

INFORMAČNÍ A STUDIJNÍ CENTRA ŠKOL A KVALITA ŠKOLY

Milena Medková, Obchodní akademie a Vyšší odborná škola Valašské Meziříčí

Informační a studijní centra škol a kvalita školy

Informační a komunikační technologie umožnily vznik nové průmyslové revoluce s dopady, které mění způsob spolupráce ve společnosti, způsob života i hledání nových možností uplatnění lidského potenciálu ve výrobě, spotřebě, kultuře i využití volného času.

Vyhledávání, zpracovávání, uchovávání i předávání informací se stává prakticky nezávislé na časových, prostorových či kvantitativních omezeních.

Evropská unie svou podporou budování informační společnosti sleduje zlepšení konkurenceschopnosti Evropy díky novým příležitostem, které prorůstání aplikací informačních technologií prakticky všemi vrstvami fungování společnosti umožní. Potenciál informační společnosti má zvýšit kvalitu života občanů Evropy, zvýšit účinnost sociální a ekonomické organizace i posílit soudržnost. Česká republika jako člen Evropské unie nemůže přehlížet, že v rovině celospolečenské dochází k posunu paradigmatu od industriální k **znalostní společnosti (knowledge society)**. Znalosti tvoří jádro lisabonské strategie a stojí za všemi jejími prvky. Výzkum a technika jsou společně se vzděláváním a inovacemi součástmi tzv. trojúhelníku znalostí (výzkum – vzdělání – transfer technologií).

Podle **Sedmého rámcového programu Evropského společenství** pro výzkum, technický rozvoj a demonstrace (2007 – 2013) musí Evropa, aby se stala nejdynamičtější a nejkonkurenceschopnější znalostní hospodářstvím na světě a aby zároveň zůstal zachován „evropský model“, zvýšit investice do výzkumu na 3 % HDP Evropské unie a lépe využívat své dovednosti v tomto oboru prostřednictvím přetváření vědeckých výsledků v nové výrobky, postupy a služby.

Organizace, které mají v budoucnu největší naději na rozvoj jsou ty, kde se systematicky pěstuje cílevědomost (formulují vize a strategické perspektivy), kde jsou lidé motivováni spolu hovořit o možnostech řešení problémů (kritická role skutečně využívaných komunikačních sítí) a kde převládá duch vzájemné soudržnosti a důvěry. Nové myšlenky a nápady jsou

plaché a na světlo se odváží jen tehdy, když se jejich nositelé nezdráhají je vyslovit.

Přestože koncept učící se organizace byl vymyšlen pro organizace ve světě tržního soupeření, nastala doba, kdy do tohoto konkurenčního prostředí vstoupily i vzdělávací instituce. **Prostředí školy se mění na prostředí ryze konkurenční.** Je třeba, aby vzdělávací instituce co nejrychleji reagovaly na proměny společenských požadavků a podmínek a provedly nezbytné změny, protože jinak jim hrozí, že v nové konkurenci nebudou schopny obstát.

Školy se musí o své přežití starat samy, musí si zajistit své místo na trhu vzdělanosti

I ve škole je třeba diskutovat o vizích, cílech a strategiích, je třeba měnit kulturu vzdělávacích institucí proaktivním směrem, předjímat, spoluplytvářet a rozvíjet budoucí potřeby zákazníků – tedy žáků, studentů. Škola vede k celoživotnímu vzdělávání, které vychází z nejvlastnější potřeby odborníků odborníky zůstat.

V dnešní době je třeba si uvědomit, že škola **jakožto vzdělávací instituce je v podstatě podnik se všemi jeho funkcemi.** Informační profesionál v oblasti vzdělávání zajišťuje informační podporu procesu vzdělávání a v případě e-learningového vzdělávání by měl asistovat při zpracovávání samotných výukových materiálů, může pracovat v roli tutora tohoto typu vzdělávání. V oblastech zaměřených na informační gramotnost figuruje v roli lektora.

Efektivnost vzdělávacích institucí se přímo dobře vyjádřit nedá, neboť podle Kennetha Bouldinga [1996] „účinek přírůstku vzdělání není předpověditelný podle definice“. Bez jakýchkoliv výzkumů je však zřejmé, že efektivnost vzdělávacích institucí se pozná růstem blahobytu a kultury celého regionu.

Zatímco definice jakosti je zřejmá, operativní definice kvality je stále ještě málo dostupná. Někteří se dokonce domnívají, že kvalitu definovat netřeba. Avšak zákazníka zajímá především kvalita.

Jakost je vztah mezi výrobcem a certifikátorem. Hotové produkty a výrobky se roztrídí do skupin (tříd) *podle kritérií* expertů, výrobců či certifikátorů. Různé jakostní třídy se pak nabídnou za různé ceny (caveat emptor – prodej bez záruky). Každá skupina produktů má nejvyšší i nejnižší jakost, první a další jakostní třídy. **Zákazník nehraje v určování jakosti žádnou roli,** má s ní velmi málo společného, prostě ji koupí anebo ne.

Kvalitu neurčuje výrobce, expert či certifikátor, ale jen a pouze zákazník. Pouze zákazník posuzuje co je a co není kvalita. **Kvalita je vztah mezi zákazníkem a výrobcem.** Tento vztah by měl být dobře definovaný a pod-

léhat přísným, i když nepsaným pravidlům. Vztah mezi zákazníkem a výrobcem není třeba certifikovat.

Definice kvality je nejdůležitějším aspektem TQM, protože vede přímo k měření a zlepšování. Nelze měřit a zlepšovat to, co nebylo definováno. Definice kvality je však těžká a nevděčná úloha.

W. E. Deming definoval kvalitu nepřímou, jako kvalitu procesu, tedy jako jeho relativní bezchybnost či bezvadnost. J. J. Juran kvalitu definoval jako „conformance to specifications“, ale nespécifikoval, kdo je zdrojem specifikací, zda výrobce nebo zákazník. M. Tribus defínuje kvalitu jako to, co vzbuzuje lásku zákazníka k výrobku či službě. Radost z užití je jistě důležitou dimenzí kvality. **Kvalitu lze definovat jako to, co zákazník uzná jako kvalitu.**

S. Shiba však rozlišuje šest úrovní kvality:

1. Bezchybné (bezvadné) splnění specifikací.
2. Splnění potřeb zákazníka.
3. Radost z užití.
4. Vše předchozí, ale levnější.
5. Vše předchozí, ale včas.
6. Splnění potřeb, které zákazník nezná, ale je jimi mile překvapen.

Je logické, že pouze šestá úroveň obsahuje „totální“ kvalitu ve smyslu všech předchozích úrovní. Pouze tato zahrnuje potřeby, cenu, včasnost a překvapení v jednom balíčku.

Česká novela ISO 9000/2000 defínuje kvalitu jako: „Jakost: schopnost souboru znaků výrobku, systému nebo procesu plnit požadavky zákazníka a jiných zainteresovaných stran.“ Je třeba si uvědomit, že česká norma užívá všude a exkluzivně výrazu jakost jako synonyma kvality (miní *kvalitu*). Samozřejmě, že výrazů jakost a jakostní nelze používat v řadě závažných oblastí: lidé, prostředí, služby, pojmy, procesy a vzdělávací programy nejsou jakostní, ale pouze kvalitní.

Na kvalitě školy se podílejí především tyto faktory: práce vedení školy, profesionalita učitelů, vybavenost školy, klima ve škole i ve třídě a vztahy s veřejností. Všechny tyto oblasti lze systematicky řídit nebo ovlivňovat.

Kvalitu vzdělávací instituce vytvářejí lidé. K tomu, aby tomu tak mohlo být, jsou zapotřebí dvě věci. Za prvé, sbor potřebuje vhodné pracovní prostředí, **potřebuje pracovat v systému, který jim umožní dělat svou práci dobře.** Za druhé, aby sbor dělal svou práci dobře, **potřebuje podporu a uznání úspěchů a výsledků.** Potřebují vedení, které ocení jejich úspěchy a vede je ke větším úspěchům. Každý člen sboru musí mít pocit své osobní důležitosti a musí mít jistotu, že jeho podíl na výsledcích je významný. Základním nástrojem aktivizace lidí je jejich motivace, přičemž motiva-

ce pro dobrou práci vychází ze stylu vedení. Role vedení je podporovat, posilovat a motivovat učitele a žáky, ne je pouze řídit. Je důležité jasně sdělit žákům, co je nabízeno a co je očekáváno. **Učitel vystupuje v roli jak příjemce tak i poskytovatele služby.**

Český pedagogický slovník [PRUCHA, 2003] vymezuje kvalitu školy jako „žádoucí či optimální úroveň jejího fungování a jejích produktů“. Morimoto [1989] odvozuje kvalitu od porovnání, čím se liší tzv. „dobré školy“ od běžných škol. **Dobré školy se vyznačují:**

- orientací na vysoký, všem známý oborový a obor překračující standard výkonu
- vysokým oceněním vědomostí a kompetencí
- očekáváním úspěchu se zřetelem na schopnost žáků dosáhnout výkonu
- společnou řečí a převzetím zodpovědnosti žáky
- hodnotnými vztahy mezi vedením, učiteli a žáky
- kooperativním vedením školy
- vyjednáváním a důsledným dodržováním pravidel
- bohatým životem školy a rozmanitými možnostmi aktivit pro učitele i žáky
- vtažením rodičů do školního dění

Koncept zdokonalování školy (school improvement) je v současné době velmi frekventovaným pojmem jak v teorii tak i praxi. Význam tohoto pojmu je možné chápat jako úsilí učinit školy co nejlepším místem pro učení žáků. Jde o každoroční zlepšování výsledků každého žáka, jako neustálé zvyšování kvality a efektivity školy. Zdokonalování školy musí vycházet z úsilí, aspirací a dovedností těch, kteří jsou nejbližší k žákovi: učitelů, vedení školy, rodičů a ostatních členů okolí, tvořících „komunitu učících se“.

Kvalitu školy bezesporu zvyšuje dobře fungující informační a studijní centrum školy.

Informační a studijní centra nabízejí informační služby, knihy a zdroje, které umožňují všem členům školní komunity stát se kritickými mysliteli a efektivnějšími uživateli informací všech druhů a typů médií. Je nezbytné, aby se informační a studijní centra škol připojila k širší knihovnické a informační síti ve shodě se zásadami Manifestu veřejných knihoven UNESCO. **Informační centra škol jsou základem pro jakoukoli dlouze termínovanou strategii informační gramotnosti, vzdělávání a informačního zajištění chodu vzdělávací instituce, přičemž informační gramotnost je nezbytným předpokladem pro rozvoj osobnosti 21. století.**

Informační a studijní centra škol se musí v současné době především zaměřit na zajištění informační gramotnosti žáků a studentů, to znamená vytvářet u nich dovednosti a návyky pracovat s informacemi, podporovat potřebu získávat a vyhledávat informace, ale také je učit in-

formace kriticky hodnotit, zpracovat a využívat ve studiu i při vlastním sebezvdělávání. To vše v návaznosti na výukový program školy a v úzké spolupráci s pedagogickým sborem.

Abyste mohlo informační a studijní centrum zmíněné úkoly plnit, či lépe k jejich naplnění podněcovat a vytvářet potřebné podmínky, je třeba mít legislativu, která umožní potřebné materiální a personální zajištění práce školní knihovny ve smyslu rozsahu a kvality činnosti knihovnického a informačního centra školy. Avšak posledním a v podstatě jediným legislativním dokumentem, který se věnuje školním knihovnám je Vyhláška MŠMT o školských výchovných a ubytovacích zařízeních a školských účelových zařízeních č. 34/2005. Tyto vyhláška věnuje školním knihovnám jednu jedinou větu, a to: „Školní knihovna poskytuje odborné, studijně pracovní, knihovnické a informační služby pro děti, žáky, studenty, popřípadě pedagogické pracovníky škol a školských zařízení“.

Garantem efektivního fungování informačního a studijního centra školy je osoba vedoucího informačního centra. Ta by měla být garantem toho, že se středisko stane skutečným centrem pro vzdělávání celé školní komunity.

Kvalifikace pro pracovníka školního informačního a studijního centra (doporučení)

1. Informační profesionál ve školní knihovně musí získat odbornou kompetenci v **rámci knihovnicko-informačního studia**. Informační profesionál ve vzdělávací instituci je tak kompetentní nejen k získávání a zpracovávání informačních pramenů, ale také zprostředkovává získané informační zdroje ve smyslu **aktivního poskytování odborných informací**.
2. Je třeba, aby pracovník ve školním informačním a studijním centru byl vzdělán taktéž v oboru pedagogiky, aby mohl splňovat požadavky na přímou pedagogickou činnost. Bohužel specializované pedagogické studium pro absolventy knihovnicko-informačních škol v současné době neexistuje. Nabízí se zde možnost dotací z ESF, a to především v rámci programů rozvoje lidských zdrojů. Je třeba přemýšlet o vypracování projektu na kvalifikační pedagogicko-psychologický studijní program pro pracovníky školních knihoven, který by měl být připraven v souladu s požadavky vyhlášky MŠMT č. 317, o dalším vzdělávání pedagogických pracovníků, akreditační komisi a kariérním systému pedagogických pracovníků. Studijní program by měl svým obsahem naplňovat podmínky studia ke splnění dalších kvalifikačních předpokladů v rámci dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků a měl by být určen absolventům vysokých/středních škol knihovnicko-informačního zaměření. Studium by bylo založeno na

pedagogicko-psy-chologickém základě. Obsah studia musí vycházet především z oblastí práce informačního profesionála na základních a středních školách.

Kvalifikovaný pracovník informačního a studijního centra se může uplatnit v několika pracovních pozicích:

- **učící knihovník**

Spolupracuje se studenty (a jinými členy) vzdělávací instituce při analýze výukových a informačních potřeb. Podílí se na lokaci a využití informačních zdrojů, které napomáhají zavádění inovativních výukových metod. Směřuje, vede studenty k tomu, aby při učení využívali různorodé informační zdroje za účelem nejen memorování učiva, ale především aby při učivu přemýšleli, tvořili a stále vyžadovali nové znalosti.

Hlavním cílem v **učebním procesu je posílení informační gramotnosti studentů i učitelů.**

- **partner ve vzdělávání**

Spolupracuje s učiteli na tvorbě učebních plánů zajištěním nejrůznějších tištěných, netištěných a elektronických informačních zdrojů. Zná rámcově obsahovou problematiku jednotlivých předmětů v rámci kurikula a pomáhá ostatním v orientaci v odpovídajících informačních zdrojích.

- **informační specialista**

Je expertem na zajištění potřebných informačních zdrojů ve všech formátech, dovede tyto informační zdroje nejen získávat, ale taktéž zpracovávat v odpovídajících formátech, a předkládat uživatelům. Je koordinátorem mezi jednotlivými účastníky vzdělávacího procesu v oblasti vyhledávání a zpracování informací.

- **knihovník**

Zabezpečuje chod školního informačního centra/školní knihovny. Školní knihovna se tak stává nedílnou součástí jednotlivých bodů vzdělávacího procesu.

Informační profesionál ve vzdělávací instituci se musí neustále zabývat tím, jak prezentovat své schopnosti k získání pracovních míst, která by ve společnosti měla být vyhrazena právě jim.

Závěr

Při vybudování a zajišťování provozu školního informačního střediska je nutné uplatňovat vícezdrojové financování. Stávající rozpočtová pravidla uplatňovaná pro příspěvkové organizace umožňují využívat těchto finančních zdrojů: fond reprodukce majetku (dříve investiční fond), dotace zřizovatele, ostatní činnost (kurzy, odborná školení, semináře), projekty a granty. Ředitel školy zařazuje ze své kompetence informačního profesionála dle katalogu prací do určité platové třídy. Přestože Katalog prací nezná ter-

mín informační profesionál, zná pouze termín knihovník, musí ředitel školy, pokud chce mít funkční centrum zaměstnat do informačního střediska vysokoškolsky vzdělaného pracovníka, tzn. musí začít u platové třídy č.10 pro bakalářský studijní program, ale lépe u platové třídy č. 11 (- 13) pro magisterský studijní program – dle katalogu práce jde o knihovníka, avšak je na každém pracovníkovi školního informačního centra, aby si vybudoval pozici informačního profesionála.

Katalog prací nezohledňuje práci, kterou informační specialista vykonává (může vykonávat) v rámci vzdělávacího procesu a výuky, tedy při tvorbě koncepce informační výchovy v dané vzdělávací instituci. Pomíjí tedy jednu zásadní skutečnost a tedy tu, že informační profesionál ve vzdělávací instituci se podílí na výchovně vzdělávacím procesu přímou pedagogickou činností. Aby pracovník tuto činnost mohl provádět, musí mít ke své původní kvalifikaci – absolvent knihovnicko-informačních vysokých škol ještě kvalifikaci pedagogickou. Bohužel prozatím studenti knihovnicko-informačních škol, kteří absolvují doplňující pedagogicko-psychologické studium naráží na problém nezpracované oborové didaktiky.

Pokud informační profesionál ve vzdělávací instituci bude osobnost, která najde společnou řeč s vedením školy, otevře se prostor pro mnohostrannou spolupráci, která pomůže studentům, pedagogům i škole jako takové.

Literatura:

BOULDING, K. *Evolution, order, and complexity*. London, New York: Routledge, 1996. 276 s. ISBN 0415137284.

JURAN, Joseph, J. *Juran's quality handbook*. 5th. ed. New Your: McGraw Hill, 1999. ISBN 007034003X.

MORTIMORE, P. et al. A study of effective junior schools Internat. *Journal of Educational Research*, 1989, č. 7, s. 753-768.

PRUCHA, J. WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 4. aktualit. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8

SHIBA, S., LEE, T.H., WOOD, R.CH. *Integrated management systém: a practical approach to transforming organizations*. New York: J. Wiley & Sons, 1999. 336 s. ISBN 0471345954.