



národní
úložiště
šedé
literatury

Přístupy ke zjišťování hodnoty veřejných služeb vnímané spotřebiteli

Řehák, Tomáš; Stejskal, Jan
2012

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-127021>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte autora-Neužívejte dílo komerčně-Zachovejte licenci
3.0 Česko

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 29.09.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz .



PŘÍSTUPY KE ZJIŠŤOVÁNÍ HODNOTY VEŘEJNÝCH SLUŽEB VNÍMANÉ SPOTŘEBITELI

RNDr. Tomáš Řehák, Městská knihovna v Praze

Ing. Jan Stejskal, Ph.D., Univerzita Pardubice, FES

NTK, 8. listopad 2012



Prezentace je...

- o důležitosti zjišťování hodnoty veřejných služeb
- o projektu
- o postupu řešení (metodologie výzkumu)
- o výzkumných otázkách/očekávaných výsledcích
- o předběžných výsledcích



... o veřejných krejčárcích...





Metodika měření hodnoty služeb knihoven

- Projekt MKP, FES UPa, EF UMB BB
- 2011 – 2013
- Metodika měření hodnoty služeb poskytovaných veřejnými knihovnami.
- Implementace Státní kulturní politiky na léta 2009 – 2014, cíl 1, opatření 1.3. Program vyhodnocování přínosů kultury pro jiné obory včetně evaluace ekonomické
- Financován 70 % MK ČR



Hodnota veřejných služeb poskytovaná knihovnami

- Nedostatečná (?) alokace veřejných prostředků
 - Vyšší konkurenceschopnost vůči jiným odvětvím
 - Informace pro donátory a příjemce
- Snaha o efektivnost = výstupy / vstupy
- Ekonomické analýzy pro kvalitnější řízení
 - Kvalitnější marketing

- ... jde to vůbec?

Postup řešení (metodologie)

- rešerše literatury a inspirace v zahraničí
- dotazníkové šetření (elektronicky, čtenáři MKP)
- pilotní dotazníková šetření
 - ověření výzkumné metody, forma kladení otázek, pochopení respondenty
 - ověření vypovídací schopnosti
- zaměření na náklady (pasportizace prostor, ekonomické analýzy)
- zaměření na užitky – vnímaná hodnota spotřebitelem (WTP, WTA)
- metody: metody výpočetní inteligence, statistické metody a testy
- zpracování metodiky

Výzkumné problémy/otázky

- ocenění jednotlivých knihovních služeb (B)
- rozpočítání nákladů na jednotlivé služby či jednice výkonů (C)
- výpočet ROI, CBA a efektivnosti
- Jaké služby poskytuje veřejná knihovna?
- Je návštěva knihovny spojena s jinou spotřebou?
- Důvod využití služby knihovny (proč sis půjčil právě tuto knihu?)
- Jak je možné nahradit absenci knihovních služeb?
- Kdo je typický „zákazník“ knihovny? Co očekává?

Kdybychom byli v byznysu

- „Mým jediným úkolem je dlouhodobě profitabilní růst firmy.“
- Čti: Akcionáři do toho vrazili prachy a chtějí je zpátky i s tučným úrokem
- Firma musí vydělávat svým akcionářům – proto do ní investovali



Klient vs. Akcionář



Kdybychom byli v byznysu

- Firma musí pro své akcionáře představovat dobrou investici
- Akcionáři musí mít pocit, že o moc lépe své peníze investovat nemohli
- **A proto** firma pečuje o své zákazníky

A co knihovna?

- Daňoví poplatníci musejí mít pocit, že o moc lépe své peníze investovat nemohli, že **knihovna se vyplatí**
- Že knihovna je alespoň stejně dobrá investice jako škola, nemocnice, dětské hřiště
- **A proto** pečujeme o své čtenáře



Čtenář vs. Daňový poplatník



CBA, WTP, WTA

- CBA = Cost-Benefit analýza, tedy poměrování užitků a nákladů
- WTP = Willigness To Pay, tedy ochota platit za spotřebu veřejné služby
- WTA = Willigness To Accept Compensation, tedy ochota přijmout kompenzaci za nespotřebování veřejné služby

Cost-benefit analýza (CBA)

- Poměrování užiteků a nákladů.
- **Určení nákladů** je **téměř** bezproblémové
 - Vstupy do procesu produkce veřejných služeb jsou tržní
 - Problém započitatelnost implicitních či skrytých nákladů, zohlednění úlev, slev či dotovaných cen.
 - Rektifikace nebo použití stínových cen.
- **Ohodnocení užiteků** je nesnadné.
 - Individuální vnímání užitku ze spotřeby
 - Empirická šetření mezi spotřebiteli

WTA vs WTP

- Willigness To Pay (WTP), tedy ochota platit vychází níže, než Willigness To Accept Compensation (WTA), tedy ochota přijmout kompenzaci.
 - Lidé neradi platí (částka jim připadá vysoká, chtějí platit méně)
 - Lidé rádi dostávají peníze (částka jim připadá nízká, chtějí dostat více)
- WTP dává konzervativnější výsledky, je upřednostňována

Problémy WTP a WTA

- individuální preference:
 - explicitní (jasně definovatelné),
 - implicitní (skryté, bez jasné definice, založené na pocitu).
- Lidské preference jsou ovlivněny mnoha faktory.
 - Platební mechanismus
 - Ovlivňování pozitivně nebo negativně

Jak moc se knihovna vyplatí?

- Naším úkolem je dlouhodobě efektivní služba
- Efektivita knihovny jako celku i jednotlivých služeb:
 - Půjčování knih
 - Poskytování informací
 - Besedy pro děti,
 - ...



„Čokoláda“

- Výpůjční služby
- Kopírování a tisk
- Digitální služby
- Informační služby, řešerše
- Kulturní a vzdělávací akce
- Pobyt v knihovně
- Technické a další služby



„Čokoláda“

- Výpůjční služby
 - Půjčování domů
 - Výpůjční služby v knihovně (prezenční)
- Kopírování a tisk
- Digitální služby
- Informační služby, řešerše
- Kulturní a vzdělávací akce
- ...

„Čokoláda“

- Výpůjční služby
 - Půjčování domů
 - Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka
 - Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka
 - Výpůjční služby v knihovně (prezenční)
- Kopírování a tisk
- ...

„Čokoláda“ – 25 položek:

- Výpůjční služby absenční
 - Půjčení knihy, časopisu, CD vyhledaných bez pomoci knihovníka
 - Půjčení knihy, časopisu, CD ze skladu, vyhledaných s pomocí knihovníka
- Výpůjční služby prezenční
 - Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných samostatně
 - Četba knihy, novin či časopisů, studium dokumentů apod. v knihovně - vyhledaných s pomocí knihovníka
- Kopírování a tisk
 - Sloučeno:
 - Kopírování samoobslužné,
 - Kopírování s pomocí knihovníka,
 - Tisk dokumentů samoobslužný,
 - Tisk dokumentů s pomocí knihovníka
- Digitální služby
 - Vyhledávání v katalogu na počítačích v knihovně
 - Vyhledávání v katalogu na webu
 - Využití odborných elektronických databází (EBSCO, Anopress, ...) na počítačích v knihovně
 - Čtení e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo v prostorách knihovny
 - Stažení e-knih z webových stránek MKP
 - Stažení / prohlížení článků a dalších elektronických dokumentů přes webové stránky
- Informace, rešerše
 - Vyhledávání v lístkovém katalogu
 - Pomoc knihovníka s nalezením informace či zjištěním nějakého faktu (nikoli dotaz ke službám knihovny a knížkám v knihovně)
 - Informace, zda se kniha nachází v jiné pobočce či v úplně jiné knihovně
 - Instrukce ke službám knihovny (např. jak si prodloužit výpůjčku).
 - On-line informace („Ptejte se knihovny“)
- Kulturní a vzdělávací akce
 - Účast na vzdělávacím či kulturním programu v knihovně nebo na programu pořádaném knihovnou mimo prostory knihovny (např. na Světu knihy, Bambiriádě apod.)
- Pobyt v knihovně
 - Pobyt v knihovně pro osobní relaxaci a odpočinek (tedy čas strávený v knihovně navíc nad čas nezbytný pro „zařízení“ výpůjček a dalších výše zmíněných služeb knihovny)
 - Pobyt v knihovně pro studium jiných dokumentů než materiálů knihovny (např. studium vlastních donesených materiálů)
 - Setkání a povídání se známými apod. v knihovně
- Technické a další služby
 - Využití elektrických zásuvek pro vlastní počítač, tablet či podobné zařízení
 - Využití počítačů v knihovně pro přístup na internet, nebo pro kancelářské aplikace, úpravu multimediálních souborů apod. (nikoli pro práci s katalogy)
 - Použití wifi připojení v knihovně
 - Využití dalšího technického vybavení knihovny - přehrávače, digitální piano, herní konzole apod.
 - Využití MKP pro služby týkající se Opencard

Výpočet efektivity

- Efektivita = $\text{přínos} / \text{náklady}$
- Náklady = kolik daňové poplatníky ta která služba stojí?
- Přínos = jakou hodnotu ta která služba přináší daňovým poplatníkům?

Výpočet efektivity

- Efektivita **abs. výpůjčky z volného výběru**
= přínos / náklady
- Náklady = kolik **abs. výpůjčka z volného výběru** stojí?
- Přínos = jakou hodnotu **abs. výpůjčka z volného výběru** přináší?
- Jak spočítat přínos?
- Jak spočítat náklady?



Náklady 2012 (v tis.)

■ Osobní náklady	150 034
■ Nájemné + služby související	21 500
■ Materiál	18 490
■ Energie	10 432
■ úklid	7 240
■ Opravy a údržba	7 103
■ Propagace	1 913
■ ...	

Jak to rozpočítat?

- ...
- Nájemné + služby související 21 500
- ...

- Náklady = jaký podíl na nájemném má jedna
abs. výpůjčka z volného výběru?

Pasportizace prostor MKP

- Kompletní pasportizace prostor MKP z hlediska jejich výměry a funkce
- Prostory „knihovní“ v užším slova smyslu
 - tj. přímo sloužící službám knihovny
 - pobočky a Ústřední knihovna
- Ostatní prostory MKP
 - akvizice a zpracování knihovního fondu
 - ekonomické a správní fungování knihovny
 - údržba, vnitropodniková doprava, ICT, atd...



Pasportizace MKP

- Od dubna 2011 do června 2012
- Celkem 48 objektů knihovny
- Přes 27 000 m²
- Cca 15 pracovníků knihovny
- Cca 500 člověkohodin
- Zhruba 50 m² za hodinu práce
 - Knihovna o 800 m² za jeden den ve dvou lidech



Pasportizace „knihovní“ - souhrn

- **Fond** (volný výběr, sklady, chráněný fond)
- **Obsluha** čtenářů (registrace výpůjček, vracení...)
- **Prezenční služby** (čtení, studium, OPAC, internet, databáze, akce , herní prostor pro děti, výstavní prostory, sociální zázemí pro návštěvníky, speciální služby)
- **Komunikace** (chodby, schodiště...)
- **Zázemí** (personálu, technické)



Pasportizace „knihovní“ - souhrn

- **Fond** (volný výběr, sklady, chráněný fond)
 - Volný výběr knihovního fondu
 - prostory s rozmístěnými regály či hrabátky, vč. uliček mezi nimi
 - Vázaný výběr knihovního fondu
 - neskladištní prostory, kde je uložen příručkový fond, který čtenáři vydává knihovník
 - Skladištní funkce (knihovní fond)
 - prostory vybavené skladištními regály a prostory s přepravkami

- ...

Pasportizace „knihovní“

- Volný výběr knihovního fondu
- Vázaný výběr knihovního fondu
- Skladištní funkce (knihovní fond)
- Registrace výpůjček, vracení, zápis, informace, pokladna
- OPAC (elektronický katalog)
- Veřejný internet, jiné (databázové apod.) PC pro uživatele
- Prezenční čtení (celoroční)
- Prezenční čtení sezónní (v letním období)
- Studium (v klidové zóně)
- Prostor pro kolektivní akce
- Herní prostor pro děti
- Výstavní prostory
- Sociální zázemí pro návštěvníky
- Komunikační funkce
- Pracovní zázemí knihovníka
- Jiná skladištní funkce (nábytek, materiál)
- Sociální zázemí pro personál
- Úklidová funkce
- Funkce technického zázemí
- Opencard
- Další speciální veřejná funkce



Příklad:

- Registrace výpůjček, vrácení, zápis, informace, pokladna
 - většinou pult a prostor cca 1 m před ním a za ním

ĎÁBLICE

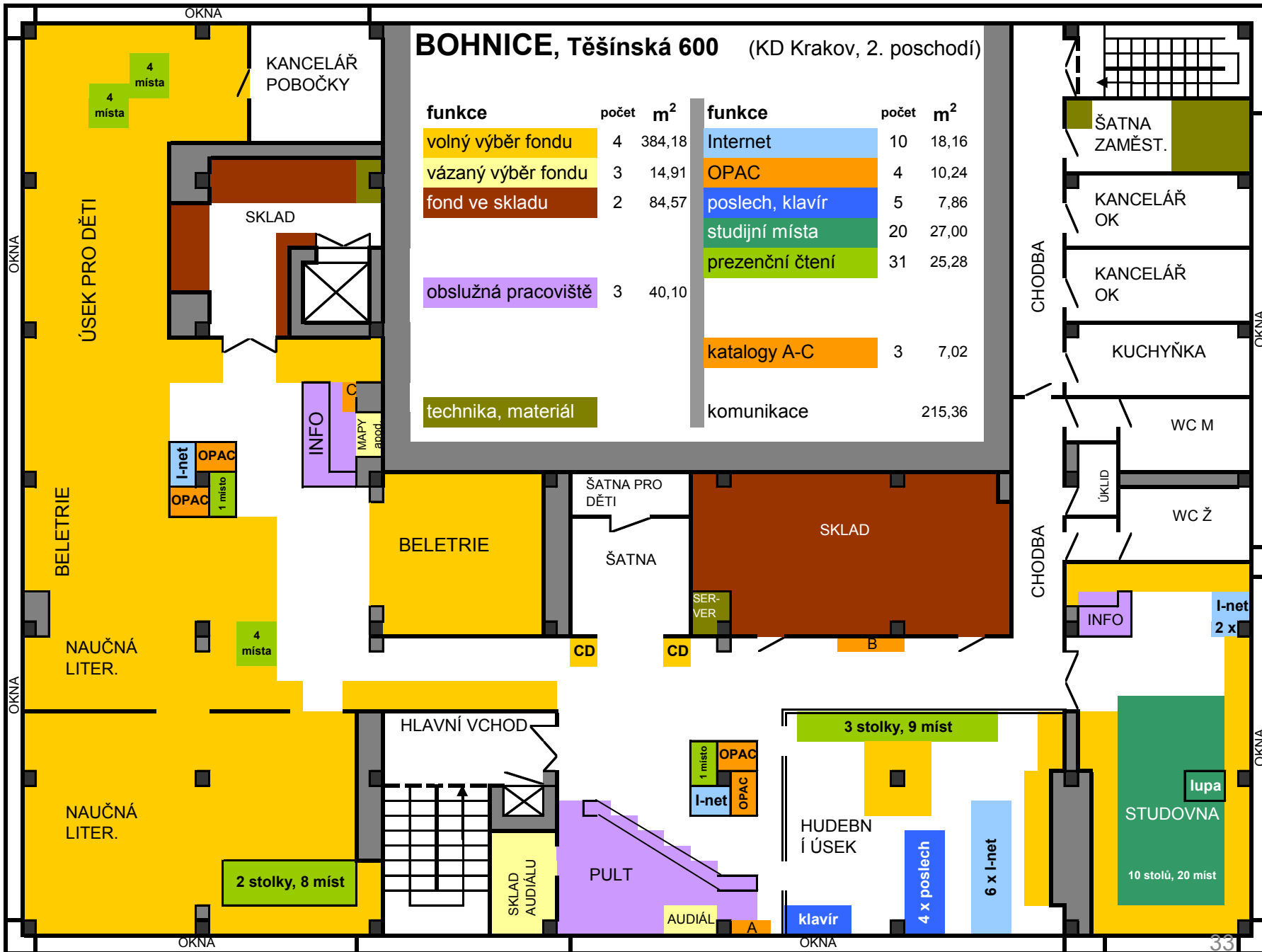
Burešova 1661, (KD Ládvi, boční vchod)



funkce	počet	m2	funkce	počet	m2
volný výběr fondu	2	289,1	komunikace	4	63,0
vázaný výběr fondu	1	1,0	soc.zázemí návšt.	8	22,1
fond ve skladu	1	9,5	soc. zázemí zam.	4	20,6
obslužná pracoviště	2	21,8	prac. zázemí zam.	1	18,3
Opencard	1	1,0	úklid	1	1,8
internet	9	23,5	skl. mater. nabytku	1	2,7
OPAC	4	4,0	technické zázemí	1	3,9
spec. (lupa)	1	1,0			
prezenční čtení	26	43,5			
herní prostor pro dět	1	16,0			
			celkem		542,8

BOHNICE, Těšínská 600 (KD Krakov, 2. poschodí)

funkce	počet	m ²	funkce	počet	m ²
volný výběr fondu	4	384,18	Internet	10	18,16
vázaný výběr fondu	3	14,91	OPAC	4	10,24
fond ve skladu	2	84,57	poslech, klavír	5	7,86
			studijní místa	20	27,00
			prezenční čtení	31	25,28
obslužná pracoviště	3	40,10			
			katalogy A-C	3	7,02
technika, materiál			komunikace		215,36



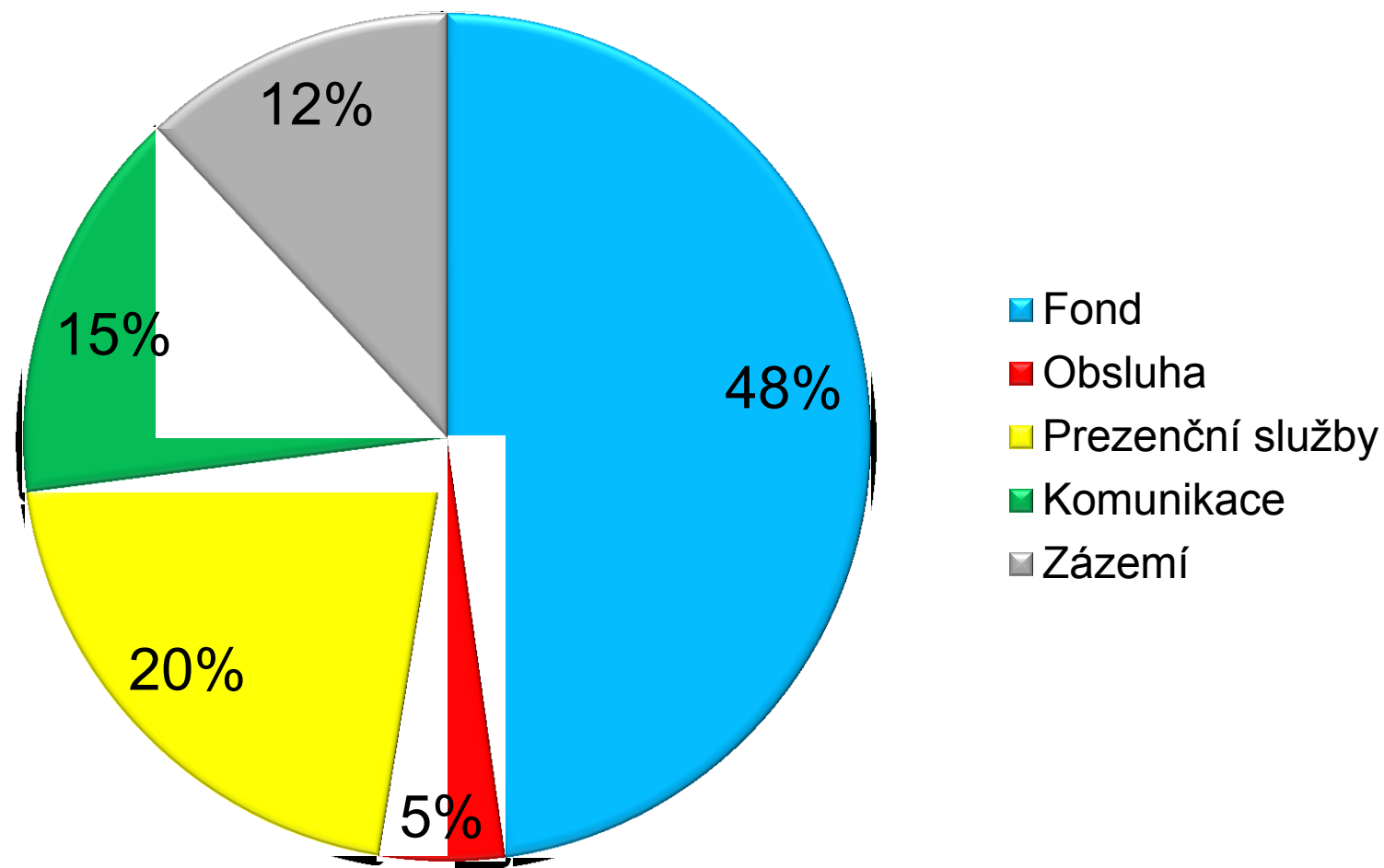


Pasportizace „knihovní“ - souhrn

- **Fond** (volný výběr, sklady, chráněný fond)
- **Obsluha** čtenářů (registrace výpůjček, vracení...)
- **Prezenční služby** (čtení, studium, OPAC, internet, databáze, akce , herní prostor pro děti, výstavní prostory, sociální zázemí pro návštěvníky, speciální služby)
- **Komunikace** (chodby, schodiště...)
- **Zázemí** (personálu, technické)



Pasportizace MKP – výsledky





	Fond	Obsluha	Prezenční služby	Komunikace	Zázemí
Ústřední knihovna	43%	4%	19%	24%	10%
11 poboček nad 500 m ²	45%	5%	23%	15%	13%
10 pob. 250 m ² - 500 m ²	54%	5%	18%	12%	12%
19 poboček do 250 m ²	59%	7%	17%	6%	11%
CELKEM	48%	5%	20%	15%	12%



Výstupy pasportizace

- Vstupy pro ekonomickou analýzu
- Metodika, jak to dělat

Pilotní dotazníkové šetření

- Vytvoření dotazníku pro měření subjektivní hodnoty jednotlivých služeb knihovny
- Rešerše – dva rozsáhlé a dobře dokumentované soubory otázek:
 - Florida - A study of taxpayer return on investment (ROI) in Florida public libraries
 - British Library - Measuring the economic impact of the British Library
- Nové otázky vytvořené s přihlédnutím k českým podmínkám

Pilotní dotazníkové šetření

- Ze tří souborů otázek (Florida, BL, CZ) vytvořeno 7 různých dotazníků
 - Podobné otázky (nebo různé varianty otázek) rozhozeny do různých dotazníků
- Podzim 2011
- On-line panel čtenářů MKP
- Vždy obesláno alespoň 150 respondentů
- návratnost cca 35 % (cca 50 odpovědí)

Ukázka variantních otázek

- Pokud byste nemohl/a využívat služeb MKP a musel/a využít nějakou alternativu, jaké byste s tím měl/a náklady?
- Kolik by vás stálo, kdybyste musel/a nahradit služby, které využíváte v MKP, nějakým jiným způsobem?

Ukázka variantních otázek

- Představte si, že MKP přestane vydávat další nové členské legitimace, ale stávající členáři budou moci prodat svoji legitimaci (převést svoje členství) na začátku každého roku na někoho jiného, kdo bude místo nich využívat služby MKP. Jakou nejmenší částku byste přijal/a za vaši legitimaci, abyste ji převedl/a na někoho jiného?

Ještě jiné formulace

- Pokud by od vás někdo chtěl a mohl každý rok odkoupit vaše roční členství (vaši legitimaci) do MKP a po celý rok by tedy využíval služby MKP místo vás, ...
- ... kolik byste za to od něj chtěl/a zaplatit?
- ... za kolik byste byl/a ochoten/ochotna roční členství (legitimaci) prodat?

Neocenitelná knihovna?

- Nemohu prodat-potřebuji
- Neprodala bych ho 😊 knihovnu potřebuji a je pro mě hodně důležitá
- Členství bych neprodala, protože mnohé z knih, které si mohu v MK půjčit, se nedají koupit a v NK je nemají nebo nepůjčují domů.
- Každý si může pořídit svojí, netřeba mu nic prodávat.
- Pro mne neprodejně

Neocenitelná knihovna?

- Otázka je nesmyslná, neboť členství do MKP si může koupit každý a není zde žádná exkluzivita
- 500 - nemám zájem, proto dávám schválně nadsazenou cenu
- 60 korun - tolik, kolik, platím knihovně sama
- Nejspíš bych legitimaci půjčila, nejsem lakomá 😊
- Otázka je nesmírně hloupá - nikdo nedá méně, než sám platil, a nikdo nezaplatí více, než chce knihovna.

Dvě sady odpovědí

Minimum	60	0
1. kvartil (Q1)	215	60
Median	1000	120
3. kvartil (Q3)	4250	500
Maximum	50000	2000



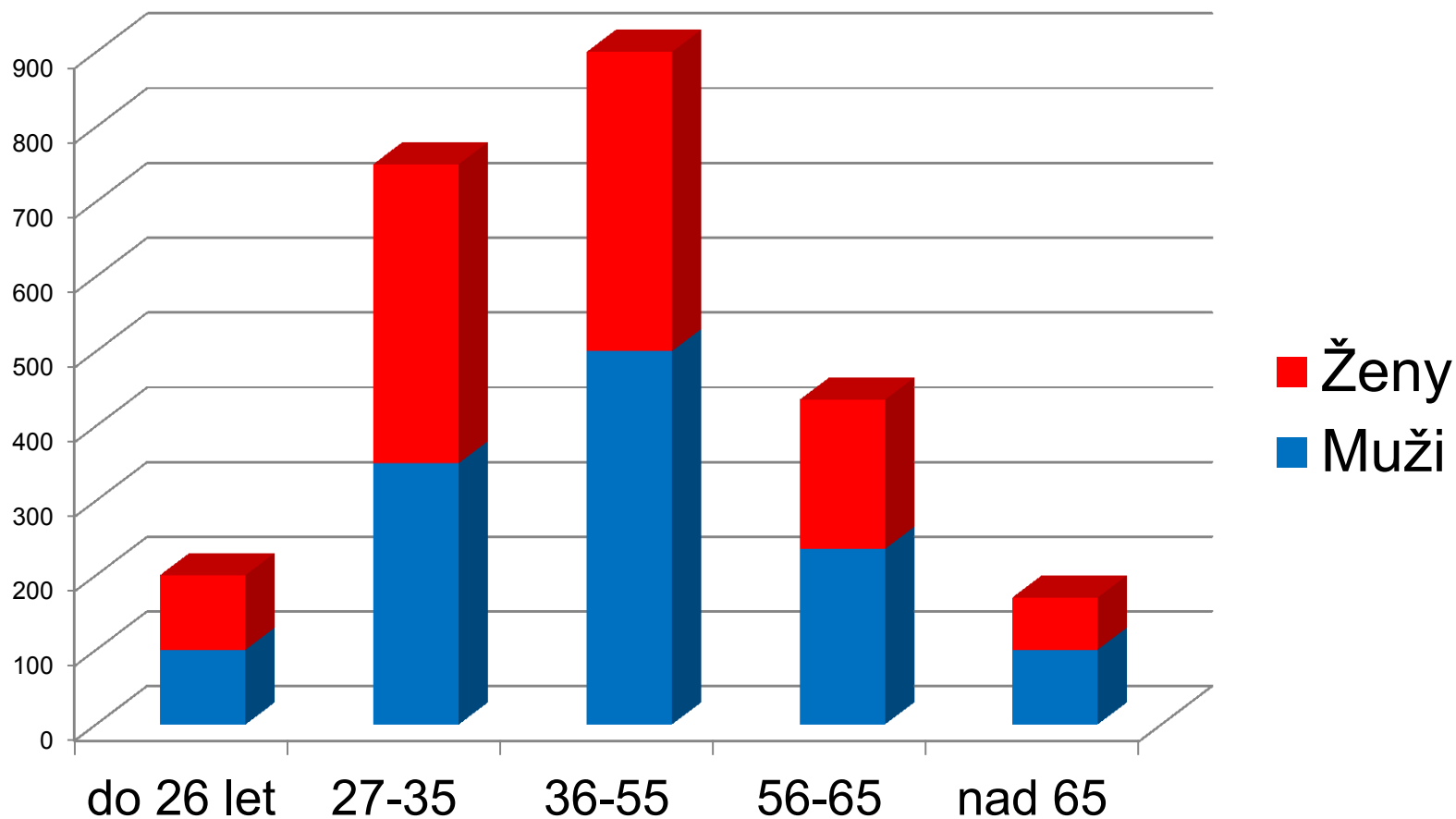
Další zajímavé poznatky z pilotního výzkumu

- Pokud byste mohl/a mít daně nižší o roční příspěvek zaplacený knihovně, v jaké výši byste byl/a ochotný/á knihovně přispívat (v Kč)

	Muži	Ženy
do 26 let	100	100
27-35	350	400
36-55	500	400
56-65	235	200
nad 65	100	70



Ochota platit podle věku



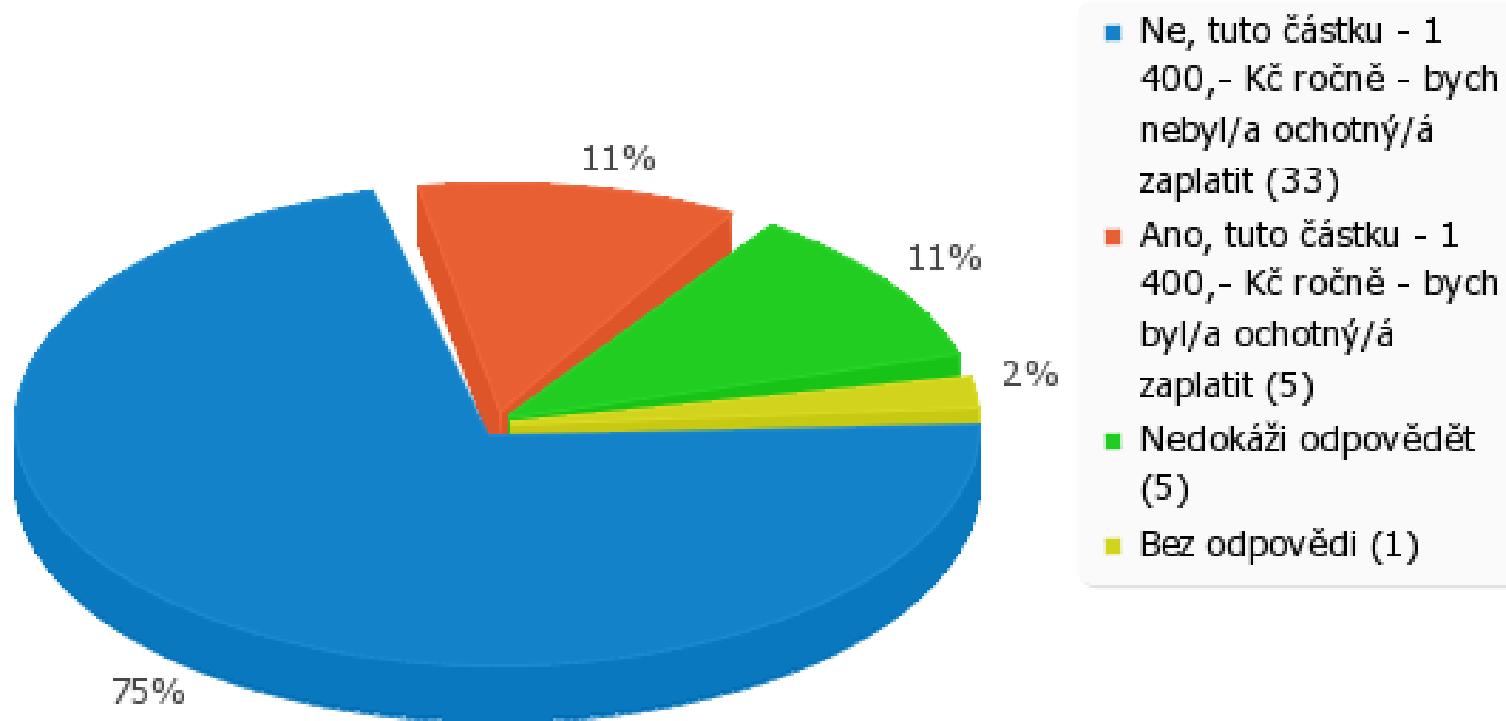


???

- MKP 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 MKP a MKP by byla financována pouze z ročních členských poplatků od čtenářů.
- Byl/a byste ochotný/á platit tuto částku, tedy 1 400,- Kč za rok?



Ne !!!



„Ostrý“ výzkum

- Osloveno 11 tis. čtenářů – náhodný vzorek:
 - Věk 15+,
 - Alespoň 1 výpůjčka v roce 2012,
 - Uvedena e-mailová adresa.
- 55 otázek (některé podmíněné)
- Vyplnění čtvrt hodiny
- Dokončilo přes 2 000 respondentů (20 %)
- První zpráva o výsledcích toto pondělí



Sociodemografické údaje

- Věk / Pohlaví
- Vzdělání
- Ekonomická aktivita
- Počet členů domácnosti
- Příjem domácnosti



Čtenářské chování

- Frekvence návštěv MKP
- Délka poslední návštěvy MKP
- Počet jednotek prezenčně
- Využívání služeb (které)



Cost / Benefit

- Okolnosti poslední návštěvy knihovny
- Pokud byste neměl/a přístup do knihovny, zkomplikovalo by vám to nějak život?
- Ušetřila vám knihovna peníze?
- Kolik ?
- Náklady alternativy knihovny

WTP – ochota platit

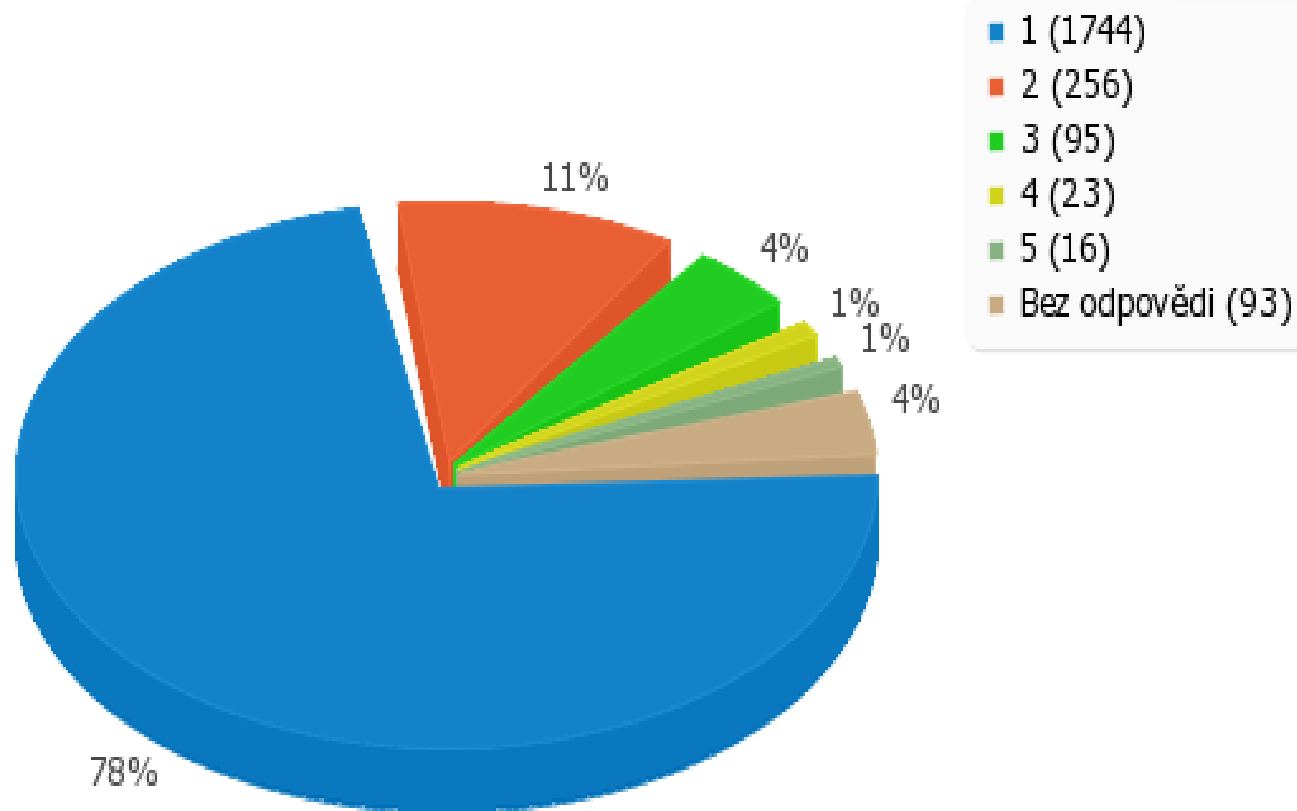
- Roční příspěvek při odečtu z daní
- Asignace/Příspěvek z 10 000 Kč daní:
ano/ne
- Kolik?
- Ochota platit rozpočítaný roční příspěvek
- Hodnota a důležitost služeb („čokoláda“)
 - Ochota platit za služby
 - Důležitost služeb



WTA – ochota přijmout náhradu

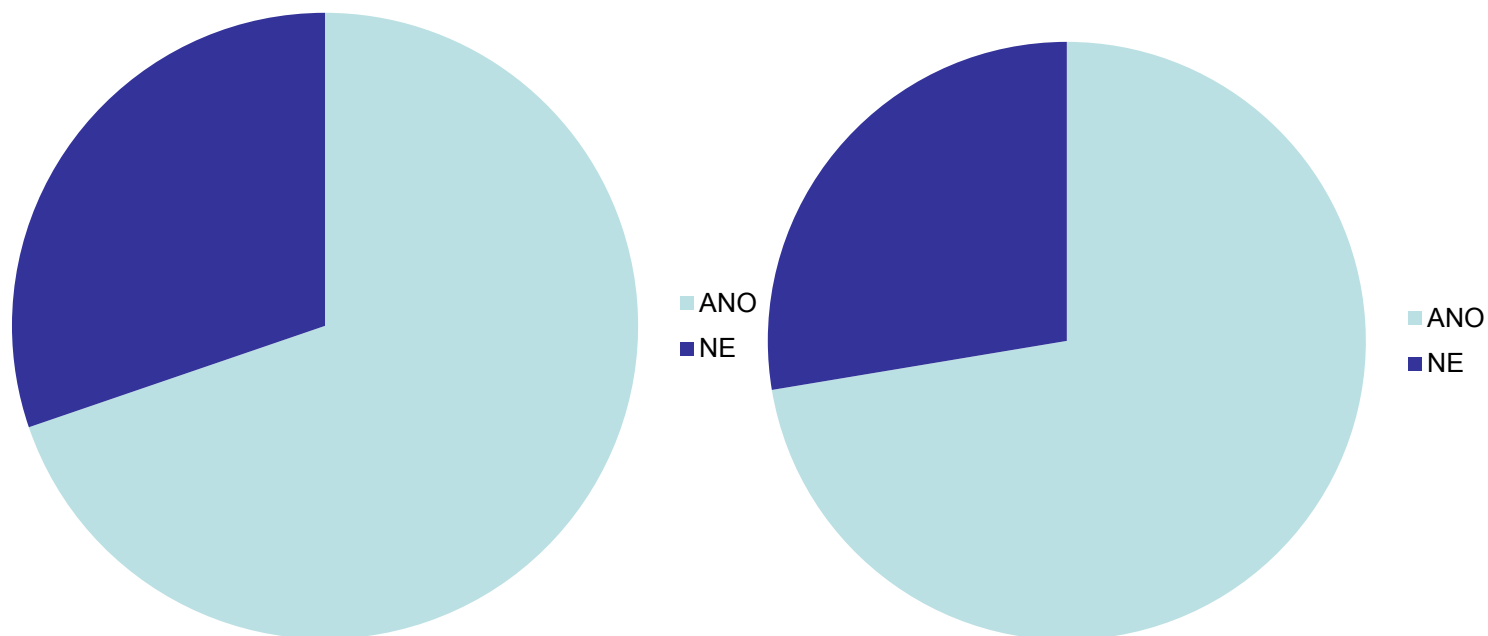
- Ochota přijmout náhradu za legitimaci

Nejdůležitější je půjčování





Knihovna jako místo

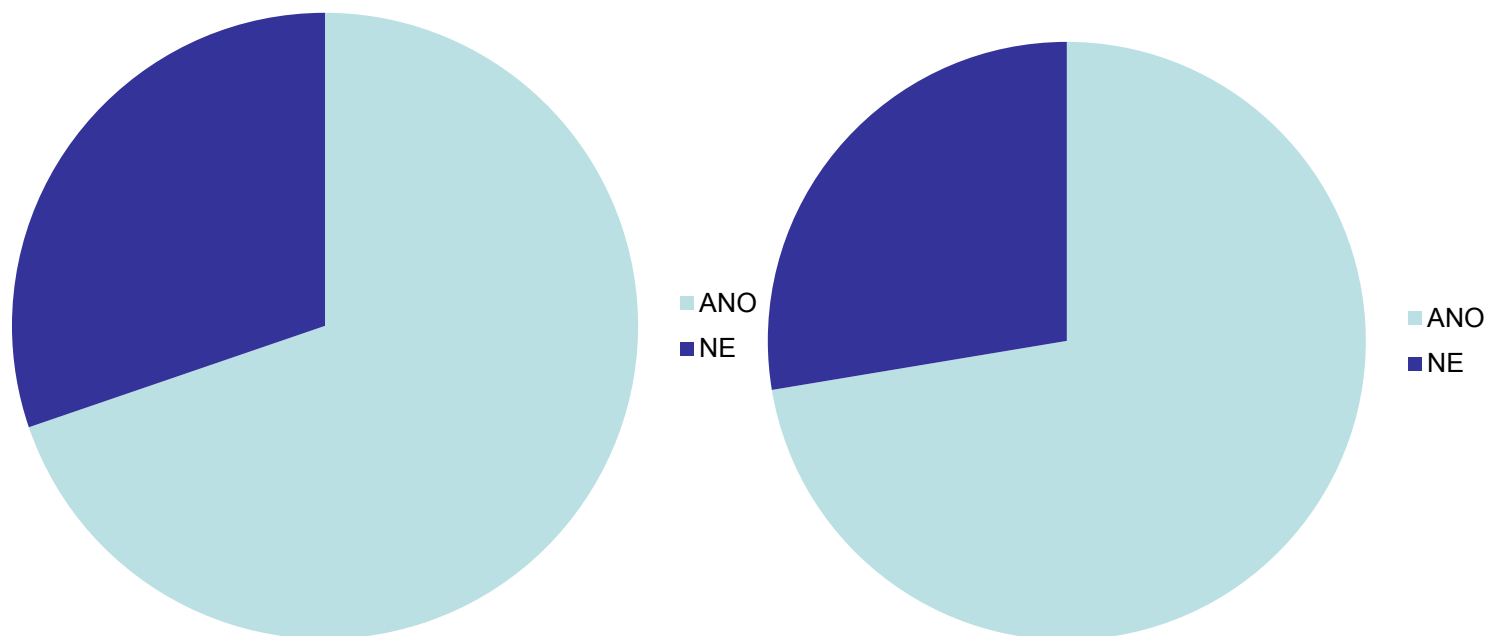


Knihovna jako místo

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



Knihovna jako místo

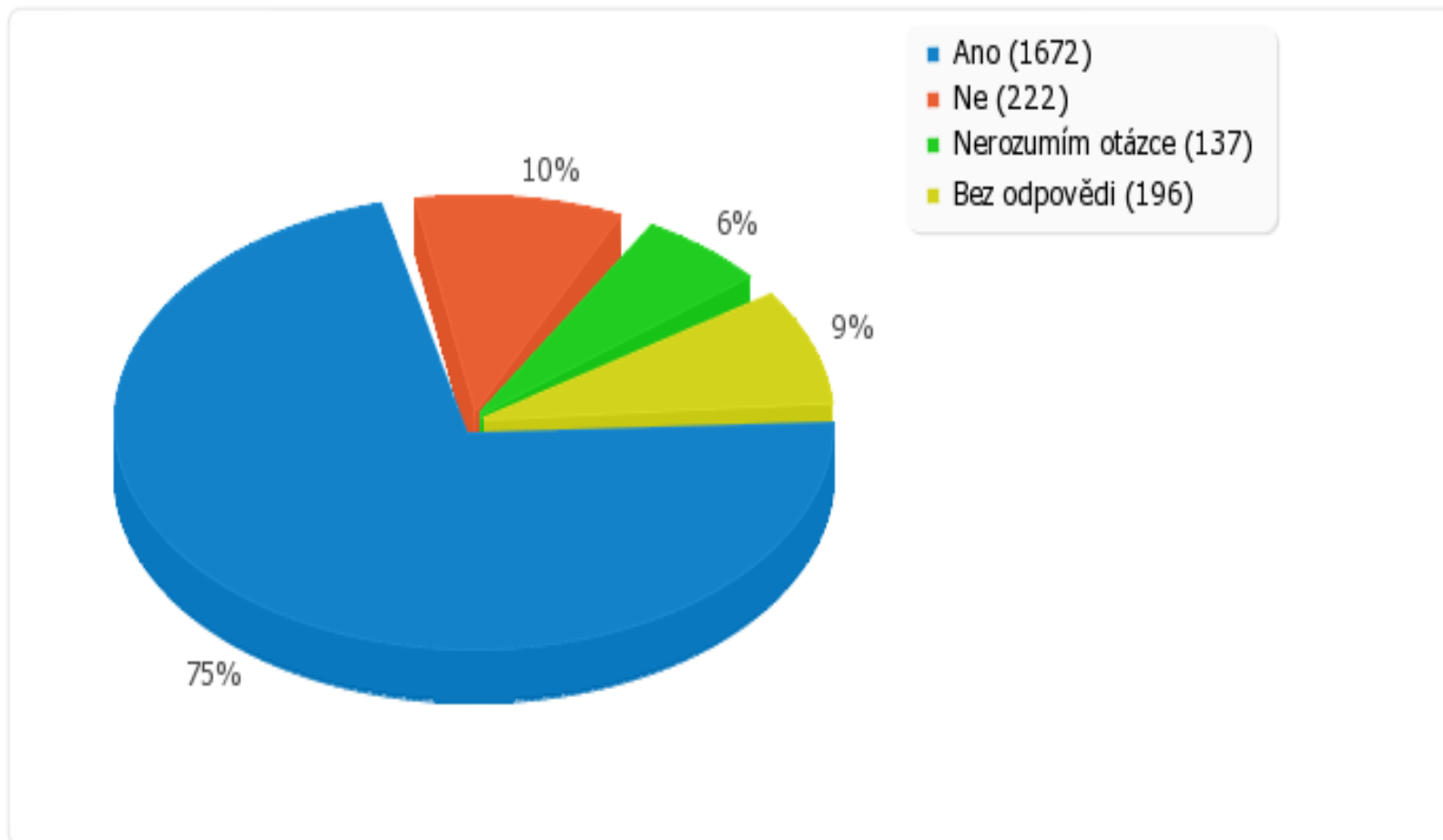


Šetří knihovna peníze?

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



Šetří knihovna peníze?



A kolik?

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



A kolik?

Minimum	0
1. kvartil (Q1)	1000
Medián	2000
3. kvartil (Q3)	5000
Maximum	1e+019

Tak trochu cizí peníze

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

1. kvartil (Q1)	111
Medián	500
3. kvartil (Q3)	1000

Tak trochu cizí peníze

- 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?
- Ano: 1810:82 (22:1)

Tak trochu cizí peníze

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

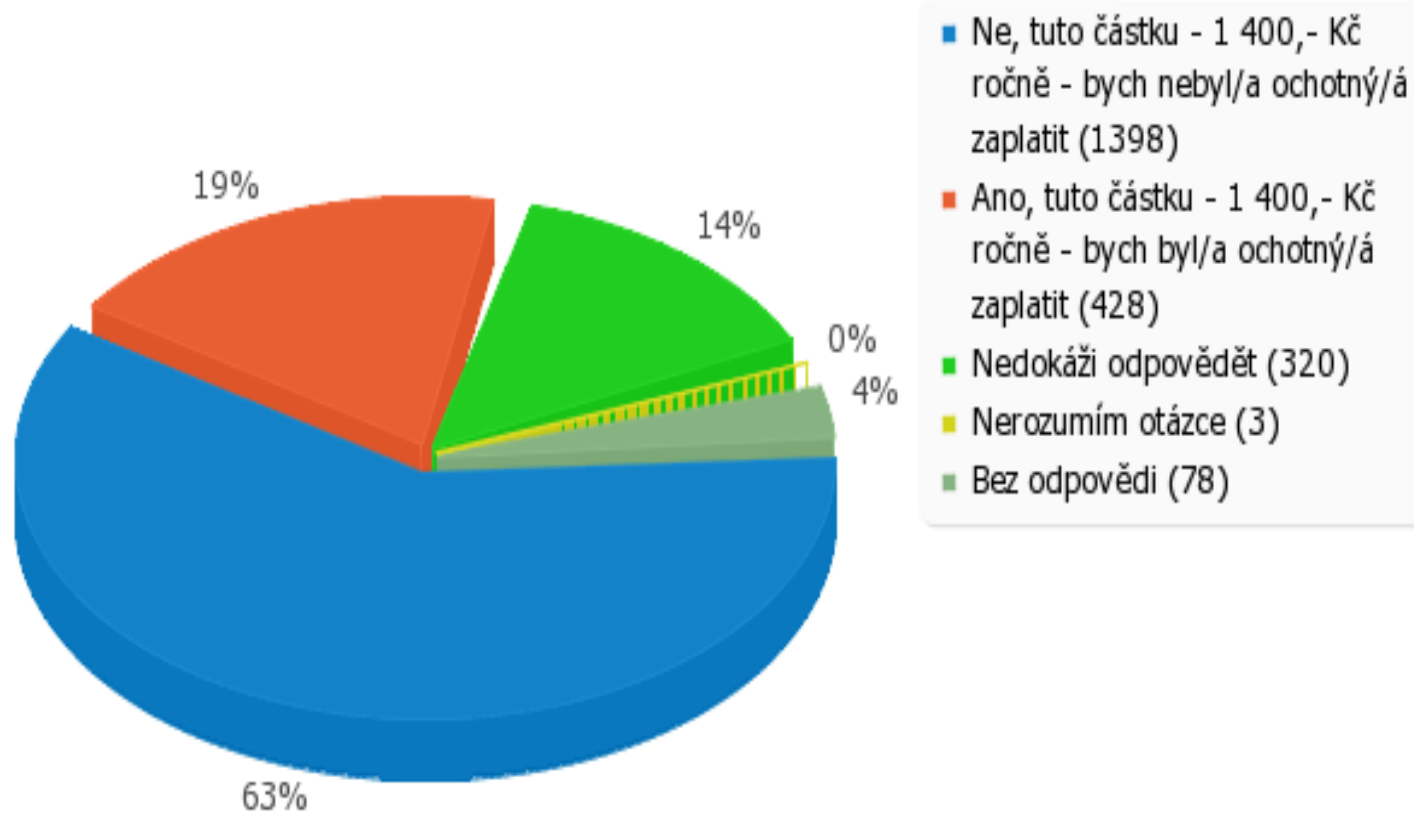
1. kvartil (Q1)	1000
Medián	2000
3. kvartil (Q3)	3000

Vlastní peníze

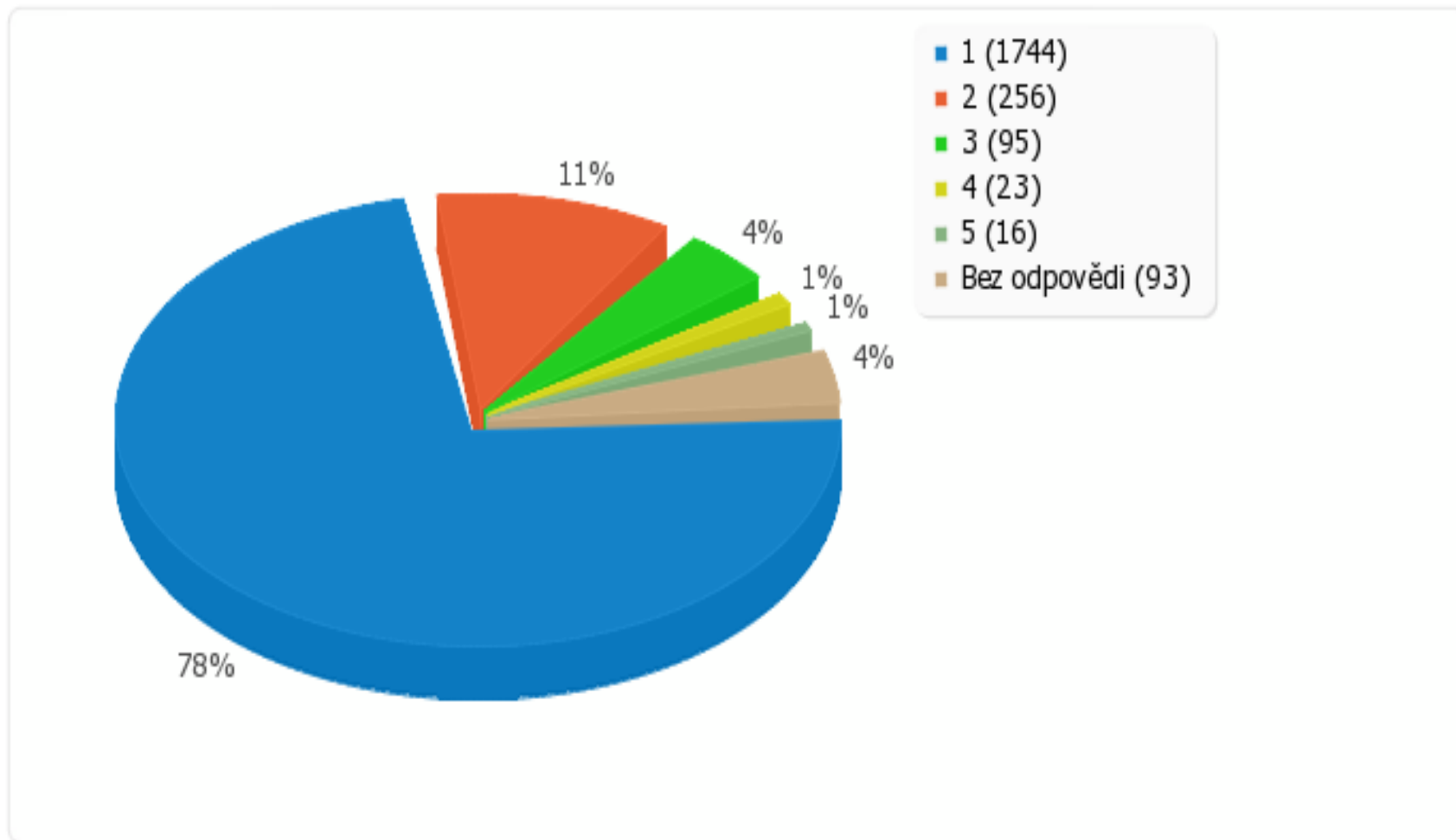
- Knihovna je nyní financována z rozpočtu hlavního města Prahy. Když rozpočítáme současné náklady mezi všechny čtenáře, vychází to na 1 400,- Kč na 1 čtenáře. Představte si, že by se zcela změnil systém financování knihovny a knihovna by byla financována pouze z ročních členských příspěvků od čtenářů.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



Vlastní peníze



Nejdůležitější je půjčování



Kolik dáte za výpůjčku?

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



Tak kolik?

Minimum	0
1. kvartil (Q1)	5
Medián	10
3. kvartil (Q3)	20
Maximum	1400



Chystáme speciální výzkum hodnoty výpůjček

- Hodnota výpůjčky v závislosti na:
- Sociodemografické charakteristice čtenáře
- Motivaci k výpůjčce
- Druhu fondu (beletrie, naučná, audio,...)
- Oboru naučné literatury (Konspekt)
- Žánru beletrie

Žánrové rozdělení beletrie

- Bájeslovná literatura
- Detektivní a kriminální literatura
- Dobrodružná, špionážní, katastrofická, strašidelná a hororová literatura
- Fantastická literatura
- Historická literatura
- Humoristická literatura
- Literatura pro ženy
- Memoárová a životopisná literatura
- Psychologická literatura
- Válečná literatura
- Společenská, sociální, společensko-kritická a satirická literatura
- Ostatní

Pilotní průzkum říjen 2012

- Náhodně vybrané výpůjčky
- Odpovědi od 400 respondentů
- Ověření formulací otázek
 - V několika případech záměrně otevřená odpověď
- Některé předběžné výsledky
 - Jen na soubor jako celek, bez kategorií
 - Bez korelací
- Ostrý výzkum začne v nejbližší době

Neanonymní výzkum

- Většina otázek se bude týkat jedné vaší konkrétní výpůjčky, kterou jsme náhodně vybrali ze všech výpůjček. Konkrétně jde o titul s názvem: [J. Foglar: Chata v Jezerní kotlině](#). Nemusí se jednat jen o knihu, ale také o CD, časopis, mapu apod. Dále budeme pro zjednodušení této výpůjčky říkat jen „**tento titul**“, bez ohledu na to, jestli se jednalo o knihu, CD, časopis apod.

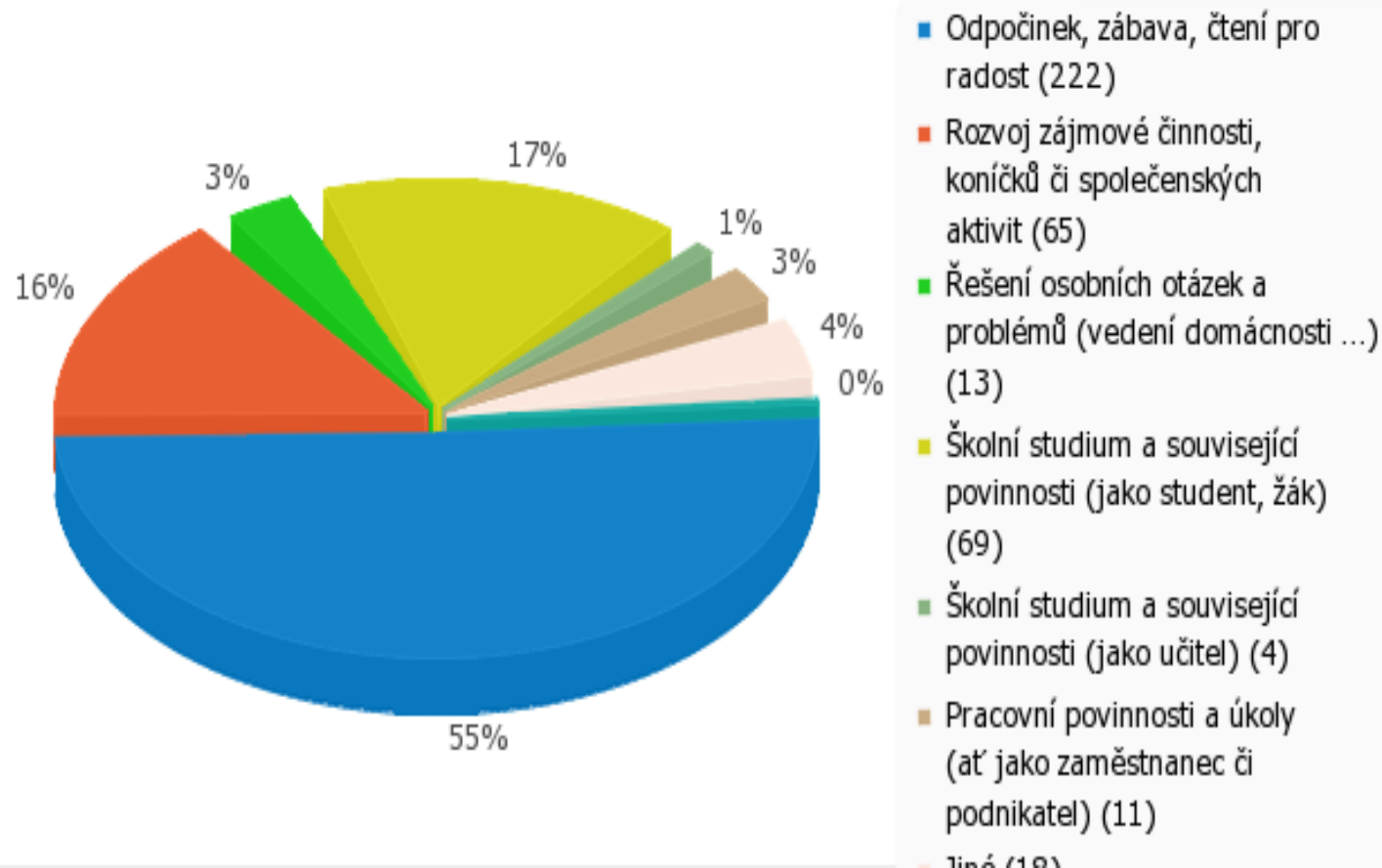
Důvod výpůjčky

- Odpočinek, zábava, čtení pro radost
- Rozvoj zájmové činnosti, koníčků či společenských aktivit
- Řešení osobních otázek a problémů (vedení domácnosti ...)
- Školní studium a související povinnosti (jako student, žák)
- Školní studium a související povinnosti (jako učitel)
- Pracovní povinnosti a úkoly (ať jako zaměstnanec či podnikatel)
- Jiné důvody.

Důvod výpůjčky

Odpočinek, zábava, radost	222	55 %
Rozvoj zájmové činnosti	65	16 %
Řešení osobních otázek	13	3 %
Školní studium jako student	69	17 %
Školní studium jako učitel	4	1 %
Pracovní povinnosti	11	3 %
Jiné	18	4 %

Důvod výpůjčky



Konkrétní poptávka?

Chtěl/a jsem si půjčit právě tento konkrétní titul	172	43%
Chtěl/a jsem si půjčit nějaký titul z tohoto oboru či žánru, nevěděl/a jsem přesně jaký	114	28%
Na tento titul jsem narazil/a náhodou	94	23%

Vůle k náhradnímu řešení

- **A/B.** Pokud byste neměl/a přístup do MKP (například protože by knihovna byla dlouhodobě uzavřena), snažil/a byste se tento ***takový nebo nějaký obdobný*** titul získat nějak jinak?

Ano	104	109
Ne	79	73



Kvalitativní hodnocení důležitosti

- **Jak přínosné pro vás bylo vypůjčení tohoto titulu na stupnici od 1 do 5?**

1 - Zcela nepodstatné	20	5 %
2	39	10 %
3	126	31 %
4	102	25 %
5 - Naprosto zásadní	46	11 %

Substituční strategie

- **Pokud byste se snažil/a tento titul sehnat jinak, jak byste postupoval/a? Zaškrtněte prosím všechny možnosti, které byste zvažoval/a**

Pokusit se vypůjčit od známých, rodiny, spolužáků apod.	117
Pokusit se koupit v antikvariátu.	55
Pokusit se koupit na internetových aukcích (Aukro, eBay apod.)	30
Vypůjčit v jiné knihovně než v MKP.	146



Kalkulace alternativních nákladů

- Pokud byste se snažil/a tento titul sehnat, kolik nejvýše času byste byl/a ochoten/na jednotlivým způsobům věnovat? Uveďte čas v hodinách.
- Pokud byste se snažil/a tento titul sehnat, jaké celkové náklady s tím vzniklé byste byl/a nejvýše ochoten/na zaplatit?

Odhad 2/3 WTP?

- 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?

Nejbližší tržní substitut

- 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?

Odpověď	364	90 %
Bez odpovědi	40	10 %



Návratnost jedné služby: „Všudevracení“

- Knížku si půjčím v kterékoliv ze 42 poboček MKP, kde je zrovna dostupná (jeden průkaz). Vrátím ji v libovolné pobočce, kde je to pro mě nej pohodlnější. Zdarma

„Všudevracení“

- „Jinde“ se vrací cca 1,2 mil. výpůjček
- 600 000 ušetřených/zkrácených cest s vrácením knížky
- 15 min na cestu
- Prům. plat v ČR 140 Kč/h
- Hodnota služby zhruba 20 000 000
- Roční náklady 1 400 000 Kč účelově + režie
- Efektivita > 1:10



„Všudevracení“ + „Všudepůjčování“

- Knížku si půjčím v kterékoliv ze 42 poboček MKP, kde je zrovna dostupná (jeden průkaz). Vrátím ji v libovolné pobočce, kde je to pro mě nej pohodlnější. Zdarma
- Knihovna mi převezde rezervovanou knihu (časopis, CD, mapu, DVD..) na kteroukoliv pobočku, podle mého přání. Za 10 Kč (rezervace)



Podklady a vstupy:

- Kateřina Maťátková, UP
- Petr Hájek, UP
- Pavla Koťátková Stránská, UP
- Jaroslava Štěrbová, MKP
- Zuzana Kopencová, MKP
- Jan Vávra, MKP
- Pavel Černý, Sociores
- ... a další



DÍKY ZA POZORNOST!

RNDr. Tomáš Řehák, reditel@mlp.cz

Ing. Jan Stejskal, Ph.D., Jan.Stejskal@upce.cz