

**Posudek oponenta disertační práce – RNDr. Tomáš Řehák**  
**“Neocenitelné služby knihoven: Příspěvek k metodologii měření hodnoty a  
efektivnosti služeb českých veřejných knihoven”**  
**předkládané v roce 2022 na Ústavu informačních studií a knihovnictví**

### **I. Stručná charakteristika práce**

Posudzovanie a meranie ekonomickej efektívnosti tovarov a služieb, ktoré sa zvyknú označovať termínom „verejný statok“, predstavuje jednu z aktuálnych výziev súčasnej spoločnosti, v ktorej sa v poslednej dobe stále výraznejšie prejavujú tendencie liberálno-ekonomického uvažovania o potrebe zabezpečenia návratnosti vložených prostriedkov. Predložená dizertačná práca sa venuje tejto téme s dôrazom na definovanie postupov, ktoré by dovolili merať efektívnosť činnosti verejných knižníc v českom prostredí. Práca prehľadne zhŕňa základné teoretické, terminologické a metodologické východiská takýchto výskumov, sumarizuje zahraničné skúsenosti v tejto oblasti, navrhuje a overuje funkčnosť vhodných nástrojov a ponúka prvé výsledky meraní v podmienkach ČR.

### **II. Stručné celkové zhodnocení práce**

Prácu považujem za kvalitný vhl'ad do problematiky merania hodnoty knižničných služieb, so špeciálnym zameraním na verejné knižnice, v kontexte merania hodnoty a efektívnosti verejných statkov. Autor preukazuje dostatočnú znalosť teoretických základov problematiky, vrátane štandardne používaných metód v oblasti merania hodnoty verejných služieb. Aplikuje tieto metódy a aj na základe skúseností z viacerých predchádzajúcich výskumov v oblasti knižníc (USA, Spojené kráľovstvo) predstavuje vlastný výskumný nástroj a výsledky viacvrstvového výskumu, ktorý sa uskutočnil v prostredí českých knižníc (predovšetkým Mestskej knižnice v Prahe) počas viacerých etáp a v podobe rozličných zameraní v priebehu niekoľkých rokov. Výstupom je konzistentný a prehľadný text, ktorý nielen mapuje stav poznania v tejto oblasti vo svete, ale prináša aj nové poznatky – jednak z hľadiska navrhovaných modifikácií v podobách skúmania hodnoty verejných služieb, a jednak z hľadiska zistených záverov pre fungovanie knižníc v Českej republike.

### **III. Podrobné zhodnocení práce a jejích jednotlivých aspektů**

Dizertačná práca má jasnú a logickú obsahovú štruktúru. V úvodnej časti autor prezentuje svoje teoretické východiská postavené na princípe vnímania knižnice ako verejnej služby. V stručnosti sa venuje politickému a legislatívnemu pozadiu fungovania knižníc (IFLA/UNESCO, národné koncepcie, štandardy) a zasadeniu ich činnosti do kontextu toho, čo sa zvykne označovať termínom verejný statok (public good). Gro svojej pozornosti autor orientuje na možnosti ekonomickeho hodnotenia a merania efektívnosti verejných služieb vo všeobecnosti, a následne so zameraním na knižnice. Spomedzi všeobecných metód sa venuje predovšetkým postupom kontingentného oceňovania s využitím prístupov WTA (Willingness to accept compensation) a WTP (Willingness to pay), vrátane prezentácie základných rámcov, pravidiel, obmedzení a odporúčaní pri využívaní tejto metodiky merania efektívnosti, smerujúcej k výpočtu návratnosti investície ako pomeru prínosov a nákladov spojených s realizáciou služby. Špecifické knižničné výskumy a merania sú reprezentované najmä dvoma štúdiami, ktoré sa uskutočnili v USA a Spojenom kráľovstve, ktoré preukázali

významný vplyv na väčšie množstvo zahraničných výskumov v tejto doméne a zároveň poslúžili ako inšpirácia pre výskum, ktorého výsledky autor prezentuje v tejto práci.

Ďalšie časti práce už predstavujú výsledky vlastných výskumov. Druhá kapitola je venovaná skúmaniu efektívnosti knižnice ako celku (v terminológii autora označované ako ROI 1.0), ktorý sa realizoval v podmienkach Mestskej knižnice v Prahe a následne bol overovaný v ďalších troch mestách v rámci ČR. Výskum bol zdrojom dát pre určovanie hodnoty služieb verejných knižníc a jeho základným výsledkom bolo zistenie, že návšteva knižnice ušetrila používateľovi v priemere 742 Kč.

Tretia kapitola práce je orientovaná na efektívnosť jedného špecifického typu knižničnej služby, absenčných výpožičiek (ROI 2.0) – v tejto súvislosti bolo potrebné vyriešiť niekoľko čiastkových problémov, napr. dopracovať sa k viac-menej exaktnému systému rozpočítania celkových nákladov knižnice na jednotlivé služby, resp. segmenty služieb. V tejto etape výskumu sa autor sústredil najmä na využitie takých metód ako pasportizácia priestorov a ich využitia alebo časové snímky činnosti pracovníkov v službách. Keďže periodicky opakované výskumy využívania služieb v prostredí MKP za roky 2012 až 2021 naznačili posuny v ich štruktúre, najmä z hľadiska dramatického poklesu podielu výpožičiek (s. 167-168), doktorand sa v poslednej časti svojho výskumu vcelku logicky pozrel na efektívnosť novej služby, ktorou je poskytovanie elektronických kníh. Pochopiteľne, na základe porovnania prínosov a nákladov vychádza, že táto služba je mnohonásobne efektívnejšia ako tradičné výpožičky a treba ju teda vnímať ako optimálne smerovanie na ceste knižnice k ekonomicky udržateľnému fungovaniu.

Ako som už spomenul, dotazník, pomocou ktorého sa realizovalo zisťovanie hodnoty služieb pre používateľov knižníc, bol inšpirovaný viacerými zahraničnými prieskumami. Doktorand sprevádza čitateľa dizertačnej práce celým procesom výskumu, od pilotného overovania otázok až po zmeny, ktorými dotazovanie prešlo v jednotlivých fázach. Veľmi jasne a prehľadne prezentuje úvahy o pozadí tvorby dotazníka v rámci jeho implementácie na domáce české podmienky. Výskumy realizované na Floride a v Spojenom kráľovstve mali svoje špecifiká ukotvené v reáliách daných krajín a keďže napríklad aj systémy financovania knižníc sú rozdielne, jednoduchý preklad otázok z angličtiny by nebol postačujúci.

Z formálno-obsahového hľadiska oceňujem prehľadnosť, metodický a systematický prístup k prezentácii „látky“ – pred každou kapitolou je k dispozícii stručné načrtnutie obsahu jednotlivých podkapitol a teda štruktúry toho, čo čitateľ môže v texte očakávať. Každá kapitola je ukončená prehľadným sumárom základných zistení. V úvode autor formuluje 4 základné výskumné otázky, ktoré v závere práce jednoznačne vyhodnocuje. Práca so skratkami je koherentná, bibliografické odkazy sú korektné a poznámky pod čiarou sú využívané správne. Pokiaľ to môžem posúdiť, jazyková úroveň textu je výborná, s takmer bezchybnou gramatikou (pri detailnom čítaní som našiel asi dve (!) drobné nezrovnalosti) a veľmi dobrou typografickou úpravou. Text je veľmi dobre napísaný, ľahko čitateľný. Pripisujem to na vrub toho, že (aspoň predpokladám) autor má od začiatku jasno v tom, čo chce povedať.

Práca s prameňmi je korektná. Výskum je postavený na dátach, ktoré sa zbierali prostredníctvom dotazníkového dopytovania. V prevažnej väčšine čiastkových výskumov išlo o pomerne veľké dátové sady (niekoľko tisíc respondentov). Z textu práce je zrejme, že príprave dotazníka bolo venované množstvo času a úvah v snahe o správne formulovanie otázok a hľadanie/overovanie alternatívnych formulácií, so zohľadnením znalostí spoločensko-ekonomickej reality v ČR i aplikáciou znalostí alebo aspoň predpokladov o poznaní psychologických daností používateľov knižníc – napr. na s. 135 v kapitole venovanej oceneniu na základe metódy WTP, kedy sa autori rozhodli priblížiť problém používateľom jeho prenesením do komerčného prostredia, kde možno očakávať väčšiu

ochotu platiť za informačné služby. Metódy využité na zber a spracovanie získaných údajov vychádzajú z overených a medzinárodne akceptovaných teórií a metodík – vrátane niektorých špecifických problémov, ako je napríklad spôsob štatistického vyhodnotenia extrémnych hodnôt odpovedí pri odhade úspor používateľských nákladov na základe modifikovaného Dixonovho Q-testu. Zbierané údaje a spôsob ich zberu jednoznačne prispievajú k vyhodnoteniu stanovených výskumných otázok a korektnej interpretácii výsledkov dizertácie.

Prínos práce vidím predovšetkým v overení vhodnosti metódy kontingentného oceňovania a jej rôznych variácií v podmienkach knižníc, v preklade a lokalizácii výskumného dotazovacieho nástroja, vzbere dát a vo výpočte bazálnych hodnôt súvisiacich s efektívnosťou knižničných služieb v podmienkach ČR vo všeobecnosti, a napokon aj vo významnej metodologickej rovine. Popri teoretických zisteniach výskumu je potrebné vyzdvihnúť jeho programové zameranie na knižničnú prax. V tejto súvislosti oceňujem kapitolku 2.5 Transfer znalostí, ktorá pomerne detailne popisuje, ako boli výsledky výskumu rozširované medzi knižnicami v rámci ČR, v podobe publikovaných kníh a organizovania seminárov (prebiehali v rokoch 2015-2017) s cieľom dostať možnosti merania efektívnosti fungovania knižníc do povedomia širokej odbornej verejnosti.

V súvislosti s prínosmi práce považujem za potrebné zdôrazniť aj to, že výskum, ktorý je v pozadí dizertácie, má výrazné tímové dimenzie. Práca vznikla ako súčasť výskumu, na ktorom spolupracoval širší kolektív a ktorý priniesol škálu riešení a výstupov, napr. aj taxonómiu služieb knižníc (s. 169), ktorá vznikla v dôsledku potreby zdefinovať podiel jednotlivých služieb na čiastkových nákladoch knižnice pre účely výpočtu ich efektívnosti. Na jednej strane možno tento aspekt vzniku dizertácie považovať za prejav aktuálnych trendov v oblasti spoločenskovedného výskumu, kedy kolektívna a medziodborová spolupráca významne prispieva k riešeniu problémov súčasnej teórie i praxe. Na druhej strane to nie je v našich disciplínach až také obvyklé a mohla by sa objaviť námietka ohľadom originality či individuálneho prínosu dizertanta. Autor dizertácie však tento multiautorský vklad do riešenia výskumu od začiatku transparentne deklaruje a úlohy a príspevok jednotlivých členov riešiteľského kolektívu sú jasne pomenované.

#### IV. Dotazy k obhajobě

- Na s. 112, v rámci skúmania ocenenia WTA (na základe akej sumy by čitatelia boli ochotní previesť svoj čitateľský preukaz na iného človeka) v krátkej rekapitulácii výsledkov autor spomína, že z 1869 odpovedí 410 čitateľov uviedlo odpoveď „0“. Tú interpretuje ako nepochopenie alebo odmietnutie otázky. Nedalo by sa uvažovať aj nad takou možnosťou, že by toto „ohodnotenie“ mohlo reflektovať postoj čitateľov k službám knižnice? Teda, že ich síce využívajú, ale keby prestali byť k dispozícii, tak by sa pre čitateľov nič zásadné nezmenilo?
- V kapitole 3.1 (s. 158-159) sa v rámci diskusie o stanovení hodnoty absenčnej výpožičky rozvíja úvaha o tom, že na základe metódy WTP by hodnota tejto výpožičky mala byť 13,40, resp. 16,71 Kč – čo je výrazne podhodnotené v porovnaní s hodnotou 742 Kč, zistenou na základe nastaveného „rámca“ (max. 10 000 Kč). Nedalo by sa v tomto zmysle uvažovať aj naopak, teda že hodnota 742 Kč bude (v súvislosti s použitou metódou zisťovania) skôr nadhodnotená?
- A možno ešte zásadnejšia, a v súvislosti s využívaním danej metódy skeptickejšia otázka – do akej miery môžeme očakávať, že používatelia sú schopní kvantifikovať

úspory, ktoré dosiahnu na základe použitia služieb knižnice? Či už na základe stanovenia nejakých a priori limitov (napr. asignácia časti dane) alebo aj bez nich?

- V piatej kapitole v rámci zhrnutia výskumnej časti práce a vyhodnotení výskumných otázok autor v časti 5.4 konštatuje, že vydávanie a sprístupňovanie e-knÍh predstavuje 20x efektívnejšiu alternatÍvu voči absenčnému vypožičiavaniu knÍh, aj keď je to služba, ktorá oslovuje menej ako tretinu čitateľov knižnice. Do akej miery do tohto výpočtu efektívnosti a ceny môžu vstupovať, resp. vstupujú obmedzenia autorského práva/licencií, prípadne dostupnosť elektronických knÍh?

## V. Závěr

Predložená dizertačná práca spĺňa požiadavky kladené na dizertačnú prácu, a preto ju odporúčam k obhajobe a predbežne ju klasifikujem ako *prospel/a*.

9. 1. 2023

Jaroslav Šušol