Dimitikalis pak v příspěvku seznámil s využitím metod Fuzzy Logic (clustering) pro ocenění hodnoty služeb.

28.5. jsem si vybrala sekci zaměřenou na metodologie managementu změny, kdy D.Nitecki seznámila s jejich kurzem přípravy knihovníků na využívání vědeckých metod výzkumu, tak, aby získaná data byla dobře použita k rozhodování, který měl na University of Yale velký ohlas: *Are qualitative and quantitative data appropriately gathered for managerial decisions?* Petra Duren seznámila s průběhem změn ve Státní technické knihovně v Hannoveru: *Public Management means Strategic Management*, vycházející z využití tzv. nového veřejného managementu, metodiky užívané státem. Klíčovou přednášku dopoledne měl Niels Ole Pors: *Measuring the Quality of Leadership and Service Provision in Libraries*, kde seznámil s výzkumem ve veřejných knihovnách v Dánsku, kterého se účastnili ředitelé knihoven. Zajímavý je výstup a formulace standardů úspěšné instituce a úspěšného řízení, především sociální autorizace, univerzálnost, schopnost zachytit duch doby, harmonizace konfliktů a j. Z odpolední sekce *Mixed Methods* bohužel odpadlo mnoho příspěvků, neboť nebyli přítomni autoři, přešla jsem do sekce *Strategic planning for users*, také odpoledne jsem kombinovala sekce *Services measurement* a *Research Centres in Academic Librerie*. Z večerních přednášek zaměřených na *The change of Libraries and the Managerial Techniques* mne zaujal příspěvek z Kuipio University ve Finsku, přednesený ředitelem knihovny s dvěma kolegyněmi, kteří podrobně popsali proces změny vedoucí ke zlepšení kvality jejich činnosti, s využitím systému z European Foundation for Quality Management, distribuované EU: *Many-Faceted Measuring of the Quality as a Tool for Quality Improvement*. European Foundation for Quality Management (EFQM) neziskovou organizací, zaměřenou na zavádění základních principů TQM (Total Quality Management). Finská univerzitní knihovna využila metodické pomoci EFQM a následně provedla změnu ve své základní dokumentaci, reorganizaci práce a začala poskytovat uživatelsky orientované služby v nové kvalitě. Po skončení sekce jsem ještě s finskými kolegy probírala jejich bohaté zkušenosti se zavedením systému měření kvality

29.5. byla klíčovou v sekci Performance Measurement: Describing the Value of the Academic Libraries to the University ranní přednáška Brinley Franklina: *Indirect Cost Studies: Library Impact within the Academic Enterprise*, využívající možnosti hrazení až 25% nákladů především na elektronické zdroje z nákladů výzkumu sponzorovaného vládou USA, kdy na základě analýz nákladů knihovny vypracovali metodiku pro asignaci těchto nákladů vědeckým pracovištím na základě statistik využívání zdrojů. Colleen Cook and Martha Kyrillidou: *Describing the Research Library of the 21st Century: the Association of Research Libraries' (ARL) Profile* příspěvek seznámil s činností Asociace vědeckých knihoven (ARL), převážně severoamerických, které se nyní nově profilují, aby plně vyhověly potřebám svých

instituc. Vyhlásili *New Measures Initiative* v měření kvality a výkonu a svým členům poskytují podporu v podobě programů LibQUAL+, MINES, and ClimatQUAL. Brinley Franklin, Colleen Cook, Martha Kyrillidou, and Bruce Thompson z ARL ve společném příspěvku: *Library Investment Index – Why is it important?* se zabývali náklady knihoven na mzdy a sbírky v souvislosti s významem vědeckých knihoven pro vytváření sociálního a vzdělávacího kapitálu společnosti, byl to výsledek projektu ARL. Výsledkem je vytvoření dříve nazývaného „Expenditures-Focused Index“, nyní „Library Investment Index“, který by měl vyjadřovat vztah mezi náklady a efektivností knihovny. Stephen Town: *ARL and SCONUL Assessment Initiatives: Synergies and Opportunities* – kolega z britské profesní asociace SCONUL připomněl existenci britských systémů měření kvality a spolupráci s americkými knihovnami v této oblasti. Odpoledne jsem se zúčastnila workshopu vedeného Raynnou Bowwly k využívání produktu LibQUAL a dalších praktických aplikací pro hodnocení knihovny.

30.5.2009 pro účastníky konference exkurze do Knossu s návštěvou Muzea v Heraklionu.

31.5. v ranních hodinách odjezd do ČR.

Konference QQML se svou šíří příspěvků, zasahující do všech oblastí knihovnické a informační činnosti knihoven potvrzuje, že zavedení systémů měření kvality a výkonnosti knihoven je v celém světě i pro vysokoškolské knihovny běžnou součástí práce. Zřetelný je posun od kvalitativních měření ke kvalitativním metodám. Proto by bylo vhodné i v českých vysokoškolských knihovnách o této problematice diskutovat a případně se do systémů měření efektivity kvality a také srovnávání knihoven zapojit, především pro zkvalitnění vlastní činnosti.

Zdeňka Dohnálková, Knihovna univerzitního kampusu MU