

**Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Ústav ekonomických věd**

**Analýza efektivnosti veřejných služeb poskytovaných  
knihovnamí**

**Bc. Jana Dvořáková**

**Diplomová práce  
2013**

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Dvořáková**  
Osobní číslo: **E11605**  
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**  
Název tématu: **Analýza efektivity veřejných služeb**  
Zadávající katedra: **Ústav ekonomických věd**


### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Diplomant provede podrobnou rešerši literatury, která se bude týkat veřejných služeb, jejich typologii a definice a to zejména v evropském kontextu. Uvede jejich charakteristiku a zaměří se na jejich ekonomické důsledky. Dále se zaměří na metody, které pomohou analyzovat efektivnost, provede jejich srovnání a případně i aplikaci v praxi.

Rozsah grafických prací: -  
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická  
Seznam odborné literatury:

KOCOUREK, J. Odměňování zaměstnanců ve veřejných službách a správě. Praha: C. H. Beck, 2007. 132 str. ISBN 978-80-7179-615-2.  
KOTTNAUER, A.; PŘIB, J. Služební zákon. Ostrava : Sagit, 2002. 335 str. ISBN 80-7208-337-6.  
OCHRANA, F. Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení : teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit. Praha : Ekopress, 2007. 167 str. ISBN 978-80-86929-31-6.  
RÝZNAR, L.; ŠIMONOVÁ, A. Evropská veřejná správa. Kunovice : Evropský polytechnický institut, 2006. 231 str. ISBN 80-7314-102-7.  
WALLACE, M.; FERTIG, M. Managing change in the public services. Malden : Blackwell, 2007. 238 str. ISBN 978-1-4051-3548-1.


Vedoucí diplomové práce:



Ing. Jan Stejskal, Ph.D.  
Ústav ekonomických věd

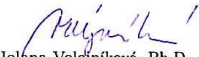
Datum zadání diplomové práce: 27. června 2012

Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2013



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.  
děkanka

L.S.



doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.  
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 17. října 2012

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 25. 4. 2013

Bc. Jana Dvořáková

## **PODĚKOVÁNÍ:**

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce **doc. Ing. Janu Stejskalovi, Ph.D.** za jeho odbornou pomoc, cenné rady, připomínky a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování této diplomové práce.

## **ANOTACE**

Tato diplomová práce je zaměřena na analýzu efektivnosti služeb poskytovaných knihovnami. V teoretické části je pozornost věnována charakteristice veřejných služeb, a to zejména s ohledem na jejich vymezení, znaky, typologii a organizaci poskytování. Další část této práce se zabývá hodnocením veřejných služeb se zaměřením na jednotlivé metody ocenění. Poslední kapitola teoretické části je věnována systému veřejných knihoven a jimi poskytovaných služeb v České republice. Poslední kapitola je zaměřena na samotnou analýzu efektivnosti vybraných ukazatelů služeb knihoven a závěrečné zhodnocení.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Veřejné služby, metody oceňování, veřejné knihovny, efektivnost

## **TITLE**

The effectiveness analysis of public services provided by libraries

## **ANNOTATION**

This thesis focuses on the analysis of the effectiveness of services provided by libraries. In the theoretical part the attention is devoted to the characteristics of public services, especially with regard to their definition, characteristics, typology and organization of the provision. Another part of this work deals with the evaluation of public services with a focus on individual valuation methods. The last chapter of the theoretical part is devoted to the system of public libraries and their services in the Czech Republic. The last chapter is focused on the analysis of selected indicators of the effectiveness of library services and final evaluation.

## **KEYWORDS**

Public services, valuation methods, public libraries, efficiency

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>11</b>
<b>1. CHARAKTERISTIKA VEŘEJNÝCH SLUŽEB .....</b>	<b>13</b>
1.1. VYMEZENÍ POJMU SLUŽBA .....	13
1.2. DEFINICE VEŘEJNÝCH SLUŽEB .....	13
1.3. ODŮVODNĚNÍ POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB .....	15
1.4. ZNAKY VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	16
1.5. TYPOLOGIE VEŘEJNÝCH SLUŽEB .....	16
1.5.1. Hledisko ekonomické .....	16
1.5.1.1. Čisté veřejné statky.....	17
1.5.1.2. Smíšené veřejné statky .....	17
1.5.2. Hledisko MV ČR.....	17
1.5.2.1. Věcné veřejné služby.....	18
1.5.2.2. Správní činnosti .....	19
1.5.2.3. Programy finančních podpor .....	19
1.6. ORGANIZACE POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	20
1.6.1. Veřejný sektor .....	21
1.6.2. Soukromý sektor.....	21
1.6.3. Kombinace veřejného a soukromého sektoru.....	22
<b>2. HODNOCENÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB .....</b>	<b>25</b>
2.1. JEDNOKRITERIÁLNÍ METODY HODNOCENÍ EKONOMICKÉ EFEKTIVNOSTI .....	25
2.1.1. Analýza minimalizace nákladů.....	26
2.1.2. Analýza nákladů a užiteků .....	27
2.1.3. Analýza účinnosti nákladů .....	30
2.1.4. Analýza nákladů a užitečnosti .....	31
2.2. MULTIKRITERIÁLNÍ METODY HODNOCENÍ EKONOMICKÉ EFEKTIVNOSTI .....	32
2.3. DALŠÍ METODY HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI .....	34
2.3.1. Metody kontingentního hodnocení.....	34
<b>3. SYSTÉM VEŘEJNÝCH KNIHOVEN A JIMI POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....</b>	<b>38</b>
3.1. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....	38
3.2. SYSTÉM VEŘEJNÝCH KNIHOVEN .....	39
3.2.1. Knihovny zřizované Ministerstvem kultury ČR.....	40
3.2.1.1. Národní knihovna ČR.....	40

3.2.1.2.	Moravská zemská knihovna v Brně .....	41
3.2.1.3.	Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana.....	41
3.2.2.	Knihovny krajské.....	41
3.2.3.	Knihovny základní.....	42
3.2.4.	Knihovny specializované.....	42
3.3.	SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN.....	42
3.4.	FINANCOVÁNÍ VEŘEJNÝCH KNIHOVEN .....	46
<b>4.</b>	<b>ANALÝZA EFEKTIVNOSTI SLUŽEB POSKYTOVANÝCH MĚSTSKOU KNIHOVNOU V PRAZE .....</b>	<b>48</b>
4.1.	MĚSTSKÁ KNIHOVNA V PRAZE .....	48
4.1.1.	Základní údaje o knihovně .....	48
4.1.2.	Hospodaření knihovny.....	48
4.2.	METODIKA MĚŘENÍ HODNOTY SLUŽEB KNIHOVEN .....	49
4.2.1.	Základní údaje o výzkumu .....	50
4.2.2.	Metoda výzkumu, výběru a návratnost.....	50
4.2.3.	Zpracování dat .....	51
4.2.4.	Interpretace výsledků.....	52
4.3.	ÚDAJE O ČTENÁŘÍCH A JEJICH ČTENÁŘSKÉM CHOVÁNÍ .....	53
4.3.1.	Věková a vzdělanostní struktura.....	53
4.3.2.	Ekonomická aktivita, počet členů domácnosti a příjem domácností.....	54
4.3.3.	Frekvence návštěv MKP a jejich délka .....	54
4.3.4.	Využívání služeb MKP a jejich důležitost pro uživatele.....	55
4.3.5.	WTP a WTA.....	60
4.4.	ANALÝZA EFEKTIVNOSTI VÝPŮJČNÍ SLUŽBY MKP .....	64
4.4.1.	Vybrané ukazatele Městské knihovny v Praze .....	64
4.4.2.	Hodnota výpůjčky při existenci knihovny .....	66
4.4.3.	Hodnota výpůjčky při neexistenci knihovny .....	67
4.4.4.	Efektivnost výpůjční služby MKP.....	69
4.4.5.	Shrnutí výsledků.....	69
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>75</b>



## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Rozdělení věcných veřejných služeb .....	18
Tabulka 2: Poskytovatelé veřejných služeb podle charakteru veřejných služeb.....	23
Tabulka 3: Postup ekonomické analýzy a hodnocení projektů a jejich specifika ve VS .....	27
Tabulka 4: Přehled vybraných metod jednokriteriálního hodnocení efektivnosti.....	32
Tabulka 5: Vybrané metody multikriteriálního hodnocení ekonomické efektivnosti.....	33
Tabulka 6: Vývoj vybraných ukazatelů knihoven v letech 2002 – 2006 .....	44
Tabulka 7: Vývoj vybraných ukazatelů knihoven v letech 2007 – 2011 .....	44
Tabulka 8: Vývoj dotací příspěvkovým organizacím MKP ČR 2003 – 2010 (tis. Kč).....	47
Tabulka 9: Výdaje veřejných územních rozpočtů na knihovny 2001 – 2005 (tis. Kč).....	47
Tabulka 10: Výdaje veřejných územních rozpočtů na knihovny 2006 – 2010 (tis. Kč).....	47
Tabulka 11: Zdroje MKP v letech 2007 – 2012 (v %) .....	48
Tabulka 12: Vývoj tržeb a nákladů z hlavní činnosti MKP v letech 2007 – 2012 (tis. Kč).....	49
Tabulka 13: Základní údaje o výzkumu .....	50
Tabulka 14: Frekvence návštěv MKP .....	55
Tabulka 15: Využívání služeb MKP .....	55
Tabulka 16: Kolik korun knihovna svým uživatelům ušetřila .....	59
Tabulka 17: Náklady alternativy knihovny .....	60
Tabulka 18: Výše příspěvků čtenářů za jednotlivé služby knihovny .....	62
Tabulka 19: Ochota přijmout náhradu za legitimaci .....	63
Tabulka 20: Vývoj vybraných ukazatelů MKP v letech 2009 – 2012.....	65
Tabulka 21: Vývoj vybraných poměrových ukazatelů MKP v letech 2009 – 2012.....	66

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Postup oceňování nákladů a užitků.....	28
Obrázek 2: Asymetrická hodnotová funkce pro očekávané zisky a pro očekávané ztráty.....	35
Obrázek 3: Vývoj počtu knihoven v letech 2002 – 2011 .....	45
Obrázek 4: Vývoj poměru počtu návštěvníků a knihoven v letech 2002 – 2011 .....	45
Obrázek 5: Věková struktura čtenářů MKP .....	53
Obrázek 6: Vzdělanostní struktura čtenářů MKP .....	53
Obrázek 7: Rozložení příjmů domácností .....	54
Obrázek 8: Důležitost výpůjčních služeb – absenčních .....	57
Obrázek 9: Důležitost výpůjčních služeb – prezenčních.....	57
Obrázek 10: Důležitost digitálních služeb – v prostorách knihovny.....	58
Obrázek 11: Důležitost digitálních služeb – mimo prostor knihovny .....	58
Obrázek 12: Komplikace uživatelů spojené s omezením přístupu do knihovny.....	59
Obrázek 13: Ochota uživatelů platit roční členský příspěvek ve výši 1 400 Kč za rok .....	61
Obrázek 14: Vývoj počtu výpůjček v MKP v letech 2009 – 2012.....	65

## SEZNAM ZKRATEK

CBA	Analýza nákladů a užitků
CEA	Analýza účinnosti nákladů
CMA	Analýza minimalizace nákladů
CUA	Analýza nákladů a užitečnosti
CV	Kompenzační variace
ČR	Česká republika
DSO	Dobrovolný svazek obcí
EK	Evropská komise
EU	Evropská unie
KTN	Knihovna a tiskárna pro nevidomé
KÚ	Krajský úřad
MČ HMP	Městská část Hlavního města Prahy
MHMP	Magistrát Hlavního města Prahy
MK ČR	Ministerstvo kultury České republiky
MKP	Městská knihovna v Praze
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NK ČR	Národní knihovna České republiky
OkÚ	Okresní úřad
PPP	Public Private Partnership
ROI	Návratnost investice
Sb.	Sbírka
SDI	Adresné rozšiřování informací
VS	Veřejný sektor
VÚC	Vyšší územní celek
WTA	Ochota platit
WTP	Ochota přijmout kompenzaci

# ÚVOD

Veřejná správa je v České republice primárně spjata s výrazem služba občanovi. V dnešní době si však často klademe otázku, zda je tento systém výkonný a zejména zdali veřejná správa v roli poskytovatele veřejných služeb funguje efektivně a hospodárně. Veřejné služby by měly naplňovat očekávání občanů a v neposlední řadě flexibilně reagovat na jejich potřeby. Veřejná správa a veřejné služby přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a hlavně ke zvyšování kvality života obyvatel ČR.

Každý člověk se během svého života setkává s veřejnými službami a mnohé z nich i využívá, ať již ve formě naturální, či v podobě finanční podpory. Příkladem může být využívání služeb veřejných knihoven. Veřejné knihovny lze považovat za celosvětový jev. Jejich výskyt je ovlivněn různými společnostmi, kulturními zvyklostmi a v neposlední řadě také různým vývojovým stupněm. Různorodost podmínek musí nutně vést k odlišné kvalitě poskytovaných služeb a způsobu jejich poskytování.

Avšak i přesto lze definovat určité společné rysy. Veřejné knihovny jsou instituce, které jsou zřízeny, podporovány a dotovány společnostmi, a to v rámci národní, regionální či místní správy nebo prostřednictvím jiné formy společenské organizace. Slouží primárně ke zpřístupnění vědění, informací a děl umělecké hodnoty všem členům společnosti pomocí různých zdrojů a služeb. Hlavním cílem veřejných knihoven je uspokojování potřeb, ať již jednotlivců nebo skupin občanů, které se týkají celoživotního vzdělávání, získávání informací a individuálního a kulturního rozvoje. V těchto klíčových oblastech se knihovny stávají faktorem osobního a sociálního rozvoje a mohou pozitivně ovlivňovat společenské změny.

Na druhé straně je také nutné zmínit, že se veřejné knihovny potýkají s celou řadou problémů. Dnes, v době krize je to zejména problematika financování, kdy omezování finančních zdrojů má za následek snižování schopnosti veřejných knihoven uspokojovat potřeby svých uživatelů. Také ubývající počet čtenářů je vnímán jako negativní jev, kterému se knihovny snaží přizpůsobit a předejít rozšiřováním svých služeb, zejména elektronizací, vybavením přiměřenou technikou a vymezením otevírací doby v čase vhodném pro uživatele.

**Cílem diplomové práce je analyzovat efektivnost veřejných služeb poskytovaných knihovnami (na příkladu Městské knihovny v Praze).** Dílčími cíli je charakterizovat veřejné služby, vymežit jednotlivé metody jejich hodnocení, popsat systém veřejných knihoven a analyzovat jednotlivé vstupy v podobě nákladů a výstupy v podobě služeb, které jsou knihovnami poskytovány.

Práce je rozdělena do několika částí. V první je pozornost zaměřena na charakteristiku veřejných služeb, jejich znaků, vymezení v rámci Evropské unie a České republiky. Další část popisuje jednotlivé metody hodnocení veřejných služeb. Dále bude pozornost věnována charakteristice veřejných knihoven se zaměřením na poskytování služeb a v poslední části bude provedena samotná analýza poskytovaných služeb. V závěru je porovnání a vyhodnocení všech získaných informací.

# 1. CHARAKTERISTIKA VEŘEJNÝCH SLUŽEB

V první části této práce je pozornost zaměřena především na charakteristiku veřejných služeb a vymezení základních pojmů, které s touto problematikou úzce souvisejí.

## 1.1. Vymezení pojmu služba

V minulosti byl význam služeb v rámci národního hospodářství velmi podceňován. Tento přístup ke službám měl hluboké kořeny, pocházel od Adama Smithe, který již v roce 1776 definoval služby jako statky, které „neprodukují žádnou hodnotu“.

V současné době definují podstatu služby američtí autoři Kotler a Armstrong jako „jakoukoli činnost nebo výhodu, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, služba je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem“.<sup>1</sup>

## 1.2. Definice veřejných služeb

Pojem veřejné služby může být interpretován různě. Dle Vítka<sup>2</sup> jsou veřejné služby definovány „v širokém slova smyslu jako veškeré výkony veřejné správy, chápané jako služba veřejnosti, v užším pojetí pak jde pouze jenom o určité skupiny správních činností“. V rámci vymezení pojmu veřejných služeb je možné rozlišovat institucionální a funkční přístup. V institucionálním pojetí se jedná o určité výkony (služby), které jsou poskytovány veřejnými institucemi, v rámci funkčního přístupu se jedná o veřejně prospěšné činnosti bez ohledu na to, kdo je poskytuje nebo zabezpečuje. Je nezbytné doplnit, že vnímání veřejných služeb pouze v rámci výkonů veřejné správy je nedostatečné, je nutné na veřejné služby nahlížet z pohledu celého veřejného sektoru.

Ochrana charakterizuje veřejné služby jako „takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby při respektování principu subsidiarity“.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0685-1, s. 9.

<sup>2</sup> VÍTEK, Miloš. *Veřejné služby a jejich správa*, Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové - Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-7041-472-3, s. 12.

<sup>3</sup> OCHRANA, František. *Veřejné služby jejich poskytování, zadávání a hodnocení*, Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6, s. 8.

Každý občan se během svého života ocitá v situaci, kdy potřebuje využít veřejné služby. Příčinou jejich existence je potřeba či zájem zabezpečit přístup k těmto službám nejen dle individuálního rozhodnutí a individuálních možností jednotlivce. Sama veřejná správa je v rámci svých jednotlivých úrovní chápána jako služba občanovi.

*„Veřejnou službou jsou tedy tzv. věcné veřejné služby, které jsou státem, krajem či obcí organizovány, poskytovány v naturální – věcné – podobě či regulovány, příp. poskytovány ve formě finanční podpory a v širším slova smyslu i správní činnosti, ať jsou či nejsou upraveny zákonem“.*<sup>4</sup>

Pojem veřejný (kolektivní) statek je definován rozdílně na základě ekonomické teorie a běžné mluvy. V podstatě se jedná o rozdíl mezi veřejnými statky, které mají velmi specifické objektivní charakteristiky své spotřeby a veřejně poskytovanými statky, u nichž sami občané rozhodují o tomto zařazení, a kdy ekonomické důvody (tj. náprava neefektivní alokace zdrojů) jsou jenom jedním z argumentů poskytování pro veřejnost.<sup>5</sup>

Z ekonomického hlediska je veřejná služba ekonomickým statkem, jehož spotřebitelem (reálným i potenciálním) je veřejnost. Z toho tedy vyplývá, že veřejná služba je veřejným statkem (statkem kolektivní spotřeby). V souladu s tímto závěrem a předpokladem může být veřejná služba čistě veřejným statkem (kvalitativně a kvantitativně nedělitelným ve spotřebě) či smíšeným veřejným statkem.<sup>6</sup>

Z hlediska terminologie EU se pojem veřejné služby jeví jako méně přesný. Může být interpretován v různých významech, a proto může docházet k záměně. Proto byl Evropskou unií zaveden pojem „závazky veřejných služeb“. Jedná se o specifické požadavky, které jsou ukládány orgány veřejné moci poskytovatelům služeb za účelem splnění určitých cílů ve veřejném zájmu. Dalším pojmem, který EU používá, jsou „služby v obecném zájmu“. Dle Směrnice EK o službách v obecném zájmu se definují takto: *„Služby v obecném zájmu mají za cíl zajistit všem stejné příležitosti, svobodu žít způsobem odpovídajícím jejich ideálu spokojeného života a možnosti plnohodnotně se podílet na životě ve společnosti“.*<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-03]. Dostupné na WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>.

<sup>5</sup> Zpracováno dle MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*, Brno: 2010. s. 39.

<sup>6</sup> OCHRANA, František. *Veřejné služby jejich poskytování, zadávání a hodnocení*, Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6, s. 9.

<sup>7</sup> HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0685-1, s. 17,18.

### 1.3. Odůvodnění poskytování veřejných služeb

První základní teorém ekonomie blahobytu zajišťuje paretovsky optimální rozdělení zdrojů jen v případě dodržení určitých předpokladů. Jsou však známy důležité okolnosti, které mohou zabránit dosažení paretovsky optimální alokace zdrojů. Jedná se o tržní selhání, která poskytují zdůvodnění vládních zásahů do ekonomiky.<sup>8</sup>

V důsledku tržního selhání se zde projevují objektivní důvody realizace státních zásahů a existence veřejného sektoru. Jedná se o okolnosti, které znemožňují trhu dosahovat efektivnosti, stability a spravedlnosti ve společnosti. Faktem zůstává, že trh nejenom, že v určitých oblastech selhává, ale v určitých oblastech i zcela absentuje.

Mezi příčiny tržního selhání patří nedokonalá konkurence, nedostatek informací, na základě kterých by se producenti a spotřebitelé rozhodovali o alokaci svých omezených zdrojů a dosáhli tak efektivní alokace, trh dále selhává i při zajišťování určitých typů soukromých statků, v této souvislosti lze hovořit o nekomplexních trzích. Příčinou selhání trhu jsou také externality, jako vedlejší, nezamýšlené efekty určitých činností, které nejsou postiženy systémem cen.<sup>9</sup>

Jednou z příčin tržního selhání jsou kolektivní (veřejné) statky (služby). Trh nezabezpečuje některé služby (statky) anebo jejich zajištění trhem je z různých příčin nedostatečné. Jedná se o služby (statky), které jsou spotřebovávány kolektivně – čisté a smíšené kolektivní (veřejné) statky. Z tohoto důvodu zde nastupuje státní aparát, který zajišťuje produkci a distribuci těchto služeb (i statků).<sup>10</sup>

Obecný právní rámec, který upravuje problematiku dělby kompetencí v oblasti veřejných služeb, je dán zejména ústavním pořádkem. Dle článku 101 odst. 4 Ústavy ČR, je-li něco působností územní samosprávy a není-li jednoznačně stanoveno, že se jedná o působnost kraje, je vždy příslušná obec. Podle stejného článku je možnost státního zásahu do činnosti obce jen v tom případě, kdy se jedná o ochranu zákona a jen zákonem stanoveným způsobem. Společný právní rámec je dále tvořen zejména zákonem o obcích (č. 128/2000 Sb.) a zákonem o krajích (č. 129/2000 Sb.). Podmínky a pravidla v rámci jednotlivých druhů veřejných služeb jsou upraveny speciálními zákony a prováděcími předpisy.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> STIGLITZ, Joseph. *Ekonomie veřejného sektoru*, Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-454-1, s. 102.

<sup>9</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna, a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*, 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0. s. 57-58.

<sup>10</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna, a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*, 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0. s. 61-62.

<sup>11</sup> HYÁNEK, Vladimír a kol. *Neziskové organizace ve veřejných službách*, Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 2007. ISBN 978-80-210-4423-4, s. 26-27.

## 1.4. Znaký veřejných služeb

Za charakteristické vlastnosti veřejných služeb jsou zpravidla uváděny:

- nehmotnost;
- neoddělitelnost ve smyslu neoddělitelnosti produkce a spotřeby s přímým kontaktem na uživatele služby;
- nestálost ve smyslu nestejně kvality, kterou jednotliví uživatelé veřejné služby dostávají;
- neskladovatelnost služby a zničitelnost služby, pokud není využita uživatelem;
- nemožnost vlastnictví služby, lze vlastnit pouze právo na poskytnutí služby.<sup>12</sup>

Mezi další významné charakteristické znaky veřejných služeb patří:

- rovný přístup;
- kontinuita služby;
- univerzálnost;
- cenová dostupnost;
- kvalita.

Všichni občané mají právo rovného přístupu ke službám. Tato rovnost je založena na zákazu jakékoliv diskriminace založené na společenském nebo osobním statutu. Řada služeb se vyznačuje požadavkem kontinuity, to znamená, že poskytovateli služby je kladena povinnost zajistit poskytování služby bez přerušení. Pojem univerzální služba se vztahuje k souboru požadavků, které zajišťují dostupnost některých služeb v rámci stanovené kvality pro všechny spotřebitele a uživatele. Poskytnutí služby by mělo být za dostupnou cenu, z důvodu přístupnosti každému občanovi. Důležitým prvkem poskytování služeb je kvalita, která je vymezena, sledována a prosazována ze strany orgánů veřejné moci.<sup>13</sup>

## 1.5. Typologie veřejných služeb

### 1.5.1. Hledisko ekonomické

Pojem veřejné služby je často používán ve více významech. Z hlediska ekonomické podstaty, která vychází z kolektivní spotřeby služeb, mají veřejné služby charakter

---

<sup>12</sup> PEKOVÁ, Jitka, PILNÝ, Jaroslav, JETMAR, Marek. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*, Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-351-5, s. 54.

<sup>13</sup> HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0685-1, s. 21,34-38.



kolektivních (veřejných) statků. Veřejné statky lze rozdělit na čisté veřejné statky a smíšené veřejné statky.<sup>14</sup>

#### **1.5.1.1. Čisté veřejné statky**

Čisté veřejné statky jsou statky, které přinášejí užitek všem spotřebitelům. Spotřeba je nedělitelná, nelze tedy určit podíl jednotlivce na spotřebě takového statku. Nedělitelná je rovněž kvalita. Jsou charakteristické nevyloučitelností ze spotřeby, vyloučit jednotlivce ze spotřeby je technicky neproveditelné či příliš nákladné. Je-li statek poskytován určité společnosti, nemůže jednotlivec spotřebu daného statku odmítnout. Spotřeba je nerivalitní, spotřebitelé mezi sebou nesoutěží a spotřeba jednou osobou nesnižuje dostupnost statku komukoli jinému. Charakteristickou pro tyto statky je automatická spotřeba, kdy si občan spotřebu statku často ani neuvědomuje.<sup>15</sup>

#### **1.5.1.2. Smíšené veřejné statky**

Smíšené veřejné statky jsou také statky kolektivní spotřeby, nicméně od čistých veřejných statků se částečně liší. Spotřeba statků je dělitelná mezi jednotlivce, lze tedy přesně určit podíl jednotlivce na spotřebě takového statku. Kvalita těchto statků je nedělitelná. Jsou charakteristické vyloučitelností ze spotřeby. Jednotlivce lze vyloučit ze spotřeby v případě, nechce-li platit uživatelský poplatek, aniž by musely být vynaloženy nepřiměřené náklady. Spotřeba smíšených statků může být fakultativní nebo příkázaná. Fakultativní spotřeba je založena na individuálních preferencích jednotlivých uživatelů, zatímco v případě, že společnost považuje spotřebu určitých statků za užitečnou pro všechny občany, má na ní tedy mimořádný zájem, a proto jí nenechává na svobodné vůli občanů a přikazuje ji, hovoříme o spotřebě příkázané.<sup>16</sup>

### **1.5.2. Hledisko MV ČR**

Analýza Ministerstva vnitra ČR rozděluje veřejné služby do tří skupin:

- věcné veřejné služby;
- správní činnosti;
- finanční podpory.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služeb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 78.

<sup>15</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna, a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*. 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0. s. 74-75.

<sup>16</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna, a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*. 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0. s. 74-75.

<sup>17</sup> Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-07]. Dostupné na WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>.

### 1.5.2.1. Věcné veřejné služby

Základní rozdělení věcných veřejných služeb může mít následující podobu:

**Tabulka 1: Rozdělení věcných veřejných služeb**

<b>Sociální služby</b>	sociální služby pro staré a zdravotně postižené občany
	sociální služby pro děti, mládež a rodiny
	sociální služby vyloučeným osobám a komunitám
<b>Zdravotnictví</b>	ambulantní péče
	ústavní péče
	speciální primární péče (vč. zdravotnické záchranné služby a lékařské služby první pomoci)
	poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky
	lázeňská péče
	péče v dětských ozdravovnách
	zdravotnická doprava
	ochrana veřejného zdraví
	záchytné protialkoholní a detoxikační stanice a ochranná léčba
<b>Školství</b>	předškolní vzdělávání
	základní školství, střední školství
	vysoké a vyšší odborné školství
	speciální a jiné (např. umělecké) školství
	volnočasové aktivity
	tělovýchovné a sportovní aktivity
	stravování žáků a studentů
	ubytování žáků a studentů
	pedagogicko-psychologické poradny
	pedagogická centra ústavní výchovy
<b>Kultura</b>	profesionální umění
	neprofesionální umění
	<b>knihovny</b>
	muzea, galerie
	památková péče, kulturní dědictví
	regionální a národnostní kultura
	církev
<b>Zaměstnanost</b>	politika zaměstnanosti
	civilní služba
<b>Doprava</b>	veřejná osobní silniční doprava
	veřejná osobní drážní doprava
	plavba a služby vodní dopravy
	letecká doprava
<b>Obrana</b>	vojenská obrana
	letecká záchranná a pátrací služba
<b>Vnitřní věci</b>	bezpečnost a veřejný pořádek
	integrováný záchranný systém vč. požární ochrany
	archívnictví
	azylová zařízení
	ochrana obyvatelstva

<b>Spoje</b>	poštovní služby
	telekomunikační služby
<b>Životní prostředí</b>	ochrana přírody a krajiny
	technická ochrana životního prostředí
<b>Služby technické infrastruktury</b>	vodní hospodářství
	zásobování energiemi
<b>Informační služby</b>	portál veřejné správy

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-07]. Dostupné na WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>

Z předchozí tabulky je zřejmé, že v rámci rozdělení věcných veřejných služeb spadá činnost knihoven do kategorie kultury. Spolu s knihovnami řadíme do této skupiny poskytující veřejné služby také například činnosti muzeí, galerií a církví.

### 1.5.2.2. Správní činnosti

Správní činnosti jsou v širším slova smyslu vnímány jako součást veřejných služeb. Zejména jejich poskytovatelé, tj. subjekty veřejné správy, ale i uživatelé považují tyto činnosti za veřejnou službu, která je poskytována občanovi. Je zde však zásadní rozdíl v chápání správních činností ústřední státní správou a územní samosprávou. Někteří zástupci ústřední státní správy, tím že jsou správní činnosti upraveny zákonem, ztotožňují veřejné služby pouze s věcnými veřejnými službami v samostatné působnosti samospráv.<sup>18</sup>

### 1.5.2.3. Programy finančních podpor

Finanční podpora je považována za veřejnou službu, jejíž poskytování je určeno plněním standardů v rámci projektového řízení. Široké škály dotačních titulů, které jsou adresovány na financování provozu zabezpečovaných veřejných služeb a také do oblasti investic, mají za cíl podporovat, zvyšovat kvalitu poskytování a dále modernizovat podmínky, v rámci kterých jsou veřejné služby poskytovány.

Finanční podpora může být doplňována ze zdrojů garantů, které jsou určeny zejména na provoz a běžné zabezpečování poskytovaných služeb a lze je tedy považovat za nástroj státního aparátu v oblasti politiky a strategie rozvoje veřejných služeb a snižování jednotlivých objektivně vzniklých územních rozdílů. Za důležitý faktor lze v systému dotací považovat vyhodnocování jejich efektivnosti a účelnosti a dále také transparentnosti celého procesu, jež je dána konkrétními pravidly a podmínkami poskytování finančních podpor.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> HALÁSEK, Dušan. *Rozhodování ve veřejném sektoru*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0570-7, s. 143.

<sup>19</sup> Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-12]. Dostupné na WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>.

## 1.6. Organizace poskytování veřejných služeb

Uživateli veřejných služeb jsou občané. Občané utvářejí sociální skupiny, které na základě svých odlišností mají své specifické potřeby a požadavky. Jejich oprávnění je porovnáváno obvykle s právní normou (pokud existuje) nebo je kompromisem mezi možnostmi poskytovatele a potřebami uživatele (zákazníka).

Určení konkrétních potřeb občanů - uživatelů služeb a následné měření jejich spokojenosti s kvalitou služeb, které jsou poskytovány, není běžně prováděno nebo je prováděno pouze v rámci určitých druhů služeb nebo v případě nějakých úřadů. Avšak zejména rovnováha mezi potřebou (poptávkou) a poskytovanou službou (nabídkou) lze považovat za základ efektivního využívání zdrojů. Ve veřejném sektoru není dosud tento konkrétní princip systematicky uplatňován.<sup>20</sup>

V postavení poskytovatele veřejné služby vystupuje veřejná autorita (veřejná instituce – subjekt veřejné správy), která nese politickou zodpovědnost za zabezpečení služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě vzhledem k veřejným potřebám (povinnost službu zabezpečovat je ukládána legislativou). Veřejná instituce má více možností, jak tuto odpovědnost naplnit – více forem zabezpečování služby, které se navzájem liší typem producenta a zdroji financování služby.

Formy zabezpečování služby lze rozdělit do dvou základních skupin:

- tradiční – interní forma, kdy poskytovatel služby zároveň plní funkci producenta a službu i financuje;
- alternativní – externí forma, kdy je funkce poskytování a produkce oddělená (poskytovatel služby, tj. veřejný subjekt není zároveň přímým producentem služby), funkce financování nemusí, ale může příslušet poskytovateli.

V postavení producenta veřejné služby vystupuje organizace (může být veřejnoprávního nebo soukromoprávního charakteru), která realizuje samotnou produkci služby. Může mít ziskový nebo neziskový charakter. V alternativním přístupu k poskytování veřejných služeb, kdy je realizována externí forma zabezpečování služeb, může v postavení producenta vystupovat nejen soukromá, ale také veřejná organizace (přitom platí, že producent a poskytovatel nejsou stejnou organizací, pokud by tomu tak bylo, jednalo by se o tradiční přístup k poskytování služeb s aplikací interní formy zabezpečení služeb).

---

<sup>20</sup> Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-19]. Dostupné na WWW: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>.

Při volbě konkrétní formy zabezpečování veřejné služby (producenta a zdroje financování) by se měla veřejná instituce (poskytovatel služby) rozhodovat na základě ekonomického charakteru služby a na základě vlivu formy zabezpečení na efektivnost produkce a kvality služby, míru zachování principu rovnosti ve spotřebě dané služby a možnosti veřejné kontroly produkce služby. Výběr vhodné formy zabezpečení s ohledem na charakter služby, ve které je služba poskytována, ovlivňuje efektivnost produkce a kvalitu zabezpečení služby.<sup>21</sup>

### **1.6.1. Veřejný sektor**

V poslední době jsou v souvislosti se zabezpečováním a poskytováním veřejných služeb rozlišovány pojmy garant, producent a poskytovatel veřejné služby. Do skupiny garantů se řadí jednotlivá ministerstva, kraje a obce. Producentem veřejných služeb mohou být rozpočtové nebo příspěvkové organizace státu, vyšší územní celky (VÚC) a obce, případně jakákoli právnická nebo fyzická osoba, která splňuje podmínky předepsané zákonem.<sup>22</sup>

Za poskytovatele veřejných služeb lze považovat stát, kraj, obec nebo jakoukoliv právnickou nebo fyzickou osobu, která splní podmínky předepsané zákonem. Poskytovatelem některých veřejných služeb mohou být přímo orgány veřejné správy - ministerstva, krajské, městské nebo obecní úřady.

V rámci reformy veřejné správy se do popředí poskytování některých veřejných služeb dostaly krajská zřízení. Na krajskou samosprávu byly převedeny některé kompetence v oblasti školství, zdravotnictví, kultury a sociálních služeb, které do konce roku 2002 náležely dnes již zaniklým okresním úřadům.

Poskytovateli jsou také organizace, agentury nebo organizační složky ministerstev, krajů, měst nebo obcí a dále organizace nebo obchodní společnosti, které jsou zcela nebo zčásti v majetku subjektů veřejné správy. Vedle přímého a nepřímého poskytování veřejných služeb, které je zabezpečováno subjekty veřejné správy, jsou služby poskytovány na smluvním základě také ostatními právními subjekty, a to jak neziskového, tak i ziskového charakteru.<sup>23</sup>

### **1.6.2. Soukromý sektor**

Kontrahování služby, neboli smluvní zabezpečení služby externím dodavatelem má svůj počátek v procesu organizačního řízení, kde veřejné, ale i soukromé organizace často stojí

---

<sup>21</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 175-176.

<sup>22</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 225.

<sup>23</sup> HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služieb*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0685-1, s. 109 - 110.

před otázkou, zda zabezpečit službu vlastními kapacitami nebo ji koupit. Organizace mají dvě možnosti, a to produkovat službu interně nebo využít možnosti externího zabezpečení – tzv. kontrahování služby.

Smluvní zabezpečení veřejných služeb znamená, že za poskytování veřejné služby nese zodpovědnost veřejná autorita a produkce služby je uskutečněna v soukromém sektoru.

Formy smluvního zabezpečení lze chápat jako:

- přesun produkce celé služby z veřejných organizací do soukromé sféry;
- přesun části produkce příslušné služby z veřejných organizací do soukromé sféry;
- zabezpečení některých vnitřních (pomocných) služeb v organizaci veřejného sektoru soukromými organizacemi.

Veřejná instituce uzavírá smlouvu (kontrakt) se soukromou organizací ohledně produkce určité veřejné služby pro vymezený okruh spotřebitelů. Při této formě zabezpečení se prosazuje účast spotřebitele na financování nákladů zabezpečování služby prostřednictvím placení uživatelských poplatků za poskytování služby. Složka veřejného sektoru, která kontrahuje služby je zodpovědná za poskytování služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. Existuje více forem smluvního zabezpečení, které jsou odlišné ve způsobu fakturace služby, míře rozdělení rizika produkce mezi veřejným a soukromým sektorem, podmínkách využívání veřejného majetku na produkci služby a v délce trvání smluvního vztahu.

Kontrahování veřejných služeb může být do jisté míry řešením problému nedostatku veřejných zdrojů na poskytování veřejných služeb, a to využitím zdrojů soukromého sektoru. Kontrahování zároveň iniciuje zkvalitnění procesů veřejného rozhodování prostřednictvím definování ukazatelů výkonnosti veřejných organizací. Zároveň i tento vztah s sebou přináší svá potenciální rizika. Pokud zadavatel přímo nemonitoruje činnost dodavatele, může to vést ke snížení míry bezpečnosti při zabezpečování veřejných služeb. Veřejná instituce ztrácí přímou kontrolu nad produkcí veřejné služby.<sup>24</sup>

### **1.6.3. Kombinace veřejného a soukromého sektoru**

Začátek 21. století přinesl v systému zabezpečování veřejných služeb přechod od principu konkurence mezi veřejným a soukromým sektorem k principu spolupráce mezi těmito sektory s cílem naplňovat veřejné potřeby prostřednictvím zabezpečování veřejných služeb.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 184-186.

<sup>25</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 177.

Formy spolupráce veřejného a soukromého sektoru v oblasti zabezpečování veřejných služeb, veřejné infrastruktury a vybavenosti mohou mít různý charakter. Novodobým trendem řízení veřejné správy je vedle rozvoje managementu smluvních vztahů v procesech smluvního zabezpečování veřejných služeb stále intenzivnější snaha o rozvoj projektů veřejného a soukromého sektoru v oblasti infrastruktury a veřejné vybavenosti.

Projekty partnerství veřejného a soukromého sektoru (Public Private Partnership – PPP) lze chápat jako určitou formu spolupráce mezi veřejným sektorem a soukromou společností, která je založena na smluvním základě, jejímž cílem je vybudování a provoz veřejné infrastruktury nebo veřejné vybavenosti v podobě veřejného projektu na poskytování veřejných služeb. Toto partnerství je charakteristické rozdělením rizik, zodpovědností a užitkem vyplývajícím z realizace veřejného projektu mezi oběma partnery. Obsah partnerství může být různý, avšak v zásadě zahrnuje financování, projektování, výstavbu, provoz a údržbu veřejného projektu.

Projekty partnerství veřejného a soukromého sektoru mohou nabývat těchto podob:

- veřejné vlastnictví a veřejný provoz;
- veřejné vlastnictví a soukromý provoz;
- soukromé vlastnictví a soukromý provoz.<sup>26</sup>

Účastníky partnerského vztahu ze strany veřejného sektoru při projektech PPP mohou být zejména orgány státní správy či orgány místní správy a subjekty jimi zřizované. Účastníky partnerského vztahu ze strany soukromého sektoru často bývají, dle rozsahu a doby trvání projektů, konsorcia, která jsou tvořena zejména stavebními firmami a provozovateli budoucích objektů, jež jsou zakladateli právních subjektů v řadě případů konkrétně určených k realizaci daných projektů. Takový subjekt se pak stává nositelem právních, provozních a finančních práv i závazků, které z projektu vyplývají. Významnou roli v projektech PPP hrají financující organizace, zejména pak bankovní instituce.<sup>27</sup>

**Tabulka 2: Poskytovatelé veřejných služeb podle charakteru veřejných služeb**

Poskytovatelé veřejných služeb		Správní činnost	Věcná veřejná služba	Finanční podpora
<b>Veřejná správa</b>	Obce (města), Svazky obcí a měst, Kraje a ČR – prostřednictvím organizačních složek státu	x	x	x

<sup>26</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 188-194.

<sup>27</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*. Příbram: Professional Publishing, 2011. ISBN 978-80-7431-043-0. s. 171.

<b>Veřejné organizace</b>	Příspěvkové organizace a organizační složky obcí (měst), krajů a státu	x	x	x
	Státní podniky	-	x	x
<b>Neziskové (soukromé) organizace</b>	Veřejné školy	-	x	x
	Veřejné výzkumné instituce	-	x	x
	Občanská sdružení, Obecně prospěšné společnosti, Církevní organizace	-	x	x
	Nadace, Nadační fondy	-	-	x
<b>Ziskové (soukromé) organizace</b>	Obchodní společnosti vlastněné majoritně či částečně obcemi či jinými veřejnoprávními subjekty či v soukromém vlastnictví	-	x	x
	Podnikatelské subjekty – fyzické osoby	-	x	x
<b>Sektor domácností</b>	Obyvatelstvo	-	x	x

*Zdroj: HYÁNEK, Vladimír a kol. Neziskové organizace ve veřejných službách, Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 2007. ISBN 978-80-210-4423-4, s. 24-25.*



## 2. HODNOCENÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Efektivní zabezpečování veřejných služeb je jedním z klíčových problémů veřejné ekonomiky a veřejných financí. Efektivnost v souvislosti s veřejnými službami znamená také využití veřejných zdrojů, kterým lze dosáhnout nejvyššího možného rozsahu a kvality ve vztahu k vynaloženým zdrojům. Měření a hodnocení efektivnosti zabezpečování veřejných služeb je složité z více důvodů, které souvisí zejména s kvantifikací výstupů a výsledků. Obzvláště náročné je měření efektivnosti ve veřejných službách, protože se často poskytují bez přímé úhrady spotřebitelů nebo za dotovanou cenu. Historicky má proto měření efektivnosti a výkonnosti veřejného sektoru tendenci opomíjet výstupy a výsledky a zaměřovat se pouze na velikost vstupů. Tento přístup je však již překonán a v současnosti je možné využít více možných způsobů měření výstupů a výkonnosti ve veřejném sektoru.<sup>28</sup>

Efektivnost v rámci využívání veřejných zdrojů je stále častějším impulsem pro uplatňování metod hodnocení veřejných projektů. Avšak v praxi stále není aplikace těchto metod zcela běžná. Omezené využívání je způsobeno zejména s technickými a metodologickými problémy, které jsou s jejich uplatňováním spojené.<sup>29</sup>

### 2.1. Jednokriteriální metody hodnocení ekonomické efektivnosti

Využití jednokriteriálních metod je odvislé od toho, zda existuje jedno dominantní kritérium (měřítko), na které je možné ostatní kritéria alespoň transponovat ordinálně (např. seřadit od nejlepší po nejhorší) nebo i kardinálně (vypočítat užitkovou funkci).<sup>30</sup>

Jednokriteriální analýzy mohou být založeny na částečném hodnocení anebo na plném ekonomickém hodnocení. Podstatou částečného hodnocení je orientace pouze na náklady nebo pouze na důsledky jednotlivých alternativ. Výsledky částečného hodnocení mohou být významným podkladem v rámci rozhodování, avšak neumožňují odpovědět na otázky efektivnosti. Naopak metody plného ekonomického hodnocení mohou vypovídat o efektivnosti.<sup>31</sup>

Analýzy, které lze zahrnout do skupiny plného ekonomického hodnocení jsou:

---

<sup>28</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 281.

<sup>29</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie*. Píbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 139.

<sup>30</sup> STRECKOVÁ, Yvonne, MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*. Praha: Computer Press, 1998. ISBN 80-7226-112-6. s. 117.

<sup>31</sup> MALÝ, Ivan, MALIŠOVÁ, Iva. *Hodnocení veřejných projektů*. Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 1997. ISBN 80-210-1591-8. s. 13-14.

- analýza minimalizace nákladů (CMA = cost – minimize analysis);
- analýza nákladů a užiteků (CBA = cost – benefit analysis);
- analýza účinnosti nákladů (CEA = cost – effectiveness analysis);
- analýza nákladů a užitečnosti (CUA = cost – utility analysis).<sup>32</sup>

Tyto metody jsou souhrnně označovány jako tzv. nákladově - výstupové metody, jinými slovy (inputově – outputové metody).<sup>33</sup>

### 2.1.1. Analýza minimalizace nákladů

Metoda minimalizace nákladů (CMA) patří relativně k nejjednodušším metodám nákladově – výstupového hodnocení veřejných programů. Kritériem výběru konkrétní alternativy jsou nejnižší náklady, které jsou měřeny v hodnotových jednotkách, zatímco výstupy se v rámci analýzy minimalizace nákladů neměří. Využít danou metodu lze v případech, kdy předpokládané výstupy jednotlivých alternativ jsou porovnatelné a přibližně stejné. Předpokládá se, že výstupy jsou kvalitativně a kvantitativně shodné. Jinak je zde hrozba nesprávného výběru. V případě hodnocení projektu z hlediska toků užiteků v čase jsou brány v úvahu zřizovací a provozní náklady.<sup>34</sup>

V rámci stanovení nákladů lze využít různých metod. Mezi základní metody patří zejména průmyslově inženýrská metoda a parametrický odhad nákladů. Průmyslově inženýrskou metodu lze zařadit mezi metody aditivně analytické, které sumarizují dílčí náklady jednotlivých činností, z nichž je daný veřejný projekt tvořen. Za výhodu u této metody je možné považovat transparentnost a relativní přesnost a spolehlivost určování nákladů, které jsou vyčíslovány pomocí kalkulačních norem nebo standardů. Na druhé straně je však nedostatek spatřován v získávání nezbytných informací a v náročnosti na rozložení programu na jednotlivé nákladově měřitelné činnosti. Druhou metodou je parametrický odhad nákladů. Tato metoda patří mezi metody syntetické, jejíž podstata je v hledání funkčního vztahu mezi celkovými náklady a charakteristickými parametry konkrétní alternativy. Za parametry lze pokládat definovatelné charakteristiky projektu, např. dílčí náklady. Jednotlivé dílčí náklady

<sup>32</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie*. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 142.

<sup>33</sup> OCHRANA, František. *Hodnocení veřejných projektů a zakázek*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-033-5. s. 36.

<sup>34</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 302.

jsou sčítány, čímž je možné získat celkové náklady projektu. Zdrojem informací pro tuto metodu mohou být např. odhady expertů, technicko – finanční standardy a analogie.<sup>35</sup>

### 2.1.2. Analýza nákladů a užiteků

Metoda CBA je významnou metodou v rámci hodnocení veřejných projektů. Tato metoda je založena na porovnání všech uvažovaných nákladů a výnosů daného projektu, bez ohledu na jejich adresáta. Proto se také nazývá společenskou formou analýzy nákladů a výnosů, přičemž jsou vstupy i výstupy měřeny v hodnotových jednotkách. Výnosem se rozumí každé zvýšení užítka, nákladem potom naopak jeho snížení. K realizaci by mělo dojít u těch projektů, u kterých výnosy převyšují náklady v rámci existujícího rozpočtu.<sup>36</sup>

Danou metodu lze taktéž definovat jako „soubor praktických metod optimální volby v oblasti veřejné ekonomiky respektující kritérium maximální čisté rentability, přičemž jsou všechny uvažované náklady a užítky vyjadřovány v penězích, ať už přímým či nepřímým způsobem“.<sup>37</sup>

Za nevýhodu metody CBA lze považovat problematiku kvantifikace výsledku nemateriálních netržních činností. Z tohoto důvodu není tato metoda vhodná pro přímé rozhodování, avšak může sloužit jako důležitý a podpůrný zdroj informací.<sup>38</sup>

**Tabulka 3: Postup ekonomické analýzy a hodnocení projektů a jejich specifika ve VS**

Postup ekonomické analýzy a hodnocení projektů	Specifika veřejného sektoru
Identifikace všech alternativních projektů	
Identifikace jednotlivých vstupů a výstupů	
Ocenění jednotlivých vstupů a výstupů	Často nelze některé vstupy a zejména výstupy ohodnotit pomocí tržních cen
Zjištění aktualizované hodnoty všech vstupů a výstupů (u investičních projektů)	
Výběr projektu	Nutnost respektovat širší společensko – politické souvislosti

Zdroj: TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 141.*

<sup>35</sup> OCHRANA, František. *Hodnocení veřejných projektů a zakázek*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-033-5. s. 37.

<sup>36</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 302.

<sup>37</sup> STRECKOVÁ, Yvonne, MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*. Praha: Computer Press, 1998. ISBN 80-7226-112-6. s. 118.

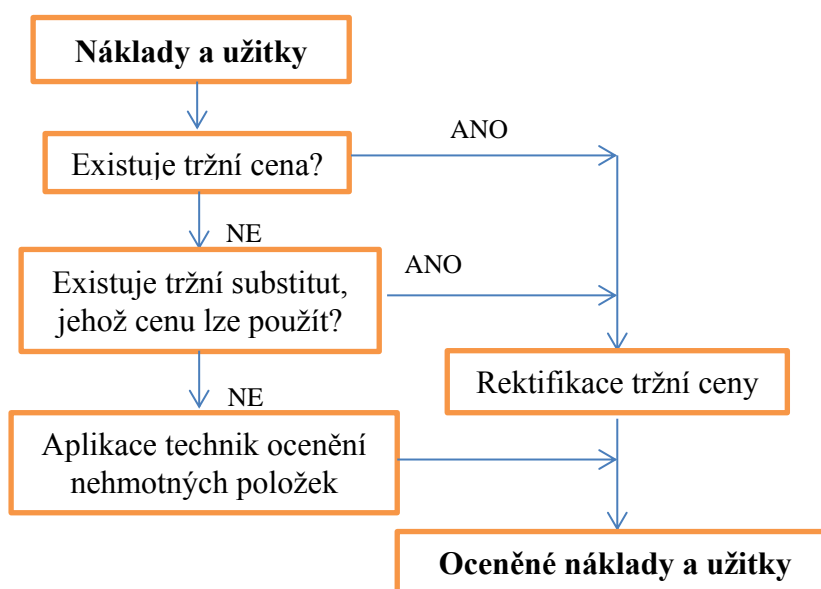
<sup>38</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 302.

Prvotním krokem každé analýzy je vymezení souboru všech možných projektů, které přichází v rámci realizace do úvahy. S kladením vyššího důrazu na prozkoumání jednotlivých alternativních řešení se zvyšuje pravděpodobnost výběru optimálního řešení v dané konkrétní situaci. V dalším kroku je nezbytné identifikovat všechny relevantní náklady a užítky možných projektů.<sup>39</sup>

Identifikovat a měřit celkové náklady určitého veřejného programu (projektu) není jednoduché, jelikož je nutné je měřit na více úrovních a různými způsoby. Existuje více způsobů klasifikace nákladů. Náklady přímé se měří přímo v peněžních jednotkách a jsou přímo spojené s daným veřejným programem, zatímco náklady nepřímé nejsou tak zřejmé a lze je relativně kvantifikovat v peněžním nebo statistickém vyjádření. Peněžní náklady jsou vyjádřené v hodnotových ukazatelích na rozdíl od nepeněžních, které měřit nelze. Dalším možným vyjádřením nákladů jsou náklady absolutní, mezní a náklady obětované příležitosti.

Identifikovat a kvantifikovat výnosy (užitky) je poměrně obtížné, vyplývá to z jejich různorodosti a v některých případech i obtížné měřitelnosti. Výnosy představují souhrn uspokojení jednotlivců nebo skupiny jednotlivců, které přináší určitý veřejný program. Použití metody CBA je závislé na schopnosti definovat celkové náklady a výnosy a možnosti jejich ohodnocení, pro jednodušší porovnávání nejlépe v peněžním vyjádření.<sup>40</sup>

**Obrázek 1: Postup oceňování nákladů a užitků**



Zdroj: TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 147.*

<sup>39</sup> MALÝ, Ivan, MALIŠOVÁ, Iva. *Hodnocení veřejných projektů*. Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 1997. ISBN 80-210-1591-8. s. 29, 33.

<sup>40</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služeb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 303.

Na základě předchozího schématu je patrné, že cílem ocenění jednotlivých nákladů a užitků je v první řadě ocenění pomocí tržních cen. V případě, že tržní ceny neexistují, je pozornost zaměřena na tržní substituty, jejichž cenu by bylo možné využít.

Tržní ceny však bývají často zkresleny (neodrážejí společenské náklady), je tedy nutné je upravit – rektifikovat. Výsledkem je tzv. cena stínová.

Neexistuje-li tržní cena a nelze-li využít ani tržní ceny substitutu, dochází k aplikaci technik oceňování nehmotných položek. Využít lze například nepřímé metody ocenění (metoda WTP – willingness to pay, metoda WTA – willingness to accept), oceňovací metody související s veřejnou volbou nebo odhad odborníků. V situaci, kdy selžou i tyto techniky, je třeba sestavit alespoň jejich fyzický výčet.<sup>41</sup>

Jednotlivé náklady a užitky nevznikají ve stejném okamžiku, ale jsou zpravidla časově rozložené do několika let. Diskontováním se upravují náklady a užitky v rámci faktoru času. Čím později je užitok dosažitelný, tím je diskontovaný faktor menší. Současná hodnota vzroste v průběhu roka na budoucí hodnotu v závislosti na úrokové míře:

$$FV = PV * (1 + r), \quad (1)$$

kde

PV – současná hodnota,  
FV – budoucí hodnota,  
r – úroková míra.

V n – tým roce je hodnota FV vyjádřena vztahem:

$$FV = PV * (1 + r)^n, \quad (2)$$

n – počet roků, kdy plyne z veřejného programu užitok.

Následujícím krokem metody CBA po identifikaci a kvantifikaci nákladů a užitků je jejich komparace. Lze použít párové porovnávání jednotlivých alternativ. Pokud jsou náklady a užitky vyjádřeny v peněžních jednotkách, platí pro přijetí veřejného projektu následující obecné pravidlo:

$$\sum_{t=0}^T \frac{B_t - C_t}{(1 + r)^t} > 0, \quad (3)$$

kde

t – dané časové období,  
T – konečný časový horizont, kdy projekt završí svoji ekonomickou životnost,  
B<sub>t</sub> – přínos v období t,

---

<sup>41</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie*. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 147-148.

$C_t$  – náklad v období  $t$ ,  
 $r$  – úroková sazba.

Z uvedeného vztahu vyplývá, že daná akce je ekonomicky přínosná tehdy, jestliže diskontovaná hodnota přínosů převyšuje diskontované náklady. Důležitým aspektem analýzy je zohlednění míry rizika a nejistoty.

Tuto metodu je vhodné využít u těch veřejných programů, kde existují různé varianty na dosažení stanovených cílů a kde se vyskytuje málo nehmotných položek, pro jejich lepší vyjádření v peněžních jednotkách.<sup>42</sup>

### 2.1.3. Analýza účinnosti nákladů

Metoda CEA, která patří do skupiny analytických metod, je svým charakterem velmi blízká analýze nákladů a užitků. Základní rozdíl těchto metod lze spatřovat v rámci oceňování očekávaných výstupů projektu. Metodou CEA jsou užitky měřeny v podobě naturálních ukazatelů na rozdíl od metody CBA, při které jsou užitky oceňovány peněžně. Pozornost je tedy zaměřena na efektivnost nákladů vložených na naturální či fyzikální jednotku nákladů.

Platí zde vztah:

$$C_i / E_i, \quad (4)$$

kde

$C_i$  – náklady na efekt  $E_i$ ,

$E_i$  – naturální efekt měřený počtem vyprodukovaných naturálních jednotek u  $i$ -té varianty.

Postup při hodnocení variant je takový, že na základě stanovení poměru  $C_i / E_i$  se řadí jednotlivé varianty do pořadí od varianty s nejlepší nákladově – efektivní relací po variantu s nejhorší nákladově – efektivní relací.<sup>43</sup>

Výhodu této metody lze spatřovat v tom, že nejsou oceňovány nehmotné položky, čímž je možné se vyvarovat mnohdy komplikované kalkulaci nehmotných položek, jako je tomu u metody CBA. Naopak metoda je omezována v tom, že je oceňován tentýž druh výstupu. Volba naturálních jednotek (jako předpoklad měření výstupu) může být problematická v případě různorodosti jednotlivých užitků.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 303-305.

<sup>43</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 95.

<sup>44</sup> OCHRANA, František. *Hodnocení veřejných projektů a zakázek*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-033-5. s. 49.

#### 2.1.4. Analýza nákladů a užitečnosti

Metoda CUA je založena na teorii užitku (utility). Užitek je v tomto případě chápán jako subjektivně pocíťované uspokojení z daného projektu.<sup>45</sup>

Důsledky alternativ jsou měřeny v rámci upravených naturálních jednotek, pomocí nichž je možné zohlednit, že ne v každé situaci stejné jednotky výstupu vyjadřují stejnou míru užitečnosti pro jedince či společnost.

Nedochází tedy k obtížnému oceňování výstupů penězi, v čemž lze spatřovat do značné míry podobnost s metodou CEA.<sup>46</sup>

Dle Ochraný<sup>47</sup> je metoda CUA je využívána v různých modifikacích. Jednou z nich je inkrementální analýza nákladů a užitků. Její podstatou je zjištění, jaký dodatečný užitek vyprodukuje dodatečná jednotka nákladů. Tedy:

$$\Delta C \rightarrow \Delta U,$$

za podmínky  $\Delta U$  (max!).

Platí:

$$\Delta C = C_1 - C_0$$

$$\Delta U = U_1 - U_0,$$

kde

$\Delta C$  – dodatečná jednotka vstupu (nákladů),

$\Delta U$  – dodatečná změna užitku vyvolaná dodatečnou jednotkou nákladů,

$C_0$  – náklady před změnou,

$C_1$  – náklady po vynaložení dodatečné jednotky nákladů,

$U_0$  – úroveň užitku před změnou,

$U_1$  – užitek po vynaložení nákladů  $C_1$ .

Další modifikací analýzy nákladů a užitečnosti je tzv. metoda QALY (Quality – Adjusted – Life – Years). Tato metoda je využívána ve zdravotnictví, která slouží ke zjišťování míry spokojenosti jednotlivce (pacienta) prostřednictvím tzv. kvality vážených let života.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> OCHRANA, František. *Hodnocení veřejných projektů a zakázek*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-033-5. s. 50.

<sup>46</sup> STRECKOVÁ, Yvonne, MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*. Praha: Computer Press, 1998. ISBN 80-7226-112-6. s. 118.

<sup>47</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 99.

<sup>48</sup> MALÝ, Ivan, MALÍŠOVÁ, Iva. *Hodnocení veřejných projektů*. Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 1997. ISBN 80-210-1591-8. s. 81.

**Tabulka 4: Přehled vybraných metod jednokriteriálního hodnocení efektivity**

Metoda	Vstupy	Výstupy	Kritérium
Analýza minimalizace nákladů	Náklady na vstupu (peněžní jednotky)	Přímo se neměří	Minimalizace vstupů při dané kvalitě výstupu
Analýza nákladů a užiteků	Náklady na vstupu (peněžní jednotky)	Peněžní jednotky	Maximalizace čistého přínosu (B-C) za podmínky: $B-C \geq 0$
Analýza účinnosti nákladů	Náklady na vstupu (peněžní jednotky)	Náklady/jednotka výstupu	Minimalizace nákladů na jednotku výstupu
Analýza nákladů a užitečnosti	Dodatečné náklady na vstupu	Dodatečný užitek z dodatečné jednotky vstupu	Maximalizace dodatečného užítka z dodatečné jednotky vstupu

Zdroj: OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s.83.

## 2.2. Multikriteriální metody hodnocení ekonomické efektivity<sup>49</sup>

Multikriteriální metody jsou využívány pro hodnocení efektivity programů, které přinášejí často různorodé přínosy a efekty a jejichž charakter vyžaduje zohlednit míru plnění více kritérií (jak vstupních, tak i výstupních). Pomocí multikriteriální analýzy lze snížit riziko neobjektivnosti a nekomplexnosti hodnocení, které vzniká při stanovení jednoho dominantního kritéria.

Výhodou multikriteriální analýzy je, že umožňuje hodnocení efektivity prostřednictvím jednoho vstupního ukazatele a zároveň zohledňuje více kritérií vyjádřených různými ukazateli. Právě pomocí vyjádření efektivity jedním souhrnným ukazatelem tato analýza poskytuje možnosti poměrně jasné interpretace a komparace dosažených výsledků hodnocení.

Ochrana<sup>50</sup> člení ukazatele do dvou skupin. Kvalitativní ukazatele charakterizují konečný stav, nejsou bezprostředně měřitelné a lze je vyjádřit pojmem „kvalita“. Druhým typem jsou ukazatele kvantitativní, které jsou charakteristické pro svoji měřitelnost.

Jednotlivé ukazatele mohou přispívat různou měrou k naplnění cílů, z čehož vyplývá potřeba určit jejich váhu. Váha představuje významnost ukazatelů z pohledu dosahování určených cílů. Váhy jednotlivých ukazatelů se stanoví tak, aby platilo následovně:

$$\sum_{j=1}^n v_j = 1$$

<sup>49</sup> BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služeb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 306-308.

<sup>50</sup> OCHRANA, František. *Programové financování a hodnocení veřejných výdajů*. Praha: Ekopress, 2006. ISBN 80-86929-13-2. s. 189.



Pro stanovení vah lze využít například metodu pořadí, metodu bodovací nebo metodu párového porovnávání.

Mezi vybrané metody multikriteriálního hodnocení efektivnosti je možné zařadit:

- metoda váženého součtu pořadí;
- bodovací metoda;
- diskriminační analýza.

**Tabulka 5: Vybrané metody multikriteriálního hodnocení ekonomické efektivnosti**

	Postup hodnocení	Výstup hodnocení
<b>Metoda váženého součtu pořadí</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. definovat ukazatele (n),</li> <li>2. určit váhy – zjistit hodnoty ukazatelů, normalizované hodnoty ukazatelů:   <math display="block">\text{max charakter - } a_{ij} = \frac{x_{ij}}{x_{max}}</math> <math display="block">\text{min charakter - } a_{ij} = \frac{x_{min}}{x_{ij}}</math> </li> <li>3. matici normalizovaných ukazatelů vynásobit sloupcovým vektorem normalizovaných hodnot relativních vah <math>v_j</math> pro jednotlivé ukazatele.</li> </ol>	Výsledné hodnoty určí pořadí, v jaké míře objekty hodnocení plní stanovené ukazatele.
<b>Bodovací metoda</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. vybrat ukazatele a stanovit váhy,</li> <li>2. konkrétní hodnotu ukazatele hodnotit body od nejlepšího, který je hodnocený 100 body,</li> <li>3. pro ostatní zařazení určit přiměřený počet bodů v procentech z maximálního počtu,</li> <li>4. vypočítat aritmetický průměr bodů.</li> </ol>	Výsledný vypočítaný průměr určuje pořadí zařazení podle úrovně ekonomické efektivnosti v %.
<b>Diskriminační analýza</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. stanovit hodnocení ukazatele – ordinární uspořádání a míru jejich plnění, aritmetický průměr a nejhorší hodnotu plnění konkrétního ukazatele,</li> <li>2. vypočítat standardní odchylku plnění,</li> <li>3. testovat závislost mezi každou dvojicí ukazatelů,</li> <li>4. stanovit matici rozdělení.</li> </ol>	Z matice rozdělení použitím Ivanovičové odchylky je získané jejich pořadí efektivnosti, přičemž nejefektivnější výsledek je ten, ve kterém je hodnota Ivanovičové odchylky maximální.

Zdroj: BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika veřejných služeb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7. s. 307-308.

V předchozí tabulce je nastíněna stručná charakteristika metod multikriteriálního hodnocení, které je možné využít pro hodnocení ekonomické efektivnosti veřejných služeb. Vybrané metody jsou považovány za nástroj komplexnosti a objektivity v rámci hodnocení ekonomické efektivnosti veřejných služeb, jelikož jsou schopny zhodnotit efektivnost při zohlednění konkrétního spektra kritérií, které berou v potaz specifika produkované služby.

## 2.3. Další metody hodnocení efektivity

### 2.3.1. Metody kontingentního hodnocení

Metody kontingentního hodnocení jsou metody kvalitativního charakteru. Jsou založeny na dotazovacích technikách, které se zaměřují na zjišťování preferencí dotčených subjektů se zřetelem na jejich ochotu platit (WTP – Willingness to pay) a ochotu přijmout (WTA – Willingness to accept). Jsou zohledněny psychologické faktory chování daného jedince.<sup>51</sup>

Metody kontingentního hodnocení jsou úspěšně využívány pro komodity, které neprochází trhem, avšak aplikace těchto metod je možná i v případech komodit, které jsou produkovány na trhu. Velmi často jsou však využívány pro oceňování a hodnocení veřejných statků a služeb. Metody kontingentního oceňování jsou v mnoha případech aplikovány společně s jinými oceňovacími technikami.

Kritici těchto metod oceňování poukazují na to, že kvalita získaných údajů může být nižší, než jsou skutečné preference, a proto je zde určitý prostor pro možná zkreslení, která ovlivňují podmíněné oceňování.<sup>52</sup>

Podstatou přístupu WTP je dotazníkové zjišťování, nakolik jsou dotčené osoby ochotny se podílet na nákladech souvisejících s realizací daného projektu nebo na předpokládané (hypoteticky stanovené) výši ceny za zvýšené množství poskytovaných veřejných statků a služeb.<sup>53</sup>

Tak jako každý koncept, i v rámci tohoto přístupu lze najít určité nedostatky. Model WTP je dle kritiků příliš intenzivně zatížen a ovlivňován rozpočtovými možnostmi či omezeními subjektů, jichž se dané efekty týkají. Subjekty jsou při svých hodnoceních, v rámci nichž mají určit, zda jsou indiferentní mezi hotovostními prostředky a konzumací či vydáváním daného statku, příliš silně ovlivňovány dle jejich aktuálního stavu bohatství. Tato vlastnost může vést i k její relativní nestabilitě v závislosti na změnách bohatství společnosti, resp. jejich členů. Problém navázání konceptu WTP na rozpočtová omezení subjektů je částečně řešen prostřednictvím konceptu WTA.

Přístup WTA neboli ochota akceptovat vyjadřuje, jaké množství statku je subjekt ochoten akceptovat za určitou jasně definovanou peněžní částku (v případě negativního efektu daného statku). Naopak v případě kladného efektu přístup WTA odpovídá na otázku, k jak velkému

<sup>51</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 99.

<sup>52</sup> ALBERINI, Anna, COOPER, Joseph. *Applications of the contingent valuation method in developing countries*. University of Colorado, 2000. ISBN 92-5-104527-5. s. 5.

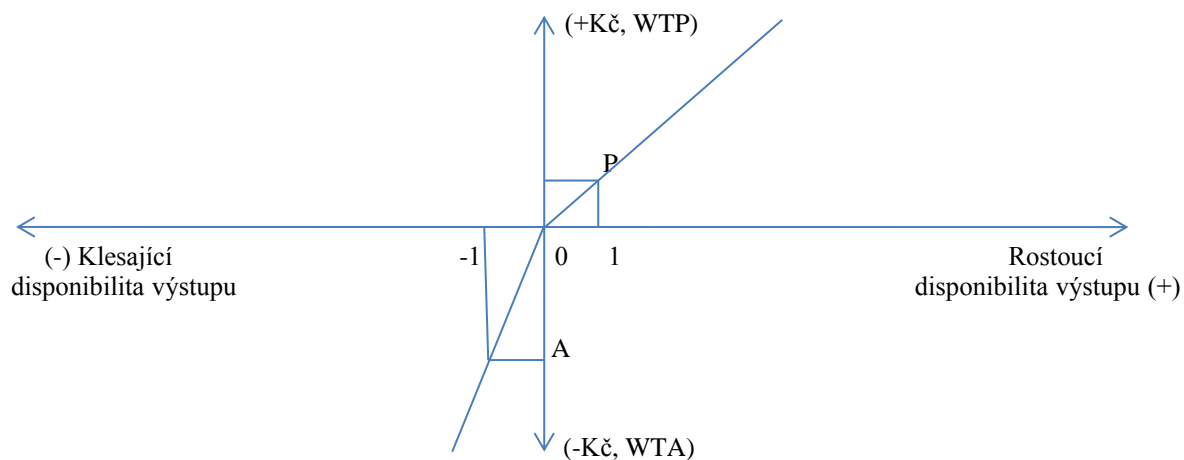
<sup>53</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 142.

snížení spotřeby statku je subjekt indiferentní oproti obdržení určité předem stanovené peněžní částky.

Ovšem i tento model má své nedostatky, které jsou zcela inverzní oproti argumentům metody WTP. Model WTA je velmi silně postihnut neracionálními odpověďmi, neboť v případě, kdy se subjekt rozhoduje pouze na základě toho, kolik by byl ochoten akceptovat, a nebere v úvahu cenové či rozpočtové omezení, jsou jeho ocenění příliš přehnaná. V případě, že bere v potaz svá rozpočtová omezení, obvykle požaduje vyšší kompenzaci za změnu nabídky nebo poptávky statku než je jeho vnímaná hodnota (užitek statku).<sup>54</sup>

V praxi lze oba typy dotazníků spojit. Jejich cílem je hledání hodnotové funkce pro očekávané přínosy. Lze vyslovit hypotézu, že obě funkce, tedy funkce pro očekávané přínosy spjatá s ochotou platit a funkce pro očekávané ztráty, vyjádřená očekávanou ztrátou (ochotou přijmout), jsou asymetrické. Lidé jinak peněžně hodnotí tentýž výstup z projektu, ve srovnání s tímž případným odejmutím výstupu z projektu. Je možné tedy očekávat, že bude požadována vyšší náhrada za odejmutí téže jednotky statků, nežli ochota platit za stejný výstup. Danou asymetrickou hodnotovou funkci lze zobrazit graficky (viz obr. 2):

**Obrázek 2: Asymetrická hodnotová funkce pro očekávané zisky a pro očekávané ztráty**



Zdroj: OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 141.

Z předchozího obrázku je patrné, vyjádřeno v absolutní hodnotě, že 0A je větší nežli 0P. Z toho vyplývá, že lidé požadují větší náhradu za odejmutí téže „hodnoty“ statků (viz 0A), nežli budou ochotni platit za stejný výstup (viz 0P). Tedy dotčené subjekty požadují za

<sup>54</sup> KRŠKOVÁ, Martina. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*, [on-line]. [cit. 2013-02-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz/clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv>>.

očekávané ztráty větší kompenzaci, nežli by byli v případě účasti na financování projektu za stejně velký výstup ochotni zaplatit.<sup>55</sup>

Přístupy WTP a WTA lze využít pro stanovení stínových cen<sup>56</sup>. Stínovou cenu je možné definovat jako takovou cenu statku, které by bylo dosaženo v rámci dokonalé konkurence. Stínová cena měří mezní společenský efekt, který je vyvolán jednotkovou změnou nabídky či poptávky daného statku v celospolečenské výši.

Stínová cena statku  $q$  je odvozena od změny blahobytu společnosti, která je způsobena marginální změnou nabídky nebo poptávky po statku  $q$ . Dopad daného statku na jeden ekonomický subjekt lze vyjádřit pomocí  $CV$  (compensating variation), který vyjadřuje jednotkový blahobyt, změnu užítku jednoho člena společnosti, nebo kvantifikaci toků, které by nastaly v situaci, kdy se změní nabídka nebo poptávka jednoho člena společnosti v rámci zachování stávající velikosti užítku.

Změnu celkového blahobytu lze vyjádřit následovně:

$$\Delta W(\Delta q) = w^1 CV^1(\Delta q) + w^2 CV^2(q) + \dots + w^n CV^n(\Delta q), \quad (5)$$

kde

$CV^e$  - compensating variation vyvolaný změnou dostupnosti určitého statku  $q$  příslušející subjektu  $e$ ,

$w^e$  - váha jednotlivých  $e$ -tých  $CV$  dopadající na funkci blahobytu.

Stínovou cenu ( $sp_q$ ) lze potom vyjádřit následujícím vztahem:

$$Sp_q = \Delta W(\Delta q) / \Delta q, \quad (6)$$

U předchozího vztahu lze narazit na určité problémy. Prvním problémem je obtížnost měření blahobytu společnosti. Druhý zásadní problém je možné spatřovat v nezbytnosti kvantifikovat marginální změny blahobytu, které jsou vyvolány striktně jedním statkem. Avšak mezní úroveň blahobytu je zpravidla ovlivňována současně více statky. Zásadním problémem definice stínových cen je tedy očištění mezní hodnoty blahobytu o všechny reziduální dopady ostatních statků, čímž lze získat stínovou cenu jednoho konkrétního statku.

V rámci komplexnosti dané problematiky je nutné zmínit tzv. konverzní faktor. Vzhledem ke skutečnosti, že není běžné přímé oceňování investic v cenách stínových, ale naopak přeceňování finančních toků na ceny stínové, je nezbytné dané pojmy rozlišovat.

---

<sup>55</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 141-142.

<sup>56</sup> KRŠKOVÁ, Martina. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*, [on-line]. [cit. 2013-02-24]. Dostupné z WWW: <<http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz/clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv>>.

K tomu je využíván již zmíněný konverzní faktor ( $s_{prj}$ ), který je stanoven na základě obvykle dosahovaných relací mezi ekonomickou a finanční hodnotou vlivu statků:

$$S_{prj} = s_{pj} / p_j, \quad (7)$$

kde

$p_j$  – tržní cena statku  $j$ ,

$s_{pj}$  – stínová cena statku  $j$ .

### 3. SYSTÉM VEŘEJNÝCH KNIHOVEN A JIMI POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Následující kapitola je věnována systému knihoven v České republice se zaměřením na definici základních knihovnických pojmů, vymezení a charakteristika systému veřejných knihoven, vyjmenování jednotlivých služeb, které jsou s jejich činností spojené a v neposlední řadě zdroje financování veřejných knihoven.

#### 3.1. Definice základních pojmů

*„Veřejná knihovna je místní branou do světa vědomostí a základním předpokladem celoživotního vzdělávání, nezávislého rozhodování a kulturního rozvoje jednotlivců i společenských skupin.“<sup>57</sup>*

Pojem „knihovna“ lze definovat následovně:

- jakákoliv sbírka či kolekce knih, které jsou určeny ke čtení nebo ke studiu;
- instituce shromažďující, uchovávající a zpřístupňující knihy a jiné nosiče informací za účelem uchování a šíření dosaženého poznání;
- organizace, která se prostřednictvím svých služeb snaží o zprostředkování odpovědí na otázky uživatelů a o uspokojování jejich informačních, vědeckých, vzdělávacích a rekreačních potřeb;
- termín „knihovna“ lze použít rovněž v souvislosti s nakladatelskou aktivitou pro označení edic.<sup>58</sup>

Knihovní zákon vymezuje knihovnu jako „zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby stanovené tímto zákonem, a které je zapsáno v evidenci knihoven“.

*Knihovní dokument* je informační pramen, který je evidován jako samostatná jednotka knihovního fondu knihovny.

*Knihovní fond* je definován jako organizovaný, soustavně doplňovaný, zpracováváný, ochraňovaný a uchovávaný soubor knihovních dokumentů. *Historický knihovní fond* sestává z knihovních dokumentů, jejichž vznik se datuje do roku 1860 nebo jsou jedinečné v rámci své historické hodnoty u konkrétního oboru, popřípadě jiný knihovní fond, který má zvláštní historickou a kulturní hodnotu, pokud byl takto vymezen ve statutu knihovny nebo v jiném právním předpisu. *Konzervačním fondem* je knihovní fond sestávající z knihovních

<sup>57</sup> Portál o českých knihovnách: *Manifest UNESCO o veřejných knihovnách*, [on-line]. [cit. 2013-02-26]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna>>.

<sup>58</sup> Portál o českých knihovnách: *Co to je knihovna*, [on-line]. [cit. 2013-03-01]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna>>.

dokumentů, které knihovna získala jako příjemce povinného výtisku dle zvláštního právního předpisu. *Specializovaný fond* je tvořen knihovními dokumenty oborového zaměření.

*Mez knihovní služby* jsou definovány jako soubor výpůjčních, informačních a reprografických služeb, které mezi sebou uskutečňují knihovny s cílem zpřístupnit svým uživatelům knihovní dokumenty bez ohledu na místo jejich uložení.

*Regionální funkce* knihoven jsou založeny na principu, v rámci něhož jsou krajské knihovny a další jimi pověřené knihovny oprávněny poskytovat základním knihovnám v kraji především poradenské, vzdělávací a koordinační služby, budovat výměnné fondy, zapůjčovat výměnné soubory knihovních dokumentů a vykonávat další nezbytné činnosti napomáhající rozvoji knihoven a jejich veřejných knihovnických a informačních služeb.

Posledním stěžejním pojmem je *provozovatel knihovny*, jímž může být fyzická nebo právnická osoba, která svým jménem v knihovně poskytuje veřejné knihovnické a informační služby.<sup>59</sup>

### 3.2. Systém veřejných knihoven

Systém knihoven ČR dle dostupnosti služeb pro veřejnost tvoří:

- veřejné knihovny;
  - knihovny obecní, městské, krajské a národní;
  - specializované knihovny;
- vysokoškolské knihovny;
- specializované knihovny umístěné v neveřejných objektech;
- zámecké knihovny;
- školní knihovny.<sup>60</sup>

Systém veřejných knihoven ČR dle zákona č. 257/2001 Sb. tvoří:

- Národní knihovna České republiky, Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana, Moravská zemská knihovna v Brně, zřízené Ministerstvem kultury;
- krajské knihovny, zřízené příslušným orgánem kraje;
- základní knihovny, zřízené příslušným orgánem obce;
- specializované knihovny.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

<sup>60</sup> Portál o českých knihovnách: *Systém knihoven v ČR*, [on-line]. [cit. 2013-02-26]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>>.

<sup>61</sup> Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

### 3.2.1. Knihovny zřizované Ministerstvem kultury ČR

Ministerstvo kultury ČR plní funkci zřizovatele tří příspěvkových organizací, a to Národní knihovny České republiky, Moravské zemské knihovny v Brně a Knihovny a tiskárny pro nevidomé K. E. Macana. Dále spoluvytváří zákonné právní úpravy v oblasti knihovnictví a literatury i legislativu s ní úzce související, vytváří metodické pokyny a koncepční materiály a v neposlední řadě spolupracuje s dalšími orgány státní správy při zajišťování optimálního a funkčního rozvoje knihovnictví, shromažďuje a aktualizuje data vypovídající o stavu veřejných knihoven, zejména vede evidenci knihoven dle zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon).<sup>62</sup>

#### 3.2.1.1. Národní knihovna ČR

Národní knihovna České republiky (NK ČR) je státní příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo kultury ČR. Svou činností a směřováním vychází z kulturní politiky státu, působí v souladu se Zřizovací listinou a Organizačním řádem Národní knihovny ČR. Zákonem č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb je definována jako knihovna s univerzálním knihovním fondem, doplněným specializovanými fondy, která trvale uchovává konzervační a historický fond. Zajišťuje rovný přístup všem k veřejným knihovnickým a informačním službám a k dalším službám, jež poskytuje. NK ČR je centrem systému knihoven, vykonává koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, standardizační, metodické a poradenské činnosti.

Samostatnou součástí NK ČR je Slovanská knihovna s fondem odborné světové slavistické literatury, zejména historické, filologické a politologické a vybrané původní literární tvorby slovanských národů.

Rozsahem svých fondů je NK ČR největší a zároveň jednou z nejstarších veřejných knihoven v České republice, řadí se mezi nejvýznamnější evropské i světové knihovny. Soubor historické a novodobé literatury obsahuje více než 6 milionů dokumentů s ročním přírůstkem 70 tisíc titulů. Informace o dokumentech jsou dnes zpřístupněny v elektronické podobě podle mezinárodních standardů, postupně jsou digitalizovány vzácné rukopisy a ohrožené tiskoviny.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Ministerstvo kultury: *Činnost oddělení literatury a knihoven*, [on-line]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné na WWW: <<http://www.mkr.cz/scripts/detail.php?id=441>>.

<sup>63</sup> Národní knihovna ČR: *Základní dokumenty*, [on-line]. [cit. 2013-02-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/zakladni-dokumenty>>.



### **3.2.1.2. Moravská zemská knihovna v Brně**

Moravská zemská knihovna je příspěvkovou organizací Ministerstva kultury ČR. Zemská knihovna je odbornou veřejnou knihovnou, která kromě půjčování knih a periodik nabízí také přístup do placených informačních databází a volný přístup k internetu. Se čtyřmi miliony dokumentů je druhou největší knihovnou v České republice. Podílí se na společenském životě města Brna, je pořadatelem celé řady kulturních i vzdělávacích akcí pro veřejnost.

V roce 2009 se Moravská zemská knihovna stala výzkumnou organizací, jejímž hlavním účelem je provádět základní výzkum, aplikovaný výzkum nebo experimentální vývoj a šířit jejich výsledky prostřednictvím výuky, publikováním nebo převodem technologií. Významnou úlohu plní též v oblasti trvalého uchování kulturního dědictví a je součástí celé řady projektů digitalizace, ochrany a zpřístupnění dokumentů. Knihovna také plní funkci krajské knihovny pro Jihomoravský kraj, v rámci níž zpracovává koncepční materiály, zajišťuje konzultace a poradenství pro knihovny regionu.<sup>64</sup>

### **3.2.1.3. Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana**

Knihovna a tiskárna pro nevidomé (KTN) je příspěvkovou organizací Ministerstva kultury ČR. Účelem této organizace je zpřístupnění nevidomým a těžce zrakově postiženým občanům informací a uměleckých hodnot, a to prostřednictvím Braillova slepeckého písma, zvukových záznamů, reliéfní grafiky a digitálních textů.

Braillovým písmem se tisknou publikace z oblasti krásné i odborné literatury, periodika, hudebniny, letáky, kalendáře, učebnice pro základní školy, ale také jazykové učebnice apod. Ve formě zvukových nahrávek se zde realizují knižní tituly z běžné nakladatelské produkce, zvukové časopisy a odborná literatura, sloužící zrakově postiženým žákům základních škol, studentům středních a vysokých škol, jakož i jednotlivým profesním skupinám nevidomých a slabozrakých.

Služby v KTN jsou poskytovány formou zásilkové služby, osobních výpůjček, rozvázkové služby a Digitální knihovny. KTN eviduje přes 5000 čtenářů.<sup>65</sup>

## **3.2.2. Knihovny krajské**

Krajské knihovny jsou součástí systému knihoven vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, výzkumné a poradenské činnosti. Spolupracují s Národní knihovnou v rámci zpracování národní bibliografie a souborného katalogu. Jsou zpracovateli regionální

<sup>64</sup> Moravská zemská knihovna: *O knihovně*, [on-line]. [cit. 2013-02-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.mzk.cz/o-knihovne>>.

<sup>65</sup> KTN: *O nás*, [on-line]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na WWW: <<http://www.ktn.cz/index>>.

informační databáze a koordinátory krajského bibliografického systému. Krajské knihovny fungují jako krajská centra meziknihovnických služeb a spolupracují s knihovnami v kraji při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.<sup>66</sup>

Mezi krajské knihovny jsou zařazeny bývalé státní vědecké knihovny. Jejich význam se liší v závislosti na rozsahu a skladbě fondu, zpravidla však mají univerzální zaměření svých fondů. Povinností krajských knihoven je zajišťovat pro další knihovny v kraji tzv. regionální služby, a to např. vzdělávání knihovníků v regionech, provoz krajských vzdělávacích center, řešení problematiky výměnných fondů, organizace, evidence, apod.). Tyto knihovny mohou také plnit v místě svého sídla funkci knihoven základních.<sup>67</sup>

### **3.2.3. Knihovny základní**

Základní knihovny jsou definovány jako knihovny s univerzálním knihovním fondem popřípadě se specializovaným knihovním fondem. Základní knihovny jsou nedílnou součástí systému knihoven vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti. V rámci svých činností zajišťují knihovny veřejné knihovnické a informační služby.<sup>68</sup>

### **3.2.4. Knihovny specializované**

V rámci systému knihoven existují kromě knihoven univerzálních velké knihovny specializované, které se snaží doplňovat v relativní úplnosti svůj fond dle stanoveného profilu. Mohou být řízeny státními organizacemi nebo působit v rámci jiných subjektů (např. vysoké školy). Spolupracují s knihovnami v oblasti svých specializací při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.<sup>69</sup>

## **3.3. Služby veřejných knihoven**

Knihovny byly po staletí vnímány zejména jako místa zpřístupňování tištěných dokumentů. V polovině 90. let se již objevovaly první online katalogy českých knihoven na internetu. V průběhu posledního desetiletí s rozvojem a využíváním moderních informačních a komunikačních technologií začaly vznikat portály, které z jednoho místa podávají informace o dostupných zdrojích k určitému oboru nebo umožňují paralelní vyhledávání ve více bázích. Informační a oborové portály, nové služby, možnost získat některé dokumenty

---

<sup>66</sup> Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

<sup>67</sup> Portál o českých knihovnách: *Systém knihoven v ČR*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>>.

<sup>68</sup> Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

<sup>69</sup> Portál o českých knihovnách: *Systém knihoven v ČR*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>>.

a informace prostřednictvím internetu bez nutnosti navštívit knihovnu jsou příklady řešení moderního zpřístupnění informačních zdrojů knihoven. Pozornost knihoven je stále více zaměřena na takovou nabídku služeb, která přiláká více návštěvníků, kteří doposud o služby knihoven nejevili příliš velký zájem. Všechny typy knihoven poskytují veřejné knihovnické a informační služby.<sup>70</sup>

Knihovny všech typů jsou zaměřeny na poskytování různých druhů služeb, jejichž cílem je získávání konkrétních informací nebo dokumentů. Služby jsou poskytovány registrovaným čtenářům, ostatní zájemci mohou zpravidla využívat jen určité části služeb, a to především těch, které přímo nesouvisí se získáním dokumentu. Knihovny zpracovávají knihovní řád, který obsahuje jednotlivé typy služeb, dále jsou zde uvedeny základní podmínky a pravidla pro využívání knihovny a další důležité informace pro čtenáře a zájemce.

Mezi základní služby knihoven patří zejména:

- služby výpůjční (absenční) - získání dokumentu z fondu knihovny pro studium doma;
- služby výpůjční (prezenční) - získání dokumentu z fondu knihovny pro studium ve studovnách;
- služby reprografické - získání kopie části dokumentu, který je ve fondu knihovny;
- služby informační, referenční, konzultační - získání / ověření informace nebo údaje;
- služby meziknihovní - získání dokumentu nebo jeho kopie z fondu jiné knihovny (české nebo zahraniční);
- přístup na internet;
- přístup ke zdrojům pomocí internetu.

Další služby, které knihovny mohou poskytovat:

- služby rešeršní - získání soupisu literatury na dané téma (událost, osobnost, předmět, atd.);
- služba SDI (automatické rozšiřování informací) - získání soupisu literatury na dané téma v pravidelných intervalech;
- služba dodávání dokumentů - získání dokumentů v elektronické podobě z dokumentů, které jsou pod ochranou autorského zákona;
- přístup do databází a dalších (i licencovaných) zdrojů;

---

<sup>70</sup> Portál o českých knihovnách: *Co knihovna nabízí*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-knihovna-nabizi>>.

- využití bezdrátového připojení – WIFI;
- currentové služby - zasílání kopií obsahu časopisů na základě uzavřené smlouvy;
- služba cirkulační - zasílání / půjčování jednotlivých čísel periodika na základě uzavřené smlouvy;
- školení a instruktáže;
- exkurze, prohlídky historických prostor atd;
- zájmové a další akce pro veřejnost.<sup>71</sup>

Rozsah a šíře služeb závisí na velikosti knihovny a na veřejnosti, které jsou služby poskytovány. Cílem každé knihovny je aktivní účast v jedné nebo několika sítích, což umožňuje uživateli služeb přístup k velkému množství materiálů a informací. Služby nejsou omezovány pouze v rámci prostor knihovny, ale jejich postupné rozšiřování má přispět k vyšší spokojenosti uživatelů a zejména vyšší dostupnosti a flexibilitě. Služby v rámci knihoven i mimo ně mají za cíl využívat informační a komunikační technologie, právě tak jako tištěné slovo.<sup>72</sup>

V následujících tabulkách je znázorněn vývoj vybraných ukazatelů knihoven v letech 2002 – 2011.

**Tabulka 6: Vývoj vybraných ukazatelů knihoven v letech 2002 – 2006**

Rok	2002	2003	2004	2005	2006
Počet knihoven	6 057	6 046	5 885	5 920	5 662
Počet registrovaných čtenářů v tis	1 533	1 524	1 538	1 538	1 476
Počet registrovaných čtenářů na 1 tis. ob.	150	149	151	150	144
Počet výpůjček v tis.	70 825	71 663	72 875	71 974	68 697
Počet výpůjček na 1 tis. ob.	6 943	7 025	7 140	7 033	6 698
Počet návštěvníků knihovny v tis.	19 658	20 103	20 615	20 502	19 902
Počet návštěvníků knihovny na 1 tis. ob.	1 927	1 971	2 020	2 003	1 940
Počet PC napojených na Internet	3 081	3 798	4 544	5 894	7 905
Počet návštěvníků využívajících Internet v tis.	x	x	1 752	1 752	2 270

Zdroj: Nipos: Základní statistické údaje o kultuře v ČR 2011, [on-line]. [cit. 2013-28-02]. Dostupné na

WWW: <[http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika\\_kultury\\_2011\\_III.KNIHOVNY\\_web.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)>, vlastní zpracování.

**Tabulka 7: Vývoj vybraných ukazatelů knihoven v letech 2007 – 2011**

Rok	2007	2008	2009	2010	2011
Počet knihoven	5 533	5 438	5 432	5 415	5 408
Počet registrovaných čtenářů v tis.	1 458	1 448	1 398	1 431	1 462
Počet registrovaných čtenářů na 1 tis. ob.	141	139	133	136	139

<sup>71</sup> Portál o českých knihovnách: Služby, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-knihovna-nabizi/sluzby>>.

<sup>72</sup> Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj: Služby veřejných knihoven, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <[http://wwwold.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf](http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf)>.

Počet výpůjček v tis.	67 395	66 744	66 862	66 773	67 220
Počet výpůjček na 1 tis. ob.	6 529	6 399	6 373	6 349	6 405
Počet návštěvníků knihovny v tis.	20 924	20 913	22 072	22 157	24 025
Počet návštěvníků knihovny na 1 tis. ob.	2 027	2 005	2 104	2 107	2 289
Počet PC napojených na Internet	9 160	9 926	10 164	10 395	10 669
Počet návštěvníků využívajících Internet v tis.	2 731	2 846	2 837	2 931	2 890

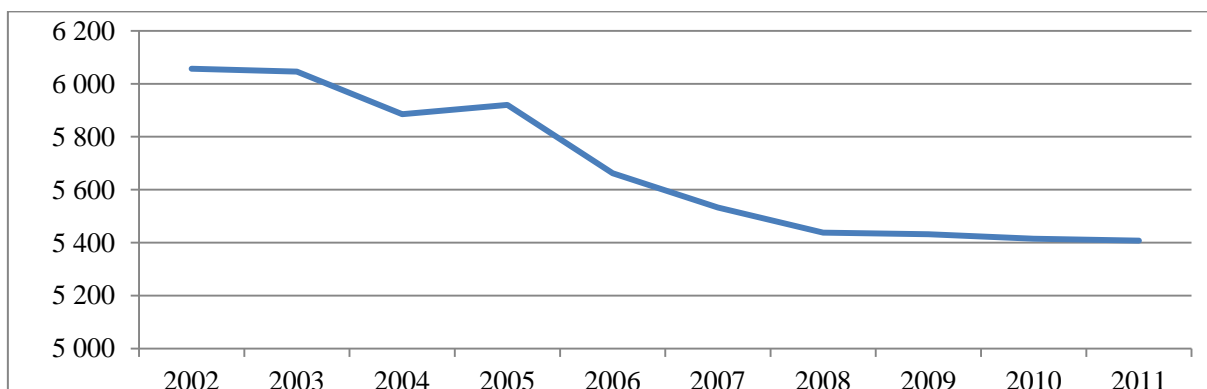
Zdroj: Nipos: Základní statistické údaje o kultuře v ČR 2011, [on-line]. [cit. 2013-28-02]. Dostupné na

WWW: <[http://www.nipos-mk.cz/wp-](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)

[content/uploads/2009/03/Statistika\\_kultury\\_2011\\_III.KNIHOVNY\\_web.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)>, vlastní zpracování.

V následujícím grafu je graficky znázorněna křivka vývoje počtu knihoven v letech 2002 až 2011. Počet knihoven v ČR má klesající tendenci, kdy v roce 2002 bylo evidováno 6057 subjektů, zatímco v roce 2011 se tento počet snížil na 5408. Rozdíl činí zhruba 650 subjektů.

**Obrázek 3: Vývoj počtu knihoven v letech 2002 – 2011**



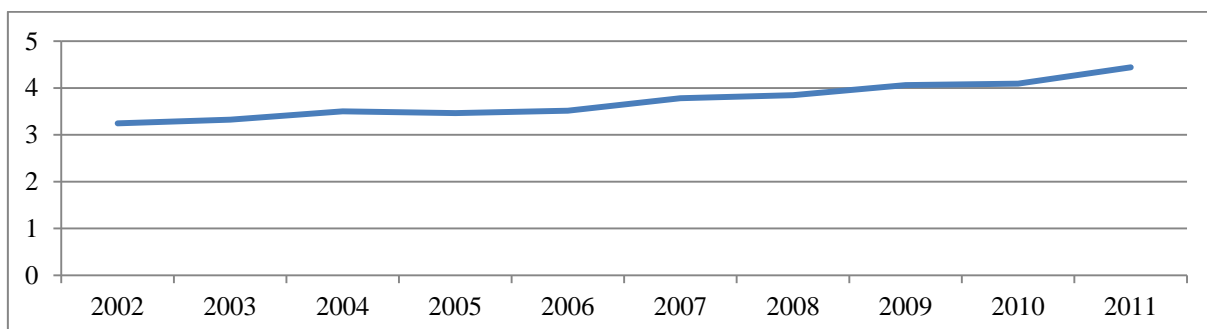
Zdroj: Nipos: Základní statistické údaje o kultuře v ČR 2011, [on-line]. [cit. 2013-28-02]. Dostupné na

WWW: <[http://www.nipos-mk.cz/wp-](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)

[content/uploads/2009/03/Statistika\\_kultury\\_2011\\_III.KNIHOVNY\\_web.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)>, vlastní zpracování.

I přestože se snižuje počet knihoven, vývoj počtu návštěvníků má naopak mírně vzrůstající tendenci, což dokládá následující graf, který zachycuje poměr počtu návštěvníků a knihoven v letech 2002 - 2011.

**Obrázek 4: Vývoj poměru počtu návštěvníků a knihoven v letech 2002 – 2011**



Zdroj: Nipos: Základní statistické údaje o kultuře v ČR 2011, [on-line]. [cit. 2013-28-02]. Dostupné na

WWW: <[http://www.nipos-mk.cz/wp-](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)

[content/uploads/2009/03/Statistika\\_kultury\\_2011\\_III.KNIHOVNY\\_web.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)>, vlastní zpracování.

### 3.4. Financování veřejných knihoven

Pro úspěšné plnění úlohy veřejné knihovny je základní podmínkou přiměřená výše jejího financování. Bez dlouhodobého přiměřeného financování není možné zajistit knihovnické služby a efektivně využívat všechny dostupné informační zdroje. Veřejné knihovny a jejich služby lze vnímat jako dlouhodobou investici ve prospěch společnosti a tudíž by měl být kladen důraz na jejich patřičné financování. Ani v nejbohatších společnostech nebývá vždy možné zajistit dostatek financí pro všechny služby. Proto je nutné, aby se služby rozvíjely plánovitě a s jasně vytyčenými prioritami.

Veřejná knihovna nemůže ve většině případů uspokojit všechny potřeby svých uživatelů jen vlastními zdroji. Spolupráce a účast v sítích knihoven a obdobných organizacích a zprostředkování přístupu k jiným zdrojům informací umožňuje veřejné knihovně uspokojovat informační potřeby uživatelů z mnohem rozsáhlejších fondů.<sup>73</sup>

Většina knihoven je financována z veřejných zdrojů, tj. z rozpočtu obcí, měst, škol, vědeckých ústavů a dalších institucí, které provozují knihovny. Ze státního rozpočtu je financován jen omezený počet ústředních knihoven, jako jsou Národní knihovna ČR, Národní technická knihovna, Národní lékařská knihovna apod. Knihovny mohou pro svou činnost využívat několik státních dotačních programů, podpůrné programy Evropské unie, nadační fondy a další zdroje.<sup>74</sup>

- primární zdroje:
  - daně na místní, regionální nebo ústřední úrovni;
  - podíl na grantech na místní, regionální nebo ústřední úrovni;
- sekundární zdroje příjmů mohou být:
  - dotace z nadací nebo od soukromých osob;
  - příjem z komerční činnosti, např. vydavatelství, prodeje knih;
  - příjem z uživatelských poplatků, např. pokut;
  - příjem z poplatků za individuální služby uživatelům, např. z fotokopí a tisku;
  - sponzoring externích organizací.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj: *Služby veřejných knihoven*, [on-line]. [cit. 2013-03-04]. Dostupné na WWW: <[http://wwwold.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf](http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf)>.

<sup>74</sup> Portál o českých knihovnách: *Financování*, [on-line]. [cit. 2013-03-04]. Dostupné na WWW: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/financovani>>.

<sup>75</sup> Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj: *Služby veřejných knihoven*, [on-line]. [cit. 2013-03-04]. Dostupné na WWW: <[http://wwwold.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf](http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf)>.

Následující tabulky uvádí vývoj vynakládaných finančních prostředků na provoz veřejných knihoven dle jednotlivých zřizovatelů v letech 2001 – 2010. Z jednotlivých let je patrný mírný kolísavý růst výdajů vynaložených na financování knihoven a jejich služeb.

**Tabulka 8: Vývoj dotací příspěvkovým organizacím MK ČR 2003 – 2010 (tis. Kč)**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Knihovny</b>	319 637	330 015	355 806	376 302	458 956	484 190	415 763	434 017

Zdroj: Nipos: *Financování kultury z veřejných rozpočtů 2001-2010*, [on-line]. [cit. 2013-03-07].

Dostupné na WWW: <<http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2010/06/Tabulkov%C3%A1-%C4%8D%C3%A1st-2001-2010.pdf>>, vlastní zpracování.

**Tabulka 9: Výdaje veřejných územních rozpočtů na knihovny 2001 – 2005 (tis. Kč)**

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Obce a DSO</b>	1 094 328	1 125 453	1 484 175	1 601 864	1 704 614
<b>OkÚ</b>	280 977	297 400	x	x	x
<b>KÚ</b>	129 337	308 093	328 476	409 704	533 060
<b>Celkem</b>	1 504 642	1 730 946	1 812 651	2 011 568	2 237 675

Zdroj: Nipos: *Financování kultury z veřejných rozpočtů 2001-2010*, [on-line]. [cit. 2013-03-07].

Dostupné na WWW: <<http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2010/06/Tabulkov%C3%A1-%C4%8D%C3%A1st-2001-2010.pdf>>, vlastní zpracování.

**Tabulka 10: Výdaje veřejných územních rozpočtů na knihovny 2006 – 2010 (tis. Kč)**

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Obce a DSO</b>	1 709 751	1 731 136	1 766 140	1 906 529	1 746 962
<b>OkÚ</b>	x	x	x	x	x
<b>KÚ</b>	588 525	605 144	509 425	500 908	532 224
<b>Celkem</b>	2 298 276	2 336 280	2 275 564	2 407 437	2 279 186

Zdroj: Nipos: *Financování kultury z veřejných rozpočtů 2001-2010*, [on-line]. [cit. 2013-03-07].

Dostupné na WWW: <<http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2010/06/Tabulkov%C3%A1-%C4%8D%C3%A1st-2001-2010.pdf>>, vlastní zpracování.

## 4. ANALÝZA EFEKTIVNOSTI SLUŽEB POSKYTOVANÝCH MĚSTSKOU KNIHOVNOU V PRAZE

### 4.1. Městská knihovna v Praze

#### 4.1.1. Základní údaje o knihovně

Městská knihovna v Praze (MKP), zapsaná v evidenci knihoven vedené Ministerstvem kultury, jejímž zřizovatelem je Hlavní město Praha, je krajskou knihovnou hlavního města Prahy ve smyslu zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. Poskytuje veřejné knihovnické, informační i další služby stanovené tímto zákonem, je veřejnou univerzální knihovnou, která poskytuje služby způsobem zaručujícím rovný přístup všem.

Posláním Městské knihovny v Praze je získávat, zpracovávat, uchovávat a poskytovat informace, literaturu a další kulturní hodnoty. Zvláštní důraz je kladen na služby pro rodiče s dětmi, mládež a studenty, služby seniorům, sociálně slabým a handicapovaným.

Pobočky MKP je možné navštívit na 42 místech po celé Praze. Lze zapůjčit knihy, hudbu, filmy i obrazy. Na všech pobočkách je připojení k internetu zcela zdarma. Celoročně jsou pořádány pro návštěvníky knihovny různé kulturní akce, výtvarné dílny pro děti a rodiče, přednášky, školení, semináře, filmové projekce, koncerty známých muzikantů, divadelní představení a mnoho dalších služeb.<sup>76</sup>

#### 4.1.2. Hospodaření knihovny

Následující tabulky uvádějí data spojená s hospodařením Městské knihovny v Praze v letech 2006 – 2011.

Tabulka 11: Zdroje MKP v letech 2007 – 2012 (v %)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Neinvestiční příspěvky MHMP</b>	88,8	88,7	88,7	88,77	88,21	86,51
<b>Neinvestiční příspěvky MČ HMP</b>	0,3	0,4	0,4	0,54	0,45	0,95
<b>Státní dotace</b>	0,2	0,1	0,1	0,11	0,37	0,69
<b>Dotace EU</b>	1,1	0,7	0,7	0,45	0	0
<b>Vlastní zdroje (tržby, dary, fondy)</b>	9,6	10,1	10,1	10,13	10,97	11,85
<b>Celkem</b>	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Zdroj: MKP: Výroční zprávy 2006 – 2011, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/dokumenty-ke-stazeni/>>, vlastní zpracování.

<sup>76</sup> MKP: O knihovně, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/>>.



**Tabulka 12: Vývoj tržeb a nákladů z hlavní činnosti MKP v letech 2007 – 2012 (tis. Kč)**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Tržby</b>						
Z knihovnické činnosti	19 148	20 629	21 085	21 118	21 664	23 802
Z ostatních činností	1 892	1 534	1 899	2 104	1 984	2 489
Ostatní výnosy	2 161	2 403	5 221	2 761	4 387	3 789
<b>Celkem</b>	<b>23 201</b>	<b>24 566</b>	<b>28 205</b>	<b>25 983</b>	<b>28 035</b>	<b>30 080</b>
<b>Náklady</b>						
Spotřebované nákupy	38 127	33 442	40 751	37 313	32 808	31 838
Služby	43 246	41 344	44 070	45 687	50 140	51 142
Osobní náklady	149 234	148 166	156 902	162 187	160 528	158 370
Daně a poplatky	56	63	232	172	256	533
Ostatní náklady	1 075	1 151	1 270	1 374	1 328	644
Odpisy	9 092	8 924	9 614	9 756	10 605	9 198
<b>Celkem</b>	<b>240 830</b>	<b>233 090</b>	<b>252 839</b>	<b>256 489</b>	<b>255 665</b>	<b>251 725</b>

Zdroj: MKP: Výroční zprávy 2006 – 2011, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na WWW:

<<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/dokumenty-ke-stazeni/>>, vlastní zpracování.

## 4.2. Metodika měření hodnoty služeb knihoven

Projekt s názvem „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“, který je schválen a dotován Ministerstvem kultury ČR, je dotazníkovým šetřením mezi čtenáři Městské knihovny v Praze. Cílem projektu je vypracovat metodiku pro měření hodnoty služeb, které jsou poskytovány veřejnými knihovnami.

Výzkum byl uskutečněn ve spolupráci MKP a Univerzity Pardubice, Fakulty ekonomicko-správní. Dotazník byl upravován projektovým týmem v rámci několika připomínkových kol. Finální dotazník s využitím připomínek členů týmu, zahraničních podkladů a pilotních online a face to face šetření z roku 2011 a 2012 uspořádala a výzkum realizovala agentura Sociores Praha.

Dotazník byl vytvořen za účelem vyčíslení „hodnoty“ služeb za pomoci ekonomického modelu, které jsou poskytovány Městskou knihovnou v Praze a jehož data měla sloužit k akademickému výzkumu a přípravě celostátní metodiky. Výsledky dotazníku neměly žádný přímý vliv na ekonomickou situaci MKP. Podobné výzkumy byly již několikrát úspěšně realizovány v zahraničí (např. tzv. Floridská studie<sup>77</sup>). Výsledkem je tzv. ROI (Return on Investment), jehož podstatou v knihovnictví je měření efektivity vynaložených prostředků do provozu a služeb veřejných knihoven. A to nikoli z hlediska návratnosti finanční, ale

<sup>77</sup> Return on Investment in Florida Public Libraries, [on-line]. [cit. 2013-03-13]. Dostupné na WWW: <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/>>.

společenské, která je následně na tu finanční přepočítána. Dané poznatky byly využity při vytváření metodiky pro Českou republiku.<sup>78</sup>

#### 4.2.1. Základní údaje o výzkumu

V následující tabulce jsou obsaženy základní charakteristiky výzkumu Metodiky měření hodnoty služeb knihoven.

**Tabulka 13: Základní údaje o výzkumu**

<b>Název výzkumu</b>	Metodika měření hodnoty služeb knihoven - Pilotní dotazníkové šetření 2012
<b>Charakter výzkumu</b>	Reprezentativní
<b>Povaha výzkumu</b>	Kvantitativní
<b>Základní soubor</b>	11 397 čtenářů MKP
<b>Výběrový soubor</b>	N = 2 227
<b>Návratnost</b>	20 %
<b>Výběrová metoda</b>	Respondenti náhodně vybráni ze čtenářů MKP ve věku 15+
<b>Metoda sběru dat</b>	On-line dotazník (CAWI)
<b>Uskutečnění sběru dat</b>	Červenec – srpen 2012
<b>Výstupy</b>	Základní zpráva Zdrojová data Text dotazníku
<b>Specifika</b>	Dotazník je založen na aplikaci různých oceňovacích metod (zejména kontingentní oceňovací metody). Ze sociologického pohledu se tak část otázek pohybuje na hraně či za hranou zásad pro tvorbu otázek.

*Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.*

#### 4.2.2. Metoda výzkumu, výběru a návratnost

Výzkum byl realizován pomocí online dotazníku (CAWI) v červenci a srpnu 2012. Každému respondentovi byl doručen individualizovaný e-mail s jedinečným odkazem na dotazník. Po vyplnění dotazníku každý respondent obdržel potvrzení o dokončení průzkumu. Samotný dotazník byl umístěn a zpřístupněn na webových stránkách MKP. Na případné

<sup>78</sup> MKP: *Vyplatí se veřejná knihovna?*, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/novinky/367-vyplati-se-verejna-knihovna/>>.

dotazy respondentů odpovídal realizátor výzkumu (na internetové adrese pruzkum@mlp.cz). Průměrný čas vyplnění dotazníku činil 16 min 58 sekund.

Pro daný výzkum byla zvolena metoda prostého náhodného výběru. Oporou výběru byly údaje z databáze MKP. Na základě definice "čtenáře" byl vygenerován ze čtenářské databáze základní soubor, ve kterém byli čtenáři splňující stanovená kritéria.

Do základního souboru byli zařazeni ti čtenáři MKP, kteří v květnu 2012 splnili tato kritéria:

- věk 15+;
- alespoň 1 výpůjčka v roce 2012;
- uvedena e-mailová adresa.

Z dodané databáze čtenářů splňujících stanovená kritéria byl proveden prostý náhodný výběr.

Z oslovených 11 397 čtenářů dotazník dokončilo 2 227 respondentů. Z výzkumu se odhlásilo 44 respondentů. Celková návratnost činila 20 %. Reálná návratnost však byla vyšší, jelikož část emailů bylo chybných, již neplatných, nebo schránka čtenáře byla plná.

Plánovaný počet odpovědí byl překročen z důvodu prodloužení doby pro sběr dat oproti původním požadavkům. Dlouhá doba sběru dat také měla za následek minimalizaci možných zkreslení způsobených časem dovolených.

#### **4.2.3. Zpracování dat**

Byly odstraněny ty dotazníky, které obsahovaly odpovědi jen na několik otázek. Téměř dokončené dotazníky byly ponechány, zároveň bylo zařazeno 20 záznamů, které byly jen částečně dokončeny. Dále byly eliminovány chybně vyplněné či zjevně nesmyslné údaje.

Zároveň byly ponechány extrémně vysoké hodnoty, které zřejmě respondenti míní jako ekvivalent nesmírně hodnotné služby. Interpretace či případné vyloučení bylo posuzováno experty Univerzity Pardubice, jejichž vliv na některé statistické veličiny je nezbytné vzít v potaz.

U konkrétních otázek byly posuzovány a zvažovány dané odpovědi z hlediska jejich reálnosti. Cílem byla eliminace těch hodnot, které s největší pravděpodobností neodpovídaly skutečnosti. Otázky nebyly pokládány jako povinné, je tedy nutné brát v potaz v rámci vyhodnocování i chybějící odpovědi, a to z důvodu nedokončených dotazníků respondenty, a také proto, že respondenti na konkrétní otázky vůbec neodpověděli.

Část otázek na konkrétní částku (kardinálních proměnných) nebyla v dotazníku provedena jako číselná, ale úmyslně jako textová. Důvodem bylo zejména možnost respondentů připsat komentář přímo do odpovědi a vyjádřit své názory. Číselné odpovědi byly převedeny na číslo, textové odpovědi kódovány do častých odpovědí.

Kardinální proměnné byly pro další zpracování a analýzy kategorizovány, tedy původní proměnná byla ponechána a k tomu navíc byla vytvořena kategorizovaná proměnná.

Kategorie nejsou symetrické, byly zvoleny tak, aby co nejlépe vypovídaly o rozložení dat, kombinací intervalů i bodových hodnot, které respondenti často volí. Kategorie byly vytvořeny vždy ručně na základě rozložení každé proměnné tak, aby přinášely co nejlepší zjednodušenou informaci. V případě potřeby lze kategorie zjednodušit a sloučit příslušné bodové a intervalové kategorie.

#### **4.2.4. Interpretace výsledků**

Výzkum byl prováděn reprezentativní formou, výsledky je tedy možné zobecňovat. Většina otázek pracuje s velkými počty respondentů, tím jsou umožněny rozборы ve více úrovních třídění. Ze všech relevantních proměnných byly vytvořeny tabulky a grafy prvního třídění. Pro kardinální proměnné (např. výše příspěvku) byly spočítány následující popisné statistiky:

- Počet: počet platných odpovědí;
- Suma: součet hodnot;
- Směrodatná odchylka;
- Průměr;
- Minimum;
- 1. kvartil (Q1);
- Medián;
- 3. kvartil (Q3);
- Maximum.

Orientační interval spolehlivosti pro relativní četnost 50 % je 2,08 na hladině významnosti 95 % (tedy s 95 % pravděpodobností se skutečná četnost nalézá v intervalu 50 %  $\pm$  2,08; u nižších či vyšších četností je interval spolehlivosti nižší než tento uvedený).<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

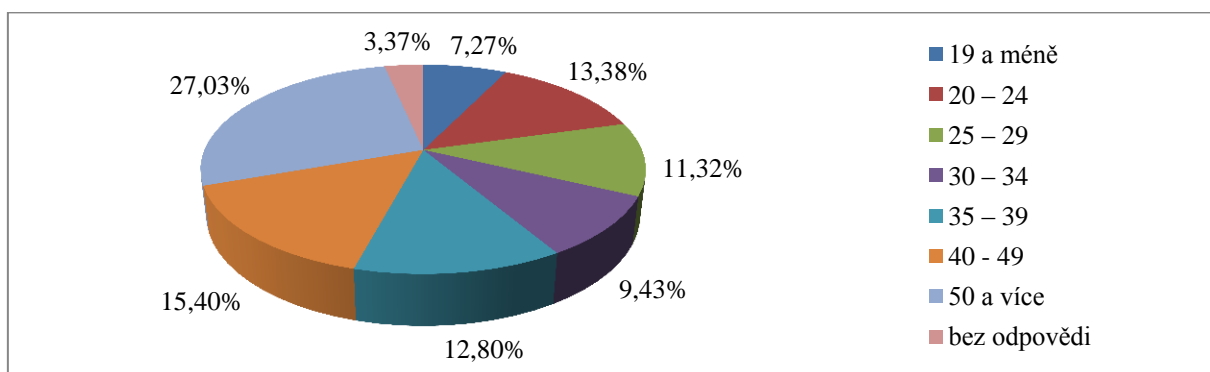
### 4.3. Údaje o čtenářích a jejich čtenářském chování

Následující údaje jsou zaměřeny na sociodemografickou strukturu respondentů výzkumu MKP a zejména jejich čtenářské chování se zaměřením na hodnocení využívání služeb.

#### 4.3.1. Věková a vzdělanostní struktura

Z celkového počtu 2 227 dotazovaných respondentů odpovědělo na tuto otázku 2 152 čtenářů, což činí 96,63 % všech dotázaných. K otázce se nevyjádřilo 75 respondentů. Nejnižší zaznamenaný věk byl 13 let, naopak nejvyšší 90 let. Průměrný věk dotazovaných činil 39,83 let. Nejméně zastoupených bylo v kategorii 19 let a méně, naopak nejvíce čtenářů je zastoupeno v kategoriích 50 let a více, 20 – 29 let a 30 – 39 let. Rozložení věkové struktury je kategorizováno v následujícím grafu.

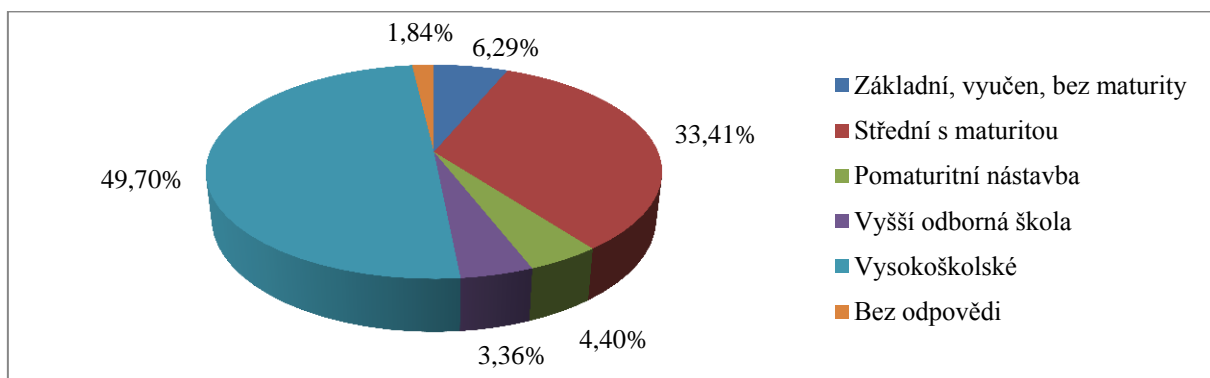
Obrázek 5: Věková struktura čtenářů MKP



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

Na otázku „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?“ v průzkumu odpovědělo celkem 2 186 čtenářů, 41 se nevyjádřilo. Nejvyšší zastoupení, a to přibližně 50 %, mají vysokoškolsky vzdělaní lidé. Druhou nejpočetnější skupinou jsou lidé se středoškolským vzděláním zakončeným maturitou. Výsledná data jsou zobrazena v následujícím grafu.

Obrázek 6: Vzdělanostní struktura čtenářů MKP



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

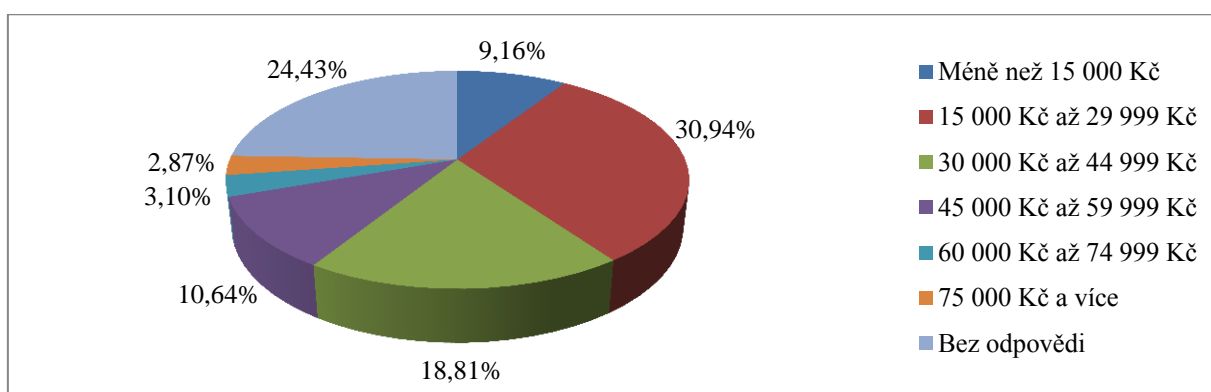
### 4.3.2. Ekonomická aktivita, počet členů domácnosti a příjem domácnosti

Na otázku týkající se ekonomické aktivity čtenářů odpovědělo 2 201 respondentů. Nejvyšší počet zaujímají ekonomicky aktivní (zaměstnanci, OSVČ apod.), kteří tvoří 56 % všech návštěvníků knihovny. Druhou největší skupinou jsou studenti s 20 % podílem návštěvnosti. Následují důchodci, kteří zaujímají 12 % podíl. Přibližně 7 % respondentů jsou lidé v domácnosti, na mateřské dovolené a zbylá 3 % čtenářů uvedla jinou odpověď.

Počet dospělých členů domácnosti se v průměru pohybuje okolo dvou jedinců, což také dokládá odpověď 50 % všech dotázaných. Shodně 16 % čtenářů žije v domácnosti s jedním nebo třemi členy. Nejvíce domácností, a to 34 %, je bezdětných. Stejný procentuální podíl respondentů na tuto otázku odpověď nevedlo. Jedno nebo dvě děti žijí ve 29 % všech domácností.

Následující graf znázorňuje strukturu příjmových skupin čtenářů. Nejvíce respondentů uvedlo příjem ve výši 15 000 Kč až 29 999 Kč měsíčně. Druhou nejpočetnější skupinou jsou lidé s příjmem v rozmezí od 30 000 Kč do 44 999 Kč. Na tuto otázku odmítla odpovědět zhruba čtvrtina dotazovaných.

**Obrázek 7: Rozložení příjmů domácností**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

### 4.3.3. Frekvence návštěv MKP a jejich délka

Otázka „*Jak často navštěvujete prostory knihovny?*“ byla zodpovězena 2 210 účastníky průzkumu, 17 dotazovaných se k dané otázce nevyjádřilo. Nejčastěji čtenáři navštěvují knihovnu jednou za měsíc, pro tuto variantu se vyslovilo zhruba 38 % všech zúčastněných. Druhou nejpočetnější skupinou jsou lidé, kteří navštěvují knihovnu každé dva týdny. Lze konstatovat, že přibližně 83 % respondentů nejčastěji navštěvuje knihovnu v intervalu každých dvou týdnů až dvou měsíců. Pouze 0,31 % čtenářů se vyjádřilo, že knihovnu navštěvují denně. Souhrnné výsledky jsou zobrazeny v následující tabulce:

**Tabulka 14: Frekvence návštěv MKP**

Odpověď	Počet	Procentuální podíl
Denně	7	0,31 %
Několikrát za týden	62	2,78 %
Asi jednou týdně	168	7,54 %
Asi jednou za 14 dní	396	17,78 %
Asi jednou za 3 týdny	336	15,09 %
Asi jednou měsíčně	835	37,49 %
Asi jednou za 2 měsíce	287	12,89 %
Asi jednou čtvrtletně	92	4,13 %
Asi jednou za půl roku	21	0,94 %
Méně často než jednou za půl roku	6	0,27 %
Bez odpovědi	17	0,76 %

*Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven.*

Na otázku „Kolik času jste strávil/a v knihovně během Vaší poslední návštěvy?“ celkem odpovědělo 2 210 čtenářů. Nejkratší doba návštěvy knihovny MKP je dle průzkumu 1 minuta, naopak nejdelší návštěva dosahuje 360 minut. Průměrná doba návštěvy činí zhruba 31 min. Nejvíce respondentů, a to 23,3 %, navštěvuje knihovnu zpravidla po dobu 30 minut. Druhou nejpočetnější skupinou jsou ti čtenáři, kteří knihovnu navštěvují v intervalu od 16 min. do 29 min. Celkově lze konstatovat, že zhruba 75 % respondentů výzkumu se v knihovně nezdržuje déle než 0,5 hod.

#### 4.3.4. Využívání služeb MKP a jejich důležitost pro uživatele

Městská knihovna v Praze poskytuje svým uživatelům širokou škálu služeb. Na základě průzkumu je nejvyužívanější službou služba výpůjční absenční, kterou využívá přibližně 87 % návštěvníků. Druhou nejvyužívanější službou je digitální knihovna mimo prostor knihovny, a to konkrétně vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP. Tuto službu využívá necelých 62 % uživatelů a 56 % respondentů využívá této digitální služby přímo v prostorách knihovny. Jednotlivé služby, které čtenáři využili během posledního roku, počet uživatelů a jejich procentuální podíl je obsahem následující tabulky:

**Tabulka 15: Využívání služeb MKP**

Které z následujících služeb knihovny jste využil/a v posledních 12 měsících?	Počet (N)	Procentuální podíl
<b>VÝPŮJČNÍ SLUŽBY – půjčování domů (absenční)</b>		
Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka	1931	86,71 %
Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka	1165	52,31 %

<b>VÝPŮJČNÍ SLUŽBY – v knihovně (prezenční)</b>		
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně	1131	<b>50,79 %</b>
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka	385	<b>17,29 %</b>
<b>KOPÍROVÁNÍ A TISK</b>		
Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)	254	<b>11,41 %</b>
<b>DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny</b>		
Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)	1252	<b>56,22 %</b>
Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)	78	<b>3,50 %</b>
Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny	66	<b>2,96 %</b>
Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)	287	<b>12,89 %</b>
<b>DIGITÁLNÍ SLUŽBY - mimo prostory knihovny</b>		
Vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP (Koniáš na <a href="http://www.mlp.cz">www.mlp.cz</a> )	1374	<b>61,70 %</b>
Stažení e-knih z webových stránek MKP	305	<b>13,70 %</b>
Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)	108	<b>4,85 %</b>
<b>INFORMACE, REŠERŠE</b>		
Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně	127	<b>5,70 %</b>
Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)	500	<b>22,45 %</b>
Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)	63	<b>2,83 %</b>
<b>KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE</b>		
Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. na Světu knihy, Bambiriádě apod.)	385	<b>17,29 %</b>
<b>TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY</b>		
Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení	225	<b>10,10 %</b>
Použití wifi připojení v knihovně	397	<b>17,83 %</b>
Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.	44	<b>1,98 %</b>

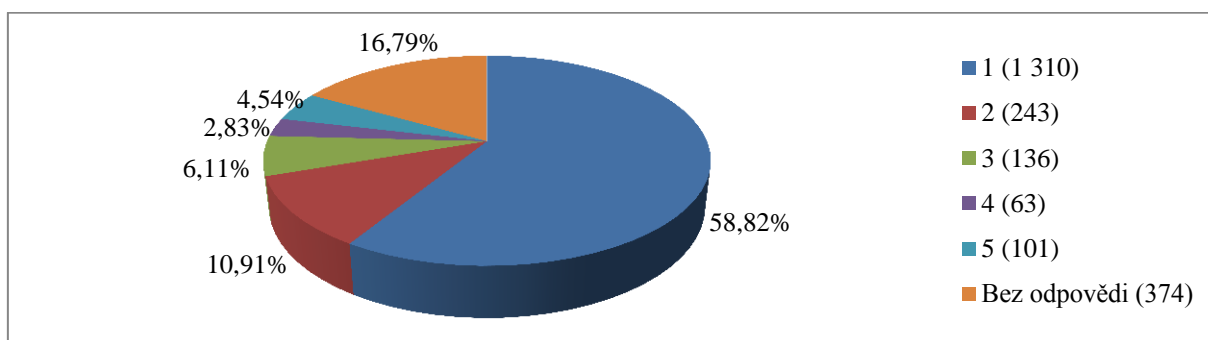


Využití MKP pro služby týkající se Opencard	418	<b>18,77 %</b>
<b>POBYT V KNIHOVNĚ</b>		
Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)	909	<b>40,82 %</b>
Pobyt v knihovně pro studium jiných dokumentů než materiálů knihovny (např. studium vlastních donesených materiálů)	389	<b>17,47 %</b>
Setkání a povídání se známými apod. v knihovně	259	<b>11,63 %</b>

Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven.

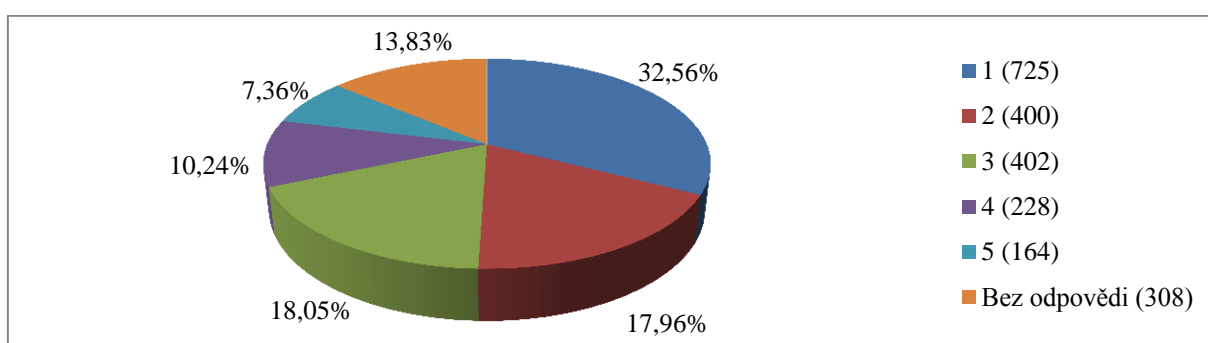
V rámci průzkumu čtenáři knihovny hodnotili, nakolik jsou pro ně jednotlivé služby důležité. Pro hodnocení byla využita stupnice od 1 do 5, kdy 1 znamenala velmi důležité a naopak 5 zcela nedůležité. Následující grafy zobrazují důležitost vybraných jednotlivých služeb vnímanou čtenáři na stupnici od 1 do 5.

**Obrázek 8: Důležitost výpůjčních služeb – absenčních**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

**Obrázek 9: Důležitost výpůjčních služeb – prezenčních**

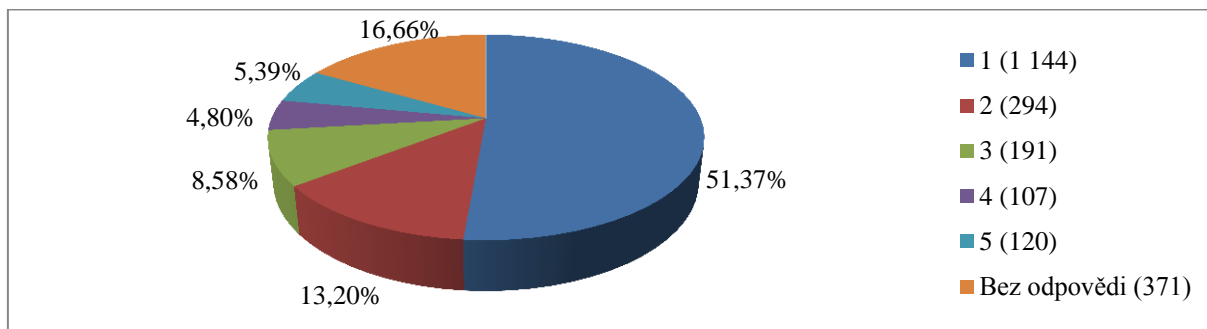


Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

Výpůjční služby jsou nejvyužívanějšími službami knihovny a zároveň jsou také uživateli vnímány jako nejvíce důležité, což dokládá vysoké procento kladných odpovědí respondentů zejména u absenčních, ale také i u prezenčních výpůjček. Výpůjční služby v sobě zahrnují

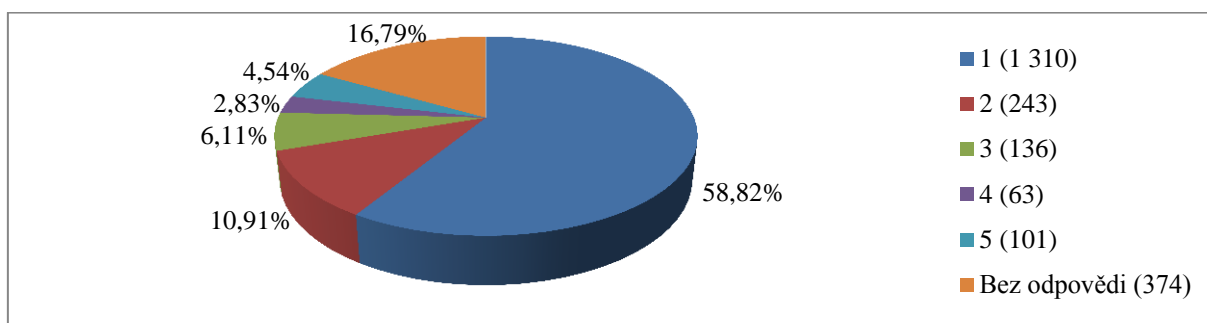
vypůjčení knih, časopisů, CD mimo prostor knihovny a četbu knih, novin, časopisů i studium dokumentů apod. v knihovně vyhledaných bez i s pomocí knihovníka.

**Obrázek 10: Důležitost digitálních služeb – v prostorách knihovny**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

**Obrázek 11: Důležitost digitálních služeb – mimo prostor knihovny**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

V předchozích grafech jsou znázorněny služby vyhledávání v katalogu na počítačích v prostorách knihovny a dále vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP. Obě tyto služby jsou hodnoceny ve více než 50 % případů jako velmi důležité. Je to způsobeno zejména digitalizací knižního fondu a zvyšováním dostupností této služby.

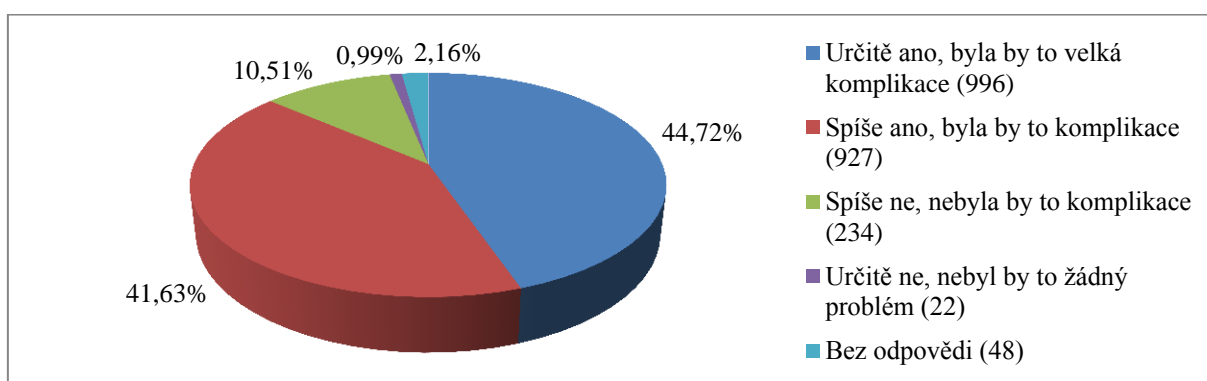
S těmito službami také úzce souvisí využívání odborných elektronických databází, čtení e-knih a jiných elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny, které uživatelé hodnotí spíše jako méně důležité. Další službou je využívání knihovnických počítačů pro přístup na internet, které je hodnoceno 40 % návštěvníků jako spíše důležité, 34 % respondentů tuto službu považuje spíše za nedůležitou a 26 % se k dané otázce nevyjádřilo. Stažení e-knih z webových stránek MKP je u 47 % čtenářů vnímáno jako důležité.

Posledním zmíněným ukazatelem je vnímání pobytu uživateli v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo jako prostor pro setkání s přáteli apod., tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení

vypůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny. Čtenáři v 68 % případů uvedli, že takto strávený čas v knihovně hodnotí kladně, naopak zhruba pětina respondentů vnímá tento čas jako ztrátový, zbylých 13 % se k dané otázce nevyjádřilo.

Na otázku „Pokud byste neměl/a přístup do knihovny, zkomplikovalo by Vám to nějak život?“ odpovědělo celkem 2 179 respondentů. Omezení přístupu do knihovny by znamenalo určité komplikace přibližně pro 86 % uživatelů, naopak 11,5 % čtenářů by omezení výrazně neovlivnilo. Výsledné údaje jsou znázorněny v následujícím grafu:

**Obrázek 12: Komplikace uživatelů spojené s omezením přístupu do knihovny**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

Následující otázky jsou zaměřeny na finance respondentů. Na otázku „Ušetřila Vám knihovna peníze?“, při zvážení vypůjček či dalších informací, které čtenář získal při poslední návštěvě knihovny, odpovědělo 75 % čtenářů „ano“, 10 % uživatelů se vyjádřilo záporně. S touto otázkou úzce souvisí otázka „Kolik korun Vám knihovna takto ušetřila?“ Tato otázka měla za cíl zjistit subjektivní výši finančních úspor návštěvníků, které jim knihovna a její služby přináší. Výsledné údaje jsou zobrazeny v Tabulce č. 16:

**Tabulka 16: Kolik korun knihovna svým uživatelům ušetřila**

Kategorie	Počet (N)	Procentuální podíl
Méně než 100 Kč	33	1,48 %
100 Kč	79	3,55 %
101 - 199 Kč	33	1,48 %
200 Kč	143	6,42 %
201 - 499 Kč	329	14,77 %
500 Kč	264	11,85 %
501 - 999 Kč	144	6,47 %
1 000 Kč	210	9,43 %
Více než 1 000 Kč	199	8,94 %
Bez odpovědi	793	35,61 %

Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

Z předchozích údajů vyplývá, že přibližně 40 % dotazovaných čtenářů ušetřilo využíváním služeb knihovny částku do 500 Kč. Zhruba 9 % respondentů uvedlo částku ve výši 1 000 Kč a přibližně stejný počet návštěvníků hodnotí výši svých úspor díky službám knihovny více než 1 000 Kč. Odpověď na tuto otázku se zdála být obtížná pro více než 35 % uživatelů, neboť svoji odpověď v rámci výzkumu neuvedli.

„Pokud byste nemohl/a využívat služeb knihovny a musel/a využít nějakou alternativu, jaké byste s tím měl/a náklady?“ V rámci této otázky měli uživatelé zvážit alternativní náklady, jako např. cestovné, cenu za přístup k materiálům apod. po dobu celého roku, které by jim vznikly v rámci omezeného přístupu ke službám knihovny (viz. Tabulka č. 17).

**Tabulka 17: Náklady alternativy knihovny**

Kategorie	Počet (N)	Procentuální podíl
0 Kč	124	5,57 %
1 - 999 Kč	227	10,18 %
1000 - 1 999 Kč	331	14,87 %
2 000 - 4 999 Kč	438	19,67 %
5 000 - 9 999 Kč	318	14,28 %
10 000 Kč	126	5,66 %
Více než 10 000 Kč	142	6,38 %
Bez odpovědi	521	23,39 %

*Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.*

#### 4.3.5. WTP a WTA

Následující otázky jsou zaměřeny na zjištění ochoty uživatelů platit za dané služby a také na ochotě přijmout kompenzaci se zaměřením na její výši v případě, že se uživatelé služby vzdají.

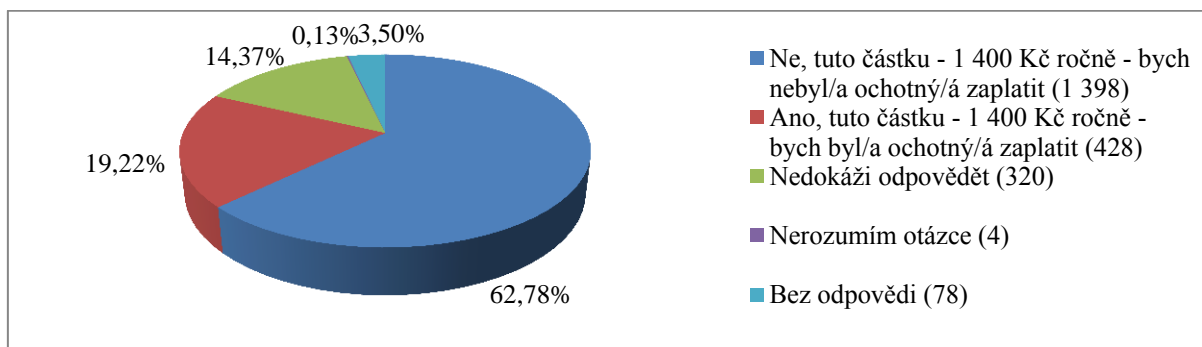
K tomuto účelu odpovídali čtenáři na následné otázky: „Představte si, že byste mohl/a rozhodovat o tom, jak se naloží s 10 000 Kč z vámi placených daní. Tuto částku byste mohl/a rozdělit libovolně mezi neziskové organizace jako jsou školy, divadla, galerie, ZOO, charita apod. Pokud by byla tato možnost, připsal/a byste něco z této částky knihovně?“ K této otázce se vyjádřilo celkem 2 135 respondentů, z toho 81 % odpovědělo kladně, jen necelá 4 % respondentů uvedlo, že by nepřispěli žádnou částkou na podporu činnosti knihovny. Zbýlých 15 % na tuto otázku nedokázalo odpovědět, popřípadě neodpověděli vůbec.

„Pokud by tedy byla tato možnost, kolik korun z celkem 10 000 Kč byste připsal/a knihovně?“ Nejnižší částka, kterou čtenáři v rámci průzkumu uvedli, byly 2 Kč, naopak

nejvyšší 10 000 Kč. Průměrná hodnota příspěvku činila 2 329 Kč. Nejvíce respondentů, a to 23 %, uvedlo příspěvek ve výši 1 000 Kč. Druhá nejpočetnější skupina, kterou tvořilo 17,5 %, by přispělo částkou ve výši 2 000 Kč.

„Knihovna je nyní financována z rozpočtu hlavního města Prahy. Když rozpočítáme současné náklady mezi všechny čtenáře, vychází to na 1 400,- Kč na 1 čtenáře. Představte si, že by se zcela změnil systém financování knihovny a knihovna by byla financována pouze z ročních členských příspěvků od čtenářů. Byl/a byste ochotný/á platit tuto částku, tedy 1 400,- Kč za rok?“ V následujícím grafu je znázorněn výsledek čtenářských odpovědí:

**Obrázek 13: Ochota uživatelů platit roční členský příspěvek ve výši 1 400 Kč za rok**



Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven, vlastní zpracování.

V případě, že by se změnil systém financování knihovny a veškeré náklady by měly být hrazeny z členských příspěvků uživatelů, a to ve výši 1 400 Kč za rok, necelých 63 % čtenářů by nebylo ochotných tuto částku uhradit. Pouhá pětina se vyjádřila „pro“ uhrazení tohoto příspěvku.

S tím souvisí následující otázka: „Jakou částku byste byl/a ochotný/á v této situaci ročně platit na fungování knihovny?“ Z průzkumu vyplývá, že uživatelé by byli v průměru ochotni přispět částkou ve výši 357 Kč. Nejvyšší akceptovatelnou částkou je 1 200 Kč, avšak někteří čtenáři by nebyli ochotni přispět žádným finančním příspěvkem.

Čtenáři byli také tázáni na ochotu hradit za jednotlivé služby poplatek a jeho konkrétní výši. Otázka zněla: „Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze za to, jaké služby za rok čtenářům poskytne, a čtenáři by za tyto služby přímo platili nějaký poplatek. Kdybyste měl/a za každou ze služeb něco zaplatit, jakou částku byste byl/a ochotný/á zaplatit nejvýše?“. V Tabulce č. 18 jsou znázorněny jednotlivé služby s průměrnou výší příspěvků, které by uživatelé byli za ně ochotni přímo zaplatit.

**Tabulka 18: Výše příspěvků čtenářů za jednotlivé služby knihovny**

Služba	Průměr (Kč)	Min	Medián	Max	Počet (N)
Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka	<b>13,4</b>	0	10	1 400	2 037
Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka	<b>16,71</b>	0	10	300	1 832
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně	<b>5,51</b>	0	5	300	1 727
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka	<b>8,44</b>	0	5	400	1 639
Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)	<b>3,05</b>	0	2	51	1 692
Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)	<b>1,94</b>	0	0	103	1 673
Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)	<b>7,39</b>	0	5	500	1 412
Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny	<b>6,01</b>	0	3	500	1 397
Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod.	<b>17,36</b>	0	15	300	1 514
Vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP	<b>2,06</b>	0	0	510	1 570
Stažení e-knih z webových stránek MKP	<b>18,47</b>	0	10	300	1 420
Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází přes webové stránky MKP	<b>12,6</b>	0	10	200	1 347
Vyhledávání v listkovém nebo papírovém katalogu v knihovně	<b>3,95</b>	0	0	200	1 395
Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu	<b>8,09</b>	0	5	120	1 450
Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu	<b>8,78</b>	0	5	1 020	1 403
Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny	<b>53,02</b>	0	50	3 020	1 431

Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení	<b>10,63</b>	0	10	200	1 401
Použití wifi připojení v knihovně	<b>10,45</b>	0	5	200	1 415
Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.	<b>16,89</b>	0	10	250	1 356
Využití MKP pro služby týkající se Opencard	<b>82,38</b>	0	1	100 000	1 382
Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod.	<b>5,83</b>	0	0	100	1 523

*Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven.*

„Představte si, že knihovna přestala přijímat nové čtenáře, ale stávající čtenáři mohou převést svoji legitimaci na začátku každého roku na někoho jiného, kdo bude místo nich využívat služby knihovny. Jakou nejmenší částku byste přijal/a za to, že byste převedl/a na 1 rok členství v knihovně na někoho jiného?“ Tato otázka je zaměřena na zjištění ochoty čtenářů přijmout kompenzaci za převedení legitimace na jinou osobu po dobu jednoho roku. Nejvíce čtenářů, a to 36 %, ve výzkumu uvedlo, že by přijalo částku ve výši od 0 do 100 Kč, necelých 21 % by svoje členství převedlo za 101 až 500 Kč. Někteří čtenáři si své legitimace cení částkou, která převyšuje 5 000 Kč. Výsledné údaje v rámci této otázky jsou následující:

**Tabulka 19: Ochota přijmout náhradu za legitimaci**

Kategorie	Počet (N)	Procentuální podíl
0 - 100 Kč	803	<b>36,06 %</b>
101 - 500 Kč	465	<b>20,88 %</b>
501 - 1 000 Kč	205	<b>9,21 %</b>
1 001 - 4 999 Kč	186	<b>8,35 %</b>
5 000 Kč a více	149	<b>6,69 %</b>
Za cenu ročního poplatku	5	<b>0,22 %</b>
Nepřevedl/a bych	32	<b>1,44 %</b>
Jiné	15	<b>0,67 %</b>
Nedokážu odpovědět	9	<b>0,40 %</b>
Bez odpovědi	358	<b>16,08 %</b>

*Zdroj: Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven.*

#### 4.4. Analýza efektivity výpůjční služby MKP

Efektivnost představuje ústřední kategorii ekonomie, a proto lze tento pojem zařadit mezi nejužívanější ekonomické pojmy. V odborné literatuře i ekonomické praxi je možné se setkat s celou řadou vymezení.

Obecně efektivnost vyjadřuje absenci plýtvání. Jde o stav, kdy z dostupných zdrojů je maximalizován užitek a množství statků k uspokojení potřeb jednotlivců.<sup>80</sup>

Efektivnost je možné definovat jako takové použití ekonomických, resp. vzácných zdrojů, které přinášejí maximální úroveň uspokojení dosažitelného při daných vstupech.<sup>81</sup>

Efektivnost je obecně vyjádřena jednoduchým vztahem<sup>82</sup>:

$$E = B / C, \quad (8)$$

kde

E – výsledný efekt,  
B – vstupy (přínosy),  
C – výstupy (náklady).

Pro zjištění efektivity je nutné analyzovat náklady a užitky (přínosy), které jsou oceněny v peněžních jednotkách. O efektivity lze hovořit v tom případě, kdy daný poměr je větší než jedna. Znamená to, že přínosy jsou vyšší než náklady. V opačném případě, tedy kdy výsledný efekt je menší než jedna, se jedná o neefektivnost, náklady převyšují celkové přínosy.

Na základě průzkumu, který byl proveden mezi čtenáři Městské knihovny v Praze, jsou výpůjční služby hodnoceny necelými 87 % dotázaných jako nejvyužívanější z celé široké škály služeb, které knihovna svým uživatelům nabízí. Na stupnici důležitosti od 1 do 5, celých 78 % čtenářů vnímá výpůjční služby jako velmi důležité. Je to dáno zejména tím, že výpůjční služby patří mezi základní služby, se kterými je samotná činnost veřejných knihoven spojena především. Průměrný počet činí dle průzkumu 5 výpůjček na jednoho čtenáře za měsíc.

##### 4.4.1. Vybrané ukazatele Městské knihovny v Praze

V následující tabulce je uveden vývoj vybraných ukazatelů Městské knihovny v Praze v letech 2008 až 2011. Pozornost je zaměřena na rozsah knihovního fondu a jeho přírůstků,

<sup>80</sup> TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie*. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5. s. 163.

<sup>81</sup> CEJTHAMR, Václav. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN. 978-80-247-3348-7 s. 44.

<sup>82</sup> OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8. s. 90.



počet registrovaných čtenářů, počet návštěvníků a zejména vývoj počtu výpůjček v jednotlivých letech.

**Tabulka 20: Vývoj vybraných ukazatelů MKP v letech 2009 – 2012**

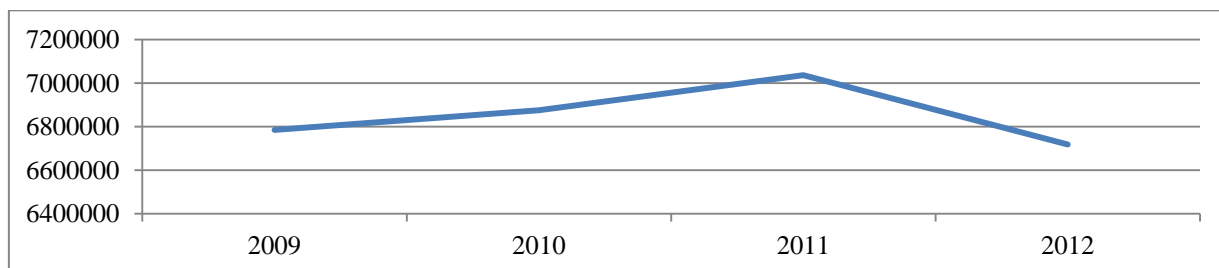
Rok	2009	2010	2011	2012
Knihovní fond celkem	2 303 467	2 334 726	2 291 359	2 268 079
Přírůstky knihovního fondu	127 582	112 746	100 401	107 059
Náklady na nákup nových dokumentů celkem (v Kč)	19 900 000	16 000 000	16 860 000	17 650 000
Průměrné náklady na nákup 1 nového dokumentu (v Kč)	156	142	168	165
Registrovaní čtenáři celkem	204 279	248 269	261 679	260 645
Návštěvníci celkem	2 195 707	2 226 110	2 402 008	2 169 830
<b>Výpůjčky celkem</b>	<b>6 784 858</b>	<b>6 875 286</b>	<b>7 036 655</b>	<b>6 717 895</b>

*Zdroj: MKP: Knihovna v číslech, [on-line]. [cit. 2013-03-30]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>>, vlastní zpracování.*

Kněžní fond MKP v roce 2012 obsahoval 2 268 079 knih, map, CD, DVD, obrazů, not, kazet a elektronických dokumentů. Zároveň došlo k rozšíření fondu o 107 059 dokumentů, kde na nákup těchto dokumentů bylo vyčleněno 17 650 tis. Kč. Na pořízení jednoho nového dokumentu byla tedy vynaložena průměrná částka ve výši zhruba 165 Kč. Celkový počet výpůjček v tomto roce činil 6 717 895. Počet čtenářů s platným čtenářským průkazem byl 260 645. Avšak pouze 187 872 čtenářů využilo služeb knihovny alespoň jednou v daném roce. Celkový počet návštěvníků činil přibližně 2,2 mil. Náklady Městské knihovny v Praze činily v roce 2012 celkem 251 725 tis. Kč, z toho 51 142 tis. Kč připadlo na služby.

V následujícím grafu je graficky znázorněn vývoj počtu výpůjček v Městské knihovně v Praze v letech 2009 až 2012. Průměrný počet v jednotlivých letech se pohybuje okolo 6 850 000 výpůjček za rok.

**Obrázek 14: Vývoj počtu výpůjček v MKP v letech 2009 – 2012**



*Zdroj: MKP: Knihovna v číslech, [on-line]. [cit. 2013-03-30]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>>, vlastní zpracování.*

**Tabulka 21: Vývoj vybraných poměrových ukazatelů MKP v letech 2009 – 2012**

Rok	2009	2010	2011	2012
Počet knihovních jednotek na 1 čtenáře	11,3	9,4	8,8	8,7
Počet výpůjček na 1 čtenáře	33,2	27,7	26,9	25,8
Počet výpůjček na 1 knihovní jednotku	2,9	2,9	3,1	3
Počet návštěv na 1 čtenáře	10,7	9	9,2	8,3

*Zdroj: MKP: Knihovna v číslech, [on-line]. [cit. 2013-03-30]. Dostupné na WWW: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>>, vlastní zpracování.*

Cílem této analýzy je zjištění efektivnosti výpůjční služby MKP a současně zodpovězení následujících otázek: „Jak se mění efektivnost výpůjční služby na základě výše příspěvku uživatele v závislosti na formulaci otázky?“, „Existuje jiná alternativa výpůjční služby a je efektivní?“ a „Jaká je průměrná hodnota jedné výpůjčky uskutečněné v České republice?“

#### **4.4.2. Hodnota výpůjčky při existenci knihovny**

V rámci průzkumu byli čtenáři dotazováni, kolik by byli ochotni zaplatit za využívání jednotlivých služeb, respektive jakou maximální výši poplatku by byli ochotni za jednu výpůjčku uhradit. Na základě jejich odpovědí byla stanovena průměrná cena jedné výpůjčky na 13,4 Kč. Jinými slovy užitek z jedné výpůjčky při existenci knihovny je uživateli oceněn ve výši **13,4 Kč**.

Pro to, aby bylo možné vypočítat danou efektivnost, je nutné určit celkovou hodnotu výpůjční služby, kterou lze získat jako součin průměrné ceny za jednu výpůjčku a počtu výpůjček za rok. Hodnota výpůjční služby je vyjádřena tedy následovně:

$$13,4 * 6\,717\,895 = 90\,019\,793 \text{ Kč}$$

Tato částka je výstupem (přínosem) výpůjční služby Městské knihovny v Praze, na základě ocenění výpůjčky jednotlivými čtenáři knihovny.

V případě, pokud by byla hodnocena efektivnost výpůjční služby v porovnání pouze s náklady, které knihovna celkem vynaložila na poskytování služeb, které jsou ve výši 51 142 000 Kč, byla by hodnota efektivnosti po dosazení do vztahu B / C následující:

$$E = 90\,019\,793 / 51\,142\,000 = \mathbf{1,76}$$

Znamená to, že pokud by byly uvažovány pouze náklady na služby, nikoli celkové náklady knihovny, byla by výpůjční služba při existenci knihovny efektivní, neboli z každé vynaložené koruny na výpůjční službu by knihovna získala 1,76 Kč.

Hodnota za jednu výpůjčku ve výši 13,4 Kč byla stanovena uživateli v rámci odpovědi na otázku, jakou nejvyšší částku by byli ochotni za jednotlivé služby zaplatit v případě, že by se změnil systém financování MKP a knihovna by byla financována pouze z příspěvků čtenářů. Na otázku jakou výši příspěvku by byli ochotni ročně platit na fungování knihovny respondenti odpověděli v průměru částkou ve výši 357 Kč. V případě, že by uživatelé měli možnost z 10 000 Kč jimi placených daní připsat určitý objem prostředků knihovně, by čtenáři přispěli 2 329 Kč. I přesto, že byly tyto dvě otázky směřovány na činnost celé knihovny, nikoli na jednotlivé služby, výsledné hodnoty jsou výrazně vyšší, než tomu bylo u otázky předchozí. Z toho vyplývá, že je nutné vnímat určitý vliv dotazování, konkrétně v rámci formulací jednotlivých otázek.

#### **4.4.3. Hodnota výpůjčky při neexistenci knihovny**

Čtenáři knihovny byli v průzkumu dotazováni, jestli by v případě nedostupnosti služeb knihovny MKP (např. z důvodu dlouhodobého uzavření knihovny), měli snahu konkrétní nebo obdobný titul získat nějakým jiným způsobem. Pokud by čtenáři neměli přístup do knihovny, snažila by se polovina z nich získat titul alternativním způsobem, naopak 37 % se vyjádřilo záporně. Zbýlé odpovědi na otázku jsou typu „nevím“.

Alternativními cestami pro získání titulu jsou pro čtenáře dle výzkumu nejčastěji:

- vypůjčení v jiné knihovně než v MKP;
- snaha o vypůjčení od známých, rodiny, spolužáků apod.;
- koupě v antikvariátu;
- koupě na internetových aukcích (Aukro, eBay apod.);
- koupě nového titulu v knihkupectví;
- jiné.

Nejvíce čtenářů, a to 37 %, by pro získání titulu využilo služeb jiné knihovny. Využití možnosti vypůjčení od známých, rodiny nebo spolužáků uvedlo 29 % respondentů, 13 % by zvažovalo nákup v antikvariátu a 7 % uživatelů by využilo nákupu na internetových aukcích. Zbýlých 5 % se v průzkumu vyjádřilo pro jinou alternativu, nejčastěji však pro nákup v knihkupectví nebo pro volné získání titulu na internetu.

Nejvyšší částku jsou čtenáři ochotni zaplatit při nákupu nového titulu v knihkupectví v průměru ve výši 235 Kč. O něco méně jsou ochotni zaplatit na internetové aukci (průměr 155 Kč) nebo v antikvariátu (průměr 137 Kč). Ochota zaplatit za titul v antikvariátu v případě, že neexistuje žádná jiná alternativa jeho získání, je v průměru částka ve výši 159 Kč. Ochota v dané situaci zaplatit za výpůjčku z antikvariátu je v průměrné výši 69 Kč.

Náklady spojené s výpůjčkou od známých/rodiny představují v průměru 53 Kč a výpůjčka v jiné knihovně představuje náklady ve výši 40 Kč.

Z výše uvedených hodnot je zřejmé, že se jednotlivé hodnoty výpůjčky při neexistenci knihovny výrazně liší. Z průzkumu vyplývá, že uživatelé jsou ochotni v průměru zaplatit nejnižší částku za výpůjčku v jiné knihovně, a to 40 Kč. Tuto částku lze tedy považovat za minimální užitek uživatele při neexistenci knihovny za vypůjčení titulu. Naopak nákup nové knihy v knihkupectví byl uživateli oceněn maximální částkou ve výši 235 Kč. Jedná se o maximální užitek, který uživatelé získají z vynaloženého úsilí na získání nového titulu.

Za průměrnou cenu výpůjčky při neexistenci knihovny lze tedy považovat střed intervalu těchto dvou hodnot, jelikož je možné považovat danou hodnotu za nejvíce přesnou. Výpočet daného intervalu <40;235> je vyjádřen jako aritmetický průměr horní a dolní hranice, jinak vyjádřeno jako  $(a + b) / 2$ , kde  $a$  je spodní hranice a  $b$  je horní hranice intervalu. Výsledná hodnota je následující:

$$(40 + 235) / 2 = \mathbf{137,5 \text{ Kč}}$$

Tato částku 137,5 Kč je vyjádřením užitku z jedné výpůjčky při neexistenci knihovny. Jinými slovy by tuto částku v průměru čtenáři zaplatili za alternativní způsob opatření titulu.

Hodnota výpůjční služby by byla vyjádřena jako součin průměrné ceny za jednu výpůjčku a počet výpůjček za rok, tedy:

$$137,5 * 6\,717\,895 = 923\,710\,562,5 \text{ Kč}$$

Činnost knihovny není spojena pouze s náklady vynaloženými na služby. Je nutné kromě nákladů na služby zohlednit také spotřební náklady, osobní náklady, daně a poplatky a ostatní náklady, které jsou nezbytné pro samotné fungování knihovny. Po sečtení těchto dílčích nákladů jsou získány celkové náklady, které činí 251 725 000 Kč, tudíž po dosazení do vztahu  $B / C$  je výsledná hodnota efektivnosti následující:

$$E = 923\,710\,562,5 / 251\,725\,000 = \mathbf{3,67}$$

Tato hodnota vyjadřuje efektivnost výpůjční služby při neexistenci knihovny, tedy v situacích, kdy by uživatelé museli využít jinou alternativu pro získání titulu z důvodu nedostupnosti služeb knihovny. Hodnota je vyšší než jedna, lze tedy říci, že využití alternativy knihovní výpůjčky je efektivní.

#### 4.4.4. Efektivnost výpůjční služby MKP

Skutečný přínos pro uživatele z jedné výpůjčky lze zjistit jako rozdíl hodnot při existenci knihovny a při neexistenci knihovny. Tedy výsledný užitek je následující:

$$137,5 - 13,4 = \mathbf{124,1 \text{ Kč}}$$

Průměrná cena jedné výpůjčky je ve výši 124,1 Kč. Poté, co byl zjištěn užitek z jedné výpůjčky, je nezbytné určit celkovou hodnotu výpůjční služby, kterou lze vyjádřit jako součin průměrné ceny za jednu výpůjčku a počtu výpůjček za jeden rok, která činí:

$$124,1 * 6\,717\,895 = 833\,690\,769,5 \text{ Kč}$$

Výsledná efektivnost Městské knihovny v Praze je vyjádřena jako poměr celkové hodnoty výpůjční služby a celkových nákladů knihovny, tedy:

$$E = 833\,690\,769,5 / 251\,725\,000 = \mathbf{3,31}$$

Tato hodnota je výslednou hodnotou efektivnosti výpůjční služby Městské knihovny v Praze. Na základě vyčíslení celkových přínosů a porovnání s celkovými náklady je výsledkem hodnota 3,31, která je vyšší než jedna, tudíž lze tvrdit, že výpůjční služba Městské knihovny v Praze je efektivní. Z každé vynaložené koruny na výpůjční službu knihovna získá 3,31 Kč.

#### 4.4.5. Shrnutí výsledků

Pro zjištění celkové efektivnosti výpůjční služby Městské knihovny v Praze byly uvažovány a porovnány dvě hypotézy, a to přínos z jedné výpůjčky pro uživatele v případě existence knihovny a přínos z jedné výpůjčky pro uživatele v případě neexistence knihovny, jinými slovy v situaci, kdy uživatel je nucen využít alternativy v podobě nákupu nové knihy v knihkupectví, v antikvariátu popř. využít výpůjční služby v jiné knihovně atd. Skutečným výsledným přínosem pro uživatele za jednu výpůjčku byl uvažován rozdíl přínosů v případě existence a v případě neexistence knihovny.

Průměrná cena jedné výpůjčky v Městské knihovně v Praze činí 13,4 Kč. Jedná se o cenu výpůjčky v případě existence knihovny. Naopak v případě, že by knihovna neexistovala, by uživatelé zaplatili za opatření titulu částku v průměrné výši 137,5 Kč. Výsledným přínosem je částka ve výši 124,1 Kč. Tuto částku uživatel ušetří za jednu knihu, kterou si neopatří alternativním způsobem, ale půjčí v knihovně. Tuto částku lze považovat za průměrnou cenu jedné výpůjčky uskutečněné v České republice.

Avšak je nutné vyslovit i určitou pochybnost ohledně výše daných přínosů, které byly vyčísleny na základě průzkumu provedeného Městskou knihovnou v Praze. A to zejména

v souvislosti se skutečnou výší přínosů a s využitím daných hodnot v praxi. Proto by bylo vhodné provést další průzkumy, které by tyto hodnoty objasnily.

Celkový přínos výpůjční služby Městské knihovny v Praze byl na základě uvedených hodnot vyjádřen jako součin průměrné ceny za jednu výpůjčku a počtu výpůjček za jeden rok. Přínos výpůjční služby v roce 2012 činil 833 690 769,5 Kč. V tomto roce knihovna vykazovala náklady ve výši 251 725 000 Kč. Výsledná efektivnost výpůjční služby Městské knihovny v Praze činila 3,31, tedy hodnota efektivnosti byla vyšší než jedna, tudíž výpůjční službu MKP je možné hodnotit jako efektivní.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce byla analýza efektivnosti veřejných služeb poskytovaných knihovnami, konkrétně se zaměřením na výpůjční službu Městské knihovny v Praze. Dílčími cíli byla obecná charakteristika veřejných služeb, výčet a popis jednotlivých metod jejich hodnocení, systém veřejných knihoven a v neposlední řadě samotná analýza efektivnosti vybrané služby.

Teoretická část této práce byla rozčleněna do tří kapitol. První část byla zaměřena na samotné veřejné služby, zejména jejich obecné definice, znaky, typologii a strukturu organizace jejich poskytování. Druhá část práce byla věnována hodnocení veřejných služeb se zaměřením na popis jednotlivých metod a způsob jejich využití. V poslední třetí teoretické části byl charakterizován systém veřejných knihoven v České republice s výčtem jednotlivých služeb, které knihovny svým uživatelům poskytují a způsob jejich financování.

Poslední částí této práce byla samotná analýza efektivnosti Městské knihovny v Praze se zaměřením na výpůjční službu knihovny. Ke zpracování této analýzy bylo využito dat z projektu pod názvem Metodika měření hodnoty služeb knihoven, který byl zpracován ve spolupráci Městské knihovny v Praze a Univerzity Pardubice.

Zásadním zjištěním při zpracování této práce byl ten fakt, že doposud neexistuje objektivní ocenění veřejných služeb, které jsou veřejnými knihovnami poskytovány. Tudíž je velmi komplikované hodnotit činnost veřejných knihoven a posuzovat jejich efektivnost, zejména v souvislosti s vynaloženými veřejnými prostředky na jejich fungování. Avšak pro tento účel byl uskutečněn výše zmíněný projekt s názvem Metodika měření hodnoty služeb knihoven s cílem vypracovat metodiku pro měření hodnoty služeb v České republice. Městská knihovna v Praze iniciovala daný projekt za účelem zjištění odhadu hodnoty ocenění služeb, které poskytuje svým uživatelům, zejména z důvodu odůvodnění podpory v podobě veřejných finančních prostředků, které tvoří nezanedbatelnou část rozpočtu knihovny, a proto jsou nezbytné pro její provoz a fungování.

Samotné výsledky daného průzkumu byly v mnoha ohledech dosti překvapující. Přestože uživatelé vnímají služby knihovny jako velmi důležité a v případě jejich nedostupnosti nebo omezeného přístupu by to pro ně znamenalo výrazné komplikace, nedokáží dané služby objektivně ocenit. Je to způsobeno zejména tím, že si skutečnou hodnotu služeb v mnoha případech ani neuvědomují. Výsledkem této práce bylo zjištění, že poskytované služby Městské knihovny v Praze lze hodnotit na základě zjištěných hodnot jako efektivní, tudíž investované veřejné peněžní prostředky do jejího provozu jsou celospolečenským přínosem.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ALBERINI, Anna, COOPER, Joseph. *Applications of the contingent valuation method in developing countries*. University of Colorado, 2000. ISBN 92-5-104527-5.
- [2] BENČO, Jozef, KUVÍKOVÁ Helena. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, ekonomická fakulta, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7.
- [3] CEJTHAMR, Václav. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 978-80-247-3348-7.
- [4] HALÁSEK, Dušan. *Rozhodování ve veřejném sektoru*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0570-7.
- [5] HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*, Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita, ekonomická fakulta, 2004. ISBN 80-248-0685-1.
- [6] HYÁNEK, Vladimír a kol. *Neziskové organizace ve veřejných službách*, Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 2007. ISBN 978-80-210-4423-4.
- [7] MALÝ, Ivan, MALIŠOVÁ, Iva. *Hodnocení veřejných projektů*. Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta, 1997. ISBN 80-210-1591-8.
- [8] MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*. Brno, 2010. (nepublikováno veřejně)
- [9] OCHRANA, František. *Hodnocení veřejných projektů a zakázek*. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-033-5.
- [10] OCHRANA, František. *Veřejné služby jejich poskytování, zadávání a hodnocení*, Praha: Ekopress, 2007. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [11] OCHRANA, František. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8.
- [12] PEKOVÁ, Jitka, PILNÝ, Jaroslav, JETMAR, Marek. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*, Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-351-5.
- [13] STIGLITZ, Joseph. *Ekonomie veřejného sektoru*, Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-454-1.
- [14] STRECKOVÁ, Yvonne, MALÝ, Ivan. *Veřejná ekonomie*. Praha: Computer Press, 1998. ISBN 80-7226-112-6.
- [15] TETŘEVOVÁ, Liběna, a kol. *Veřejný a podnikatelský sektor*, 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0.



- [16] TETŘEVOVÁ, Liběna a kol. *Veřejná ekonomie*. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5.
- [17] VÍTEK, Miloš. *Veřejné služby a jejich správa*, Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové - Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-7041-472-3.
- [18] Výzkum hodnoty výpůjček: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (nepublikováno veřejně)
- [19] Závěrečná zpráva: Dotazníkové šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (nepublikováno veřejně)

## INTERNETOVÉ ZDROJE

- [20] KRŠKOVÁ, Martina. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*, [on-line]. [cit. 2013-02-23]. Dostupné na: <<http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz//clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv.html>>.
- [21] KTN: *O nás*, [on-line]. [cit. 2012-02-28]. Dostupné na: <<http://www.ktn.cz/index>>.
- [22] MKP: *Knihovna v číslech*, [on-line]. [cit. 2013-03-30]. Dostupné na: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>>.
- [23] MKP: *O knihovně*, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/>>.
- [24] MKP: *Vyplatí se veřejná knihovna?*, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na: <<http://www.mlp.cz/cz/novinky/367-vyplati-se-verejna-knihovna/>>.
- [25] MKP: *Výroční zprávy 2006 – 2011*, [on-line]. [cit. 2013-03-10]. Dostupné na: <<http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/dokumenty-ke-stazeni/>>.
- [26] Ministerstvo kultury: *Činnost oddělení literatury a knihoven*, [on-line]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné na: <<http://www.mkcr.cz/scripts/detail.php?id=441>>.
- [27] Ministerstvo vnitra ČR: *Analýza veřejných služeb*, [on-line]. [cit. 2012-11-03]. Dostupné na: <[http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v\\_sluzby/analy\\_vs.html](http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/odbor/moderniz/koncepce/v_sluzby/analy_vs.html)>
- [28] Moravská zemská knihovna: *O knihovně*, [on-line]. [cit. 2013-02-28]. Dostupné na: <<http://www.mzk.cz/o-knihovne>>.
- [29] Národní knihovna ČR: *Základní dokumenty*, [on-line]. [cit. 2013-02-28]. Dostupné na: <<http://www.nkp.cz/o-knihovne/zakladni-informace/zakladni-dokumenty>>.

- [30] Nipos: *Financování kultury z veřejných rozpočtů 2001-2010*, [on-line]. [cit. 2013-03-07]. Dostupné na: <<http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2010/06/Tabulkov%C3%A1-%C4%8D%C3%A1st-2001-2010.pdf>>.
- [31] Nipos: *Základní statistické údaje o kultuře v ČR 2011*, [on-line]. [cit. 2013-28-02]. Dostupné na: <[http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika\\_kultury\\_2011\\_III.KNIHOVNY\\_web.pdf](http://www.nipos-mk.cz/wp-content/uploads/2009/03/Statistika_kultury_2011_III.KNIHOVNY_web.pdf)>.
- [32] Portál o českých knihovnách: *Co knihovna nabízí*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-knihovna-nabizi>>.
- [33] Portál o českých knihovnách: *Co to je knihovna*, [on-line]. [cit. 2013-03-01]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna>>.
- [34] Portál o českých knihovnách: *Financování*, [on-line]. [cit. 2013-03-04]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/financovani>>.
- [35] Portál o českých knihovnách: *Manifest UNESCO o veřejných knihovnách*, [on-line]. [cit. 2013-02-26]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna>>.
- [36] Portál o českých knihovnách: *Služby*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-knihovna-nabizi/sluzby>>.
- [37] Portál o českých knihovnách: *Systém knihoven v ČR*, [on-line]. [cit. 2013-02-26]. Dostupné na: <<http://archiv.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>>.
- [38] Return on Investment in Florida Public Libraries, [on-line]. [cit. 2013-03-13]. Dostupné na: <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/>>.
- [39] Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj: *Služby veřejných knihoven*, [on-line]. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na: <[http://wwwold.nkp.cz/o\\_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf](http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/ifla.pdf)>.
- [40] Zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon.

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník

## Příloha A

1

---

**1 [A1] Jaký je váš věk?**

... let

**2 [A2] Jste:**

Žena

Muž

**3 [A3] Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Základní nebo vyučen, bez maturity

Střední s maturitou

Pomaturitní nástavba

Vyšší odborná škola

Vysokoškolské

**4 [A4] Jste v současné době ekonomicky aktivní?**

Ekonomicky aktivní – zaměstnanec, OSVČ apod.

Důchodkyně/důchodce

Student/studentka

Žena/muž v domácnosti, na mateřské/rodičovské dovolené

Jiné

2

---

**5 [A7] Jak často navštěvujete prostory knihovny?**

Denně

Několikrát za týden

Asi jednou týdně

Asi jednou za 14 dní

Asi jednou za 3 týdny

Asi jednou měsíčně

Asi jednou za 2 měsíce

Asi jednou čtvrtletně

Asi jednou za půl roku

Méně často než jednou za půl roku

**6 [A8] Kolik knížek (CD, map atd.) si odhadem průměrně vypůjčíte za 1 měsíc?**

... knížek (CD, map atd.)

**7 [P1] Kolik času jste strávil/a v knihovně během vaší poslední návštěvy?**

... minut

**8 [P2] S kolika knihami (časopisy, mapami apod.) jste odhadem pracoval/a při vaší poslední návštěvě v knihovně, například jste je prolistoval/a či čet/la? Nepočítejte v to prosím knihy (časopisy) atd., které jste si pak půjčil/a domů.**

...

**9 [P3] Jaký z výroků nejlépe vystihuje okolnosti vaší poslední návštěvy knihovny?**

Jel/a jsem jen do knihovny.

Jel/a jsem hlavně do knihovny a po cestě zařídil/a i něco jiného

Jel/a jsem hlavně někam jinam (do školy nebo ze školy, práce apod.) a po cestě se zastavil/a v knihovně.

Jel/a jsem do knihovny i někam jinam, ale bylo to pro mě stejně důležité.

Jiné

3

---

**10 [P4] Pokud byste neměl/a přístup do knihovny, zkomplikovalo by vám to nějak život?**

Určitě ano, byla by to velká komplikace

Spíše ano, byla by to komplikace  
Spíše ne, nebyla by to komplikace  
Určitě ne, to by nebyl žádný problém

**11 [P5] Když zvážíte výpůjčky či další informace, které jste získal/a při vaší poslední návštěvě, ušetřila vám knihovna peníze?**

Ano  
Ne  
Nerozumím otázce

**12 [P6] Kolik korun vám knihovna takto ušetřila?**

Zobrazit pouze tehdy, když: P5=Ano  
... Kč

**13 [P7] Pokud byste nemohl/a využívat služeb knihovny a musel/a využít nějakou alternativu, jaké byste s tím měl/a náklady?**

Započítejte prosím např. cestovné, cenu za přístup k materiálům apod. za celý rok.  
... Kč za rok

4

---

Následující otázky jsou obtížnější a náročné na představivost, přesto se na ně prosím pokuste odpovědět.

**14 [P8] Pokud byste mohl/a mít daně nižší o roční příspěvek zaplacený knihovně, v jaké výši byste byl/a ochotný/á knihovně přispívat?**

Nápověda: Vámi placené daně by byly nižší o příspěvek zaplacený přímo knihovně.  
... Kč

**15 [P9] Představte si, že byste mohl/a rozhodovat o tom, jak se naloží s 10 000 Kč z vámi placených daní. Tuto částku byste mohl/a rozdělit libovolně mezi neziskové organizace jako jsou školy, divadla, galerie, ZOO, charita apod. Pokud by byla tato možnost, připsal/a byste něco z této částky knihovně?**

Nápověda: Tuto částku - 10 000 Kč - byste mohl/a rozdělit mezi libovolné neziskové organizace.

Ne  
Ano  
Nedokážu odpovědět  
Nerozumím otázce

**16 [P10] Pokud by tedy byla tato možnost, kolik korun z celkem 10 000 Kč byste připsal/a knihovně?**

Zobrazit pouze tehdy, když: P9=Ano

Nápověda: Tuto částku - 10 000 Kč - byste mohl/a rozdělit mezi libovolné neziskové organizace.

... Kč z 10 000 Kč

**17 [P11] Knihovna je nyní financována z rozpočtu hlavního města Prahy. Když rozpočítáme současné náklady mezi všechny čtenáře, vychází to na 1 400,- Kč na 1 čtenáře. Představte si, že by se zcela změnil systém financování knihovny a knihovna by byla financována pouze z ročních členských příspěvků od čtenářů. Byl/a byste ochotný/á platit tuto částku, tedy 1 400,- Kč za rok?**

Nápověda: V této částce je zahrnut i současný roční poplatek.

Odpověď na tuto otázku potřebujeme pro to, abychom mohli vytvořit ekonomický model "hodnoty" knihovny a jejích služeb. Není třeba se obávat, že financování knihovny náhle ustane. Pro potřeby této otázky však předpokládejme, že pokud by knihovna z příspěvků nezískala dost peněz na svůj provoz, přestala by existovat.

Ne, tuto částku - 1 400,- Kč ročně - bych nebyl/a ochotný/á zaplatit  
Ano, tuto částku - 1 400,- Kč ročně - bych byl/a ochotný/á zaplatit  
Nedokážu odpovědět

Nerozumím otázce

**18 [P12A] A byl/a byste ochotný/á v této situaci ročně platit i vyšší částku na fungování knihovny?**

Zobrazit pouze tehdy, když: P11=Ano

Nápověda: V této částce je zahrnut i současný roční poplatek.

Pro potřeby této otázky předpokládejme, že pokud by knihovna z příspěvků nezískala dost peněz na svůj provoz, přestala by existovat.

Ne, vyšší částku než 1 400,- Kč ročně bych nebyl/a ochotný/á zaplatit

Ano, byl/a bych ochotný/á platit: ... Kč

**19 [P12B] A jakou částku byl/a byste ochotný/á v této situaci ročně platit na fungování knihovny?**

Zobrazit pouze tehdy, když: P11=Ne

Nápověda: V této částce je zahrnut i současný roční poplatek 60,- Kč.

Pro potřeby této otázky předpokládejme, že pokud by knihovna z příspěvků nezískala dost peněz na svůj provoz, přestala by existovat.

... Kč

**20 [P13] Představte si, že knihovna přestala přijímat nové čtenáře, ale stávající čtenáři mohou převést svoji legitimaci na začátku každého roku na někoho jiného, kdo bude místo nich využívat služby knihovny. Jakou nejmenší částku byste přijal/a za to, že byste převedl/a na 1 rok členství v knihovně na někoho jiného?**

Nápověda: Legitimaci do knihovny (členství v MKP) byste mohl/a převést pouze na 1 rok, po celý rok byste pak nemohl/a využívat služeb knihovny, ale v dalším roce byste opět získal/a novou.

Je důležité odpovědět na tuto otázku, abyste nám pomohl/a vypočítat "hodnotu" knihovny a jejích služeb.

...

**Které z následujících služeb knihovny jste využil/a v posledních 12 měsících?**

**21 [P14A] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka

Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka

**22 [P14B] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - V KNIHOVNĚ (prezenční)**

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka

**23 [P14C] KOPÍROVÁNÍ A TISK**

Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)

**24 [P14D] DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny**

Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)

Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny

Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)

**25 [P14E] DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

Vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP (Koniáš na [www.mlp.cz](http://www.mlp.cz))

Stažení e-knih z webových stránek MKP

Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

## **26 [P14F] INFORMACE, REŠERŠE**

Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně

Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

## **27 [P14G] KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE**

Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. na Světu knihy, Bambiriádě apod.)

## **28 [P14H] TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY**

Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení

Použití wifi připojení v knihovně

Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.

Využití MKP pro služby týkající se OpenCard

## **29 [P14I] POBYT V KNIHOVNĚ**

Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)

Pobyt v knihovně pro studium jiných dokumentů než materiálů knihovny (např. studium vlastních donesených materiálů)

Setkání a povídání se známými apod. v knihovně

## **Nakolik jsou pro vás následující služby knihovny důležité?**

Pokuste se je prosím ohodnotit na stupnici od 1 do 5.

1 Velmi důležité

2

3

4

5 Zcela nedůležité

## **30 [P15A] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka

Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka

## **31 [P15B] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - V KNIHOVNĚ (prezenční)**

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka

## **32 [P15C] KOPÍROVÁNÍ A TISK**

Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)

## **33 [P15D] DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorech knihovny**

Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)

Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorech knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorech knihovny

Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)

## **34 [P15E] DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

Vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP (Koniáš na [www.mlp.cz](http://www.mlp.cz))

Stažení e-knih z webových stránek MKP

Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

### **35 [P15F] INFORMACE, REŠERŠE**

Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně

Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

### **36 [P15G] KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE**

Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. na Světu knihy, Bambiriádě apod.)

### **37 [P15H] TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY**

Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení

Použití wifi připojení v knihovně

Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.

Využití MKP pro služby týkající se Opencard

### **38 [P15I] POBYT V KNIHOVNĚ**

Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod. (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)

**Představte si, že by se zcela změnil systém financování MKP a MKP by byla financována pouze za to, jaké služby za rok čtenářům poskytne, a čtenáři by za tyto služby přímo platili nějaký poplatek. Kdybyste měl/a za každou ze služeb něco zaplatit, jakou částku byste byl/a ochotný/á zaplatit nejvýše za:**

### **39 [P16A] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka

Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka

### **40 [P16B] VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - V KNIHOVNĚ (prezenční)**

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně

Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka

### **41 [P16C] KOPÍROVÁNÍ A TISK**

Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)

### **42 [P16D1] DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny**

Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)

### **43 [P16D2]**

Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny

### **44 [P16D3]**

Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)

### **45 [P16E1] DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

Vyhledávání v katalogu na webových stránkách MKP (Koniáš na [www.mlp.cz](http://www.mlp.cz))

### **46 [P16E2]**

Stažení e-knih z webových stránek MKP



Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)

#### **47 [P16F1] INFORMACE, REŠERŠE**

Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně

#### **48 [P16F2]**

Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)

#### **49 [P16G] KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE**

Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. na Světu knihy, Bambiriádě apod.)

#### **50 [P16H1] TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY**

Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení

Použití wifi připojení v knihovně

Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.

#### **51 [P16H2]**

Využití MKP pro služby týkající se Opencard

#### **52 [P14I] POBYT V KNIHOVNĚ**

Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod. (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)

5

---

#### **53 [A5] Kolik osob žije ve vaší domácnosti?**

Počet dospělých (18 let a více): ...

Počet dětí (do 18 let věku): ...

#### **54 [A6] Zvolte prosím kategorii, která odpovídá čistému měsíčnímu příjmu celé vaší domácnosti:**

Nápověda: Pokud nechcete na tuto otázku odpovídat, ponechejte ji prosím bez odpovědi.

Méně než 15 tisíc Kč

15 000 Kč až 29 999 Kč

30 000 Kč až 44 999 Kč

45 000 Kč až 59 999 Kč

60 000 Kč až 74 999 Kč

75 000 Kč a více

#### **55 [Zaver] A úplně na závěr: pokud máte jakýkoli vzkaz či námět pro knihovnu, zde je prostor.**

---