

Efektivita služeb poskytovaných veřejnými knihovnami – případová studie České republiky



Efektivnost je v současné době velmi často diskutovaným pojmem a čím dál více se týká i veřejného sektoru. Teorie veřejného sektoru napovídá, že veřejný sektor, bohužel, zcela přirozeně tenduje k neefektivnosti. To však neznamená, že bychom se neměli snažit hledat cesty, jak onu „přirozenou míru neefektivnosti“ co nejvíce snížit. V současné době existuje již mnoho příkladů, které dokazují, že takové cesty je možné najít a že nové postupy opravdu umožňují daleko efektivněji využít veřejné prostředky.

Při analyzování efektivnosti veřejných služeb je třeba se vypořádat s mnoha problémy. Jeden z největších vyplývá z charakteru veřejných služeb, jejich nehmotné podobě, obtížné postižitelnosti běžnými postupy a metodami. K těmto problémům patří i obtížná měřitelnost a ocenění výstupů. To vše je třeba vnímat v kontextu veřejného sektoru, tedy té části hospodářství, kde neplatí běžné tržní zákonitosti, chybí běžně se vyskytující ceny a samočinné mechanismy. Jeho významnou součástí je i oblast kultury a do ní spadající oblast knihovnictví. I ta poskytuje smíšený kolektivní statek (často za poplatek), jehož poskytování je financováno z veřejných financí (obvykle z municipálních rozpočtů). Proto také oblast knihovnictví spadá mezi ty, ve kterých je třeba hledat způsoby, jak maximalizovat míru efektivnosti těchto alokovaných veřejných prostředků.

V teorii i skromné praxi existují metodologie a dílčí postupy, jak efektivnost obecně analyzovat a zkoumat. Díky specifickým je jasné, že jednotlivé postupy není možné jednoduše převzít a začít je aplikovat v praxi. V České republice doposud chyběl účinný nástroj, jak analyzovat efektivnost služeb, které poskytují knihovny. V zahraničí existují mnohé studie, které se již na knihovny zaměřily a dokazují, že existují vhodné postupy, které dokáží definovat výstup veřejné služby a také ocenit jeho užitečnost pro uživatele – občana. Tyto postupy však také nelze bezesbytku převzít a aplikovat na evropskou, resp. českou praxi. Je to dáno rozdílností ve společenském uspořádání, ekonomické úrovni, ale i ve vnímání významnosti některých veřejných služeb pro obyvatele či komunity. Z tohoto důvodu je nutné existující postupy aktualizovat pro české či slovenské prostředí a ověřit jejich použitelnost.

A právě nalezení vhodné metodologie a definování postupů, jak analyzovat efektivnost knihovnických služeb je cílem výzkumného úkolu, který zadalo již před šesti lety české Ministerstvo kultury, na jehož řešení participují Městská knihovna v Praze (coby největší veřejná knihovna v ČR a nositel výzkumného úkolu) a dvě ekonomické fakulty, jedna z Univerzity Pardubice, druhá z Univerzity Mateja Bela v Banské Bystrici. Stručná prezentace části výstupů projektu je cílem tohoto příspěvku.

Metody pro oceňování a hodnocení služeb knihoven

První přístupy k oceňování služeb knihoven se objevují již v 80. letech 20. století. Tyto přístupy se v průběhu doby vyvíjejí, zejména je zpřesňována podstata metod oceňování (Griffiths, 2004). Zásadním pojmem těchto studií je „ekonomická hodnota“. Ta však není synonymem finanční či obchodní hodnoty (Trosby, 2003). Dle tohoto autora se jedná o peněžní vyjádření užitné hodnoty kulturních statků či služeb, v níž není zahrnuta jejich netržní hodnota. Toto pojetí ekonomické hodnoty má svůj základ v nové teorii ekonomie blahobytu (Aabo, 2005a). Ty vycházejí z jednoduchého předpokladu, že spotřebitel (člověk) se chová

vždy racionálně. Tedy tak, že za všech okolností maximalizují vlastní prospěch (užitek) ze spotřeby. Tento předpoklad racionality je však třeba doplnit i o širší pohled, neboť nelze vyloučit chování spotřebitelů, které nemusí být vždy prvotně motivováno jen vlastním prospěchem. V této souvislosti je nutné zmínit, že maximalizace užítku jednotlivcem může být založena i na kompromisu mezi vlastními zájmy, požadavky morálky, společenskými normami, altruismem a hledáním alternativních cílů.

Tvorba zvláštních modelů oceňování veřejných statků a služeb vycházela z ekonomických modelů uplatňovaných v soukromé sféře. Obvyklé ekonomické přístupy se totiž většinou pokouší změřit „ekonomický dopad“ vybraného podniku nebo investice tím, že se měří vytvořená přidaná hodnota (někdy i její dopad na ekonomické subjekty v regionu). Veřejné knihovny ale nejsou podnikem, nýbrž veřejnou organizací tvořící specifický druh ekonomické činnosti, na niž tradiční ekonomické analýzy a analýzy ekonomických dopadů není možné použít. Navíc nelze použít ani analýzy prostorové, neboť návštěvníci (čtenáři) veřejných knihoven většinou navštěvují knihovnu jen v blízkosti svého bydliště, ve své čtvrti či svém městě.

Služby veřejných knihoven se tedy více podobají komunálním službám, jako jsou údržba městské zeleně, úklid veřejného prostranství či služby městské policie, tedy lokálně poskytovaným veřejným službám. Proto pro analýzu veřejných služeb knihoven musí být použity modifikované postupy, které vychází z analýzy užiteků, jež plynou z poskytování veřejné služby. A následně musí být tyto užítky porovnány s náklady, které byly vynaloženy (jde tedy o aplikaci známé metody cost-benefit analýzy). Někdy dochází k využití modifikace typu analýzy „návrstnosti investic“, neboť výstupem těchto postupů je přibližné stanovení hodnoty (užitku), která vzniká vynaložením jedné veřejné koruny.

Jakékoliv ekonomické postupy pro hodnocení veřejných služeb však narážejí na zásadní problém. Jde o problém neschopnosti vyjádřit peněžní hodnotu některých poskytovaných služeb – vyjádřit užítky spotřebitelů a celé společnosti (a to jak v explicitní, tak implicitní podobě). Tyto překážky musí vyřešit všechny analytické postupy, neboť bez ocenění užiteků plynoucích ze spotřeby knihovnických služeb není možné zjistit efektivnost (a to jak jednotlivých služeb, tak celé knihovny).

Pro ocenění specifických služeb, které lze aplikovat i na služby knihoven, je ve světových studiích využívána **metoda kontingentního oceňování** (CV). Je aplikována od 90. let 20. století ve studiích o odpadech na životní prostředí a vlivu tzv. environmentálních statků a služeb.

Tento způsob oceňování se používá ke stanovování hodnoty, kterou spotřebitel (čtenář) přiřazuje jednotlivým statkům nebo službám (Missingham, 2005) prostřednictvím definování užiteků a nákladů, které bezprostředně vnímá. Užítky spotřebitele je obecně možné zjišťovat především těmito dvěma postupy (Aabo, 2005b):

- nepřímou metodou, která vychází z pozorování tržního chování spotřebitele. Z něj je pak odvozena hodnota služeb pomocí ekonomických modelů. Vysvětluje se tak vztah mezi spotřebním (odhaleným preferenčním, RP) chováním a hodnotou netržních statků.
- přímou metodou, která se snaží najít hodnotu přímo za pomoci dotazování určitého vzorku spotřebitelů. Tyto přístupy jsou označovány jako přístupy zachycující s (explicitně) uvedenými preferencemi (SP), které spotřebitel definuje pro hypotetický trh. Tyto přístupy zachycují celkovou hodnotu veřejného statku včetně jeho explicitně i implicitně vyjádřené hodnoty užiteků a nákladů.

Metoda kontingentního oceňování využívá právě tzv. SP preferencí, kdy respondent ohodnocuje veřejné služby na hypotetickém trhu, a to prostřednictvím své ochoty za služby zaplatit (stanovit maximální cenu, kterou je ochoten za službu zaplatit; tradičně označováno jako WTP) nebo přijmout určitou minimální kompenzaci za to, že nebude moci službu spotřebovávat (ohodnotí ztrátu vlastního užítku vlivem nespotřebované služby, tradičně označováno jako WTA). Jednotlivé postupy zjišťování hodnot pomocí WTP a WTA jsou v praxi realizovány empirickým dotazováním (dotazníkem nebo řízeným rozhovorem). Ovšem při aplikaci obou přístupů na tutéž službu je možné získat neshodné výsledky. Dochází k tomu, že výsledek WTA je vyšší než WTP. Je tedy metodologicky důležité vybrat pro každé hodnocení správný agregační postup, což zaručí mj. i komparovatelnost a vypovídací schopnost výsledků.

Poměr mezi WTA a WTP je předmětem mnoha šetření, neboť jeho odhalením by bylo možné ušetřit knihovnám mnoho času. V provedeném výzkumu bylo zjištěno, že WTA je 6,3 krát větší než WTP. Tento poměr je o něco vyšší než u srovnatelných výsledků z předchozích studií. Konkrétně, v případě St. Louis Public Library byl poměr WTA/WTP přibližně 4,5 (Holt et al., 1999), u norských veřejných knihoven 5,0 (Aabo, 2005a) a v případě Britské knihovny 4,9 (Pung et al., 2004). Orientačně je tedy pro ověření možné využít koeficientu pohybující se v intervalu mezi 5,0 a 6,0.

Metoda kontingentního oceňování je velmi citlivá na kontext oceňování, nebo na to, jak je položena otázka na ochotu platit. Tato citlivost se může u kulturních statků zvýšit, pokud je popis kulturních statků málo objektivní. Navíc mnoho kulturních statků nemá hmotnou podstatu, což je obtížné popsat v průzkumu pro náhodně vybrané respondenty. Ekonomické hodnocení kulturních statků nelze přirovnávat ke kulturní hodnotě daného statku (Noonan, 2002).

Při tvorbě otázek směřujících k ocenění služby je nutné brát do úvahy i tzv. „dramaturgický postup“. Ten se skládá ze tří hlavních komponent:

1. volba situací, ve kterých si respondent představí sebe sama, a tvorba otázek vyvolávajících jeho ochotu platit (WTP) nebo ochotu přijmout kompenzaci (WTA) za službu, která má být oceněna;
2. informace o platebních mechanismech a rozhodovacích pravidlech, zda navrhované změny mají být prováděny;
3. posloupnost otázek a přílišná návodnost (například nabídkou možných odpovědí v podobě intervalů atd.).

Poznatky z mnoha studií i naší praxe ukazují, že zásadní pro vypovídací schopnost výsledků aplikace CV metody jsou tzv. elicitací scénáře (tedy způsoby dotazování respondentů). Chybná koncepce otázek, nesprávný sled či ovlivňující okolnosti, to vše může výrazně ovlivnit hodnotu, kterou spotřebitel (čtenář) v daný okamžik interpretuje. Proto je třeba využívat mnohočetného pilotního testování otázek a následné analýzy vypovídací schopnosti odpovědí.

Závěrem je třeba připomenout, že ani dokonalé elicitací scénáře nemusejí vždy v praxi přinést kvalitní a široce aplikovatelné výsledky. Právě v oblasti kultury je třeba vnímat vysokou míru abstraktnosti, která sice vede elicitací k výsledku, ale často nepoužitelnému. Proto se v praxi hojně používá vyhledání nejbližšího tržního substitutu, který pro případ knihoven mohou být činnosti antikvářů.

Efektivnost knihovnických služeb

Hodnota jednotlivých knihovnických služeb

Pro hodnocení efektivnosti knihovny je nezbytné definovat její výstupy. V počátcích řešení projektu bylo zjištěno, že existuje vnitřní klasifikace knihovnických služeb, která je využívána v českém knihovnictví, avšak tato klasifikace není dostatečně podrobná. Pro podrobnou analýzu efektivnosti jednotlivých knihovnických služeb je nezbytné provést podrobnou taxonomii, včetně charakteristiky a určení jednotek, ve kterých se budou služby kvantifikovat. Zestručněné závěry této taxonomie uvádí tabulka 1.

Druh služby Měrná jednotka WTP P16A [Půjčení knihy, časopisu, CD mimo knihovnu vyhledaných bez pomoci knihovníka]: výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.) 13,4 P16A [Půjčení knihy, časopisu, CD mimo knihovnu vyhledaných s pomocí knihovníka,

Druh služby	Měrná jednotka	WTP
P16A [Půjčení knihy, časopisu, CD mimo knihovnu vyhledaných bez pomoci knihovníka]:	výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.)	13,4
P16A [Půjčení knihy, časopisu, CD mimo knihovnu vyhledaných s pomocí knihovníka, příp. ze skladu]:	výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.)	16,7
P16B [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných samostatně]:	výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.)	5,5
P16B [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných s pomocí knihovníka]:	výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.)	8,4
P16C [Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)]:	počet stran	3,1
P16D1 [Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)]:	počet vstupů	1,9
P16D2 [Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)]:	počet vstupů	7,4
P16D2 [Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny]:	počet vstupů	6,0
P16D3 [Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)]:	počet vstupů	17,4
P16E1 [Vyhledávání v knihovním katalogu na webových stránkách knihovny]:	počet vstupů	2,1
P16E2 [Stažení e-knih z webových stránek knihovny]:	počet stažení e-knih	18,5
P16E2 [Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)]:	počet vstupů	12,6
P16F1 [Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně]:	počet vstupů	4,0
P16F2 [Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]:	počet zodpovězených dotazů	8,1
P16F2 [Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]:	počet zodpovězených dotazů	8,8
P16G [Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny]:	počet návštěv	53,0
P16H1 [Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení]:	počet návštěv s využitím zásuvek	10,6
P16H1 [Použití wifi připojení v knihovně]:	---	10,5
P16H1 [Využití dalšího technického vybavení knihovny – přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.]:	---	16,9

P16H2 [Využití MKP pro služby týkající se Opencard]:	počet žádostí	6,4
P14I [Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod. (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)]:	počet návštěv	5,8

Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 1 Přehled knihovnických služeb vč. měrných jednotek

příp. ze skladu]: výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.) 16,7 P16B [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných samostatně]: výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.) 5,5 P16B [Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně – vyhledaných s pomocí knihovníka]: výpůjčka (vypůjčení 1 kn. j.) 8,4 P16C [Kopírování nebo tisk dokumentů (samoobslužný či s pomocí knihovníka)]: počet stran 3,1 P16D1 [Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně (Koniáš)]: počet vstupů 1,9 P16D2 [Využití odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO, Anopress, Newton) na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)]: počet vstupů 7,4 P16D2 [Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny]: počet vstupů 6,0 P16D3 [Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy a databázemi)]: počet vstupů 17,4 P16E1 [Vyhledávání v knihovním katalogu na webových stránkách knihovny]: počet vstupů 2,1 P16E2 [Stažení e-knih z webových stránek knihovny]: počet stažení

e-knih 18,5 P16E2 [Stažení nebo prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází (např. Proquest, EBSCO) přes webové stránky MKP (kromě použití knihovního katalogu Koniáš)]: počet vstupů 12,6 P16F1 [Vyhledávání v lístkovém nebo papírovém katalogu v knihovně]: počet vstupů 4,0 P16F2 [Požádání knihovníka o pomoc s nalezením nějaké informace v knihovně či na internetu, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]: počet zodpovězených dotazů 8,1 P16F2 [Požádání e-mailem či telefonicky o pomoc s nalezením nějaké informace, zjištění nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)]: počet zodpovězených dotazů 8,8 P16G [Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny]: počet návštěv 53,0 P16H1 [Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení]: počet návštěv s využitím zásuvek 10,6 P16H1 [Použití wifi připojení v knihovně]: -- 10,5 P16H1 [Využití dalšího technického vybavení knihovny – přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.]: -- 16,9 P16H2 [Využití MKP pro služby týkající se Opencard]: počet žádostí 6,4 P14I [Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek, studium jiných dokumentů než materiálů knihovny nebo setkání a povídání se známými apod. (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro vyřízení výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)]: počet návštěv 5,8 Zdroj: vlastní výzkum

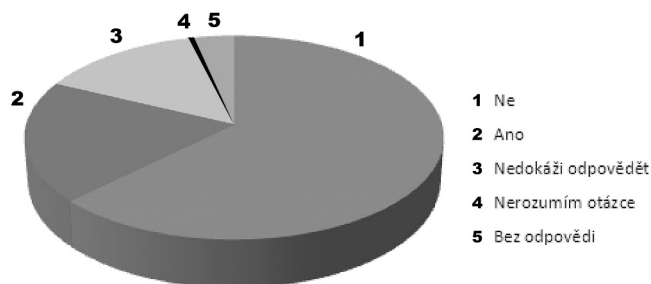
Ocenění vybraných výše definovaných knihovnických služeb bylo prováděno dle výše uvedených postupů sociologickou agenturou. Výzkum byl proveden metodou CAWI v roce 2012 a následně opakován v roce 2015. Při stanovování elicitacních scénářů byly provedeny pilotní průzkumy pro ověření vypovídací schopnosti výsledků. Průzkum se zaměřil zejména na Městskou knihovnu v Praze (MKP), která je největší českou veřejnou knihovnou s víc jak 4 miliony výpůjček ročně. Základní soubor respondentů tvořili čtenáři na MKP. Respondent musel splňovat následující kritéria: věk 15+, uvedl v přihlášce svoji e-mailovou adresu a musel v průběhu roku 2012 realizovat alespoň jednu výpůjčku. Náhodný výběr byl proveden z databáze čtenářů, kteří splňují stanovená kritéria. Bylo osloveno 11 397 čtenářů, návratnost dotazníku byla cca 20 % (tedy odpovědělo 2 227 respondentů), data byla očištěna standardními sociologickými postupy.

Při zjišťování hodnoty knihovnických služeb byly využity jak elicitacní scénáře, tak přímé otázky odhalující preference. Elicitacní scénáře ověřené pilotním testováním byly definovány tak, že předpokládaly, že pokud by knihovna z příspěvků nezískala dost peněz na svůj provoz, přestala by existovat. Na takto navozenou hypotetickou situaci navazovaly otázky zjišťující WTP, kdy 1400 Kč jsou reálné náklady MKP za rok přepočtené na jednoho čtenáře:

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?

Výsledek odpovědí respondentů je znázorněn na grafu 1. Téměř 63 % roční příspěvek ve výši 1 400,- Kč ochotno zaplatit nebo, téměř 20 % ano a 14 % nedokázalo na tuto otázku odpovědět.

Z uvedeného je patrné, že přímá otázka typu WTP na úhradu z vlastních prostředků je čtenáři vnímána negativně. Objektivně



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 1 Ochota respondentů platit za roční příspěvek 1 400 Kč z vlastní kapsy

zaci výsledků pomohly scénáře s jinými platebními prostředky, které byly vhodně zakomponovány do otázek. Výsledky jsou uvedeny v tabulce 2.

Proměnná Popis Průměr Medián Sd Min Max N WTP Ochota platit z vlastní kapsy [Kč] 742 500 562 0 3 000 1 773 WTA

Proměnná	Popis	Průměr	Medián	Sd	Min	Max	N
WTP	Ochota platit z vlastní kapsy [Kč]	742	500	562	0	3 000	1 773
WTA	Ochota akceptovat kompenzaci [Kč]	4 024	200	27 700	0	1 000 000	1 845
Daňová asignace	Ochota asignovat část daní [Kč]	2 329	2 000	2 006	2	10 000	1 739
Příspěvek z daní	Ochota platit z daní [Kč]	1 032	500	5 118	0	120 000	1 852

Tabulka 2 Základní popisné statistiky pro ochotu platit a ochotu akceptovat kompenzaci

Ochota akceptovat kompenzaci [Kč] 4 024 200 27 700 0 1 000 000 1 845 Daňová asignace Ochota asignovat část daní [Kč] 2 329 2 000 2 006 2 10 000 1 739 Příspěvek z daní Ochota platit z daní [Kč] 1 032 500 5 118 0 120 000 1 852 Zdroj: vlastní výzkum

Lze učinit závěr, že čtenáři si uvědomují význam knihovny, kterou navštěvují, ovšem z vlastních disponibilních prostředků nejsou ochotni se podílet na nákladech (v porovnání s hodnotou 1 400 Kč). Průměrná hodnota ročních návštěv knihovny byla zjištěna na 742 Kč. Byl zjištěn zásadní rozdíl mezi hodnotou zjištěnou WTP a WTA přístupem, stejně tak se potvrdily předpoklady vyšší ochoty platit v případě jiných platebních prostředků.

Ocenění jednotlivých služeb pak bylo zjištěno elicitacími otázkami WTP typu v rámci empirického šetření. Výsledky jsou uvedeny v tabulce 1. Výsledky byly ověřeny dvěma dalšími šetřeními v rámci jiných měst České republiky (Kutná Hora, Tábor, Uherské Hradiště) a průměrné výsledky byly téměř totožné. Z výsledků vyplývá, že čtenáři jsou schopni při využití vhodných elicitacích scénářů ocenit služby knihoven, avšak u některých aplikací tohoto postupu nepřináší použitelné výsledky (např. u služeb P16A-B a P14I). Tyto služby je třeba oceňovat za pomoci speciálních empirických šetření s využitím detailní znalosti o dané službě (typicky u oceňování výpůjček je nezbytné navázat elicitacní otázku na konkrétně vypůjčenou knihu; hodnota výpůjčky dle Stejskal et al. Je 66 Kč). U pobytových a kulturně-vzdělávacích služeb je pak vhodné využít ocenění pomocí substitutu.

Efektivnost vybraných českých knihoven

Při znalosti ocenění benefitů, které přináší české veřejné knihovny a detailní znalosti jejich nákladů je možné určit za pomoci CBA přístupů míru jejich efektivity.

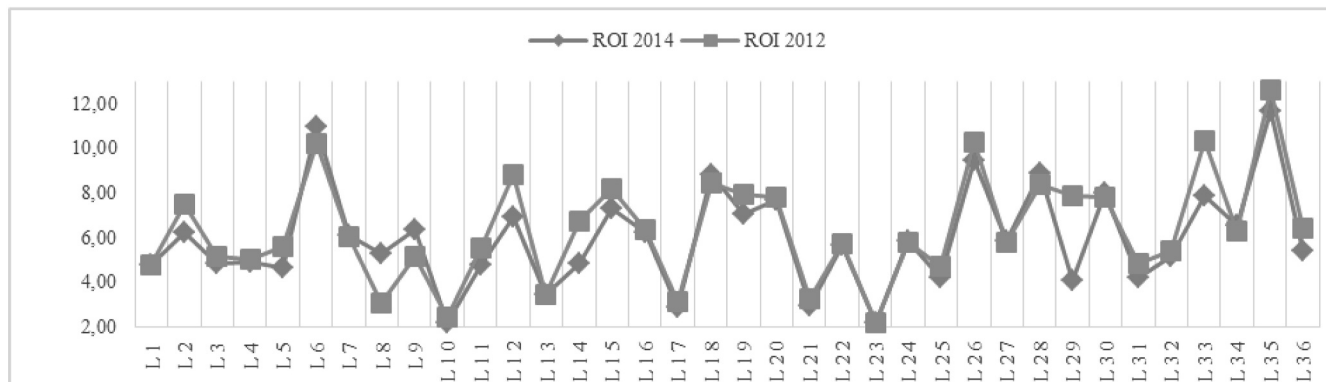
Vstupem do analýzy jsou náklady, které jednotlivé knihovny uvádějí ve výkazech účetní závěrky. Tyto náklady jsou očištěny o položky, které se nevztahují k analyzovaným službám (mimořádné opravy, čerpání fondů atd.) a dále zvýšeny o implicitní náklady, které knihovny nemusejí hradit (např. nájemné za prostory, které knihovny užívají zdarma nebo práci dobrovolníků). Z analýzy vyplynul i tento podíl na celkových nákladech zestručněného přehledu knihovnických služeb:

- absenční výpůjčky – 70,5 %
- presenční výpůjčky – 14,0 %
- kulturní a vzdělávací akce – 4,5 %
- digitální služby – 4,6 %
- pobyt v knihovně – 3,5 %
- ostatní služby – 3,5 %

Vzhledem k tomu, že jednotlivé analyzované knihovny nejsou schopny dostatečně analyticky líčit náklady (na úroveň jednotlivých služeb), mohou být provedeny analýzy jen na úrovni jednotlivých knihoven. Pro ocenění služeb (bez dalšího dělení jednotlivých knihoven byla použita zjištěná hodnota 742 Kč, kterou vnímají čtenáři jako benefit, který jim přináší knihovna za jeden rok. Dále pak byly oceněny služby spočívající v poskytování bezplatného připojení k internetu (60 Kč/hod.) a účast na kulturně-vzdělávacích službách (156 Kč/os/akce). Toto rozdělení vyplývá z výsledků, které hovoří o struktuře služeb českých knihoven. Jejich služby se skládají z těchto:

- absenční výpůjčky – 70,5 %
- presenční výpůjčky – 14,0 %
- kulturní a vzdělávací akce – 4,5 %
- digitální služby – 4,6 %
- pobyt v knihovně – 3,5 %
- ostatní služby – 3,5 %

V roce 2015 proběhla analýza ekonomických dat 40 náhodně vybraných českých knihoven, z nich 4 nedodaly potřebná data. Základní soubor tedy činí 36 knihoven. V další prezentaci jsou knihovny anonymizovány, což byla podmínka zpřístupnění interních dat. Těmto knihovnám byly kvantifikovány a oceněny jejich výstupy, upraveny vstupní nákladové údaje a vypočten poměr benefitů a nákladů (ve formátu ROI). Výsledky jsou znázorněny v grafu 2 za dvě období.



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2 Výsledky hodnocení ROI vybraných knihoven v letech 2014 a 2012

Z uvedeného je patrné, že v roce 2012 se ROI pohyboval mezi 2,18 a 12,62 (průměr byl 6,37), za rok 2014 se efektivita jednotlivých analyzovaných knihoven mírně proměnila, ale interval zůstal téměř totožný (2,19 – 11,69; průměr je 5,97). Důvodem je setrvačnost ve veřejném financování, které využívá uplynulých let jako základ pro financování veřejných institucí v dalších letech. Odchylné financování je spíše výjimečné a vyplývající především z plánovaných investic či výrazné restrukturalizace služeb nebo významných úspor a škrťů v rozpočtech. Při srovnání se zahraničními studii je možné konstatovat, že české knihovny mají pravděpodobně srovnatelnou míru efektivnosti.

Závěr

Všeobecná snaha o zajištění maximální efektivnosti vytváří tlak na poskytovatele veřejných služeb, aby hodnotili svoji výkonnost. Tento tlak je umocňován úsporami ve veřejném sektoru a přichází tedy i ze strany donátorů – státu, krajů a obcí. Často je tento tlak spojen i s požadavkem, aby se většinou neziskové organizace poskytující kolektivní statky chovaly jako komerční subjekty, což umožní komplexněji analyzovat jejich výkonnost. Cílem donátorů je maximalizovat efektivnost, resp. získat maximální výstup za peníze, které vložili. V USA tak v období new public managementu (poslední čtvrtina 20. století) vznikla metoda s názvem „value-for-money“, která tyto požadavky v sobě integruje a přináší i návrhy řešení pro analýzy výkonnosti organizací neziskového sektoru (Nemec, Wright, 1997).

Postupná praxe dokazuje, že přístup value-for-money je realizovatelný i v různých organizacích veřejného sektoru, včetně veřejných knihoven. Je však zdůraznit, že pro skutečně vypovídající analýzu je třeba připravit pro jednotlivá odvětví veřejného sektoru vlastní specifické nástroje, které zohlední specifika a zároveň umožní ocenit (ohodnotit) jejich služby konečnými uživateli. Jedině tak je možné reálně hodnotit efektivnost jako složku výkonnosti daného odvětví.

V uvedeném příspěvku byly provedeny důkazy o tom, že v českém knihovnictví probíhají snahy o měření a oceňování poskytovaných služeb a dochází k měření efektivnosti jednotlivých knihoven. Další výzkum zpřesní zjištěné hodnoty benefitů jednotlivých služeb a zobecní metodiku analýz natolik, že je bude možné široce aplikovat v celé České republice. Publikovaná metodika (v Stejskal et al. 2013) je jistě využitelná i v jiných státech, kde veřejné knihovny poskytují podobné služby.

Literatura

- AABO, S. (2005a). Are public libraries worth their price?: A contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New Library World*, 106(11), 487-495.
- AABO, S. (2005b). Valuing the benefits of public libraries. *Information Economics and Policy*, 17(2), 175-198.
- GRIFFITHS, J. M. (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 p.
- HOLT, G. E., ELLIOTT, D., MOORE, A. (1999). Placing a value on public library services. *Public Libraries-Chicago-public Library Association*, 38, 98-109.

- MISSINGHAM, R. (2005). Libraries and economic value: a review of recent studies. *Performance Measurement and Metrics*, 6(3), 142-158.
- NEMEC, J., WRIGHT, G. (1997). *Verejné financie*. Bratislava: NISPAcee.
- NOONAN, D. (2002). Contingent Valuation Studies in the Arts and Culture: An Annotated Bibliography. Working Paper.
- PUNG, C., CLARKE, A., PATTEN, L. (2004). Measuring the economic impact of the British Library. *New review of academic librarianship*, 10(1), 79-102.
- STEJSKAL et al. (2013). *Měření hodnoty služeb veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 206 p.
- TROSBY, D. (2003). Determining the value of cultural goods: how much (or how little) does contingent valuation tell us? *Journal of Cultural Economics*, 27(3/4), 275-85.

doc. Ing. Jan Stejskal, Ph.D.

jan.stejskal@upce.cz

(Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní)

prof. Ing. Beáta Mikušová Meričková, Ph.D.

beata.merickova@umb.sk

(Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Ekonomická fakulta)

RNDr. Tomáš Řehák

reditel@mlp.cz

(Městská knihovna v Praze)