

ANALÝZA EFEKTIVNOSTI VÝPŮJČNÍ SLUŽBY VE VEŘEJNÉ KNIHOVNĚ – PŘÍPADOVÁ STUDIE

ANALYSIS OF EFFICIENCY OF LENDING SERVICES IN PUBLIC LIBRARY - CASE STUDY

Pavla Koťátková Stránská

Abstract: *The main objective of public service is to satisfy the public needs of society and to maximize the benefits to the individual users of those services. Perception of the importance of public services lies in the difficulty of determining the benefits of these services for society and the economy as a whole. Valuation of the benefits of public services and the effectiveness of the provision takes place ex post, i.e. based on a subjective assessment of consumers of these services. This paper focuses on determination of benefit lending services on case of the Municipality Library Kutná Hora.*

The paper analyses efficiency of lending services. The analysis is based from relations benefits and costs. Benefit of lending services is based on the ability of consumers to express their willingness to pay for the lending service of their disposable income, or from another source e.g. tax assignation. The result of the paper will be determining the value of lending services the Municipality Library Kutná Hora.

Keywords: *Lending services, Municipal Library Kutná Hora, WTP, Benefit.*

JEL Classification: *H41, H49.*

Úvod

Získávání informací využitím služeb veřejných knihoven je nejen v současné době běžnou záležitostí. Řada zahraničních vědeckých studií [3, 5, 8, 9, 18] se snaží ocenit užitek spotřebitele vzniklý zejména spotřebou služeb veřejných knihoven (dále jen knihovnické služby). Ocenění užitku není záležitostí statickou, ale dynamickou. Dynamika ve spotřebě knihovnických služeb spočívá v její variabilitě v čase a charakteru spotřebitelů. Důležitým prvkem v rámci ocenění užitku plynoucí ze spotřeby knihovnických služeb je samotná schopnost spotřebitelů ocenit vzniklý užitek. [1] Je-li spotřebitel schopen stanovit hodnotu užitku v peněžních jednotkách plynoucí ze spotřeby knihovnických služeb, pak si uvědomuje jejich přínos.

Výše zmíněné zahraniční studie mají za hlavní cíl identifikovat metody, které lze aplikovat na problematiku ocenění užitku plynoucí ze spotřeby knihovnických služeb. Výsledkem není jen určení hodnoty knihovnických služeb v peněžních jednotkách, ale dochází k určení vstupní hodnoty pro analýzu efektivnosti veřejných financí.

V současné době, zejména v době, kdy se nejen evropské státy potýkají s neustále se zvyšujícím zadlužením veřejného sektoru, je nutné sledovat efektivní vynakládání veřejných financí, a tedy poskytovat veřejné služby co možná nejefektivněji. Efektivně poskytované služby jsou ty služby, jenž vytvoří vyšší přínos, resp. užitek, než jsou náklady, které je nutné vynaložit na jejich poskytování.

Cílem příspěvku je stanovit přínos výpůjční služby na příkladu Městské knihovny Kutná Hora (dále jen MKKH). Přínos výpůjční služby bude vycházet ze schopnosti spotřebitelů vyjádřit svou ochotu platit za výpůjční službu ze svého disponibilního důchodu, případně z jiného zdroje a to daňové asignace. Výpůjční služba byla vybrána z toho důvodu, že představuje hlavní a významnou službu, kterou veřejné knihovny zabezpečují a poskytují. K naplnění stanoveného cíle byly využity výsledky z dotazníkového šetření konaného v MKKH.

1 Teoretický rámec

1.1 Definice výpůjční služby

Výpůjční služba je jednou z mnoha dalších knihovnických služeb, které knihovny (ať veřejné, vědecké aj.) nabízí. Základní typy knihovnických služeb definoval např. ve své publikaci Hemola [12], které rozdělil na tři typy, a to služby primární, sekundární a terciární. Výpůjční služba dle Hemoly patří do služeb primárních. Primární služby zpřístupňují primární dokumenty² uložených v knihovnických fondech. Již z názvu služby vypovídá o tom, že se jedná o službu historicky nejstarší a prvotní službu poskytovanou uživatelům knihovny. [4] Služba měla zajistit fyzický přístup k dokumentům, které byly těžko dostupné. Do této skupiny primárních služeb patří: [12]

- Služby výpůjční (jedná se o zpřístupnění dokumentů uživatelům knihovny buď v prezenční či absenční formě, v rámci této služby jsou dále rozlišovány služby: služba rezervační; meziknihovní výpůjční služba – MVS; mezinárodní meziknihovní výpůjční služba – MMVS; cirkulační výpůjční služba – služba poskytována zejména ve vědeckých knihovnách, kdy dokument obíhá mezi čtenáři či mezi knihovnami dle předem definovaného schématu;
- služby kopírovací (uživatel knihovny disponuje pouze kopií ve fyzické podobě, v rámci této služby se lze setkat se službou reprografickou – uživatelům knihovny je zhotovena kopie z digitálního dokumentu; již méně často se vyskytující je poskytování služby mikrografické – zhotovení mikrografické kopie, resp. zmenšeniny z původního dokumentu;
- primární digitální služby (nový způsob přístupu k primárním dokumentům v režimu online i offline; přístup do počítačového systému plných textů (plnotextové databáze) bez tištěných substitutů – e-knihy, e-časopisy; výhodou této služby je zpřístupnění dokumentů v aktuálním znění oproti dokumentům v tištěné podobě nebo k historickým dokumentům, kde je nutná ochrana originálu před poškozením či znehodnocením; součástí této služby je služba dálkového dodání dokumentů (ve zkr. DDD) v rámci Virtuální polytechnické knihovny, resp. Elektronického dodávání dokumentů (EDD) fungující od 80. let 20. století – dochází k dodání dokumentů (e-kopie dokumentů) na vyžádání uživatelem knihovny, přičemž originál může být ve verzi tištěné či elektronické.

V České republice tyto služby poskytuje např. odborná knihovna Centrum informačních a knihovnických služeb VŠE Praha, Zemědělská a potravinářská knihovna Praha.

² Primární dokumenty zaznamenávají myšlenky, ideje a poznatky, resp. jsou to původní dokumenty. Jedná se o literaturu odbornou i krásnou, která není redukována knihovnou. Do této skupiny dokumentů patří též digitální textové dokumenty, zkrácené překlady, přetisky, encyklopedie, dokumenty sumarizační.

- překladatelsko-tlumočnické služby (zajišťují uživatelům knihovny přístup k dokumentům v jazyce jim srozumitelném).

Tyto služby (překladatelsko-tlumočnické) jsou poskytovány pouze v některých knihovnách, např. Škoda-Auto Ml. Boleslav, Odborná knihovna Ministerstva financí ČR, Ústřední zemědělská a potravinářská knihovna.

Vedle Hemoly [12] lze nalézt další přístup ke knihovnickým službám (a tedy i k výpůjční službě), a to v knihovním zákoně. Některé knihovnické služby jsou vykonávány ze zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen „knihovní zákon“). Tento zákon č. 257/2001 Sb., v § 4 a § 14 vymezuje veřejné knihovnické a informační služby, které jsou poskytovány knihovnou bezplatně, a u některých služeb je stanoven administrativní poplatek. [25] Výpůjční služba je dle výše uvedeného zákona vykonávána bezplatně. Též je rozlišována forma výpůjční služby, a to na službu výpůjční absenční (zpřístupnění knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny pro studium mimo budovu knihovny) a službu výpůjční prezenční (zpřístupnění knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny pro studium v budově knihovny).

Výpůjční služba dle zákona o knihovnách a dalších dokumentech³ je definována jako služba, která zajišťuje uživatelům knihovny (registrovaným čtenářům) zapůjčení dokumentu/ů (ať pro prezenční či absenční formu), který je/jsou v knihovním fondu dané knihovny. [16, 20, 21]

1.2 Přístupy k ocenění služeb poskytovaných veřejnými knihovnami

Analýzy efektivnosti veřejných služeb využívají nejčastěji princip odvození z metody analýzy užitků a nákladů, tedy z metody CBA (ang. překl. Cost-benefit analysis). Určení a stanovení hodnoty nákladů je poměrně jednoduché. Náklady celkové na veřejné služby vychází z dohod vytvořených na trzích. Ocenění nákladů je tedy tržní, přičemž je nutné využít při ocenění tzv. rektifikaci tržní ceny⁴. Využívají se tedy tzv. stínové ceny⁵, z důvodu nutnosti započítat nejen explicitní náklady, ale též i implicitní (skryté) náklady. Velice problematické je ohodnocení užitků. Ocenění užitků je subjektivní, neboť vychází z ocenění užitků spotřebiteli, kteří vnímají užitek plynoucí ze spotřeby veřejných služeb různě. Z tohoto důvodu je nutné využívat pro souhrnné ocenění užitků empirická šetření. Princip spočívá v dotazování, kdy dochází ke zjištění hodnoty veřejných služeb (resp. veřejné služby) přímo od spotřebitelů. [2, 21]

Pro potřeby výše uvedeného empirického šetření se v praxi využívají dvě metody, a to:

- Metoda WTP (ang. překl. *Willingness To Pay*);
- metoda WTA (ang. překl. *Willingness To Accept compensation*).

Metoda WTP zjišťuje ochotu platit za spotřebu veřejné služby (tzn. snížit svůj disponibilní důchod) a metoda WTA se zaměřuje na ochotu přijmout kompenzaci za nespotřebování.

Nejčastěji se v praxi využívá přístup WTP [9, 10, 11, 13, 14]. A to proto, že studie zaměřené na stanovení preferencí ukázaly významné rozdíly ve výsledcích při použití WTA

³ Mezi základní a důležité dokumenty definující knihovnické služby patří:[7, 16, 17, 20, 25].

⁴ Rektifikace tržní ceny = úprava tržní ceny, neboť tržní ceny nezohledňují celospolečenské náklady.

⁵ Stínová cena = upravená cena (např. upravená o velikost dotace).

a WTP. Nejvýznamnějším rozdílem je fakt, že při použití metody WTA jsou uváděny zpravidla vyšší hodnoty, než při využití metody WTP. Toto zjištění vyplývá z faktu, že pokud respondenti rozhodují o nákladech, které sami ponесou (v případě metody WTP), budou odhady těchto nákladů vždy podhodnoceny, než pokud budou respondenti zvažovat kompenzaci, která jim bude poskytnuta například z veřejných zdrojů (v případě metody WTA). [13, 14, 21]

Ochota platit (WTP) je metodou zkoumání ochoty subjektu platit za určitou službu. Vyjadřuje peněžní částku, jejíž obětování je pro subjekt naprosto shodné jako zachování status quo (v případě kladného efektu), nebo také peněžní částku, při jejímž přijetí je subjekt indiferentní mezi ní a spotřebou daného statku (v případě negativního efektu). [10, 13, 14, 20]

1.3 Měření efektivity poskytování výpůjční služby

Vymezení pojmu efektivity v ekonomické praxi je nejednotné a lze se setkat s různými přístupy k jeho vymezení. Dle Tetřevové [23] pojem efektivity představuje absenci plýtvání. Jinými slovy řečeno, je snahou z dostupných zdrojů maximalizovat užitek a množství statků vedoucí k uspokojení potřeb jednotlivců.

Podobný pohled přináší Cejthamr [6], který definuje pojem efektivity jako takové využití vzácných zdrojů, které přináší maximální úroveň uspokojení dosažitelného při daných vstupech.

Dle Ochrany [19] lze efektivity vyjádřit jako poměr mezi přínosy, reprezentující vstupy, a náklady, které představují výstup. Blíže viz následující vzorec (1).

$$E = \frac{\text{užitky}}{\text{náklady}} > 1, \quad (1)$$

kde E ... efektivity

> 1 ... pokud platí, jedná se o efektivity.

Přínosy ve vzorci vychází z podrobné analýzy přínosů (resp. užiteků), které jsou oceněny v peněžních jednotkách. K ocenění v peněžních jednotkách je v některých případech nutné použít metody k tomu určené (viz kap. 1.2).

V rámci posouzení efektivity je stanoven předpoklad, aby výsledek vyšel vyšší než jedna, tzn., kolik užitek (resp. jaký přínos) přinese jedna vynaložená koruna, v tomto případě na výpůjční službu.

Vzorec (1) dle Ochrany [19] bude následně využit dále v příspěvku k naplnění a dosažení stanoveného cíle.

2 Metodika výzkumu

Ve výzkumu byla použita pro ocenění knihovnických služeb metoda kontingentního oceňování s aplikací přístupu WTP. Primární data vstupující do metody WTP byla získána pomocí empirického dotazníkového šetření formou elektronické verze dotazníku (typ CAWI). Dotazníkové šetření proběhlo v roce 2013 u vybrané veřejné knihovny, a to MKKH. Průzkum byl realizován s podporou Ministerstva kultury.

Výzkumný záměr byl zaměřen na vyčíslení hodnoty služeb knihovny a kvantifikaci užitek plynoucího z existence veřejné knihovny přímo jejími uživateli. Základní panel respondentů byl tvořen pouze uživateli dané knihovny. Celkový počet respondentů, kteří se

zúčastnili dotazníkového šetření probíhajícího elektronickou formou (typ CAWI) a otevřeným průzkumem v období květen až červen 2013, byl 169. Celkový počet čtenářů knihovny činí 2 400.

Mezi členy panelu byli náhodně vybráni uživatelé MKKH, kteří splnili tato kritéria:

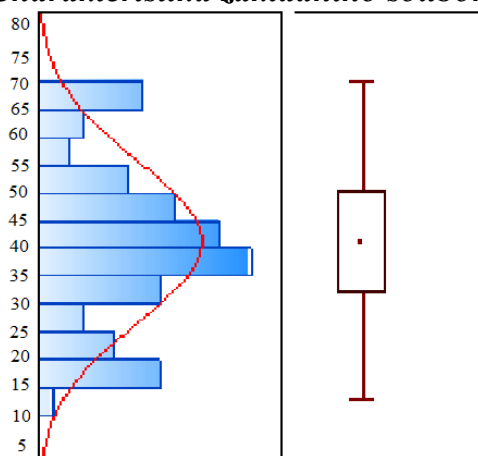
- Věk 15+ (1994 a starší),
- alespoň 1 výpůjčka v roce 2013,
- uvedena e-mailová adresa.

Základní soubor tvořil celkem 169 respondentů, přičemž za identifikovatelné respondenty z hlediska pohlaví, věku a příjmové skupiny domácností, které lze využít k další analýze, je považován celkový počet 77 (z toho 63 žen a 14 mužů), tedy přibližně 46 %.

Věkové složení čtenářů se pohybuje v rozmezí 15 – 70 let, přičemž nejpočetnější skupina čtenářů se pohybovala ve věkovém rozmezí 35 – 45 let. Průměrný věk čtenáře vyjádřené mediánem činí 41 let. Blíže viz Obr. 1.

Čistý měsíční příjem domácností respondentů (dále jen čtenářů) se pohybuje v rozmezí 15 tis. – 29 tis. Kč. V rámci celkového souboru tito čtenáři činí 44 %. Dále bylo zastoupeno 26 % čtenářů, jejichž měsíční čistý příjem domácností se pohybuje mezi 30 tis. – 34 tis. Kč. 13 % čtenářů na otázku ohledně čistého příjmu domácností neodpovědělo.

Obr. 1: Charakteristika základního souboru čtenářů



Zdroj: vlastní zpracování autora dle dotazníkového šetření

3 Výsledky výzkumu

3.1 Analýza ochoty platit za knihovnické služby

V dotazníkovém šetření měli čtenáři odpovídat na otázky, které byly stanoveny dle principů metody WTP. Ke zjištění, kolik finančních prostředků jsou čtenáři ochotni přispět na fungování a poskytování knihovnických služeb dané veřejné knihovny, pomohly následující otázky respektující metodu kontingentního oceňování - typ WTP:

- *Pokud byste mohl/a rozhodovat o alokaci finančních prostředků z daňové*

asignace⁶, jakou částku byste byl/a ochotný/á ročně přispívat na fungování knihovny?

- *Jakou částku byste byl/a ochotný/á ročně platit na fungování knihovny? (Omezeno maximálním limitem 10 000 Kč)*
- *Jakou částku byste byl/a ochotný/á přispívat knihovně na konkrétní službu?*

Čtenáři byli dotazováni v rámci ochoty platit ze dvou platebních instrumentů a to z důvodu rozdílnosti přístupů metody WTP a WTA.

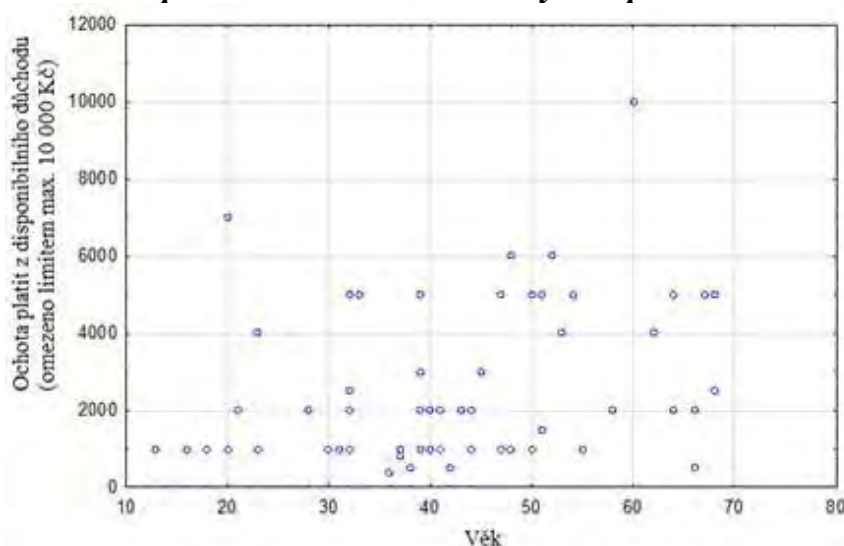
Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že čtenáři vnímají užitek plynoucí ze spotřeby knihovnických služeb. Tento aspekt je podpořen tím, že čtenáři vyčíslili svou ochotu přispět knihovně určitou částku, ať se jedná o částku z disponibilního důchodu nebo v rámci daňové asignace. Více v následujícím textu.

3.2 Analýza ochoty platit za knihovnické služby z disponibilního důchodu a daňové asignace

Z výsledků dotazníkové šetření vyplývá, že čtenáři by byli ochotni platit každý rok příspěvek pohybující se v intervalu <400 Kč; 10 000 Kč>. Ochotu platit za knihovnické služby se vyjádřilo téměř 82 % čtenářů (v absolutním vyjádření 63 čtenářů). Blíže viz Obr. 2. Čtenáři si v důsledku výše uvedeného uvědomují vzniklý užitek spotřebou knihovnických služeb.

Průměrná hodnota příspěvku odpovídá hodnotě mediánu 2 000 Kč. Nejvíce, resp. vyšší částku by byli ochotni platit čtenáři ve věkové kategorii 35 – 45 let (vyjma dvou extrémních případů v rámci věkových kategorií). Nejčastější částka, kterou by byli ochotni čtenáři přispět, byla 1 000 Kč (19krát se vyskytla v odpovědích). Struktura ročních příspěvků v závislosti na věku čtenáře ukazuje níže uvedený Obr. 2.

Obr. 2: Ochota platit za knihovnické služby z disponibilního důchodu



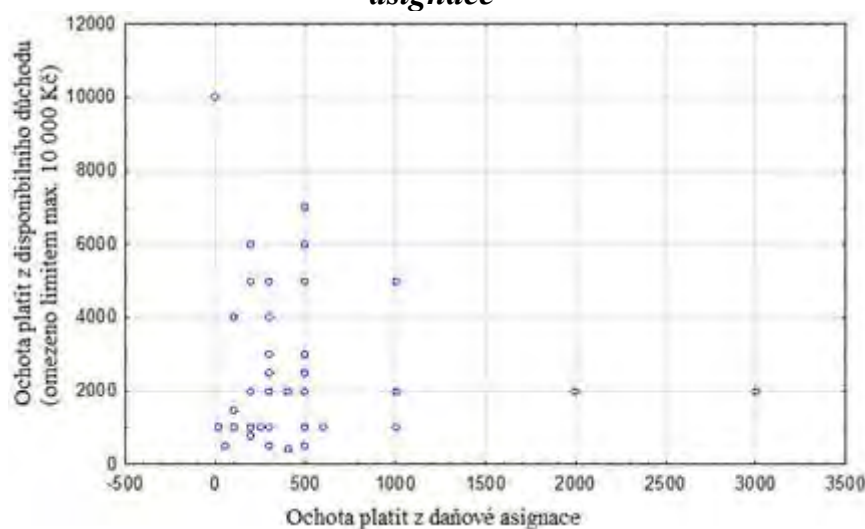
Zdroj: vlastní zpracování autora dle dotazníkového šetření

Výsledky dotazníkového šetření pro otázky: „*Pokud byste mohl/a rozhodovat o alokaci finančních prostředků z daňové asignace, jakou částku byste byl/a ochotný/á ročně přispívat*

⁶ Daňová asignace byla čtenářům vysvětlena v rámci otázky jako nápověda. Pokud by byla možnost a spotřebitelé mohli rozhodnout o přerozdělení části finančních prostředků (tj. jejich daní) směřujících do státního rozpočtu.

na fungování knihovny?“ a „Jakou částku byl/a byste ochotný/á ročně platit na fungování knihovny? (Omezeno maximálním limitem 10 000 Kč)“, ukazuje níže uvedený Obr. 3.

Obr. 3: Ochota platit za knihovnické služby z disponibilního důchodu a daňové asignace



Zdroj: vlastní zpracování autora dle dotazníkového šetření

Ze získaných výsledků vyplývá, že čtenáři si knihovnu a její poskytování knihovnických služeb cení na tolik, že by více byli ochotni platit ze svého disponibilního důchodu než v případě, že by mohli mít o daný příspěvek nižší daň. Čtenáři by byli ochotni platit ze svého disponibilního důchodu v průměru (vyjádřené mediánem) přibližně 2 000 Kč ročně. V případě, že by mohli rozhodovat o alokaci finančních prostředků z daňové asignace, pak by byli ochotni platit v průměru 300 Kč ročně (opět vyjádřeno prostřednictvím hodnoty mediánu).

3.3 Analýza ochoty platit za výpůjční službu

V dotazníkovém šetření byli čtenáři dotazováni, jak vnímají vzniklý užitek spotřebou konkrétní knihovnické služby, a to výpůjční služby. Čtenáři vyjádřením své ochoty platit⁷ za výpůjční službu tak prezentovali, jak danou službu vnímají, resp. jak vnímají její užitečnost. Výsledky z dotazníkového šetření ukazuje Tab. 1.

Tab. 1: Ochota platit za knihovnické služby

Výpůjční služba	Ochota platit (v Kč, medián)
Půjčení knih, časopisů vyhledaných bez pomoci knihovníka	10
Půjčení knih, časopisů vyhledaných s pomocí knihovníka	10
Půjčení čtečky e-knih	20
Meziknihovní výpůjční služba (ozn. MVS)	20

Zdroj: vlastní zpracování autora dle dotazníkového šetření

Z výše uvedené Tab. 1 je patrné, že čtenáři by byli ochotni platit za půjčení knih, časopisů přibližně 10 Kč. Více by byli ochotni platit za půjčení e-knih a v případě využití meziknihovní výpůjční služby, kde by příspěvek činil 20 Kč.

⁷ Analýza závislosti mezi příjmovou skupinou čtenáře a počtu realizovaných výpůjček nebyla potvrzena (realizováno pomocí korelační analýzy).

Z výše uvedeného výsledku je stanovena průměrná cena jedné výpůjčky, a to na 15 Kč. Lze tedy říci, že užitek z jedné výpůjčky je čtenáři oceněn ve výši 15 Kč.

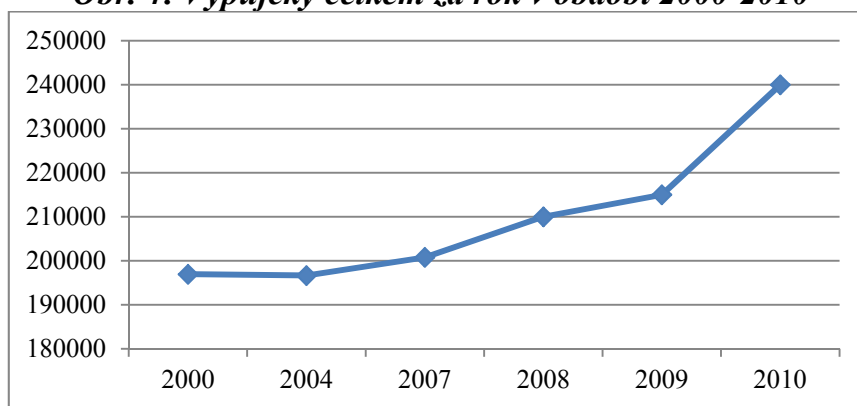
3.4 Analýza efektivnost výpůjční služby

3.4.1 Vybrané ukazatele MKKH

Pro analýzu efektivnosti výpůjční služby v MKKH bylo nutné zpracovat ukazatele, které představují pro danou analýzu vstupní veličinu. Jedná se o celkové náklady, které knihovna vynakládá na poskytování knihovnických služeb, tedy i výpůjční službu.

Knihovní fond představuje v průměru celkem 80 685 knižního materiálu (jako např. knihy, CD, DVD, atd.), vyjádřeno pro období 2000 - 2010. K jeho navyšování dochází průběžně každý rok. Například stav knihovního fondu v roce 2010 představuje zvýšení přibližně o 2 %. Počet výpůjček činil v roce 2010 celkem 239 994, v případě přepočtením na 1 registrovaného čtenáře připadá v průměru 78 výpůjček za rok. Průměrný počet registrovaných čtenářů v období 2000 – 2010 činí 3 077. Vývoj výpůjček je blíže graficky prezentován na níže uvedeném Obr. 4.

Obr. 4: Výpůjčky celkem za rok v období 2000-2010



Zdroj: vlastní zpracování autora dle výročních zpráv MKKH [15, 24]

Náklady celkové v MKKH činí v průměru (vyjádřeno mediánem) 7 184,481 tis. Kč, z toho na služby připadá v průměru 882,212 tis. Kč. Tyto náklady MKKH jsou kryty v průměru z 93 % dotacemi (jedná se o neinvestiční příspěvek zřizovatele, státní dotace a neinvestiční příspěvek z rozpočtu Středočeského kraje). Zbýlých přibližných 7 % nákladů je kryt z vlastních tržeb knihovny.

3.4.2 Hodnota výpůjčky v MKKH

Stanovením, resp. vyjádření efektivnosti výpůjčky (dále jen hodnota výpůjčky v MKKH), je nutné určit celkovou hodnotu výpůjčky pro MKKH. Jedná se o vyjádření součinu průměrné ceny za jednu výpůjčku a celkovým počtem výpůjček za rok. Průměrný počet výpůjček za období 2000 – 2010 činí 205 386 výpůjček (vyjádřeno prostřednictvím mediánu). Výsledná hodnota výpůjčky je tedy:

$$15 * 205\,386 = 3\,080\,790 \text{ Kč.}$$

Výsledná částka 3 080 790 Kč představuje celkovou hodnotu výpůjčky v MKKH a představuje přínos (resp. výstup) MKKH. Jedná se o ocenění výpůjční služby jednotlivými čtenáři knihovny.

K výslednému posouzení a vyčíslení efektivnosti výpůjční služby MKKH je nutné tento přínos poměřit s náklady na služby, které MKKH vznikají na jejich poskytování. Hodnota efektivnosti výpůjční služby je stanovena na základě vzorce (1).

$$E = 3\,080\,790 / 882\,212 = 3,49$$

Výsledná interpretace stanovené hodnoty efektivnosti výpůjční služby MKKH je, že **z každé vynaložené koruny na výpůjční službu by knihovna získala 3,49 Kč**. V rámci posouzení efektivnosti je nutné, aby výsledek vyšel vyšší než jedna. V tomto případě dochází k hodnotě vyšší než jedna, a lze tedy říci, že MKKH je ve své činnosti efektivní z hlediska ocenění čtenářů. Ochota čtenářů vyjádřit svůj vzniklý užitek ze spotřeby výpůjční služby představuje, jak si čtenáři MKKH cení její existenci.

Závěr

Většina států si v posledních letech prochází tíživou ekonomickou situací a je snahou vynakládat efektivně veřejné finance tak, aby nedocházelo k plýtvání a neprohlubovalo tak danou tíživou ekonomickou situaci. Dochází ke kontrolám v oblasti poskytování a zabezpečování veřejných služeb s kolektivní spotřebou, zejména je hlídána oblast kvality.

Zkoumání efektivnosti poskytování veřejných služeb s kolektivní spotřebou (tedy i knihovnických služeb) jsou předmětem zájmu vědeckých studií, které se snaží obhájit vložené veřejné finanční prostředky a stanovit vzniklý přínos. Moderní přístupy na základě principu kontingentního oceňování pomáhají k získávání informací a stanovují metodologie, které k danému zkoumání efektivnosti významně přispívají a mohou zajistit optimální alokaci veřejných finančních prostředků, resp. veřejných financí.

Cílem příspěvku bylo stanovit přínos výpůjční služby na příkladu MKKH. Přínos výpůjční služby vycházel ze schopnosti spotřebitelů (resp. čtenářů) vyjádřit svou ochotu platit za výpůjční službu ze svého disponibilního důchodu, případně z jiného zdroje a to daňové asignace. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že ochotu platit vyjádřilo téměř 82 % z celkového počtu dotazovaných čtenářů. Jejich odpověď lze považovat jako argument pro označení, že čtenáři vnímají poskytování a zabezpečování služeb knihovny jako užitečné. Je nutné ale zmínit, že se jedná o služby, které jsou obecně označovány jako zbytné služby (jedná se o služby, bez kterých se spotřebitel obejde).

Dotazníkové šetření dále přináší výsledky v rámci uplatnění metody WTP, která zjišťovala ochotu platit za knihovnické služby. Čtenáři by byli ochotni platit ze svého disponibilního důchodu v průměru přibližně 2 000 Kč ročně. V případě, že by mohli rozhodovat o alokaci finančních prostředků z daňové asignace, pak by byli ochotni platit v průměru 300 Kč ročně. Další výzkum se týkal vyjádření ochoty platit za konkrétní knihovnickou službu, a to výpůjční službu. Jednu výpůjčku tak čtenáři ocenili v průměru ve výši 15 Kč.

K naplnění hlavního cíle příspěvku bylo nutné zpracovat analýzu efektivnosti výpůjční služby. Vstupem analýzy byly náklady MKKH, které knihovna vynakládá na zabezpečení a poskytování služeb. Výstupem analýzy byl vzniklý přínos, který byl vyjádřen prostřednictvím celkové hodnoty výpůjční služby. Výsledná hodnota efektivnosti výpůjční služby MKKH činí 3,49 Kč z pohledu čtenářů. Lze tedy říci, že z každé vynaložené koruny na výpůjční službu MKKH získá knihovna 3,49 Kč. Z daného zjištění je patrné, že MKKH poskytuje a zabezpečuje výpůjční službu efektivně z hlediska pohledu čtenářů.

Výsledek a závěry tohoto příspěvku přispějí k dalšímu detailnímu šetření a analýze, zejména v rozšíření na další služby poskytované knihovnou.

Poděkování

Tento příspěvek vznikl jako součást řešení výzkumné grantové úlohy č. 3052/2012 SOLK s názvem „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“, která je financována Ministerstvem kultury ČR. Projekt nese název: Měření efektivity vynaložených prostředků ve veřejných knihovnách („Return on Investment“). Projekt je podporován Ministerstvem kultury ČR.

Reference

- [1] AABO, S. Are public libraries worth their price?: A contingent valuation study of Norwegian public libraries. In *New Library World*, 2005, vol. 106, Iss: 11/12, pp. 487-495.
- [2] AABO, S. Public libraries and valuation: A Norwegian study applying a non-market approach. *Informacijos Mokslai*, 2007, pp. 115-124.
- [3] BARRON, D. D., et. al. The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina: *A Study Prepared by the School of Library and Information Science, University of South Carolina*. Columbia, SC: School of Library and Information Science, University of South Carolina, Leden 2005, s. 4. Dostupné na WWW: <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>>
- [4] BAZALOVÁ, E. *Veřejné knihovny a jejich služby*. [online]. [cit. 2012-07-25]. Dostupné na WWW: <http://www.knihzdar.cz/kzv/04-2003/bazalova_Sluzby.htm>
- [5] British Library. *Measuring our value*. British Library Annual Report 2003/2004. 2004, p. 6. Dostupné na WWW: <<http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>>
- [6] CEJTHAMR, V. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN. 978-80-247-3348-7.
- [7] *Glasgowská deklarace o knihovnách, informačních službách a intelektuální svobodě*. [online]. [cit. 2012-07-25]. Dostupné na WWW: <http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/IFLAGlas.htm>
- [8] GRIFFITHS, J. M. K., KING, D. W., LYNCH, T. A Study of Taxpayer Return on Investment (ROI) in Florida Public Libraries: Detailed Result & Study Methods - Part II. Tallahassee, FL: State Library and Archives of Florida, 2004a, p. 272.
- [9] GRIFFITHS, J. M. K., KING, D. W., LYNCH, T. Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report. Tallahassee. FL: State Library and Archives of Florida, 2004b, p. 47.
- [10] HÁJEK, P. KOŤÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, P., MAŤÁTKOVÁ, K., et al. Public Services Value Determining – Case of Public Libraries. In *WSEAS Transactions on Environment and Development*, Porto, 2012, pp. 140-145. ISBN 978-1-61804-102-9.
- [11] HARLESS, D. W., ALLEN F. R. Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in and Academic Library. In *College & Research Libraries*, vol. 60, no.1, January 1999, pp. 56-69.

- [12] HEMOLA, H., POSPÍŠILOVÁ, J. Ptejte se knihovny – stará služba v novém. In *INFORUM 2004: 10. konference o profesionálních informačních zdrojích*. [online]. [cit. 2012-07-27]. Praha: Albertina icome Praha, 2004. ISSN 1801-2213. Dostupné na WWW: <http://www.inforum.cz/pdf/2004/Hemola_Hanus.pdf>
- [13] CHUNG, H. K. The contingent valuation method in public libraries. In *Journal of Librarianship and Information Science*, 2008, vol. 40, no. 2, pp. 71-80.
- [14] KIM, G. A. critical review of valuation studies to identify frameworks in library services. In *Library & Information Science Research*, 2011, vol. 33, no. 2, pp. 112-119.
- [15] *Městská knihovna Kutná Hora*. [online]. [cit. 2013-08-01]. Dostupné na WWW: <<http://www.knihovna-kh.cz/>>
- [16] *Maine State Library*. [online]. [cit. 2012-07-26]. Dostupné na WWW: <<http://www.maine.gov/msl/libs/standards/services.htm>>
- [17] *Manifest IFLA/UNESCO o veřejných knihovnách 1994*. [online]. [cit. 2012-07-25]. Dostupné na WWW: <http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Manifest_UNESCO.htm>, <<http://www.skipcr.cz/dokumenty/ifla.pdf>>
- [18] OHIO, S. Value for Money: Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Library. Columbus: Driscoll & Fleeter, 2006, p. 50.
- [19] OCHRANA, F. Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky. Praha: Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8.
- [20] *Služby veřejných knihoven*. Směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj. Praha, Svaz knihovníků a informačních pracovníků 2002, s. 127. Dostupné na WWW: <<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-cz.pdf>>
- [21] STEJSKAL, J., MAŽÁTKOVÁ, K., KOŽÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, P., et al. Přístupy ke zjišťování hodnoty veřejných služeb vnímané spotřebiteli – aplikace na služby veřejných knihoven. In *Sborník příspěvků z konference Knihovny současnosti 2012*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2012. s. 225-237. ISBN: 978-80-86249-65-0.
- [22] TETŘEVOVÁ, L. a kol. Veřejný a podnikatelský sektor. 1. vyd. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-90-0.
- [23] TETŘEVOVÁ, L. a kol. Veřejná ekonomie. Příbram: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-79-5.
- [24] Výroční zprávy Městské knihovny Kutná Hora.
- [25] *Zákon 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (dále jen „knihovní zákon“)*. Dostupné na WWW: <http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm>

Kontaktní adresa

Ing. Pavla Kotátková Stránská, Ph.D.

Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav ekonomických věd
Studentská 84, 532 10 Pardubice, Česká republika

E-mail: pavla.kotatkovastranska@upce.cz

Tel. číslo: +420 466 036 161

Received: 01. 09. 2013

Reviewed: 18. 10. 2013. 24. 10. 2013

Approved for publication: 31. 03. 2014