

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav ekonomických věd

Měření efektivnosti poskytovaných veřejných služeb

Ing. Simona Pichová

Školitel: doc. Ing. Jan Stejskal, Ph.D.

Disertační práce

2017

Prohlašuji:

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

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

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 31. 3. 2017

Ing. Simona Pichová

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce doc. Ing. Janu Stejskalovi, Ph. D., za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování disertační práce. Ráda bych poděkovala doc. Ing. Jolaně Volejníkové, Ph.D. za podporu ve studijních záležitostech. Dále bych na tomto místě ráda poděkovala PhDr. Janu Vávrovi za odborné konzultace v oblasti knihovnictví a také Mgr. Davidu Zapletalovi, Ph.D. za odborné konzultace v oblasti statistiky v průběhu zpracování disertační práce. Děkuji svým rodičům, sestře, partnerovi i přátelům za jejich nekonečnou podporu a udržování motivace ve studiích.

ANOTACE

Práce se zaměřuje na oblast poskytování veřejných služeb knihovnami na území České republiky. V úvodních kapitolách disertační práce je zpracována rešerše odborné literatury, převážně zahraniční, týkající se možností a způsobů oceňování přínosů knihovnických služeb. Další část práce se zabývá aktuální situací v aplikované metodice hodnocení benefitů veřejných knihoven v českém prostředí. Cílem práce je navržení nejvhodnějšího způsobu oceňování přínosů knihovnických služeb v České republice. Disertační práce si rovněž klade za cíl vytvořit jednoduchý model pro rozpočet nákladů veřejných knihoven za účelem jeho využití v praxi.

KLÍČOVÁ SLOVA

Veřejné služby, veřejné knihovny, ocenění benefitu, kontingentní oceňování, efektivnost

TITLE

Measurement of the effectiveness of public services

ANNOTATION

Dissertation focuses on the provision of public library services in the Czech Republic. In the opening chapters of the dissertation is elaborated literature search, mainly foreign, regarding the possibilities and ways of valuing the benefits of library services. Another part deals with the current situation in the applied assessment methodology benefits of public libraries in the Czech Republic. The aim is to design the most appropriate method of valuing the benefits of library services in the Czech Republic. Dissertation also aims to create a simple model for the budget costs of public libraries for the purpose of its use in practice.

KEYWORDS

Public services, public libraries, valuation of benefit, contingent valuation, effectiveness

OBSAH

ÚVOD	10
1. SEKTOR VEŘEJNÝCH SLUŽEB	12
1.1. Veřejné služby a jejich zabezpečování	14
1.2. Historický vývoj názorů na veřejné služby.....	18
1.3. Typologie veřejných služeb a jejich standardizace.....	21
1.4. Způsoby zabezpečování a poskytování veřejných služeb.....	29
2. EFEKTIVNOST VEŘEJNÉHO SEKTORU A JEJÍ HODNOCENÍ.....	34
2.1. Vztah mezi výkonností a efektivností.....	34
2.2. Měření efektivnosti	37
2.3. Metody hodnocení efektivnosti	38
2.4. Faktory ovlivňující efektivnost	40
3. SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN A JEJICH HODNOCENÍ	42
3.1. Definice knihovnických služeb.....	43
3.2. Přístupy k měření efektivnosti knihovnických služeb	44
3.2.1. Kontingentní oceňování.....	45
3.2.1.1. WTP přístup	46
3.2.1.2. WTA přístup.....	48
3.2.2. Metody hodnocení efektivnosti knihovnických služeb	49
3.3. Aplikace v soudobé praxi	52
4. CÍL PRÁCE	54
4.1. Empirická data	55
4.2. Použité metody	57
5. VÝSLEDKY A DISKUSE.....	64
5.1. Navržení nejvhodnější metody pro ocenění benefitů ze služeb veřejných knihoven	65
5.1.1. Průzkum dostupných způsobů oceňování veřejných služeb.....	65
5.1.1.1. Způsoby oceňování knihovnických služeb ve světových studiích.....	65
5.1.1.2. Přístupy aplikované v České republice	74
5.1.1.3. Závěry o přenositelnosti a uplatnitelnosti metod v českém prostředí	82
5.1.2. Elicitační přístupy WTA a WTP v kontingentním oceňování.....	85
5.1.2.1. Hodnoty ocenění zjištěných WTA a WTP.....	85
5.1.2.2. Shrnutí výsledků.....	87
5.1.3. Ověření platnosti hypotéz disertačního výzkumu	88
5.1.3.1. Hypotéza H ₁	88

5.1.3.2.	Hypotéza H ₂	90
5.1.3.3.	Hypotéza H ₃	95
5.1.3.4.	Závěry hypotéz	97
5.2.	Navržení obecného postupu rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku knihovních služeb	98
5.2.1.	Minimalistická verze rozdělení	99
5.2.2.	Rozdělení služeb dle vlastních potřeb	101
5.2.3.	Shrnutí	102
ZÁVĚR		105
POUŽITÁ LITERATURA		109
PŘÍLOHA A		120
SEZNAM PUBLIKAČNÍ ČINNOSTI		121

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Klasifikace statků a jejich charakteristika	15
Tabulka 2: Schéma rozdělení veřejných služeb na jednotlivé druhy dle různých hledisek	24
Tabulka 3: Vymezení kategorizace služeb podle autorů Benčo, Kuvíková a kol	25
Tabulka 4: Dělení věcných veřejných služeb	27
Tabulka 5: Typy organizací a společností k poskytování veřejných služeb.....	31
Tabulka 6: Metody jednokriteriálních analýz.....	39
Tabulka 7: Rozdíly mezi cost-benefit analýzou a návratností investic	50
Tabulka 8: Údaje o výzkumech	56
Tabulka 9: Ověřovací výzkumy v knihovnách ve městě Tábor a Uherské Hradiště	56
Tabulka 10: Doplnující výzkumná šetření v roce 2015.....	57
Tabulka 11: Přehled světových studií zabývajících se oceňováním jiných než knihovnických služeb	66
Tabulka 12: Přehled nejvýznamnějších světových studií zabývajících se oceňováním služeb veřejných knihoven.....	68
Tabulka 13: Postup pro stanovení hodnoty benefitů konkrétních výpůjček v knihovnách – studie Ohio v roce 2005.....	73
Tabulka 14: Postup pro stanovení hodnoty benefitů konkrétních výpůjček v knihovnách – studie Toronto v roce 2012.....	74
Tabulka 15: Popisné charakteristiky výsledků otázky 11	76
Tabulka 16: Vnímaná hodnota knihovny jako celku dle elicitálního přístupu WTP.....	78
Tabulka 17: Vybrané výsledné hodnoty otázek 12 a 13 z dotazníkového šetření v roce 2013	80
Tabulka 18: Rozdíly mezi metodou „Florida“ a „Ohio“ pro oceňování služeb veřejných knihoven	83
Tabulka 19: Poměry mezi elicitálními přístupy WTA a WTP dle vybraných studií.....	87
Tabulka 20: Vliv vybraných proměnných na hodnotu WTA a WTP.....	92
Tabulka 21: Rozhodnutí o výsledku závislosti mezi sledovanými veličinami.....	93
Tabulka 22: Výsledné hodnoty závislosti mezi žánrem knihy a ochotou zaplatit za získání knihy	97

SEZNAM BOXŮ

Box 1: Příklady formulací otázek typu WTP	48
Box 2: Příklady formulací otázek typu WTA.....	49
Box 3: Příklady formulací otázek týkající se výše spotřebitelského přebytku.....	51
Box 4: Příklady otázek aplikovaných ve floridské metodě	69
Box 5: Otázky na WTP za knihovnické služby s výběrem odpovědí aplikované ve výzkumném šetření v České republice v roce 2012 – bez platebního prostředku.....	76
Box 6: Modifikace otázky z bodu 5 s jinou platební metodou – daňová asignace.....	77
Box 7: Otázka 12 a 13 aplikovaná ve výzkumném šetření v České republice v roce 2013	80

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Princip řízení veřejného sektoru	14
Obrázek 2: Indikátory celkové výkonnosti veřejného sektoru	36
Obrázek 3: Vztah mezi přístupem WTP a WTA při rozhodování o poskytnutí veřejné služby	49
Obrázek 4: Grafické znázornění postupu pro určení hodnoty veřejné služby.....	52
Obrázek 5: Grafické znázornění postupu zpracování prvního cíle disertační práce	64
Obrázek 6: Odpověď na otázku 9 z dotazníkového šetření v roce 2012.....	77
Obrázek 7: Odpověď na otázku 10 z dotazníkového šetření v roce 2012.....	78
Obrázek 8: Graf četností hodnot WTP	79
Obrázek 9: Časová návaznost výzkumů knihovnických výpůjček a jejich zjištěné hodnoty	82
Obrázek 10: Simulace intervalu hodnot metodou CV a vnímaná hodnota knihovny metodou spotřebitelského přebytku.....	90
Obrázek 11: Četnost knih v jednotlivých žánrech.....	96
Obrázek 12: Možné členění knihovnických služeb do skupin	99

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

cca	cirka, přibližně
CV	kontingentní oceňování
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
IFLA	Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí
KBBB	Knihovna Bedřicha Beneše Buchlovana Uherské Hradiště
MKP	Městská knihovna v Praze
MKT	Městská knihovna Tábor
např.	například
r.	rok
Sb.	Sbírka zákonů
tj.	to je
tzv.	takzvaný
UNESCO	Organizace Spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu
USA	Spojené státy americké
ver.	verze
WTA	willingness to accept
WTP	willingness to pay

ÚVOD

Knihovnictví představuje významnou součást kultury každé vyspělé země. V České republice dříve dokonce platil zákon¹, který podmiňoval vznik samostatné obce pod podmínkou, že v dané obci bude zřízena knihovna. Veřejných knihoven, které spravují obce a města funguje na našem území v současné době více než pět tisíc (5354 knihoven a 895 poboček v roce 2015, ČSÚ 2016). Tyto knihovny disponují s knihovním fondem, který obsahuje více než 64 milionů knihovních jednotek (64 831 670 knihovních jednotek v roce 2015, ČSÚ 2016). Počet výpůjček v roce 2015 převýšil 60 milionů (60 044 935 knihovních jednotek, ČSÚ 2016), při přepočtu na počet obyvatel ve stejném roce (10 553 843 obyvatel, ČSÚ 2016) odpovídá počet výpůjček 5,69 na jednoho obyvatele, případně 5 689,39 knihovních výpůjček na tisíc obyvatel České republiky. Návštěvníci chodí do knihoven především za účelem půjčování knih, ale v dnešní době značně sílí funkce knihoven jako kulturních, vzdělávacích a komunitních center.

Knihovny svou funkcí zároveň naplňují princip rovnoprávnosti, je umožněn vstup a využití jejich služeb bez ohledu na pohlaví, věk, národnost, politickou nebo náboženskou příslušnost a zabraňují tak sociálnímu vyloučení. Jejich služby jsou zároveň díky velkému počtu knihoven snadno každému dostupné (0,99 knihoven na jednu obci v České republice²).

Činnost veřejných knihoven je hrazena z veřejných prostředků, a proto závisí především na politické moci, která rozhoduje o úrovni veřejné podpory. V současné době je otázka financování veřejných služeb velice problematickou záležitostí. Jednotlivé orgány veřejné moci, které mají právo rozhodovat o alokaci prostředků z veřejných rozpočtů, jsou nuceny k rozhodování, do kterých odvětví veřejného sektoru prostředky poskytnout a do kterých nikoliv. Přičemž samotný charakter veřejné služby je sám o sobě specifický a nelze na ně použít běžné výpočty a postupy pro zjišťování jejich hodnot. Problematika je složitější navíc také o fakt, že veřejné služby mají sloužit pro uspokojování potřeb celé společnosti. Z důvodu sílícího tlaku na efektivnost a to také ve veřejném sektoru je důležité upozorňovat na úroveň využívání knihovnických služeb a jejich fungování ve společnosti. Dále také na přínosy, které knihovny přináší a na skutečnost, jaký mají pozitivní vliv na kulturu a vzdělání celé společnosti. Vyjádření hodnoty benefitů veřejných služeb ovšem není jednoduchou záležitostí a ke konkrétním hodnotám užitku vede složitá cesta.

¹ Zákon o veřejných knihovnách obecních č. 430/1919 Sb. a navazující předpisy.

² Počet obcí v ČR k 1. 1. 2015 byl 6253 a počet knihoven včetně jejich poboček je celkem 6249 (ČSÚ, 2016).

Cílem disertační práce je navržení nejvhodnější metody pro ocenění benefitů vyplývajících ze spotřeby poskytovaných knihovních služeb veřejnými knihovnami a také navržení obecného postupu rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku jednotlivých knihovních služeb, zejména pak režijních nákladů tak, aby bylo možné v praxi určovat efektivnost jednotlivých jednotek knihovních služeb.

První část práce se bude zabývat veřejnými službami obecně, jejich vývojem, typologií a způsoby jejich zabezpečování ve společnosti. Druhá kapitola práce se zaměří na efektivnost ve veřejném sektoru a na způsoby měření efektivnosti. Budou zde představeny metody hodnocení efektivnosti a faktory, které efektivnost ovlivňují. Třetí kapitola se bude věnovat službám veřejných knihoven a přístupům, které jsou vhodné pro měření užitků, které plynou z jejich fungování. Ve čtvrté části bude specifikován cíl práce, budou zde prezentována data, která budou v práci dále využívána ve zpracovaných analýzách a rovněž v této části budou popsány metody, které budou využity v průběhu zpracování dat. V poslední části práce budou provedeny kroky, které vedou k naplnění cíle disertační práce. Budou zde uvedeny výsledky zahraničních i tuzemských výzkumů, které byly v této oblasti doposud uskutečněny. Budou charakterizována specifika, která výzkum knihovnických služeb provází. V této části bude provedena statistická analýza dat, která určí závislost jednotlivých determinantů na vyjádření hodnoty spotřebitelského užitku ze spotřeby služeb veřejných knihoven. Dále zde bude znázorněn doporučený postup rozdělení nákladů pro knihovny tak, aby bylo možné jednoduše zjistit náklady na jednu standardizovanou jednotku knihoven. Závěr práce bude shrnovat jednotlivé výsledky výzkumu disertační práce a bude obsahovat i doporučení a možnou aplikaci do praktického využití.

Tato disertační práce je součástí řešení grantové úlohy řešené mezinárodním vědeckým týmem složeným z pracovníků Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice, Ekonomické fakulty Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici a Městské knihovny v Praze. Projekt byl v letech 2013 – 2016 financován Ministerstvem kultury ČR.

1. SEKTOR VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Soudobý systém ekonomiky České republiky pracuje na principu tržního hospodářství. Sektor ziskový je doplněn sektorem neziskovým, který zajišťuje poskytování veřejných statků a služeb³. Soukromé statky a služby jsou v národním hospodářství komplementy veřejných statků a služeb, to jsou takové druhy statků a služeb, které slouží ke kolektivní spotřebě. Kolektivní statky a služby jsou většinou poskytovány státem, často financovány z veřejných financí a je o nich rozhodováno veřejnou volbou.

Sektor služeb byl v minulosti nedostatečně oceňován řadou autorů, jako např. Adam Smith nebo Karel Marx, kteří označovali služby za neproduktivní. Adam Smith hovořil o službách jako o statcích, které neprodukují žádnou hodnotu. Centrálně plánované ekonomiky tyto názory převzaly a sektor služeb tak v řadě zemí zaostával oproti jiným. Transformace sektoru služeb v České republice je datována na počátku 90. let. Od této doby došlo k řadě reforem veřejného sektoru a veřejných financí, které se týkají především dělby kompetencí a odpovědnosti za poskytování veřejných služeb. Cílem bylo především vytvoření modelu, kde stát bude vytvářet podmínky pro poskytování veřejných služeb (např. správa financí) a obec bude zodpovídat za samotné poskytování a zprostředkování veřejných služeb ve vhodné velikosti a dostupnosti pro občany.

Sektor služeb funguje na třech principech. Veřejná (státní) moc vychází z potřeb veřejnosti (lidu), kde vzniká veřejný zájem. Prostřednictvím daní a poplatků od veřejnosti vznikají veřejné finance a veřejné vlastnictví. Veřejná správa řídí jednotlivé složky veřejného sektoru, reguluje chování lidí a skrze veřejné služby uspokojuje jejich potřeby. Strategické řízení veřejných služeb je v kompetenci politických reprezentantů, kteří jsou voleni veřejností.

Veřejná správa a veřejné služby přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a zvyšování kvality života obyvatel ČR, přičemž veřejná správa v ČR je vnímána primárně jako služba občanovi, která naplňuje principy dobrého vládnutí, funguje efektivně a výkonně (Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, 2015). Cílem poskytování veřejných statků a služeb je zajištění užítku spotřebitelů (rozumí se občanů dané země), přičemž uspokojení společenských potřeb vychází z principu subsidiarity⁴. Jedná se o přístup rozhodování o poskytování veřejných statků a služeb na nejnižší politické úrovni tak, aby byly

³ Veřejné statky a služby = kolektivní statky a služby.

⁴ Ministerstvo vnitra ČR (2016) vysvětluje princip subsidiarity následovně: „*princip, který má zajistit, aby všechna opatření byla přijímána co nejbližše občanům, tedy na nejnižším stupni správy, který umožňuje jejich realizaci nebo výkon. Jinými slovy, Unie nepřijme opatření (s výjimkou oblastí spadajících do její výlučné pravomoci), pokud je efektivnější učinit toto opatření na národní, regionální nebo lokální úrovni.*“

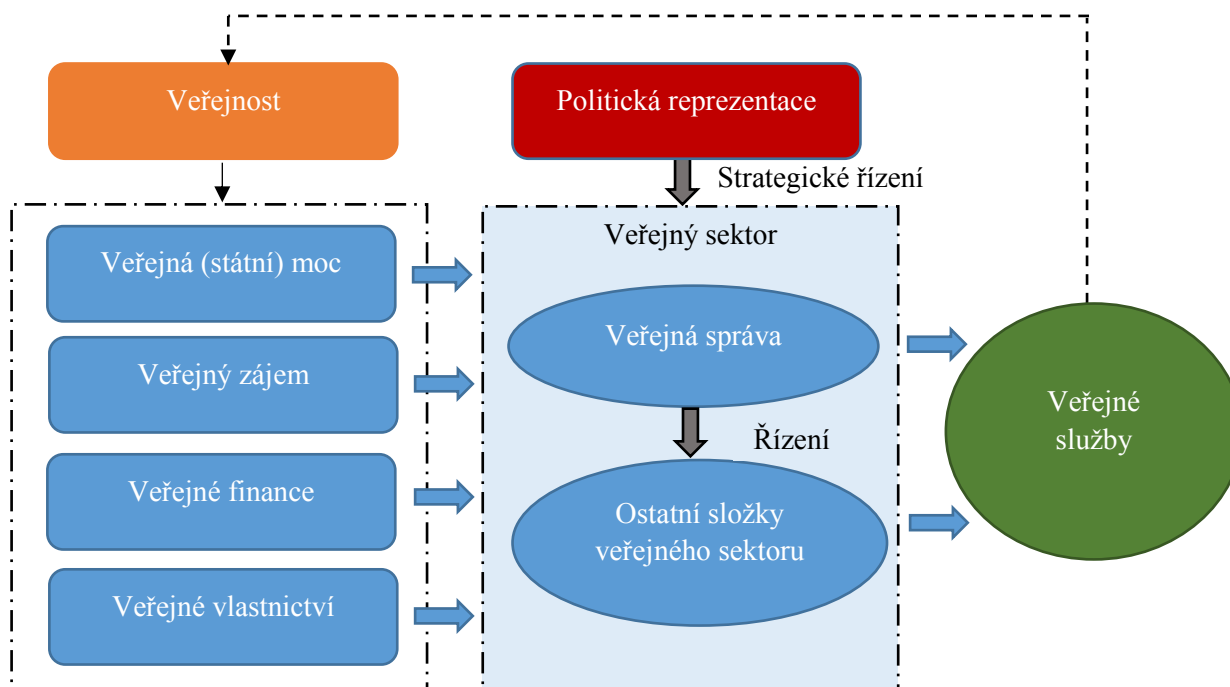
co nejlépe uspokojeny potřeby občanů. Tento princip zastával již Aristoteles či Tomáš Akvinský, v roce 1791 byl přijat za součást Ústavy spojených států jako její Desátý dodatek⁵. Smlouva o Evropské unii definuje princip subsidiarity jako zásadu, kdy Evropská unie má zasahovat pouze tehdy, pokud není možné daného cíle dosáhnout efektivněji na jiné (nižší) úrovni.⁶ Princip subsidiarity v oblasti poskytování veřejných služeb je vymezen dle obecného právního rámce, který upravuje problematiku dělby kompetencí v oblasti veřejných služeb. Je dán ústavním pořádkem, dle článku 101 odst. 4 Ústavy ČR. Uvádí, že je-li něco v působnosti územní samosprávy a není-li jednoznačně stanoveno, že se jedná o působnost kraje, je vždy pověřena příslušná obec. Podle tohoto článku jsou možné státní zásahy do činnosti obce jen v případě, kdy se jedná o ochranu zákona a to jen zákonem stanoveným způsobem. Právní rámec poskytování veřejných služeb a kompetencí v tomto směru je tvořen zejména zákonem o obcích (č. 128/2000 Sb.) a zákonem o krajích (č. 129/2000 Sb.). Jednotlivé druhy veřejných služeb, jejich pravidla a podmínky poskytování jsou upraveny speciálními zákony a prováděcími předpisy (Hyánek, 2007).

Veřejný sektor reaguje na potřeby občanů, tedy zajišťuje statky a služby, které slouží k uspokojování potřeb společnosti. Rovněž otázka paternalismu⁷, tedy přesvědčení a z něj vycházející politika, že jedinci nedokáží sami vhodně posoudit, co je pro ně dobré a z toho vycházející potřeba předat správné postoje, jednání a názory. Tyto skutečnosti společně se znaky kolektivních statků vysvětlují důvod pro jejich poskytování veřejným sektorem. Princip řízení veřejného sektoru, zabezpečování veřejných služeb, jakož jeho hlavního výstupu je znázorněn na obrázku 1.

⁵ Prvních deset dodatků k Ústavě spojených států jsou známé pod názvem jako Listina práv, byly přijaty s platností od 15. prosince 1791. Desátý dodatek zní: „Práva, která ústava výslovně nepřiznává Unii ani je nevylučuje z pravomoci států, náležejí jednotlivým státům nebo lidu.“ (Ústava spojených států amerických, 1791)

⁶ Smlouva o Evropské unii, čl. 5 odst. 3 zní: „Podle zásady subsidiarity jedná Unie v oblastech, které nespádají do její výlučné pravomoci, pouze tehdy a do té míry, pokud cílů zamýšlené činnosti nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy na úrovni ústřední, regionální či místní, ale spíše jich, z důvodu jejího rozsahu či účinků, může být lépe dosaženo na úrovni Unie.“ (Smlouva o Evropské unii, 2010)

⁷ Přístup hospodářského centra ke státním nebo podřízeným podnikům, orgánům, členům společnosti, s cílem jejich ochrany a lepšího vedení.



Obrázek 1: Princip řízení veřejného sektoru

Zdroj: vlastní zpracování

Z obrázku je zřejmá návaznost na financování z veřejných prostředků, které jsou od občanů získávány prostřednictvím dotací, ve formě veřejných statků jsou finance rozdělovány do společnosti nazpět.

1.1. Veřejné služby a jejich zabezpečování

Tržní mechanismus selhává v oblasti poskytování tzv. kolektivních statků. Ochraňa (2007) vysvětluje státní intervence v oblasti zabezpečování veřejných služeb z důvodů tržního selhání a potřeby rovnosti ve společnosti. Vymezením veřejných služeb se ve svých pracích zabývají například autoři: Bailey, Benčo, Brown, Buchanan, Cullis, Halásek, Jackson, Kuvíková, Meričková, Musgrave, Nemeč, Ochraňa, Pigou, Rektořík. Jako první se pokusil definovat pojem veřejný statek P. A. Samuelson, který ve svém článku *The Pure Theory of Public Expenditure* (1954) uvádí následující: kolektivními spotřebními statky jsou ty, které se užívají společně v tom smyslu, že spotřeba tohoto statku každým jednotlivcem nevede ke snížení spotřeby tohoto statku jednotlivcem druhým. Podle Samuelsona (1954) jsou veřejné statky ekonomické aktivity, které nesou společnosti větší nebo menší užitek a které není možné efektivně ponechat soukromému podnikání. K soukromému poskytování veřejných statků

nedojde, protože jejich přínosy jsou natolik rozptýlené mezi obyvatelstvem, že žádná jednotlivá firma nebo spotřebitel nemá ekonomický stimul k jejich výrobě.

Samuelson (1991) charakterizoval veřejné statky, které se odlišují od ostatních (soukromých) statků. Především se jedná o veřejné poskytování statků, což znamená, že náklady na zabezpečování jsou hrazeny z veřejných financí a stát zasahuje do jejich produkce. Rozhodování o veřejném statku je prováděno veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole. Cílem veřejných statků je uspokojení potřeby většího počtu lidí ve společnosti, v některých případech se jedná přímo o zájem státu na realizaci veřejného statku (Špalek, 2011). Za veřejné statky jsou považovány takové, které jsou zajišťovány z omezených veřejných zdrojů, které by měly být vynakládány efektivně, souvisejí s kvalitou života, soudržností společnosti, tvorbou lidského kapitálu a správou infrastruktury (Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, 2015). Kolektivní statky jsou děleny podle rozsahu potřeby na čisté kolektivní statky a smíšené statky. Dále se kolektivními statky zabývali například autoři Nemeč (1992), Kuvíková (2004), Medveď a kol (2005), Strecková, Malý (1998), Mikušová-Meričková, Stejskal (2014).

Zvláštní kategorií je čistý kolektivní statek, který může být poskytnut stejně snadno jedné i více osobám. Přínos čistých kolektivních statků je nedělitelně rozptýlen po celé společnosti bez ohledu na to, zda jednotlivci chtějí tento veřejný statek koupit. Čisté kolektivní statky by měly být ve společnosti dostupné pro všechny občany, tzn., pokud je tento statek nabízen jedné osobě, je dostupný všem. Tato typická vlastnost je označována jako nedělitelnost nebo také jako nerivalita a vyjadřuje skutečnost, že pokud plyne jednotlivci užitek ze spotřeby statku, pak plyne i ostatním členům společnosti. Jednotlivec neomezuje spotřebu statku pro ostatní členy společnosti. Mezi spotřebiteli tak neexistuje rivalita, typický pro čisté kolektivní statky je rovněž fakt, že mezní náklady spotřeby čistých kolektivních statků jsou nulové, ale mezní náklady produkce nikoliv. Další vlastnost, která je spojena s čistým kolektivním statkem, je nevyločitelnost ze spotřeby, jelikož je buďto reálně nemožné⁸ nebo velmi náročné vyloučit ze spotřeby nějakého jedince (Frank, 1995). Toto je také důvodem, proč je racionální danou službu zabezpečovat organizační složkou obce či kraje nebo příspěvkovou organizací.

Definování jednotlivých druhů statků a jejich charakteristika je znázorněna v tabulce 1.

Tabulka 1: Klasifikace statků a jejich charakteristika

⁸ Vyloučení není technicky možné, rovněž často není ekonomicky nebo sociálně vhodné.

Typ statku	Čistý kolektivní statek	Smíšený kolektivní statek s externalitou	Čistý soukromý statek
Příjemce	celá společnost	spotřebitelé a společnost	individuální spotřebitelé
Vyloučitelnost neplatičů	technicky nemožná	složitá až nemožná	možná
Možnost stanovení ceny	nemožné	možné	možné
Spotřebitelský výběr	neexistuje	určitá míra	plná míra
Kdo by měl platit na základě principu alokační efektivity?	daňový poplatník	spotřebitelé platí ceny upravené o daně či dotace*	spotřebitelé platí tržní ceny
Vztah mezi placením a spotřebou	neexistuje	těsný	plný
Kdo rozhoduje, zda se statek bude produkovat?	výhradně stát	regulovaný trh	výhradně trh

Pozn.: * daně platí v případě negativní externality, dotace v případě pozitivní externality.

Zdroj: upraveno dle Medved', Nemeč (2004)

Veřejné služby mají své specifické znaky. Autoři Peková, Pilný a Jetmar (2008) definují veřejné služby dle následujících charakteristických znaků:

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

Jednoznačné definování pojmu „veřejná služba“ je velice obtížné, jelikož na něj mnoho autorů nazírá z různých pohledů. Složitě je i definování pojmu „služba“ obecně. Služby jsou zásadním aspektem lidské existence, neboť jejich prostřednictvím jsou uspokojovány lidské potřeby.

Veřejnými službami jsou chápány služby, které jsou vytvářeny, organizovány a regulovány orgány veřejné s právy. Cílem jejich poskytování je zvyšování celospolečenského blahobytu⁹

⁹ O veřejném blahu hovořil již Aristoteles (384 – 322 př. n. l.), který si tedy již uvědomoval existenci služeb, které měly neveřejnou povahu. Tomuto nasvědčuje následující Aristotelovo tvrzení: „Stát není pouze společnost, která má veřejné místo, zřízené pro potírání zločinu a kvůli směně. Politická společnost existuje kvůli vznešeným činům, a nejen kvůli kamarádství.“ (Sojka, 2010).

a eliminace nerovností (disparit) ve společnosti. Veřejné služby jsou pojímány jako služby pro občany, kterými mohou být správní činnosti (upraveny nebo neupraveny zákonem), tzv. věcné veřejné služby (poskytované, organizované a regulované státem, krajem nebo obcí v naturální podobě) a služby poskytované ve finanční formě (Bailey, 1987, Bowers, 1974). Veřejné služby je možné obecně definovat jako služby poskytované ve veřejném zájmu.

Jedna z nejstarších definic veřejných služeb byla zformulována Adamem Smithem (2009), který říká, že: „*to jsou veřejné instituce a veřejné práce přínosné pro celou společnost. Výnosy z nich plynoucí však nikdy nepokryjí náklady s nimi spojené, proto není v moci jedince či malé skupiny lidí tyto služby vybudovat a provozovat.*“ Buchanan (1998) vymezuje veřejnou službu jako: „*jakoukoli službu, kterou se skupina nebo společenství jednotlivců rozhodne z jakéhokoliv důvodu poskytovat prostřednictvím kolektivní organizace.*“ Čisté veřejné služby jsou financovány, produkovány a distribuovány veřejným sektorem na různých úrovních (lokální, regionální, národní). Jsou charakteristické tím, že za ně uživatelé neplatí žádné poplatky, případně je jejich cena dotována státem. Další charakteristikou veřejných služeb je nemožnost vyloučit některé osoby či skupiny osob z jejich užívání a také nedělitelnost spotřeby těchto služeb. Tvůrcem veřejných služeb je vláda, místní správa či neziskové organizace (Kuvíková, 2004). Příjemcem veřejných služeb je občan a jejich garantem je stát, kraj, obec nebo jiný veřejnoprávní orgán v samostatné či přenesené působnosti.

Jiná definice Kotlera, Armstronga (2014) popisuje veřejné služby jako jakoukoli činnost nebo výhodu, kterou jedna strana může nabídnout straně druhé. Službu definuje v zásadě jako nehmotnou, jejím výsledkem není vlastnictví, přičemž produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.

Veřejné služby jsou dle Vítka (2001) definovány v širším pojetí jako veškeré výkony veřejné správy, které jsou chápány jako služba veřejnosti, v užším pojetí se jedná pouze o určité skupiny správních činností. Dle vymezení pojmu veřejných služeb je možné rozlišovat dva druhy přístupů: institucionální a funkční. Institucionální pojetí pojednává o určitých výkonech (službách), které jsou poskytovány veřejnými institucemi. Podle funkčního přístupu se jedná o veřejně prospěšné činnosti bez ohledu na to, kdo je poskytovatelem nebo kdo je zabezpečuje.

V jakém rozsahu, zda za úplatu či nikoliv, a jak bude municipalita zabezpečovat určitou veřejnou službu, závisí především na tom, o jaký druh veřejné služby se jedná. Podle Ochrany (2007) jsou v dnešní době zabezpečovány především organizačními složkami státu ty služby, které mají povahu čistých veřejných statků. Halásek (2004) definuje pojem univerzální služba,

což se vztahuje k souboru požadavků, které zajišťují dostupnost některých služeb v rámci stanovené kvality pro všechny spotřebitele a uživatele.

Z hlediska vymezení pojmu Evropskou unií jsou veřejné služby interpretovány v různých významech, a proto může docházet k záměně. Z toho důvodu byl Evropskou unií zaveden pojem „závazky veřejných služeb“, kdy se jedná o specifické požadavky, které jsou ukládány orgány veřejné moci poskytovatelům služeb za účelem splnění určitých cílů ve veřejném zájmu. Dalším pojmem, který používá Evropská unie v rámci terminologie, jsou „služby v obecném zájmu“. Halásek (2004) uvádí definici dle Směrnice Evropské komise o službách v obecném zájmu: „*Služby v obecném zájmu mají za cíl zajistit všem stejné příležitosti, svobodu žít způsobem odpovídajícím jejich ideálu spokojeného života a možnosti plnohodnotně se podílet na životě ve společnosti*“.

Z uvedených definic vyplývá, že veřejná služba:

- je služba pro veřejnost poskytovaná za účelem dosažení celospolečenského blahobytu,
- je poskytovaná a zabezpečovaná veřejným sektorem,
- jejich účelem je zajištění rovných příležitostí,
- jejich nehmotná povaha odpovídá obtížné měřitelnosti výstupů a odtud plynou problémy s určením hodnoty efektivnosti.

Disertační práce bude vycházet z definice veřejných služeb dle Adama Smithe, kde je zdůrazňován vztah výnosů a nákladů na jejich poskytování, tedy že výnosy plynoucí z poskytování veřejných služeb nepokryjí náklady s nimi spojené, z toho důvodu není možné tyto služby provozovat v režii jedince či malé skupiny lidí.

1.2. Historický vývoj názorů na veřejné služby

Vztah mezi teorií a společenskou praxí hraje klíčovou roli, ale obsah ekonomické teorie nelze jednoduše vysvětlit ani popsat, protože je ovlivněna různými směry a ekonomickými školami, které ovlivňují východiska, vymezení předmětu a vědeckých metod zkoumání, které bývají často protichůdné či dokonce rozporuplné.

Ekonomická teorie má vycházet z ekonomického života společnosti a její závěry mají být použitelné v praxi, zároveň ale tedy musí předcházet společenské praxi, což dokládá tvrzení Benča (2005), že materiální výrobu musí v určitém předstihu předcházet technika, techniku věda a vědu vzdělání.

Počátek definování veřejných služeb v ekonomickém myšlení sahá již do doby před vznikem ekonomické teorie jako takové. V období otrokářské společnosti se kromě zemědělské výroby začíná rozvíjet řemeslná činnost a jiné činnosti, které se označují pod pojmem služby. Nejednalo se o služby ve smyslu vládních zásahů, politiky, armády a jiných podobných činností, ale jsou zde myšleny služby týkající se udržování čistoty měst, budování a udržování vodovodů a kanalizačních sítí pro odpadové vody, zajišťování městských lázní (Řím, Pompeje). Rovněž byly využívány služby domácího služebnictva a svobodných podnikání, např. umělci, lékaři, učitelé (Benčo, Kuvíková, 2011). Mezi autory, kteří se zabývali zkoumáním společnosti a jejím vztahu ke službám, patřili např. Sokrates v roce 1983, Platon v roce 1834, Aristoteles v roce 1837 (Sojka, 2010).

Následovalo období feudální společnosti, které bylo rovněž založené na naturálním hospodářství, byl kladen důraz na bohatství a kapitál, rozvíjela se směna produktů za peníze či jiné produkty. Postupně se obchod a prodej produktů rozmohl až za hranice státu a až s tímto rozvojem a rozsahem prodeje se začali objevovat teorie rozvoje služeb (Holman, 2005). Nejvýznamnějším směrem v ekonomickém myšlení na přelomu feudalismu byl merkantilismus. Merkantilismus kladl důraz na aktivní platební bilanci, na růst bohatství společnosti, rostl význam zahraničního obchodu. Hlavní zdroj bohatství země přitom dle Akvinského v roce 1935 tvořila činnost materiální, činnost služeb a dalších výměnných vztahů (Sojka, 2010). Hlavními představiteli z tohoto období jsou např. Akvinský, Laffemasa, Montchrétien, Stafford, Munn.

Období po rozpadu feudální společnosti dalo základní východiska pro vznik a vývoj kapitalistického způsobu výroby a pro vznik klasické ekonomie. Za zakladatele klasické ekonomie je považován A. Petty, který považoval práci za otce a přírodu za matku bohatství. Rozdělil práci na produktivní a neproduktivní a s tím související rozčlenění služeb na produktivní a neproduktivní. Fyziokraté považovali za hlavní zdroj bohatství práci, ale pouze v sektoru zemědělství (Sojka, 2010). Francouz F. Quesnay rozdělil národ na produktivní třídu, třídu vlastníků a sterilní třídu, kam patří občané, kteří pracují v oblasti jiných služeb, než je zemědělství. V dalším období patří mezi nejvýznamnějšího autora A. Smith, který jako první začal používat pojem poskytování služeb, rovněž rozděloval práci ve společnosti na produktivní a neproduktivní. Neproduktivní pracovníky považoval za službotvorné a proto služby, zpravidla zanikají ve chvíli, kdy se vykonají. Uváděl, že jen zřídka po sobě zanechají nějakou stopu či hodnotu, za kterou by se dala vzápětí obstarat stejná služba (Smith, 2009). Smith uváděl, že služby podle jeho názoru jsou neproduktivní činnosti, které nepřinášejí žádný kapitál, mají spotřební charakter a nezhmotňují se v žádném předmětu, nemají hodnotu, ale jen

užitkovou hodnotu. Tyto Smithovi názory ovlivnili i řadu jeho následovníků, např. Ricardo, Baptiste Say, Stuart Mill, Germain Gardnier. Zvláštní přístup k produktivní a neproduktivní práci zastával Charles Dunoyer, který byl představitelem liberalismu a pokusil se stanovit určení příslušného místa služeb v ekonomických činnostech. Dokazoval, že užitky vytvořené službami mají stejnou hodnotu a stálost jako užitky vytvořené v materiální výrobě. Dunoyer je autorem nového členění společenských činností, které rozřazuje zvlášť činnosti výrobní, zvlášť obchod a dále činnosti, které působí na člověka. Poslední skupina je definována podle následujících kritérií: činnosti, které zachovávají a zdokonalují fyzický život člověka, přispívají k výchově intelektuálních vlastností, působí na představitost a city, přispívají k utváření morálních návyků (Benčo, Kuvíková a kol, 2011).

Karel Marx v roce 1853 navazuje na teorii ekonomické podstaty služeb na Smithe a Ricarda. Hovoří o produktivní práci, jelikož se na výrobní proces dívá z hlediska jeho výsledku, tedy výrobku. Spatřuje zde pracovní prostředek pro jeho tvorbu jednak pracovní předmět jako výrobní prostředek a dále práci. Jedná se o vyjádření vztahu člověka k přírodě a chápání práce jako vědomé činnosti člověka s cílem vytvářet materiální produkt. Z toho důvodu bere produktivní práci jako všeobecnou podmínku pro výměnu látek mezi člověkem a přírodou, která je podmínkou existence společnosti nezávisle od společenské formy (Sojka, 2010).

Ekonomické teorii služeb se věnuje větší pozornost a nastává tak její rozmach až ve 20. století (Kontra, 1979). Anglický ekonom Fisher (Volejníková, 2005) je považován za zakladatele novodobé teorie třech sektorů, rozdělil všechny ekonomické činnosti do sektorů: primární (zemědělství, těžba, zpracování surovin), sekundární (průmysl ve všech formách) a terciární (činnosti věnované produkci služeb jako např. doprava, obchod, zábava, vzdělání, umění apod.). Na Fishera navazuje Colin Clark (1957), který rovněž rozděluje ekonomické činnosti do třech sektorů a to podle stupně spojení výsledků práce s vnější přírodou a dále podle technicko-ekonomických vlastností výrobních procesů. Primární sektor zahrnuje zemědělské činnosti (chov dobytka, lesní těžba, lov a rybolov), sekundární sektor zahrnuje výrobky, které mají hmatatelnou povahu. Do terciárního sektoru přiřazuje nevýrobní činnosti, jejich škála je široká, od vytváření výrobků až po bankovníctví, pojišťovnictví, dopravu, opravy, stavebnictví. Označil tento sektor jako sektor služeb. Autor Lengelle chápe služby jako součást terciárního sektoru, které rozdělil na dvě části: subsektor služeb (činnosti produkující nehmotné statky, vylučuje obchod a veřejnou správu) a dále velký terciární sektor (činnosti vytvářené subsektorem služeb, obchodem a veřejnou správou). V návaznosti na toto myšlení rozšířil terciální sektor o další čtyři skupiny služeb francouzský ekonom Jean Paul Coutheoux, kterými jsou: služby veřejné povahy, služby ekonomického řízení, služby prostorově-ekonomické

povahy, služby ostatního určení (Benčo, Kuvíková a kol., 2011). Z tohoto rozšíření třetího sektoru se dále dochází k vyčlenění čtvrtého sektoru – kvartérního. Později došlo k rozštěpení terciárního sektoru na kvartální a kvintetní. Rozdělení ekonomických činností do jednotlivých sektorů se liší podle různých autorů a jejich názorů. Obecně se do terciárního sektoru v moderním pojetí zahrnují tzv. materiální služby, tedy služby s materiální povahou, jedná se o běžné obchodní a finanční služby. Kvartální sektor zahrnuje služby, které uspokojují potřeby jednotlivců, například veřejná správa, policie, justice, armáda. Kvintetní sektor obsahuje služby, které jsou spojeny s individuálními potřebami člověka, tedy služby, které působí na rozvoj a udržování zdraví, sociálního kapitálu, kulturnosti apod. (Mikušová-Meričková, Stejskal, 2014).

Vývoj ekonomiky veřejných služeb byl do 2. sv. v. ovlivněn tzv. pozitivismem, který předpokládal, že všeobecné teoreticko-metodologické i intelektuální otázky (filozofické a metafyzické) neměly podstatný význam pro praxi vědecké disciplíny ekonomiky veřejných služeb. Zabýval se pouze kvantitou poskytovaných služeb, nikoliv stránkou kvality a efektivnosti poskytovaných služeb. Základním prvkem byl úzký empirismus, který se uplatňoval hlavně ve společenských vědách, dotýkalo se tedy i ekonomické teorie služeb, která byla v tomto období postavena na základech souhrnných kvantitativních faktů a nezabývala se příčinnými souvislostmi mezi skutečnými jevy a procesy, které probíhaly v sektoru služeb (Benčo, Kuvíková a kol., 2011). Z toho vyplývá, že zde existoval rozpor a nelogika mezi empirickým pozorováním a neempirickými názory na ekonomickou podstatu služeb.

Změna v přístupu v oblasti věd nastává v 70. – 80. letech 20. stol. a je zdůvodněna dvěma argumenty: prvním z nich je hromadění faktů vedlo samo od sebe k vědeckému pokroku či ke změně paradigmat. Je zapotřebí nových teoretických konstrukcí a modelů. Tedy rozvoj vědy a výzkumu není postaven na kumulaci vědeckých poznatků, ale v revolučních změnách paradigmat a ve všeobecných myšlenkových systémech. Druhým argumentem je odmítání konceptu tzv. „holých“ faktů, tedy těch, které existují nezávisle od inherence výzkumu ekonomické podstaty veřejných služeb. Nově byl odmítán tento přístup typický pro pozitivismus, odmítá přechod faktů ke generalizaci, díky které docházelo k opatrnému hromadění informací. Mezi nejvýznamnější autory nového myšlení patří Popper (1977) a Kuhn (1968), kteří se zabývali hypotetismem a koncepcí vědeckých revolucí.

1.3. Typologie veřejných služeb a jejich standardizace

Na zařazení veřejných služeb v rámci národního hospodářství lze nahlížet z hlediska klasického sektorového dělení. Dříve se služby souhrnně řadily do terciárního sektoru.

S rozvojem společnosti došlo také k rozvoji služeb a nastala potřeba přesnějšího dělení, přičemž v terciárním sektoru byly ponechány klasické služby (s materiální povahou), služby uspokojující společenské potřeby byly přesunuty do kvartérního sektoru (veřejná správa, policie, justice, armáda) a služby uspokojující individuální potřeby člověka (zdraví, kultura) jsou součástí kvintetního sektoru (Mikušová Meričková, Stejskal, 2014).

Veřejné služby lze rozdělit na věcné veřejné služby (jejich předmětem je poskytnutí nějakého užitku občanům, jako například zdravotní služby, sociální služby, dopravní obslužnost a další) a správní veřejné služby (jejich předmětem je obrana, veřejný pořádek a bezpečnost státu, regulace života ve společnosti).

Veřejné služby lze definovat také jako hlavní výstup veřejného sektoru. Dle členění COFOG¹⁰ do veřejného sektoru spadají následující odvětví veřejných služeb:

- všeobecné veřejné služby (veřejná správa),
- obrana,
- veřejný pořádek a bezpečnost,
- ekonomické záležitosti,
- ochrana životního prostředí,
- bydlení a společenská infrastruktura,
- zdravotnictví (zdraví),
- rekreace, kultura a náboženství,
- odvětví vzdělávání - veřejný sektor,
- sociální věci (sociální služby).

Jinou možností je členění veřejných služeb podle složek lidského potenciálu, které využívá Benčo (2005) a jedná se o:

- veřejné služby rozvíjející znalostní potenciál,
- veřejné služby uchovávající a rozvíjející kvalifikační potenciál,
- veřejné služby vytvářející hodnotově orientační potenciál,
- veřejné služby zaměřené na tvorbu a vývoj socializačního potenciálu,

¹⁰ COFOG = Klasifikace funkcí vládních institucí, je mezinárodně používaný klasifikační standard pro členění výdajů států (státních rozpočtů) s ohledem na jejich účel (funkci), vytvořen OECD (1996).

- veřejné služby formující tvořivý potenciál.

Mezi veřejné služby jsou řazeny především netržní služby, které nejsou produkovány prvotně za účelem zisku. U některých veřejných služeb se však může jednat o služby tržní, tvoří-li příjem z jejich prodej více než 50 % zdrojů jejich producenta (Benčo, Kuvíková a kol, 2011).

Dalším druhem veřejných služeb jsou služby odvozené z výkonu funkcí státu. Jedná se zejména o organizačně-legislativní a bezpečnostně-obranné služby (Benčo, 2005):

- veřejná správa a justice,
- policie a armáda.

Strečková (1998) rozlišuje následující veřejné služby poskytované státem:

- policie,
- armáda,
- justice,
- školství,
- tělesná výchova,
- zdravotnictví,
- sociální služby,
- věda a výzkum,
- tvorba a distribuce informací,
- kultura (zahrnuje i knihovny).

McGregor a kol (1982) uvádějí, že pro rozvinuté státy představují veřejné služby zejména následující skupiny:

- školství,
- pohotovostní služby,
- ochrana životního prostředí,
- požární služba,
- plyn a ropa,
- elektřina,
- zdravotní péče,
- vymáhání práva,
- vojsko,
- poštovní služby,

- veřejnoprávní vysílání,
- veřejné knihovny,
- veřejná bezpečnost,
- veřejná doprava,
- veřejné bydlení,
- veřejné školy,
- sociální služby,
- telekomunikace,
- územní plánování,
- nakládání s odpady,
- vodovodní sítě.

Další možné členění veřejných služeb je uvedeno v tabulce 2.

Tabulka 2: Schéma rozdělení veřejných služeb na jednotlivé druhy dle různých hledisek

Z ekonomického hlediska	Čisté
	Smíšené
Podle druhu poskytované činnosti	Správní činnosti
	Věcné veřejné služby
	Služby ve finanční podobě
Podle poskytovatele	Veřejné služby poskytované na centrální úrovni
	Veřejné služby poskytované na úrovni samospráv
Podle způsobu financování	Ze státního rozpočtu
	Z rozpočtu samosprávních celků
	Z poplatků občanů
	Z účelových fondů a jiných zdrojů
Podle přístupu k financování	Nabízitelský přístup
	Poptávkový přístup

Zdroj: vlastní zpracování dle Ochrana (2007)

Jiné členění veřejných služeb uvádí Benčo, Kuvíková a kol (2011), kteří klasifikaci veřejných služeb rozlišují podle dvou základních aspektů a to: aspekt ekonomické teorie služeb, kde je vyjádření čistých ekonomických procesů a vztahů, a aspekt národohospodářské praxe, čímž je myšleno zohlednění účelnosti z pohledu organizačně-institucionálního uspořádání celé ekonomiky. Za základní hlediska klasifikace služeb spatřují následující hlediska:

- hledisko podmínek reprodukčního procesu služeb,
- hledisko spotřebního určení služeb,
- hledisko odvětvové příslušnosti služeb,

- hledisko institucionální formy služeb.

Podle uvedených hledisek se veřejné služby dále dělí, podrobnější členění je znázorněno v tabulce 3.

Tabulka 3: Vymezení kategorizace služeb podle autorů Benčo, Kuvíková a kol.

Hledisko klasifikace služeb	Druh veřejných služeb	Podrobnější dělení veřejných služeb
I. Podle podmínek reprodukčního procesu služeb	Z hlediska reprodukce služeb	Placené služby Příspěvkové služby Bezplatné služby

	Z hlediska interpretace pro ekonomické analýzy, prognózy a hospodářskou politiku	Tržní služby Mezitržní služby Netržní služby
II. Podle spotřebního určení služeb	Z hlediska uspokojování jednotlivých skupin potřeb	Potřeby výživy, odívání, bydlení a vybavení bytů, přepravy a komunikace, vzdělání a kultury, zdravotnické a sociální služby, tělesné kultury a rekreace, kvality života apod.
	Z hlediska intenzity uspokojování služeb	Služby uspokojující základní potřeby Občasné potřeby Příležitostné služby
III. Z hlediska odvětvové příslušnosti ekonomických činností (OKEČ)*	Služby, které tvoří samostatnou národohospodářskou třídu označenou jako sociální činnosti	Jednotlivé odvětví služeb
	Služby zařazené do jiných službotvorných odvětví ekonomiky	Tvoří samostatné skupiny, třídy a podtřídy.
IV. Podle organizačně-institucionálního vztahu poskytování veřejných služeb a principů jejich řízení	Služby poskytované odvětvím rozvoje člověka	Služby výchovy, vzdělávání, vědy a výzkumu, služby zdravotnictví, služby sociální péče, služby kultury, služby tělesné kultury
	Služby odvětví veřejné spotřeby státu	Služby veřejné správy, obrany, policie, soudnictví a prokuratury
	Ostatní odvětví veřejných služeb	Služby bydlení, místní veřejné služby, služby na tvorbu a ochranu životního prostředí

Pozn.: * samostatná odvětvová podoba je stanovena u služeb v rámci těchto odvětví národního hospodářství: ubytovací služby, služby cestovního ruchu, komunální služby, služby výchovy, vzdělávání, vědy a výzkumu, zdravotnické služby, služby kultury, sociální péče, tělesné výchovy a kultury.

Zdroj: zpracováno podle Benčo, Kuvíková a kol. (2011)

Z výše uvedeného vyplývá, že služby je možné rozdělit podle různých hledisek a úhlů pohledů, názorů a přístupů k nim a k jejich umístění ve společnosti. Z důvodu rozsáhlého množství druhů veřejných služeb a růstu významu sektoru služeb je vhodné provedení procesu tzv. standardizace. V rámci tohoto procesu se využívá pojem standard, který představuje ustálenou, normální míru nebo stupeň, který tvoří základ hodnocení něčeho a standardizace je uvedení na standard, jednotná úprava neboli standardizování (Halásková, 2014). Počátky standardizace služeb v České republice je možné datovat do období konce minulého století (mezi lety 1995 – 2000). V této době docházelo k definování služeb vlivem mezinárodních

organizací a zahraničních srovnávacích studií. Začal být kladen zájem na zvyšování odpovědnosti za poskytování veřejných služeb a docházelo k větší orientaci na místní služby a jejich standardy, také na kontrolu plnění daných standardů. Problematiku dostupnosti a kvality veřejných služeb začala více řešit vláda ČR v roce 2002. Jednotlivé resorty vlády se začaly o problematiku veřejných služeb zajímat více a byly vytvořeny tzv. Bílé knihy, strategické dokumenty pro konzultaci problémů a vytvoření návrhů pro jejich řešení v konkrétních oblastech. V roce 2003 jednotlivá ministerstva vypracovala analýzy veřejných služeb vhodných ke standardizaci. Dalším podnětem pro zabývání se více problematikou veřejných služeb byl vstup ČR do Evropské unie v roce 2004. Tyto dva aspekty vedly k vytvoření „Analýzy veřejných služeb“, která tvoří základní dokument pro strategii podpory a dostupnosti a kvality veřejných služeb. Na základě provedených analýz lze veřejné služby v ČR rozdělit do tří skupin:

- správní činnosti – zejména služby, které jsou poskytovány občanům na krajských, městských a obecních úřadech,
- finanční podpory – dotační tituly, jejímž cílem je podpora a zvýšení kvality poskytovaných veřejných služeb včetně modernizace podmínek, ve kterých jsou veřejné služby poskytovány,
- věcné veřejné služby – sociální služby, zdravotnictví, školství, kultura, doprava, zaměstnanost, obrana, vnitřní věci, spoje, životní prostředí, služby technické infrastruktury, informační služby (podrobnější členění viz tabulka 4).

Tabulka 4: Dělení věcných veřejných služeb

Sociální služby	sociální služby pro staré a zdravotně postižené občany sociální služby pro děti, mládež a rodiny sociální služby vyloučeným osobám a komunitám
Zdravotnictví	ambulantní péče ústavní péče

	speciální primární péče (vč. zdravotnické záchranné služby a lékařské služby první pomoci) poskytování léčivých přípravků a prostředků zdravotnické techniky lázeňská péče péče v dětských ozdravovnách zdravotnická doprava ochrana veřejného zdraví záchytné protialkoholní a detoxikační stanice a ochranná léčba
Školství	předškolní vzdělávání základní školství, střední školství vysoké a vyšší odborné školství speciální a jiné (např. umělecké) školství volnočasové aktivity tělovýchovné a sportovní aktivity stravování žáků a studentů ubytování žáků a studentů pedagogicko-psychologické poradny pedagogická centra ústavní výchovy
Kultura	profesionální umění neprofesionální umění knihovny muzea, galerie památková péče, kulturní dědictví regionální a národnostní kultura církev
Zaměstnanost	politika zaměstnanosti civilní služba
Doprava	veřejná osobní silniční doprava veřejná osobní drážní doprava plavba a služby vodní dopravy letecká doprava
Obrana	vojenská obrana letecká záchranná a pátrací služba
Vnitřní věci	bezpečnost a veřejný pořádek integrováný záchranný systém vč. požární ochrany archívnictví azylová zařízení ochrana obyvatelstva
Spoje	poštovní služby telekomunikační služby
Životní prostředí	ochrana přírody a krajiny technická ochrana životního prostředí
Služby technické infrastruktury	vodní hospodářství zásobování energiemi
Informační služby	portál veřejné správy

Zdroj: zpracováno dle Ministerstva vnitra (2003)

Z hlediska standardizace jsou za nejvhodnější ke standardizaci označeny věcné veřejné služby, které jsou v rámci výše uvedených 12 - ti skupin celkově rozděleny na 69 veřejných služeb. Veškerých 69 standardů je rozděleno mezi příslušná ministerstva, která mají zabezpečovat dostupnost a kvalitu těchto veřejných služeb (Halásek, 2004).

V současné době již existuje několik studií o možnostech hodnocení veřejných služeb a s tím související jejich standardizace, jedná se o hodnocení služeb určitého druhu. Jsou jimi například následující: Možnosti standardizace sociálních služeb v České republice (Halásková, 2014), Měření hodnot veřejných služeb na příkladu veřejných knihoven (Stejskal a kol, 2013). Na Slovensku proběhl rozsáhlý výzkum v oblasti poskytování veřejných služeb, který přináší inovativní přístup v hodnocení výkonnosti veřejných služeb prostřednictvím spokojenosti a důvěry ze strany občanů (Černěnko, Ferčíková, 2014).

Pro potřeby využití metod hodnocení veřejných služeb je ovšem nezbytné provést jejich rozdělení a rozčlenění na jednotlivé služby, kterým se zabývá právě postup standardizace. Ten umožňuje ohodnocení služeb rovným přístupem, s cílem sjednocení přístupů jejich hodnocení, zvyšování kvality a rovnosti v oblasti poskytování daných služeb. Proces standardizace slouží jako východisko pro rozdělení veřejných služeb a tak umožní přiřadit hodnotu nákladu na jednotku služeb, s čímž bude pracováno v dalších částech disertační práce.

1.4. Způsoby zabezpečování a poskytování veřejných služeb

Jedna z nejdůležitějších činností územní samosprávy je zabezpečení a financování veřejných statků, které se zabezpečují nejčastěji prostřednictvím lokálního a regionálního veřejného sektoru (Peková, 2004). Přičemž pod pojmem zabezpečování veřejných služeb se rozumí rozhodování o tom, která vládní úroveň bude zabezpečovat určitý veřejný statek a také rozhodnutí o tom, která vládní úroveň bude statek zajišťovat ve vlastní režii nebo zda k jejich bude využit alternativní způsob. Posouzení je založeno na následujících kritériích (Tetřevová, 2008):

- hospodárnosti,
- geografické povahy statků,
- užitečnosti statku pro občany v teritoriálním kontextu.

Uvedená kritéria jsou spojena s principy subsidiarity, která byla vysvětlena již dříve, dále s principy dekoncentrace a decentralizace.

Principy decentralizace a dekoncentrace musí být uplatňovány státem u zajišťovaných veřejných služeb tak, aby nedošlo k negativnímu dopadu na kvalitu a dostupnost těchto veřejných služeb. Od druhé poloviny 90. let docházelo ke vstupu konkurence do odvětví poskytování veřejných služeb v obecném zájmu (např. poštovní služby, doprava, energie). Tento krok měl za následek modernizaci v daném odvětví.

Dle Haláska (2004) mají mít všichni občané právo rovného přístupu ke službám, což je založeno na zákazu jakékoliv diskriminace na společenském nebo osobním statutu. Mnoho služeb se vyznačuje požadavkem tzv. kontinuity, tedy že poskytovateli služby je ukládána povinnost zajistit poskytování služby bez přerušení. Veřejné služby mají být poskytovány za dostupnou cenu, z důvodu přístupnosti každému občanovi. Důležitým prvkem poskytování služeb je také kvalita, která je jasně vymezena, sledována a prosazována ze strany orgánů veřejné moci. Následující vlastnosti mohou být shrnuty jako další charakteristické znaky veřejných služeb:

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

Stát přenáší odpovědnost za zabezpečování vybraných veřejných statků dle Tetřevové (2008) na jednotlivé stupně územní samosprávy:

- nižší stupně územní samosprávy - obce mohou zabezpečovat národní veřejné statky (užitek plyne občanům celého státu, např. základní vzdělání) a to v přenesené působnosti nebo obce zabezpečují lokální veřejné statky (užitek je místně omezen, např. veřejné osvětlení, městská policie jako čistý veřejný statek nebo městská hromadná doprava, veřejné knihovny jako smíšený veřejný statek),
- vyšší stupně územní samosprávy – regiony či kraje zabezpečují národní veřejné statky (např. vzdělání, kultura) a v samostatné působnosti regionální veřejné statky (např. hasičské sbory),
- stát zajišťuje národní veřejné statky (např. státní policie, justice).

Tuto skutečnost lze označit jako decentralizace zabezpečování veřejných statků (Tetřevová, 2008), v čemž spočívá posilování územní samosprávy (Peková, 2004).

Samosprávné celky (obec či kraj) mohou podle Ochrany (2007) poskytovat potřebné veřejné služby různými způsoby:

- veřejným sektorem tedy samotná obec či kraj či její produkci zajistí prostřednictvím vlastních organizací a institucí, např. příspěvkovými organizacemi. Podrobnější členění jednotlivých organizačně právních forem uvádí tabulka 5,

- veřejnou zakázkou u soukromého sektoru tedy na základě výběrového řízení,
- formou partnerství veřejného a soukromého sektoru.

Využíváním nových alternativních forem zabezpečování veřejných služeb, které je založené na vzájemné spolupráci veřejného, soukromého a neziskového sektoru se věnují například autoři: Pollit a Bouckaert, Hood, Jackson, Laccase, Meričková, Nemeč, Potůček, Verheijen, Walsh, kteří v kontextu těchto forem zabezpečování veřejných služeb, reformy veřejné správy a její restrukturalizace vidí možné řešení problému neefektivnosti fungování veřejného sektoru.

Ochrana (2007) uvádí, že při rozhodování o výběru vhodného způsobu poskytování a také při rozhodování o volbě organizační právní formy, patří mezi základní kritéria výběru: rozpočtová omezení neboli dostupné zdroje obce či kraje, kvalita poskytované služby a náklady na poskytovanou veřejnou službu. Jednotlivé organizačně právní formy, které mohou zřizovat či zakládat obce nebo kraje jsou uvedeny v tabulce 5. Volba organizačně právního typu organizace je podle Ochrany (2007) podmíněna druhem veřejné služby, který je zabezpečován. Čisté veřejné statky jsou v současné době z větší části organizačními složkami obce či kraje a na rozpočet jsou napojeny jak příjmy, tak výdaji.

Tabulka 5: Typy organizací a společností k poskytování veřejných služeb

Typ organizace	Zákonná úprava	Vztah k obci	Příklad použití
Organizační složka obce (kraje)	§ 24 – 26 zák. č. 250/2000 Sb.	Zřizuje obec zřizovací listinou, nemá právní subjektivitu.	Sociální služby, veřejně prospěšné práce.

Příspěvková organizace	§ 27 – 37 zák. č. 250/2000 Sb.	Zřizuje obec zřizovací listinou.	Mateřské školy, základní školy, technické služby.
Svazek obcí	§ 49 – 53 zák. č. 128/2000 Sb., § 39 zák. č. 250/2000 Sb.	Více obcí založí svazek smlouvou nebo stanovami.	Mikroregion, svaz obcí.
Obecně prospěšná společnost	zák. č. 248/1995 Sb.	Zakládá buď sama obec zakládací listinou, nebo smlouvou s jinými subjekty.	Sociální služby, komunitní centrum.
Spolky	§ 214 – 302 občanského zákoníků	Sdružování obyvatel v jejich prospěch, obec se může podílet na účasti ve spolku.	Zájmová sdružení, kluby, svazy, např. v oblasti sportu apod.
Společnost s ručením omezeným nebo akciová společnost	§ 105 – 153e obchodního zákoníku	Zakládá obec zakladatelskou listinou nebo společenskou smlouvou.	Technické služby, svoz odpadu, správa majetku.
Družstvo	§ 221 – 260 obchodního zákoníku	Obec je členem družstva.	Bytové záležitosti.

Zdroj: Půček a kol. (2004)

Organizační složka nemá právní osobnost a tak hospodaří jménem zřizovatele, z jeho rozpočtu dostává dotace a čisté veřejné služby jsou poskytovány bezplatně.¹¹ Pokud je tato služba nabízena jednomu spotřebiteli, je tak dostupná i pro všechny ostatní členy společnosti, jsou dostupné ke spotřebě všem spotřebitelům. Pokud by byla zavedena cena za využití veřejné služby, odradilo by to určitou část spotřebitelů a byli by tak vyloučeni ze spotřeby, což je nežádoucí a neodpovídá to principu rovnosti a spravedlnosti. Z těchto důvodů není žádoucí, aby čisté veřejné služby byly zabezpečovány soukromým sektorem, a jejich produkce je tedy zajišťována sektorem veřejným.

Poskytovatelem veřejných služeb je veřejný sektor, tedy stát, který vystupuje jako autorita. Existují dva přístupy poskytování veřejných statků, jsou jimi:

1. Nabídkový přístup – instituce veřejné správy má určující úlohu, není zde brána v potaz poptávka občanů po veřejných službách, veřejná služba zde působí relativně autonomně bez ohledu na prověření skutečného účelu poskytovaných činností ve vztahu k reálným

¹¹ Tento způsob je označen jako tzv. brutto způsob rozpočtového hospodaření (Ochrana, 2007).

potřebám občanů. Občan se podřizuje dominanci instituce, která autonomně rozhoduje o věcech veřejných.

2. Poptávkový přístup – zákaznický přístup k poskytování veřejných služeb, který je orientován na potřeby občana. Občané vystupují jako subjekty, které určují, jaké veřejné služby se poptávají, v jaké kvalitě a kvantitě.

V současné době je uplatňován přístup poptávkový, tedy orientovaný na zákazníka = občana. Cíl veřejné správy zní: „*veřejné služby jsou klientsky orientovány, naplňují očekávání občanů, flexibilně reagují na jejich potřeby a fungují hospodárně*“ (Strategie realizace Smart Administration, 2017). Transformace z nabízetelského principu na poptávkový představuje náročný proces, který si položil základní cíl a to zvýšit efektivnost veřejného sektoru. Postup při realizaci poptávkového přístupu je možné vidět na obrázku 3, ze kterého vyplývá, že je brán ohled na potřeby občanů a je žádoucí znát jejich názor na kvalitu, kvantitu a nabídku veřejných služeb (Ochrana, 2007). Názory občanů jsou projednávány v zastupitelstvu jednotlivých municipalit. Takto je také dodržován a uplatňován princip subsidiarity.

2. EFEKTIVNOST VEŘEJNÉHO SEKTORU A JEJÍ HODNOCENÍ

V rámci hodnocení činnosti veřejného sektoru jsou stanoveny dva indikátory (Afonso, Schuknecht, Tanzi, 2006):

- výkonnost veřejného sektoru – je definována jako výsledek veřejných činností,
- efektivnost veřejného sektoru – je definována jako výsledky ve vztahu k použitým zdrojům.

2.1. Vztah mezi výkonností a efektivností

Výkonnost veřejného sektoru může být sledována na makroekonomické úrovni a lze ji hodnotit analyzováním základních socioekonomických ukazatelů z oblasti veřejné správy, školství, zdravotnictví, infrastruktury, rozdělování příjmů, ekonomické stability a výkonnosti (Afonso, Schuknecht, Tanzi, 2006). Byly definovány indikátory, pomocí kterých se může objektivně měřit výkonnost vybraných oblastí veřejného sektoru, a jsou jimi následující:

- veřejná správa – míra korupce, úroveň byrokracie, kvalita soudnictví, šedá ekonomika,
- školství – počet středoškoláků, dosažený stupeň vzdělání,
- zdravotnictví – dětská úmrtnost, délka života,
- infrastruktura – kvalita komunikační a dopravní infrastruktury,
- rozdělování příjmů – podíl 40 % nejchudších domácností na důchodě,
- ekonomická stabilita – stabilita růstu HDP, míra inflace,
- ekonomická výkonnost – HDP na obyvatele, růst HDP, míra nezaměstnanosti.

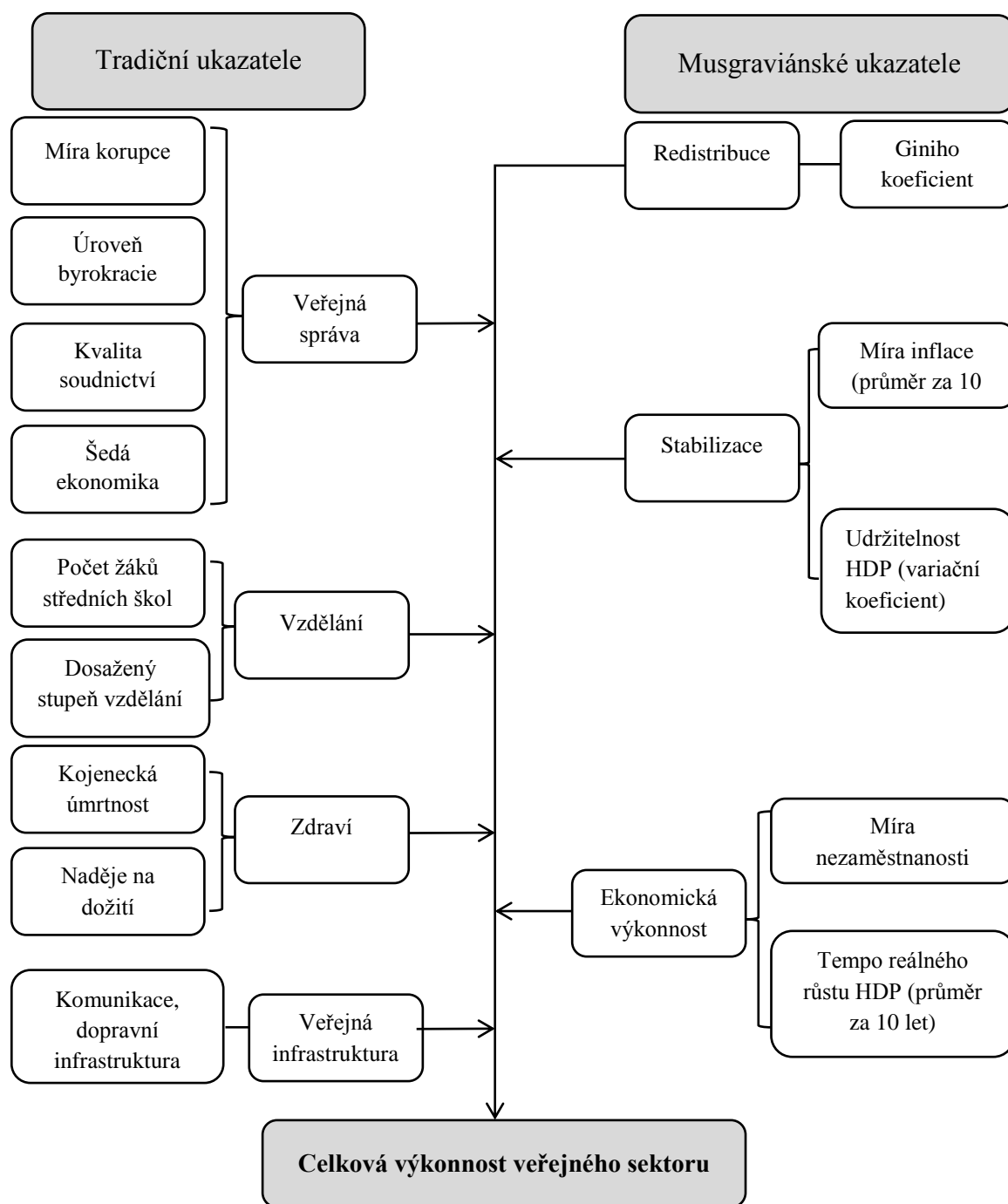
Pojem výkonnost je dle (Allen, 2001) relativním pojmem. Pokud má být zjištěno, zda je některá činnost nebo stav efektivní, musí být známy také určité normy či standardy jednotlivých hodnot výkonnosti, podle kterých mohou být učiněny závěry. Jasně a přesně stanovené indikátory mohou být hodnoceny:

- dle srovnání s tím, čeho bylo dosaženo již dříve (statistika časových řad, která nebere v potaz změny efektivnosti nebo produktivity vlivem technologických faktorů),
- dle srovnání s tím, čeho dosáhly srovnatelné programy nebo organizace nebo srovnání se standardy v této oblasti (na národní nebo mezinárodní úrovni),
- dle srovnání s cíli zakomponovanými do rozpočtu nebo jiného politického prohlášení (např. programové prohlášení vlády).

Dále je důležité hodnocení stanovených indikátorů provádět s opatrností. Indikátory by měly být stále kontrolovány a měla by být ověřována jejich relevance. Jsou uváděna kritéria dobrého měření výkonnosti a správného definování indikátorů (Allen, 2001):

- relevance a užitečnost ukazatele – řádně definovány ve vztahu k danému programu tak, aby byly zohledněny hlavní úkoly a cíle programu,
- jasnost a srozumitelnost – v oblasti zjišťování výkonnosti, k uživatelům by měly být snadno srozumitelné a dobře definované,
- nákladově účinné – náklady spojené se zjišťováním výkonnosti mají být správně odhadnuté a mají být poměřeny k očekávaným užitkům z výsledků,
- volné kapacity ke sledování výsledků – sledování hodnot má být, z důvodu relativního konceptu měření výkonnosti, prováděno kontinuálně v čase po určité období.

Vztah jednotlivých indikátorů a jejich vliv na výkonnost veřejného sektoru je zachycen na obrázku 2.



Obrázek 2: Indikátory celkové výkonnosti veřejného sektoru

Zdroj: vlastní zpracování dle Afonso, Furceri (2007)

Výše uvedené indikátory výkonnosti se používají k hodnocení efektivity. Indikátor efektivity je rozšířením indikátoru výkonnosti veřejného sektoru o náklady na dosažení výsledku (Afonso, Schuknecht, Tanzi, 2006). Pojem efektivity je popisována jako základní ekonomický, společenský, teoretický i praktický pojem (Benčo, Kuvíková a kol, 2011). O efektivity je diskutováno tam, kde se pojednává o ekonomickém vztahu mezi vstupy a výstupy. Cílem efektivity je dosažení maximálního výstupu s optimálními vstupy

(výrobními faktory v množství či v peněžním vyjádření). Efektivnost ekonomiky lze definovat jako stav, kdy ekonomika neplýtvá výrobními zdroji, ale využívá je maximálně plnohodnotně. Z pohledu ekonomické teorie je indikátorem ekonomické efektivnosti tzv. alokační efektivnost, které daná ekonomika dosahuje v případě, že se pohybuje na hranici produkčních možností. V praxi to znamená, že není možné s danými technologiemi vyrobit více statku A bez omezení výroby statku B (Mikušová Meričková, Stejskal, 2014).

Veřejný sektor disponuje omezenými finančními prostředky, jeho cílem by měla být ekonomická racionalita, která je sledována dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole. V případě zkoumání efektivnosti veřejného sektoru je třeba se na tuto problematiku pohlížet ze dvou pohledů, mezi které patří analýza efektivnosti činností veřejného sektoru při daných technických, technologických a institucionálních podmínkách a analýza efektivnosti veřejných výdajů, programů, zakázek a poskytovaných veřejných služeb (Benčo, 2005).

2.2. Měření efektivnosti

Efektivnost je důležitá zejména z důvodu, že je nezbytné nespokojit se pouze s tvrzením, že je daný stav nebo situace neefektivní či efektivní. V současné době je vyvíjen tlak na efektivnost i veřejného sektoru, který se často vyznačuje vysokou mírou neefektivnosti. Ochrana (2007) ve své studii uvádí, že teorie veřejné volby se zabývá technickou a alokační neefektivností byrokracie a hovoří o neefektivnosti fungování veřejného sektoru a veřejných služeb. Z důvodu neefektivnosti veřejných prostředků dochází k nedostatku zdrojů k zabezpečování veřejných služeb v optimálním rozsahu a na dostačující úrovni kvality. Tento problém popisují ve svých pracích autoři Downs (1967), Niskanen (1971), Kraemer a King (1986) nebo Perry (1996).

Výpočty efektivnost se používají především k odhalení oblastí a příčin neefektivnosti, snaže tomuto negativnímu jevu předcházet, případně zmírňovat důsledky neefektivnosti.

Matematicky lze efektivnost veřejného sektoru (E_{VS}) vyjádřit jako funkci:

$$E_{VS} = f(V_{VS}; E_{VV}), \quad (1)$$

- V_{VS} vyjadřuje výkonnost veřejného sektoru danou produkční funkcí,
- E_{VV} značí efektivnost veřejných výdajů v podobě alokační funkce a technické efektivnosti.

Pojem efektivnost může být definován jako poměr výnosů a nákladů, ale také jako rozhodovací kritérium při rozhodování na vynakládání vzácných zdrojů ve společnosti. Macmillanův slovník (1995) uvádí konkurenci jako předpoklad efektivnosti. Hodnota

efektivnosti má určitou vypovídací schopnost až pokud je srovnána s efektivností jiných alternativ. Hodnocení efektivnosti je nejlépe vidět v ziskovém prostředí, kde je velikost ukazatelem efektivnosti velikost zisku a hodnoty nákladů a výkonů jsou jasně kvantifikovatelné. Mankiw (2000) definuje efektivnost jako stav, kdy společnost maximálně využívá své vzácné zdroje.

Ve veřejné ekonomii je efektivnost označována jako stav, kdy je dosahováno maximálního množství statků a služeb z dosažitelných výrobních zdrojů tak, aby bylo dosaženo maximálního užítku pro uspokojení přání a potřeb občanů.

Efektivnost je rozdělována na alokační neboli paretovskou efektivnost, která znamená, že nelze provést realokaci, která by vedle k lepšímu výsledku a dále produkční efektivnost, která vyjadřuje, že v danou dobu s určenými výrobními faktory a při dané technologii je vyráběn optimální výstup. Efektivnost veřejného sektoru je analyzována za pomoci metodologie tzv. 3 E – hospodárnost (Economy), produktivity (Efficiency) a účinnosti (Effectiveness), které Tetřevová (2008) vysvětluje následovně:

- hospodárnost se zabývá sledováním a minimalizací vstupů (množství i cena), které jsou potřebné k dosažení cíle,
- produktivita se zaměřuje na zkoumání výstupu na jednotku vstupu, kdy je požadováno maximalizovat výstup při určitém objemu vstupů nebo minimalizovat vstupy na požadované výstupy,
- účinnost zkoumá, jestli jsou výstupy žádoucí a zda slouží k naplnění zadaného cíle. Vypovídá o tom, zda je výstup užitečný.

Charakter veřejné služby je sám o sobě specifický a nelze na ně použít běžné výpočty a postupy pro zjišťování jejich hodnot. Problematika je složitější navíc také o fakt, že hlavním kritériem pro rozhodování ve veřejném sektoru je veřejný zájem, za který se považuje takový zájem, který odpovídá potřebám společnosti. Přesná a jednoznačná definice veřejného zájmu v praxi neexistuje, což je dáno odlišnými pohledy na danou problematiku a také odlišnými sociálními a ekonomickými dopady na různé skupiny obyvatel (Ochrana, Pavel, Vítek, 2010).

2.3. Metody hodnocení efektivnosti

Měření efektivnosti veřejných služeb na mikroekonomické úrovni má význam z důvodu kontinuálního tlaku společnosti na zkvalitňování poskytovaných služeb a zvyšování výkonnosti veřejného sektoru. V souvislosti s reformou výkonu veřejné správy byly pro evaluaci veřejné správy převzaty metody strategického řízení výkonnosti podniků, mezi které patří: balanced

scorecard (BSC), model excellence (EFQM), společný hodnoticí rámec (CAF) či benchmarking (Hronec, Meričková, Vlček, 2005).

Pro hodnocení některé z uvedených služek 3 E mohou být využity následující metody:

1. Jednokriteriální – jsou nazývány jako input (náklady) – output (užitky, benefity) metody, slouží k analýze efektivnosti alokace veřejných prostředků. Jedná se o následující analýzy:
 - analýza minimalizace nákladů (cost – minimize analysis, CMA),
 - analýzy efektivnosti nákladů (cost – effectiveness analysis, CEA),
 - analýza užitečnosti nákladů (cost – utility analysis, CUA),
 - analýza nákladů a užitků (cost – benefit analysis, CBA).

Jejich podrobnější popis je znázorněn v tabulce 6.

Tabulka 6: Metody jednokriteriálních analýz

Metoda	Vstupy	Výstupy	Kritérium
CMA	Náklady na vstupu	Přímo se neměří	Minimalizace vstupů při dané kvalitě výstupu
CEA	Náklady na vstupu	Peněžní jednotky	Maximalizace čistého přínosu (B-C) za podmínky: $B-C \geq 0$
CUA	Náklady na vstupu	Náklady na jednotku výstupu	Minimalizace nákladů na jednotku výstupu
CBA	Dodatečné náklady na vstupu	Dodatečný užitek z dodatečné jednotky vstupu	Maximalizace dodatečného užítku z dodatečné jednotky vstupu

Zdroj: Ochrana (2011)

2. Multikriteriální – více vstupních i výstupních informací z analýzy, konkrétně jde o multikriteriální analýzu (multi – criteria analysis, MCA), ve které se používají analytické metody jako například: lineární programování, metoda kritické cesty nebo stimulační metoda.

Mezi multikriteriální metody hodnocení mohou být zařazeny i postupy ekonomického hodnocení veřejných výdajových projektů či programů. V případě hodnocení projektů a programů jsou veřejné výdaje alokovány podle uvedených veřejných cílů, které jsou seřazeny podle důležitosti (vah). Cíle veřejných politik jsou transformovány do uceleného dokumentu, který je označen jako veřejný program, nejčastěji jsou využívány: metoda hodnocení cash-flow projektu, metoda čisté současné hodnoty, metoda určení doby splácení investice.

3. Ostatní – vychází z předchozích metod, jsou označovány jako manažerské metody a jsou jimi např.: metoda určení spotřebitelského přebytku, metoda kontingentního oceňování (Stejskal, 2013).

Otázky růstu efektivnosti zabezpečování veřejných služeb jsou podle Ochrany (2007) předmětem neustálé odborné diskuse, přesto doposud v našich podmínkách nebyla vytvořena metodika systémového rozhodování o metodách poskytování veřejných služeb, která by brala na zřetel dosavadní stupeň teoretického poznání problému, jakož i poznatky primárního výzkumu v této oblasti. Studie analyzující různé ekonomické oblasti s cílem nalézt racionální proporce mezi veřejným a soukromým poskytováním veřejných služeb byly realizovány pouze v některých ekonomikách. Výzkum podobného charakteru doposud nebyl realizován v zemích střední a východní Evropy, které jsou specifické svými ekonomickými a politickými podmínkami.

2.4. Faktory ovlivňující efektivnost

Pro měření efektivnosti je nezbytné znát okolí zkoumaného prostředí, jeho zákonitosti a vlastnosti. Na vlivy, které působí na efektivnost činností a procesů ve veřejném sektoru, lze pohlížet z komplexního hlediska. Strecková (1998) chápe faktory efektivnosti veřejného sektoru jako samostatné pojetí efektivnosti ve specifických podmínkách veřejného sektoru. K hlavním faktorům řadí velikost, strukturu, vnitřní a vnější faktory veřejného sektoru. Z hlediska optima faktorů velikosti a struktury veřejného sektoru uvádí Strecková (1998), že bod optima velikosti a struktury veřejného sektoru se nachází v prostoru, kdy dlouhodobé makroekonomické ztráty, které vyplývají z toho, že určité ekonomické aktivity jsou zabezpečovány trhem a jsou větší, než ztráty, které vyplývají z toho, že určité ekonomické aktivity jsou zajišťovány veřejným sektorem. Tetřevová (2008) definuje vnitřní a vnější faktory, které mají vliv na efektivnost.

Vnitřní faktory efektivnosti, jsou faktory, ovlivňující efektivnost veřejného sektoru zevnitř a jsou ovlivnitelné veřejným sektorem, existují a záleží na úrovni řízení veřejného sektoru. K vnitřním faktorům efektivnosti jsou řazeny:

- faktor vědy a techniky,
- struktura a rozsah veškerých činností,
- všechny formy dělby práce,
- kvalifikace pracovníků,
- iniciativa pracovníků,
- systém řízení.

Vnější faktory efektivnosti jsou faktory, které působí na veřejný sektor z jeho okolí, jsou výsledkem uspořádání společnosti a fungování ekonomiky. Mezi vnější faktory ovlivňující efektivnost patří:

- politické uspořádání společnosti,
- fungování tržního sektoru,
- konkurenční prostředí uvnitř veřejného sektoru,
- financování veřejného sektoru podle jeho užitků a výkonů.

Dle Ochrany (2007) nové strategie reformy veřejné správy směřují ke zvýšení efektivnosti vynakládaných veřejných prostředků, k růstu kvality poskytovaných veřejných služeb, k růstu výkonnosti fungování veřejných institucí a k zavedení účinných metod kontroly aparátu veřejné správy. Při charakterizování těchto metod je možné vycházet z prací Péteriho, Horvátha, Nemce, Savase, z kterých je možné vyvodit závěr, že při volbě konkrétní formy zabezpečování veřejné služby by se měla veřejná autorita rozhodovat na základě ekonomického charakteru služby, rovněž i vlivu formy poskytování na efektivnost produkce poskytovaných služeb. Výběr vhodného způsobu zabezpečování veřejné služby s ohledem na charakter služby, na specifické potřeby a podmínky ovlivňuje efektivnost produkce a úroveň kvality poskytované služby.

3. SLUŽBY VEŘEJNÝCH KNIHOVEN A JEJICH HODNOCENÍ

Veřejné knihovny vznikaly v 1. polovině 19. století v USA. Odtud se na přelomu 40. a 50. let 19. století veřejné knihovnictví začalo šířit do Velké Británie. Zde do této doby fungovaly knihovny tzv. Library Society, které vznikaly převážně ve Skotsku a velkých anglických městech v 18. století. Knihovny sloužily pro potřeby uživatelů různých spolků a klubů, jejich fungování bylo založeno na placení zápisného od čtenářů. Dále působily knihovny na základě modelu *Mechanic's Institutes*, které byly zakládány pro dělnickou třídu a širokou veřejnost v reakci na rozvoj průmyslu v 19. století. Průlomový krok přišel zákonem z roku 1850 tzv. *Public Library Act*, který stanovoval a pouze doporučoval poskytovat služby knihoven bezplatně ve městech nad 10 000 obyvatel. Zákon byl revoluční a zásadní právě proto, že doporučoval poskytovat služby zdarma na rozdíl od dřívějších *Library Society* knihoven. Ve Velké Británii se také inspiroval učitel a knihovník Ladislav Jan Živný (1872 – 1949), kterému je připozván největší přínos v rozvoji českého a československého knihovnictví. Knihy na českém historickém území zaznamenaly obrovský rozkvět na přelomu 19. a 20. století, neměly totiž doposud konkurenci v masmédiích, byly tak jediným možným zachycením nově získaných poznatků. Do této doby totiž existovaly pouze spolkové knihovny, které byly tedy přístupné pouze členům různých spolků. S rozvojem společnosti také vzniká potřeba kulturního vzdělání, roste také zájem o osobní rozvoj a zábavy ve volném čase. Zásluhou L. J. Živného a jeho studií systému veřejných knihoven v Anglii začal být prosazován typ anglosaské veřejné knihovny i u nás. Vlivem vytrvalé propagace L. J. Živného typu anglo-amerických veřejných knihoven došlo zanedlouho po vzniku samostatné Československé republiky (1918) k zákonné úpravě veřejného knihovnictví. Zákon o veřejných knihovnách obecních byl Národním shromážděním schválen již 22. července 1919, tedy jen 9 měsíců po vzniku republiky. Tento zákon zásadním způsobem urychlil profesionalizaci knihovnictví. Jelikož veřejné knihovny v obcích nad 10 000 obyvatel měly být podle tohoto zákona vedeny knihovníkem z povolání, byla v r. 1920 zřízena Státní knihovnická škola v Praze a rok poté vznikla německá Státní knihovnická škola v Ústí nad Labem. Tento okamžik je považován za počátek profesionalizace našeho knihovnictví. Příprava druhého knihovnického zákona z r. 1959 i třetího knihovnického (resp. knihovního) zákona z r. 2001 trvala nejméně 11 let (Cejpek, 2002).

3.1. Definice knihovnických služeb

Služby veřejných knihoven patří do odvětví kultury, která jako taková přináší důležité benefity a užitky společnosti. IFLA/UNESCO (1994) uvádí například následující:

- pomáhá posilovat sociální soudržnost, prohlubuje zájem místních iniciativ, integritu a sebedůvěru komunity,
- podílí se na budování sociálního kapitálu – vytváří sebevědomí a pocit vlastní identity, zdroj regenerace a revitalizace obcí a komunit,
- významná vzdělávací, poučná a osvětová funkce,
- vzhledem k rostoucí poptávce po vzdělávání představuje kultura velký potenciál dalšího rozvoje,
- podporuje partnerství mezi soukromým a veřejným sektorem,
- přináší nepřímé (vedlejší) výnosy ze souvisejících služeb a ekonomických činností (tzv. multiplikační efekty),
- pomáhá budovat lidský kapitál,
- významný faktor vzdělání a růstu produktivity pracovní síly, tvorba kvalifikované a kreativní pracovní síly a tím se podílí na rozvoji ekonomických odvětví,
- je jedním z primárních zdrojů inovací a významným leaderem ekonomiky jako celku.

Služby veřejných knihoven jsou službami veřejnými, poskytovanými za účelem dosahování celospolečenského užitku. Jsou řazeny mezi smíšené kolektivní služby, jelikož splňují znaky dělitelnost, vyloučitelnost ze spotřeby a rivalita ve spotřebě daného statku (Mikušová Meričková, Stejskal, 2014). Směrnice IFLA/UNESCO (2012) definuje veřejnou knihovnu jako organizaci, která je „*zřízená, podporovaná a dotovaná společností, buď prostřednictvím místní, regionální či národní správy nebo jinou formou společenské organizace. Zajišťuje přístup k vědě, informacím a uměleckým dílům prostřednictvím různých zdrojů a služeb. Je přístupná všem členům společnosti stejně, bez ohledu na rasu, národnost, věk, pohlaví, náboženství, jazyk, invaliditu, ekonomické postavení, zaměstnání a dosažený stupeň vzdělání.*“ Podle této směrnice mají služby veřejných knihoven být snadno dostupné, knihovny je mají zajišťovat v prostředí knihovny nebo na veřejnosti a patří sem:

- půjčování knih (absenční) a jiných dokumentů/dalších médií, poskytování knih a jiných dokumentů prezenčně v knihovně,
- informační služby s využitím tištěných a elektronických médií,
- poradenské služby čtenářům včetně rezervací,
- informační služby pro místní komunitu,

- vzdělávání zákazníků knihovny včetně podpory programů zvyšování gramotnosti,
- organizování programů a akcí,
- využívání moderních komunikačních nástrojů jako jsou blogy, zprávy přes mobilní telefony a sociální sítě jak pro referenční služby, tak také pro public relations.

V České republice jsou knihovnické služby definovány v souladu s touto směrnicí a právními předpisy ČR. Typologie knihovnicko-informačních služeb, je v literatuře většinou uváděna podle Vodičková (2013), Pillerová (2007) a Ministerstvo kultury ČR (2011).

V praxi si však každá knihovna sama definuje rozsah služeb, které bude poskytovat. Proto bylo nutné definovat základní taxonomii (základ procesu standardizace) všech dostupných veřejných služeb, které mohou poskytovat veřejné knihovny svým zákazníkům. Pro potřeby řešení výzkumného úkolu financovaného Ministerstvem kultury ČR, byl definován rozsah knihovnických služeb a vytvořeny tři normované skupiny nejčastěji poskytovaných knihovnických služeb v knihovnách ČR. Pro analýzy nejpoužívanější rozsah je tento:

- absenční výpůjčka s asistencí,
- absenční výpůjčka bez asistence,
- presenční výpůjčka s asistencí,
- presenční výpůjčka bez asistence,
- kopírování a tisk,
- digitální služby presenční,
- digitální služby on-line,
- informace a rešerše,
- kulturní a vzdělávací akce,
- technické a další služby,
- využití knihovny pro služby týkající se života obce (outsourcing),
- pobyt v knihovně.

3.2. Přístupy k měření efektivnosti knihovnických služeb

Služby knihoven jsou velmi důležité pro svou především kulturní a vzdělávací činnost. Jak je již uvedeno výše, veřejné služby knihoven patří mezi ty, které lze obtížně analyzovat z hlediska účinnosti. Důvodem je problematická definice měřitelnosti těchto služeb a také problematické stanovení hodnoty těchto služeb jako výstupu veřejné produkce (Vakkari, Serola, 2012). Všechny dostupné studie účinnosti veřejných knihoven (Holt, Elliott, 2003, Poll,

2003; Matthews, 2004; Aabø, 2005; Vakkari, P., Aabø kol, 2014 a další) se musely vyrovnat s těmito dvěma otázkami. Žádná z citovaných definic se však podrobně nezabývá samotnou měřitelností daných služeb. Zahraniční studie se spokojují s jednoduše zjistitelným počtem výpůjček nebo počtem obslužených čtenářů (Truett, 1990, Hennen, 2002), což značně snižuje vypovídací schopnost analýz. Vývoj metod měření efektivnosti knihoven probíhal na třech principiálně odlišných úrovních:

1. studie orientované na výstup, tzv. studie účinnosti (využívá se např. metoda benchmarking),
2. prokázání úspěšnosti knihoven v tvorbě finančních zdrojů organizace nebo ve veřejném financování výzkumu studentů,
3. určení společenské hodnoty knihovny, snaha o uplatnění širšího pohledu na činnost knihovny (např. metoda balanced scorecard).

Všechny studie zabývající se efektivností knihovnických služeb pro své výpočty vychází z hodnot nákladů a benefitů. Řešení nákladů je podstatně jednodušší z hlediska měřitelnosti, tyto položky jsou jasně zjistitelné a dohledatelné z účetnictví jednotlivých knihoven. Problém nastává až v případě rozřazování nákladů do jednotlivých skupin a přiřazování hodnot pro konkrétní poskytnutou knihovnickou službu. Problematika benefitů je velice náročná, výpočty jejich hodnot představují složitý proces. Stanovením hodnoty benefitů se zabývá mj. koncept kontingentního oceňování.

3.2.1. Kontingentní oceňování

Mnoho ekonomických studií¹² veřejných knihoven používá metodu podmíněného oceňování (CV). Byla založena v roce 1947 (Cumming, Taylor, 1999) za účelem zjištění odhadu hodnoty služeb, které uživatelé obdrží zdarma. Tato metoda umožňuje výzkumníkům výpočet průměrné uživatelem stanovené hodnoty benefitu. Metoda podmíněného oceňování je analytickou ekonomickou metodou, všeobecně přijímanou metodou průzkumu a je považována za smysluplný nástroj používaný pro odhad hodnoty různých netržních statků (Lee, Chung, 2012), odráží altruistické motivace, hlavní složku neuzitné hodnoty v kontingentním ocenění. Prvotně byla využívána zejména v oblastech nákladů na životní prostředí (Venkatachalam, 2004), zdravotnictví (Klose, 1999), později také veřejných knihoven (Stejskal, Hájek, 2015). Tato metoda získala popularitu díky dvěma významným hodnotám - opční a existenční hodnoty,

¹² Moore, 1995; Harless and Allen, 1999; Holt, Elliot, Moore, 1999; Wedgwood, Sansom, 2003; Carson, 2012; Lee, Chung, 2012; Ko a kol, 2012; Marella, Raga, 2014; Stejskal, Hájek, 2015.

kteřé jsou považovány za důležité součásti celkové ekonomické hodnoty (Venkatachalam, 2004).

Jak je již zmíněno výše, nejpodstatnější část analýz je určení hodnoty benefitů (B), kterou se zabývá metoda kontingentního oceňování. Princip CV spočívá v přiřazení příslušných hodnot jednotlivým statkům a službám spotřebitelem, protože právě sám spotřebitel dokáže nejlépe definovat vnímanou hodnotu statku či služby. V případě veřejných služeb, kde neexistuje tržní cena služby, se jedná se o vyjádření individuálních preferencí ve spotřebě, například prostřednictvím ochoty zaplatit za spotřebu veřejné služby¹³. Druhá možnost je určení hodnoty, kolik peněz by byli spotřebitelé ochotni přijmout¹⁴ za zhoršení kvality života, pokud by jim služba nebyla poskytována a jim by jako náhrada náležela určitá kompenzace. Tento způsob by měl pomoci zodpovědět otázku, zda daná služba má být veřejnou službou, tj. má být financována z veřejných zdrojů a do jaké míry mají být veřejné zdroje zastoupeny na financování nákladů produkce této služby, pokud mají být splněny podmínky Pareto efektivnosti (Hanemann, 1991). Pro finanční ohodnocení netržních užitků, které plynou z aktivit veřejných knihoven, je vhodné využít právě tuto metodu.

Určit subjektivní hodnotu spotřebovávaných statků je možné pouze dotazníkovým šetřením nebo řízeným interview. Získání těchto údajů je technicky velmi náročné, neboť jednotliví spotřebitelé musí dostatečně pochopit položené otázky a musí být schopni vyjádřit hodnotu své spotřeby i v relaci například svého důchodu, hodnoty svého času nebo v komparaci s cenou jiných statků. V praxi se ke zjišťování hodnoty spotřebovávaných statků osvědčily právě přístupy založené na ochotě spotřebitele zaplatit (Knetsch, Sinden, 1984; Luzar, Cosse, 1998; Hanemann, 1991; Horowitz, McConnell; 2002 a další).

V případě, že hodnotu benefitu nelze jednoduše určit, využívá se v tomto případě ke zjištění očekávané hodnoty benefitu užitná funkce von Neumann-Morgensterna, která je popsána pro oba způsoby kontingentního oceňování.

3.2.1.1. WTP přístup

Přístup willingness to pay (WTP) se zabývá vyjádřením hodnoty služeb dle individuálních preferencí a určuje tak hodnotu, kterou je spotřebitel ochoten vynaložit na získání dané služby. Techniky elicítace u otázek WTP prošly významným vývojem, avšak stále neexistují žádné sjednocené postupy, který by byly mainstreamově využívány. Elicítace totiž vždy závisí na individuální preferenci jednotlivce, dále na různých aktuálně působících faktorech a také na

¹³ Koncept willingness to pay – WTP.

¹⁴ Koncept willingness to accept compensation – WTA.

v otázce nabídnutém platebním mechanismu. Tvůrce průzkumu tak může výrazným způsobem negativně nebo pozitivně ovlivnit výsledky WTP (Mitchell, Carson, 2013).

V praxi se ustálilo využívání těchto tří základních elicitačních scénářů (Bateman, Langford, 1995):

- výzkumníci se dotazují respondentů na postoje a chování týkající se oceňovaného statku. Soubor otázek má sloužit pouze pro sběr základních informací, jež poslouží jako empirický materiál k dalšímu zpracování. Tak je možné odhalit nejdůležitější skryté faktory ovlivňující postoje respondentů vůči veřejnému statku;
- dotazování se přímo na kontingentní scénáře. Respondenti jsou požádáni, aby finančně ohodnotili jednotlivé scénáře. Ty obsahují popis statku a podmínky, za kterých má být hypoteticky nabízen. V otázce se mohou objevit i informace o kvalitě a způsobu poskytování statku, načasování a způsobu platby. Respondenti mají prostřednictvím odpovědí na otázky určit, jakou hodnotu by statkům přisoudili, kdyby měli možnost získat tento statek za stanovených podmínek. Elicitační otázky mohou být položeny mnoha různými způsoby;
- třetím přístupem je kladení otázek respondentům, kteří se rekrutují z různých sociálních, ekonomických a demografických oblastí. Za použití určitého třídícího klíče je možné z respondentů vytvořit skupiny. U nich je možné zkoumat jejich odpovědi a hledat případné rozdíly v ochotě platit za veřejný statek. Odlišnosti pak korelují se sociálně-ekonomickými nebo demografickými charakteristikami prostředí, ze kterého se respondent rekrutoval. Na výsledky lze aplikovat základní popisnou statistiku nebo pokročilejší ekonometrické metody (střední hodnota nebo medián WTP se používají k vysvětlení nejvýznamnějších faktorů, které ovlivňují WTP).

Rovnice WTP pro vyjádření hodnoty benefitu je definována jako (Horowitz, McConnell, 2003):

$$u(w_0 - WTP, 0) = u(w_0, 1), \quad (2)$$

kde:

$u(w, x)$ je užitková funkce jedince,

w je bohatství dané osoby,

x je proměnná, která má hodnotu jedna v přítomnosti nežádoucího prvku a má nulovou hodnotu v případě neexistence tohoto prvku.

Předpokládá se rostoucí bohatství a klesající hodnota proměnné x . Rovněž je zapotřebí definovat proměnnou w_0 jako počáteční bohatství člověka. Potom rovnice vyjadřuje, že ochota platit, aby se zabránilo nepříznivé změně, odpovídá užítku po změně. Užitek bez nepříznivé změny, která zahrnuje platbu, která by byla zaplacená, aby se nepříznivé změně spotřebitel vyhnul (levá strana rovnice) se má rovnat užítku v situaci, kdyby k nepříznivé změně nedošlo (pravá strana rovnice).

Otázky typu WTP mohou být definovány například tak, jak je zachycuje box 1.

Box 1: Příklady formulací otázek typu WTP

Jakou částku byste byl/a ochotný/á ročně platit za fungování knihovny? Pozn. Pro potřeby této otázky předpokládejte, že pokud by knihovna z příspěvků nezískala dost peněz na svůj provoz, přestala by existovat.

Pokud byste mohl/a mít daně nižší o roční příspěvek zaplacený knihovně, v jaké výši byste byl/a ochotný/á knihovně přispívat? Pozn. Vámi zaplacené daně by byly nižší o příspěvek zaplacený přímo knihovně.

Knihovna je nyní financována z rozpočtu hlavního města Prahy. Když rozpočítáme současné náklady mezi všechny čtenáře, vychází to na 1400 Kč na 1 čtenáře. Představte si, že by se zcela změnil systém financování knihovny a knihovna by byla financována pouze z ročních členských příspěvků od čtenářů. Byl/a byste ochotný/á platit tuto částku, tedy 1400 Kč za rok?

Představte si, že byste mohl/a rozhodovat o tom, jak se naloží s 10 000 Kč z vámi zaplacených 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?

Zdroj: Stejskal a kol. (2013)

3.2.1.2. WTA přístup

Přístup willingness to accept compensation (WTA) vyjadřuje hodnotu služby na základě ochoty přijmout kompenzaci za odepření spotřeby dané služby. Je to minimální množství peněz, které je spotřebitel ochoten akceptovat kvůli odepření určité služby nebo za jakou hodnotu je ochoten se smířit s určitým negativním jevem (znečištění, nespoteřeba).

Rovnice WTA pro vyjádření hodnoty benefitu může být zapsána jako (Horowitz, McConnell, 2003):

$$u(w_0 + WTA, 1) = u(w_0, 0). \quad (3)$$

Rovnice vyjadřuje, že ochota platit, aby nedošlo k nepříznivým změnám, odpovídá užítku před změnou (pravá strana rovnice) s užítkem po změně, který zahrnuje rovněž kompenzaci (levá strana rovnice).

Otázky typu WTA mohou být definovány například tak, jak je uvádí box 2.

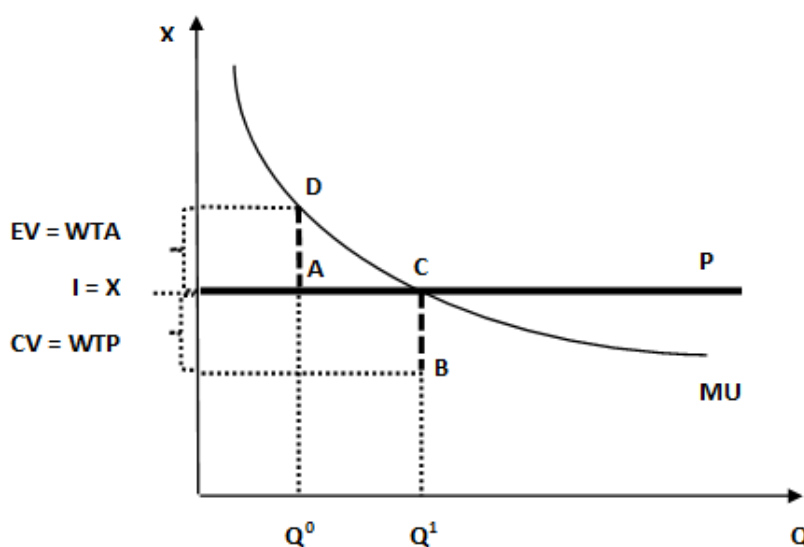
Box 2: Příklady formulací otázek typu WTA

Představte si, že tento titul není k dispozici ve Vaší knihovně, ani v žádné jiné knihovně, nemá ji nikdo z vašeho okolí a ani není nikde v prodeji. Našel/a jste pouze jeden jediný exemplář, který je k dispozici v jednom antikvariátu. Jakou úplně nejvyšší částku byste byl/a ochoten/a za titul zaplatit?

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?

Zdroj: Stejskal a kol. (2013)

Studie prokázaly významné rozdíly mezi přístupy WTA a WTP. Hodnota WTP je menší, než ochota přijmout kompenzaci WTA. V praxi se nejčastěji používá metoda WTP. Za vhodný odhad by však mohl být považován interval hodnot WTA a WTP, který doposud ve studiích nebyl interpretován.



Obrázek 3: Vztah mezi přístupem WTP a WTA při rozhodování o poskytnutí veřejné služby

Zdroj: Benčo, Kuvíková a kol. (2011)

3.2.2. Metody hodnocení efektivnosti knihovnických služeb

Metod, které využívají ke svým výpočtům přístup kontingentního oceňování, je celá řada. Mezi přístupy k hodnocení efektivnosti knihovnických služeb se v praxi nejčastěji používají následující:

- analýza nákladů a přínosů (CBA),
- analýza návratnosti investice (ROI),

- společenský přebytek.

Mezi nejpoužívanější obecné principy hodnocení patří metoda CBA a ROI. Jejich podstatou je určení přínosů (užitků) a nákladů a jejich vzájemné srovnání (B/C), kterým je následně vyjádřen finanční přínos knihovny za určité časové období. Jsou tedy porovnávány celkové benefity, které plynou uživatelům knihoven a celé společnosti s náklady knihoven na jejich činnosti. Rozdíl mezi metodami CBA a ROI je vysvětlen prostřednictvím charakteristik popsaných v tabulce 7.

Tabulka 7: Rozdíly mezi cost-benefit analýzou a návratností investic

Charakteristika	Cost-benefit analýza (CBA)	Návratnost investic (ROI)
Oblast vzniku	Veřejná politika	Finance
Pozitivní důsledky	Produkce benefitu Odhad hodnoty v dolarech	Získaná návratnost Zkoumá zjištěné hodnoty v dolarech
Negativní důsledky	Náklady Vynaložené na produkci benefitů Vyprodukované jako vedlejší efekt	Investice Úvěry pro získání zisku
Použití metody	Před rozhodovacím procesem	Po uskutečnění projektu
Výsledná hodnota metody	Hrubý užitek/přínos	Čistá návratnost

Zdroj: vlastní zpracování dle Kim (2011)

Je možné říci, že metoda CBA sleduje poměr nákladů a užitků, přičemž ROI se zabývá otázkou, jaká je návratnost z jedné peněžní jednotky vynaložené na veřejný statek. Obě metody přináší stejný výsledek, přičemž odpovědi se liší v interpretaci výsledných hodnot.

Metody ekonomického hodnocení netržních statků a benefitů na základě přebytku spotřebitele, jsou především tři: metoda cestovních nákladů, metoda hedonické ceny a metody kontingentního oceňování (Marella, Raga, 2014). Suma nákladů na čas, cestovné a další možné náklady představují pro spotřebitele hodnotu, podle které lze posuzovat další možné alternativy využití těchto prostředků (pokud například nepůjde do knihovny, ale zajistí si potřebnou informaci vzdáleným přístupem). Spotřebitelský přebytek (Stejskal a kol., 2013) je vyjádřen pomocí hodnoty, kterou klient získá nad rámec toho, co musí za poskytnutí služby knihovně zaplatit a přebytku producenta. Společenský blahobyt, který knihovna přináší, měřený prostřednictvím spotřebitelského přebytku, je založena na výsledcích z dotazníkového šetření.

Otázky týkající se spotřebitelského přebytku mohou být definovány následovně dle boxu 3.

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

Pokud byste nemohl/a využívat služeb knihovny a musel/a byste využít nějakou alternativu, jaké byste s tím měl/a náklady? Započítejte prosím např. cestovné, cenu za přístup k materiálům apod. za celý rok.

Pokud byste neměl/a přístup do knihovny (pokud by byla například dlouhodobě uzavřena), snažil/a byste se tento titul získat nějak jinak? Pokud ano, kolik nejvýše času byste byl/a ochoten/a uvedeným způsobem získání věnovat (jaké nejvyšší náklady byste byl/a ochoten/a zaplatit)?

Zdroj: Stejskal a kol. (2013)

Problémem těchto metod je opět obtížná měřitelnost výstupů a benefitů (Modell, Wiesel, 2008), a je potřebná přímá interakce se spotřebitelem. Jiné metody replikují postupy, které jsou běžně používané v soukromém sektoru, jako je například návratnost investice (Kaufman, Watsein, 2008), jak již bylo zmíněno výše.

Mezi další metody, které se používají pro stanovení efektivnosti knihovnických služeb, patří například následující:

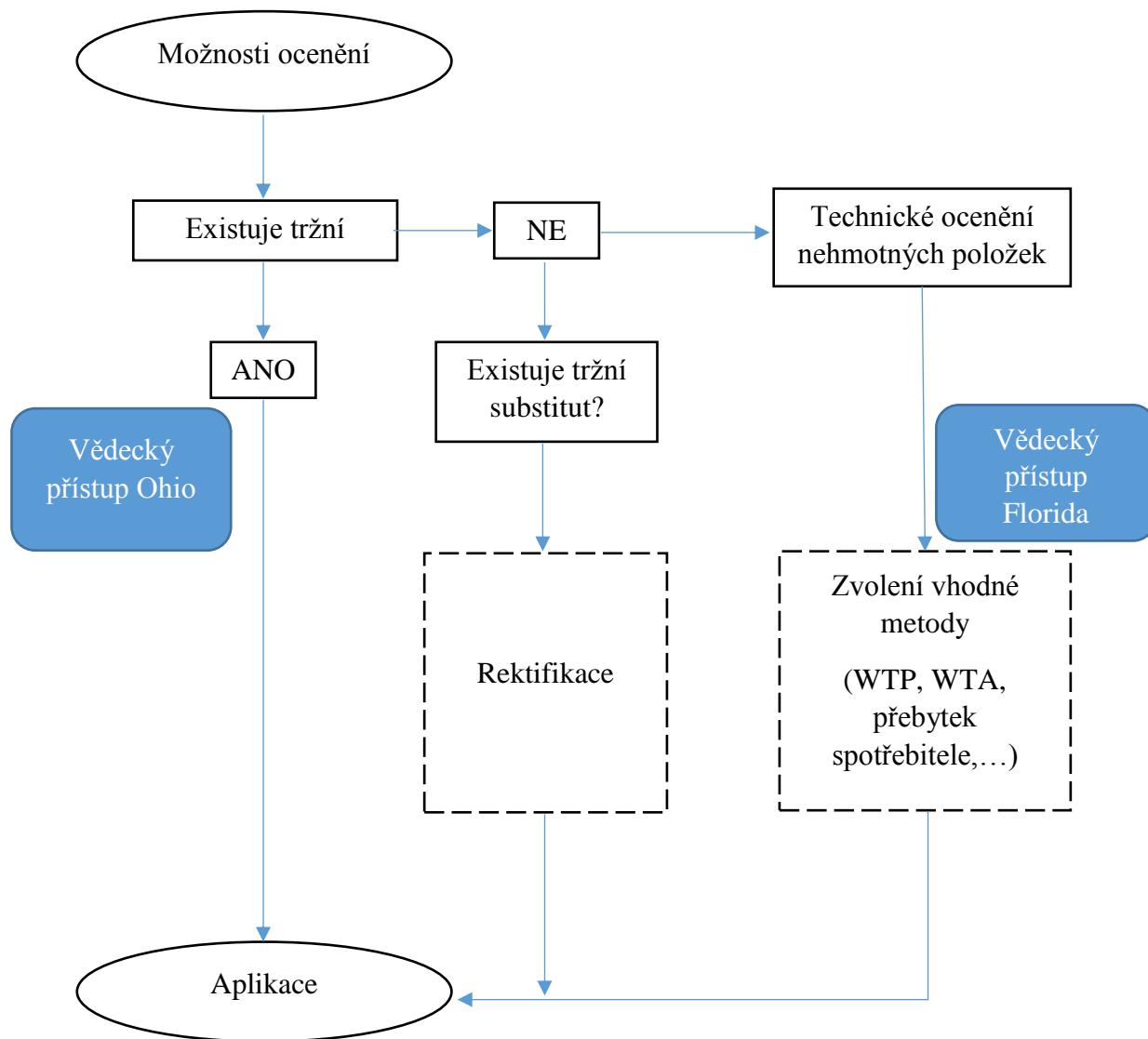
- metody k měření celkové ekonomické hodnoty,
- měření hodnoty znalostní ekonomiky,
- metoda modelování výběru,
- hodnota kvazi opce
- kombinace metod.

Existují i další metody, kterými lze vyjádřit efektivnost poskytovaných veřejných služeb. Jedná se například o metody tzv. společenské návratnosti investice SROI – Nová metoda pro ocenění knihoven (Imholz, Arns, 2007), kde se jedná o rozšířený přístup měření metodou CBA se zohledněním a zahrnutím ekonomické hodnoty s přesahy na kulturní, společenský a environmentální dopady. Jako další metoda může být uvedena REMI neboli Regionální ekonomický model nebo Modely společenské odpovědnosti z podnikatelské sféry (Imholz, Arns, 2007).

Pro hodnocení výstupů veřejné služby se používají input-output metody. Ty analyzují buď jedno kritérium samo o sobě nebo více kritérií, často jen náklady jako vstupy nebo výstupy ve formě benefitů. Cílem je poskytnout jasnější představu o přínosech a nákladech poskytovaných

služeb. Tyto metody mohou být použity jak k analýze účinnosti jednotlivých poskytovatelů tak mohou mít význam i pro region či celý systém zvoleného typu služby ve státě (McIntosh, 2013).

Jednotlivé možnosti a postup výpočtu, jak lze určit hodnotu veřejné služby jsou shrnuty a znázorněny v obrázku 4.



Obrázek 4: Grafické znázornění postupu pro určení hodnoty veřejné služby

Zdroj: vlastní zpracování na základě Ochrana (2007)

3.3. Aplikace v soudobé praxi

V posledních letech dochází k tendencím ke snižování veřejných výdajů, je potřeba zkoumat, zda jsou veřejné výdaje vynakládány efektivně. Náklady na provozování veřejných knihoven je možné poměrně jednoduše určit, na straně druhé cenu služby veřejné knihovny lze měřit obtížně. U veřejných služeb tedy nastává problém při hodnocení jejich přínosu, prospěchu, užitku. Knihovnická komunita hledá nové cesty a možnosti, jak prokázat svou

hodnotu a návratnost veřejných investic, v praxi se však setkává s řadou problémů. Každý jednotlivec má individuální preference a pro každého člověka bude určitá služba přinášet různé přidané hodnoty. Při analýze hodnoty statků nestačí poukazovat jen na jeho subjektivní charakter či užité vlastnosti (Menger, 1994). Jednotlivec nehodnotí abstraktní třídy (např. lednička), ale specifické mezní množství, o kterém rozhoduje oproti celkové dostupné zásobě (konkrétní značka ledničky, výbava, dostupnost v prodejně). Hodnotu statku není možné stanovit univerzálně z pohledu vzácnosti, ale metodologicky vhodné je vztahovat hodnotu statku k užitečnosti, kterou přináší ve spotřebě, tzn. stanovit hodnotu statku ex-post užitek spotřebitele (Stejskal a kol., 2013).

Druhým zásadním problémem, který je nutné vyřešit, je určení hodnoty knihovnické služby jejím spotřebitelem. Ohodnocení knihovnické služby je vždy subjektivní a vychází ze schopnosti každého určit užitou hodnotu jím spotřebované věci podle užitných vlastností, které mu přinášejí (Menger, 1994).

Dále je třeba si uvědomit, že služby veřejných knihoven nepřinášejí užitek pouze jednomu konkrétnímu člověku, ale celé veřejnosti. Dochází k přelévacím efektům, resp. pozitivním externalitám i v jiných odvětvích, což se projevuje například v podpoře gramotnosti obyvatel (Aabo, 2007). Klíčovým pojmem pro ocenění služby veřejných knihoven je určení ekonomické hodnoty, která nevyjadřuje a neznamena totéž co finanční či obchodní hodnota. Trosby (2003) uvádí, že se jedná o peněžní vyjádření užité hodnoty kulturních statků či služeb, ve kterých není zahrnuta jejich netržní hodnota. Veškeré metody pro měření ekonomické hodnoty služeb knihovny musí podle Holta, Elliota a Moora (1999) splňovat určité charakteristiky, které definovali jako jednoduchost, důvěryhodnost a detailnost.

V praxi se nejčastěji řeší problémy typu:

- jak ocenit užitky (benefity),
- jak zjistit ocenění preferencí spotřebitele a jak tyto preference vyjádřit,
- je výpočet poměru B/C vhodný pro celou knihovnu nebo by bylo vhodnější počítat hodnoty pro každou činnost, kterou poskytuje veřejná knihovna, zvláště,
- jakou hodnotu generují netržní služby veřejných knihoven pro jednotlivce a jakou pro společnost,
- vyplatí se financování veřejných knihoven,
- jakým způsobem je vhodné rozdělit služby knihovny a jak k nim adekvátně rozřadit náklady.

4. CÍL PRÁCE

Hlavním cílem disertační práce je:

A. navrhnout nejvhodnější metodu pro ocenění benefitů vyplývajících ze spotřeby poskytovaných knihovních služeb veřejnými knihovnami¹⁵.

V rámci tohoto cíle byly stanoveny tři dílčí oblasti, které cíl blíže rozpracovávají:

- První část si klade za cíl prozkoumat dostupné způsoby oceňování nehmotných položek (jednotlivých dílčích veřejných služeb), které byly využity v různých studiích zkoumajících veřejné služby poskytovaných veřejnými knihovnami na světě a provést hodnocení použitých metod a postulovat závěry o přenositelnosti vybraných metod do českého prostředí.
- Ve druhé části cíle má být rozhodnuto o vhodnosti využití elicitacních principů založených na základě principu „ochota přijmout kompenzaci – WTA“ a „ochota platit za službu – WTP“ v kontingentním oceňování.
- Třetí část práce se bude věnovat statistické analýze dat, vyjádřením závislosti jednotlivých proměnných a zkoumáním jejich vzájemného vztahu. Součástí řešení disertační práce bude i zodpovězení těchto tří výzkumných hypotéz:

H₁: Ocenění vybrané knihovní služby je přibližným středem intervalu vzniklým z hodnot zjištěných přístupy <WTP;WTA>.

H₂: Vnímaná hodnota spotřebitele knihovní služby je závislá na:

H_{2a}: věku spotřebitele;

H_{2b}: pohlaví spotřebitele;

H_{2c}: vzdělání spotřebitele.

H₃: Vnímaná hodnota spotřebitele knihovní služby „absenční výpůjčka“ se mění v závislosti na převažujícím žánru nabízených knih v knihovním fondu veřejné knihovny.

Součástí řešení bude i doporučení, u kterých služeb poskytovaných veřejnou knihovnou jsou tyto postupy vhodné.

¹⁵ Předmětnými knihovnami jsou knihovny vymezené zákonem č. 257/2001 Sb., knihovní zákon v platném znění jako knihovny základní. Jedná se o knihovny s univerzálním knihovním fondem nebo se specializovaným knihovním fondem a jsou součástí systému knihoven vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti.

B. navrhnout obecný postup rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku jednotlivých knihovních služeb, zejména pak režijních nákladů tak, aby bylo možné v praxi určovat efektivnost jednotlivých jednotek knihovních služeb.

V rámci tohoto cíle bude nezbytné definovat obecný postup, po jehož zavedení bude management knihovny schopen provádět ekonomickou analýzu svých nákladů (zahrnuje jak přímé, tak nepřímé náklady, včetně určení vhodných rozvrhových základů) dle jednotlivých skupin poskytovaných služeb.

4.1. Empirická data

Zpracování disertační práce je součástí řešení výzkumného vědeckého projektu „Metodika pro hodnocení služeb veřejných knihoven“, který řeší společně Fakulta ekonomicko-správní Univerzity Pardubice, Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banské Bystrici a Městská knihovna v Praze.

První fáze výzkumu probíhala v letech 2012 – 2013. Období sběru dat probíhalo v červenci – srpnu roku 2012. Výzkum byl realizován prostřednictvím on-line dotazníků zaslaným na email respondentů. Výzkum realizovala agentura Sociores, která se zaměřuje na zjišťování názorů prostřednictvím on-line dotazníků a na poradenství v oblasti sociologického výzkumu a výzkumu trhu. Pro výzkum byla zvolena metoda prostého náhodného výběru, kdy výběr byl prováděn z databáze MKP. Ze základního souboru databáze byli vygenerováni čtenáři, kteří splňovali následující kritéria: věk 15+, uskutečnění alespoň jedné výpůjčky v roce 2012 a uvedení emailové adresy. Z této databáze čtenářů splňujících daná kritéria byl proveden prostý náhodný výběr. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit ohodnocení výstupů veřejné knihovny.

Druhá fáze výzkumu se uskutečnila v období roku 2015. Období sběru dat bylo v čase červen – září 2015. Pro získání dat byl použit on-line dotazník, který byl založen na aplikaci různých oceňovacích metod. Výzkum rovněž prováděla agentura Sociores. Specifický byl způsob výběru, jelikož se nejednalo o výběr respondentů, ale o výběr záznamů výpůjček. Z databáze byly vybrány výpůjčky čtenářů ve věku 15+, kdy do výběru byla zahrnuta vždy jen 1 výpůjčka na čtenáře, která byla uskutečněna ve sledovaném období. Tato výpůjčka byla vybrána náhodně ze záznamů ve sledovaném období. Jednotlivým respondentům byl zaslán individualizovaný email s jedinečným odkazem na dotazník, případné dotazy k dotazníku zodpovídal realizátor výzkumu, tedy agentura Sociores. Po vyplnění dotazníku obdržel každý

respondent potvrzení o dokončení průzkumu. Cílem dotazníkových šetření bylo zjištění hodnot služeb veřejných knihoven.

Informace o výzkumných šetřeních jsou zachyceny v tabulce 8.

Tabulka 8: Údaje o výzkumech

Kritérium	Rok výzkumného šetření	
	2012	2015
Povaha výzkumu	Kvantitativní	Kvantitativní
Metoda sběru dat	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)
Období sběru dat	Červenec – srpen 2012	Červen – září 2015
Základní soubor	11 397 čtenářů MKP	10 916 záznamů výpůjček
Výběrová metoda	Náhodný výběr z databáze MKP splňujících daná kritéria *	Náhodný výběr záznamů o výpůjčkách čtenářů MKP splňujících daná kritéria**
Počet získaných odpovědí	2 227	4 093
Návratnost	20 %	37 %

Pozn. * Věk čtenáře 15+, uskutečněna alespoň 1 výpůjčka v roce 2012, uvedena emailová adresa. ** Věk čtenáře 15+, do výběru byla zahrnuta vždy jen 1 výpůjčka na čtenáře, která byla uskutečněna ve sledovaném období, tato výpůjčka byla vybrána náhodně ze záznamů ve sledovaném období.

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z výzkumných šetření

V roce 2012 byly provedeny ověřovací výzkumy i v dalších knihovnách, jako například v Městské knihovně Tábor (dále jen MKT) a v Knihovně Bedřicha Beneše Buchlovana Uherské Hradiště (KBBB). Pro ověření získaných hodnot a zajištění vypovídací schopnosti byl použit stejný dotazník, jako v šetření v MKP. Více informace o datech získaných z ověřovacích výzkumů je možné vidět v tabulce 9.

Tabulka 9: Ověřovací výzkumy v knihovnách ve městě Tábor a Uherské Hradiště

Kritérium	MKT	KBBB
Povaha výzkumu	Kvantitativní	
Metoda sběru dat	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)
Období sběru dat	Prosinec 2012	Květen–červen 2013
Základní soubor	2020 čtenářů MKT	6131 čtenářů KBBB
Výběrová metoda	Vyčerpávající šetření čtenářů MKT 15+ splňujících výběrová kritéria	Vyčerpávající šetření čtenářů KBBB 15+ splňujících výběrová kritéria
Počet získaných odpovědí	N = 387	N = 894
Návratnost	19 %	14 %

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat z výzkumných šetření

V roce 2015 byly zároveň provedeny další výzkumy, tzv. krátká a střední verze dotazníkové šetření a také srovnávací krátká verze v knihovně v Uherském Hradišti. Cílem bylo srovnání výsledků ohodnocení veřejných služeb MKP s jinou knihovnou a dále ověření, zda lze

adekvátním způsobem vyjádřit hodnoty služeb veřejných knihoven i prostřednictvím kratších verzí dotazníku.

Více o výzkumech je možné vidět v tabulce 10.

Tabulka 10: Doplnující výzkumná šetření v roce 2015 v MKP a MKT

Kritérium	Výzkumná šetření v roce 2015		
	Krátká verze	Střední verze	Srovnávací krátká verze
Povaha výzkumu	Kvantitativní		
Metoda sběru dat	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)	On-line dotazník (CAWI)
Období sběru dat	Červen – září 2015	Červen 2015	Září – říjen 2015
Základní soubor	10 938 záznamů výpůjček	1 965 záznamů výpůjček	1 363 záznamů výpůjček
Výběrová metoda	Náhodný výběr záznamů o výpůjčkách čtenářů MKP splňujících daná kritéria**		
Počet získaných odpovědí	3 477	652	572
Návratnost	32 %	33 %	42 %

Pozn. ** Věk čtenáře 15+, do výběru byla zahrnuta vždy jen 1 výpůjčka na čtenáře, která byla uskutečněna ve sledovaném období, tato výpůjčka byla vybrána náhodně ze záznamů ve sledovaném období.

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat z výzkumných šetření

4.2. Použité metody

Práce bude zpracována na základě údajů z nejnovější mezinárodní literatury a odborných studií. Při zpracování disertační práce budou použity metody vědeckého zkoumání a zpracování dat, jako je: deskripce, analýza, komparace a abstrakce. Následné zpracování dat bude provedeno pomocí statistických a ekonometrických metod a rovněž bude využívána grafická vizualizace. Pro účely statistického zpracování bude využit program Statistika, ver. 10.

Regresní analýza

Regresní analýza je označení statistických metod, pomocí nichž je odhadována hodnota určité náhodné veličiny (závisle proměnné, nazývané také jako cílová proměnná, regresand anebo vysvětlovaná proměnná) na základě znalosti jiných veličin (nezávisle proměnných, regresorů, kovariát anebo vysvětlujících proměnných). Metody regresní analýzy jsou využívány v situacích, kdy nás zajímá závislost určité kvantitativní (spojité) proměnné na jedné nebo více dalších kvantitativních (spojitých) proměnných, tzv. regresorech. Předem je dáno, která proměnná je nezávislá (vysvětlující) a která je závislá (vysvětlovaná, také se jí říká odezva) (Statsoft, 2014).

Závislost hodnot jedné proměnné na hodnotách druhé proměnné je vyjadřována funkčním vztahem $y = f(x)$. Z uvedeného vztahu může být určena hodnota y , pokud je známa hodnota x . Ovšem na sledovanou veličinu obvykle působí více náhodných veličin, potom se jedná o veličiny závislé a jejich závislost není funkční, ale stochastická¹⁶. Závisle proměnná je skalár nebo vektor z nějakého lineárního prostoru, vyjádřená jako číselný údaj. V takovém případě bývá úloha regrese obvykle formulována jako úloha hledání podmíněné střední hodnoty jakožto funkce nezávisle proměnných X_1, \dots, X_p (Pavelka, Klímek, 2000).

Jaké hodnoty bude mít jedna náhodná veličina, pokud je známa hodnota druhé náhodné veličiny, může být určeno prostřednictvím regresní funkce. Hlavním úkolem regresní analýzy je zjištění tvaru stochastické závislosti a parametrů regresní funkce. Regresní analýza se zabývá závislostí náhodné veličiny Y na veličině x , ta představuje nezávisle proměnnou, která není náhodná a může být obecně m -rozměrná.

Nechť náhodná veličiny Y má pro danou hodnotu $x = (x_1, x_2, \dots, x_m)'$ a parametry $(\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k)$ podmíněnou střední hodnotu $E(Y | x) = g(x, \beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k)$. Funkce g proměnné x je **regresní funkce** a parametry $(\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k)$ jsou **regresní koeficienty**.

Cílem regresní analýzy je popsat tuto závislost pomocí vhodného (matematického) modelu. Podle typu regresní funkce pak lze dále rozlišit modely lineární a nelineární (Kubanová, 2008).

Lineární modely¹⁷ mají regresní funkci ve tvaru:

$$g(x, \beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k) = \sum_{i=0}^k \beta_i g_i(x) \quad (4)$$

kde g_i jsou funkce nezávisle proměnných $x = (x_1, x_2, \dots, x_m)'$.

Nelineární modely se rozdělují na funkce, které se dají transformací upravit na lineární tvar, což jsou například regresní mocninná funkce:

$$g(x, \beta_0, \beta_1) = \beta_0 \cdot x^{\beta_1} \quad (5)$$

nebo regresní exponenciální funkce:

$$g(x, \beta_0, \beta_1) = \beta_0 \cdot \beta_1^x \quad (6)$$

¹⁶ Nechť X a Y jsou dvě náhodné veličiny, jestliže změna hodnoty jedné náhodné veličiny vyvolá změnu rozdělení pravděpodobnosti druhé náhodné veličiny, uvádí se, že veličiny X a Y jsou stochasticky závislé (Kubanová, 2008).

¹⁷ Příkladem lineárního modelu může být např. regresní přímka, regresní parabola, regresní hyperbola, regresní logaritmická funkce, regresní rovina.

a dále na funkce, které se nedají jednoduše transformovat na lineární tvar, což je například:

$$g(x, \beta_0, \beta_1, \beta_2)^n = \beta_0 \cdot \beta_1^x + \beta_2. \quad (7)$$

Podle počtu nezávisle proměnných jsou rozlišovány modely jednoduché regrese a vícenásobné regrese. Jednoduchá regrese popisuje závislost vysvětlované proměnné na jednom regresoru. Naproti tomu vícenásobná regrese řeší situaci, kde závisle proměnná závisí na více než jednom regresoru.

Jednoduchý model lineární regrese je takový model, kdy grafem regresní funkce je přímka. Pro parametry β_0 a β_1 bude použito značení α a β . Je nutné předpokládat, že Y_1, Y_2, \dots, Y_n je n-tice nekorelovaných náhodných veličin s vlastnostmi $EY_i = \alpha + \beta x_i$, $DY_i = \sigma^2$ jsou neznámé parametry a x_1, x_2, \dots, x_n je n-tice známých hodnot. Model jednoduché lineární regrese má tvar:

$$Y_i = \alpha + \beta x_i + \varepsilon_i, \quad (8)$$

kde ε_i představuje náhodnou složku v lineárním modelu, která zahrnuje působení náhodných vlivů nebo působení veličin, které nejsou v modelu zahrnuty. Nezávislé náhodné veličiny jsou označeny jako ε_i , pro které platí $E\varepsilon_i = 0$, $D\varepsilon_i = \sigma^2$, $i = 1, 2, \dots, n$.

Vícenásobný model lineární regrese je model, ve kterém je rozšířený počet nezávisle proměnných a je zkoumán problém, jak závisí hodnoty náhodné veličiny Y na nezávisle proměnných x_i , $i = 1, 2, \dots, k$. Pro zjednodušení je předpokládáno, že naměřené hodnoty závisle proměnné Y_i jsou lineárními funkcemi nezávisle proměnných x_1, x_2, \dots, x_k a dále se předpokládá n pozorování každé proměnné. Model vícenásobné lineární regrese má tvar:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \beta_{i1} + \beta_2 \beta_{i2} + \dots + \beta_k \beta_{ik} + \varepsilon_i. \quad (9)$$

kde $i = 1, 2, \dots, n$ a β_i jsou neznámé parametry a ε_i jsou náhodné poruchy (nezávislé náhodné veličiny), které mají stejné rozdělení pravděpodobností se střední hodnotou 0 a kovariační maticí $\sigma^2 I$ (I je jednotková matice).

Regresní analýza slouží k popisu závislosti dvou a více numerických proměnných. Jedná se o matematický model, který je vyjádřený regresní funkcí, která by měla (Budíková, Králová, Maroš, 2010):

- vyjadřovat charakter závislosti a co nejvěrněji zobrazovat průběh změn podmíněných průměrů závisle proměnné nebo proměnných,

- vysvětlovat složku hodnoty závisle proměnné nebo proměnných, která je funkcí nezávisle proměnné nebo proměnných (tzv. deterministická složka) – druhá složka je výsledkem dalších (vedlejších a náhodných) vlivů, (tzv. náhodná složka),
- slouží k odhadu hodnot nebo středních hodnot proměnné nebo proměnných podmíněných hodnotami jedné či většího počtu vysvětlujících proměnných,
- odpovídá na otázku: „Jak vypadá závislost mezi proměnnými?“

Korelační analýza

Korelace znamená vzájemný vztah mezi dvěma procesy nebo veličinami. Pokud se jedna z nich mění, mění se korelativně i druhá a naopak. Pokud se mezi dvěma procesy ukáže korelace, je pravděpodobné, že na sobě závisejí, nelze z toho však ještě usoudit, že by jeden z nich musel být příčinou a druhý následkem. To samotná korelace nedovoluje rozhodnout, protože korelace neimplikuje kauzalitu. Pojem korelace se užívá ve statistice, kde znamená vzájemný lineární vztah mezi znaky či veličinami x a y . Míru korelace pak vyjadřuje korelační koeficient, který může nabývat hodnot od -1 až po $+1$.

Vztah mezi znaky či veličinami x a y může být kladný, pokud (přibližně) platí $y = kx$, nebo záporný ($y = -kx$). Hodnota korelačního koeficientu -1 značí zcela nepřímou závislost (antikorelaci), tedy čím více se zvětší hodnoty v první skupině znaků, tím více se zmenší hodnoty v druhé skupině znaků, např. vztah mezi uplynulým a zbývajícím časem. Hodnota korelačního koeficientu $+1$ značí zcela přímou závislost, např. vztah mezi rychlostí bicyklu a frekvencí otáček kola bicyklu. Pokud je korelační koeficient roven 0 (nekorelovanost), pak mezi znaky není žádná statisticky zjiřitelná lineární závislost. Je třeba brát zřetel na skutečnost, že i při nulovém korelačním koeficientu na sobě veličiny mohou záviset, pouze tento vztah nelze vyjádřit lineární funkcí, a to ani přibližně (Anděl, 2007).

Je nutné předpokládat, že existují dvě náhodné veličiny X a Y s konečnými nenulovými rozptyly DX , DY . Pokud jsou tyto náhodné veličiny závislé, je třeba tuto závislost kvantitativně vyjádřit. Pro účel vyjádření míry závislosti v případě lineárního typu závislosti se používá korelační koeficient, který má následující tvar (Kubanová, 2008):

$$\rho_{X,Y} = \frac{\text{cov}(X, Y)}{\sqrt{DX} \cdot \sqrt{DY}} \quad (10)$$

Pokud $\rho_{X,Y} = 0$, jsou náhodné veličiny X a Y nekorelované. V opačném případě mezi náhodnými veličinami X a Y existuje korelační vztah.

Jestli jsou náhodné veličiny X a Y korelované či nikoliv je zkoumáno za pomoci stanovení testovací hypotézy, která je označována jako $H_0: \rho = 0$ oproti alternativní hypotéze $H_1: \rho \neq 0$. Je nutné předpokládat, že $(X_1, Y_1), (X_2, Y_2), \dots, (X_n, Y_n)$ je dvojrozměrný náhodný výběr ze základního souboru (X, Y) a dále, že základní soubor má dvojrozměrné normální rozdělení pravděpodobnosti $N(\mu_1, \mu_2, \sigma_1, \sigma_2)$. Necht' R je výběrový koeficient korelace (Pearsonův), který má tvar (Kubanová, 2008):

$$R_{X,Y} = \frac{\overline{COV}(X, Y)}{S_X \cdot S_Y} \quad (11)$$

Po zjištění výběrového koeficientu korelace je testována hypotéza, že je koeficient korelace základního souboru roven nule, tedy $H_0: \rho = 0$ proti $H_1: \rho \neq 0$ a to za pomoci testovacího kritéria¹⁸, které má tvar (Kubanová, 2008):

$$T = \frac{R}{\sqrt{1 - R^2}} \cdot \sqrt{n - 2} \quad (12)$$

Výsledná náhodná veličina má za předpokladu, že: $(X_1, Y_1), (X_2, Y_2), \dots, (X_n, Y_n)$ je náhodný výběr z dvojrozměrného normálního rozdělení pravděpodobností s korelačním koeficientem $\rho = 0$ a pokud je $n \geq 3$, tzv. T Studentovo rozdělení pravděpodobností s $n-2$ stupni volnosti. Je nutné definovat kritickou oblast¹⁹, která je definována vztahem: $W = \{T: T > t_{\alpha, n-2}\}$. Kritické hodnoty korelačního koeficientu r_α jsou tabelovány a vychází se z kritických hodnot Studentova rozdělení pravděpodobnosti. Kritická hodnota r_α je takové číslo, pro které za předpokladu platnosti hypotézy $H_0: \rho = 0$ platí: $P(|R| \geq r_\alpha) = \alpha$.

Pearsonův korelační koeficient jako první odvodil anglický psycholog a antropolog Sir Francis Galton²⁰. Existují nicméně i jiné koeficienty korelace, například Spearmanův korelační koeficient, který se používá, pokud nelze použít Pearsonův korelační koeficient. Děje se to například z důvodu, že nejsou splněny předpoklady normálního rozdělení pravděpodobností základního souboru, ale jsou k dispozici informace o pořadí veličin X_1, X_2, \dots, X_n a jsou tato pořadí podobná, svědčí to o vztahu veličin X_i a Y_i . Je testována hypotéza, že

¹⁸ Označuje se jako Z , jedná se o funkci náhodného výběru, pomocí které je rozhodováno o její platnosti a jejíž tvar je závislý na testované hypotéze a také na rozdělení pravděpodobností základního souboru.

¹⁹ Označuje se jako KO a jedná se o podmnožinu hodnot z testovacího kritéria, jejíž pravděpodobnost α je za předpokladu platnosti hypotézy tak malá, že náhodný jev „hodnota testovacího kritéria padne do kritické oblasti“ je považováno za jev nemožný.

²⁰ Narodil 16. 2. 1822 v Birminghamu – 17. 1. 1911 v Haslemere. Zasloužil se o rozpracování metody statistického zpracování dat a je považován za zakladatele eugeniky.

X a Y jsou nekorelované náhodné veličiny. Nejdříve je nutné seřadit prvky náhodného výběru X_1, X_2, \dots, X_n do neklesající posloupnosti a zjistit jejich pořadí R_1, R_2, \dots, R_n . Poté jsou seřazeny prvky náhodného výběru Y_1, Y_2, \dots, Y_n do neklesající posloupnosti a zjistit jejich pořadí Q_1, Q_2, \dots, Q_n . Testovací kritérium má tvar (Kubanová, 2008):

$$R_S = 1 - \frac{6}{n \cdot (n^2 - 1)} \sum_{i=1}^n (R_i - Q_i)^2 \quad (13)$$

Kritická oblast je určena jako množina hodnot testovacího kritéria R_S , pro která platí následující: $W = \{ R_S: | R_S | > r_\alpha \}$. Kritická hranice r_α pro předem stanovenou hladinu významnosti²¹ je opět tabelována a je nutné ji hledat v tabulkách.

Korelační analýza je používána za účelem zjištění skutečnosti, do jaké míry se jednotlivé vlastnosti vzájemně ovlivňují. Pro výpočet se používá metod matematické statistiky, prostřednictvím které přináší korelační analýza následující výsledky (Budíková, Králová, Maroš, 2010):

- slouží k vyjádření síly závislosti (těsnosti) dvou a více numerických proměnných, respektive porovnání vhodnosti různých regresních modelů,
- odpovídá na otázku: „Jak silná je závislost mezi proměnnými, respektive jak moc odpovídá model skutečnosti?“

Analýza závislosti dvou náhodných veličin

Při zpracování dat je často důležité zjistit, zda dvě náhodné veličiny jsou stochasticky nezávislé. Výsledkem je zpravidla zjištění intenzity závislosti sledovaných dvou veličin. K tomu účelu bude v disertační práci využit tzv. Cramérův koeficient (Budíková, 2006), který nabývá hodnot od 0 do 1 (respektive do -1), čím je takový koeficient bližší 1 (tedy i - 1), tím je závislost mezi danými dvěma veličinami silnější, čím je bližší 0, tím je závislost mezi veličinami slabší.

²¹ Hladina významnosti testu je pravděpodobnost kritické oblasti α , zpravidla se volí hodnota $\alpha = 0,05$ nebo $\alpha = 0,01$.

Je testována hypotéza H_0 : X, Y jsou stochasticky nezávislé náhodné veličiny proti H_1 : X, Y nejsou stochasticky nezávislé náhodné veličiny. Testová statistika má potom tvar:

$$K = \sum_{j=1}^r \sum_{k=1}^s \frac{(n_{jk} - \frac{n_{j.}n_{.k}}{n})^2}{\frac{n_{j.}n_{.k}}{n}} \quad (14)$$

Pokud platí H_0 , potom K se asymptoticky řídí rozložením $X^2((r-1)(s-1))$. Hypotézu o nezávislosti veličin X, Y tedy zamítáme na asymptotické hladině významnosti α , když $K \geq X^2_{1-\alpha}((r-1)(s-1))$.

Před provedením Cramérova koeficientu je nutné vzít v potaz tzv. podmínku dobré aproximace, která zní:

Výraz $\frac{n_{j.}n_{.k}}{n}$ se nazývá teoretická četnost. Rozložení statistiky K lze aproximovat rozložením $X^2((r-1)(s-1))$, pokud teoretické četnosti alespoň v 80 % případů nabývají hodnoty větší nebo rovné 5 a ve zbylých 20 % neklesnou pod 2. Není-li splněna podmínka dobré aproximace, je doporučeno slučování některých variant.

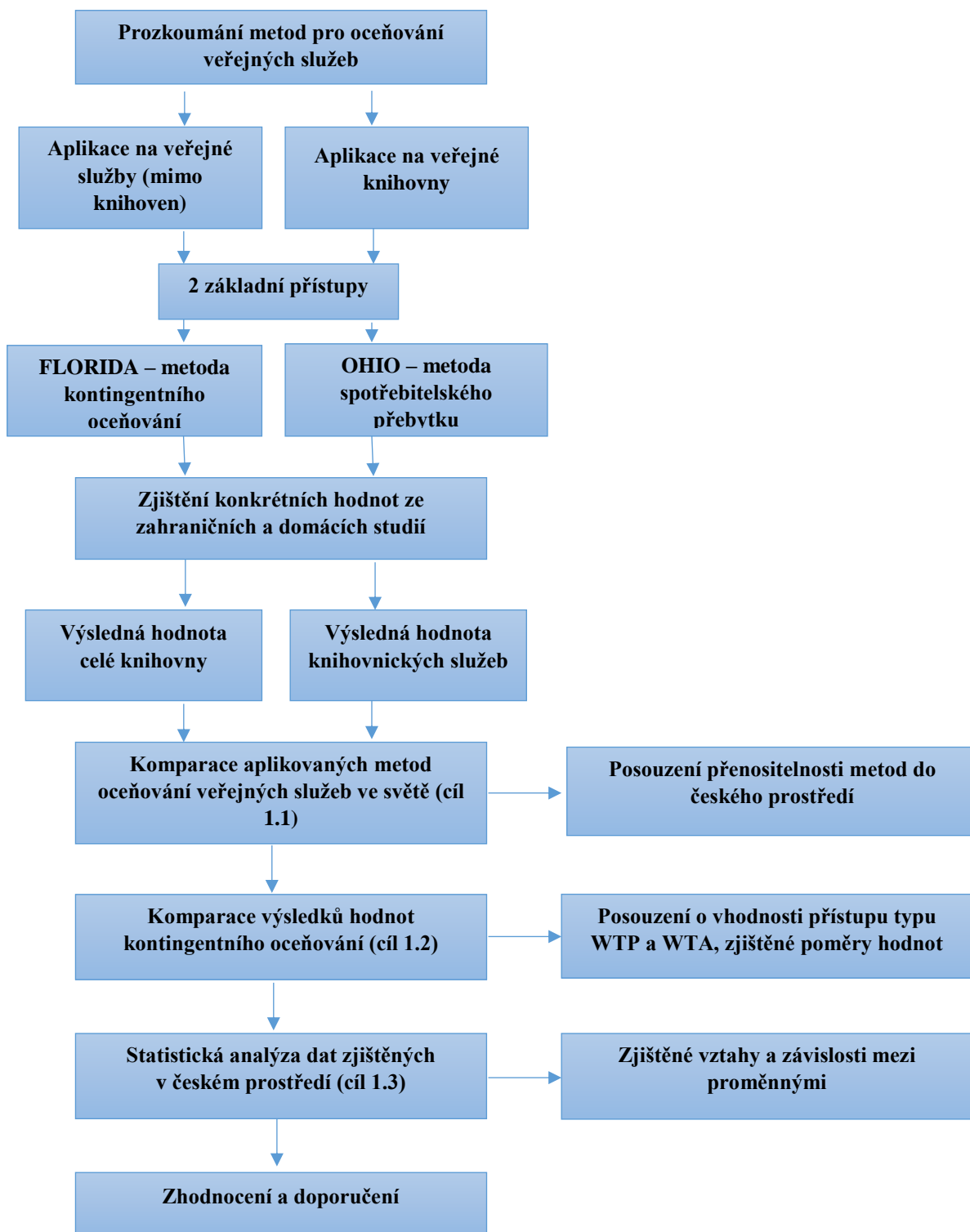
Měření síly závislosti probíhá Cramérovým koeficientem:

$$V = \sqrt{\frac{K}{n(m-1)}} \quad (15)$$

kde $m = \min \{r, s\}$. Tento koeficient nabývá hodnot mezi 0 a 1. Čím blíže je 1, tím je těsnější závislost mezi X a Y, čím blíže je 0, tím je tato závislost volnější (Budíková, 2006).

5. VÝSLEDKY A DISKUSE

Jednotlivé cíle a diskuse k nim jsou rozpracovány v následujících kapitolách. Pro přehled je uveden postup zpracování prvního cíle disertační práce formou diagramu (obrázek 5).



Obrázek 5: Grafické znázornění postupu zpracování prvního cíle disertační práce

Zdroj: vlastní zpracování

5.1. Navržení nejvhodnější metody pro ocenění benefitů ze služeb veřejných knihoven

V rámci tohoto cíle byly stanoveny tři dílčí oblasti, které cíl blíže rozpracovávají:

První část si klade za cíl prozkoumat dostupné způsoby oceňování nehmotných položek (jednotlivých dílčích veřejných služeb), které byly využity v různých studiích zkoumajících veřejné služby poskytované veřejnými knihovnami na světě a provést hodnocení použitých metod a postulovat závěry o přenositelnosti vybraných metod do českého prostředí.

Ve druhé části cíle má být rozhodnuto o vhodnosti využití elicitacních principů založených na základě principu „ochota přijmout kompenzaci – WTA“ a „ochota platit za službu – WTP“ v kontingentním oceňování.

Třetí část práce se bude věnovat statistické analýze dat, vyjádřením závislosti jednotlivých proměnných a zkoumáním jejich vzájemného vztahu. Budou zkoumány a ověřovány jednotlivé hypotézy, které byly definované v cíli práce.

5.1.1. Průzkum dostupných způsobů oceňování veřejných služeb

Jednotlivé metody oceňování knihovnických služeb představují poměrně komplikovanou strukturu zkoumání. V disertační práci budou jednotlivé metody zkoumány nejdříve na úrovni celosvětové a poté v domácím prostředí. Hodnocení přínosů knihovnických služeb se dále dělí podle přístupů k jejich měření, uplatňuje se princip kontingentního oceňování a spotřebitelského přebytku. Jednotlivé druhy jsou pro snazší orientaci dále členěny do kapitol níže.

5.1.1.1. Způsoby oceňování knihovnických služeb ve světových studiích

Měření hodnoty jednotlivých služeb veřejných knihoven, jakožto nehmotných položek, není snadnou záležitostí a doposud neexistuje metodologie, která by byla považována za obecně přijatou a široce aplikovanou v různých světových studiích. Liší se také ekonomický pohled na výstup produkčního procesu (mikroekonomický či makroekonomický). Některé studie z počátku 90. let 20. století se zabývaly definováním a kvantifikací výstupů poté, co byla realizována veřejná investice (např. vyčíslení vlivu na kvalitu života, vzdělanost či lokální nebo národní ekonomiku).

Praxe různých světových studií realizovaných v 90. letech 20. století ukazuje, že postupně došlo k ustálení alespoň základních metodických proudů v oceňování vybraných veřejných služeb. Ty odvisí od vstupních dat a jejich zdrojů. Všechny studie totiž stále pracují

s empirickými údaji, které byly zajišťovány sociologickými či empirickými šetřeními.

Výsledné ocenění užítu dané spotřeby (statku či služby) je dovozováno obvykle z:

- vyjádření spotřebitele o užítu, který mu spotřeba přinesla (typické pro kontingentní metody oceňování),
- využití znalosti tržního substitutu a převzetí jeho tržního ocenění,
- nákladů, které je spotřebitel ochoten zaplatit předtím, než je mu služba poskytnuta (typicky cestovní náklady nebo čas nutný k přístupu ke službě).

Metody oceňování veřejných služeb se využívaly a využívají v širokém spektru veřejných služeb. Stručný přehled nejvýznamnějších (vyjma knihovnické služby) je uveden v tabulce 11.

Tabulka 11: Přehled světových studií zabývajících se oceňováním jiných než knihovnických služeb

Rok	Citace studie	Popis studie	Metoda
1996	Behnamou, 1996	Francie, celostátní - kulturní dědictví	Počet historických soch, porovnání skutečných nákladů na jejich spravování s jednotlivými druhy financí z různých zdrojů
1997	Hansen, 1997	Dánsko, Kodaň – Královské divadlo	CV
1999	Papandrea, 1999	Austrálie, celostátní - národní televizní vysílání	CV
1999-2002	Griffiths, King, Lynch, 2004	USA, Severní Karolína - park Blue Ridge Parkway	CV
2006	University of Ghana, 2006	Ghana, Accra – zoologická zahrada	Bez využití dotazníku Počet návštěvníků (CBA)
2006	Plaza, 2006	Španělsko, Bilbao – muzeum	Bez využití dotazníku Počet návštěvníků, vybírané daně (ROI)
2011	Hull, Potter, 2011	Velká Británie, Irsko, celostátní – muzea	CV (CBA, SROI*)
2014	Rohani, Meares, 2014	Nový Zéland, Auckland – muzeum, výstava „Můj oceán“	CV (SROI)
2015	Econtext, 2015	Austrálie, Merimbula – Twyfordova hala a divadelní komplex	Spotřebitelský přebytek (CBA)
2014	Fujiwara, Kudrna, Dolan a kol, 2015	Velká Británie, celostátní – kultura a sport	CV (CBA)

Pozn. * Social Return on Investment.

Zdroj: vlastní zpracování na základě uvedených zahraničních studií

Počátky aplikace oceňovacích postupů na kulturní (veřejné) služby je možné spojovat s výzkumným šetřením, které probíhalo v USA (Severní Karolína) v letech 1999 – 2002. Výzkum se týkal a hodnotil zážitky návštěvníků Blue Ridge Parkway (přírodní park s mnoha vyhlídkami a scénickými zákoutími). I zde bylo využito přístupů CV, neboť výzkumníci využili přístupů WTP k ocenění užitků, které park přináší jeho návštěvníkům.

Daleko nejčastěji se však oceňovací postupy využívají v oblasti služeb poskytovaných veřejnými knihovnami. Problematika ocenění knihoven byla zpracována v řadě zahraničních studií, které se v této oblasti staly průkopnickými. Studie o měření hodnoty veřejné služby v případě knihoven byly poprvé provedeny veřejnou knihovnou v St. Louis (USA), Státní knihovně na Floridě (USA) a v Britské národní knihovně (Velká Británie). Byly použity různé techniky pro získání ocenění užitku ze spotřebované knihovnické služby a to v závislosti na okolnostech nebo analýze poskytovaných podmínek v rámci jednotlivých knihoven (Ko a kol., 2012).

Všichni autoři studií řeší ten stejný problém – ocenění užitků, které pocítuje spotřebitel dané služby. Možností jejich ohodnocení je několik a každá ze studií využívá jiné postupy. Hlavní cíl všech studií je ale stejný – co nejpřesnější určení hodnoty veřejné služby. Za tímto účelem dochází k neustálému zlepšování výzkumných otázek a k prozkoumání jednotlivých možných řešení, jak služby ohodnotit. Průkopnická studie o analýze vlastních užitků veřejných knihoven byla provedena v roce 1999 v St. Louis Public Library (USA). V roce 2004 byly provedeny další průlomové studie v oblasti oceňování činnosti knihoven v Londýně ve Velké Británii a v USA, konkrétně na Floridě (Aabø, 2007). Přehled nejvýznamnějších světových studií je uveden v tabulce 12.

Tabulka 12: Přehled nejvýznamnějších světových studií zabývajících se oceňováním služeb veřejných knihoven

Rok	Autor studie	Popis studie	Metoda
1982	Griffiths, King, 1986	USA, Oak Ridge – informační databáze	CV
1989	Griffiths, King, 1990	Velká Británie, Londýn – veřejné knihovny	CV
1991	Griffiths, King, 1991	USA, Massachusetts - veřejné knihovny	CV
2000	McClure a kol, 2000	USA, Florida	CV
2004	Aabø, 2004	Norsko, celostátně - veřejné knihovny	CV
2004	Pung, Clare, Pattern, 2004	Velká Británie, London – Britská knihovna, veřejné knihovny	CV
2004	Griffiths, King, Lynch, 2004	USA, Florida – 17 vybraných knihoven	CV
2008	Haas center, 2008	USA, Florida – 12 vybraných knihoven	CV
2013	Haas center, 2013	USA, Florida – 52 vybraných knihoven	CV
2005	Jura consultants, 2005	Velká Británie, Bolton - muzea, knihovny, archivnictví	CV
2005	Levin, Driscoll, Fleeter, 2006	USA, Ohio – devět vybraných knihoven	Spotřebitelský přebytek
2007	Chung, 2007	Jižní Korea, Seoul – speciální knihovny	CV, náklady úspory času
2009	Steffen, Lietzau, Curry Lance, Rybin, Mollini, 2009	USA, Colorado – 8 knihoven	CV
2010	Sidorko, 2010	Hong Kong, celostátně – akademické knihovny	CV
2011	Kim, 2011	Jižní Korea, Seoul – kritická studie přístupů k hodnocení výstupů knihoven	CV, metoda preference
2012	Study report, 2012	Lotyšsko, celostátně – zapojeno více než 800 knihoven	CV
2013	Stolarick, Silk, 2014	USA, Kalifornie – knihovna regionu Santa Clara	Spotřebitelský přebytek
2013	Hutt City, 2013	Nový Zéland, Hutt – městská knihovna	CV, cestovní náklady, úspora nákladů
2013	McIntosh, 2013	USA, Minnesota – knihovní služby	CV, úspora nákladů
2014	Kawartha Lakes, 2014	Kanada, Kawartha Lakes – veřejná knihovna	CV
2015	Fujiwara a kol, 2015	Velká Británie, celostátně – veřejné knihovny	CV

Zdroj: vlastní zpracování na základě zahraničních studií

Ze studií uvedených v tabulce 12 vyplývá, že nejčastěji jsou využívány dva přístupy. Nejčastěji je využíváno **kontingentní oceňování užitku** pomocí empirických šetření (většinou oceňování pomocí WTP). V mladších studiích docházejí výzkumníci k závěru, že je třeba zpřesnit ocenění vnímaných užitků a proto využívají stále častěji druhý přístup, který se snaží vyhledat tržní ocenění služby a postupovat **metodou spotřebitelského přebytku** (výjimečně se pokoušejí využít vzájemné kombinace).

Přístupy aplikující kontingentní oceňování

První studií, která přinesla kvalitní a vědecky široce akceptovanou metodologii, byla studie ekonomického přínosu a návratnosti veřejných investic do veřejných knihoven ve státě **Florida (USA)**. Výzkum poskytl údaje pro donátory, kteří tak zjistili efektivnost (návratnost) veřejné investice, celkový užitek vnímaný spotřebiteli a společenské ekonomické přínosy knihoven.

Tento výzkum byl poprvé realizován v roce 2004 a opakován v letech 2008 a 2013 (Lynch, 2004, Kolektivu autorů, 2013). V letech 2008 a 2013 byly využity shodné metodologické postupy. Pracovně je tato metodologie ve vědeckých kruzích nazývána „floridskou metodou“.

Primární výzkumná data byla získána z ekonomických výkazů knihoven (na úrovni federálního státu), dále pak z celostátního telefonického průzkumu (respondenty byl člen domácnosti), a z dat zjištěných v empirickém průzkumu konaným přímo v knihovně.

V empirickém šetření se objevují otázky typu WTP a WTA, v rámci kterých má respondent možnost vyjádřit vnímanou hodnotu spotřebované knihovnické služby. Příklady otázek jsou uvedeny v boxu 4.

Kdyby si chtěl někdo od Vás odkoupit čtenářský průkaz každý rok, jakou částku byste si za něj řekli?

- \$1-\$10
- \$11-\$20
- \$21-\$30
- \$31-\$50
- \$51-\$100
- více než \$100
- nechtěl bych se průkazu čtenáře vzdát

Pokud byste každý rok místo placení daní platili částku za čtenářský průkaz, jaká by to byla částka?

- \$1-\$10
- \$11-\$20
- \$21-\$30
- \$31-\$50
- \$51-\$100
- více než \$100

Každý rok odvádíte státu daně. Kolik myslíte, že z těchto daní je přidělováno na veřejné knihovny?

- \$1-\$10
- \$11-\$20
- \$21-\$30
- \$31-\$50
- \$51-\$100
- více než \$100
- nevím

Zdroj: Pooley a kol (2010)

Zjištěná data byla zpracována a byly provedeny poměry užitků a nákladů (výpočty ROI). Celková návratnost investice do veřejných knihoven ve státě Florida (USA) byla v roce 2004 přesně 6,54 dolaru na každý jeden vložený dolar z veřejných rozpočtů (Lynch, 2004). V roce 2008 byla zjištěna vyšší hodnota ROI a to 8,32 dolaru. V opakovaném výzkumu se stejnou metodikou byl zjištěn další nárůst ROI na hodnotu 10,18 dolaru. Z uvedeného vyplývá, že během osmi let došlo k nárůstu ROI o 3,64 dolaru, což je cca o 55 %.

Další z významnou případovou studii provedla v roce 2004 **Britská národní knihovna** v Londýně (Missingham, 2005). Analyzovány byly přímé i nepřímé užitky z jednotlivých služeb poskytovaných knihovnou. Jako metoda pro zkoumání bylo zvoleno kontingentní

oceňování, kdy za pomoci dotazníkového šetření bylo osloveno více než 2000 osob. V průzkumu byla zjišťována hodnota ochoty platit za služby veřejné knihovny, ochoty přijmout kompenzaci, investovat do přístupnosti, dále také byly zkoumány náklady na alternativní způsob zajištění služby a analyzována byla i cenová elasticita.

Výsledky průzkumu ukázaly, že Britská národní knihovna vytváří každý rok hodnotu až 4,4 krát vyšší, než je veřejná investice do jejích služeb. Dalším výsledkem výzkumu byla zjištěna celková hodnota knihovny v částce 363 mil. liber, přičemž se částka skládá z nepřímé hodnoty²² (304 mil. liber) a z přímé hodnoty (59 mil. liber). Závěrem této studie je také to, že by čtenáři utrpěli ztrátu ve výši 280 mil. liber, pokud by britská knihovna neexistovala. Z těchto výsledků lze dovést závěr, že existence veřejné knihovny přináší přínos pro ekonomiku (což potvrzuje i studie Pung, Clarke, Pattern, 2004).

Po prostudování studií je možné postulovat i závěry stran metodologie:

- **použitá metoda CV a ROI je vhodná pro použití ve veřejných knihovnách a to bez ohledu na prostředí,**
- **je vhodná pro využití zejména na makroekonomické úrovni, resp. pro určení ROI celé knihovny,**
- **za zásadní je třeba vnímat způsob kladení otázek v kontingentním oceňování (typu WTA, WTP), jež může ovlivnit výsledky celé analýzy. Čtenáři jsou nuceni odpovídat na dotazy, nad kterými doposud nikdy nepřemýšleli a vysoká míra abstrakce může být překážkou pro vyslovení hodnoty vnímaného užítku,**
- **při použití CV metody je třeba a priori vnímat rozdíly v hodnotách WTA a WTP, ty musí být podrobeny dalšímu zkoumání.**

Přístupy aplikující přístup určení spotřebitelského přebytku

Nejznámější studie aplikující přístup spotřebitelského přebytku byla provedena v roce 2005 v devíti veřejných knihovnách ve státě **Ohio** (USA). Jednalo se o představení první ucelené metodologie oceňování užitků poskytovaných knihovnických služeb vystavěné na základě

²² Nepřímá hodnota je chápána jako užitek, který přináší činnost veřejné knihovny pro celou společnost, tedy i těm, kteří nejsou uživateli knihovny. Například užitek pro celou společnost z vývoje nových léčiv, které mohly vzniknout díky výzkumným materiálům, které byly poskytnuty veřejnou knihovnou. Benefit knihovny je chápán jako úložiště důležitých dokumentů a jako zásoba znalostí pro celý národ, které by měly být ceněny všemi členy společnosti, i pokud nejsou aktivními návštěvníky knihovny (Pung, Clarke, Pattern 2004).

určení nejbližšího tržního substitutu dané služby (Levin, Driscoll, Fleeter, 2006). Poprvé bylo cílem studie určit hodnoty užiteků vyplývajících ze spotřeby jednotlivých knihovnických služeb.

Ty byly pro účel této studie rozděleny na ty, které přinášejí přímý a nepřímý užitek. Otázky v dotazníkovém šetření se týkaly vyjádření konkrétní hodnoty pro každou službu knihovny s ohledem na alternativní tržní substitut. U jednotlivých výpůjček (knihy, audioknihy, periodika, filmy, e-books, apod.) byla sledována četnost půjčování, zároveň byla přiřazena hodnota tržní alternativy, která se týkala buď částky za výpůjčku, nebo za nákup příslušného titulu. Dále byl stanoven tzv. *sellback deflátor*, který ukazuje na možnost titul odprodat zpět. Výsledná hodnota znázorňuje odhadovanou hodnotu za každý titul zvlášť.

Metodologický postup ocenění užitku např. z výpůjčky knihy v knihovně je tento:

- určení tržní ceny, za kterou může být pořízena nová kniha (zakoupena nebo komerčně zapůjčena),
- určení tržní ceny, za kterou může být titul odprodán zpět (např. prostřednictvím antikvariátu),
- rozdíl těchto dvou částek je oceněním nejbližšího tržního substitutu jedné výpůjčky knihy v knihovně.

Výsledky – hodnoty vybraných knihovnických služeb – v rámci ohjské studie jsou uvedeny v tabulce 13.

Tabulka 13: Postup pro stanovení hodnoty benefitů konkrétních výpůjček v knihovnách – studie Ohio v roce 2005

Knihovní položka	Počet výpůjček	Tržní porovnání	Tržní cena v USD	Sell-back deflátor	Odhadnutá hodnota v USD
Knihy	12 150 325	Zakoupení	9,59	50 %	58 278 807
Periodika	576 941	Zakoupení	5,00	0	2 884 705
Filmy	6 884 627	Vypůjčení	3,00	n/a	20 653 881
Hudební CD	1 312 480	Zakoupení	13,71	50 %	8 997 050
Knížní CD	356 610	Vypůjčení	11,45	n/a	4 083 185
Hudební nahrávka	14 757	Zakoupení	n/a	n/a	n/a
Knížní nahrávka	558 754	Vypůjčení	11,45	n/a	6 397 733
Knihy pro nevidomé	286 779	Vypůjčení	11,45	n/a	3 283 620
E-knihy	1 382	Zakoupení	19,56	0	27 032
Stažení audio knih	2 452	Zakoupení	19,56	0	47 961
Celkový součet					104 874 725

Zdroj: vlastní zpracování na základě Levin, Driscoll, Fleeter (2006)

Důležitým počinem výzkumníků v rámci této studie bylo i rozdělení služeb na ty, jež přinášejí přímý užitek (půjčování knih, informační služby, ostatní služby spojené s vypůjčováním a poskytováním informací) a ty, jež přinášejí nepřímé benefity (např. účast na vzdělávacích programech a kulturních akcích, workshopy, autorská čtení apod.).

Cílem studie bylo určit hodnotu ROI devíti největších knihoven ve státě Ohio (USA). Popsanou metodologií bylo určeno, že souhrnná vnímaná hodnota užitku ze služeb, jež poskytují uvedené knihovny, je 283,6 mil. dolarů, jejich celkové roční náklady (financované z veřejných rozpočtů) jsou 74,4 mil. dolarů. Hodnota ROI_{2004} vybraných knihoven je tedy 3,81 dolarů.

Případová studie hodnocení služeb veřejných knihoven byla rovněž provedena v **Torontu** (Kanada) v roce 2014 (Stolarickk, Silk, 2014). Byla provedena ve spolupráci s Martin Prosperity Institute (MPI) a Městské knihovny v Torontu. Studie zjišťovala ROI knihovny a jednalo se o první studii zaměřenou na služby jedné veřejné knihovny v Kanadě, kde se sledovaly konkrétní ekonomické hodnoty pro knihovnické služby.

Ve výzkumu bylo použito ocenění tržním substitutem a to služeb, které přinášejí přímý i nepřímý užitek. Výsledné hodnoty výstupů byly vztahovány pouze k přímým veřejným investicím zřizovatele. Výsledná ROI_{2012} byla stanovena na 4,63 kanadského dolaru.

Výsledky – hodnoty vybraných knihovnických služeb – v rámci studie v Torontu jsou uvedeny v tabulce 14.

Tabulka 14: Postup pro stanovení hodnoty benefitů konkrétních výpůjček v knihovnách – studie Toronto v roce 2012

Knihovní položka	Počet výpůjček	Maloobc hodní cena v USD	Celková hodnota se slevou 80 % v USD	Střední hodnota v USD	Celková hodnota bez slevy v USD
Knihy	8 831 710	21,00	37 093 182	111 279 546	185 465 910
Periodika	1 763 3242	7,00	2 468 654	7 405 961	12 343 268
Audio knihy	287 414	41,00	18 756 795	56 270 385	93 783 974
CD	1 061 725	20,00	4 246 900	12 740 700	21 234 500
DVD	6 474 381	27,41	35 492 557	106 477 670	177 462 783
Celkový součet	8 389 524		43 765 083	131 295 248	218 825 413

Zdroj: vlastní zpracování na základě Martin Prosperity Institute (2014)

Po prostudování případových studií je možné postulovat i závěry stran metodologie:

- využití tržního substitutu je využitelné pro různé spektrum knihovnických služeb (i pro ty, kde využití CV je obtížné díky neschopnosti spotřebitele odhadnout vyplývající užitek), ovšem nikoliv pro všechny služby,
- postup je využitelný u výpůjčních knihovnických služeb, které tvoří cca 75 % veškerých služeb. To umožní vyhnout se subjektivnímu oceňování výpůjčních služeb spotřebitelem, které může být vnímáno jako nepřesné či zavádějící,
- ukázalo se, že je možné analyzovat užitky jednotlivých služeb, což významně rozšiřuje využitelnost výsledků metody (je využitelné jak na makro, tak mezo, ale i mikro úrovni),
- popsany metodologický postup je třeba aktualizovat pro využití v jiném ekonomickém prostředí, zejména princip sell-back.

5.1.1.2. Přístupy aplikované v České republice

V České republice se výzkumným šetřením hodnoty služeb veřejných knihoven zabývá Městská knihovna v Praze, ve spolupráci s Univerzitou Pardubice a Univerzitou Mateja Bela v Banské Bystrici. Nejdříve probíhala pilotní šetření (2011), následovalo zapracování připomínek, návrhů a námětů a až poté proběhlo samotné šetření (2012), které se v letech opakuje a více specifikuje (2013, 2015, 2016). Informace o výzkumu a datech jsou popsány v části 4. 1. práce výše (viz. „empirická data“).

Ocenění existence (činnosti) knihovny bylo provedeno

- a) za knihovnu jako celek (umožňuje určit výši efektivity celé knihovny),
- b) za jednotlivé služby, které knihovna poskytuje (umožňuje určit efektivnost jednotlivých činností).

Benefit knihovny jako celku

Ke zjišťování benefitu knihovny jako celku (prostřednictvím vnímané hodnoty) byly v rámci prezentovaného výzkumu využívány elicitací scénáře WTP kontingentní metody. Pro ocenění činnosti knihovny jako celku je třeba využít při realizaci empirického šetření specifických otázek.

Jak je popsáno výše, formulace otázek hraje významnou roli. Dotazy je třeba formulovat tak, aby nezávaděly či nenavaděly respondenta, a zároveň jej nutily odpovídat racionálně (k tomu se často používá tzv. kotva – tedy částka, kterou tazatel pomáhá respondentovi se orientovat v obtížně ocenitelných situacích. V praxi se k tomu využívají například konkrétní výše provozních nákladů, jež musí být uhrazeny pro zajištění provozu). Druhým způsobem, který účinně napomáhá racionalizaci WTP, je tzv. platební prostředek (cíleně definovaný scénář, který dotazovatel předkládá respondentovi. Má za úkol zvýšit míru racionality v odpovědi respondenta).

Výsledky potvrzují, že pokud mají jednotlivci platit za služby knihovny přímo ze svého rozpočtu, jsou ochotni platit částky nižší, než je tomu při využití platebního prostředku (např. formou modelové daňové asignace).

Tvrzení lze doložit výsledky dotazování na ochotu zaplatit za knihovnické služby. Pro zhodnocení výsledků byla využita primární data, která byla získána v rámci výzkumného projektu a jsou součástí přílohy A. Formulace otázky na ochotu zaplatit za knihovnické služby je znázorněna v boxu 5.

Box 5: Otázky na WTP za knihovnické služby s výběrem odpovědí aplikované ve výzkumném šetření v České republice v roce 2012 – bez platebního prostředku

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

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

Zdroj: dotazník pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (Sociores, 2013)

Analýza empirických odpovědí z otázky 11 odhalila, že 63 % respondentů nebylo ochotno zaplatit částku 1400 Kč (roční provozní náklady na 1 čtenáře) jako roční členský příspěvek knihovně. Pouze 19 % respondentů by tuto částku bylo ochotno knihovně zaplatit. Dalším dotazováním byly zjištěny konkrétní hodnoty WTP respondentů. Nejčastěji byli respondenti ochotni zaplatit 500 Kč (16,8 %), hodnota mediánu vychází v částce 500 Kč a průměr v hodnotě 595,72 Kč. Popisné charakteristiky výsledků konkrétních částek na otázky bez platebního prostředku jsou uvedeny v tabulce 15.

Tabulka 15: Popisné charakteristiky výsledků otázky 11

Vybraná charakteristika	Hodnota
Počet odpovědí	1700
Minimální hodnota	0
Maximální hodnota	3000
Průměr	595,72
Medián	500
Nejčastěji zodpovězená hodnota (v počtu 374 odpovědí)	500

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných od Sociores (2012)

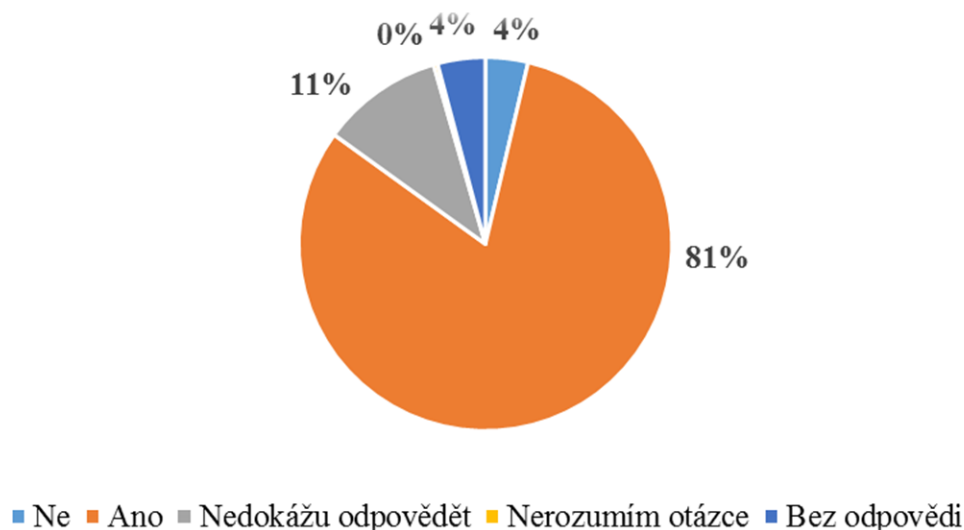
Odlišné ochoty platit za službu byly dále zkoumány za pomoci scénářů s platebním prostředkem. Scénář a znění otázky jsou uvedeny v boxu 6.

9. 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

Zdroj: dotazník pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (Sociores, 2012)

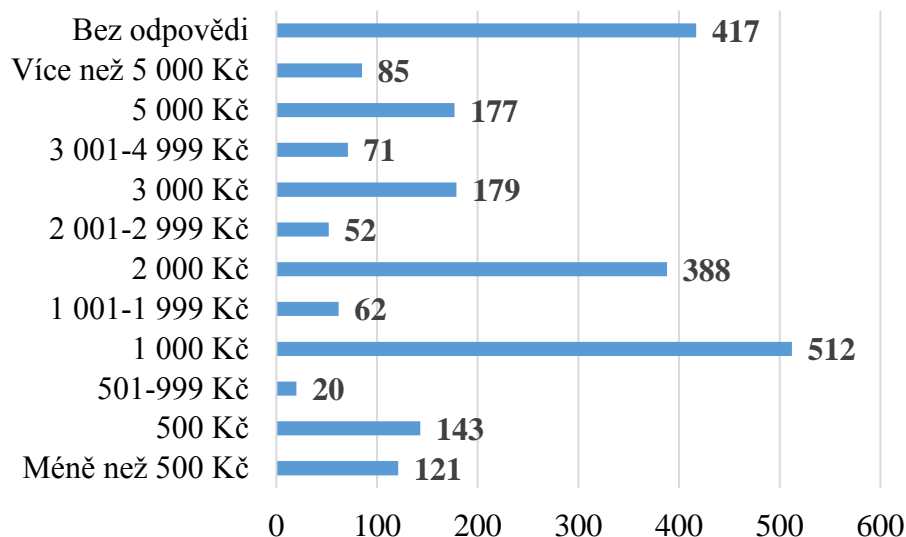
Výsledky otázky uvedené v boxu 6 jsou znázorněny v grafu na obrázku 6, ze kterého je patrné, že 81 % respondentů by přiřadila část z placených daní na činnost knihoven. Pouze 4 % dotázaných by takto neučinili.



Obrázek 6: Odpověď na otázku 9 z dotazníkového šetření v roce 2012

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných od Sociores (2012)

Následovalo zkoumání konkrétní výše WTP u těch, kteří by provedli daňovou asignaci. Výsledky jsou uvedeny v grafu na obrázku 7.



Obrázek 7: Odpověď na otázku 10 z dotazníkového šetření v roce 2012

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných od Sociores (2012)

Z 1739 odpovědí vyplývá, že $WTP_{\text{medián}}$ u scénáře s „daňovou asignací“ je 2 000 Kč, nejčastější částkou je 1 000 Kč a $WTP_{\text{průměr}}$ převyšuje 2 300 Kč.

Výzkumné otázky byly pokládány v souvislosti s pohledem na hodnotu knihovny jako celku, tedy doposud respondenti uváděli vnímanou hodnotu knihovnických služeb komplexně. Zároveň je z uvedených otázek patrné, že formulace otázky a zvolený způsob platebního prostředku poskytuje výrazně odlišné výsledky. Je to způsobeno právě psychologickým aspektem dotazování a dle zvoleného platebního prostředku také vyplývají odpovědi respondentů na ochotu platit. V uvedené tabulce 16 je možné vidět srovnání hodnoty knihovny při aplikaci bez platebního prostředku a s platebním prostředkem daňové asignace (byla zpracována data, která jsou součástí přílohy A).

Tabulka 16: Vnímaná hodnota knihovny jako celku dle elicitačního přístupu WTP

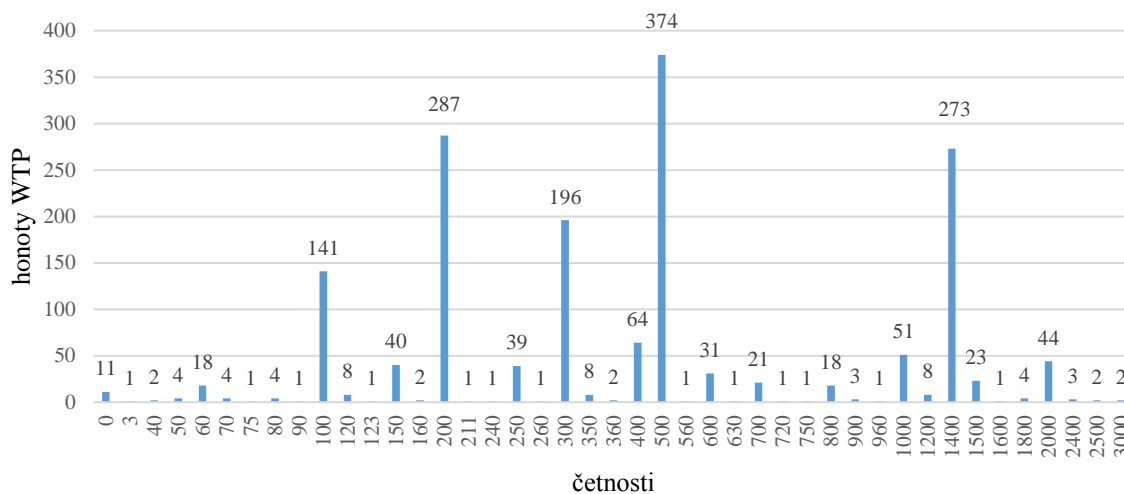
Použitý platební prostředek u otázky WTP	Průměr WTP	Medián WTP	Počet návštěvníků v roce 2012*	Ocenění existence (benefit) knihovny
Bez platebního prostředku	595,72	500,00	187 872	111 919 107,84
Daňová asignace	2 328,82	2000,00		437 520 071,00

Pozn.: * registrovaní uživatelé, kteří byli v roce 2012 aktivními spotřebiteli knihovnických služeb.

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky 16 jasně vyplývá, že existují velké rozdíly mezi zjištěnými hodnotami průměru a mediánu. Proto je pro další výzkum nezbytné rozhodnout, zda budou používány hodnoty

mediánu nebo průměru. Pro podporu rozhodnutí se dle Budíková (2006) používá graf četností (viz obrázek 8).



Obrázek 8: Graf četností hodnot WTP

Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku 8 jsou znázorněny četnosti jednotlivých odpovědí v základním souboru. Z celkového počtu pozorování se například hodnota 1000 Kč vyskytuje ve zkoumaném vzorku přesně 51 krát (3 % z celkového počtu odpovědí) a hodnota 1400 Kč je zastoupena ve vzorku 273 krát (16 %), dále hodnota 2000 Kč byla zjištěna 44 krát (2,6 %). Celkové procento uvedených hodnot ve sledovaném vzorku činí 21,6 % a může být tedy konstatováno, že se nejedná o hodnoty, které by byly odchylkou. Mediánová hodnota 500 Kč je zastoupena 374 krát (29,41 %) a jedná se zároveň o nejčastěji vyskytující hodnotu v pozorovaném vzorku (tzv. modus). Protože je ve vzorku četné zastoupení vyšších hodnot, než je medián a nejedná se o hodnoty odchýlené, bude dále ve zpracování dat a jejich analýzách v souladu s Budíková (2006), Kubanová (2008) používán průměr.

Vnímaná hodnota jednotlivých knihovnických služeb

V souladu s cílem disertační práce bude další pozornost věnována výhradně výpůjčním službám veřejných knihoven (v porovnání s ostatními tvoří tyto služby až 80 % veškerých aktivit knihoven a představují cca 85 % celkových nákladů; Stejskal a kol, 2013). Pro další výzkum budou využita primární data z výzkumného šetření realizovaného v roce 2013. Bylo zaměřeno na:

- vyjádření hodnoty, jakou jsou spotřebitelé ochotni zaplatit za alternativní možnost vypůjčení nebo

- vyjádření hodnoty tržního substitutu (zakoupení knižního titulu prostřednictvím antikvariátu).

Znění otázky z dotazníkového šetření k vyjádření hodnoty za absenční výpůjčku je zachyceno v boxu 7.

Box 7: Otázka 12 a 13 aplikovaná ve výzkumném šetření v České republice v roce 2013

12. Představte si, že tento titul není k dispozici v MKP ani v žádné jiné knihovně, nemá ji nikdo z Vašeho okolí a ani není nikde v prodeji. Našel/a jste pouze jeden jediný exemplář, který je k dispozici v jednom antikvariátu. Jakou úplně nejvyšší částku byste byl/a ochoten/na za titul zaplatit?

13. Představte si, že majitel antikvariátu není ochoten Vám tento jediný exemplář prodat, protože jej už slíbil jinému zájemci. Je ale ochoten Vám jej za úplatu na měsíc půjčit (pronajmout). Jakou úplně nejvyšší částku byste byl/a ochoten/na za vypůjčení zaplatit?

Zdroj: dotazník pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (Sociores, 2013)

Výsledné hodnoty, které byly zjištěny v dotazníkovém šetření, jsou uvedeny v tabulce 17.

Tabulka 17: Vybrané výsledné hodnoty otázek 12 a 13 z dotazníkového šetření v roce 2013

Vybrané charakteristiky souboru	Otázka 12: Nejvyšší částka (v Kč) za koupení titulu?	Otázka 13: Nejvyšší částka (v Kč) za vypůjčení titulu?
Počet odpovědí	7 382	7 198
Minimální hodnota	0	0
Maximální hodnota	20 000,00	30 000,00
Medián	100,00	40,00
Průměr	163,03	70,74

Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření pro projekt Metodika měření hodnoty služeb knihoven (Sociores, 2013)

Pokud by neexistovala možnost si zapůjčit knihu v knihovně a respondenti by měli možnost ji získat prostřednictvím antikvariátu, byli by ochotni za ni zaplatit částku:

- v případě zakoupení knihy **163,03 Kč**,
- v případě vypůjčení knihy **71,74 Kč**.

Protože výsledky přináší rozdílné hodnoty, bylo nutné se problematikou zabývat detailněji. Další výzkum (v roce 2013) se oproti předchozímu zkoumání zaměřil na konkrétní tituly absenčních výpůjček. Čtenářům byl zaslán dotazník (příloha A) prostřednictvím emailu po dvou týdnech od zapůjčení titulu z knihovny a v tomto případě vycházely hodnoty výpůjček výrazně odlišně.

Ocenění knih, které bylo možné získat (vypůjčit) z antikvariátu, bylo rozděleno v závislosti na žánru, o který měl čtenář zájem, a tomu čtenáři přiřadili konkrétní hodnotu. Cílem bylo od čtenářů zjistit výši užítka za vypůjčení knihy v případě konkrétního žánru a ze zjištěných hodnot (více specifikovaných a tudíž snaha čtenáře lépe uvést do dané situace) určit hodnotu za jednu knihovní výpůjčku obecně. Otázka žánru zde sloužila pouze k vyjádření hodnoty jednotlivých knih. Hodnoty za jednotlivé žánry byly upraveny a přepočítány váhami vyplývajícími z počtu knih konkrétního žánru tak, aby nedošlo ke zkreslení výsledků. Výsledná hodnota po přepočtu jednotlivými váhami žánrů představuje částku **66,45 Kč** a jedná se o souhrnnou hodnotu knihovní výpůjčky, tedy bez ohledu na žánr.

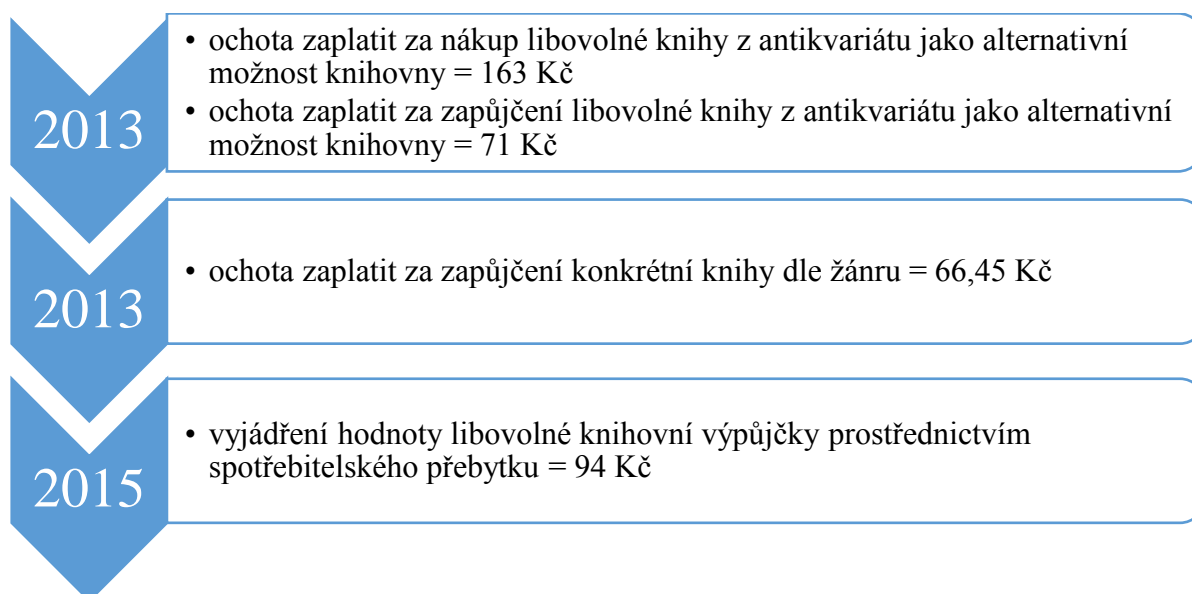
S cílem zpřesnit hodnotu knihovní výpůjčky probíhalo další výzkumné šetření (2015) na základě jiného vědeckého přístupu než CV, a to vyjádření hodnoty knihovní výpůjčky pomocí spotřebitelského přebytku. Trávníček (Pistorius a kol., 2015) se zabývá situací knižního trhu v České republice a každoročně stanovuje průměrnou cenu knihy na českém trhu. Pro rok 2014 byla průměrná tržní cena (TC) 294 Kč za jednu knihu. Tato částka představuje hodnotu nákladu na pořízení titulu.

Racionálně chovající se čtenář zváží, zda vnímaný užitek z knihy je vyšší než jeho prodejní cena na trhu. Čtenář může ještě optimalizovat vynaložené náklady využitím tržního prostředí (například zakoupenou knihu odprodat v antikvariátu). Pro zjištění spotřebitelského přebytku je tedy nutné odečíst částku, kterou čtenář získá odprodejem knihy antikvariátu.

V této souvislosti proběhlo empirické šetření v náhodně vybraných antikvariátech²³ a dle výsledků šetření byla stanovena průměrná nákupní cena knihy v antikvariátu na částku 200 Kč. Z toho vyplývá spotřebitelský přebytek **94 Kč** (nákup za 294 Kč – nákup antikvariátem za 200 Kč).

Z výše uvedeného vyplývá, že problematika hodnoty absenčních výpůjček byla značně prozkoumána a každý výzkum přináší jinak přesné hodnoty. Vývoj zjišťovaných hodnot je uveden na schématu na obrázku 9.

²³ Řízená interview s antikvariáty realizovala autorka disertační práce v roce 2015. Byly osloveny antikvariáty ve městech: Olomouc, Pardubice, Praha, Brno, bylo oceněno 300 knihovních položek.



Obrázek 9: Časová návaznost výzkumů knihovních výpůjček a jejich zjištěné hodnoty

Zdroj: vlastní zpracování

Po prostudování případových studií provedených v České republice je možné postulovat závěry:

- aplikované přístupy (spotřebitelský přebytek i kontingentní oceňování) v podmínkách České republiky přináší rozdílné výsledky,
- tržním substitutem „absenční výpůjčky“ jsou služby antikvariátu,
- hodnota knihovní výpůjčky nespecifikované knihy přináší menší výsledky, než dotazování respondentů na ocenění konkrétního titulu,
- problematika užitku plynoucího z absenční výpůjčky musí být podrobena dalšímu zkoumání.

5.1.1.3. Závěry o přenositelnosti a uplatnitelnosti metod v českém prostředí

Z metodologického hlediska určení benefitů služeb veřejných knihoven se ve světové praxi nejvíce používají dva základní přístupy, které se osvědčily při zkoumání hodnoty služeb veřejných knihoven. Dle jejich původu prvního využití jsou označovány za přístupy tzv. spotřebitelský přebytek (dále označován i jako „Ohio“) a kontingentní oceňování (dále označován i jako „Florida“). Rozdíly mezi nimi je možné vidět v tabulce 18. Další světové studie čerpají informace právě z těchto zásadních studií, inspirují se jak postupem výpočtu, tak výsledky a dochází k rozšiřování jednotlivých způsobů oceňování.

Tabulka 18: Rozdíly mezi metodou „Florida“ a „Ohio“ pro oceňování služeb veřejných knihoven

Kritérium	Kontingentní oceňování (Florida)	Spotřebitelský přebytek (Ohio)
Rok realizace výzkumu	2004, 2008, 2013	2005
Počet sledovaných knihoven	12 vybraných knihoven	9 vybraných knihoven
Sledovaná úroveň	Makroúroveň	Mezouroveň
Sledovány služby knihovny	13 služeb	Přímé a specifické služby
Použitá metoda	CBA (ROI), REMI	CBA (ROI)
Metoda hodnocení užítku	Kontingentní oceňování, objem spekulativních investic z veřejných rozpočtů	Přebytek spotřebitele za pomoci určení knihovnických nákladů akvizice
Způsob dotazování čtenářů	Osobní a telefonické rozhovory	Dotazníkové šetření
Výsledek benefitů	Nebyly přiděleny na jednotlivé služby	Rozřazeny na jednotlivé služby
Vstupní data pro analýzu hospodárnosti	Z účetních výkazů knihoven	Z účetních výkazů knihoven
Hospodárnost nákladů	Nebyly rozpočítány na jednotlivé služby	Nebyly rozpočítány na jednotlivé služby
Hodnoty ROI	6,54 (2004), 8,32 (2008), 10,18 (2013)	3,81 (2005)

Zdroj: vlastní zpracování na základě studií Florida (2004, 2008, 2013) a Ohio (2005)

Z tabulky 18 je patrné, že markantní rozdíl mezi studii spočívá ve způsobu stanovení hodnoty benefitu. Rozdíl mezi kontingentním oceňováním a určením spotřebitelského přebytku je nejdůležitější ve výsledku hodnocení. Zatímco metoda kontingentního oceňování stanovuje benefity a náklady a zabývá se hodnotou užítku, který přináší služba veřejné knihovny, tak spotřebitelský přebytek využívá tržní ceny a tržní prostředí. Tato skutečnost může být vnímána spotřebitelem rozdílně, jelikož pocíťované užítky mohou být nižší než cena, kterou musí spotřebitel zaplatit. Kontingentní oceňování si klade za cíl stanovit hodnotu, kterou spotřebitel přiřazuje jednotlivým statkům nebo službám a vyjadřuje tak vnímanou hodnotu statku spotřebitelem. Snaží se zjistit, kolik jsou jednotlivci ochotni platit, aby mohli spotřebovat určitý veřejný statek nebo kolik peněz by byli ochotni přijmout za zhoršení kvality života, za něž by jim náležela určitá kompenzace. Naproti tomu spotřebitelský přebytek přiřazuje hodnotu dle toho, jakou částku jsou spotřebitelé ochotni zaplatit nad rámec toho, co musí zaplatit, aby jednotku statku či služby získali. Do výše spotřebitelského přebytku se tak započítávají např. náklady na čas, který stráví uživatelé v knihovně a při cestě do/z ní, rovněž i cestovní náklady.

Z výše uvedeného rozdělení přístupů vyplývá, že metoda typu Florida je aplikovaná a využívaná ve světě častěji. Výzkumníci musí rozhodnout, zda využijí elicitací scénáře typu WTP nebo WTA. Musí si být vědomi toho, že získají subjektivní hodnotu dotazováním čtenáře. V rámci přípravy empirického dotazování je třeba velmi pečlivě definovat otázky, jejich sled a formulaci. Ty jsou komplikovanější, uvádějí čtenáře do různých situací, které jim napomohou uvědomit si pociťovaný užitek ze spotřeby služby a mohou jej tak snáze definovat (ocenit). Oproti tomu metoda typu Ohio představuje poměrně „jednoduchý“ přístup ke zjišťování hodnoty služeb. Výzkumníci musí stanovit tržní hodnotu u těch statků či služeb, kde vzhledem k jejich povaze je možné. Mohou přitom použít i určitou kombinaci empirického přístupu a tržního oceňování.

Oba přístupy (případně jejich kombinaci) je možné aplikovat do českého prostředí. Ovšem je třeba upozornit na nutnost provedení změn a formulace otázek, nelze je převzít kompletně z původních studií. V rámci výzkumu v českém prostředí byla nejvíce aplikována formulace otázek typu WTP; rovněž se využívá tržní ocenění, tedy princip sell-back deflátoru. Rovněž princip sell-back deflátoru je potřeba přizpůsobit, zjistit možnosti odprodeje jednotlivých knihovnických položek a také tržní ceny na českém trhu. Aby bylo možné provést komparaci výsledků, je vhodné používat stejné otázky v několika letech, aby došlo k ověření získaných dat.

Výzkumný přístup typu „Ohio“ je možné aplikovat pouze na ty (kulturní) služby, u nichž existuje tržní substitut, pomocí něž se ocení benefit ze spotřeby této služby. Výše byla prezentována studie, která dokládá aplikovatelnost tohoto přístupu i v českém prostředí. Tržní substitut je vhodné použít zejména tam, kde má být oceněn užitek ze služby, jež spotřebitel obtížně vnímá či (racionálně a objektivně) vyjadřuje její přidanou hodnotu.

Výzkumný přístup „Florida“ je vhodné využívat tam, kde nelze nalézt vhodný tržní substitut. Při aplikaci je možné vycházet z uskutečněných zahraničních studií, využívat znění jednotlivých otázek, avšak je třeba provádět pilotní ověřování. To napomůže zjistit, zda respondenti rozumí otázkám a dokáží vyjádřit hodnotu získaného užitku spotřebou kulturní služby. Dle mého názoru je velice důležité zvolit vhodnou skupinu čtenářů a zaměřit se na takové, které uskutečnili výpůjčku v co nejkratší době.

Po prostudování studií je možné postulovat závěry o přenositelnosti metod do českého prostředí:

- je vhodné využívat kombinaci otázek CV i spotřebitelského přebytku, jelikož ne pro všechny knihovnické služby je vhodná právě jen jedna z uvedených metod, kombinaci otázek považují za vhodný způsob zjištění benefitu,
- pro výpůjční služby doporučuji využít metodu spotřebitelského přebytku, jelikož tržní ocenění v sobě nemá subjektivní složku a tudíž je přesnější, lépe vystihuje tržní ceny knih v českém prostředí, zároveň se jedná o přímější a rychlejší způsob aplikace metody,
- pro ostatní služby knihovny doporučuji využití elicitačních přístupů kontingentního oceňování, které má ovšem větší nároky na získání a zpracování dat, metoda je komplikovanější a časově náročnější,
- otázky i princip sell-back deflátoru je nutné přizpůsobit podmínkám českého prostředí,
- při volbě otázek doporučuji brát na zřetel respondenty a snažit se zaujmout, upoutat pozornost s cílem zjistit co nejpřesnější hodnotu benefitu,
- při výběru respondentů považují za důležité brát na zřetel kritérium poslední návštěvy knihovny respondentem.

5.1.2. Elicitační přístupy WTA a WTP v kontingentním oceňování

Ve druhé části této kapitoly má být rozhodnuto o vhodnosti využití elicitačních principů založených na základě principu „ochota přijmout kompenzaci – WTA“ a „ochota platit za službu – WTP“ v kontingentním oceňování.

Studie mohou být rozděleny na zahraniční a domácí. Nejdříve bude pozornost věnována výsledkům výzkumů, které probíhaly mimo území České republiky a na závěr této části budou představeny výsledky z domácího prostředí.

5.1.2.1. Hodnoty ocenění zjištěných WTA a WTP

Zahraníční studie aplikují k ocenění benefitů veřejných služeb především elicitační scénáře WTP. Postupují tak pravděpodobně z důvodu opatrnosti, neboť hodnoty plynoucí z WTP přístupů jsou spíše podhodnocené. Studií, které se seriózně zabývají odůvodněním zvoleného metodického postupu (WTP vs. WTA), existuje jen několik. První studie byla publikována

v roce 1998 a pracuje s daty **státní knihovny v St. Louis** (USA; Holt, 1999). Její autoři analyzují efektivnost knihovny metodou CBA. Pro ocenění (přímých i nepřímých) užitků plynoucích ze spotřeby služeb knihovny používají mj. kontingentní oceňování. Autoři se zabývají i otázkou, zda použít přístup WTP nebo WTA.

Z výsledků studie Holt (1999) vyplývá, že při použití:

- a) WTA scénářů je hodnota užitků plynoucích z existence knihovny 136 mil. dolarů,
- b) WTP scénářů je hodnota užitků plynoucích z existence knihovny 15 mil. dolarů.

Elicitační přístup WTA aplikovaný v Holt (1999) poskytuje 9 krát větší částku než hodnota získaná v případě přístupu WTP. Poměr může být tedy zapsán jako $WTA : WTP = 9,0:1,0$.

Autoři výzkumu sami zdůvodňují získaný výsledek nízkým počtem odpovědí na otázku WTA. Z vyplněných dotazníků bylo pouze 12 % ochotných nebo schopných si představit situaci, kdy by měla být uzavřena knihovna a zvážit tak její hodnotu. Zde se projevuje rovněž obtížnost tvorby a složitosti otázek v případě kontingentního oceňování. Dále se autoři projektu přiklání k názoru, že respondenti nezvažovali pouze přímý dopad na jednotlivou domácnost, ale že do svého hodnocení v případě otázek typu WTA zahrnuli i hodnotu pro celou společnost a tedy dochází k propojení přímých a nepřímých benefitů.

Druhou významnou studií, která se zabývala vztahem WTP a WTA je **studie Britské národní knihovny** (Pung a kol, 2004) realizovaná v roce 2003. Autoři využili empirického šetření mezi spotřebiteli jednotlivých knihovnických služeb. Výzkum nebyl zaměřen na knihovnu jako celek, nýbrž na jednotlivé služby.

Výsledné hodnoty byly zjištěny pro uživatele čítáren a jedná se o částky za měsíc, jsou jimi: $WTA = \text{£}273$, $WTP = \text{£}116$, který tedy představuje poměr **4,9:1,0**.

Odůvodnění nižší hodnoty WTP vidí autoři studie především v rozpočtovém omezení respondentů. Za nejrealističtější odhad hodnot služeb byl, pro uživatele čítáren a rovněž pro uživatele služeb vzdáleného přístupu, považován přístup WTA.

Třetí zásadní studií byl **výzkum realizovaný v Norsku** v roce 2004 (Aabø, 2004). Šetření se týkalo čtenářů knihoven z celého státu. Autoři využili dotazníkového šetření a zjišťovali vnímanou hodnotu služeb veřejných knihoven, které čtenáři navštěvují. Využili metodu CV, konkrétně oba druhy elicitacních scénářů – WTA a WTP.

Závěrem výzkumu bylo stanovení intervalu, kde spodní část intervalu představuje hodnota WTP 400 NOK a horní část intervalu pak WTA 2 000 NOK. Vypočtený poměr je tedy **5,0:1,0**.

V České republice byl proveden největší výzkum knihoven pod vedením Městské knihovny v Praze. Ve studiích je aplikován stejně jako v zahraničních studiích zejména přístup WTP. První studie byla provedena v roce 2012, která byla aplikována na čtenáře právě Městské knihovny v Praze. Následovala ověřovací šetření v dalších knihovnách a rozšiřující výzkumy v roce 2013, 2015 a 2016 (Sociores). Výzkum se zaměřoval na zjištění celé hodnoty knihovny, která se nachází v intervalu $\langle 595,72; 1797,61 \rangle$, poměr mezi WTA : WTP = **3,0:1,0**.

5.1.2.2. Shrnutí výsledků

V prozkoumaných studiích byla větší pozornost věnována aplikaci přístupu zjišťování hodnot formou WTP, tedy ve studiích se objevovalo větší množství otázek tohoto typu, které byly rozpracovány podrobněji, než otázky typu WTA. Zároveň všechny výše uvedené studie vykazují hodnotu WTA několikanásobně vyšší, než je hodnota WTP. Výsledné poměry mezi elicitacími přístupy WTA a WTP jsou uvedeny v následující tabulce 19.

Tabulka 19: Poměry mezi elicitacími přístupy WTA a WTP dle vybraných studií

Zdroj	Země	WTA	WTP	Poměr WTA:WTP
Holt, 1999	USA	136 mil. USD	15 mil. USD	9,0 : 1,0
Pung et al., 2004	Velká Británie	273 GBP	116 GBP	4,9 : 1,0
Aabø, 2004	Norsko	2000 NOK	400 NOK	5,0 : 1,0
Sociores, 2013	České republika	1797,61 CZK	595,72 CZK	3,0 : 1,0

Zdroj: vlastní zpracování

Uvedené hodnoty dokazují, že hodnoty přijmout kompenzaci za knihovní službu vychází několikanásobně vyšší než je ochota platit za tuto službu. Zároveň je nutné upozornit na fakt, že výsledné hodnoty WTP jsou výsledkem podrobnějšího dotazování, jelikož se výzkumy na tuto hodnotu více zaměřují, kdežto hodnota WTA zůstává mírně opomenuta a jejím hodnotám se zpravidla věnuje jen jedna otázka. Z toho důvodu doporučuji rozebrání otázek elicitacího přístupu WTA podrobněji, aby mohly být výsledky hodnot lépe komparovatelné.

Na základě prozkoumání odborné literatury je možné postulovat závěry o hodnotách přístupů WTP a WTA:

- ve studiích dochází k podrobnějšímu rozpracování aplikačního přístupu WTP, studie rovněž obsahují větší množství otázek typu WTP, než přístupu WTA,
- ochota přijmout kompenzaci za knihovnické služby (WTA) vychází několikanásobně vyšší, než je ochota za dané služby platit (WTP),
- rozdíly mezi zjištěnými hodnotami WTA a WTP je možné stanovit jejich vzájemným poměrem (WTA:WTP), avšak pro zobecnění by bylo nezbytné realizovat signifikantní empirické šetření. Zjištěnou hodnotu pro Českou republiku 3,0 : 1 je třeba vnímat jen jako orientační, studie v zahraničí vykazují rozdíly mezi hodnotami ještě výraznější,
- na základě výše uvedeného doporučuji, aby se aplikační přístup WTA nevyužíval v dotazování vůbec. V praxi je vhodnější využít elicitací přístup WTP.

5.1.3. Ověření platnosti hypotéz disertačního výzkumu

V rámci cíle práce byly stanoveny tři hypotézy. Pro jejich posouzení je nutné prověřit data statistickou analýzou. Jednotlivé hypotézy jsou rozpracovány níže.

5.1.3.1. Hypotéza H₁

První hypotéza souvisí se snahou zjednodušit způsob výpočtu hodnoty knihovnické služby v praxi. Doposud se tak dělo rozsáhlým dotazníkovým šetřením, které musela provádět specializovaná agentura nebo univerzita. Vzhledem k vysoké citlivosti respondenta na způsob položení otázky a její znění, je nezbytné dotazník nejprve pilotně testovat. Poté dojde k zapracování změn a následuje samotný sběr dat. Tento způsob získávání dat je náročný časově i ekonomicky.

Pro použití v jednotlivých knihovnách, které si v praxi chtějí spočítat míru vlastní efektivnosti, je empirické šetření velmi obtížně realizovatelné (navíc s rizikem zjištění nepoužitelných výsledků).

Proto byla postulována hypotéza, která by napomohla zjednodušit empirické šetření. Vychází z možnosti odvodit vnímanou hodnotu knihovnické služby z intervalu <WTP;WTA>. Samotný dotazník by mohl být podstatně kratší (např. několik otázek směřujících k hodnotě WTP a WTA). Tento postup by eliminoval odbornou, ekonomickou a časovou náročnost. Navíc by zaručil získání využitelných dat. Proto byla definována tato hypotéza:

H₁: Ocenění vybrané knihovní služby je přibližným středem intervalu vzniklým z hodnot zjištěných přístupy <WTP;WTA>.

Hypotéza H₁ může být ověřena na základě dat, která byla získána v průběhu uskutečněných výzkumných šetření na území České republiky v roce 2012 (Sociorea, 2013). Použitá data v analýze jsou popsána v části práce (viz „empirická data“).

V rámci analýzy může být knihovní služby „absenční výpůjčka“ ověřována v intervalech:

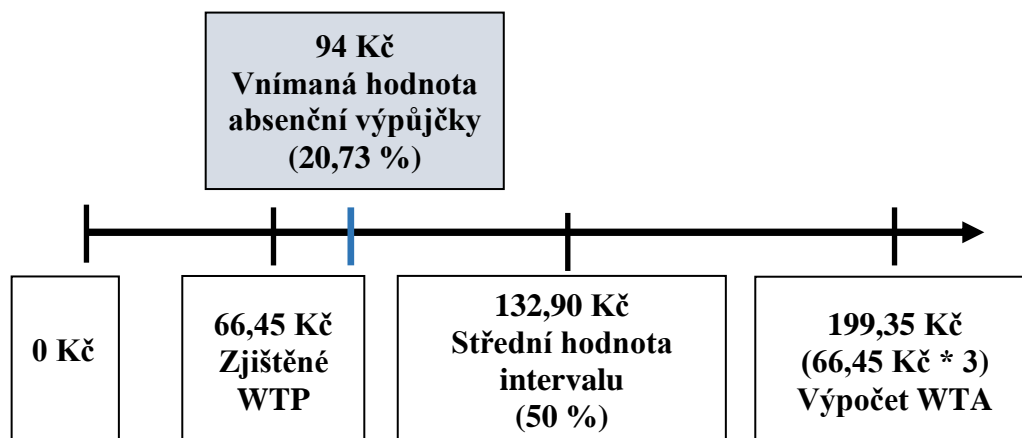
- a) pro knihovní služby komplexně za období jednoho roku,
- b) pro jednotku knihovní služby „absenční výpůjčka“.

Na datech byla provedena analýza (podrobné výsledky jsou prezentovány v kapitole 1.1.3) a výsledné hodnoty CV mohou být použity pro sestavení intervalu hodnoty WTP a WTA knihovnických služeb. Výsledný interval je <595,72; 1797,61>. Analýza bude pracovat rovněž se zjištěnou hodnotou absenční výpůjčky prostřednictvím elicitacího scénáře WTP, její hodnota činí 66,45 Kč.

Data byla získána od respondentů Městské knihovny v Praze a tudíž se i další hodnoty aplikované v rámci H₁ týkají této knihovny. Ze zprávy o hospodaření knihovny za rok 2012 je možné zjistit počet výpůjček, které byly uskutečněny v daném roce v počtu 6 717 895. Počet registrovaných uživatelů, kteří konzumovali knihovnické služby ve stejném roce, bylo 187 872. Poměr uvedených ukazatelů vyjadřuje počet zapůjčených knih na jednoho registrovaného čtenáře a činí 35,75 knih ročně. Byl proveden následující výpočet pro zjištění hodnoty knihovní výpůjčky: $66,45 * 35,75 = 2376,10$ Kč. Výsledná hodnota představuje benefit knihovny, který plyne ze spotřeby knihovní služby „absenční výpůjčka“ pro jednoho uživatele za období jednoho roku. Pokud bude použit interval hodnot WTP a WTA <595,72; 1797,61>, který je také vyjádřením na jednoho respondenta/rok, potom je zřejmé, že hodnota benefitu za absenční výpůjčky/rok 2376,10 Kč nespadá do intervalu hodnot, ale značně jej převyšuje.

Druhou možností je sledování intervalu hodnot za jednotku, tedy za jednu absenční výpůjčku. Hodnota WTP knihovní výpůjčky byla zjištěna v částce 66,45 Kč. Výzkum se však nezabýval otázkami typu WTA a tudíž není možné vyjádřit interval za konkrétní knihovnickou službu – absenční výpůjčku. Dle dříve uvedených poměrů mezi zjištěnými hodnotami WTP a WTA je však možné prostřednictvím modelového příkladu zjistit přibližnou hodnotu chybějícího přístupu WTA. Po roznásobení hodnoty WTP poměrem 3,0:1,0 (WTA:WTP), je dosaženo hodnoty WTA = 199,35 Kč, což je zároveň stejná hodnota, jako hodnota absenční

výpůjčky oceněná metodou tržního substitutu (antikvariáty). Interval takto vymodelované situace vychází: <66,45; 199,35>.



Obrázek 10: Simulace intervalu hodnot metodou CV a vnímaná hodnota knihovny metodou spotřebitelského přebytku

Zdroj: vlastní zpracování

Vnímaná hodnota za jednu absenční výpůjčku může být oceněna rovněž prostřednictvím tržního substitutu, která byla vysvětlena již dříve (viz kapitola 5.1.1.1.). Hodnota přebytku spotřebitele vychází v částce 94 Kč za jednu výpůjčku. Výsledná hodnota spotřebitelského přebytku tak vychází uvnitř stanoveného intervalu, ale nerovná se přibližnému středu namodelovaného intervalu, nýbrž se nachází v jeho I. kvartilu (20,73 %). Dle modelové situace, která je popsána výše (viz obrázek 10), může být predikována hodnota WTA absenční výpůjčky (tedy horní část intervalu) na hodnotu 200 Kč.

Závěr H₁: Ocenění konkrétní knihovnické služby „absenční výpůjčka“ se nenachází ve středu intervalu <WTP;WTA> ani v případě vyjádření benefitu za celou knihovnu, ani v případě hodnoty za jednu výpůjčku. Výsledné hodnoty se nachází: (a) mimo interval hodnot, (b) v I. kvartilu sledovaného intervalu (20,73 %). Analýza však prokázala, že tento jednoduchý přístup nelze využít a z důvodu neexistence korelačního vztahu mezi hodnotami WTP a WTA²⁴ ani není vhodné zabývat se procentuálním poměrem nebo částí stanoveného intervalu z těchto hodnot. Ze získaných výsledků může být vyvozen závěr o neplatnosti hypotézy, H₁ se proto zamítá.

5.1.3.2. Hypotéza H₂

Hodnoty, které respondenti přiřazují knihovnickým službám z pohledu (a) kolik za ně jsou ochotni zaplatit (WTP) nebo (b) jakou výši částky jsou ochotni přijmout za kompenzaci

²⁴ Autorka provedla korelační analýzu hodnot WTP a WTA, která vyvrátila závislost těchto proměnných.

v případě, že službu nebudou moci využívat (WTA), jsou značně subjektivní. Cílem druhé hypotézy je prokázat, zda existuje vzájemný vztah mezi jednotlivými proměnnými a hodnotami WTP a WTA. Tedy zda a případně do jaké míry mají proměnné vliv na vyjádření hodnoty (a) ochoty zaplatit a (b) ochoty přijmout kompenzaci za knihovnické služby pro spotřebitele.

H₂: Vnímaná hodnota spotřebitele knihovní služby je závislá na ukazatelích: věk, pohlaví a vzdělání. Pro analýzu tak byly stanoveny následující hypotézy k ověření:

H_{2a}: věk spotřebitele (věk)²⁵,

H_{2b}: pohlaví spotřebitele (pohlaví)²⁶,

H_{2c}: vzdělání spotřebitele (vzdělání)²⁷.

V rámci stanovené hypotézy byla zkoumána data, která byla získaná prostřednictvím dotazníkového šetření v roce 2012 společností Sociores na uživatelích Městské knihovny v Praze. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno 11 397 čtenářů MKP, z nich odpověď poskytlo celkem 2227 respondentů (návratnost 20 %). Z uvedených výsledků se však objevily i neúplné odpovědi, které pro přesnost analýzy byly odstraněny. Soubor pro analýzu dat po jejich kontrole a úpravě obsahoval 1429 záznamů.

Nejdříve bylo nutné provedení korelační analýzy. Jelikož soubor nemá normální rozdělení pravděpodobnosti (velký počet záznamů, binomická a kategorická proměnná), je nutné pro provedení korelační analýzy aplikovat Spearmanův korelační koeficient (vzorec 13). Byla stanovena statistická hypotéza, která uvažuje neexistenci vztahu mezi veličinami, oproti alternativní hypotéze, tedy že vztah mezi veličinami existuje:

H₀: $\rho = 0$ (mezi uvedenými veličinami neexistuje vztah, navzájem se neovlivňují);

H₁: $\rho \neq 0$ (mezi uvedenými veličinami existuje vztah, veličiny se navzájem ovlivňují).

Korelační matice byla stanovena pro sledovanou hodnotu WTA a WTP zvlášť. Vliv závislosti definovaných proměnných pohlaví, věk a vzdělání respondentů byl analyzován v programu Statistika, ver. 10, výsledky jsou znázorněny v tabulce 20.

²⁵ Respondenti uváděli v dotazníku svůj věk, odpovědi nebyly limitovány nebo kategorizovány, bylo ponechané volné pole pro odpověď.

²⁶ Respondenti uváděli pohlaví, odpověď by zaškrťovací s možností výběru muž nebo žena.

²⁷ Respondenti byli dotázáni na úroveň svého nejvyššího dosaženého vzdělání. Možnou odpověď měli vybrat z odpovědí: základní nebo vyučen, bez maturity; střední s maturitou; pomaturitní nastavba; vyšší odborná škola; vysokoškolské.

Korelační koeficient může nabývat hodnot v rozmezí intervalu $<-1;1>$, přičemž hodnota 0 znamená, že vztah mezi veličinami není žádný a čím blíže se výsledná hodnota blíží k hodnotě 1, tím existuje větší závislost mezi sledovanými proměnnými. Výsledky analýzy ukázaly, že statisticky významné hodnoty (v intervalu spolehlivosti 99 %, 95 % a 90 %) jsou pouze v případě WTA věk a v případě WTP vzdělání. Ovšem hodnota závislosti je velice nízká (- 0,191 a 0,089). Výsledky analýzy prokázaly závislost pouze u jedné proměnné.

V rámci disertační práce byly analyzovány i další proměnné, které by mohly mít vliv na vyjádření hodnoty WTP a WTA. S cílem určit proměnné, které ovlivňují WTP a WTA hodnoty byly dodefinovány další hypotézy:

H_{2a}: hodnota ušetřených peněz uživateli knihovny (ušetřeno)²⁸,

H_{2e}: počet vypůjčených knih za měsíc (počet knih)²⁹,

H_{2f}: čistý měsíční příjem domácností (důchod)³⁰,

H_{2g}: frekvence návštěv knihovny (frekvence).

Zároveň byla provedena i analýza dat z jiných knihoven: Tábor a Uherské Hradiště za účelem srovnání a ověření výsledků (více informací o datech viz kapitola 4.1. „Empirická data“). Výsledky korelační analýzy (vzorec 10) všech výše uvedených proměnných jsou zachyceny v tabulce 20.

Tabulka 20: Vliv vybraných proměnných na hodnotu WTA a WTP

Proměnná	WTA _P	WTP _P	WTA _T	WTP _T	WTA _{UH}	WTP _{UH}
Věk	- 0,191***	- 0,002	-0,2532***	0,0415	-0,1969	-0,0271

²⁸ V případě, že respondent navštěvuje knihovnu, měl vyjádřit, kolik Kč mu tímto knihovna ušetří financí v průběhu jednoho roku. Byl ponechán volný prostor pro odpověď, tedy bez možnosti výběru předem připravených odpovědí.

²⁹ Respondenti měli uvést, kolik knih si půjčí za měsíc z knihovny. Byl ponechán volný prostor pro odpověď, tedy bez možnosti výběru předem připravených odpovědí.

³⁰ Dotazovaní měli uvést, kolik činí čistý důchod všech členů jejich domácnosti za měsíc. Odpověď bylo možné provést výběrem z připravených škál: méně než 15 tisíc korun; 15 000 Kč – 29 999 Kč; 30 000 Kč – 44 999 Kč; 45 000 Kč – 59 999 Kč; 60 000 Kč – 74 999 Kč; více než 75 000 Kč.

Pohlaví	- 0,005	0,035	0,0574	0,0577	0,2238*	0,0131
Vzdělání	0,004	0,089***	0,0079	0,0342	-0,0410	-0,0875
Ušetřeno	0,040	0,080***	0,1287	0,0194	0,2426**	0,0340
Počet knih	0,027	0,119***	0,1812**	0,1272	0,2007*	-0,0656
Důchod	0,099***	0,181***	0,0408	0,2722***	-0,1386	-0,0761
Frekvence	0,080***	0,091***	0,1850**	0,1034	0,2417**	0,1289

Pozn.: statisticky významné hodnoty, které jsou signifikantní: *** v intervalu spolehlivosti 99 %; ** v intervalu spolehlivosti 95 %, * v intervalu spolehlivosti 90 %. Hodnoty WTA_P a WTP_P jsou hodnoty zjištěné z výzkumu v MKP; hodnoty WTA_T , WTP_T jsou hodnoty zjištěné z výzkumu v MKT, WTA_{UH} a WTP_{UH} jsou hodnoty zjištěné z výzkumu v KBBB.

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledných korelačních koeficientů je patrné, že na hodnotu WTP_P má vliv větší počet ukazatelů, než na hodnotu WTA_P . Statisticky významné pro hodnotu WTA_P jsou proměnné příjem domácností a frekvence návštěv knihovny. Na určení hodnoty WTP_P má vliv jak částka ušetřených financí, tak počet knih, které si respondenti půjčí za měsíc, tak rovněž i příjem domácností a frekvence návštěv knihovny. U ověřovacích šetření vychází signifikantní proměnné více u hodnot WTA_{UH} , WTA_T , než v případě hodnot WTP_{UH} a WTA_T .

Výsledky korelační analýzy jsou v případě stanovených statistických hypotéz zachyceny za všechny proměnné souhrnně v tabulce 21.

Tabulka 21: Rozhodnutí o výsledku závislosti mezi sledovanými veličinami

Proměnná	Hodnoty WTA		Hodnoty WTP	
	H_0	H_1	H_0	H_1
Věk		X	X	
Pohlaví	X		X	
Vzdělání	X			X
Ušetřeno	X			X
Počet knih	X			X
Důchod		X		X
Frekvence		X		X

Pozn.: přijetí výsledné hypotézy je označeno X. Hypotéza H_0 znamená, že mezi sledovanými veličinami neexistuje statisticky významná závislost, hypotéza H_1 naopak potvrzuje, že mezi proměnnými závislost existuje.

Zdroj: vlastní zpracování

Statistická závislost byla potvrzena u některých proměnných. Korelační koeficient vykazuje nízké hodnoty a dá se předpokládat malý vliv těchto proměnných na stanovení hodnoty WTA a WTP . Závislost proměnných bude ověřena regresní analýzou.

Do regresního modelu (vzorec 9) budou vstupovat proměnné, které byly v předchozí analýze označeny jako statisticky významné, přičemž hodnoty WTA a WTP jsou sledovány opět odděleně. Pro analýzu bude použit vícenásobný model lineární regrese, který bude zpracován

v programu Statistika, ver. 10. Výsledná hodnota koeficientu determinace je pro statisticky významné ukazatele následující:

- koeficient determinace pro WTA: 0,021156;
- koeficient determinace pro WTP: 0,0562322.

Z výsledků vyplývá závěr, že uvedené proměnné, které jsou statisticky významné, vysvětlují model pouze z malého procenta. V případě WTA je model proměnnými ovlivňován jen z 2 % a v případě přístupu WTP je hodnota ovlivňována statisticky významnými proměnnými pouze z 5,6 %. Platí zde vztah, že čím více vysvětlujících proměnných, tím silnější závislost proměnných, odtud tedy také důvod, proč je hodnota koeficientu determinace vyšší u WTP (5 statisticky signifikantních ukazatelů), než u WTA (3 statisticky signifikantní ukazatele).

Výsledné signifikantní proměnné z korelační analýzy v případě ověřovacích výzkumů z knihoven v Táboře a Uherském Hradišti byly rovněž podrobeny regresní analýze. Výsledné hodnoty regresní analýzy nesplňují kritérium p-hodnoty a výsledek nelze interpretovat. Na hodnoty WTA a WTP ani v případě zkoumaného vzorku knihovny Tábor a Uherské Hradiště nemají proměnné vliv na určení hodnot knihovnických služeb.

Analýzou bylo prokázáno, že jednotlivé proměnné, které působí na bezprostřední okolí jednotlivce, nemají vliv na respondenty při určování hodnoty WTP a WTA za knihovnické služby. V důsledku neexistence závislosti mezi proměnnými může být vysvětlením hodnot WTP a WTA pouze možnost manipulativních technik v dotazníkovém šetření, které je ovšem vyloučené z důvodu zpracování profesionální agenturou Sociores a také ověřujícím pilotním šetřením. Analýza prokázala, že okolní vlivy nemají dopad na určování hodnoty WTP a WTA, zásadní vliv zde bude působení subjektivní složky každého jednotlivce na konkrétní hodnoty. Pro jejich zjišťování je nezbytné dotazování respondentů formou dotazníkových šetření.

Závěr H₂: Korelační analýza prokázala statisticky významný vliv proměnných na hodnoty WTA i WTP. Další zkoumání dat proběhlo za pomoci regresní analýzy, která však zjistila velice malý vliv těchto proměnných na hodnoty WTA i WTP. Ze zkoumaných proměnných žádná významně neovlivňuje hodnotu WTA a WTP. Analýzou bylo také zjištěno, že signifikantní proměnné z korelační analýzy na hodnotu WTP vychází s kladnými hodnotami a tudíž existuje závislost: s rostoucí jednou proměnnou roste i druhá proměnná. Když roste např. příjem, počet vypůjčených knih, úroveň vzdělání, částka ušetřených financí a frekvence návštěv knihovny, potom roste i ochota lidí platit vyšší částky za knihovnické služby. Pro hodnoty WTA vychází kladné hodnoty korelačního koeficientu u proměnných příjem a frekvence návštěv knihovny.

Pokud mají lidé vyšší důchod nebo chodí častěji do knihovny, potom by požadovali vyšší částku kompenzace za nevyužívání čtenářského průkazu. Zároveň jako jediná záporná hodnota korelačního koeficientu na hodnotu WTA byla zjištěna proměnná věk. Pokud jsou lidé mladší, požadují částku za kompenzaci knihovny vyšší (možno odůvodnit potřebnou literaturou ke studiu, nižší příjem v období studií). Analýzou bylo zjištěno, že zkoumané proměnné, které pochází z bezprostředního okolí respondentů a působí na ně, nemají vliv na vyjádření hodnoty za knihovnické služby. Rozhodnutí o platnosti hypotézy H₂ je explicitně popsána pro každou proměnnou zvlášť v tabulce 21.

5.1.3.3. Hypotéza H₃

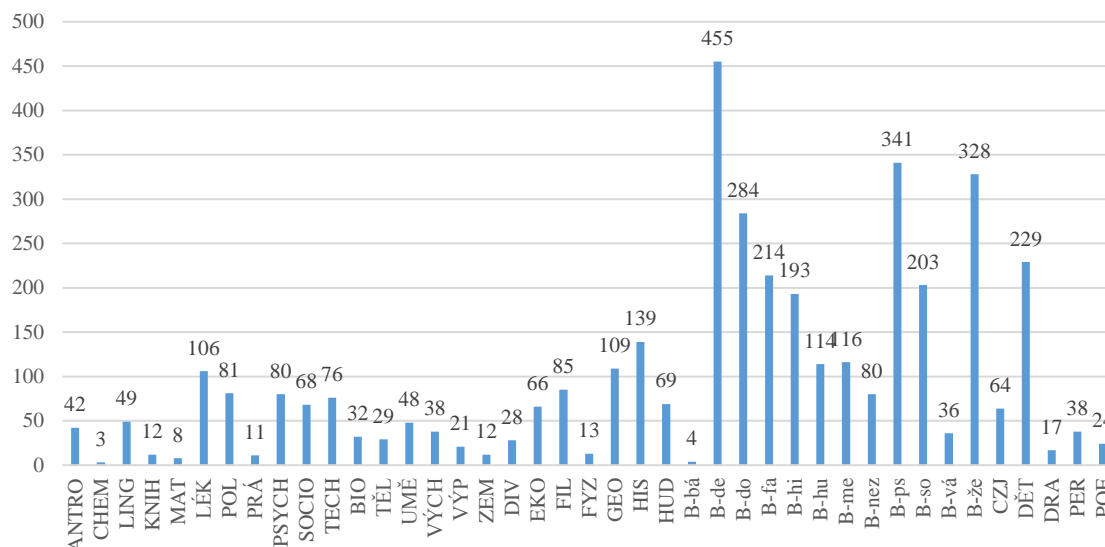
V rámci výzkumu konkrétní knihovnické služby „absenční výpůjčka“ bylo zjištěno, že pokud jsou respondenti dotazováni obecně na „knihovni výpůjčku“ anebo na konkrétní knihu, kterou si ve skutečnosti zapůjčili, výsledky hodnot WTP a WTA jsou rozdílné. Z tohoto důvodu byla formulována následující hypotéza H₃, která předpokládá, že existuje vazba mezi vyjádřením hodnoty za absenční výpůjčku a mezi žánrem knižního titulu, kterou si respondent vypůjčuje.

H₃: Vnímaná hodnota spotřebitele knihovni služby „absenční výpůjčka“ se mění v závislosti na žánru vypůjčených knih.

Data pro zpracování analýzy pochází z dotazníkového šetření, které probíhalo v roce 2015 společností Sociores u uživatelů Městské knihovny v Praze. Základní soubor čítal 10 916 záznamů, z nich odpověď od respondentů byla získána v počtu 4 093 (návratnost 37 %). V rámci získaných dat se ovšem objevovaly dotazníky, ve kterých nebyly uvedeny kompletní odpovědi, tyto neúplné záznamy byly z analýzy vyřazeny. Analýza pracuje se základním souborem čítajícím 3 965 záznamů. Otázky v dotazníkovém šetření se týkaly především informace, jakou hodnotu jsou uživatelé ochotni zaplatit za možnost získání titulu knihy prostřednictvím antikvariátu a to možností (a) zakoupením knihy (WTP_{koupě}) a (b) zapůjčením knihy (WTP_{vypůjčení}). Následující analýza dat bude provedena právě ze získaných odpovědí na tyto otázky. Jednotlivé výpůjčky (knihy) byly rozřazeny podle žánrů do 41 kategorií³¹, jejich

³¹ Antropologie, etnografie (ANTRO), chemie, krystalografie, mineralogické vědy (CHEM), lingvistika, jazyk a literární věda (LING), knihovnictví, informatika, všeobecné, referenční literatura (KNIH), matematika (MAT), lékařství (LÉK), politické vědy-politologie, politika, veřejná správa, vojenství (POL), právo (PRÁ), psychologie (PSYCH), sociologie (SOC), technika, technologie, inženýrství (TECH), biologické vědy (BIO), tělesná výchova a sport, rekreace (TĚL), umění, architektura (UMĚ), výchova a vzdělávání (VÝCH), výpočetní technika (VÝP), zemědělství (ZEM), divadlo, film, tanec (DIV), ekonomické vědy, obchod (EKO), filozofie a náboženství (FIL), fyzika a příbuzné vědy (FYZ), geografie, geologie, vědy o Zemi (GEO), historie a pomocné historické vědy, biografické studie (HIS), hudba (HUD), beletrie-bájeslová literatura (B-bá), beletrie-detektivní literatura (B-de), beletrie-dobrodružná literatura (B-do), beletrie-fantastická literatura (B-fa), beletrie-historická literatura (B-hi), beletrie-humoristická literatura (B-hu), beletrie-memoárová literatura (B-me), beletrie-nezařazeno (B-nez),

jednotlivé počty v každé kategorii jsou zobrazeny na obrázku 11. Nejvíce knih se půjčuje ze žánru „beletrie - detektivní“ v počtu 455 kusů. Naopak se ale objevují žánry, které jsou zastoupeny pouze zanedbatelným počtem (např. žánry chemie, matika nebo beletrie-bájeslovná literatura) a z tohoto důvodu je nutné provedení přepočtu přes váhy jednotlivých kategorií.



Obrázek 11: Četnost knih v jednotlivých žánrech

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných od Sociores (2015)

Analýza byla provedena ve statistickém softwaru Statistika, ver. 10 prostřednictvím testu závislosti. Jednotlivé četnosti žánrů byly nejdříve pro potřeby realizace testu závislosti rozřazeny do dvou skupin v kontingenční tabulce a následně byl proveden test. Důležitá hodnota je tzv. Cramerovo V (vzorec 15), které určuje závislost zvolených proměnných – tedy četnost jednotlivých žánrů s hodnotami zjištěných $WTP_{koupě}$ a $WTP_{vypůjčení}$ z antikvariátu. Zkoumání dat proběhlo v několika fázích, kdy do analýzy vstupovaly data komplexně a dále např. pouze data, ve kterých byl alespoň určitý počet zastoupení (10 knih, 15 knih, 10 % z celku) a dále byla data sledována také v souvislosti s rozdělením do skupin:

- a) dle četností – nad 200, 100 a 20,
- b) dle žánrů – jednotlivé druhy beletrie a ostatní.

beletrie-psychologická literatura (B-ps), beletrie-sociální literatura (B-so), beletrie-válečná literatura (B-vá), beletrie-ženská literatura (B-že), cizojazyčná beletrie (CZJ), dětská literatura (DĚT), drama (DRA), periodika (PER), poezie (POE).

Výsledky jednotlivých šetření a analýz jsou znázorněny v tabulce 22. Hodnoty závislosti mezi sledovanými veličinami jsou uvedeny pomocí koeficientu Cramérova V, které může nabývat hodnot z intervalu $<0;1>$, více v části práce 4.2. („Použité metody“).

Tabulka 22: Výsledné hodnoty závislosti mezi žánrem knihy a ochotou zaplatit za získání knihy

Sledované četnosti v souboru	WTP _{koupě}	WTP _{vypůjčení}
Celý soubor dat	0,2189	0,1957
Četnosti od počtu zastoupení 10 knih včetně	0,2329	0,2269
Četnosti od počtu zastoupení 15 knih včetně	0,2714	0,2472
Četnosti od počtu zastoupení 10 % (37) knih z celku včetně	0,3420	0,3765
Rozdělení souboru na skupiny v zastoupení četností knih nad 200, do 100	0,1759 nad 200 0,1509 do 100	0,1401 nad 200 0,1926 do 100
Rozdělení souboru na žánry beletrie a ostatní (bez 5 % zastoupení v každé kategorii)	0,1727 beletrie 0,2797 ostatní	0,1302 beletrie 0,2848 ostatní

Zdroj: vlastní zpracování na základě dat získaných od Sociores (2015)

Z výše uvedených hodnot a dle předchozího tvrzení o závislosti tedy vypovídá pouze jediná hodnota, že existuje středně silná závislost mezi výší ochoty zaplatit za koupení nebo zapůjčení knihy z antikvariátu a žánrem knihy. Jedná se ovšem o redukci souboru o skupiny, kde četnosti knih nedosahovaly 10 % zastoupení. V ostatních případech a analýzách data vykazují, že existuje nízká závislost mezi sledovanými proměnnými, neexistuje mezi nimi statisticky významný vztah. P-hodnota u testu vychází $p = 0,0000$.

Závěr H₃: Analýza dat neprokázala statisticky významnou závislost mezi sledovanými proměnnými WTP_{koupě} a WTP_{vypůjčení} z antikvariátu a tím, o jaký žánr knihy se jedná. Lidé nepřirazují hodnotu, jakou jsou ochotni zaplatit za alternativní možnost výpůjčky knihy dle zvoleného žánru knihy. Z výše popsaných výsledků analýzy vyplývá, že H₃ je zamítnuta.

5.1.3.4. Závěry hypotéz

Z provedených statistických analýz mohou být vyvozeny následující závěry o platnosti stanovených hypotéz:

- **H₁ nebyla potvrzena, ocenění vybrané knihovní služby „absenční výpůjčka“ se (a) v přepočtu na náklady za knihovní služby za jeden rok nachází mimo interval,**

- (b) v přepočtu na náklady za knihovní služby na jednotku se nejedná o střed intervalu $\langle WTP, WTA \rangle$, nýbrž o jeho I. kvartil,
- H_2 byla potvrzena v následujících případech: (a) na hodnotu WTA mají vliv proměnné věk, důchod a frekvence; (b) na hodnotu WTP mají vliv proměnné vzdělání, ušetřeno, počet knih, důchod a frekvence,
 - závislost proměnných u H_2 je však velice nízká, ovlivňují hodnoty pouze z 5-ti %,
 - H_3 byla zamítnuta, mezi hodnotami WTP při možnosti využití tržního substitutu a žánrem knihy neexistuje statisticky významný vztah.

5.2. Navržení obecného postupu rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku knihovních služeb

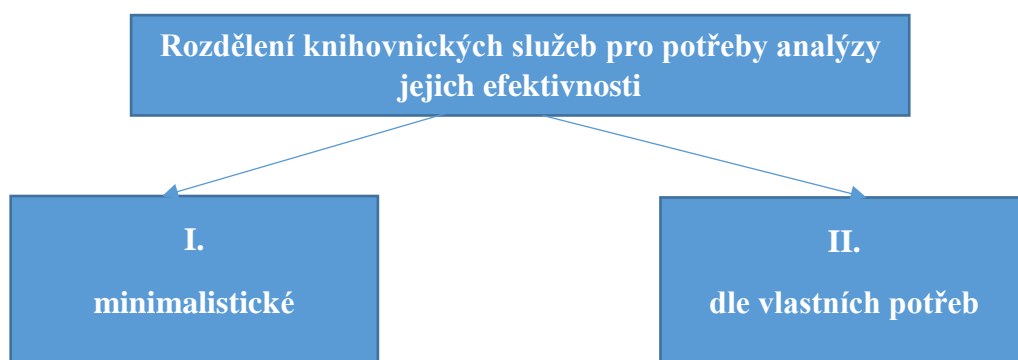
Pro výpočet efektivity poskytovaných knihovnických služeb, je třeba mít k dispozici informace o výstupech (výkonech) a vstupech (nákladech) knihovny. Výstupům a jejich ocenění byla věnována předchozí část disertační práce. U nákladů je situace o mnoho jednodušší. Má-li být vypočtena efektivnost knihovny jako celku, použijí se celkové náklady zjištěné z výkazu zisku a ztráty a upraví se o implicitní náklady (tedy náklady nezahrnuté), případně náklady jinak zkreslené.

Pokud chce management knihovny analyzovat efektivnost jednotlivých služeb, je potřeba členit náklady podrobněji. To lze provést v účetnictví zavedením podrobné analytické evidence. To však vyžaduje nejprve rozhodnutí, jak rozdělit či seskupit poskytované služby, aby analytické evidování nákladů mělo smysl a bylo v praxi proveditelné. Problém nastává i s rozřazením nepřímých (režijních) nákladů. Proto jedním z dílčích cílů disertační práce je vytvoření postupu pro přiřazení nákladů na standardizovanou jednotku knihovnických služeb takovým způsobem, který bude snadno realizovatelný v praxi.

Před samotným rozřazováním jednotlivých nákladů je nejdříve nutné mít k dispozici vstupní data a statistické informace o činnosti knihovny. Jedná se o následující:

- údaje o nákladech knihovny, ideálně v analytickém členění – zdrojem dat je Výkaz zisku a ztráty, případně další výkazy z účetnictví,
- statistické údaje o činnosti knihovny (počet návštěvníků, registrovaných uživatelů, počet výpůjček apod.) – zdrojem dat jsou knihovnické statistiky, vlastní záznamy knihoven, výzkumné šetření nebo odborné odhady.

Pro potřeby výpočtu efektivity je třeba nejprve rozhodnout o počtu služeb, na které bude knihovna rozdělovat svoje náklady. Existují v zásadě dvě možnosti, jak znázorňuje schéma na obrázku 12.



Obrázek 12: Možné členění knihovnických služeb do skupin

Zdroj: vlastní zpracování

5.2.1. Minimalistická verze rozdělení

Dle zkušeností autorky ze seminářů realizovaných v rámci výzkumného projektu MKP a Univerzitou Pardubice bylo zjištěno, že celkové náklady knihovny není snadné rozřadit na jednotlivé poskytované služby. Náklady na zavedení analytických mechanismů by převýšily užitek z vypočtené efektivity. Proto autorka navrhuje rozdělení knihovnických služeb jen na dvě skupiny:

- výpůjční služby – představují objem primárních³² výpůjček absenčních³³ a dále objem prezenčních výpůjček³⁴,
- ostatní služby – sem spadají převážně služby digitální, pobytové, kulturní a vzdělávací akce a ostatní dříve neuvedené služby.

Standardizovanou jednotkou pro výpůjční služby je jedna výpůjčka³⁵. Standardizovaná jednotka pro ostatní služby je obtížně definovatelná z důvodu seskupení mnoha druhů služeb. Vzhledem k tomu, že u těchto služeb není snadné určit hodnotu výstupů (služeb), nelze ani určit míru efektivity. Zjištěné hodnoty nákladů mohou sloužit pro meziroční komparace, případně jako podklad pro další podrobnější analýzy.

³² Primárními absenčními výpůjčkami jsou myšlenky výpůjčky bez prolongací.

³³ Zdrojem dat jsou statistické výkazy knihovny, možné zjistit z knihovnického softwaru, v praxi bývá používán např. Koniáš.

³⁴ Zdrojem dat je odborný odhad pracovníků knihovny.

³⁵ Jednou výpůjčkou se rozumí primární výpůjčka, bez tzv. prolongace (prodloužení lhůty na vrácení knihy).

Pro minimalistickou verzi rozdělení nákladů bude na základě zjištěných výsledků z jednotlivých analýz (nákladů, prostor, využití pracovní doby pracovníků a zjištěného počtu využívání knihovnických služeb) použit poměr nákladů na výpůjční a ostatní služby knihovny. Vzhledem k tomu, že neexistují žádné oficiální statistiky, je nezbytné vycházet z analýz dostupných primárních zdrojů, které poskytly jednotlivé knihovny. Z případových studií MKP a MKT bylo zjištěno, že výpůjční služby zabírají cca 85 % veškerých nákladů knihovny (z toho výpůjční služby absenční představují celkem 70,2 % a výpůjční služby prezenční 14,1 %). Na ostatních osm druhů služeb (kopírování a tisk, digitální služby, informační a řešeršní služby, kulturní a vzdělávací akce, technické a další služby, služby týkající se života obce, pobytové služby v knihovně) připadají zbylé náklady, které představují poměr cca 15,7 % z celkových nákladů (Řehák a kol., 2013).

Analýzou výstupů (údaje z roku 2014) u pěti náhodně vybraných veřejných knihoven³⁶ bylo zjištěno, že všechny měly shodný podíl návštěvníků půjčoven a studoven na všech návštěvnících knihovny (≈80 %). Ukazuje se tedy, že výpůjční služby se podílejí na celkových výstupech knihovny z 80 %.

Je-li cílem navrhnout jednoduchý metodický postup pro rozvrhování nákladů, pak na základě podrobné analýzy případových studií je možné navrhnout postup, kdy **veškeré náklady knihovny budou rozděleny v poměru 80 : 20 mezi výpůjční a ostatní služby**. Takto jednoduchý postup nevyžaduje další dodatečné náklady, je snadno aplikovatelný knihovnami a slouží jako podklad pro analýzu efektivnosti výpůjčních služeb.

Pro ověření doporučeného poměru je třeba analyzovat i největší skupiny nákladů veřejných knihoven. Těmi jsou náklady prostory a osobní náklady. Pro analýzu nákladů na prostory je nezbytné provést tzv. pasportizaci prostor³⁷. Analýze osobních nákladů musí předcházet zpracování tzv. časových snímků mapující rozvržení pracovní doby pracovníků³⁸. Obojí musí být sledováno přes jednotlivé knihovnické služby. Ke každé skupině knihovnických služeb tak

³⁶ Knihovna Jiřího Mahena v Brně, Městská knihovna v Českém Krumlově, Knihovna města Hradce Králové, Městská knihovna Cheb, Městská knihovna v Krnově.

³⁷ Jedná se o funkční klasifikaci prostor veřejné knihovny, poskytuje přehled o prostorách, jejich výměrách a informace o způsobu využití. Jednotlivá plocha je rozdělena podle funkcí, ke kterým je využívána a přiřadit je tak ke konkrétní knihovnické službě.

³⁸ Rozdělení personálních nákladů na jednotlivé knihovnické služby podle toho, v jakém poměru se zaměstnanci podílejí na činnosti týkající se konkrétní služby. V praxi probíhá šetření na místě v knihovně, kdy pracovníci sledují využití své pracovní doby a odpracovaný čas na daných službách zaznamenávají do připravených dotazníků. Je vhodné, aby tento proces trval vhodnou dobu tak, aby byla zajištěna dobrá vypovídací schopnost dat (např. celý týden) a šetření opakovat s odstupem času (např. dvou měsíců) pro ověření zjištěných hodnot.

může být díky těmto analytickým podkladům rozřazeny náklady na prostory a osobní náklady, které jsou spojené s danými službami.

Vzhledem k nedostupnosti interních informací od veřejných knihoven v ČR je možné uvedené doporučení podpůrně prokázat pouze výsledky vnitřních analýz MKP a MKT. V těchto dvou knihovnách shodně (i přes jejich rozdílnou velikost) bylo zjištěno, že 80 % plochy knihovny slouží pro realizaci výpůjčních služeb³⁹ a cca 87 % pracovní doby věnují zaměstnanci knihovny na realizaci výpůjček (prezenčních i absenčních).

V případě, že knihovna bude mít zájem vypracovat detailnější analýzu efektivnosti poskytovaných služeb, může provést rozdělení služeb dle vlastních potřeb.

5.2.2. Rozdělení služeb dle vlastních potřeb

Knihovnické služby mohou být rozděleny do jednotlivých kategorií např. dle Směrnice IFLA na sedm skupin knihovnických služeb (více viz kapitola 3.1. „Definice knihovnických služeb“). Další možností je dle výzkumu Ministerstva kultury ČR rozdělení knihovnických služeb na 6, 12 nebo 24 kategorií, přičemž nejčastěji je aplikováno rozdělení na 6 druhů knihovnických služeb (více viz kapitola 3.1. „Definice knihovnických služeb“). S rostoucím počtem druhů nabízených knihovnických služeb však roste i náročnost na zjišťování efektivnosti jednotlivých druhů služeb a proces rozřazování nákladů na standardizovanou jednotku každé služby se stává složitější. Pokud chce knihovna získat podrobnější výsledky o efektivnosti svých služeb, musí provést:

- rozdělení nákladů na přímé a nepřímé,
- pasportizaci svých prostor,
- analýzu pracovní doby pomocí časových snímků svých pracovníků,
- rozdělení nepřímých (režijních) nákladů na každý druh služby.

Jednotlivé druhy nákladů je možné charakterizovat takto:

- náklady na činnost – náklady které přímo souvisí s knihovnickým fondem a výpůjčními službami. Ty, které nelze přímo rozdělit, patří do režijních nákladů,
- náklady na prostory – dle pasportizace prostor je nutné vymezit, které prostory se přímo týkají výpůjčních služeb a dalších činností. Prostory, které se týkají všech služeb (spojovací chodby, toalety apod.), je nutné zahrnout do režijních nákladů,

³⁹ Informace byly získané na základě odborné konzultace s PhDr. Janem Vávrou (pracovník Městské knihovny v Praze, ekonom a knihovník). Konzultace probíhala formou řízeného interview v MKP v březnu 2017, provedla autorka disertační práce.

- náklady na pracovníky – dle časových snímků pracovníků bude určeno, kolik času pracovníci věnují na výpůjční služby a na další služby. Náklady na pracovníky (mzdy, pojistné a ostatní osobní náklady), kteří se věnují činnostem, které souvisí s více službami a nelze jejich činnost rozdělit, by měly být zahrnuty do režijních nákladů,
- režijní náklady – veškeré náklady, které nelze jednoznačně přiřadit na konkrétní činnost či související s více druhy poskytovaných knihovnických služeb.

Toto rozdělení umožní knihovnám mít lepší přehled o struktuře jednotlivých nákladů. Rozdělení do uvedených skupin provede každá knihovna dle svých analytických účtů v účetnictví, podle druhu činnosti⁴⁰.

Výše nepřímých nákladů musí být rozpočtena dle určitého poměru, resp. dle rozvrhové základny. Tou může být:

- poměr nákladů na pracovníky (kolik procent ze mzdových nákladů připadá na výpůjční služby a kolik na další služby),
- poměr poskytovaných knihovnických služeb (podle skutečného poměru, v jakém jsou využívány knihovnické služby; na základě knihovnických statistik nebo odborných odhadů např. počtu zúčastněných osob na kulturních akcích, počtu dotazů apod.),
- poměr využití prostor (jaká plocha je využívána pro jednotlivé druhy knihovnických služeb).

Je třeba brát v úvahu, že uvedené výpočty (zejména pasportizace prostor a rozdělení osobních nákladů dle časových snímků) jsou náročné na zpracování. Jako v praxi nejsnazší se jeví použití poměru mzdových nákladů. Při využití dalších rozvrhových základen autorka disertační práce doporučuje zajistit konzultaci odborníka z knihovny, která podobné úkony již v minulosti provedla.

5.2.3. Shrnutí

V disertační práci byla v cíli B věnována pozornost vytvoření jednoduchého rozdělení nákladů na standardizovanou jednotku knihovnických služeb tak, aby tento postup představoval účinný nástroj pro knihovny a zároveň jim poskytl zpětnou vazbu týkající se efektivnosti hospodaření. Všechny představené možnosti rozdělování nákladů mají svá úskalí. První minimalistická verze rozdělení nákladů může vlivem zjednodušení obsahovat určitou míru zkreslení výsledných hodnot. Především pro knihovny s menším rozsahem poskytovaných

⁴⁰ Výčet analytických účtů, podle kterých je možné rozřadit náklady do uvedených skupin je možné např. podle publikace „Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit“ na str. 51 – 53 (Řehák a kol., 2013).

služeb nebo s menší podlahovou plochou, může představovat základní nástroj pro analýzu jejich hospodaření a vyjádření efektivity poskytovaných knihovnických služeb. Vlastní způsob rozdělování nákladů je značně náročný na získání vstupních dat. Jednotlivé postupy pro podrobné rozdělení nákladů jsou složité na orientaci v problematice a vyžadují vysokou úroveň znalostí pro jejich uplatnění v praxi. Pro knihovny, které poskytují větší rozsah knihovnických služeb nebo např. působí svým rozsahem pro rozsáhlejší území, je možné doporučit zavedení takových analytických mechanismů, které umožní analyzovat efektivnost většího spektra poskytovaných služeb.

V rámci zpracování metodických doporučení byl odhalen zásadní problém týkající se hodnocení činnosti knihoven a to v měřitelnosti tzv. pobytových a komunitních služeb⁴¹. Ve většině případů jsou počty jednotlivých služeb kvantifikovány na základě odborného odhadu, což pro ekonomické analýzy může nedostatečné. Vzhledem k tomu, že pobytové a komunitní služby jsou poskytovány veřejnými knihovnami ve stále větší míře, je třeba se v dalším výzkumu a definování metodických postupů zaměřit i na tuto oblast.

Dále je nezbytné zabývat se zohledněním pro knihovny specifických záležitostí, jako jsou implicitní náklady (např. výše nájemného, které knihovny neplatí díky tomu, že jejich činnost probíhá v prostorách vlastněných zřizovatelem) nebo výkon tzv. regionálních funkcí⁴². Jedná se o služby, které pověřené knihovny vykonávají pro jiné knihovny. Ve vybraných knihovnách pak musí být do analýz efektivnosti započteny z tzv. povinné výtisky⁴³, které musí být odevzdány do vybraných knihoven a knihovny tak šetří značné finanční prostředky na akvizice.

Na základě provedené analýzy a získaných poznatků jsou postulována následující metodická doporučení o rozřazení nákladů:

- **knihovny si musí dle svých potřeb a velikosti zvolit vhodný způsob pro rozřazení nákladů,**

⁴¹ Komunitní funkce knihoven spočívá v poskytování svých služeb všem občanům, nejen registrovaným uživatelům a podporují tak celou komunitu. Nejčastěji se jedná např. o veřejná čtení, literární soutěže, tvořivé dílny pro mladé novináře, čtenářské tábory pro děti, poradenství a vzdělávání pro nezaměstnané apod. Komunitní služby často poskytují neziskové organizace. Veřejné knihovny tím, že poskytují komunitní služby, naplňují své „humanizační poslání“, slouží k rozvoji a zkvalitnění života ve společnosti.

⁴² Jedná se zpravidla o krajské knihovny, které jsou pověřeny poskytováním služeb pro obsluhované knihovny. Na tyto regionální funkce dostávají pověřené knihovny finanční prostředky z krajských dotací a obsluhovaným knihovnám za poskytnuté služby tak šetří náklady. Jsou to tedy činnosti, které knihovna poskytuje zprostředkovaně přes jiné knihovny, ale stále je to poskytnutí určité služby a v rámci činnosti knihovny jako takové by neměly být opomíjeny. Nejčastěji se jedná o činnost tzv. výměnného fondu, poradenské a konzultační služby, metodické návštěvy, vzdělávání knihovníků a servis automatizovaných knihovních systémů.

⁴³ Uložení povinných výtisků je rozděleno na periodické a neperiodické výtisky a tato povinnost je zakotvena v zákonech: zákon č.46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon) ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 37/1995 Sb. o neperiodických publikacích.

- v případě knihovny s menší podlahovou plochou, širším rozsahem poskytovaných služeb, menší velikostí knihovního fondu či s omezenými funkcemi knihovny, se doporučuje použít rozdělení služeb na dvě skupiny (minimalistická verze rozdělení nákladů) a v tomto případě rozdělit celkové náklady mezi uvedenými skupinami v poměru 80 : 20,
- v případě knihovny s širším rozsahem působnosti, větším knihovním fondem nebo širší škálou nabízených služeb, se doporučuje rozdělit poskytované služby na více skupin dle vlastních potřeb a sledovat efektivnost detailně pro každou z nich,
- vzhledem k vysoké odborné náročnosti autorka doporučuje konzultace (spolupráci) s odborníky na danou problematiku.

ZÁVĚR

Problematika financování veřejných knihoven a jejich hospodaření je v současné době velice diskutovaná. V moderní době internetu a e-knih řada politiků dochází k názoru, že není třeba knihovny natolik podporovat, protože jejich funkci nahrazují jiné služby, především internet, dostupnost elektronických knih a periodik. Role knihovny se postupně s rozvojem společnosti mění, dochází k posilování doposud marginálních funkcí knihovny - pořádání kulturních a společenských akcí, komunitní či pobytové služby. Nicméně v České republice stále knihovny především půjčují knihy. Zároveň ale knihovny jsou v moderní společnosti stále vnímány jako významné instituce nezbytné pro zachování a šíření informací, rozvíjení vzdělané a kulturní společnosti a také zachování spravedlnosti a rovného přístupu občanům k informacím. Je tedy zřejmé, že při posuzování významu veřejných knihoven v kontextu ostatních veřejných služeb je třeba zohledňovat nejen ekonomické hledisko, ale také společenské, morální a etické.

Naplnění cílů disertační práce

Cílem disertační práce bylo navržení nejvhodnější metody pro ocenění benefitů vyplývajících ze spotřeby poskytovaných knihovnických služeb veřejnými knihovnami. V rámci prvního cíle disertační práce byly prozkoumány dostupné způsoby oceňování nehmotných položek, které byly využity v různých studiích zkoumajících veřejné služby poskytované veřejnými knihovnami na světě a bylo provedeno hodnocení použitých metod, stejně tak byly postulovány závěry o přenositelnosti vybraných metod do českého prostředí. V prvním cíli bylo také rozhodnuto o vhodnosti využití elicitacních principů založených na základě principu „ochota přijmout kompenzaci – WTA“ a „ochota platit za službu – WTP“ v kontingentním oceňování. Součástí prvního cíle bylo rovněž provedení statistické analýzy dat a zkoumání vzájemného vztahu mezi jednotlivými proměnnými. Druhý cíl disertační práce spočíval v navržení obecného postupu rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku jednotlivých knihovnických služeb, zejména pak režijních nákladů tak, aby bylo možné v praxi určovat efektivnost jednotlivých jednotek knihovnických služeb.

První cíl disertační práce se zabýval určením vhodné metody pro vyjádření benefitu poskytovaných služeb veřejnými knihovnami. Autorka doporučuje z výše získaných znalostí a provedených analýz provádění kombinace metod spotřebitelského přebytku a kontingentního oceňování. Pro výpůjční služby považuje autorka za vhodné využití tržního způsobu oceňování benefitů (tedy metoda spotřebitelského přebytku), jelikož tato metoda neobsahuje subjektivní složku, která může způsobovat značnou míru zkreslení získaných dat. Metodu kontingentního oceňování doporučuje autorka využívat v případě dalších služeb poskytovaných veřejnou

knihovnou. V případě kontingentního oceňování autorka doporučuje k využívání pouze elicitacího přístupu WTP a vynechat otázky typu WTA. U hodnot zjištěných přístupem WTP doporučuje čtenářka využívat a přihlížet k průměrným hodnotám a vyšším (tyto hodnoty se přibližují ke spodnímu intervalu WTA).

V prvním cíli disertační práce se autorka zabývala oceněním konkrétní knihovnické služby „absenční výpůjčka“ a zjišťovala, zda se její hodnota nachází ve středu intervalu $\langle WTP; WTA \rangle$. Tato skutečnost byla zjišťována za účelem možnosti zjednodušení výpočtu vnímaných hodnot benefitů, bylo však prokázáno, že hodnota „absenční výpůjčky“ se nenachází ve středu intervalu a jelikož ani neexistuje korelační vztah mezi hodnotami WTP a WTA, není možné tímto způsobem dojít ke smysluplnému výsledku vnímané hodnoty za benefit knihovnických služeb.

První cíl práce obsahoval také statistickou analýzu dat, která zkoumala závislost jednotlivých proměnných na výši hodnot WTP a na hodnoty WTA. Korelační analýza prokázala statisticky významný vliv proměnných: vzdělání, ušetřeno, počet knih, důchod a frekvence výpůjček na hodnoty WTP a dále byl prokázán vliv proměnných: věk, důchod a frekvence návštěv na hodnoty WTA. Uvedené determinanty byly dále podrobeny zkoumání regresní analýze, která však zjistila velice malý (zanedbatelný) vliv těchto proměnných na hodnoty WTA i WTP. Ze zkoumaných proměnných žádná významně neovlivňuje hodnotu WTA ani hodnoty WTP.

Dále bylo statistickou analýzou za využití Cramérova koeficientu V zjištěno, že přestože čtenáři přiřazují vyšší hodnoty benefitů za absenční výpůjčky v případě, že jsou dotazováni na konkrétní tituly, ale vliv žánru knihy nehraje roli na vyjádření hodnoty benefitu za daný žánr.

Druhý cíl práce spočíval v nalezení vhodného způsobu rozpočtu nákladů na standardizovanou jednotku knihovnických služeb. Ze zjištěných skutečností autorka disertační práce dochází k závěru, že rozdělení knihovnických služeb je vhodné na dvě až tři skupiny služeb, závisí však na individuálních potřebách každé knihovny. Ideální poměr pro rozřazení nákladů navrhuje autorka v poměru 80 : 20 a to 80 % nákladů na výpůjční služby a 20 % na zbylé služby, které knihovna poskytuje. Rozdělení nákladů závisí na podkladech, které jsou nutné pro vypracování rozpočtu na jednu standardizovanou jednotku. Knihovna jednoduchou formou výpočtu získá základní přehled o výši svých nákladů v jednotlivých oblastech (náklady na činnost, personální, na prostory a režijní) a dle svých možností může s takto zjištěnými výsledky dále operovat na úrovni managementu knihovny, zejména ji může využít pro analýzu efektivnosti svých služeb. Mezi nejzásadnější problém řadí autorka problematiku kvantifikace knihovnických služeb. U výpůjčních služeb je tato skutečnost jasně daná z knihovnických

softwarů a jedná se o jasný počet poskytnutých výpůjček. Problém však nastává u dalších služeb, jako jsou pobytové služby, vzdělávací činnost, poskytnutí poradenství, rešerše a jiné knihovnické služby, u kterých jsou jednotlivé počty zjišťovány prostřednictvím odborných odhadů (provádí knihovníci).

Přínosy disertační práce

Přínosy je možné rozdělit do dvou skupin, na přínosy pro vědeckou teorii a přínosy pro aplikaci v praxi.

Přínosy pro vědeckou teorii

Mezi nejvýznamnější přínosy disertační práce pro vědeckou teorii patří zejména:

- zpracování teoretických poznatků ze světové i domácí literatury o problematice hodnocení veřejných služeb se specifikací na služby veřejných knihoven;
- vytvoření přehledu nejpoužívanějších metod pro hodnocení (či oceňování) užiteků plynoucích ze spotřeby veřejných služeb (konkrétně pro potřeby veřejných knihoven), byly identifikovány problémy, které souvisejí s vyjádřením hodnoty veřejných služeb jejich spotřebiteli. Zároveň byly definovány problémy, které mohou nastat při aplikaci jednotlivých metod;
- vytvoření přehledu světových studií, které se zabývají knihovnickými službami, jejich podrobné charakteristiky a závěrů, které mohou být vstupními údaji pro další výzkumné aktivity v této oblasti;
- byl vytvořen přehled studií, které se předmětnou problematikou zabývají v prostředí českých knihoven. Součástí zpracování jsou i doporučení směřující k přenositelnosti metod;
- analýza vhodnosti použití elicitacních scénářů WTA a WTP a to na základě jejich charakteristiky a vhodnosti použití. Byly posouzeny i vybrané vlivy jednotlivých determinantů, které mohou ovlivňovat hodnotu WTA a WTP.

Přínosy pro praktické využití

Mezi nejvýznamnější praktické přínosy disertační práce patří zejména:

- navržený postup, který lze aplikovat při zjišťování (oceňování) užitků jednotlivých knihovnických služeb;
- doporučení k úpravě či doplnění existujících metodických postupů, jejich výsledek bude vypočtená míra efektivnosti konkrétní knihovny;
- metodická doporučení pro knihovny, které mají zájem určit míru efektivnosti (jak knihovny jako celku, tak definovaného souboru knihovnických služeb);
- doporučení k tvorbě a úpravě způsobu kladení otázek v dotazníkovém šetření, které má výrazný vliv na zjištěné hodnoty benefitů;
- zjištěné poměry elicitacních přístupů WTA a WTP a na základě zjištěného doporučení nevyužívat elicitacní přístup WTA;
- zjištění, že ocenění vybrané knihovnické služby „absenční výpůjčka“ se nenachází ve středu intervalu $\langle WTP; WTA \rangle$ ani v případě přepočítání nákladů za knihovnické služby za jeden rok, ani v případě přepočtu nákladů za knihovnické služby na jednotku;
- nalezení velice malé závislosti (pouze 5 %) vybraných determinantů na hodnotu WTA, na kterou mají vliv proměnné: věk, důchod a frekvence a na hodnotu WTP, na kterou mají vliv proměnné: vzdělání, ušetřeno, počet knih, důchod a frekvence;
- výsledek analýzy, že mezi hodnotami WTP při (a) využití tržního substitutu a (b) žánrem knihy neexistuje statisticky významný vztah.
- doporučení, jak postupovat při rozdělování nákladů na jednotlivé knihovnické služby, což umožní analýzu jejich efektivnosti.

Disertační práce zároveň přináší nové otázky a podněty, kterými je možné se zabývat v budoucím výzkumu v dané problematice. Především práce odhalila další problémy a úskalí, kterými by bylo vhodné se zabývat dále, jsou jimi například: forma dotazování v případě zjišťování benefitů a také možnosti získávání informací o počtech (výstupech) za jednotlivé knihovnické služby, pro případ zjištění jejich nákladovosti.

POUŽITÁ LITERATURA

1. AABØ, S. (2004). Valuing the benefits of public libraries. *Information Economics and Policy*, 17(2), 175 - 198.
2. AABØ, S. (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), 205 - 211.
3. AABØ, S. (2007). Public libraries and valuation: A Norwegian study applying a non-market approach. *Informacijos Mokslai*, 40, 115 - 124.
4. AFONSO, A. And FURCERI, D. (2007). Government size Composition, Volatility and Economic Growth. *ECB Working Paper Series*, 849. Frankfurt am Main.
5. AFONSO, A., SCHUKNECHT, L., TANZI, V. (2006). Public sector efficiency: evidence for New EU member states and emerging markets. European central bank.
6. ALLEN A. (2001). Is Privacy Now Possible? A Brief History of an Obsession. *Social Research*, 68(1), 301 – 305.
7. ALLPRESS, J., ROHANI, M., MEARES, C. (2014). Measuring the value created by Auckland Museum's Moana - My Ocean exhibition: a Social Return on Investment (SROI) analysis. Auckland Council, Research, Investigations and Monitoring Unit. Dostupné na: http://knowledgeauckland.org.nz/assets/publications/Measuring_the_value_created_by_Auckland_Museum__s_Moana__My_Ocean_exhibition_a_Social_Return_on_Investment_SROI_analysis.pdf.
8. ANDĚL, J. (2007). *Statistické metody*. Praha: Matfyzpress. ISBN: 978-80-7378-003-6.
9. BAILEY, E. (1987). *Public Regulation*. London: The MIT Press.
10. BATEMAN, I. J., LANGFORD, I. H., TURENER, R. K., WILLIS, K. G., GARROD, G. D. (1995). Elicitation and truncation effects in contingent valuation studies. *Ecological Economics*, 12(2), 161 - 179.
11. BENČO, J. (2005). *Verejný sektor a verejné služby*. Kunovice: Evropský polytechnický institut, s. 186.
12. BENČO, J., KUVÍKOVÁ, H. a kol. (2011). *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, s. 334.
13. BENHAMOU, F. (1996). Is increased public spending for the preservation of historic monuments inevitable? The French case. *Journal of Cultural Economics*, 20(2), 115.
14. BOWERS, P. F. (1974). *Private Choice and Public Welfare*. Hinsdale: The Dryden Press.
15. BUDÍKOVÁ, M. (2006). *Statistika II*. Masarykova Univerzita, Brno.

16. BUDÍKOVÁ, M., KRÁLOVÁ, M., MAROŠ, B. (2010). *Průvodce základními statistickými metodami*. Praha: Grada Publishing.
17. BUCHANAN, J. (1998). *Veřejné finance v demokratickém systému*. 1. vydání. Praha: Computer Press, s. 324.
18. CARSON, R. (2012). *Contingent Valuation: A Comprehensive Bibliography and History*. Edward Elgar Publishing.
19. CEJPEK, J. (2002). *Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky*. Bulletin Skip: Ladislav Jan Živný. Dostupné na WWW: http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/Bull02_28.htm.
20. CUMMINGS, R. G., TAYLOR, L. O. (1999). Unbiased value estimates for environmental goods: a cheap talk design for the contingent valuation method. *American Economic Review*, 89(3), 649 - 665.
21. ČERNĚNKO, T., FERČÍKOVÁ, V. (2014). Innovative Approaches in Measuring Performance of Local Public Services through Satisfaction and Trust. Young Public Policy Makers Case Studies: Living out of stereotypes. Bratislava: NISPAcee Press, 35 - 41.
22. DOWNS, A. (1967). *Inside bureaucracy*. Boston: Little Brown. Dostupné na: <http://www.rand.org/dam/rand/pubs/papers/2008/P2963.pdf>
23. ECONTEXT. (2015). Twyford Hall & Theatre Complex Cost-Benefit Analysis. Dostupné na: http://twyfordhall.com.au/wp-content/uploads/Twyford-Theatre-CBA_FINAL-Report.pdf.
24. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. (2016). Ministerstvo vnitra ČR [online]. [cit. 2016-01-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/odbor-reformy-a-regulace-kvality-verejne-spravy-smart-administration.aspx>.
25. FRANK, R. H. (1995). *Mikroekonomie a chování*. Praha: Svoboda.
26. FUJIRAWA, D. a kol. (2015). The health and wellbeing benefits of public libraries. Dostupné na: http://www.liem.org.uk/documents/Health_and_wellbeing_benefits_of_public_libraries_full_report.pdf.
27. FUJIWARA, D., KUDRNA, L., DOLAN, P. a kol (2015). Further analysis to value the health and educational benefits of sport and culture. Dostupné na: <https://newculturecounts.files.wordpress.com/2015/05/health-and-educational-benefits-of-sport-and-culture-2015.pdf>.

28. GRIFFITHS, J. M. K., KING, D. W., LYNCH, T. (2004). *A Study of Taxpayer Return on Investment (ROI) in Florida Public Libraries: Detailed Result & Study Methods-Part II*. Tallahassee, FL: State Library and Archives of Florida, 272.
29. GRIFFITHS, J., KING, D. (1991). Massachusetts libraries: An alliance for the future: Final report.
30. HALÁSEK, D. (2004). *Standardizace veřejných služeb*. 1. Vydání. Ostava: VŠB – TU, s. 152.
31. HALÁSKOVÁ, R. (2014). *Možnosti standardizace sociálních služeb v České republice*. Přerov, 20 - 34. Dostupné na: <https://aosp.upce.cz/article/viewFile/280/199>.
32. HANEMANN, W. M. (1991). Willingness to pay and willingness to accept: How much can they differ? *American Economic Review*, 81(3), 635 - 647.
33. HANSEN, T. B. (1997). The Willingness-to-Pay for the Royal Theatre in Copenhagen as a Public Good. *Journal of Cultural Economics*, 21(1), 1 - 28.
34. HARLESS, D., ALLEN, F. (1999). Using the Contingent Valuation Method to Measure Patron Benefits of Reference Desk Service in an Academic Library. *College & Research Libraries*, 60(1), 56 – 69.
35. HASS CENTER. (2008). *Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries*. The University of West Florida. Dostupné na: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202008.pdf>.
36. HASS CENTER. (2013). *Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries*. The University of West Florida. Dostupné na: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202013.pdf>.
37. HENNEN Jr, T. J. (2002). Great American Public Libraries: The 2002 HAPLR Rankings--The eagerly awaited--If overdue--Measure of the nation's public libraries. *American Libraries*, 33(9), 64 - 69.
38. HOLMAN, R. (2005). *Dějiny ekonomického myšlení*. Praha: C. H. Beck.
39. HOLT, G. E., ELLIOT, D., MOORE, A. (1999). Placing a Value on Public Library Services. *Public Libraries*, 38, 98 - 108.
40. HOLT, G. E., ELLIOTT, D. (2003). Measuring outcomes: Applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries. *Library Trends*, 51(3), 424 - 440.
41. HOROWITZ, J. K., MCCONNELL, K. E. (2002). A review of WTA/WTP studies. *Journal of Environmental Economics and Management*, 44(3), 426 - 447.

42. HOROWITZ, J. K., MCCONNELL, K. E. (2003). Willingness to accept, willingness to pay and the income effect. *Journal of Economic Behavior & Organization*. 51(4), 537 – 545.
43. HRONEC, Š., MERIČKOVÁ B., VLČEK P. (2005). *Teória a prax kontroly vo verejnom sektore*. Banská Bystrica: UMV.
44. HULL, D., POTTER, M. (2011). Heritage and Cultural Rights: International Standards. Northern Ireland Assembly, *Research and Library Service*. Dostupné na: <http://www.niassembly.gov.uk/globalassets/documents/raise/publications/2011/culture-arts-leisure/2611.pdf>.
45. HUTT CITY. (2013). *Social Return on Investment Analysis*. Dostupné na: <http://iportal.huttcity.govt.nz/Record/ReadOnly?Uri=3681707>.
46. HYÁNEK, V. a kol. (2007). *Neziskové organizace ve veřejných službách*. Brno: Masarykova univerzita, ekonomicko – správní fakulta.
47. CHUNG H-K. (2007). Measuring the economic value of special libraries. *The Bottom Line*, 20(1), 30 – 44.
48. IMHOLZ, S., ARNS, J. W. (2007). *Worth Their Weight: An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation*. New York: Americans for Libraries Council.
49. JURA CONSULTANTS. (2005). Bolton's museum, library and archive services an economic valuation. Edinburgh. Dostupné na: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20120215211001/http://research.mla.gov.uk/evidence/documents/bolton_main.pdf.
50. KAUFMAN, P., WATSTEIN, B. S. (2008). Library value (return on investment, ROI) and the challenge of placing a value on public services. *Reference Services Review*, 36(3), 226 - 231.
51. KAWARTHA LAKES. (2014). Public library economic impact study. Dostupné na: <https://drive.google.com/file/d/0BwLnmBwFXNmBZ0lnaVFzUHhxWDg/view>.
52. KIM, G. (2011). A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services. *Library & Information Science Research*, 33(2), 112 - 119.
53. KING, D., GRIFFITHS, J. (1986). Measuring the value of information and information systems, services and products. *AGARD conference proceedings*, 385. Dostupné na: <file:///D:/Data/sipi0880/Stazene/ADA166641.pdf>.
54. KLOSE, T. (1999). The contingent valuation method in health care. *Health policy*, 47(2), 97 - 123.

55. KNETSCH, J. L., SINDEN, J. A. (1984). Willingness to pay and compensation demanded: Experimental evidence of an unexpected disparity in measures of value. *The Quarterly Journal of Economics*, 99(3), 507 - 521.
56. KO, Y. M. a kol (2012). An economic valuation study of public libraries in Korea. *Library & Information Science Research*, 34(2), 117 - 124.
57. Kolektiv autorů. (2013). Taxpayment Return on Investment in Florida Public Libraries. Dostupné na: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202013.pdf>.
58. KOTLER P., ARMSTRONG G. (2014). *Principles of marketing*. Pearson.
59. KRAEMER, K. L., KING, J. L. (1986). Computing and public organizations. *Public Administration Review*, 46, 488 – 496.
60. KUBANOVÁ, J. (2008). *Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi*. Bratislava: Statis.
61. KUVÍKOVÁ, H. (2004) *Posúdenie možností využitia rôznych zdrojov financovania neziskových organizácií. Príležitosti, šance a výzvy pre viacdrojové financovanie neziskových organizácií*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB.
62. LAMMING, R., BESSANT J. R. (1995). *Macmillanův slovník podnikání a managementu*. Praha: Management Press.
63. LEE, S. J., CHUNG, H-K. (2012). Analyzing altruistic motivations in public library valuation using contingent valuation method. *Library & Information Science Research*, 34(1), 72 – 78.
64. LEVIN, R., DRISCOLL, W., FLEETER, H. B. (2006). Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries. Columbus. Dostupné na: <http://www.9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>.
65. LUZAR, E. J., COSSE, K. J. (1998). Willingness to pay or intention to pay: the attitude-behavior relationship in contingent valuation. *The Journal of Socio-Economics*, 27(3), 427 - 444.
66. LYNCH, T. (2004). A Study of Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries. Chicago. Dostupné na: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202004.pdf>.
67. MANKIW G. (2000). Principles of Economics. Harvard University. Dostupné na: <https://pdfs.semanticscholar.org/82a6/c278863cef0e0aa9adb3aca364908c5f1534.pdf>
68. MARELLA, G., RAGA, R. (2014). Use of the Contingent Valuation Method in the assessment of a landfill mining project. *Waste management*, 34(7), 1199 - 1205.

69. MATTHEWS, J. R. (2004). Measuring for results: The dimensions of public library effectiveness. Libraries Unltd Incorporated.
70. MCCLURE, CH. R. a kol. (2000). Economic benefits and impacts from public libraries in the state of Florida. Florida State University. Dostupné na: <http://www.its.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/a32c839ca354d63b4becc8c7e427d5ba.pdf>.
71. MCGREGOR, EUGENE B. Jr, CAMPHELL, A. K., MACY, JOHN W., Jr, CLEVELAND, H. (1982). Symposium: The public service as institution. *Public Administration Review*, 42(4), 304.
72. MCINTOSH, C. R. (2013). Library return on investment: Defending the contingent valuation method for public benefits estimation. *Library & Information Science Research*, 35(2), 117 - 126.
73. MCINTOSH, C. R. (2013). Library return on investment: Defending the contingent valuation method for public benefits estimation. *Library & Information Science Research*, 35(2), 117 - 126.
74. MEDVEĎ, J. a kol. (2005). *Verejné financie*. Bratislava: Sprint vfra.
75. MEDVEĎ, J., NEMEC, J. (2004). *Mikroekonomické východiská verejných financií*. Bratislava: Sprint.
76. MENGER, C. (1994). *Principles of Economics*. Grove City: Libertarian Press, 228.
77. MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ B., STEJSKAL, J. (2014). Hodnota statku kolektivní spotřeby. *Politická ekonomie*, Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 62(2), 216 - 231.
78. MIKUŠOVÁ MERIČKOVÁ, B., STEJSKAL, J. (2014). *Teorie a praxe veřejné ekonomiky*. Praha: Wolters Kluwer.
79. *Ministerstvo kultury ČR* (2011). Metodiky a koncepce. [online]. Praha. [cit. 2015-05-06]. Dostupné na: <http://www.mkcr.cz/>.
80. MISSINGHAM, R. (2005). Libraries and economic value: a review of recent studies. *Performance Measurement and Metrics*, 6(3), 142 - 158.
81. MITCHELL, R. C., CARSON, R. T. (2013). Using surveys to value public goods: the contingent valuation method. London: Routledge.
82. MODELL, S., WIESEL, F. (2008). Marketization and performance measurement in Swedish central government: A comparative institutionalist study. *Abacus*, 44(3), 251 - 283.
83. MOORE, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.

84. *Národní knihovna České republiky*. (2012). Služby veřejných knihoven: Směrnice IFLA/UNESCO. Dostupné na: http://knihovnam.nkp.cz/docs/IFLA/Smernice_IFLA_DEF_2012.pdf?PHPSESSID=88e2e72872ca8837ff71e8ae66c49afd.
85. NEMEC, J. (1992). *Veřejná ekonomika*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB.
86. NISKANEN, W. A. (1971). *Bureaucracy and representative government*. Transaction Publishers.
87. OECD. (1996). *Performance auditing and the modernisation of government*. Paris: ORCD Press.
88. OCHRANA F. (2011). *Veřejné výdajové programy, veřejné projekty a zakázky*. Praha: Wolters Kluwer.
89. OCHRANA, F. (2007). *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. 1. vydání. Praha: Ekopress s.r.o., s. 167.
90. OCHRANA, F., PAVEL, J., VÍTEK, L. kol. (2010). *Veřejný sektor a veřejné finance*. Praha: Grada Publishing, a.s.
91. PAPANDEA, F. (1999). Willingness to Pay for Domestic Television Programming. *Journal of Cultural Economics*, 23(3), 147.
92. PAVELKA, F., KLÍMEK, P. (2000). *Aplikovaná statistika*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta managementu a ekonomiky ve Zlíně.
93. PEKOVÁ J. (2004). *Hospodaření a finance územní samosprávy*. Praha: Management Press.
94. PEKOVÁ, J., PILNÝ, J., JETMAR, M. (2008). *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. Praha: ASPI.
95. PERRY, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 6(1), 5 - 22.
96. PILLEROVÁ, V. (2007). Standardy veřejných knihovnických a informačních služeb (VKIS): nástroj pro jejich vyhodnocování. *Knihovna plus* [online], č. 1-2 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus71/piller.htm>.
97. PISTORIUS, V. a kol. (2015). Zpráva o českém knižním trhu 2014/2015. *Svaz českých knihkupců a nakladatelů*. ISBN 978-80-905680-4-4. Dostupné na: http://sckn.cz/content/zpravy/zprava_ckt_2015.pdf.
98. PLAZA, B. (2006). The Return on Investment of the Guggenheim Museum Bilbao. *International journal of urban and regional research*, 30(2), 452 – 467.

99. POLL, R. (2003). Measuring impact and outcome of libraries. *Performance measurement and metrics*, 4(1), 5 - 12.
100. POOLEY, P. K., a kol. (2010). Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries. Dostupné na: <http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202008.pdf>.
101. PŮČEK a kol. (2004). *Řízení procesů výkonu státní správy*. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o.
102. PUNG, C., CLARKE, A., PATTERN, N. (2004). Measuring the economic impact of the British Library. *New Review of Academic Librarianship*, 10(1), 79 - 102.
103. ŘEHÁK, T. a kol. (2013). *Neocenitelné služby knihoven a jak je ocenit*. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s.
104. SAMUELSON, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387 - 389.
105. SAMUELSON, P. A. (1991). *Ekonomie*. 1. vyd. Praha: Svoboda, s. 1011.
106. SIDORKO, P. E. (2010). Demonstrating RoI in the library: the Holy Grail search continues. *Library Management*, 31(8/9), 645 - 653.
107. *Směrnice IFLA/UNESCO*. (1994). Dostupné na: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>.
108. SMITH, A. (2009). An Inquiry into the nature and causes of the Wealth of nation. Edinburgh: Thomas Nelson. Dostupné na: <http://www.gutenberg.org/files/3300/3300-h/3300-h.htm>.
109. *Smlouva o Evropské unii*. (2010). Úřední věstník Evropské unie, [online], [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2010.083.01.0001.01.CES&toc=OJ:C:2010:083:TOC.
110. SOJKA, M. (2010). *Dějiny ekonomických teorií*. Praha: Havlíček Brain Team, 541.
111. *Stav a pohyb obyvatelstva v ČR - rok 2015*. (2016). Český statistický úřad [online]. Česká republika, [cit. 2017-02-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/stav-a-pohyb-obyvatelstva-v-cr-4-ctvrtleti-2015>.
112. STEFFEN, N. a kol. (2009). Public Libraries – A Wise Investment. A Return on Investment Study of Colorado Libraries. Dostupné na: https://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf.
113. STEJSKAL, J. a kol. (2013). *Měření hodnoty veřejných služeb: (na příkladu veřejných knihoven)*. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s.

114. STEJSKAL, J., HAJEK, P. Evaluating the economic value of a public service - the case of the Municipal Library of Prague. *Public Money & Management*, 2015, 35(2), 145 - 152.
115. STOLARICK K., SILK K. (2014). So Much More: The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto. Martin Prosperity. Dostupné na: http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf.
116. *Strategie SMART ADMINISTRATION*. (2017). Ministerstvo vnitra ČR, [online], [cit. 2017-01-30]. Dostupné z: <http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>.
117. STRECKOVÁ, Y. (1998). *Teorie veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, ESF.
118. STRECKOVÁ, Y., MALÝ, I. (1998). *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. Praha: Computer Press.
119. STUDY REPORT. (2012). Economic value and impact of public libraries in Latvia. Dostupné na: <http://www.kis.gov.lv/download/Economic%20value%20and%20impact%20of%20public%20libraries%20in%20Latvia.pdf>.
120. ŠPALEK, J. (2011). *Veřejné statky: teorie a experiment*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck.
121. *Terminologický slovník*. (2016). Ministerstvo vnitra ČR, 2016 [online], [cit. 2016-01-14]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/cthh/docDetail.aspx?docid=2602&docType=ART&chnum=2>.
122. TETŘEVOVÁ, L. (2008). *Veřejná ekonomie*. Praha: Professional Publishing.
123. TROSBY, D. (2003). Determining the value of cultural goods: how much (or how little) does contingent valuation tell us? *Journal of Cultural Economics*, 27, 275 - 285.
124. TRUETT, C. (1990). Weeding and evaluating the reference collection: a study of policies and practices in academic and public libraries. *The Reference Librarian*, 13(29), 53 - 68.
125. UNIVERSITY OF GHANA. (2006). A cost and benefit analysis of upgrading the Accra ZOO. Dostupné na: <https://www.scribd.com/document/3926483/Cost-and-Benefit-Analysis-of-Upgrading-the-Accra-Zoo>.
126. *Ústava České republiky*. (1992). Poslanecká sněmovna parlamentu ČR, [online], [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/constitution.html>.
127. *Ústava spojených států amerických*. (1791). US Ústava, [online], [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: <http://klempera.tripod.com/usustava.htm>.

128. *Úvod do regresní analýzy*. (2014). Statsoft [online], [cit. 2016-10-17]. Dostupné na: http://www.statsoft.cz/file1/PDF/newsletter/2014_26_03_StatSoft_Uvod_do_regresni_analyzy.pdf.
129. VAKKARI, P., AABØ, S., AUDUNSON, R., HUYSMANS, F., OOMES, M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. *Journal of Documentation*, 70(5), 927 - 944.
130. VAKKARI, P., SEROLA, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37 - 44.
131. *Věcná analýza veřejných služeb, schválené usnesením vlády ČR č. 848/2003*. Ministerstvo vnitra ČR. [online]. [cit. 2016-05-22]. Dostupné z: skip.nkp.cz/KeStazeni/ZamSekce/StratPodp.doc
132. VENKATACHALAM, L. (2004). The contingent valuation method: a review. *Environmental impact assessment review*, 24(1), 89 - 124.
133. *Veřejný sektor (2015)*. Managementmania, [online], [cit. 2015-10-05]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/verejny-sektor>.
134. VÍTEK, M. (2001). *Veřejné služby a jejich správa*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové - Pedagogická fakulta.
135. VODIČKOVÁ, H. (2009). Nástin druhové klasifikace knihovnicko-informačních služeb. *Knihovna plus*, 2, [online], [cit. 2015-05-05]. Dostupné na: <http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus92/vodic.htm>.
136. VOLEJNÍKOVÁ, J. (2005). *Moderní kompendium ekonomických teorií. Od antických zdrojů až po 3. tisíciletí*. Praha: Profess Consulting.
137. WEDGWOOD, A., SANSOM, K. (2003). *Willingness-to-pay Surveys: A Streamlined Approach : Guidance Notes for Small Town Water Services*. WEDC, Loughborough University.
138. *Základní statistické údaje o kultuře v České republice 2015*. (2016). Praha: NIPOS - Národní informační a poradenské středisko pro kulturu, Centrum informací a statistik kultury.
139. *Zákon o krajích č. 129/2000 Sb.* (2000). Poslanecká sněmovna parlamentu ČR, 2000 [online], [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=129&r=2000>.
140. *Zákon o obcích č. 128/2000 Sb.* (2000). Poslanecká sněmovna parlamentu ČR, 2000, [online], [cit. 2016-01-30]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?r=2000&cz=128>.

141. *Zákon o veřejných knihovnách obecních č. 430/1919 Sb. a navazující předpisy.* (1919). Epravo [online], [cit. 2017-02-20]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/vyhledavani-aspi/?Id=1331&Section=1&IdPara=1&ParaC=2>.

PŘÍLOHA A

V příloženém CD jsou soubory s dotazníky z výzkumného šetření a získaná data, která byla použita při zpracování disertační práce:

- dotazník (2012), v rámci projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“ financované Ministerstvem kultury ČR v letech 2011 – 2013,
- dotazník výpůjček (2013), v rámci projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“ financované Ministerstvem kultury ČR v letech 2011 – 2013,
- primární data získaná z dotazníkového šetření (2012), v rámci projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“ financované Ministerstvem kultury ČR v letech 2011 – 2013,
- primární data získaná z dotazníkového šetření (2013), v rámci projektu „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“ financované Ministerstvem kultury ČR v letech 2011 – 2013.

SEZNAM PUBLIKAČNÍ ČINNOSTI

KNĚŽÁČKOVÁ, R., PICOVÁ, S. (2014). Comparison of economic development of regions in the Czech Republic, taking in to account the impact of the economic crisis. *Indexovaný sborník konference IAC-EMM*, Praha: Praha, 10.

KOŽÁTKOVÁ STRÁNSKÁ, P., PICOVÁ, S., NEKOLOVÁ, K. (2014). Perception of Citizens of the Benefits of Public Services – MLP Case. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 11(1), 78 - 85.

PICOVÁ, S., STEJSKAL, J. (2014). Analysis of the efficiency of public libraries by CBA. 5th Central European Conference in Regional Science, *International Conference Proceedings*. Košice: Technická univerzita v Košiciach.

STEJSKAL, J., PICOVÁ, S. (2014). Měření hodnoty služeb poskytovaných veřejnou knihovnou. *Knihovna plus*, 2, 1 - 10.

PICOVÁ, S. (2015). Public and private investments in competitiveness increasing – machinery industry case. *Proceedings from 16th European Conference on Knowledge Management 2015*, Udine, 961 - 967.

PICOVÁ, S. (2015). Valuation of public library services as an important element of the development of education and culture in society. *ICERI 2015*. Seville, Spain, 2495 - 2501.

PICOVÁ, S. (2015). Vliv determinant znalostní ekonomiky na regionální konkurenceschopnost v České republice. *HED 2015*. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, 406 - 412.

PICOVÁ, S., STEJSKAL, J. (2015). Return-on-investment of public investments to systems which provide public services – a case study. *European Regional Science Association*. Lisabon.

PICOVÁ, S., STEJSKAL, J. (2015). The perceived value of public services as a prerequisite for a comprehensive analysis of the effectiveness of public sector organizations using Czech library as an example. *Proceedings from Modelling innovation sustainability and technologies*.

LINHARTOVÁ, V., PICOVÁ S., STEJSKAL J., ŽIDOVÁ E. (2016). An economic evaluation of public libraries' services – case of the Czech Republic. *Proceedings of the 11th International Scientific Conference „Public Administration 2016“*. Pardubice: University of Pardubice, 164 - 172.

PICHOVA, S. (2016). The effectiveness of public finances provided to public library services in the Czech Republic. *ICEM 2016*. Brno: University of Technology. In press.

PICHOVA, S., STEJSKAL, J. (2016). Influence of science and research on regional competitiveness – Czech Republic case study. *Journal of Advanced Management Science*, 4(1).