

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

**Hodnocení veřejných služeb jejich uživateli**

**Monika Dušková**

**Diplomová práce**

**2014**

Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní  
Akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Monika Dušková**  
Osobní číslo: **E12159**  
Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**  
Název tématu: **Hodnocení veřejných služeb jejich uživateli**  
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 :

Cílem diplomové práce je provedení analýzy hodnocení veřejných služeb a to na praktickém příkladu veřejné služby poskytované v České republice.

Zásady:

- charakteristika veřejných služeb.
- ekonomické souvislosti poskytování veřejných služeb - náklady a užitky.
- metody, které pomohou určit vnímanou hodnotu veřejných služeb (např. kontingentní oceňování)
- příklad z praxe s hodnocením konkrétní veřejné služby.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran

Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

BENČO, Jozef. Verejný sektor a verejné služby. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2005, 186 s. ISBN 80-731-4063-2.

MITCHELL, Robert Cameron a Richard T CARSON. Using surveys to value public goods: the contingent valuation method. Baltimore: Distributed worldwide by the Johns Hopkins University Press, c1989, xix, 463 p. ISBN 09-157-0732-2.

OCHRANA, František. Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení: teorie a metodika poptávkového způsobu poskytování a zadávání veřejných služeb na úrovni municipalit. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2007, 167 s. ISBN 978-808-6929-316.

VÍTEK, Miloš. Veřejné služby a jejich správa. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2001, 104 s. ISBN 80-704-1472-3.

Vedoucí diplomové práce:



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

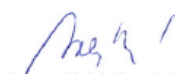
Datum zadání diplomové práce: 1. října 2013

Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2014



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

L.S.



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

V Pardubicích dne 1. října 2013

Prohlašuji, že jsem tuto práci 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 Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 22. 4. 2014

Monika Dušková

## **PODĚKOVÁNÍ:**

Tímto bych ráda poděkovala všem, kteří přispěli k vytvoření této diplomové práce. Zejména pak svému vedoucímu práce panu **doc. Ing. Janu Stejskalovi, Ph.D.** za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování této diplomové práce.

## **ANOTACE**

Diplomová práce se zabývá problematikou ohodnocení služeb knihoven jejich uživateli. V úvodu práce je pojednáno o knihovních službách jako o součásti kulturní politiky státu. Ve druhé části se práce věnuje metodě kontingentního oceňování. V závěrečné části je provedena analýza ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace, které vyjádřily čtenáři ve vybraných knihovnách.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Veřejné služby, ochota platit, ochota přijímat kompenzace, knihovna

## **TITLE**

Evaluation of public services by their users

## **ANNOTATION**

This thesis deals with the evaluation of library services by their users. In the introduction of the work is discusses about the library services as a part of cultural policy of the state. In the second part work deals with the contingent valuation method. In the final part is an analysis of willingness to pay and willingness to accept expressed by readers in selected libraries.

## **KEYWORDS**

Public services, willingness to pay, willingness to accept, library

# OBSAH

ÚVOD .....	- 10 -
<b>1 KULTURA A VÝZNAM KNIH .....</b>	<b>- 11 -</b>
1.1 KULTURA A KULTURNÍ POLITIKA .....	- 11 -
1.2 VÝZNAM KNIHOVEN PRO SPOLEČNOST.....	- 12 -
1.3 KULTURA A VEŘEJNÉ SLUŽBY .....	- 13 -
1.4 VALUE FOR MONEY .....	- 14 -
1.5 METODY HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI VEŘEJNÝCH VÝDAJŮ .....	- 17 -
1.6 CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH METOD .....	- 20 -
1.6.1 Analýza nákladů a přínosů.....	- 20 -
1.6.2 Analýza návratnosti investic.....	- 21 -
1.6.3 Kontingentní oceňování.....	- 23 -
<b>2 METODA KONTINGENTNÍHO OCEŇOVÁNÍ.....</b>	<b>- 24 -</b>
2.1 DEFINICE METODY KONTINGENTNÍHO OCEŇOVÁNÍ .....	- 24 -
2.2 POSTUP CVM .....	- 25 -
2.3 VÝHODY A PROBLÉMY CVM .....	- 32 -
<b>3 WILLINGNESS TO PAY A WILLINGNESS TO ACCEPT .....</b>	<b>- 34 -</b>
3.1 DEFINICE WTP A WTA .....	- 34 -
3.2 ROZDÍLY MEZI WTA A WTP .....	- 35 -
3.2.1 Důvody rozdílů mezi WTA a WTP .....	- 36 -
<b>4 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....</b>	<b>- 40 -</b>
4.1 PROJEKT „METODIKA MĚŘENÍ HODNOTY SLUŽEB KNIHOVEN“ .....	- 40 -
4.2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY VÝZKUMU .....	- 40 -
4.3 VÝSLEDKY PROVEDENÝCH VÝZKUMŮ .....	- 43 -
4.3.1 Analýza ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace .....	- 43 -
4.3.2 Analýza ochoty platit a ochoty akceptace uživatelů digitálních služeb .....	- 53 -
4.3.3 Shrnutí zjištěných výsledků.....	- 57 -
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>- 60 -</b>
<b>POUŽITÁ LITERATURA .....</b>	<b>- 61 -</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>- 65 -</b>
Příloha A - Dotazník pro výzkumné šetření v knihovnách (přehled otázek) .....	- 65 -

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Vymezení kulturních a kreativních průmyslů podle Evropské komise.....	- 12 -
Tabulka 2: Přehled nákladově výstupových metod.....	- 18 -
Tabulka 3: Přehled hodnot návratnosti.....	- 22 -
Tabulka 4: Přehled typů dotazování.....	- 31 -
Tabulka 5: Základní informace o provedených výzkumech.....	- 42 -
Tabulka 6: Popisné statistiky pro ochotu platit z daní v jednotlivých knihovnách (v Kč)..	- 43 -
Tabulka 7: Popisné statistiky ochoty asignovat část daní za jednotlivé knihovny (v Kč)...	- 45 -
Tabulka 8: Popisné statistiky pro ochotu zaplatit z vlastních příjmů antikvariátu ročně více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách (v Kč).....	- 48 -
Tabulka 9: Popisné statistiky pro ochotu platit z vlastních zdrojů roční poplatek antikvariátu nižší než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách (v Kč).....	- 49 -
Tabulka 10: Popisné statistiky pro ochotu přijímat kompenzace (v Kč).....	- 51 -
Tabulka 11: Popisné statistiky pro ochotu přijímat kompenzace (v Kč).....	- 51 -
Tabulka 12: Popisné statistiky pro ochotu platit a ochotu přijímat kompenzace (v Kč).....	- 52 -
Tabulka 13: Poměry ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace.....	- 52 -
Tabulka 14: Popisné statistiky pro WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v prostorách knihovny (v Kč).....	- 54 -
Tabulka 15: Poměr mezi WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v knihovně -	- 55 -
Tabulka 16: Popisné statistiky pro WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny (v Kč).....	- 56 -
Tabulka 17: Poměr mezi WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny.....	- 56 -

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Koncept metodiky „Hodnota za peníze“.....	- 16 -
Obrázek 2: Postup při použití nabídkové hry.....	- 27 -
Obrázek 3: Postup při použití platební karty.....	- 28 -
Obrázek 4: Ochota platit za knihovní služby z vlastních daní v jednotlivých knihovnách.	- 44 -
Obrázek 5: Ochota asignovat část daní knihovně v jednotlivých knihovnách.....	- 45 -
Obrázek 6: Ochota asignovat část daní v jednotlivých knihovnách.....	- 46 -
Obrázek 7: Ochota platit z vlastních finančních prostředků v jednotlivých knihovnách....	- 47 -
Obrázek 8: Ochota platit z vlastních zdrojů roční příspěvek antikvariátu více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách.....	- 48 -
Obrázek 9: Ochota platit z vlastních příjmů roční příspěvek antikvariátu více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách – detailní odpovědi.....	- 49 -
Obrázek 10: Ochota platit z vlastních zdrojů roční poplatek antikvariátu méně než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách.....	- 50 -
Obrázek 11: Komparace WTP a WTA (v Kč).....	- 53 -
Obrázek 12: Komparace WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v prostorách knihovny (v Kč).....	- 55 -
Obrázek 13: Komparace WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny (v Kč).....	- 57 -



## SEZNAM ZKRATEK

B	Přínosy
C	Náklady
CBA	Analýza nákladů a přínosů
CEA	Analýza efektivnosti nákladů
CMA	Analýza minimalizace nákladů
CUA	Analýza užitečnosti nákladů
CV	Kontingentní oceňování
CVM	Metoda kontingentního oceňování
ČR	Česká republika
E	Efektivnost
EU	Evropská unie
HDP	Hrubý domácí produkt
HRP	Hrubý regionální produkt
KBBB	Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana Uherské Hradiště
Max	Maximální hodnota proměnné
Min	Minimální hodnota proměnné
MKKH	Městská knihovna Kutná Hora
MKP	Městská knihovna Praha
MKT	Městská knihovna Tábor
N	Počet odpovědí pro danou proměnnou
REMI	Metoda regionálního ekonomického modelu
ROI	Metoda návratnosti investic
Sb.	Sbírka zákonů
VFM	Hodnota za peníze
WTA	Ochota přijímat kompenzace
WTP	Ochota platit

## ÚVOD

V dnešní době ve vyspělých zemích služby představují stále větší a významnější část ekonomiky. Obecně jsou služby určeny k tomu, aby uspokojovaly lidské potřeby. Veřejné služby jsou neodmyslitelnou součástí života každého z nás, setkáváme se s nimi téměř dnes a denně. Veřejnou službu můžeme také nazvat službou ve veřejném zájmu. V České republice jsou tyto služby poskytovány (či objednávány) a financovány orgány veřejné správy, kterými jsou zde stát nebo územně samosprávné celky (obce a kraje). Ty musí zajistit minimální kvalitu a množství těchto služeb. Na kvalitu veřejných služeb se odborníci zaměřují v posledních desetiletích. Občané i poskytovatelé mají společný zájem na tom, aby byly služby místně, časově i finančně dostupné co největšímu počtu obyvatel. Dále by měly pružně reagovat na změny v potřebách uživatelů a co nejlépe splnit jejich požadavky a očekávání. Jejich poskytování je mnohdy spojeno s výskytem externalit.

V každé zemi je zajišťována různá škála veřejných služeb, pro kterou se na základě politické vůle daná vláda rozhodla. V jednotlivých státech se spektrum poskytovaných služeb liší z pohledu historického a kulturního vývoje země a dále je také ovlivňováno typem sociálního státu.

**Cílem diplomové práce je provedení analýzy hodnocení veřejných služeb, a to na praktickém příkladu veřejné služby (knihovny) poskytované v České republice.**

Práce je rozdělena do čtyř částí. V úvodní kapitole jsou představeny knihovní služby jako součást kulturní politiky státu. Dále jsou zde prezentovány metody, které se ve veřejném sektoru využívají k hodnocení efektivnosti. Druhá část práce je zaměřena na metodu kontingentního oceňování, zejména na její definici, postup, výhody a nevýhody. Třetí část je orientována na detailnější popis dvou metod, které patří do kontingentního oceňování, a to na ochotu platit (WTP) a ochotu přijímat kompenzace (WTA). V této kapitole jsou definovány především rozdíly mezi těmito hodnotami a také jsou zde popsány příčiny těchto odlišností. Poslední kapitola se zabývá výzkumným šetřením ve vybraných knihovnách. Analýza je zaměřena na zjištění hodnoty služeb knihovny prostřednictvím vyjádřených preferencí čtenářů jednotlivých knihoven. V závěru této části je provedena analýza ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace čtenářů, kteří využívají digitální služby. Toto zkoumání je uskutečněno zvláště pro digitální služby poskytované v knihovně a mimo tyto prostory.

# 1 KULTURA A VÝZNAM KNIH

## 1.1 Kultura a kulturní politika

Kultura je důležitou součástí života občanů ve společnosti. Má mnoho funkcí, kterými přispívá k rozvoji člověka po stránce intelektuální, sociální, či mu napomáhá učit se žít v dané společnosti.

Za její funkce jsou považovány<sup>1</sup>:

- **tvorba hodnot** – jejím prostřednictvím je vytvářeno kulturní dědictví;
- **prostředek přenosu informací** – mezi generacemi přenáší informace o tom, jak se v jejich době žilo, co bylo v módě apod.;
- **výchovně vzdělávací** – přispívá k výchově a vzdělávání zejména mládeže;
- **sociální** – pomáhá utvářet identitu člověka jako svobodného jedince ve společnosti;
- **preventivní** – podílí se na tvorbě smysluplného využití volného času, a tím snižuje výskyt sociálně patologických jevů (např. užívání drog, gamblerství, kriminalita či nezaměstnanost);
- **integrační** – pomáhá osobám nejen se zdravotním postižením začlenit se do společnosti a překonat životní překážky;
- **terapeutická** – neboli léčebná funkce úzce souvisí s jejími kreativními efekty.

Kultura je ovšem považována i za významné hospodářské odvětví státu. Na jednu stranu spotřebovává finanční prostředky ze státního rozpočtu<sup>2</sup> a z rozpočtů obcí a krajů. Na druhou stranu se podílí na vytváření jejich příjmů přímo, a to prostřednictvím daňových výnosů odvětví kulturního průmyslu, a nepřímo tak, že vytvářejí podmínky pro vznik těchto příjmů z turismu (Ministerstvo kultury, 2009, s. 29).

Kultura jako součást ekonomiky státu přispívá ke zvyšování zaměstnanosti, podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu země a má vysoký podíl na přidané hodnotě. Dále jsou s ní spjaté nemalé multiplikační efekty, které působí na jiné podnikatelské činnosti

---

<sup>1</sup> Kulturní politika. In: *Ministerstvo kultury* [online]. Praha, 2001 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: [http://www.nulk.cz/files/kestazeni/kulturni\\_politika.pdf](http://www.nulk.cz/files/kestazeni/kulturni_politika.pdf)

<sup>2</sup> Po léta se sleduje, aby na kulturu v ČR plynulo 1% ze státního rozpočtu.

a aktivity. Pozitivně působí na kreativitu lidí a na vytváření inovací a stimulaci nových ekonomických odvětví, tzv. kreativních průmyslů. Kulturní a kreativní průmysly (viz tabulka 1) jsou nadále do jisté míry zanedbávány. Podle údajů ze studie „*Building a Digital Economy: The Importance of Saving Jobs in the EU's Creative Industries*“<sup>3</sup>, která byla vydána v březnu roku 2010 společností TERA Consultants, se odvětví těchto průmyslů v roce 2008 podílela 4,5 % na HDP EU-27. Tatáž studie také uvádí, že v zemích EU-27 tato odvětví zaměstnávala v součtu 8,5 milionu zaměstnanců, což představuje 3,8 % z celkového počtu pracovního kapitálu (Němec, 2013, s. 8-9).

**Tabulka 1: Vymezení kulturních a kreativních průmyslů podle Evropské komise**

Sektor	Oblasti	Odvětví	Pododvětví
kulturní průmysly	<i>oblast tradičního umění</i>	výtvarné umění	řemesla, malířství, sochařství, fotografie
		scénická umění	divadlo, tanec, cirkus, festivaly
		kulturní dědictví	muzea, knihovny, archeologické naleziště, archivy
	<i>oblast kulturních průmyslů</i>	film a video	
		televize a rozhlas	
		videohry	
		hudba	hudební průmysly, živá hudební vystoupení
		knihy a tisk	
	kreativní průmysly	<i>oblast kreativních průmyslů</i>	design
architektura			
reklamní průmysl			
<i>oblast příbuzných odvětví</i>		výrobci PC, MP3 přehrávačů atd.	

Zdroj: *The Economy of Culture in Europe. In: European Commission [online]. 2006 [cit. 2014-03-10].*

Dostupné z: <http://www.keanet.eu/ecoculture/studynew.pdf>

## 1.2 Význam knihoven pro společnost

Evropská komise řadí knihovny, resp. knihy, do kulturního průmyslu (tudíž je lze považovat za součást kultury státu). Kultura jako taková podporuje touhu po vědění a získávání nových informací a znalostí. V tomto směru zaujímá literatura specifické místo

<sup>3</sup> Dostupné z: <http://www.droit-technologie.org/upload/dossier/doc/219-1.pdf>

jako prostředek k naplňování této potřeby. Veřejná knihovna je dostupnou bránou do světa vědomostí a hlavní podmínkou pro celoživotní vzdělávání a kulturní rozvoj jednotlivců i společnosti. Podle Manifestu UNESCO o veřejných knihovnách<sup>4</sup> je jejich posláním zejména:

- vytvářet a posilovat čtenářské návyky od dětství;
- podporovat sebevzdělávání;
- podněcovat tvůrčí rozvoj a kreativitu dětí;
- podporovat uvědomělý postoj ke kulturnímu dědictví a zajišťovat k němu přístup;
- podporovat udržování tradic lidové slovesnosti;
- poskytovat informační služby;
- napomáhat rozvoji gramotnosti obyvatel.

V dnešní době (informační společnosti) jsou vědomosti, znalosti a informace velice důležitou hodnotou. Stále více pozornosti se věnuje jejich přenosu a využitelnosti. Knihovny jsou místem, kde dochází ke shromažďování informací, podporují vzdělávání, dlouhodobě uchovávají důležitou část kulturního dědictví a v neposlední řadě nabízejí příjemný prostor pro volnočasové aktivity. Jejich velkým přínosem je to, že jsou přístupné všem občanům bez rozdílu, nezávisle na věku, rase, víře, pohlaví, jazyku nebo jejich sociální situaci<sup>5</sup>.

### 1.3 Kultura a veřejné služby

Činnosti prováděné v oblasti kultury se považují za veřejné služby (veřejné kulturní služby). Tyto služby jsou poskytovány ve veřejném zájmu, a tudíž z větší části financovány z veřejných rozpočtů, protože jsou ve většině případů pro soukromý sektor finančně nepřitažlivé. V dnešní době jsou produkovány zejména nestátními neziskovými organizacemi typu obecně prospěšných společností či společností s ručením omezeným, které provádějí svou činnost v oblastech, jako jsou například veřejné knihovny, galerie, muzea, divadla, kina, koncertní sály, hvězdárny, kulturní domy a další<sup>6</sup>.

*„Jednoduše lze říci, že se jedná o služby ve veřejném nebo obecném zájmu, které jsou vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy za účelem zajištění*

---

<sup>4</sup> Dostupný z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/Manifest\\_UNESCO.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Manifest_UNESCO.htm)

<sup>5</sup> Zpracováno podle zprávy o Zelené knize o roli knihoven v moderním světě. *Informace pro knihovny - portál Knihovnického institutu Národní knihovny ČR* [online]. 2000 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/Rezoluce\\_oroli.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Rezoluce_oroli.htm)

<sup>6</sup> Služby veřejné v oblasti kultury. *Arts Lexikon* [online]. 2012 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://artslexikon.cz/index.php/Slu%C5%BEby\\_ve%C5%99ejn%C3%A9\\_v\\_oblasti\\_kultury](http://artslexikon.cz/index.php/Slu%C5%BEby_ve%C5%99ejn%C3%A9_v_oblasti_kultury)

*poskytování služby způsobem, který považuje za nezbytný pro uspokojení potřeb společnosti při respektování principu subsidiarity“<sup>7</sup>.*

Z důvodu, že jsou veřejné služby financovány z veřejných zdrojů, je nutné sledovat efektivnost jejich produkce. Ve veřejném sektoru se pro sledování efektivnosti používá nové pojetí, které se nazývá hodnota za peníze.

## **1.4 Value for Money**

Hodnota za peníze je překladem anglického výrazu Value for Money (VFM). Dosažení hodnoty za peníze se stalo synonymem optimální kombinace nákladů organizace a zajištění kvality uspokojovaných potřeb klientů, přičemž tato nabídka nemusí být automaticky i tou nejlevnější. Je to způsob uvažování založený na maximálním využití dostupných zdrojů vzhledem k požadovaným výsledkům. Zjednodušeně řečeno se VFM používá pro posouzení, zda organizace získává maximální užitek ze zboží a služeb v porovnání s náklady, které na ně vynaloží. Přitom nejde jen o náklady na poskytování služby, do úvahy se bere kombinace kvality, nákladů, využívaných zdrojů, vhodnost na daný účel, ale také jejich aktuálnost. Navíc to, co je hodnotou za peníze pro jednu organizaci nebo organizace působící v jednom regionu, nemusí být VFM pro jiné, resp. co je hodnotou za peníze v jednom okamžiku, nemusí jí být v následujícím časovém období. Přístup VFM je široko koncipovaná metodika schopná komplexně vyjádřit dosahovanou hodnotu nejen organizace, ale i programu, projektu nebo nejširšího veřejného výdajového programu<sup>8</sup> (Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 174).

Hodnota za peníze se snaží o co nejlepší poměr mezi „3E“ (koncept této hodnoty je znázorněn na obrázku 1). Podstata principu 3E spočívá v hodnocení tří základních otázek při plánování, přípravě a realizaci projektů nebo všeobecně při vynakládání veřejných zdrojů. Zákon udává, že tímto principem se musí řídit všechny organizace, které disponují s veřejnými prostředky. Zákonem o rozpočtových pravidlech a zákonem o majetku České republiky je dále upraven kontrolní mechanismus hospodaření s veřejnými zdroji a finanční kontrola. 3E je zkratka pro anglické výrazy economy, efficiency a effectiveness,

---

<sup>7</sup> Definice z přílohy usnesení vlády ČR č. 164 ze dne 20. února 2002 k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb, vycházející z materiálů Rady Evropy a Evropské unie.

<sup>8</sup> Zpracováno na základě: Metodika dodržování principů účelnosti, hospodárnosti a efektivnosti při hospodaření s veřejnými prostředky. In: *Vláda ČR* [online]. [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.korupce.cz/assets/protikorupcni-strategie-vlady/na-leta-2013-2014/metodika-dodrzovani-principu-3E---navrh.pdf>

kteře jsou do českého jazyka překládány jako hospodárnost, účinnost (účelnost) a efektivnost. Obecná definice těchto termínů je následující<sup>9</sup>:

- **hospodárnost (economy)** – tím se rozumí využití prostředků k aktivitám subjektů tak, aby byly disponibilní ve správnou dobu, v dostatečném množství a vhodné kvality a za nejvýhodnější cenu. Dochází k minimalizaci nákladů na zdroje při udržení kvality těchto zdrojů z hlediska potřeb cílů. Zaměřuje se zejména na vstupy;
- **účinnost (efficiency)** – se orientuje na dosahování co nejlepšího podílu mezi vynaloženými prostředky a dosaženými výsledky. Primárně je zaměřena na výstupy, resp. na vztahy mezi výstupy, cíli a jejich dopady;
- **efektivnost (effectiveness)** – jedná se o použití veřejných zdrojů tak, aby bylo dosaženo maximálních výstupů v porovnání s prostředky vynaloženými na zajištění těchto výstupů. Hodnotí vztah mezi vstupy a výstupy.

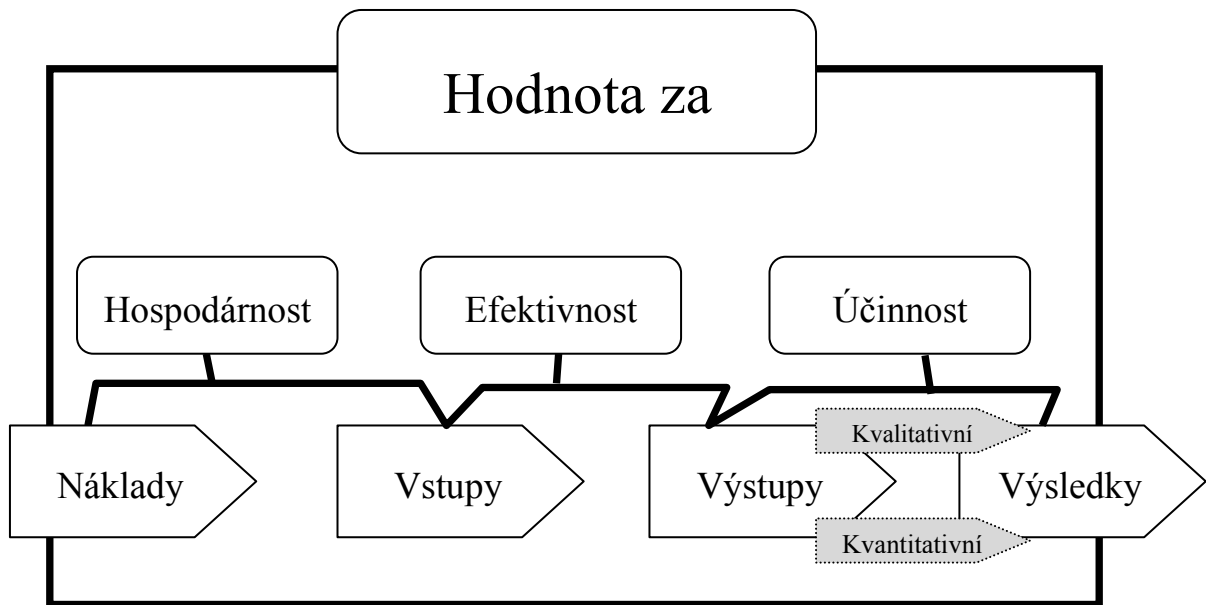
V zákoně č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů se rozumí:

- **hospodárností** takové použití veřejných prostředků k zajištění stanovených úkolů s co nejnižším vynaložením těchto prostředků, a to při dodržení odpovídající kvality plněných úkolů;
- **efektivností** takové použití veřejných prostředků, kterým se dosáhne nejvýše možného rozsahu, kvality a přínosu plněných úkolů ve srovnání s objemem prostředků vynaložených na jejich plnění;
- **účelností** takové použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažení cílů při plnění stanovených úkolů.

---

<sup>9</sup> KAMENÍK, M., PLHOŇ, T., ŠANC, F. *Víc než zákon o veřejných zakázkách: hospodárnost, transparentnost a odpovědnost ve veřejných nákupech*. Oživení, 2012. ISBN 978-80-904829-4-4. Dostupné z: [http://www.bezkorupce.cz/wp-content/uploads/2012/09/Verejne\\_nakupy\\_CR\\_final.pdf](http://www.bezkorupce.cz/wp-content/uploads/2012/09/Verejne_nakupy_CR_final.pdf)

**Obrázek 1: Koncept metodiky „Hodnota za peníze“**



*Zdroj: MERIČKOVÁ, B., ŠEBO, J., ŠTRANGFELDOVÁ, J. Základy veřejných financí. Brno: Rašínova vysoká škola s. r. o., 2011. ISBN 978-80-87001-26-4, s. 327.*

Při celkovém hodnocení „hodnoty za peníze“ se využívá přístup benchmarkingu (vzájemného porovnávání) jednotlivých oblastí (hospodárnost, efektivnost, účinnost) mezi zkoumanými poskytovateli veřejných služeb. Nevýhodou této metody je, že hodnocení výkonnosti je možné výlučně mezi homogenními službami. Matematicky vyjádřená celková hospodárnost, efektivnost a účinnost prostřednictvím funkce má následující tvar (1), (2), (3):

$$H_{ij} = \prod_{z=1}^n h_{ij}^z \quad (1)$$

$$E_{ij} = \prod_{z=1}^n e_{ij}^z \quad (2)$$

$$U_{ij} = \prod_{z=1}^n u_{ij}^z \quad (3)$$

kde:

$H_{ij}$  - celkový ukazatel hospodárnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$ ;

$h_{ij}^z$  - parciální ukazatel hospodárnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$ ;

$E_{ij}$  - celkový ukazatel efektivnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$ ;

$e_{ij}^z$  - parciální ukazatel efektivnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$ ;



$U_{ij}$  - celkový ukazatel účelnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$ ;

$u_{ij}^z$  - parciální ukazatel účelnosti za organizaci  $i$  v roce  $j$  (Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 175-176).

Při testování výkonnosti pro oblast hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti se využívají normalizované hodnoty dílčích ukazatelů. Akceptováním multiplikačního efektu třech oblastí je možné vyjádřit celkový ukazatel hodnoty za peníze. Následně celková hodnota ukazatele „hodnota za peníze“ bude mít tvar (4):

$$VFM_{ij} = \frac{1}{\log \frac{1}{(H_{ij} E_{ij} U_{ij})}} \quad (4)$$

Metoda VFM je široce využitelná, přičemž je vhodné ji využívat tam, kde jsou splněny následující předpoklady (Šebo, Vaceková, 2011):

- a) kritéria hodnocení musí být neměnná;
- b) kritéria hodnocení musí vycházet z reálných cílů a požadavků „zákazníka“;
- c) kritéria hodnocení by měla být schopná transformace do managementu organizace a strategických dokumentů;
- d) kritéria hodnocení by měla vycházet z požadavků SMART cílů;
- e) sestavená metodika hodnocení VFM by měla hodnotit služby, které jsou homogenní;
- f) metodika hodnocení VFM by se měla objevit i v programových dokumentech a rozpočtech správců programů (Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 176).

## 1.5 Metody hodnocení efektivnosti veřejných výdajů

Ve fázi porovnávání jednotlivých alternativ veřejného výdajového programu a výběru nejvhodnější alternativy je potřeba vypracovat analýzu efektivnosti s možností použití různých metod. V praxi je možné se setkat s množstvím postupů, které se zaměřují na hodnocení některých složek principu 3E. Níže je uvedena klasifikace<sup>10</sup> jednotlivých metod hodnocení efektivnosti:

- a) jednokriteriální metody;

---

<sup>10</sup> Zpracované podle OCHRANA, F., Metody a metodika hodnocení veřejných projektů a veřejných programů. In: *Teoretické a metodické otázky analýz veřejných výdajových programů*. Sborník referátů z teoretického semináře. Brno: Masarykova univerzita, 2002, s. 110.

- b) multikriteriální metody;
- c) metody vycházející z ekonomického hodnocení veřejných výdajových programů;
- d) smíšené metody.

V odborné literatuře (Stejskal, 2013, s. 53; Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 178) se setkáváme kromě označení **jednokriteriální metody** (a) i s názvy inputově-outputové nebo nákladově-outputové metody. Tyto metody se používají při volbě veřejného programu s cílem efektivního rozhodování o alokaci veřejných zdrojů. Základem všech jednokriteriálních metod je analýza nákladů, které jsou měřeny v peněžních (hodnotových) jednotkách, resp. analýza výstupů (užitků, přínosů), kde výstupy jsou u každé metody různě kvantifikované. Jednokriteriální metody je možné používat jako podporu při rozhodovacích činnostech ve veřejném sektoru. Hlavním problémem aplikace těchto metod je vhodné sestavení metodiky postupu a procesních kroků. Uvedené metody hodnotí veřejné výdaje (zpravidla ex-post) na základě jednoho hlavního kritéria. Nedokáží zahrnout více faktorů, taktéž nedokáží stanovit přesný důvod neefektivnosti. Z této příčiny jsou převážně používány k prvotním rozpoznávacím testům. Jednotlivé analýzy se liší (viz tabulka 2) v tom, do jaké míry pracují se všemi náklady a přínosy (benefity). Některé metody nepřihlíží k výstupům nebo neberou v potaz implicitní náklady nebo užítky. Liší se také ve způsobu, jakým pracují s faktorem času a nejistoty.

Patří sem:

- analýza minimalizace nákladů (CMA);
- analýza nákladů a přínosů (CBA);
- analýza efektivnosti nákladů (CEA);
- analýza užitečnosti nákladů (CUA).

**Tabulka 2: Přehled nákladově výstupových metod**

<b>Metoda</b>	<b>Forma měření nákladů</b>	<b>Forma měření výstupů</b>
CMA	hodnotové jednotky	neměří se
CBA	hodnotové jednotky	hodnotové jednotky
CEA	hodnotové jednotky	naturální jednotky
CUA	hodnotové jednotky	užitečnost

*Zdroj: NEMEC, J., WRIGHT, G.: Verejné financie. Bratislava: NISPAcee, 1997. ISBN 80-967847-1-4.*

**Multikriteriální metody** (b) je vhodné použít pro hodnocení efektivnosti programů, které přinášejí více a často různorodé přínosy a efekty a jejichž charakter vyžaduje zohlednit míru naplnění více kritérií. Na rozdíl od jednokriteriálních metod u těchto je možné eliminovat riziko neobjektivnosti a nekomplexnosti hodnocení, které vzniká při stanovování jednoho dominantního kritéria a při abstrakci od ostatních kritérií. Výhodou této multikriteriální analýzy je, že umožňuje hodnocení efektivnosti prostřednictvím jednoho vstupního ukazatele, přičemž současně zohledňuje více kritérií vyjádřených různými ukazateli. Právě díky vyjádření efektivnosti jedním souhrnným ukazatelem tato analýza poskytuje poměrně jasnou interpretaci a porovnávání dosažených výsledků hodnocení (Stejskal, 2013, s. 53; Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 186).

Mezi tyto metody patří:

- lineární programování;
- metoda váženého součtu pořadí;
- bodovací metoda;
- diskriminační analýza;
- metoda kritické cesty;
- stimulační modely.

Podle Stiglitze (1997, s. 305) jsou **metody vycházející z ekonomického hodnocení veřejných výdajových programů** (c) takové metody, které byly převzaty z podnikatelského prostředí a upraveny pro použití i ve veřejném sektoru. Vyžadují jednoznačné určení množství vstupů a výstupů v penězích. Mnohdy se využívají při klasifikaci investic, které jsou financované z veřejných zdrojů. Do těchto metod patří:

- metoda projektování Cash-flow;
- metoda návratnosti investic (ROI);
- metoda čisté současné hodnoty;
- analýza vnitřního výnosového procenta;
- metoda doby splácení investice;
- nákladová metoda (Stejskal, 2013, s. 58).

**Smíšené metody** (d) vycházejí z metod, které jsou uvedené výše, resp. využívají jiné, zejména manažerské metody. Jsou jimi (Stejskal, 2013, s. 58):

- metoda určení spotřebitelského přebytku;
- metoda kontingentního oceňování;
- metoda modelování výběru;
- hodnota opce;
- metoda regionálního ekonomického modelu (REMI).

Podpůrné manažerské nástroje je pak možné spatřovat v metodě balanced scorecard a benchmarkingu, které je však možné aplikovat po zvážení jejich omezení.

## **1.6 Charakteristika vybraných metod**

### **1.6.1 Analýza nákladů a přínosů**

Strečková a Malý (1998) ve své publikaci tuto metodu definují takto: „*Analýza nákladů a přínosů (CBA) je soubor praktických metod optimální volby v oblasti veřejné ekonomiky respektující kritérium maximální čisté společenské rentability, přičemž jsou uvažované náklady a užítky vyjadřovány v penězích, ať už přímým či nepřímým způsobem*“.

Metoda CBA je založena na porovnání všech uvažovaných nákladů a výnosů projektu, bez ohledu na jejich adresáta. Z tohoto důvodu se též nazývá společenskou formou analýzy nákladů a přínosů. CBA se užívá v těch případech, kdy lze náklady a výnosy vyjádřit v hodnotových jednotkách. Použití této metody je relativně levné, výsledky analýz jsou poměrně snadno interpretovatelné (a tudíž využitelné v praxi bez dalších zásadních úprav). Tato metoda by se neměla používat k přímému rozhodování, ale jako důležitý a podpůrný podklad pro rozhodování. Identifikovat a měřit celkové náklady určitého programu není jednoduché, do celkových nákladů musí být zahrnuty nejen explicitní náklady na realizaci (lze je zjistit z účetnictví), ale také implicitní náklady, které nejsou na první pohled viditelné, přičemž jsou taktéž jejich důležitou součástí. Určit a kvantifikovat výnosy veřejného výdajového programu je poměrně obtížné, vyplývá to z jejich různorodosti a někdy i těžké měřitelnosti. Výnosy představují souhrn uspokojení jednotlivců nebo skupiny jednotlivců, které přináší určitý veřejný program (Stejskal, 2013, s. 61).

Pro vyčíslení nákladů a výnosů v metodě CBA platí tyto zásady (Ochrana, 2001):

- vypracovat soupis všech položek nákladů a výnosů;
- rozdělit dané položky na hmotné a nehmotné;
- ocenit náklady a přínosy tržními cenami;
- v případě tržní distorze oceňovat stínovými cenami;
- náklady nebo výnosy z projektu, které mají pro ekonomiku jako celek charakter transferu, ocenit nulou;
- náklady na pracovní sílu, která by jinak zůstala nezaměstnaná, ocenit náklady pomocí nákladů obětovaných příležitostí a ne aktuálními cenami za mzdu (Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 179).

Následujícím krokem metody CBA po identifikaci a kvantifikaci nákladů a výnosů je jejich porovnání. Je možné použít párové porovnávání jednotlivých alternativ. Pokud jsou náklady a výnosy daného programu vyjádřené v peněžních jednotkách, je možné výsledný efekt vyjádřit následovně (5):

$$E = \frac{B}{C} \quad (5)$$

kde:

E – efektivnost veřejného programu;

B – výnos z veřejného programu za celou dobu životnosti;

C – náklady na realizaci veřejného programu a náklady po celou dobu jeho životnosti (Meričková, Šebo, Štrangfeldová, 2011, s. 182).

Ze vzorce (5) vyplývá, že realizované by měly být ty projekty, které mají největší efekt z jedné vynaložené jednotky nákladů. Dělením se zjišťuje, jaký přínos přináší jedna vynaložená peněžní jednotka nákladů (Ochrana, 2001, s. 47-49).

### 1.6.2 Analýza návratnosti investic

ROI je zkratka z anglického „Return On Investments“<sup>11</sup>, v překladu návratnost investic. Slouží k vyhodnocení efektivnosti jedné investice, nebo k porovnání efektivnosti několika

---

<sup>11</sup> Return On Investment - ROI. *Investopedia* [online]. © 2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.investopedia.com/terms/r/returnoninvestment.asp>

různých investic. ROI patří mezi metody, které běžně používá podnikatelský sektor k vyhodnocování kapitálových investic. Ve veřejném sektoru nelze hovořit o „návrstnosti“, přesto je možné zde tuto metodu použít. Všeobecný vzorec pro výpočet návratnosti investic (6):

$$ROI (\%) = \frac{\text{výnosy}}{\text{investice}} 100 \quad (6)$$

Definice pojmů ve vzorci lze upravit tak, aby vyhovovaly dané situaci. Tato flexibilita má nevýhodu v tom, že lze s výpočty snadno manipulovat. Realizovány by neměly být ty investice, které mají negativní ROI, nebo pokud existuje investice s vyšším výsledkem ROI v případě více variant (Stejskal, 2013, s. 74).

Tabulka 3 uvádí přehled hodnot ROI, které vyplynuly z jednotlivých analýz případových studií pro měření užitku veřejných služeb knihoven. Uvedené hodnoty je nutné vnímat spíše jako orientační. Avšak pro vytvoření představy o návratnosti veřejných prostředků jsou dostačující.

**Tabulka 3: Přehled hodnot návratnosti**

Studie	Metoda výpočtu	Dolarů
<b>Britská knihovna, Velká Británie 2004</b>	ROI (celkové zdroje)	4,40
<b>Florida 2004</b>	B/C <sub>REMI</sub> (mzdy)	5,02
	B/C <sub>REMI</sub> (HRP)	3,66
	ROI (veřejné zdroje)	6,54
	ROI (HRP)	9,08
<b>Jižní Karolína 2005</b>	ROI (veřejné zdroje)	2,86
	ROI (celkové zdroje)	4,48
<b>Suffolk Country 2005</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	3,93
<b>Pennsylvania 2006</b>	ROI (veřejné zdroje)	5,50
	ROI (celkové zdroje)	9,29
<b>Middle Country Public 2006</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	4,59
<b>Ohio 2006</b>	ROI (veřejné zdroje)	3,81
<b>Jungrang, Soul, Jižní Korea 2007</b>	ROI (veřejné zdroje)	2,95
<b>Indiana 2007</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	2,38
<b>Wisconsin 2008</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	2,30
	Přebytek spotřebitele (celkové zdroje)	4,06
<b>Wagga Wagga, Austrálie 2008</b>	ROI (veřejné zdroje)	1,33
<b>Vermont 2008</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	5,36
	Přebytek spotřebitele (celkové zdroje)	7,26
<b>Sunshine Coast, Austrálie 2008</b>	Přebytek spotřebitele (veřejné zdroje)	5,45

*Zdroj: STEJSKAL, J. a kol. Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven). Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, ISBN 978-807-4784-125, s. 89.*

### 1.6.3 Kontingentní oceňování

Kontingentní oceňování (Contingent Valuation, CV) je metoda, která se používá ke stanovování peněžní hodnoty, kterou uživatel přiřazuje jednotlivým statkům nebo službám (Missingham, 2005). Je založena na zjišťování preferencí spotřebitelů, které se provádí pomocí dotazníkového šetření. Respondenti uvádějí, kolik jsou ochotni zaplatit za spotřebování určitého veřejného statku nebo kolik jsou ochotni přijmout jako kompenzaci za zhoršení kvality života. Metoda kontingentního oceňování (Aabo, 2007) netržních statků byla nejdříve vyvinuta v environmentální ekonomii a teprve poté se rozšířila do dalších odvětví, jako je doprava, zdravotnictví, školství, sport či kultura<sup>12</sup> (Stejskal, 2013, s. 75).

---

<sup>12</sup> Zpracováno podle: ALBERINI, A. Contingent valuation (CV). In: *Institute for Environmental Studies* [online]. [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: [http://www.ivm.vu.nl/en/images/cba5\\_tcm53-161541.pdf](http://www.ivm.vu.nl/en/images/cba5_tcm53-161541.pdf)

## 2 METODA KONTINGENTNÍHO OCEŇOVÁNÍ

### 2.1 Definice metody kontingentního oceňování

Metoda kontingentního oceňování (Contingent Valuation Method, CVM) je založena na bázi mimotržního ocenění a hodnocení veřejných projektů (statků a služeb). Podstatou této metody je zjišťování ceny přímo od spotřebitelů, a to prostřednictvím sociologických výzkumů nebo interview. Nejedná se o reálnou cenu, která by vznikla na existujícím trhu na základě interakce nabídky a poptávky, jde spíše o smyšlený trh. Dotazovaní odpovídají podle vlastních potřeb, svých priorit a jsou limitováni důchodem. Preference jsou zjišťovány pomocí dotazníkového šetření, na základě kterého se u respondentů zjišťuje hypotetická ochota platit za určitý statek („Willingness To Pay“) nebo jaké hypotetické množství statku je respondent ochoten akceptovat za jasně danou finanční částku („Willingness To Accept“). V prvním případě (tedy WTP) se zkoumá, jak vysoká je částka, kterou jsou lidé ochotni uhradit za pozitivní externalitu plynoucí z uskutečnění daného záměru. V druhém případě (WTA) se hledá hranice, do které subjekty dotčené záměrem, přijímají náklady s ním spojené a nepožadují za to žádnou kompenzaci. Respondenti odpovídají s jistotou, že udanou sumu nejsou povinni zaplatit. Kvůli tomu je nutné si předem připravit „příběh“, na základě kterého si respondent lépe představí konkrétní případ a částku, kterou uvede. Klíčové je při předkládání „příběhu“ lidem, vyzdvihnout jakou formou by se popřípadě poplatky platily. Cílem použití této metody je přijít na to, jak veřejnost vnímá možné důsledky daného veřejného projektu. Pokud je tato metoda provedena správně, poskytuje platné výsledky<sup>13</sup>.

Obecný přístup všech metod kontingentního oceňování je následující. Za prvé se identifikuje vzorek respondentů z populace. Za druhé jsou respondenti požádáni o odpovědi na otázky, které se týkají ocenění užítku. Za třetí odpovědi respondentů poskytují informace, které analytikům umožňují odhadnout jejich hodnotu WTP, kterou jsou ochotni zaplatit za daný užitek. Za čtvrté hodnoty WTP, které byly zjištěny od vybraného vzorku, jsou extrapolovány na veškeré obyvatelstvo. Pokud respondenti tvoří náhodný vzorek vybraný z populace tak, aby měl každý člen této populace stejnou šanci, že se dostane do vzorku, pak průměrná hodnota WTP tohoto vzorku se jednoduše vynásobí velikostí

---

<sup>13</sup> Zpracováno podle následujících zdrojů: VAVREČKA, M. Kvantifikace ekonomických dopadů regionálních rozvojových projektů - doprava. Brno, 2009. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/99495/esf\\_m/](http://is.muni.cz/th/99495/esf_m/). Diplomová práce. Masarykova univerzita; Metoda podmíněného hodnocení. *Enviwiki* [online]. 2010 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: [http://www.enviwiki.cz/wiki/Metoda\\_podm%C3%ADn%C4%9Bn%C3%A9ho\\_hodnocen%C3%AD](http://www.enviwiki.cz/wiki/Metoda_podm%C3%ADn%C4%9Bn%C3%A9ho_hodnocen%C3%AD)



obyvatelstva, čímž se dosáhne celkové hodnoty WTP. Jelikož je provádění CV průzkumů drahé, analytici by přivítali, aby bylo možné výsledky ze stávajících průzkumů převzít a aplikovat na různé populace. Nicméně, charakteristiky skupin, které spadají do chystajících se výzkumů, se obvykle neshodují s populací, na které byly prováděny dříve ukončené průzkumy. Populace se mohou lišit například z hlediska příjmů, přístupu k alternativním statkům nebo v jiných faktorech, které mohou být důležité pro jejich požadavky kladené na užitky (Boardman, 2011, s. 373).

## 2.2 Postup CVM<sup>14</sup>

Způsob provedení metody kontingentního oceňování zobrazuje následujících 6 kroků, které jsou dále podrobněji popsány.

1. krok: Definice cílů
2. krok: Předvýzkum
3. krok: Tvorba dotazníku
4. krok: Šetření
5. krok: Tvorba databáze a analýza dat
6. krok: Odhad WTP a WTA – interpretace výsledků

### ***1. krok: Definice cílů a předvýzkum***

Nejprve musí být určen předmět ocenění (co má být oceňováno). Toto zahrnuje identifikaci cíle a objektu průzkumu. Hledají se odpovědi na otázku: Který statek se bude oceňovat, jaká jeho část či vlastnost? Za druhé je potřeba určit měrnou jednotku, ve které se bude statek ohodnocovat. Za třetí se určí rozpočet a časový horizont hodnocení. Zda se bude oceňovat opakovaně, popřípadě jak častá bude frekvence. Posledním, co je nutné v tomto kroku určit je identifikace osob, které mají být dotazovány. Podle určeného statku mohou být osloveni jednotlivci, specifické skupiny, domácnosti, všichni či příjemci statku.

---

<sup>14</sup> Kapitola zpracována podle těchto pramenů: MAVSAR, R. *Stated Preference Methods or Direct Valuation Methods*. [online prezentace] Barcelona: European Forest Institute. Dostupné z: [http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn\\_workshop/e4.\\_stated\\_preferences\\_mavsar.pdf](http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn_workshop/e4._stated_preferences_mavsar.pdf); URBAN, J. *Kroky při přípravě a realizaci dotazníkového šetření*. [online prezentace]. Praha: Centrum pro otázky životního prostředí, UK, 2005. Dostupné z: [http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/urban\\_pripava\\_dotazniku.pdf](http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/urban_pripava_dotazniku.pdf); ŠČASNÝ, M. *Metoda podmíněného hodnocení*. [online prezentace]. Praha: Centrum pro otázky životního prostředí, UK, 2005. Dostupné z: [http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/scasny\\_metoda\\_podmineného\\_hodnoceni.pdf](http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/scasny_metoda_podmineného_hodnoceni.pdf)

## **2. krok: Předvýzkum**

Cílem této části je shromáždit informace, které jsou potřebné k tomu, aby mohlo být šetření uskutečněno. V tomto kroku se hledají odpovědi zejména na to, jaké výzkumné metody jsou pro dané dotazování vhodné. Zda a jaké další hypotézy mohou přicházet do úvahy. Jestli jsou respondenti ochotni odpovídat na zvolené otázky. Jaké možnosti odpovědi by se jim měly nabídnout. V neposlední řadě také seznam problémů, které by při realizaci mohly nastat.

## **3. krok: Tvorba dotazníku**

Správné sestavení (design) dotazníku je nutné pro vypovídající schopnost výsledků. V záhlaví dotazníku by měl být v krátkosti představen důvod, proč je výzkum uskutečňován a identifikace tazatele (loga, zaštiťující organizace, cíle šetření atd.). Následuje vysvětlení problému, které se často provádí pomocí „příběhu“ (popis scénáře), aby byla situace respondentům srozumitelná. Na to navazuje popis oceňovaného statku či služby, jeho dopady na prostředí, uživatele či spotřebitele (jak mohou být respondenti dotčeni). Taktéž se zde uvádí, která politika povede k určené změně a kdo tuto politiku zaplatí. Závěrečná část dotazníku obsahuje sociálně ekonomické údaje o respondentovi, zejména základní informace, jako jsou například věk, pohlaví, vzdělání, povolání, počet dětí, příjem rodiny apod. Tyto otázky jsou z důvodu jejich citlivosti řazeny na konci dotazníku. Důležitou součástí kroku je formulace otázky na WTA či WTP. Otázky mohou být:

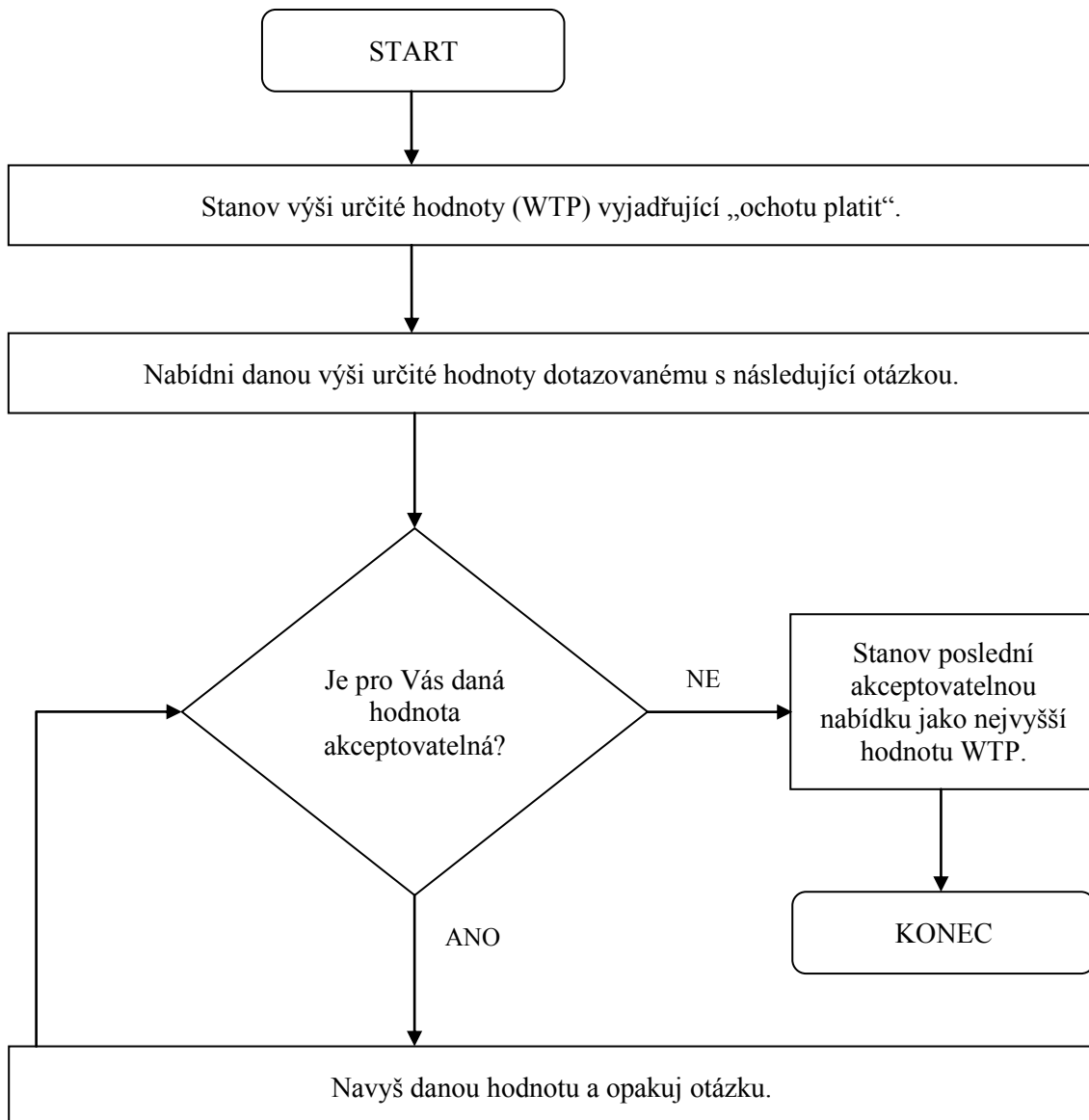
- **otevřené („open ended“)** – tento typ vyžaduje více než jednoslovnou odpověď. Je nutné se hlouběji zamyslet nad podstatou otázky. Dotazy tohoto typu v sobě zahrnují více informací o osobě či situaci, než uzavřené otázky<sup>15</sup>;
- **uzavřené („closed ended“)** – tyto otázky neumožňují respondentovi unikátní a neočekávané odpovědi. Respondenti si spíše vybírají z předem daných možností. Otázky by měly být jednoduché, aby se na ně dalo rychle odpovědět<sup>16</sup>;
- **nabídková hra („bidding game“)** – podstatou této otázky je dotazování, při kterém se postupuje podle následujícího obrázku 2:

---

<sup>15</sup> Examples of Open-Ended and Closed-Ended Questions. *Your Dictionary* [online]. © 1996-2014 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://examples.yourdictionary.com/examples/examples-of-open-ended-and-closed-ended-questions.html>

<sup>16</sup> Comparing Closed-Ended and Open-Ended Questions. *FluidSurveys University* [online]. © 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://fluidsurveys.com/university/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>

**Obrázek 2: Postup při použití nabídkové hry**

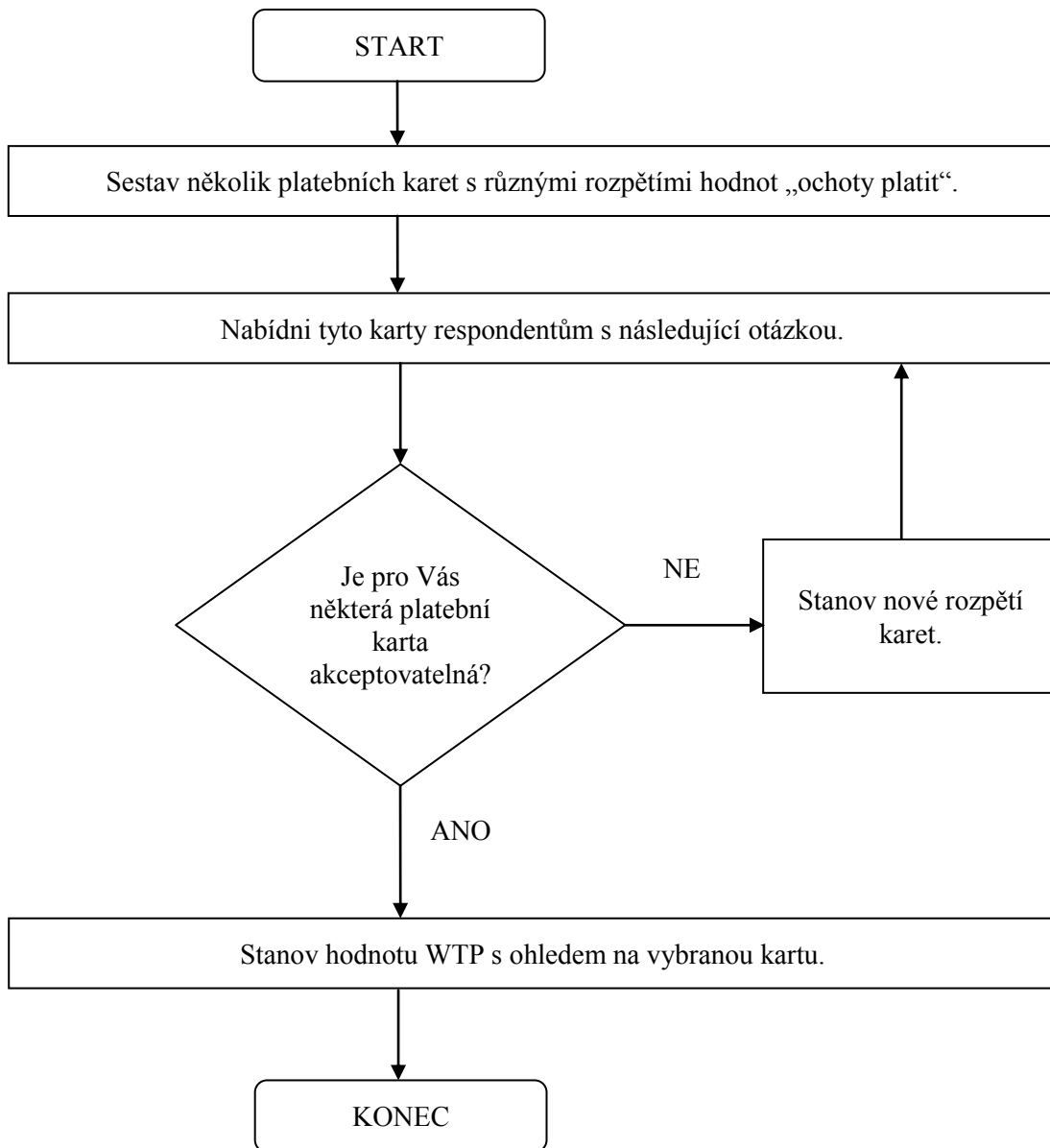


*Zdroj: OCHRANA, F. Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky: Jejich tvorba, hodnocení a kontrola. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8, s. 219.*

V prvním kroku se stanovuje hodnota WTP a respondenti jsou tázáni, zda jsou ochotni uvedenou hodnotu přijmout. Pokud uvedenou hodnotu akceptují, daná částka se navýší a opět jsou respondenti dotazováni, zda je pro ně zvýšená hodnota WTP přijatelná. V případě, že odpoví „ano“, postup se opakuje, až do té doby než uživatel odpoví „ne“. Při této odpovědi je získána poslední akceptovatelná nabídka, která vyjadřuje nejvyšší hodnotu WTP, kterou je respondent ochoten zaplatit. V situaci, kdy je zjišťována nejnižší přijatelná hodnota WTA se postupuje opačně, tedy hodnota je postupně snižována (Ochrana, 2011, s. 146);

- **platební karty („payment cards“)** – při tomto druhu otázek se postupuje podle následujícího obrázku 3:

**Obrázek 3: Postup při použití platební karty**



*Zdroj: OCHRANA, F. Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky: Jejich tvorba, hodnocení a kontrola. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8, s. 219.*

Na začátku se sestaví několik karet s rozdílným rozpětím WTP. V dalším kroku jsou vytvořené karty předloženy respondentům, aby zvolili některou z karet, kterou jsou ochotni přijmout. Pokud jejich preferencím neodpovídá ani jedna hodnota z rozpětí platebních karet, stanoví se nové rozpětí platebních karet a jsou znovu postoupeny respondentům. Proces je ukončen, když dotazovaný přijme některou z nabízených karet (Ochrana, 2011, s. 147);

- **dichotomická otázka („dichotomous choice“)** – je nejrozšířenějším přístupem k získávání informací od dotazovaných. Prostřednictvím této otázky jsou respondenti

tázání, jestli by zaplatili x Kč za získání prospěchu. Často používaná formulace této otázky je, zda by respondent hlasoval pro navrhovaný plán nebo politiku, pokud by jeho schválení stálo domácnost x Kč (například v podobě dodatečných daní, vyšší ceny výrobků, atd.). Existují pouze dvě možné odpovědi na tyto otázky „ano“ a „ne“ nebo hlasování „pro“ a „proti“ (Alberini, Cooper, 2000, s. 10).

Pro zlepšení přesnosti odhadů WTP v posledních letech vědci zavedli navazující otázky k dichotomické otázce (např. Hanemann, Loomis a Kanninen, 1991). Jako příklad je možné využít respondenta, který uvádí, že není ochoten zaplatit 10 \$ za navrhovanou změnu. Navazující otázka by se mohla ptát na to, jestli je ochoten zaplatit 5 \$. Pokud respondent odpoví „ne“ na obě otázky, předpokládá se, že jeho WTP se pohybuje mezi 0 a 5 \$. V případě, že respondent odpoví na první otázku „ne“ a na rozšiřující otázku „ano“, tak se předpokládá, že hodnota jeho WTP se pohybuje mezi 5 a 10 \$. Pokud je odpověď na první otázku „ano“, v navazující otázce, by měla být nabízena hodnota vyšší než počáteční. V některých průzkumech při použití dichotomické otázky může následovat, jako navazující, otevřená otázka (např. „Kolik nejvíce byste zaplatili za ...?“). Dále je ještě možné zavést druhou navazující otázku, jak uvádí Alberini et al. (1997). Cooper a Hanemann (1994) ukazují, že většina statisticky významných dat pochází již z první doplňující otázky. V případě, že je použita i druhá navazující otázka, je důležité, aby nabízená hodnota ve druhé doplňující otázce byla dostatečně odlišná od částky v první navazující otázce, ale ne zase moc rozdílná, aby neohrozila důvěryhodnost průzkumu. Například pokud původní otázka byla na 25 \$, nemá smysl se v té druhé dotazovat respondenta na 26 \$ nebo dokonce na 2 000 \$ (Alberini, Cooper, 2000, s. 10-11).

V tomto třetím kroku je ještě potřebné určit mechanismus placení („payment vehicle“), tj. jakým způsobem bude změna statku nebo služby financována. A také stanovit, zda je platba povinná či volitelná, kdo a kdy ji bude platit a období, po které bude placena.

Platebními mechanismy mohou být například:

- zvýšení výdajů, resp. snížení úspor;
- zvýšení daní;
- zvýšení uživatelských poplatků;
- příspěvek do fondu;
- zvýšení cen.

Dále je v tomto kroku možné provést otestování správnosti (pilotní výzkum) sestavení dotazníku na reprezentativním vzorku lidí. Ti jsou požádáni, aby vyjádřili svoji ochotu platit či ochotu akceptovat. Reprezentativní vzorek je většinou určován náhodně z cílových respondentů. Podmínky sběru dat v pilotním šetření by se neměly lišit od hlavního výzkumu.

### **3. krok: Šetření**

V tomto kroku se vybírá technika šetření, kterou bude prováděn daný výzkum. Šetření může být uskutečněno prostřednictvím těchto typů dotazování (Boardman, 2011, s. 378-379):

- **přímé (osobní) dotazování** – tento typ je nejspolehlivější (spolehlivost spočívá v tom, že při přímém kontaktu s respondenty je možné následně upřesnit otázky nebo použít vizuální ukázky, jako jsou například fotografická dokumentace či krátké video, ale je také časově a finančně nejnáročnější;
- **telefonní dotazování** – je méně spolehlivý druh šetření než osobní rozhovory, avšak je mnohem levnější a může produkovat vysoce kvalitní údaje. Nicméně je s ním spojeno zdlouhavé popisování scénáře z důvodu nemožnosti používat vizuální pomůcky;
- **dotazování pomocí pošty** – méně důvěryhodný a levnější způsob než telefonní průzkumy. Touto cestou lze poskytnout více informací o problému než u předešlého typu, na druhou stranu je zde ztížené kladení otázek, jejichž odpověď závisí na předchozím dotazu;
- **webové dotazování** – méně přesný, rychlý a lacinější typ než všechny výše zmíněné způsoby;
- **kombinovaný typ** – je výsledkem kombinace uvedených druhů dotazování.

Telefonní, poštovní a webové průzkumy v některých situacích nemusí být praktické, zejména v méně rozvinutých zemích. Osobní dotazování je náročné na pracovní sílu a její organizaci (Alberini, Cooper, 2000, s. 8-9).

V tabulce 4 jsou shrnuty vlastnosti, rozdíly a nároky na jednotlivé výše uvedené typy dotazování.

**Tabulka 4: Přehled typů dotazování**

	<b>Náklady na rozhovor</b>	<b>Obtížnost identifikace a zastižení respondentů</b>	<b>Nároky na tazatele</b>	<b>Složitost poskytovaných informací respondentům</b>
<b>Přímé (osobní)</b>	<b>Velmi vysoké</b> – závisí na délce dotazníku a geografické rozloze účastníků průzkumu	<b>Střední</b> – závisí na dostupnosti seznamů lidí	<b>Vysoké</b> – vyžaduje přítomnost tazatelů a jejich kontrola je obtížná	<b>Velmi vysoká</b> – interaktivní komunikace, použití vizuálních pomůcek
<b>Telefonní</b>	<b>Vysoké</b> – závisí na délce dotazníku a počtu lidí, kteří zavolají zpět	<b>Velmi vysoká</b> – náhodné vytáčení čísel	<b>Střední</b> – tazatelé jsou úkolováni	<b>Nízká</b> – verbální komunikace limituje složitost sdělovaného obsahu
<b>Pošta</b>	<b>Nízké</b> – závisí na zpětných odezvách	<b>Vysoká</b> – závisí na dostupnosti vhodných seznamů adres	<b>Nízké</b> – jednotná prezentace respondentům	<b>Vysoká</b> – možné využití vizuálních pomůcek
<b>Internet</b>	<b>Nízké</b> – mezní náklady jsou velmi nízké	<b>Nízká</b> – problém „spam“ vyžaduje ochotné respondenty	<b>Nízké</b> – jednotná prezentace respondentům	<b>Velmi vysoká</b> – možné použití vizuálních pomůcek a interaktivních otázek

*Zdroj: BOARDMAN, A. E., GREENBERG, D. H., VINING, A. R., WEIMER, D. L. Cost-Benefit Analysis - concepts and practice. 4th edition. Harlow: Pearson International Edition, 2011. ISBN 978-013-2311-489. s. 541.*

Typ výzkumu je většinou závislý na finančních prostředcích, které jsou určeny na provádění šetření. Dále se stanovuje jak, kdy a kde bude průzkum prováděn - udání místa, kde budou respondenti odpovídat, termín, ve kterém se dotazování uskuteční (např. ve kterém ročním období, víkend, dopoledne, večer, před svátky, atd.). Součástí toho kroku je také proškolení tazatelů, aby se důkladně orientovali v dané problematice a znali techniku, kterou se budou data sbírat. Poslední částí je samostatný sběr dat, který je nejen finančně náročný, ale také klade vysoké nároky na organizaci. Sběr dat lze provádět buď svépomocí, což je používáno při velikosti vzorku cca do 300 respondentů a je přitom nutná průběžná kontrola činnosti tazatelů, nebo prostřednictvím specializované agentury, přičemž je potřebné

správně vyjednat podmínky (např. stanovení termínů, činností, penále z prodlení, penále za chyby v datech, apod.).

#### **4. krok: Tvorba databáze a analýza dat**

Tento krok je zahájen sběrem dotazníků a ověřením správnosti a relevantnosti dat, které byly šetřením zjištěny. Sesbíraná data jsou přepisována z papírové formy do elektronické. Výzkumné agentury k tomuto úkolu používají scanovací zařízení, které dotazníky převede automaticky. V případě, že bylo šetření prováděno svépomocí, doporučuje se data přepsat dvakrát, aby se eliminovaly možné chyby. Z přepsaných dat je poté vytvořena databáze, ze které jsou vyřazeny neplatné dotazníky. Dále se vytvoří proměnné, pomocí nichž se převedou odpovědi na stejné veličiny pro snadnější porovnávání. Z takto upravených dat se nakonec provede analýza pomocí softwarových programů.

#### **5. krok Odhad WTA a WTP – interpretace výsledků**

V posledním kroku je nutné správně určit ochotu přijímat kompenzace a ochotu platit. Tyto hodnoty jsou pouze odhadem. Většinou jsou utvořeny intervaly pro WTP a WTA, ve kterých se zjištěné hodnoty pohybují. Ochota lidí přijímat kompenzace za určitou újmu, kterou budou muset strpět, je obecně několikrát větší, než ochota lidí platit za určité statky či služby.

### **2.3 Výhody a problémy CVM<sup>17</sup>**

V následujícím textu budou uvedeny některé z výhod a nevýhod metody kontingentního oceňování.

Mezi výhody této metody se řadí její velká **flexibilita**, která spočívá v tom, že ji lze použít k odhadu ekonomické hodnoty (prakticky) veškerých statků a služeb. Podmínkou však je to, že ohodnocované statky či služby musí být vhodně a realisticky popsány, aby respondenti danou problematiku dostatečně pochopili. Tuto metodu lze použít při oceňování **hodnoty za nepoužívání statku** nebo služby (odhad této částky je obtížné ověřit). CVM je nejvíce široce **uznávanou metodou**, která se používá pro odhad ekonomické hodnoty. Pomocí ní lze odhadnout i užitnou hodnotu, existenční hodnotu či hodnotu parametrů. Z toho vyplývá, že se tato metoda **široce využívá** pro ocenění hodnoty statků či služeb, které nelze ocenit tržní

---

<sup>17</sup> Zpracováno na základě těchto pramenů: Contingent Valuation Method. *Ecosystem Valuation* [online]. 2000 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: [http://www.ecosystemvaluation.org/contingent\\_valuation.htm](http://www.ecosystemvaluation.org/contingent_valuation.htm); MAVSAR, R. *Stated Preference Methods or Direct Valuation Methods*. [online prezentace] Barcelona: European Forest Institute. Dostupné z: [http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn\\_workshop/e4.\\_stated\\_preferences\\_mavsar.pdf](http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn_workshop/e4._stated_preferences_mavsar.pdf)



cestou. Výsledky této metody lze obhájit, tudíž mohou být považovány za významné a **důvěryhodné**. Zjištěné výsledky mohou být prezentovány jako vypovídací, pokud je metoda prováděna správně.

Metoda kontingentního oceňování má i své nevýhody. Za jeden z největších problémů je považováno to, že jejím základem je **hypotetická WTP či WTA**, které neodrážejí skutečné chování na trhu. Neméně důležitým záporem této metody je její **časová a finanční náročnost**. Dále zde hraje roli existence **rozdílu mezi WTP a WTA** – obecně je totiž ochota přijímat kompenzace několikrát větší než ochota platit, což vyplývá ze skutečnosti, že lidé mnohem raději dostávají, než vydávají peníze. CVM **není vhodná** pro druhy statků a služeb, které nejsou dobře popsány a nelze je snadno identifikovat. V praxi metoda naráží na problém, že lidé mohou mít různé důvody neuvést pravdivé odpovědi na otázky WTA a WTP. **Zkreslení odpovědí** může být dvojího typu: neúmyslné a strategické (vědomé). Ke strategickému zkreslení dochází s cílem respondenta ovlivnit konečný výsledek ve svůj prospěch. Neúmyslné zkreslení může nastat, pokud respondenti nepochopí otázky (tím vlastně odpovídají nepravdivě), nedokážou objektivně posoudit danou problematiku (mohou uvádět nereálně vysokou ochotu platit) či v závislosti na množství a kvalitě prezentovaných informací. Potíž může být také v tom, že v dotazníku jsou účastníci nejprve tázáni na ohodnocení pouze části a následně jinou otázkou na ocenění celku (uvedené částky mohou být podobné, protože lidé nedokážou objektivně porovnat **různé velikosti**). Odpovědi mohou být dále ovlivněny umístěním otázek v dotazníku (závislost na **pořadí**) nebo také výší **výchozí nabídky**. To znamená, že u otázky je uvedena výchozí hodnota statku či služby a dotazovaný se rozhodne, zda tuto sumu zvýší nebo sníží. Respondenti mohou rovněž odpovídat rozdílně v závislosti na tom, jakou formou budou statky a služby placeny, z čehož vyplývá **závislost WTP na formě platby**.

### 3 WILLINGNESS TO PAY A WILLINGNESS TO ACCEPT

#### 3.1 Definice WTP a WTA

„Willingness to pay“ v překladu ochota platit (WTP) odráží maximální peněžní částku, kterou je jednotlivec ochoten zaplatit, aby získal užitek. Podle Krškové<sup>18</sup> WTP vyjadřuje ochotu subjektu zaplatit za určitý statek. Vyjadřuje peněžní částku, jejíž obětování je pro subjekt naprosto shodné jako zachování statusu quo<sup>19</sup> (v případě kladného efektu), nebo také peněžní částku, při jejímž přijetí je subjekt indiferentní mezi ní a spotřebou daného statku (v případě negativního efektu).

Formálně lze WTP definovat jako množství, které musí být odebráno z příjmu osoby při zachování jeho stejného užitku, což lze zapsat jako (Alberini, Cooper, 2000, s. 7):

$$V(y - WTP, p, q_1; Z) = V(y, p, q_0; Z) \quad (7)$$

kde:

V - nepřímá užitková funkce;

y - důchod;

p - vektor cen, kterým jsou vystaveni jednotlivci;

q<sub>0</sub> a q<sub>1</sub> - alternativní úrovně užitku, kde q<sub>1</sub> > q<sub>0</sub>, což naznačuje, že q<sub>1</sub> odkazuje na zlepšení.

„Willingness to accept“ neboli ochota akceptovat odráží minimální peněžní částku, kterou je jednotlivec ochoten akceptovat za to, že se vzdá užitku. Podle Krškové<sup>20</sup> WTA vyjadřuje, jaké množství statku je subjekt ochoten akceptovat za určitou jasně definovanou peněžní částku (v případě negativního efektu statku). Jinak řečeno jak ještě velký negativní efekt je ochoten spotřebovat či akceptovat při inkasu jisté peněžní částky, aniž by to pro něj znamenalo pohoršení oproti statusu quo. Naopak v případě kladného efektu je WTA otázka postavena následovně: „*K jak velkému snížení spotřeby statku je subjekt indiferentní oproti obdržení určité předem stanovené peněžní částky?*“

---

<sup>18</sup> KRŠKOVÁ, M. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*. Ekonomika a Management. 2008, první. Dostupné z: <http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz//clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv.html>

<sup>19</sup> Status quo je obrat pocházející z latiny a znamená stávající stav.

<sup>20</sup> KRŠKOVÁ, M. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*. Ekonomika a Management. 2008, první. Dostupné z: <http://www.ekonomikaamanagement.cz/cz//clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv.html>

Ochotu přijímat lze také formálně definovat jako množství peněz, které musí být jednotlivcům dány za to, že se vzdávají užitku, při udržení jejich stejného užitku, z čehož vznikne (Alberini, Cooper, 2000, s. 7):

$$V(y + WTA, p, q_0; Z) = V(y, p, q_1; Z) \quad (8)$$

kde

V - nepřímá užitková funkce;

y - důchod;

p - vektor cen, kterým jsou vystaveni jednotlivci;

$q_0$  a  $q_1$  - alternativní úrovně užitku, kde  $q_1 > q_0$ , což naznačuje, že  $q_1$  odkazuje na zlepšení.

Důsledkem rovnic (7) a (8) je to, že WTA a WTP závisí:

- na počáteční a konečné úrovni daného užitku ( $q_0$  a  $q_1$ );
- na příjmu respondenta;
- na všech cenách, se kterými přicházejí respondenti do styku, včetně substitučních statků a služeb;
- na dalších charakteristikách respondentů (Alberini, Cooper, 2000, s. 7).

### 3.2 Rozdíly mezi WTA a WTP

V případě, že neexistuje důchodový efekt a WTP představuje pouze malou část příjmu respondenta, pak by měly být WTA a WTP pro homogenní zboží přibližně stejné. Navzdory tomuto tvrzení spousta CV studií prokázala, že u identických statků WTA několikanásobně převyšuje WTP. Pro toto zjištění existují různá vysvětlení, která budou uvedena v následující podkapitole (Alberini, Cooper, 2000, s. 7).

Z ekonomické teorie vyplývá, že pokud se jednotlivci chovají racionálně a trhy fungují efektivně, pak by měl být většinou pouze malý rozdíl mezi tím, zda jsou respondenti tázáni na jejich WTP nebo WTA. Toto platí jak při dotazech na ochotu platit za získání užitku a na ochotu akceptovat ztrátu srovnatelného užitku, tak při otázkách na WTP, aby se zabránilo ztrátě a na WTA za porovnatelnou ztrátu. Velké množství průzkumů dokazuje, že jednotlivci si více cení předmětů, které již vlastní, a proto za ně požadují větší náhradu, než jsou ochotni zaplatit, aby mohli stejný předmět nově získat. Z šetření, která skutečně vyžadují

po respondentech výměnu zboží za peníze, vyplynulo, že hodnoty WTA jsou 4 – 15 krát<sup>21</sup> vyšší než hodnoty WTP. Podobné rozdíly byly zjištěny i v CV studiích s dokonale definovaným trhem užitků. V článku<sup>22</sup> je uvedeno mnoho důkazů, které dokazují rozdíly mezi WTA a WTP. S přibývajícím časem jsou osoby provádějící průzkumy zkušenější, a tím se výrazně zmenšují uvedené rozdíly. Ke zmenšování nerovností dochází většinou z důvodu poklesu hodnoty WTA. Jiné důkazy<sup>23</sup> ukazují, že i přestože se zkušenosti tvůrců průzkumů zlepšují, rozdíly mezi WTA a WTP, u netržních statků s nedokonalými substituty, přetrvávají. Skutečnost, že různí lidé mají odlišné WTP a WTA pro průzkumy kontingentního oceňování, nepředstavuje problém. Autoři dotazníku by měli být při vyhodnocování odpovědí na WTP a WTA otázky znepokojeni pouze rozdíly mezi dvěma totožnými jedinci (Boardman, 2011, s. 390-391).

### 3.2.1 Důvody rozdílů mezi WTA a WTP<sup>24</sup>

Následující důvody, které vysvětlují rozdíly mezi WTA a WTP, jsou rozděleny do dvou kategorií, a to na ekonomické a psychologické. Mezi ekonomické příčiny se řadí důchodový efekt, transakční náklady, implicitní (předpokládaná) hodnota a motiv zisku. Do psychologických důvodů patří efekt vlastnictví, legitimita, dvojznačnost a odpovědnost. Pochopení těchto důvodů může pomoci při předvídání velikosti rozdílů a také může vést k citlivějšímu přístupu tvůrců politik při řešení situací, ve kterých se nepochybně tyto rozdíly mezi WTA a WTP vyskytují.

Pro ekonomy je nejpříjemnějším vysvětlením disparit mezi WTA a WTP **důchodový efekt** nebo také efekt bohatství. Z průzkumů vyplývá, že platba, která by měla být zaplacená za získání užitku (WTP) je omezena příjmy respondenta, zatímco požadovaná částka za snížení užitku (WTA) jimi ovlivněna není. WTA je vyšší než WTP, pokud jsou přínosy pro respondenta natolik potřebné, že jeho důchod snižuje jeho schopnost za ně zaplatit. Velikost důchodového efektu závisí na dostupnosti a ceně substitutů, protože WTA

---

<sup>21</sup> Poměr mezi WTA a WTP je předmětem mnoha šetření. U specifického statku jako jsou služby knihoven, bylo v provedeném výzkumu zjištěno, že WTA je 6,3krát větší než WTP. Tento poměr je o něco vyšší než u srovnatelných výsledků z předchozích studií. Konkrétně, v případě St. Louis Public Library byl poměr WTA/WTP přibližně 4,5 (Holt a kol., 1999), u norských veřejných knihoven 5,0 (Aabo, 2005) a v případě Britské knihovny 4,9 (Pung a kol., 2004). Orientačně je tedy pro ověření možné využít koeficientu pohybujícího se v intervalu mezi 5,0 a 6,0 (Stejskal, 2013, s. 101).

<sup>22</sup> COURSEY D. L., HOVIS, J. J., SCHULZE, W. D. „The Disparity between Willingness to Accept and Willingness to Pay Measures of Value,“ *Quarterly Journal of Economics*, 1987, s. 679-690.

<sup>23</sup> SHOGREN, J., SHIN, S., HAYES, D., KLIEBENSTEIN, J. „Resolving Differences in Willingness to Pay and Willingness to Accept“, Vol. 84, No. 1 (Mar., 1994), pp. 255-270.

<sup>24</sup> Zpracováno podle: Brown, T. C., Gregory, R. „Why the WTA–WTP disparity matters“, *Ecological Economics*, Volume 28, Issue 3, March 1999, Pages 323-333.

respondenta nebude vyšší než cena dokonalého substitutu. Tudíž pokud dokonalé substituty chybí, existuje větší prostor pro vznik rozdílů mezi WTA a WTP (viz Bockstael a McConnell, 1980; Hanemann, 1991). Je důležité poznamenat, že nedostatek substitutů má tendenci zvyšovat jak WTP, tak i WTA. Hanemann uvádí, že absence substitutů sama o sobě není příčinou odlišností mezi WTA a WTP. Neočekává se, že by důchodový efekt měl velký vliv na pozorované rozdíly na trhu s relativně levným zbožím, které má dostatečné množství substitutů. Avšak důchodový efekt se nepochybně podílí na rozdílech, které jsou zaznamenány u unikátních a vzácných statků, jako je životní prostředí.

**Transakční náklady** jsou takové peněžní prostředky, které souvisí s nákupem nebo s potenciálním prodejem statků. Jako příklad lze uvést náklady na zjištění užitku nebo náklady na cestování do místa, kde bude uskutečněn prodej. Transakční náklady mají rozdílný vliv na kupující a prodávající, což může být jednou z příčin rozdílů mezi WTA a WTP. Ve většině průzkumů lze najít tyto rozdíly, i přestože jsou dotazníky sestavovány tak, aby minimalizovaly či eliminovaly efekt transakčních nákladů na jejich velikost.

Snažit se něco prodat nebo koupit o dané věci vypovídá, že předmět nabízený k prodeji může být vnímán jako neužitečný, čímž dochází ke snížení jeho hodnoty. Naopak předmět, který chce někdo koupit, může být chápán jako nezbytný, čímž se jeho hodnota zvyšuje. Toto tvrzení neplatí v případě, že jsou podmínky pro obchod stanoveny předem, jako například v maloobchodních prodejnách. V situaci, kdy je navrhovaný obchod nepředvídatelný (například u průzkumů, které se týkají životního prostředí), důsledkem **implicitní (předpokládané) hodnoty** může být vznik nebo zvětšení rozdílu mezi WTA a WTP.

Hlavním cílem většiny ekonomických transakcí je **motiv zisku**. Mnoho statků, které jsou předmětem oceňování pomocí přístupu CV, nemají dostatečně definované ceny, místo toho mají stanoveny jiné charakteristiky. Z toho vyplývá, že se kupující budou snažit zaplatit co nejnižší cenu a naopak prodejci budou chtít získat co nejvyšší cenu za daný statek. Zmíněné chování obou subjektů je racionální a předvídatelné. Takové počínání je považováno za podstatu „dobrého obchodu“ do té doby, dokud očekávání aktérů nepřekročí hranici, kterou je trh schopen unést. Důsledkem popsání chování je rozdíl mezi hodnotami WTA a WTP při oceňování užitku. Externí data (informace o tom, co jsou ostatní ochotni zaplatit za užitek nebo kolik jsou ochotni akceptovat za jeho ztrátu či snížení) i interní data (údaje o hodnotě užitku) nabízejí prostor pro možné zvětšování rozdílu. Zkušenosti trhu by měly

směřovat ke snižování rozdílu (mezi WTA a WTP), který je způsoben výhradně motivem zisku.

Thaler (1980) navrhl termín **efekt vlastnictví**, který popisuje názor, že nezbytné věci jsou pokládány za vzácnější, pokud jsou součástí majetku osoby, než když tomu tak není. Je založen na stejném konceptu jako averze vůči ztrátám. Tato averze vyjadřuje fakt, že lidé přikládají ztrátám větší význam než ziskům. Za efekt vlastnictví je považováno, když lidé požadují více za to, aby se vzdali statku, který již vlastní, v porovnání s tím, jak vysoká je hodnota, kterou jsou ochotni zaplatit za nabytí téhož statku. Tversky a Kahneman (1991) tvrdí, že efekt vlastnictví zachycuje přirozené lidské vlastnosti, že na bolesti záleží více než na radosti a že organismy si časem navyknou na stále stejné situace.

Obavy o **legitimitu** vznikají často v průzkumech, které souvisí s oceňováním bezpečnosti a ochrany zdraví člověka nebo živočišných či rostlinných druhů. Prodávát bezpečnost lidí, rostlin a živočichů nebo budoucí generace, je obecně neakceptovatelné. Dokonce i v případě, že existuje někdo, kdo by byl ochoten zaplatit více peněz, aby si dokoupil dodatečnou bezpečnost. V důsledku toho byly zjištěny velké rozdíly mezi pozorovanými hodnotami WTP a WTA při oceňování bezpečnosti a ochrany zdraví člověka (např. Viscusi et al., 1987).

Téměř každý nákup a prodej doprovází nejasnosti, které se týkají důležitých faktorů, jako je například tržní cena užitku nebo jeho substitutů, popis daného užitku, jak velké uspokojení jeho nákup přinese či jak velká ztráta nastane po jeho prodeji. Při existenci **dvojznačnosti** mají kupující i prodejci averzi vůči riziku. Kupující mají sklon k podceňování hodnoty přínosu, který je pro ně prospěšný. Naopak prodávající nadhodnocují jeho cenu, což za jinak stejných podmínek vede k rozdílu mezi WTP a WTA. Takové chování se častěji vyskytuje u neobvyklých statků, které se oceňují pomocí CV průzkumů, než u běžných statků denní spotřeby. Náchylnost k dvojznačnosti způsobuje WTA a WTP rozdíly, které souvisí s konceptem rozhodování a transakčními náklady, protože se kupující a prodávající musí rozmyslet, zda náklady na získání dodatečných informací stojí za vynaložení námahy.

Smysl pro morální **odpovědnost** (například k ostatním lidem, k cizím věcem nebo k životnímu prostředí) může způsobovat rozdíl mezi WTA a WTP (Gregory, 1986). V případě, že existuje možnost potenciálního škodlivého efektu, lidé budou pasivní (zdrží se konání). Důvodem je, že pokud škoda nastane bez jejich přičinění, tak lidé cítí menší odpovědnost, než kdyby danou újmu způsobili svým chováním (Ritov a Baron, 1992). Požadovaná cena kompenzuje tento případný problém, který přispívá k nerovnostem tak,

že snižuje WTP a naopak zvyšuje WTA. Důkaz, že morální odpovědnost může působit na rozdíl mezi WTA a WTP, prezentoval Boyce et al. (1992) v průzkumech zaměřených na pokojové rostliny.

## 4 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

### 4.1 Projekt „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“<sup>25</sup>

Projekt s názvem „*Metodika měření hodnoty služeb knihoven*“ je dotazníkové šetření, jehož cílem je vypracovat metodiku pro ocenění hodnoty služeb poskytovaných veřejnými knihovnami. Tento průzkum započal již v roce 2011 a ukončen byl ke konci roku 2013. Výsledky byly zpracovány a publikovány v knize „*Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*“.

Na výzkumu se společně podíleli odborníci Městské knihovny v Praze (MKP), Univerzity Pardubice (Fakulty ekonomicko-správní) a Univerzity Matěje Bela v Bánské Bystrici (Ekonomické fakulty). Šetření probíhalo nejen mezi čtenáři MKP, ale také Městské knihovny Tábor, Městské knihovny Kutná Hora a Knihovny Bedřicha Beneše Buchlovana Uherské Hradiště. Projekt byl spolufinancován Městskou knihovnou v Praze a Ministerstvem kultury ČR v rámci dotačního programu VISK.

Výzkumu předcházela podrobná rešerše zveřejněných studií, které byly provedeny v zahraničí. Tato zkoumání nemohla být převzata beze zbytku, zejména z důvodu odlišnosti systému financování knihovnických (veřejných) služeb a jejich vnímání společností. Projektový tým se rozhodl pro aplikaci v České republice využít poznatky zejména z případových studií provedených ve Velké Británii a Floridě.

Na podzim roku 2011 proběhlo testování otázek (pilotáž) na online panelu čtenářů MKP. Na základě dat získaných z provedené pilotáže byl sestaven definitivní design dotazníku. Výzkum realizoval Sociores – Mgr. Pavel Černý.

### 4.2 Základní charakteristiky výzkumu

Výzkum se uskutečnil prostřednictvím online dotazníku (CAWI) v prosinci 2012 a během května a června roku 2013. Každému účastníkovi šetření byl odeslán individualizovaný e-mail, který obsahoval unikátní odkaz na dotazník. Každému respondentovi bylo po vyplnění dotazníku doručeno potvrzení o ukončení šetření. Dotazník byl vyvěšen na webové stránky MKP. Odkaz na dotazník byl také umístěn na webových stránkách jednotlivých knihoven. Na případné otázky účastníků průzkumu odpovídal jeho realizátor prostřednictvím e-mailu.

---

<sup>25</sup> Zpracováno podle: Vyplatí se knihovna?. In: *Městská knihovna v Praze* [online]. 2014 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/novinky/832-vyplati-se-knihovna/>



Pro šetření v Městské knihovně Tábor (MKT), Městské knihovně Kutná Hora (MKKH) a Knihovně BBB v Uherské Hradiště (KBBB) byl použit stejný dotazník jako v případě Městské knihovny v Praze. Ten byl však přizpůsoben službám, které daná knihovna skutečně poskytuje, tzn., že některé služby byly přidány a některé zase odebrány. Výzkum byl proveden metodou vyčerpávajícího šetření. Prostřednictvím e-mailu byli kontaktováni všichni čtenáři, kteří vyhověli zadaným kritériím. V případě knihovny v Kutné Hoře byli vzhledem k nízkému počtu lidí splňujících daná kritéria dále oslovováni čtenáři přímo knihovníky. Také byl odkaz na dotazník umístěn na webových stránkách knihovny, což bylo provedeno rovněž v knihovně v Uherském Hradišti. Následující tabulka 5 ukazuje souhrn základních informací o provedených výzkumech v jednotlivých knihovnách.

Do základního souboru byli zařazeni čtenáři městských knihoven v Táboře, Uherském Hradišti a Kutné Hoře, kteří splnili tato zadaná kritéria:

- věk 15+;
- aktivní čtenář (alespoň 1 výpůjčka v roce, kdy probíhalo šetření);
- uvedena e-mailová adresa.

Data základního souboru byla očištěna o nesprávně vyplněné údaje či odpovědi, které byly na první pohled nesmyslné. Extrémně vysoké hodnoty byly zváženy a ponechány byly ty, které zřejmě respondenti považují za ekvivalent vysoce ceněné služby.

**Tabulka 5: Základní informace o provedených výzkumech**

	<b>Městská knihovna Kutná Hora</b>	<b>Městská knihovna Tábor</b>	<b>Městská knihovna BBB Uherské Hradiště</b>
<b>Název výzkumu</b>	Metodika měření hodnoty služeb – Městská knihovna Kutná Hora – Srovnávací dotazníkové šetření 2013	Metodika měření hodnoty služeb Městské knihovny Tábor – Srovnávací dotazníkové šetření 2012	Metodika měření hodnoty služeb – Knihovna BBB Uherské Hradiště – Srovnávací dotazníkové šetření 2013
<b>Charakter výzkumu</b>	Reprezentativní srovnávací šetření	Reprezentativní srovnávací šetření	Reprezentativní srovnávací šetření
<b>Povaha výzkumu</b>	Kvantitativní	Kvantitativní	Kvantitativní
<b>Základní soubor</b>	169 aktivních čtenářů s e-mailovou adresou (celkem má cílová skupina cca 2 400 čtenářů)	2 020 čtenářů	6 131 aktivních čtenářů 15+ s e-mailovou adresou
<b>Výběrový soubor</b>	N = 78 (57 e-mailový průzkum, 21 otevřený průzkum)	N = 387	N = 894 (882 e-mailový průzkum, 12 otevřený průzkum)
<b>Návratnost</b>	34 %	19 %	14 %
<b>Výběrová metoda</b>	Vyčerpávající šetření	Vyčerpávající šetření	Vyčerpávající šetření
<b>Metoda sběru dat</b>	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)
<b>Uskutečnění sběru dat</b>	Květen – červen 2013	Prosinec 2012	Květen – červen 2013
<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. Sběr dat byl kombinací 3 přístupů: a) e-mailem byli osloveni čtenáři z cílové skupiny, na které knihovna měla e-mailový kontakt; b) dále byli pracovníky knihovny osloveni čtenáři přímo v knihovně a následně vyplnili online dotazník přímo v knihovně; c) odkaz na dotazník byl zveřejněn také na webových stránkách knihovny.	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.	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. Sběr dat byl kombinací dvou přístupů: a) e-mailem byli osloveni čtenáři z cílové skupiny, na které knihovna měla e-mailový kontakt; b) odkaz na dotazník byl zveřejněn také na webových stránkách knihovny.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

### 4.3 Výsledky provedených výzkumů

Součástí výzkumu byla snaha ohodnotit služby knihovny. Pro tento problém byly do dotazníku umístěny otázky, které zjišťovaly ochotu respondentů platit (WTP) za využívání knihovnických služeb a ochotu přijímat kompenzace (WTA) za nevyužívání těchto služeb.

Pro vyčíslení hodnoty WTP byly zvoleny různé varianty otázek s rozdílnými platebními mechanismy. Celkem byly použity tři druhy těchto mechanismů. Prvním z nich je možnost čtenáře snížit si o roční příspěvek uhrazený knihovně své daně z příjmů. Druhým typem je možnost respondenta asigrovat část ze svých zaplacených daní z příjmů ve prospěch veřejné knihovny (neziskové organizace). Posledním druhem je dotaz, který směřuje na ochotu čtenáře zaplatit za půjčování knih soukromému subjektu (který nahrazuje hypoteticky neexistující veřejnou knihovnu) z vlastních peněžních prostředků. Kvantifikace WTA byla provedena pomocí dotazu, za jakou částku by byli čtenáři ochotni nevyužívat služby knihovny po dobu jednoho roku.

#### 4.3.1 Analýza ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace

V následujícím textu je uvedeno přesné znění otázek, jako byly položeny v dotazníku. Celé znění dotazníku je uvedeno v příloze A. První otázka v oblasti týkající se WTP zněla následovně:

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

Tato otázka zjišťuje, kolik korun jsou lidé ochotni ročně zaplatit ze svých daní z příjmů (ty se jim o udanou částku sníží) knihovně. Z tabulky 6 je patrné, že průměrná hodnota ochoty platit není ve všech knihovnách stejná. V průměru jsou nejvíce ochotni zaplatit respondenti v MKT, a to částku 821 Kč. Tato hodnota je téměř 2 krát větší než v MKKH. Tento nepoměr je způsoben mnohem vyšší maximální hodnotou v MKT.

**Tabulka 6: Popisné statistiky pro ochotu platit z daní v jednotlivých knihovnách (v Kč)**

		<b>Průměr</b>	<b>Medián</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>N</b>
<b>Kutná Hora</b>	MKKH	467	300	0	3 000	66
<b>Tábor</b>	MKT	821	300	0	50 000	322
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	669	300	0	30 000	751

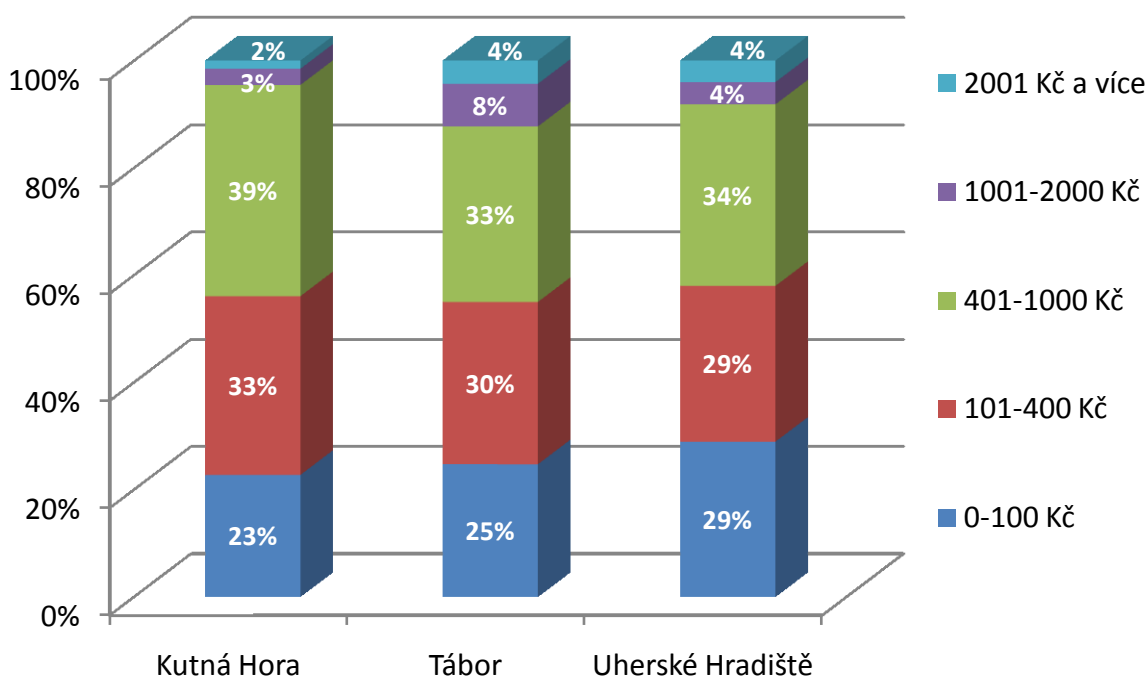
*Zdroj: Vlastní zpracování*

Legenda: Min je minimální hodnota proměnné, Max je maximální hodnota proměnné a N je počet odpovědí pro danou proměnnou.

Pro větší názornost je na obrázku 4 možné vidět ochotu čtenářů platit příspěvek knihovně z vlastních daní z příjmů. Uvedené částky v dotazníku byly rozděleny do intervalů tak, aby zohlednily to, že v MKKH byl výzkum proveden na menším vzorku respondentů než v ostatních knihovnách.

Nejčastěji jsou lidé ochotni platit v rozmezí od 401 Kč do 1 000 Kč, a to 33 % v MKT, 34 % v KBBB a v MKKH tato hodnota dosahuje až 39 % respondentů. Nejčtenější odpovědí ve všech knihovnách byla shodně částka 500 Kč.

**Obrázek 4: Ochota platit za knihovní služby z vlastních daní v jednotlivých knihovnách**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

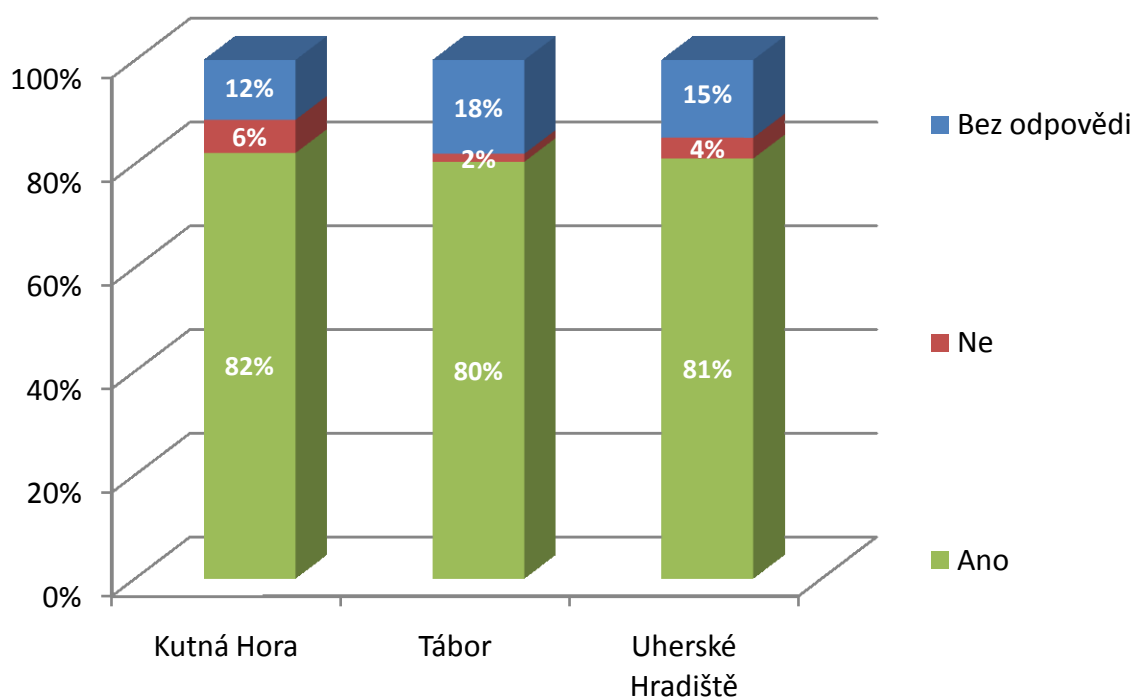
Druhá otázka, která zjišťovala ochotu platit, měla následující podobu:

*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?*

Daňová asignace znamená, že lidé mohou poukázat určité procento z jimi zaplacených daní z příjmů vybranému neziskovému subjektu podle svého uvážení. Tato možnost v České republice zatím neexistuje, ale jak je vidět na obrázku 5, tak většina respondentů by tuto možnost využila ve prospěch knihovny, kterou navštěvují. V každé z knihoven by část svých

daní asignovalo minimálně 80 % čtenářů. Těch, kteří by knihovně touto cestou nepřispěli, je zanedbatelné procento, které je však v MKKH nejvyšší, a to 6 % z dotázaných čtenářů.

**Obrázek 5: Ochota asignovat část daní knihovně v jednotlivých knihovnách**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Na otázku, zda by respondenti byli ochotni asignovat část svých daní ve prospěch knihovny, navazuje další dotaz, který konkretizuje tuto částku. Dále odpovídali čtenáři pouze v případě, že na předchozí otázku odpověděli „Ano“.

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

Tabulka 7 zachycuje základní popisné statistiky ochoty asignovat část svých daní. Naměřené hodnoty se v jednotlivých knihovnách moc neliší. Průměrně jsou respondenti ochotni z daných 10 000 Kč poukázat knihovně necelých 2 700 Kč v MKKH a KBBB a mírně přes 2 800 Kč v MKT.

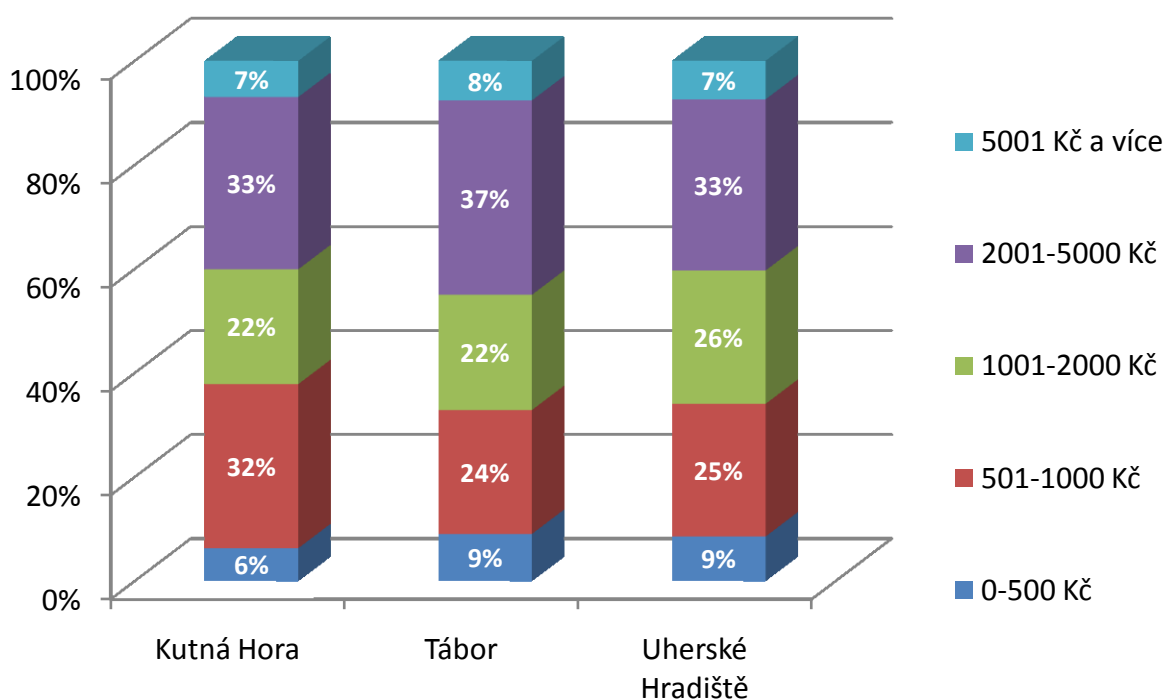
**Tabulka 7: Popisné statistiky ochoty asignovat část daní za jednotlivé knihovny (v Kč)**

		Průměr	Medián	Min	Max	N
<b>Kutná Hora</b>	MKKH	2 686	2 000	400	10 000	63
<b>Tábor</b>	MKT	2 840	2 000	100	10 000	304
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	2 671	2 000	3	10 000	702

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Pro lepší představu rozložení odpovědí je zde umístěn obrázek 6. Intervaly hodnot byly opět stanoveny s ohledem na velikost vzorku v MKKH. Procentuální rozdíly mezi jednotlivými knihovnami jsou nepatrné, kromě pásma od 501 Kč do 1 000 Kč, které v MKKH čítá o 7 % respondentů více než v KBBB a v porovnání s MKT dokonce o 8 % více. Nejvíce lidí by poukázalo částku nacházející se v intervalu od 2 001 Kč do 5 000 Kč, což je způsobeno velkým rozpětím intervalu oproti ostatním pásmům. Nejčastěji udávanou hodnotou ve všech třech výzkumech byla částka 1 000 Kč.

**Obrázek 6: Ochota asignovat část daní v jednotlivých knihovnách**



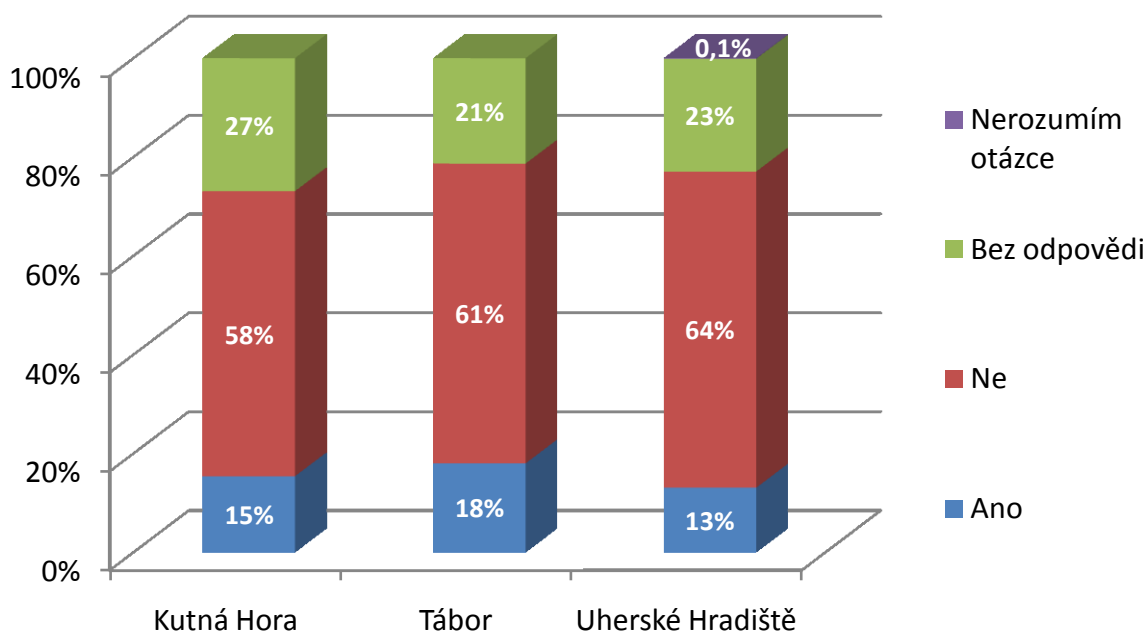
*Zdroj: Vlastní zpracování*

Třetí otázka na WTP respondentů byla formulována takto:

*Představte si, že jste se přestěhoval/a do města, ve kterém není žádná veřejná knihovna. Veřejnou knihovnu ve městě ale již roky nahrazuje soukromý antikvariát vedený osvíceným panem antikvářem. Za poplatek ve výši 1 400 Kč ročně si můžete neomezeně v antikvariátu knihy půjčovat podobně jako nyní ve veřejné knihovně, dokonce díky velkým prostorám je počet knížek a časopisů podobně rozsáhlý jako ve vaší knihovně. Roční poplatek je ale 1 400 Kč ročně – podle tvrzení antikváře to jsou jeho skutečné náklady rozpočítané na jednoho čtenáře. Pokud si představíte tuto situaci, půjčoval/a byste si v tomto antikvariátu?*

Ochota platit z vlastních příjmů je pro uživatele knihovny méně přijatelná varianta než daňová asignace nebo příspěvek z daní. Tento fakt je zjevný z obrázku 7, kde záporné odpovědi několikrát převyšují ty kladné. Největší počet respondentů (64 %), kteří by uvedenou částku 1 400 Kč nebyli ochotni zaplatit, se nacházejí v KBBB. Naopak největší počet čtenářů, kteří by tuto částku uhradili, se nachází v MKT (18 % z dotázaných respondentů).

**Obrázek 7: Ochota platit z vlastních finančních prostředků v jednotlivých knihovnách**



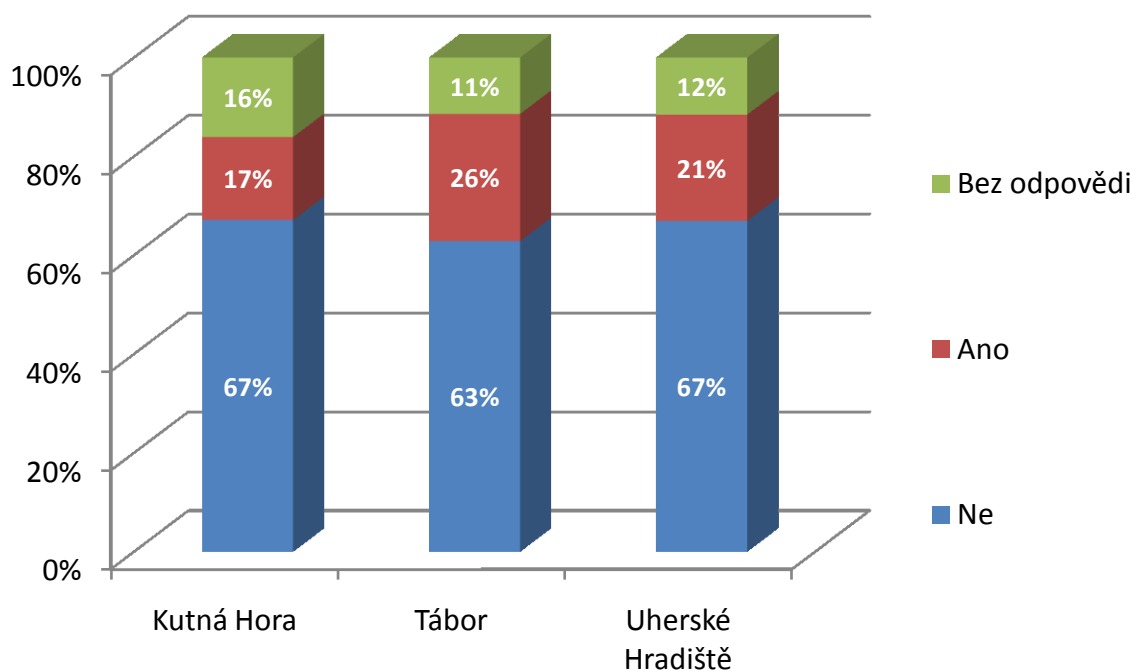
*Zdroj: Vlastní zpracování*

Navazující otázka byla položena v následujícím znění:

*A byl/a byste ochotný/á v této situaci ročně přispět antikvariátu i vyšší částkou na jeho fungování?*

Do výsledků jsou zahrnuti pouze ti čtenáři, kteří na předešlou otázku odpověděli „Ano“. Jak je vidět na obrázku 8, většina respondentů, v každé ze zkoumaných knihoven, by nebyla ochotna zaplatit vyšší částku než 1 400 Kč ročně. V MKKH a KBBB je to shodně 67 % a v MKT odpovědělo „Ne“ 63 % čtenářů.

**Obrázek 8: Ochota platit z vlastních zdrojů roční příspěvek antikvariátu více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Tabulka 8 udává základní popisné statistiky odpovědí respondentů, kteří jsou ochotni zaplatit roční poplatek za půjčování knih v antikvariátu více než 1 400 Kč. Není zde uvedena Městská knihovna Kutná Hora, protože kladně odpověděli pouze dva respondenti, což je tak malý vzorek, ze kterého nelze dělat závěry. Průměr v MKT činí 2 218 Kč ročně. V KBBB jsou průměrně čtenáři ochotni zaplatit antikvariátu částku 2 656 Kč.

**Tabulka 8: Popisné statistiky pro ochotu zaplatit z vlastních příjmů antikvariátu ročně více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách (v Kč)**

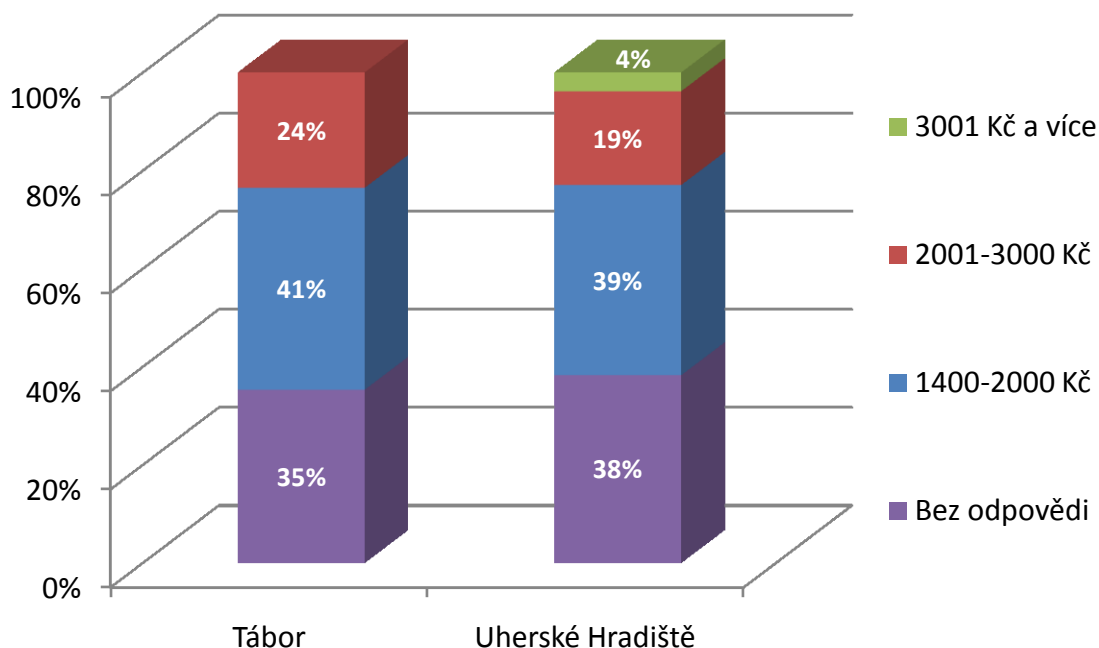
		Průměr	Medián	Min	Max	N
<b>Tábor</b>	MKT	2 218	2 000	1 500	3 000	11
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	2 656	2 000	1 500	10 000	16

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Na obrázku 9 jsou prezentovány detailní výsledky respondentů, kteří by byli ochotni zaplatit ročně antikvariátu příspěvek převyšující částku 1 400 Kč. MKKH zde není zařazena z výše uvedených důvodů. Nejčastěji jsou čtenáři ochotni zaplatit antikvariátu za půjčování knih ročně částku od 1 400 Kč do 2 000 Kč. Nejčtenější částkou v obou knihovnách je 2 000 Kč.



**Obrázek 9: Ochota platit z vlastních příjmů roční příspěvek antikvariátu více než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách – detailní odpovědi**



Zdroj: Vlastní zpracování

Pro zjištění, kolik by byli ochotni čtenáři zaplatit za půjčování knih v antikvariátu, byla v dotazníku uvedena druhá navazující otázka, která měla tuto podobu:

*A byl/a byste ochotný/á v této situaci platit nějakou nižší částku? Pokud ne, ponechejte bez odpovědi. Pokud ano, uveďte prosím, jakou částku byste byl/a ochotný/á platit ročně za půjčování v tomto antikvariátu.*

Na tuto otázku odpovídali respondenti, kteří odpověděli, že by si v antikvariátu za poplatek 1 400 Kč ročně knížky nepůjčovali. Tabulka 8 ukazuje základní popisné statistiky, ze kterých vyplývá, že mezi danými knihovnami jsou pouze nepatrné rozdíly. Průměrně jsou respondenti ochotni zaplatit antikvariátu roční poplatek v MKKH ve výši 356 Kč, v MKT dosahuje suma 314 Kč a v KBBB je tato částka 316 Kč.

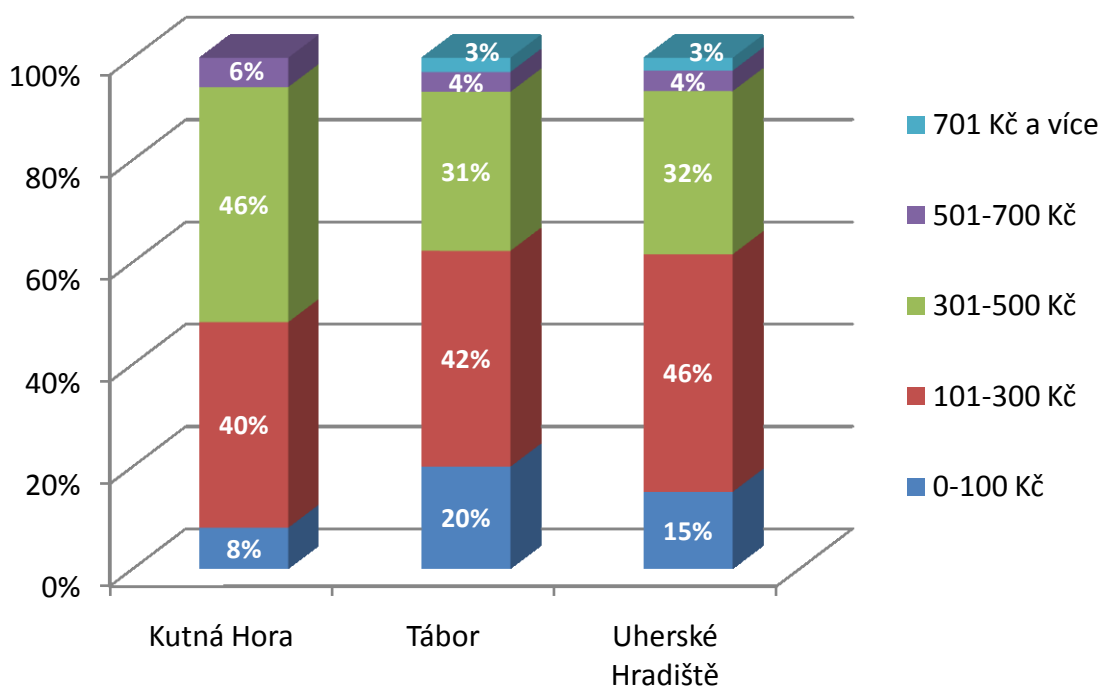
**Tabulka 9: Popisné statistiky pro ochotu platit z vlastních zdrojů roční poplatek antikvariátu nižší než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách (v Kč)**

		Průměr	Medián	Min	Max	N
<b>Kutná Hora</b>	MKKH	356	400	0	700	35
<b>Tábor</b>	MKT	314	300	0	1 000	180
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	316	300	0	1 000	400

Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 10 ukazuje procentuální rozložení částek, které jsou čtenáři ochotni platit jako roční poplatek za půjčování knih v antikvariátu. Zjištěné hodnoty byly rozděleny do intervalů tak, aby respektovaly menší výběrový soubor v MKKH. V intervalu od 101 Kč do 300 Kč by čtenáři nejčastěji zaplatili v KBBB, a to 46 % respondentů a v MKT je to 42 % dotázaných. Rozmezí od 301 Kč do 500 Kč je nejvíce zastoupeno v MKKH také 46 % respondentů. Nejčtenější částkou ve všech knihovnách byla hodnota 500 Kč, druhou nejpočetnější 200 Kč.

**Obrázek 10: Ochota platit z vlastních zdrojů roční poplatek antikvariátu méně než 1 400 Kč v jednotlivých knihovnách**



Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka v tomto bloku byla sestavena tak, aby zjistila ochotu respondentů přijímat kompenzace (WTA) za zřeknutí se členství v knihovně:

*Nyní si prosím představte jinou situaci. 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?*

K této otázce byla dále uvedena věta na dokreslení situace v následujícím znění: *Legitimaci do knihovny (členství v knihovně) 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.*

V následující tabulce 10 je uvedena základní popisná statistika ochoty přijímat kompenzace za nevyužívání knihovnických služeb. Na první pohled je patrné, že průměr v MKKH je více než 4 krát menší v porovnání s ostatními knihovnami. Tento velký rozdíl je způsoben vysokou maximální hodnotou v MKT a KBBB.

**Tabulka 10: Popisné statistiky pro ochotu přijímat kompenzace (v Kč)**

		<b>Průměr</b>	<b>Medián</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>N</b>
<b>Kutná Hora</b>	MKKH	1 022	300	0	10 000	69
<b>Tábor</b>	MKT	4 342	200	0	1 000 000	329
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	4 477	200	0	1 000 000	738

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Tabulka 11 ukazuje základní popisnou statistiku pro ochotu akceptace za nevyužívání služeb knihovny po dobu jednoho roku. Výše zmíněný důvod rozdílů mezi průměry jednotlivých knihoven byl v této tabulce odstraněn. Nyní je vidět, že mezi průměry již neexistuje taková nesouměrnost. Průměr WTA v MKKH je 1 022 Kč, v MKT činí 1 306 Kč a v KBBB je tato částka 1 772 Kč. Nejčastěji uvedená částka byla v MKKH 500 Kč, v MKT nejčastější hodnotou byla 100 Kč a v KBBB 0 Kč.

**Tabulka 11: Popisné statistiky pro ochotu přijímat kompenzace (v Kč)**

		<b>Průměr</b>	<b>Medián</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>N</b>
<b>Kutná Hora</b>	MKKH	1 022	300	0	10 000	69
<b>Tábor</b>	MKT	1 306	200	0	50 000	328
<b>Uherské Hradiště</b>	KBBB	1 772	200	0	100 000	736

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Po zjištění hodnot WTA a WTP ve zkoumaných knihovnách je možné provést jejich komparaci.

Pro účely porovnání hodnot ochoty platit a ochoty akceptovat kompenzace jsou použita data, která obsahují výše zmíněné extrémní maximální hodnoty (v MKT a KBBB). Toto rozhodnutí bylo učiněno z důvodu, že pro některé respondenty má knihovna obrovskou hodnotu, a proto uvádějí takto vysoké částky, které jsou pro ně kompenzací v případě nemožnosti využívání služeb knihovny.

Jak je patrné z tabulky 12, existují rozdíly mezi jednotlivými hodnotami WTP v závislosti na použitém druhu platebního mechanismu. Nejméně jsou čtenáři ochotni zaplatit z vlastních finančních prostředků. Naopak nejvíce jsou ochotni zaplatit formou asignace části jimi zaplacených daní z příjmů.

Výsledky průměrné ochoty platit z vlastních příjmů jsou následující: v MKKH je WTA skoro 3 krát větší než WTP, v MKT je ochota přijímat kompenzace více než 9 krát vyšší a v KBBB je 11 krát větší než WTP.

Pro ochotu platit příspěvek knihovně z daní vychází rozdíly následovně: v MKKH je WTA pouze 2 krát větší než ochota platit, v MKT je ochota přijímat kompenzace více než 5 krát vyšší a v KBBB téměř 7 krát větší než WTP.

Pro ochotu daňové asignace jsou výsledky následující: v MKKH je WTP 2,5 krát vyšší než WTA, v MKT a KBBB je naopak ochota přijímat kompenzace zhruba 1,5 krát větší než WTP.

**Tabulka 12: Popisné statistiky pro ochotu platit a ochotu přijímat kompenzace (v Kč)**

	Kutná Hora		Tábor		Uherské Hradiště	
	MKKH		MKT		KBBB	
	Průměr	Medián	Průměr	Medián	Průměr	Medián
<b>WTP - ochota platit z vlastních příjmů</b>	360	400	448	300	406	300
<b>Ochota platit z daní</b>	467	300	821	300	669	300
<b>Ochota asignovat část daní</b>	2 686	2 000	2 840	2 000	2 671	2 000
<b>WTA</b>	1 022	300	4 342	200	4 477	200

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Pro větší názornost jsou v tabulce 13 uvedeny výše popsané poměry (ty jsou zaokrouhleny) mezi jednotlivými ochotami platit (podle typu platebního mechanismu) a ochotou akceptace.

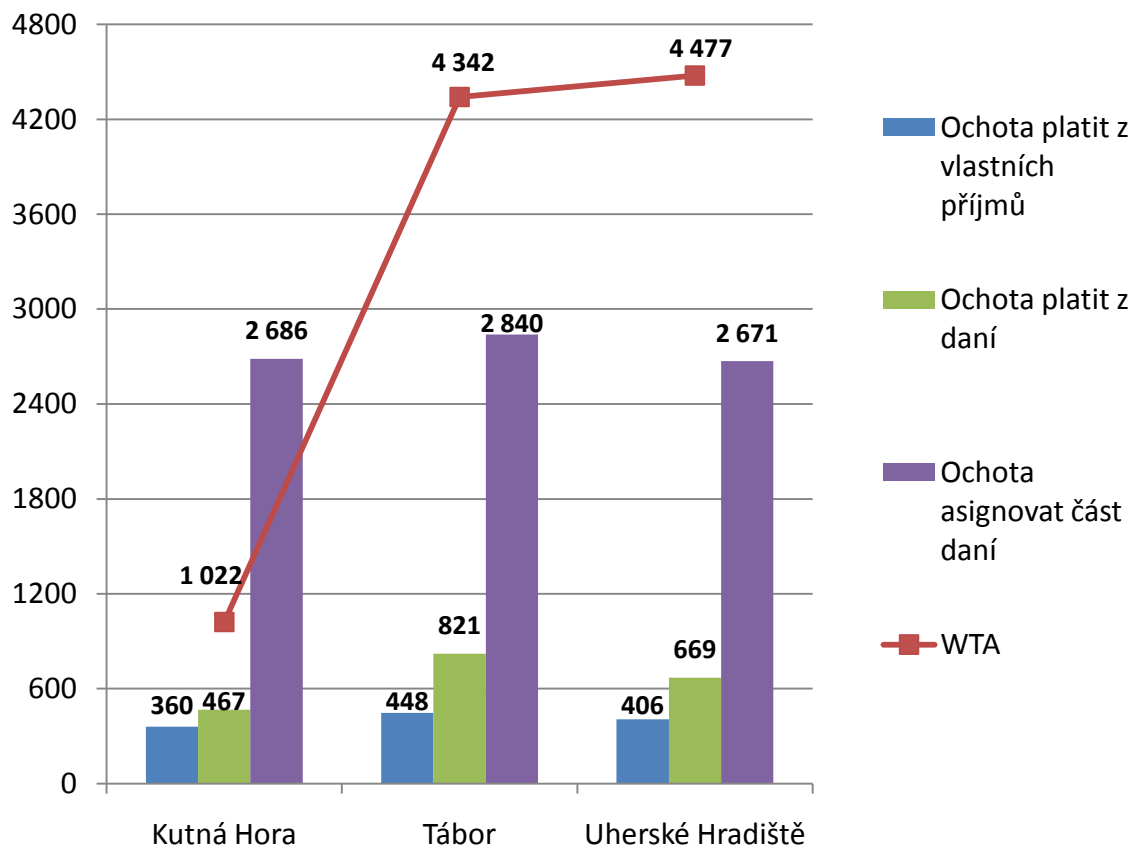
**Tabulka 13: Poměry ochoty platit a ochoty přijímat kompenzace**

	Kutná Hora	Tábor	Uherské Hradiště
	MKKH	MKT	KBBB
<b>WTP/WTA</b>	1:2,8	1:9,5	1:11
<b>Ochota platit z daní/WTA</b>	1:2	1:5	1:6,7
<b>Ochota daňové asignace/WTA</b>	1:0,4	1:1,5	1:1,6

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Výsledky rozdílů mezi WTP a WTA jsou uvedeny na obrázku 11. Je zde vidět, že výsledky výzkumu, který je založen na principu kontingentního oceňování, jsou ovlivněny způsobem, kterým jsou otázky pokládány (záleží na formě úhrady – na zvoleném platebním mechanismu). Dále je z tohoto obrázku zjevné, že výsledky jsou závislé na velikosti vzorku, na kterém je průzkum prováděn.

Obrázek 11: Komparace WTP a WTA (v Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.3.2 Analýza ochoty platit a ochoty akceptace uživatelů digitálních služeb

Čtenáři v městských knihovnách v Kutné Hoře, Táboře a Uherském Hradišti v dotazníku odpovídali mimo jiné i na otázky týkající se využívání digitálních služeb v prostorách knihovny a mimo tyto prostory. V dotazníku měli respondenti, v rámci digitálních služeb používaných v prostorách knihovny, nabídnuty tyto možnosti odpovědí:

- vyhledávání v katalogu a na počítačích v knihovně;
- využití odborných elektronických databází (Anopress apod.) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu);
- využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi).

V MKKH měli čtenáři navíc k dispozici ještě další odpověď, a to: čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny.

Pro otázku týkající se využívání digitálních služeb mimo prostory knihovny byla nabídnuta jedna možnost: vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny.

Analýza hodnot WTP a WTA byla provedena samostatně pro digitální služby používané v prostorách knihovny a mimo tato místa. Tyto služby byly vybrány z důvodu, že jsou to jediné služby, které poskytují všechny knihovny a jsou stejné, tudíž je lze mezi sebou porovnávat. Při čištění dat byly odstraněny nesprávně vyplněné nebo zjevně nesmyslné (extrémně vysoké) hodnoty.

Nejprve budou zkoumány digitální služby využívané v knihovně. V tabulce 14 jsou vidět rozdíly mezi ochotami platit v závislosti na zvolené formě úhrady a ochotou přijímat kompenzace. Stejně jako u předešlé analýzy jsou čtenáři nejméně ochotni zaplatit z vlastních příjmů. Naopak nejvíce jsou respondenti ochotni přispět knihovně prostřednictvím daňové asignace. Průměrné hodnoty WTP se mezi zkoumanými knihovnami výrazně neliší. Rozdíl je zřejmý u WTA. V MKKH je tato nízká hodnota způsobena velikostí vzorku.

**Tabulka 14: Popisné statistiky pro WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v prostorách knihovny (v Kč)**

	Kutná Hora		Tábor		Uherské Hradiště	
	MKKH		MKT		KBBB	
	Průměr	Medián	Průměr	Medián	Průměr	Medián
<b>WTP - ochota platit z vlastních příjmů</b>	412	500	482	300	447	300
<b>Ochota platit z daní</b>	515	400	910	375	766	300
<b>Ochota asig novat část daní</b>	2 449	2 000	2 992	2 000	2 686	2 000
<b>WTA</b>	849	300	1 417	200	1 134	200

*Zdroj: Vlastní zpracování*

V následující tabulce 15 jsou zobrazeny poměry mezi WTP a WTA. Pro ochotu čtenářů platit z vlastních peněžních prostředků jsou výsledky následující: v MKKH je WTA 2 krát větší, v MKT je ochota akceptace 3 krát větší a v KBBB je tato hodnota 2,5 krát vyšší než WTP.

Výsledky ochoty respondentů platit příspěvek z jimi zaplacených daní jsou takovéto: ve všech třech zkoumaných veřejných knihovnách je WTA zhruba 1,5 krát vyšší než ochota respondentů platit příspěvek z daní z příjmů.

Ochota uživatelů asig novat část svých zaplacených daní ve prospěch knihovny převyšuje ochotu přijímat kompenzace v každé ze šetřených knihoven, a to v MKKH téměř 3 krát a v MKT a KBBB více než 2 krát.

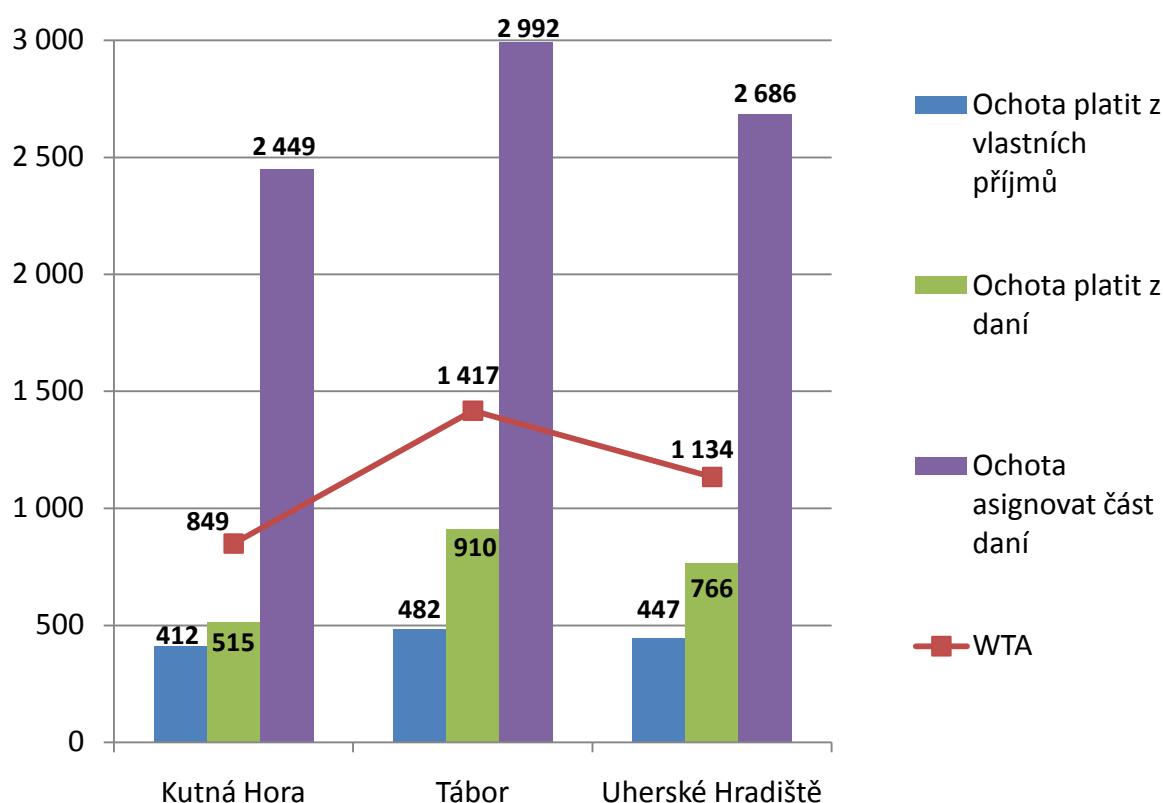
**Tabulka 15: Poměr mezi WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v knihovně**

	Kutná Hora	Tábor	Uherské Hradiště
	MKKH	MKT	KBBB
<b>WTP/WTA</b>	1:2	1:3	1:2,5
<b>Ochota platit z daní/WTA</b>	1:1,6	1:1,5	1:1,5
<b>Ochota daňové asignace/WTA</b>	1:0,35	1:0,47	1:0,42

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Na obrázku 12 je možné vidět grafické zpracování zjištěných rozdílů mezi WTP a WTA. Evidentní je, že ochota asignovat část ze zaplacených daní není závislá na velikosti vzorku. Nejčastěji udávanými částkami jsou v MKKH 500 Kč, v MKT 100 Kč a v KBBB je tato hodnota 0 Kč. Z toho vyplývá, že v Uherském Hradišti je nejvíce čtenářů, kteří by za vzdání se ročního členství v knihovně, nechtěli žádné peníze.

**Obrázek 12: Komparace WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby v prostorách knihovny (v Kč)**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Jako druhé byly analyzovány digitální služby využívané mimo prostory knihovny. V tabulce 16 jsou uvedeny základní popisné statistiky pro jednotlivé WTP a WTA čtenářů, kteří využívají digitální služby mimo budovu knihovny. Opět ze zkoumání vyplynulo, že nejvíce jsou respondenti ochotni poskytnout peníze knihovně prostřednictvím daňové

asignace a nejméně jsou ochotni zaplatit z vlastní kapsy. Velký rozdíl lze opět spatřit v ochotě přijímat kompenzace. Tato hodnota je v MKKH nejnižší a vymyká se ostatním, protože průzkum v této knihovně byl proveden na mnohem menším vzorku respondentů než v ostatních knihovnách. Téměř shodná je však WTA v MKT a KBBB, kde dosahuje částky kolem 1 222 Kč.

**Tabulka 16: Popisné statistiky pro WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny (v Kč)**

	Kutná Hora		Tábor		Uherské Hradiště	
	MKKH		MKT		KBBB	
	Průměr	Medián	Průměr	Medián	Průměr	Medián
<b>WTP – ochota platit z vlastních příjmů</b>	383	500	464	300	432	300
<b>Ochota platit z daní</b>	533	450	897	300	753	300
<b>Ochota asigovat část daní</b>	2 663	2 000	3 000	2 000	2 723	2 000
<b>WTA</b>	650	200	1 220	200	1 222	200

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Tabulka 17 udává zjištěné poměry mezi WTP a WTA čtenářů, kteří používají digitální služby mimo prostory knihovny. Výsledky analýzy jsou následující: WTA je v MKKH téměř 2 krát větší než ochota platit z vlastních finančních prostředků. V MKT je ochota akceptace více než 2,5 krát vyšší než WTP a v KBBB převyšuje WTA ochotu platit téměř 3 krát.

WTA ve všech šetřených knihovnách převyšuje ochotu platit příspěvek z daní jen nepatrně. V MKKH je to pouze 1,2 krát, v MKT 1,4 krát a v KBBB je to nejvíce, a to 1,6 krát.

Ochota asigovat část daní ve prospěch knihovny je v MKKH 4 krát vyšší než WTA. U zbylých knihoven je tento poměr nižší, podobně je ochota přijímat kompenzace více než 2 krát větší než WTP.

**Tabulka 17: Poměr mezi WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny**

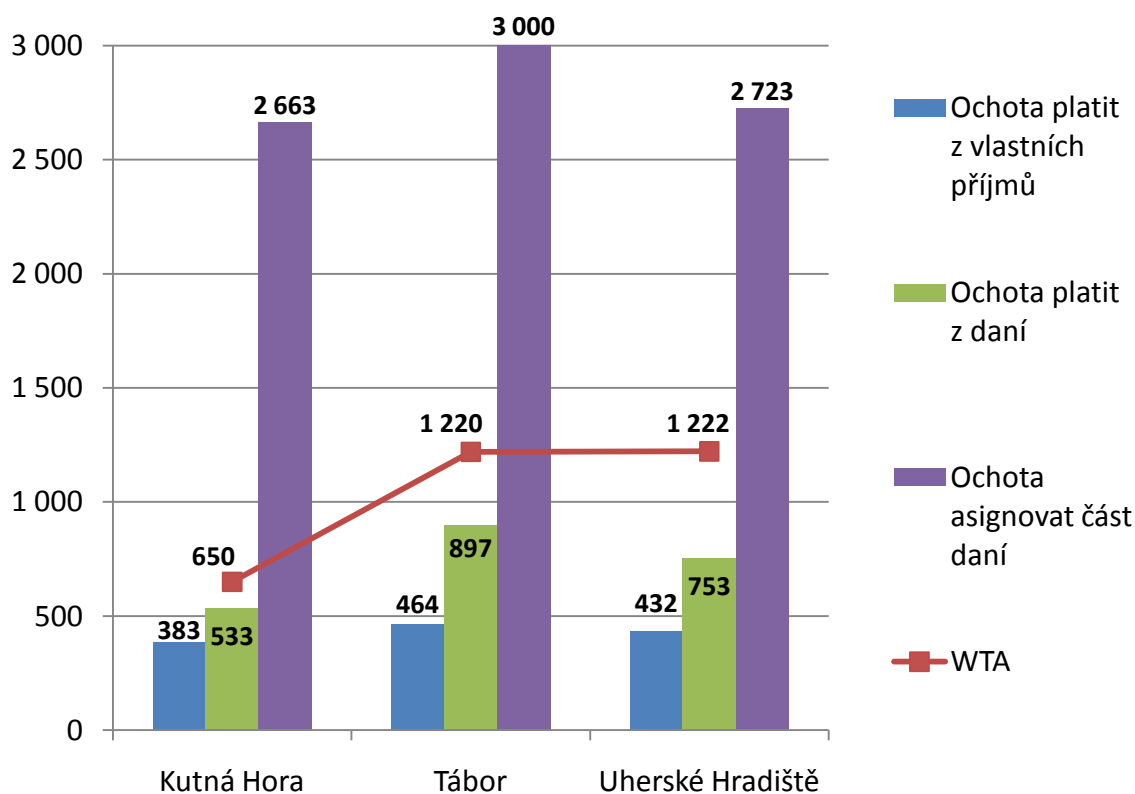
	Kutná Hora	Tábor	Uherské Hradiště
	MKKH	MKT	KBBB
<b>WTP/WTA</b>	1:1,7	1:2,6	1:2,8
<b>Ochota platit z daní/WTA</b>	1:1,2	1:1,4	1:1,6
<b>Ochota daňové asignace/WTA</b>	1:0,25	1:0,4	1:0,45

*Zdroj: Vlastní zpracování*



Obrázek 13 ukazuje grafické shrnutí zjištěných výsledků v jednotlivých knihovnách. V Městské knihovně Kutná Hora opět vychází hodnoty nižší než v ostatních šetřeních. Uvedený rozdíl je způsoben již zmíněným malým vzorkem, na kterém byl prováděn výzkum. Dále je z obrázku patrné, že ochota přijímat kompenzace je v MKT a KBBB skoro stejná. Tento graf podporuje tezi, že ochota asignovat část daní není závislá na velikosti zkoumaného vzorku.

**Obrázek 13: Komparace WTP a WTA čtenářů využívajících digitální služby mimo prostory knihovny (v Kč)**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

### 4.3.3 Shrnutí zjištěných výsledků

Z provedené analýzy, ochoty čtenářů platit příspěvky knihovnám a ochoty respondentů přijímat kompenzace za nevyužívání knihovnických služeb, vyplývají dále zmíněné skutečnosti.

Výzkum v Městské knihovně Kutná Hora byl uskutečněn na výběrovém vzorku 78 respondentů. Velikost tohoto vzorku významně ovlivnila zjištěné výsledky v porovnání se závěry z ostatních zkoumaných knihoven. Z uvedeného důvodu nebude Městská knihovna Kutná Hora při vyvozování závěrů brána v úvahu. Z toho vyplývá doporučení, že podobné

druhy šetření by měly být prováděny na vzorku o velikosti v řádech více než tří stovek<sup>26</sup> respondentů, aby výsledky mohly být považovány za vypovídací.

Dále bylo zjištěno, že ochota čtenářů zaplatit za využívání knihovny závisí na zvolené formě úhrady za poskytované služby. Nejnižší příspěvky jsou uživatelé svolní uhradit z vlastních příjmů, což odpovídá tomu, že lidé neradi vynakládají své vlastní peněžní prostředky. Naopak nejvíce jsou čtenáři ochotni zaplatit prostřednictvím asignace určitého procenta z jimi zaplacených daní z příjmů. Tato částka je více než 6 krát vyšší než WTP z vlastní kapsy. Takto vysoký rozdíl je možné vysvětlit tak, že lidé platit daně musí, tak je chtějí alespoň poukázat organizaci, která je pro ně důležitá. Ochota respondentů platit příspěvek z jimi zaplacených daní z příjmů (ty se jim o zaplacenou sumu sníží) je téměř dvakrát vyšší než WTP z vlastních příjmů. Tento nepoměr je způsoben stejnou příčinou jako předchozí zmíněná disproporce.

V souvislosti s asignací části daní bylo dále zjištěno, že její výše není závislá na velikosti zkoumaného vzorku. Udané částky čtenářů se v jednotlivých knihovnách výrazně nelišily. U nás tato možnost zatím neexistuje, avšak z odpovědí respondentů je zjevné, že by většina hlasovala „pro“ zavedení daňové asignace v České republice. Pokud by zde tato možnost byla, knihovnám by podle výzkumu vznikl nový zdroj financování.

Průměrná ochota přijímat kompenzace je oproti WTP z vlastních finančních prostředků více než 9 krát vyšší. Tento poměr se pro Městskou knihovnu Tábor a Knihovnu BBB Uherské Hradiště pohybuje v intervalu od 9 do 11. Rozdíl se převážně vysvětluje pomocí důchodového efektu (viz kapitola 3.2.1).

Ochota platit z vlastních příjmů je považována za spodní hranici intervalu, ve kterém se pohybuje hodnota knihovních služeb vnímaná uživateli, a ochota akceptovat kompenzace je pokládána za horní hranici tohoto intervalu. Pravděpodobně mají tyto hodnoty normální rozdělení pravděpodobností (Gaussova křivka), tudíž za průměrnou hodnotu by mohl být považován střed tohoto intervalu.

Při analýze WTP a WTA respondentů, kteří využívají digitální služby, byly zjištěny následující výsledky. V případě digitálních služeb poskytovaných v prostorách knihovny jsou rozdíly mezi průměrnou ochotou přijímat kompenzace a průměrnou ochotou platit z vlastních příjmů takovéto: v Táboře je WTA téměř 3 krát větší než WTP a v Uherském Hradišti je více než 2,5 krát vyšší než WTP. U digitálních služeb využívaných mimo prostory knihovny vycházejí tyto poměry hodně podobně. Přesněji řečeno v Městské knihovně Tábor

---

<sup>26</sup> Výzkum v Městské knihovně Tábor byl proveden na vzorku 387 respondentů.

je ochota akceptace vyšší než WTP více než 2,5 krát a v Knihovně BBB Uherské Hradiště je WTA téměř 3 krát větší než ochota platit z vlastních peněžních prostředků. Interval pro tyto knihovny se tedy pohybuje od 2,5 do 3.

## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo provést analýzu hodnocení veřejných služeb, a to na praktickém příkladu veřejné služby poskytované v České republice. Konkrétně byly pro tyto účely vybrány služby poskytované veřejnými knihovnami.

Nejprve je pojednáno o knihovních službách jako o součásti kulturní politiky státu. Další část se věnuje metodám, které se ve veřejném sektoru používají k hodnocení těchto služeb. Blíže je poté pojednáno o metodě kontingentního oceňování, zejména o ochotě platit („Willingness to pay“) a ochotě přijímat kompenzace („Willingness to accept“).

Na teoretické pojednání navazuje analýza hodnoty služeb knihovny, která byla provedena prostřednictvím zjištěných preferencí čtenářů vybraných veřejných knihoven. Data pro toto zkoumání byla sesbírána v rámci projektu „*Metodika měření hodnoty služeb knihoven*“. Výzkum probíhal mezi čtenáři Městské knihovny Kutná Hora, Městské knihovny Tábor a Knihovny BBB Uherské Hradiště.

Z provedeného šetření je na první pohled jasné, že ochota čtenářů platit příspěvky za využívání knihovních služeb zcela nepochybně závisí na zvoleném platebním mechanismu („payment vehicle“). Nejmenší částku jsou respondenti ochotni zaplatit z vlastních příjmů, což potvrzuje fakt, že lidé raději dostávají peníze, než je vydávají. Nejvíce jsou uživatelé ochotni platit prostřednictvím asignace části z jimi zaplacených daní z příjmů. Průměrně se tato hodnota pohybuje kolem 2 700 Kč v každé ze zkoumaných knihoven.

U ochoty přijímat kompenzace bylo zjištěno, že je několikrát vyšší než ochota platit z vlastních finančních prostředků. Poměr mezi nimi se pohybuje v rozmezí od 9 do 11. U výsledků hodnoty WTA záleží hodně na tom, jaké maximální částky jsou do vzorku respondentů zahrnuty a které jsou považovány za extrémně vysoké či nereálné, a tudíž jsou ze souboru vyloučeny.

Dále byla analyzována ochota platit a ochota přijímat kompenzace u čtenářů, kteří využívají digitální služby v knihovně a mimo tyto prostory. Pro tyto účely byli ze souhrnných dat vyfiltrováni uživatelé těchto služeb, kteří používají alespoň jednu z nich. Analýza byla provedena pro oba druhy těchto služeb zvlášť. Výsledky ukazují, že ochota daňové asignace je opět u všech knihoven podobná a několikanásobně převyšuje ochotu platit z vlastních peněžních prostředků. Rozdíl mezi WTA a WTP z vlastní kapsy se pro oba typy digitálních služeb pohybuje v intervalu od 2,5 do 3.

## POUŽITÁ LITERATURA

### Literární zdroje

- [1] ALBERINI, A., COOPER, J. *Applications of the Contingent Valuation in Developing Countries: A Survey*. Rome: Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2000. ISBN 92-5-104527-5.
- [2] BOARDMAN, A. E., GREENBERG, D. H., VINING, A. R., WEIMER, D. L. *Cost-Benefit Analysis - concepts and practice*. 4th edition. Harlow: Pearson International Edition, 2011. ISBN 978-013-2311-489.
- [3] KAMENÍK, M., PLHOŇ, T., ŠANC, F. *Víc než zákon o veřejných zakázkách: hospodárnost, transparentnost a odpovědnost ve veřejných nákupech*. Oživení, 2012. ISBN 978-80-904829-4-4. Dostupné z: [http://www.bezkorupce.cz/wp-content/uploads/2012/09/Verejne\\_nakupy\\_CR\\_final.pdf](http://www.bezkorupce.cz/wp-content/uploads/2012/09/Verejne_nakupy_CR_final.pdf)
- [4] MERIČKOVÁ, B., ŠEBO, J., ŠTRANGFELDOVÁ, J. *Základy veřejných financí*. Brno: Rašínova vysoká škola s. r. o., 2011. ISBN 978-80-87001-26-4.
- [5] MINISTERSTVO KULTURY. *Státní kulturní politika České republiky 2009-2014*. Praha: Ta Print s.r.o., 2009. ISBN 978-80-86310-83-1. Dostupné z: <http://www.mkcr.cz/assets/kulturni-politika/kulturni-politika-fresh.pdf>
- [6] NEMEC, J., WRIGHT, G.: *Veřejné financie*. Bratislava: NISPAcee, 1997. ISBN 80-967847-1-4.
- [7] OCHRANA, F. *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky: Jejich tvorba, hodnocení a kontrola*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-644-8.
- [8] STEJSKAL, J. a kol. *Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. ISBN 978-807-4784-125.
- [9] STRECKOVÁ, Y., MALÝ, I. a kol., *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*, Brno: Computer Press, 1998, ISBN 80-7226-112-6.

## Internetové zdroje

- [10] ALBERINI, A. Contingent valuation (CV). In: *Institute for Environmental Studies* [online]. [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: [http://www.ivm.vu.nl/en/images/cba5\\_tcm53-161541.pdf](http://www.ivm.vu.nl/en/images/cba5_tcm53-161541.pdf)
- [11] BROWN, T. C., GREGORY, R. „Why the WTA–WTP disparity matters“, *Ecological Economics*, Volume 28, Issue 3, March 1999, Pages 323-333.
- [12] Building a Digital Economy: The Importance of Saving Jobs in the EU’s Creative Industries. In: *Droit&Technologies* [online]. Paris, 2010 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.droit-technologie.org/upload/dossier/doc/219-1.pdf>
- [13] Comparing Closed-Ended and Open-Ended Questions. *FluidSurveys University* [online]. © 2014 [cit. 2014-03-03]. Dostupné z: <http://fluidsurveys.com/university/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>
- [14] Contingent Valuation Method. *Ecosystem Valuation* [online]. 2000 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: [http://www.ecosystemvaluation.org/contingent\\_valuation.htm](http://www.ecosystemvaluation.org/contingent_valuation.htm)
- [15] COURSEY D. L., HOVIS, J. J., SCHULZE, W. D. „The Disparity between Willingness to Accept and Willingness to Pay Measures of Value,“ *Quarterly Journal of Economics*, 1987, s. 679-690.
- [16] Examples of Open-Ended and Closed-Ended Questions. *Your Dictionary* [online]. © 1996-2014 [cit. 2014-02-09]. Dostupné z: <http://examples.yourdictionary.com/examples/examples-of-open-ended-and-closed-ended-questions.html>
- [17] KRŠKOVÁ, M. *Stanovení hodnoty trhem neoceněných aktiv*. Ekonomika a Management. 2008. Dostupné z: <http://www.ekonomikaamangement.cz/cz//clanek-stanoveni-hodnoty-trhem-neocenenyh-aktiv.html>
- [18] Kulturní politika. In: *Ministerstvo kultury* [online]. Praha, 2001 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: [http://www.nulk.cz/files/kestazeni/kulturni\\_politika.pdf](http://www.nulk.cz/files/kestazeni/kulturni_politika.pdf)
- [19] Manifest UNESCO o veřejných knihovnách 1994. *Informace pro knihovny - portál Knihovnického institutu Národní knihovny ČR* [online]. 2000 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/Manifest\\_UNESCO.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Manifest_UNESCO.htm)

- [20] MAVSAR, R. *Stated Preference Methods or Direct Valuation Methods*. [online prezentace] Barcelona: European Forest Institute. Dostupné z: [http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn\\_workshop/e4.\\_stated\\_preferences\\_mavsar.pdf](http://www.efimed.efi.int/files/attachments/efimed/agora/tn_workshop/e4._stated_preferences_mavsar.pdf)
- [21] Metoda podmíněného hodnocení. *Enviwiki* [online]. 2010 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: [http://www.enviwiki.cz/wiki/Metoda\\_podm%C3%ADn%C4%9Bn%C3%A9ho\\_hodnocen%C3%AD](http://www.enviwiki.cz/wiki/Metoda_podm%C3%ADn%C4%9Bn%C3%A9ho_hodnocen%C3%AD)
- [22] Metodika dodržování principů účelnosti, hospodárnosti a efektivnosti při hospodaření s veřejnými prostředky. In: *Vláda ČR* [online]. [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.korupce.cz/assets/protikorupcni-strategie-vlady/na-leta-2013-2014/metodika-dodrzovani-principu-3E---navrh.pdf>
- [23] NĚMEC, M. *Význam kulturních a kreativních průmyslů v Evropské unii, České republice a Hl. m. Praze*. In: Metropolitní ozvučná deska [online]. 2013 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: [http://www.ozvucnadeska.cz/uploads/assets/aktuality/kulturni-a-kreativni-prumysly-mn\\_unor2013.pdf](http://www.ozvucnadeska.cz/uploads/assets/aktuality/kulturni-a-kreativni-prumysly-mn_unor2013.pdf)
- [24] OCHRANA, F., *Metody a metodika hodnocení veřejných projektů a veřejných programů*. In: *Teoretické a metodické otázky analýz veřejných výdajových programů*. Sborník referátů z teoretického semináře. Brno: Masarykova univerzita, 2002, s. 110.
- [25] Return On Investment - ROI. *Investopedia* [online]. © 2014 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.investopedia.com/terms/r/returnoninvestment.asp>
- [26] SHOGREN, J., SHIN, S., HAYES, D., KLIEBENSTEIN, J. „Resolving Differences in Willingness to Pay and Willingness to Accept“, Vol. 84, No. 1 (Mar., 1994), pp. 255-270.
- [27] Služby veřejné v oblasti kultury. *Arts Lexikon* [online]. 2012 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://artslexikon.cz/index.php/Slu%C5%BEby\\_ve%C5%99ejn%C3%A9\\_v\\_oblasti\\_kultury](http://artslexikon.cz/index.php/Slu%C5%BEby_ve%C5%99ejn%C3%A9_v_oblasti_kultury)
- [28] ŠČASNÝ, M. *Metoda podmíněného hodnocení*. [online prezentace]. Praha: Centrum pro otázky životního prostředí, UK, 2005. Dostupné z: [http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/scasny\\_metoda\\_podmineneho\\_hodnoceni.pdf](http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/scasny_metoda_podmineneho_hodnoceni.pdf)

- [29] The Economy of Culture in Europe. In: *European Commission* [online]. 2006 [cit. 2014-03-10]. Dostupné z: <http://www.keanet.eu/ecoculture/studynew.pdf>
- [30] URBAN, J. *Kroky při přípravě a realizaci dotazníkového šetření*. [online prezentace]. Praha: Centrum pro otázky životního prostředí, UK, 2005. Dostupné z: [http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/urban\\_pripava\\_dotazniku.pdf](http://www.czp.cuni.cz/czp/images/stories/Vystupy/Seminare/2005%20LS%20Ocenovani%20ZP/urban_pripava_dotazniku.pdf)
- [31] VAVREČKA, M. Kvantifikace ekonomických dopadů regionálních rozvojových projektů - doprava. Brno, 2009. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/99495/esf\\_m/](http://is.muni.cz/th/99495/esf_m/). Diplomová práce. Masarykova univerzita
- [32] Vyplatí se knihovna?. In: *Městská knihovna v Praze* [online]. 2014 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/novinky/832-vyplati-se-knihovna/>
- [33] Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů.
- [34] Zpráva o Zelené knize o roli knihoven v moderním světě. *Informace pro knihovny - portál Knihovnického institutu Národní knihovny ČR* [online]. 2000 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/Rezoluce\\_oroli.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/Rezoluce_oroli.htm)



## PŘÍLOHY

### Příloha A - Dotazník pro výzkumné šetření v knihovnách (přehled otázek)

**1 Jaký je váš věk?**

... let

**2 Jste:**

- Žena
- Muž

**3 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

- Základní nebo vyučen, bez maturity
- Střední s maturitou
- Pomaturitní nástavba
- Vyšší odborná škola
- Vysokoškolské

**4 Jste v současné době ekonomicky aktivní?**

- Ekonomicky aktivní – zaměstnanec, OSVČ apod.
- Důchodkyně/důchodce
- Student/studentka
- Žena/muž v domácnosti, na mateřské/rodičovské dovolené
- Jiné

**5 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 Kolik knížek (CD, map atd.) si odhadem průměrně vypůjčíte za 1 měsíc?**

... knížek (CD, map atd.)

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

... minut

**8 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 Jaký z výroků nejlépe vystihuje okolnosti vaší poslední návštěvy knihovny?**

- Jel/a (šel/šla) jsem jen do knihovny.
- Jel/a (šel/šla) jsem hlavně do knihovny a po cestě zařídil/a i něco jiného
- Jel/a (šel/šla) jsem hlavně někam jinam (do školy nebo ze školy, práce apod.) a po cestě se zastavil/a v knihovně.
- Jel/a (šel/šla) jsem do knihovny i někam jinam, ale bylo to pro mě stejně důležité.
- Jiné

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

- Ano
- Ne
- Nerozumím otázce

**12 Kolik korun vám knihovna takto ušetřila?**

(Pozn. Otázka se v online dotazníku zobrazuje pouze tehdy, pokud: Q11 = Ano.)

... Kč

**13 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

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

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

... Kč

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

- 15 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?

- Ne
- Ano
- Nedokážu odpovědět
- Nerozumím otázce

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

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

(Pozn. Otázka se v online dotazníku zobrazuje pouze tehdy, pokud: Q15 = Ano.)

... Kč z 10 000 Kč

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

- 17 Představte si, že jste se přestěhoval/a do města, ve kterém není žádná veřejná knihovna. Veřejnou knihovnu ve městě ale již roky nahrazuje soukromý antikvariát vedený osvíceným panem antikvářem. Za poplatek ve výši 1 400,- Kč ročně si můžete neomezeně v antikvariátu knihy půjčovat podobně jako nyní ve veřejné knihovně, dokonce díky velkým prostorám je počet knížek a časopisů podobně rozsáhlý jako ve vaší knihovně. Roční poplatek je ale 1 400,- ročně – podle tvrzení antikváře to jsou jeho skutečné náklady rozpočítané na jednoho čtenáře.**

**Pokud si představíte tuto situaci, půjčoval byste si v tomto antikvariátu?**

Prosím zvolte pouze jednu z následujících možností:

- Ne, při poplatku 1 400,- Kč ročně bych si v tomto antikvariátu knížky nepůjčoval/a
- Ano, půjčoval/a bych si v tomto antikvariátu, i když by to stálo 1 400,- Kč ročně
- Nedokážu odpovědět
- Nerozumím otázce

- 18 A byl/a byste ochotný/á v této situaci ročně přispět antikvariátu i vyšší částkou na jeho fungování?**

(Pozn. Otázka se v online dotazníku zobrazuje pouze tehdy, pokud Q17 = Ano, půjčoval/a bych si v tomto antikvariátu, i když by to stálo 1 400,- Kč ročně.)

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

**19 A byl/a byste ochotný/á v této situaci platit nějakou nižší částku? Pokud ne, ponechejte bez odpovědi. Pokud ano, uveďte prosím, jakou částku byste byl/a ochotný/á platit ročně za půjčování v tomto antikvariátu:**

(Pozn. Otázka se v online dotazníku zobrazuje pouze tehdy, pokud Q17 = Ne, vyšší částku než 1 400,- Kč ročně bych nebyl/a ochotný/á zaplatit  
... Kč

**20 Nyní si prosím představte jinou situaci. 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 knihovně) 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 VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

- Půjčení knihy, časopisu vyhledaných bez pomoci knihovníka
- Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka
- Půjčení čtečky e-knih
- Meziknihovní výpůjční služba (MVS) – poslední dvě možnosti byly nabízeny v knihovnách v Uherském Hradišti a Kutné Hoře

## **22 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
- Poslech hudebních nosičů – tato možnost byla nabízena pouze v Knihovně BBB Uherské Hradiště

## **23 KOPÍROVÁNÍ A TISK**

- Kopírování nebo tisk dokumentů

## **24 DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny**

- Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně

- Využití odborných elektronických databází (Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu)
- Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny – tato možnost byla nabízena pouze v Městské knihovně Kutná Hora
- Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)

## **25 DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

- Vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny

## **26 INFORMACE, REŠERŠE**

- 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 KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE**

- Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. v kavárně AUX Café, na Dnu republiky, Dnu pohádek, Univerzita volného času, Listování, přednášky, besedy apod.)

## **28 TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY**

- Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení – tato možnost nebyla nabízena v Kutné Hoře
- Použití wifi připojení v knihovně
- Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, elektrické varhany, laminovačky apod. – tato možnost nebyla nabízena v Táboře

## **29 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, 5= Zcela nedůležité**

### **30 VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Půjčení knihy, časopisu vyhledaných bez pomoci knihovníka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Půjčení čtečky e-knih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meziknihovní výpůjční služba (MVS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **31 VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - V KNIHOVNĚ (prezenční)**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poslech hudebních nosičů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **32 KOPÍROVÁNÍ A TISK**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Kopírování nebo tisk dokumentů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **33 DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využití odborných elektronických databází	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny – tato možnost byla nabízena pouze v Městské knihovně Kutná Hora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **34 DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 35 INFORMACE, REŠERŠE

	1	2	3	4	5
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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 36 KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE

	1	2	3	4	5
Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. v kavárně AUX Café, na Dnu republiky, Dnu pohádek apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 37 TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY

	1	2	3	4	5
Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Použití wifi připojení v knihovně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, elektrické varhany apod.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 38 POBYT V KNIHOVNĚ

	1	2	3	4	5
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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Toto je již předposlední stránka výzkumu.

**Představte si, že by se zcela změnil systém financování knihovny a knihovna 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:**

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

### **39 VÝPŮJČNÍ SLUŽBY - PŮJČOVÁNÍ DOMŮ**

- Půjčení knihy, časopisu vyhledaných bez pomoci knihovníka
- Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka
- Půjčení čtečky e-knih
- Meziknihovní výpůjční služba (MVS) – poslední dvě možnosti nebyly nabízeny v Městské knihovně Tábor

### **40 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
- Poslech hudebních nosičů – tato možnost byla nabízena pouze v Uherském Hradišti

### **41 KOPÍROVÁNÍ A TISK**

- Kopírování nebo tisk dokumentů

### **42 DIGITÁLNÍ SLUŽBY - v prostorách knihovny**

- Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně
- Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu)
- Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny – tato možnost byla nabízena pouze v Kutné Hoře
- Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)

### **43 DIGITÁLNÍ SLUŽBY mimo prostory knihovny**

- Vyhledávání v katalogu na webových stránkách knihovny

### **44 INFORMACE, REŠERŠE**

- 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)



#### **45 KULTURNÍ A VZDĚLÁVACÍ AKCE**

- Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. v kavárně AUX Café, na Dnu republiky, Dnu pohádek, Univerzita volného času, Listování, přednášky, besedy apod.)

#### **46 TECHNICKÉ SLUŽBY A DALŠÍ SLUŽBY**

- Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení - tato možnost nebyla nabízena v Kutné Hoře
- Použití wifi připojení v knihovně
- Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, elektrické varhany, laminovačky apod. – tato možnost nebyla nabízena v Táboře

#### **47 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)

Zbývají již jen poslední 2 otázky.

#### **48 Kolik osob žije ve vaší domácnosti?**

- Počet dospělých (18 let a více):
- Počet dětí (do 18 let věku):

#### **49 Zvolte prosím kategorii, která odpovídá čistému měsíčnímu příjmu celé vaší domácnosti:**

- 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

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