

UNIVERZITA KARLOVA
FILOZOFICKÁ FAKULTA
ÚSTAV INFORMAČNÍCH STUDIÍ A KNIHOVNICTVÍ



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Gabriela Modřanská

**Popis a evaluace projektu nové služby e-výpůjčky
v Městské knihovně Úvaly**

The deployment of a new e-book lending service in the Public Library of Úvaly

Praha 2017

Vedoucí práce: Ing. Radka Johnová, Ph.D.

Poděkování:

Poděkování patří vedoucí této práce Ing. Radce Johnové, Ph.D., a to především za vynikající rychlou, pružnou a konkrétní zpětnou vazbu při komunikaci, která psaní této práce velmi urychlila. Dále děkuji svým kolegyním z Městské knihovny Úvaly za trpělivost a vstřícnost při shromažďování podkladů pro bakalářskou práci a za pomoc při realizaci čtenářského průzkumu. Děkuji také svému manželovi a celé své rodině za jejich podporu na mojí cestě za knihovnickým vzděláním.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 12. července 2017

.....

Gabriela Modřanská

Klíčová slova (česky):

e-výpůjčky, elektronické půjčování dokumentů, elektronické výpůjční služby, veřejné knihovny, marketingový plán, marketingový audit, realizace projektu, financování služby, dotační programy

Klíčová slova (anglicky):

e-book loans, electronic book lending, electronic lending service, public libraries, marketing plan, marketing audit, project implementation, funding of service, grant

Abstrakt:

Bakalářská práce se zabývá tématem elektronického půjčování beletristických dokumentů ve veřejných knihovnách. Práce je postavena na marketingovém pohledu veřejné knihovny na problematiku e-vypůjček a je rozdělena do dvou částí.

V první části, po vymezení pojmu e-vypůjčka, následuje podrobný postup činností při zavádění a realizaci služby v konkrétní instituci Městské knihovně Úvaly. Druhá část práce hodnotí využívanost služby e-vypůjčky po dvou letech provozu, a to na základě statistických údajů o e-vypůjčkách a kvantitativním dotazníkovým šetření určeném registrovaným čtenářům knihovny. Na základě výsledků výzkumu byla formulována doporučení pro zlepšení fungování služby e-vypůjčky, a také zhodnocen postup při zavádění služby do provozu, i samotný provoz služby v konkrétním časovém období.

Abstract:

The bachelor thesis deals with the topic of electronic lending of fictional documents in public libraries. The work is based on the marketing view of the public library on e-book lending issues and is divided into two parts.

In the first part, after defining the term of e-book loan, follows a detailed course of action for the implementation and realization of service in a particular institution of the Municipal Library of Úvaly. The second part of the thesis evaluates the use of the e-book lending service after two years of operation, based on e-borrowing statistics and a quantitative questionnaire survey addressed to registered library readers. Based on the results of the research, recommendations have been formulated to improve the functioning of the e-book lending service. The procedure for commissioning the service and the actual operation of the service in a particular time period has also been evaluated.

Obsah

1. Úvod.....	10
2. Služba e-výpůjčky.....	12
2.1 Vymezení pojmu e-výpůjčka	12
2.2 Legislativní rámec e-výpůjček	13
2.3 Principy fungování služby e-výpůjčky.....	14
2.3.1 Služba e-výpůjčky a veřejné knihovny	14
2.3.2 Poskytovatelé e-výpůjček a jejich platformy	15
2.3.3 Služba e-výpůjčky a uživatelé veřejných knihoven	17
2.4. Technologické zabezpečení služby e-výpůjčky	18
2.5. Technické požadavky na službu e-výpůjčky.....	21
3. Služba e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly.....	23
3.1 Vztah knihovny a zřizovatele.....	23
3.1.1 Městská knihovna Úvaly.....	24
3.2 Marketingový plán pro službu e-výpůjčky	25
3.2.1 Marketingový audit	27
3.2.2 Analýza příležitosti	28
3.2.3 Analýza hrozby	28
3.2.4 Zhodnocení výchozí situace pro zavedení služby	29
3.3 Financování služby e-výpůjčky.....	30
3.4 Řešení projektu služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly	33
3.5 Propagace projektu služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly	35
3.6 Evaluace služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly.....	36
3.6.1 Výzkumné hypotézy a metodologie průzkumu.....	37
3.6.2 Statistika e-výpůjček v Městské knihovně Úvaly	38
3.6.3 Průzkum spokojenosti uživatelů se službou e-výpůjčky.....	41

3.6.4 Struktura dotazníku	41
3.6.5 Výsledky čtenářského průzkumu	42
3.6.6 Shrnutí průzkumu.....	49
4. Závěr	53
Seznam použité literatury	55
Seznam tabulek	57
Seznam obrázků.....	58
Seznam grafů	59
PŘÍLOHA 1. Marketingový plán.....	i
PŘÍLOHA 2. Dotazníkový průzkum určený čtenářům Městské knihovny Úvaly	vi

Předmluva

Bakalářská práce z oboru Informační studia a knihovnictví, *Popis a evaluace projektu nové služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly*, se zabývá tématem elektronického půjčování (dále jen e-výpůjčky) dokumentů ve veřejných knihovnách.

Téma práce bylo zvoleno ze dvou důvodů. Prvním z nich je fakt, že zpřístupňování digitálního obsahu v knihovnách je v dnešní době tématem veskrze aktuálním. Druhým důvodem je praktická zkušenost autorky této práce se zaváděním služby e-výpůjčky pro Městskou knihovnu Úvaly.

S nástupem informačních technologií vzrůstá obliba využívat tyto technologie jako alternativu k tištěné knize. Knihovna jako instituce je s tímto problémem konfrontována, a je nucena zabývat se problematikou elektronického půjčování dokumentů svým čtenářům. Možnost nabízet e-výpůjčky prostřednictvím knihovny donedávna narážela na zásadní problém, a to problém autorských práv. Ten lze v současné době vyřešit spoluprací s komerční firmou. Bakalářská práce si klade za cíl upozornit na možnost e-výpůjček v prostředí veřejného knihovnictví. Zde je na místě poznamenat, že v současné době díky spolupráci s komerční sférou došlo v prostředí českého knihovnictví k zaplnění doposud nevyužitého místa zcela novou službou, kterou je půjčování elektronických beletristických titulů, na které je veřejné knihovnictví primárně orientováno.

Práce je postavena na marketingovém pohledu kulturní instituce na problematiku elektronických výpůjček, a přináší tak ojedinělý úhel vnímání současného elektronického půjčování dokumentů ve veřejných knihovnách. Cílem práce je popsat postup zavádění služby elektronické výpůjčky v konkrétní instituci – Městské knihovně Úvaly, včetně vyhodnocení přínosu služby pro knihovnu. Základními podklady pro evaluaci služby jsou statistické údaje o e-výpůjčkách za sledované období a dotazníkový průzkum určený registrovaným čtenářům knihovny. Ke zpracování těchto podkladů byly použity následující výzkumné metody: vlastní výzkum dotazováním, zpracování dat statistickými metodami absolutní a relativní četnosti, analýza a případová studie.

Bakalářská práce má deskriptivní charakter a je rozdělena do čtyř hlavních kapitol. První kapitola je úvodem do problematiky elektronického půjčování titulů ve veřejných knihovnách. Druhá kapitola (kapitola 2) je věnována v první řadě vymezení pojmu e-výpůjčky (podkapitola 2.1), dále otázce legislativy e-výpůjček (podkapitola 2.2) a principům fungování služby e-výpůjčky (podkapitola 3.3). Na fungování služby e-výpůjčky je nahlíženo v první řadě

z pohledu veřejné knihovny (podkapitola 2.3.1), dále z hlediska komerční sféry, tedy poskytovatelů e-výpůjček (podkapitola 2.3.2), a také z pohledu uživatelů veřejných knihoven (podkapitola 2.3.3). Následuje podkapitola věnovaná technologickému zabezpečení služby e-výpůjčky (podkapitola 2.4) a technickým požadavkům na službu e-výpůjčky (podkapitola 2.5).

První část třetí kapitoly (kapitola 3) popisuje konkrétní kroky při zavádění služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly. Po vymezení vztahu mezi knihovnou a zřizovatelem (podkapitola 3.1) a úvodním představení knihovny (podkapitola 3.1.1) následuje zpracování marketingového plánu (podkapitola 3.2), specifikace marketingového auditu (podkapitola 3.2.1), rozděleného na analýzu příležitosti (podkapitola 3.2.2), analýzu hrozby (podkapitola 3.2.3) a následné zhodnocení výchozí situace pro zavedení služby (podkapitola 3.2.4). Část věnovanou strategickému plánování služby e-výpůjčky uzavírá kapitola zabývající se financováním služby e-výpůjčky (podkapitola 3.3). Prostřední část třetí kapitoly je zaměřena na konkrétní řešení projektu (podkapitola 3.4) a propagaci služby e-výpůjčky (podkapitola 3.5). Poslední část třetí kapitoly je věnována evaluaci služby e-výpůjčky (podkapitola 3.6), a je tedy praktickým výstupem provozování služby v konkrétní knihovně po dobu cca 2 let od uvedení do provozu. Nejprve jsou nastíněny výzkumné hypotézy a metodologie průzkumu (podkapitola 3.6.1). Jako ukazatele pro evaluaci jsou použity statistické údaje o výpůjčkách (kapitola 3.6.2), a dále čtenářský průzkum zaměřený na fakt, zda služba přispěla ke zkvalitnění služeb knihovny a větší spokojenosti uživatelů (kapitola 3.6.3). Struktura dotazníku (podkapitola 3.6.4), výsledky průzkumu (podkapitola 3.6.5) a následné shrnutí průzkumu (podkapitola 3.6.6) spolu se statistickými údaji o e-výpůjčkách jsou evaluačními metodami, díky kterým lze získat konkrétní zpětnou vazbu o využívanosti služby, která je důležitá zejména pro rozhodování o udržitelnosti služby do dalších let.

Poslední čtvrtá kapitola je závěrem (kapitola 4), který shrnuje celou problematiku týkající se zavádění, provozu a udržitelnosti služby elektronických výpůjček dokumentů v prostředí veřejného knihovnictví.

Po stránce obsahové odpovídá odevzdaná práce jejímu zadání. Celkový rozsah práce je 98 567 znaků včetně mezer. Součástí práce je příloha o rozsahu osmi stran (strany i–viii). Veškeré bibliografické zdroje jsou citovány podle normy ISO 690:20101.

.

1. Úvod

„Nejsou média vládnoucí a podřízená; jsou jen média vzájemně konvergující.“

(Jiří Trávníček, 2011, s. 31)

V úvodu je potřeba specifikovat oblast knihovnictví, které se tato bakalářská práce týká, a ujasnit tak rámec a posléze kontext jednotlivých kapitol. Bakalářská práce se zaměřuje na oblast veřejného knihovnictví v interakci s beletristickými elektronickými výpůjčkami (dále jen e-výpůjčky). Ty jsou v současné době jednou z možností zprostředkování elektronických titulů uživatelům veřejných knihoven.

S nástupem nových informačních technologií vzrůstá obliba využívat tyto technologie jako alternativu k tištěné knize. Čtečky nebo aplikace s vhodným prostředím pro čtení jsou v oblibě nejen u mladých lidí, ale také u čtenářů produktivního věku, kteří nemají čas na fyzickou návštěvu knihovny.

Standard dobré knihovny, konkrétně článek 4. Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů doporučuje: *„Knihovna musí zpřístupňovat fondy odpovídající zájmům všech věkových vrstev. Knihovní fondy musí obsahovat a služby využívat jak tradiční dokumenty, tak všechny odpovídající druhy moderních informačních médií a technologií.“* (Standard pro dobrou knihovnu, 2015, s. 6) Cílovou skupinou uživatelů ve veřejných knihovnách jsou především děti a dospělí, orientující se převážně na beletristické tituly. Veřejné knihovny proto hledají cesty, jak nabídnout svým čtenářům jimi požadované tituly tak, aby nabídka odrážela aktuální trendy a směry ve využívání moderních informačních technologií jako nástroje pro čtení. Ve veřejných knihovnách více než v jiných knihovnických oblastech platí, že *„knihovní fond vyžaduje soustavnou obměnu, aby si zachoval svůj společenský význam a přiměřenou aktuálnost“*. (Standard pro dobrou knihovnu, 2015, s. 6) Z tohoto hlediska se služba e-výpůjčky jeví jako ideální alternativa k tištěné knize.

Aby vůbec bylo možné službu e-výpůjček ve veřejné knihovně zavést, je potřeba stejně jako u každého jiného produktu (služby) vypracovat marketingový plán, který bude předložen zřizovateli a na jehož základě dojde k zavedení (financování) či zamítnutí dané služby. Zde záleží na tom, jak je nastavena interakce mezi organizací (knihovnou) a zřizovatelem, a to jak v právní, tak společensko-vztahové rovině.

Dalším vztahem, bez kterého nelze jakékoli nové služby pro knihovnu zavádět, je vazba mezi uživatelem knihovny, jeho informační potřebou a informačním požadavkem. Zde platí naprosto jasné pravidlo: pokud knihovna nebude znát informační potřeby svých uživatelů, nebude schopna plnit jejich informační požadavky.

Podíváme-li se na služby veřejných knihoven z marketingového hlediska, zjistíme, že kromě klasické kombinace čtyř P – product, price, place, promotion – musíme k těmto základním faktorům úspěšného prodeje přidat v rámci neziskové organizace, kterou veřejná knihovna bezesporu je, ještě jedno „P“ – people (lidé). V případě veřejné knihovny nestojí lidé „*mimo samotný akt prodeje, ale jsou v jistém smyslu součástí výrobku*“. (Čepelka, 1997, s. 25) Zřizovatel pracovníky knihovny bude vždy vnímat jako součást výrobku – tj. myšlenky nebo služby, kterou knihovna nabízí. Stejně tak míra spokojenosti koncového uživatele je přímo úměrná kvalitě (profesní i lidské) pracovníků knihovny.

Z výše uvedeného vyplývá, že marketingová strategie aplikovaná na prostředí veřejné knihovny „*není pouze metodou, ale základním postojem nebo filosofií organizace, jejíž aplikace výrazně ovlivní její strukturu, nabídku a pracovní postupy. Nabídku organizace (knihovny) tedy neurčuje jen nabízející (knihovník), ale především potřeby, přání, zájmy apod. těch, kterým má organizace sloužit*“ (Borchardt, 1994, s. 35), a to vždy v souvislosti s úkoly, cíli a funkcí konkrétní knihovny.

Proto je potřeba věnovat marketingovému plánu konkrétního produktu, kterému samozřejmě předchází zpracování marketingové strategie, velkou pozornost.

První část bakalářské práce se věnuje v první řadě vymezení pojmu e-výpůjčky, dále legislativnímu rámci e-výpůjček a následně jednotlivým krokům při zavádění služby počínaje zpracováním marketingového plánu až po uvedení služby do provozu, a to včetně jejího technického zabezpečení. Druhá část práce evaluuje, na základě čtenářského průzkumu a statistických údajů knihovny, provoz služby po dobu cca 2 let od uvedení do provozu.

2. Služba e-výpůjčky

„Kniha ve své tradiční podobě a digitální kultura spolu nesoupeří, ale hledají optimální způsob soužití.“

(Jiří Trávníček, 2011, s. 38)

Služba elektronického půjčování knih je reakcí knihoven na nástup informačních technologií a jejich využívání jako alternativní možnosti k tradiční tištěné knize. E-knihy mezi čtenáři již mají své místo a stále více nakladatelů nabízí určité procento své produkce ve dvou variantách – tištěné a digitální. Integrace e-výpůjček, jako služby pro čtenáře, je pro veřejné knihovny a nakladatele velkou výzvou ke vzájemné spolupráci. Na jedné straně stojí komerční sféra, která je schopna zajistit legislativní rámec e-výpůjček, na druhé veřejné knihovny disponující dostatečnou čtenářskou základnou. Na základě této spolupráce *„se rodí nové paradigma pro elektronické půjčování knih“* (Crawley, 2013, s. 1) v prostředí veřejných knihoven.

2.1 Vymezení pojmu e-výpůjčka

Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy definuje výpůjčku jako *„evidenční jednotku zachycující půjčení jedné knihovní jednotky jednomu čtenáři absenčně nebo prezenčně v souladu s výpůjčním řádem knihovny“*. (KTD, 2014) U tištěných dokumentů se jedná o přesun z jejich místa uložení na jiné místo po určené časové období. Neboli dokument, který knihovna půjčila, se po určité době do fondu vrátí. E-výpůjčku ovšem takto vykládat nelze. E-výpůjčky lze půjčovat jako:

Díla určená k volnému užití, což jsou díla, k jejichž zpřístupnění dal autor souhlas, nebo díla, kde od smrti autora či dalšího tvůrce uplynula zákonná lhůta pro možnost volného zveřejnění. Taková díla lze stáhnout prostřednictvím webové stránky knihovny, či je půjčovat společně se čtecím zařízením.

Díla, která na základě smlouvy o spolupráci s komerční firmou knihovna zprostředkuje svým uživatelům. Registrovaný čtenář přes své konto v knihovně má možnost zdarma stahovat e-výpůjčky, a to prostřednictvím OPAC katalogu své knihovny. Výpůjčky firmě hradí knihovna.

Z toho vyplývá, že termín e-výpůjčka je do jisté míry zavádějící, protože titul, který si čtenář půjčí, knihovna nemá ve fondu, ale pouze jej zprostředkovává. O tom, že e-výpůjčka je v knihovnictví termín nový, svědčí i fakt, že v odborných databázích z oblasti informační vědy a knihovnictví, jako jsou např. LISA nebo LISTA, není v současné době ustanoven žádný oficiální deskriptor pro termín e-výpůjčka. V tezaurech těchto databází jsou odkazovány na dotaz termínu e-book loans (e-výpůjčky) deskriptory jako electronic books, digital media nebo electronic book readers, což je do značné míry nepřesné. Při vyhledávání v těchto databázích je tedy nutné orientovat se na vyhledávání buď v rejstřících předmětových hesel, nebo autorských klíčových slov.

2.2 Legislativní rámec e-výpůjček

Knihovna je při půjčování dokumentů povinna řídit se zákonem č. 121/2000 Sb. O právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). Podle § 37 autorského zákona je knihovna oprávněna poskytovat pouze to, k čemu má knihovní licenci, smluvní licenci, nebo jedná-li se o díla určená k volnému užití.

Z hlediska legislativy může knihovna přistoupit k e-výpůjčkám následujícími způsoby:

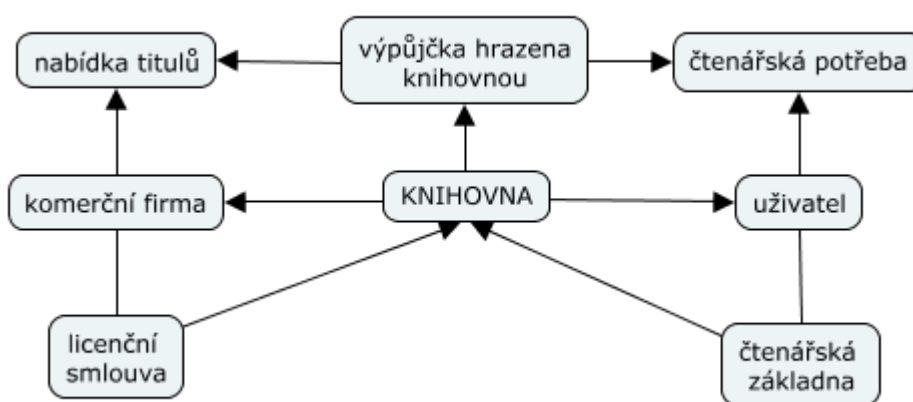
a) Díla určená k volnému užití, neboli díla, u kterých uplynula lhůta trvání majetkových autorských práv. U těchto děl je nutné respektovat osobnostní práva, ale právy majetkovými už se zabývat nemusíme, protože pozbyla platnost. Zde je na místě připomenout, že „*v praxi se často setkáváme s konkrétními provedeními, jejichž součástí bývá nejen hlavní dílo, ale třeba i ilustrace nebo doslov, tzn. díla další, u kterých musíme dobu trvání autorských práv taktéž zohledňovat*“ (Jurmanová Volemanová, 2013, s. 43)

b) Díla, u kterých ještě neuplynula lhůta trvání majetkových autorských práv. V současné době „*český autorský zákon neobsahuje zákonnou licenci k elektronickému půjčování a je nezbytné o souhlas s takovýmto způsobem užití žádat držitele autorských práv majetkových, případně jejich zástupce*“ (Jurmanová Volemanová, 2013, s. 46) Na e-výpůjčky z právního hlediska nelze tedy pohlížet jako na elektronické půjčování, ale „*jedná se o sdělování díla veřejnosti podle § 18 autorského zákona*“ (Autorský zákon, 2014, s. 12)

Jelikož předmětem této bakalářské práce je zavádění služby e-výpůjčky na základě licenční smlouvy o elektronickém půjčování s komerční firmou, je pro další text definován termín e-výpůjčka ve smyslu díla uvedeného v odstavci b).

2.3 Principy fungování služby e-výpůjčky

Služba e-výpůjčky je založena na systému spolupráce mezi veřejnou knihovnou, komerční sférou a uživatelem. Veřejná knihovna je prostředníkem mezi uživatelem a jeho čtenářskou potřebou na jedné straně a komerční firmou a její nabídkou titulů na straně druhé. V českém prostředí je komerční sféra zastoupena nakladatelskými portály eReading.cz (společnost Albatros Media a.s.) a Flexibooks.cz (společnost Fraus Media, s.r.o.), zprostředkovávajícími distribuci e-knih. V současné době se jedná o jediné modely e-výpůjček beletristických titulů, které mohou veřejné knihovny nabídnout svým uživatelům v rámci českého prostředí.



Obrázek 1: Princip fungování služby e-výpůjčky

2.3.1 Služba e-výpůjčky a veřejné knihovny

V rámci služeb knihovny jsou e-výpůjčky chápány jako služba přesahující zdi knihovny. „Rozvoj služeb s využitím informační techniky otevírá možnost poskytovat informační a knihovnické služby přímo domů nebo na pracoviště.“ (Koontz, 2012, s. 26) Registrovaný uživatel využívá službu e-výpůjčky kdykoli a odkudkoli bez nutnosti fyzické návštěvy knihovny. Otázkou e-výpůjček ve veřejných knihovnách se zabývají knihovny po celém světě. Jako příklad můžeme uvést projekt kanadské CULC (Canadian Urban Librarian Council). Ta ve spolupráci a kanadskými vydavateli a šesti veřejnými knihovnami spustila v roce 2013 pilotní projekt e-výpůjček. „Cílem projektu bylo posílení spolupráce mezi veřejnými knihovnami a vydavateli a zároveň dosažení větší integrace e-knih nabízených uživatelům veřejných knihoven.“ (Crawley, 2013, s. 1)

Půjčování beletristických e-knih v českých knihovnách zatím nepatří mezi běžné služby. „*Co se týče půjčování odborné literatury, toho se s většími či menšími úspěchy zhostily vysokoškolské a akademické knihovny*“ (Hájková, 2015, s. 2), případně velké krajské knihovny, spolupracující s platformami Ebrary, Levná knihovna, EBSCO apod. Naproti tomu veřejná knihovna, která má zájem nabídnout komerční beletristické e-výpůjčky svým čtenářům, může v současné době použít následující dvě varianty pro zprostředkování. Prvním modelem je platforma eReading.cz, tou druhou je možnost přístupu v rámci portálu Flexibooks.

V českém prostředí se příležitost nabízet beletristické e-výpůjčky jako službu veřejné knihovny poprvé naskytla v roce 2013. Přelomem byla skutečnost, že firma eReading s.r.o. nabídla využití komerčních výpůjček i pro knihovny. První knihovnou, která s firmou eReading s.r.o. uzavřela smlouvu o spolupráci, byla Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích, která službu e-výpůjčky spustila 23. 4. 2014 v režimu „*na dobu 3 týdnů půjčení až 3 titulů e-knih z nabídky portálu firmy eReading.cz, kterých bylo v té době kolem jednoho tisíce*“. (Hájková, 2015, s. 2) V současné době nabízí e-výpůjčky beletristických titulů 59 veřejných knihoven (údaj platný k datu 6. 5. 2017 získán z webových stránek E-knihy do knihovny).

2.3.2 Poskytovatelé e-výpůjček a jejich platformy

Knihovny, které chtějí svým uživatelům nabízet službu e-výpůjčky a umožnit tak přístup ke komerčním beletristickým titulům, si v současné době mohou vybrat mezi dvěma zprostředkovateli.

Prvním z poskytovatelů, nabízejícím od října 2013 systém e-výpůjček, je firma eReading s.r.o., která je součástí skupiny Albatros Media. „*Ve své nabídce má více než 1200 beletristických a populárně-naučných titulů, které se automaticky doplňují, jak jsou průběžně nahrávány na portál eReading.cz.*“ (Hanák, 2014, s. 1) Po obsahové stránce se jedná o solidní nabídku českých titulů včetně bestsellerů. Doba výpůjčky je 21 dní, po uplynutí této lhůty si čtenář nedočtený titul může stáhnout znovu jako novou e-výpůjčku. Uživatel může titul číst na e-ink čtečkách eReadingu, dále pomocí aplikace na tabletech či chytrých telefonech, podporujících systémy Android nebo iOS Apple. Aplikace pro Windows není k dispozici. „*Před vlastním půjčováním se čtenář musí registrovat na portálu eReading.cz. Knihovna nezíská trvalý přístup k titulu, ale platí pouze za výpůjčky uskutečněné jejími čtenáři. Cena jedné e-výpůjčky se pohybuje kolem 49 Kč, což je něco mezi 16 až 46 % ceny tištěné knihy. Neplatí se žádné další poplatky.*“ (Hanák, 2014, s. 1) Typ akvizice je PDA (Patron Driven Acquisition), samotný čtenář tedy rozhoduje, který titul si vypůjčí a kolik e-výpůjček knihovna

následně zaplatí. Platformu lze propojit s OPAC katalogem či knihovním systémem a nastavit tak výpůjční proces podobný jako při půjčování tištěných knih (např. maximální počet souběžných e-vypůjček jednoho čtenáře nebo jejich celkový počet). Nevýhodou akvizice PDA jsou předem neznámé náklady a fakt, že po vyčerpání rozpočtu se e-knihy stávají nedostupné.

V rámci smlouvy o spolupráci mezi knihovnou a firmou eReading s.r.o. je řešena licence k využití e-vypůjčky tak, aby knihovna nebyla součástí autorskoprávních procesů. Jinými slovy: poskytovatel – tedy firma eReading s.r.o. – uděluje licenci k využití e-vypůjčky přímo oprávněnému uživateli – tedy čtenáři. Z toho vyplývá, že knihovna není součástí autorskoprávních procesů e-vypůjček.

Druhý poskytovatel patřící do skupiny Nakladatelství Fraus nabízí pomocí platformy Flexibooks dva modely pro e-vypůjčky. Po obsahové stránce portál Flexibooks zahrnuje cca dvaapůl tisíce beletristických, populárně naučných titulů a učebnic z nakladatelství Fraus, Grada, Portál, Kniha Zlín a dalších. „*U e-knih z určitých nakladatelství musí knihovna počítat s nutností projednávání licenčních podmínek přímo s vlastníky práv.*“ (Hanák, 2014, s. 1)

První z modelů Flexibooks je založen na principu akvizice PDA e-vypůjček. Knihovna zaplatí výpůjčky, které uskutečnili její čtenáři, a to formou měsíční faktury. Předem si knihovna v rámci smlouvy s Fraus Media s.r.o. domluví pouze rozsah titulů, které umožní půjčovat svým čtenářům. Cena e-vypůjčky je 33 % z ceny tištěné knihy a doba výpůjčky 31 dní. Pro čtení e-vypůjček je nutné nainstalovat do svého zařízení (počítače, tabletu, iPadu) čtečku Flexibooks, která je zdarma ke stažení pro operační systém Windows, Android, iOS Apple. E-vypůjčky Flexibooks nejsou kompatibilní s e-ink čtečkami. „*Součástí tohoto modelu je i nabídka pro knihovny, spočívající v bezplatném on-line zpřístupňování přibližně 3 500 titulů na terminálech knihovny. V ní je zahrnuta částečná produkce nakladatelů Fraus, Grada, Host, Meander, Portál, Kniha Zlín a dalších.*“ (Hanák, 2014, s. 1)

Flexibooks multilicence je druhou variantou fungující od listopadu 2013. V rámci ročního předplatného knihovna zakoupí balík titulů s tím, že ke každému titulu je předdefinován počet licencí, aby bylo jasné, kolik uživatelů může e-knihu souběžně číst. Automatizovaný knihovní systém pak jednotlivé licence uvolňuje konkrétním čtenářům na dobu 31 dnů. Po uplynutí této lhůty se e-kniha stane pro čtenáře nedostupnou a zároveň se uvolní licence pro dalšího čtenáře. „*Tento obchodní model je založen na individuálních podmínkách stanovených primárně mezi knihovnou a nakladatelem.*“ (Hanák, 2014, s. 1) Jako bonus tento model nabízí knihovnám bezplatné on-line zpřístupňování přibližně 3 500 titulů prostřednictvím terminálu dané knihovny. Po obsahové stránce je v nabídce zahrnuta částečná produkce z nakladatelství Fraus, Grada, Host, Meander, Portál aj.

Nabídka výpůjček českých e-knih pro knihovny se pomalu, ale jistě rozrůstá, nakladatelé, vydavatelé a provozovatelé portálů s nabídkou e-knih si jsou vědomi potenciálu, kterým knihovny z hlediska trhu disponují. Důkazem toho, že lze nastavit funkční vztah komerční sféry a veřejné knihovny, jsou právě modely e-výpůjček eReading a Flexibooks, tak jak byly výše popsány.

	eReading	Flexibooks
objem nabízených titulů	2000 titulů	2500 titulů
obsahová nabídka	beletrie	beletrie
	populárně naučná literatura	učebnice
		odborná literatura
technologické aspekty e-výpůjček	aplikace eReading	čtečka Flexibooks
technické aspekty e-výpůjček	tablety, mobilní zařízení s Android	tablety a PC s Windows
	nebo iOS, čtečka eReading.cz	Android, iOS
cena výpůjčky	fixní cena výpůjčky	rozdílná cena výpůjčky

Tabulka 1: Srovnání platform eReading a Flexibooks z hlediska objemu titulů, obsahové nabídky, technologických a technických aspektů a cenové strategie

2.3.3 Služba e-výpůjčky a uživatelé veřejných knihoven

Přesto, že nelze úplně paušalizovat, uživatelé veřejných knihoven jsou čtenáři, jejichž čtenářský zájem se orientuje v první řadě na beletristické tituly. Ať už se jedná o jakoukoli věkovou kategorii, ve vztahu k uspokojování čtenářských potřeb uživatelů tvoří beletristické tituly základní objem fondů veřejných knihoven. Čtenář dnes není odkázán pouze na tištěnou knihu, nakladatelství nabízí celou řadu titulů i jako e-knihy. Elektronická verze je cca o 25 % levnější, protože odpadá celá řada nákladů, jako jsou tisk, materiál na výrobu knihy, distribuce apod. Nicméně rozdíl v ceně mezi tištěnou a elektronickou knihou není až tak velký, „protože vydání e-knihy s sebou nese jiné finanční náklady. Nakladatel musí investovat do získání práv na digitální šíření od autora a ostatních původců. Dále kalkuluje s hypotetickou ztrátou při případném zneužití e-knihy. Jelikož se výše reálné ztráty obtížně stanovuje, nakladatel ji nadhodnocuje, aby bylo dosaženo rezervy.“ (Hanák, 2014, s. 1) Technologické zajištění e-knih ze strany poskytovatele, převod do digitální podoby a administrativní činnosti, to jsou další výdaje.

V současné době se nacházíme na začátku dlouhého období prolínání tištěných knih s elektronickými. Uživatelé teprve objevují elektronické knihy a z historické zkušenosti víme, že změna knihy ve smyslu její formy neprobíhala nikdy žádným ostrým předělem, ale postupným prolínáním různých typů nosičů v závislosti na změně psací látky a psacího náčiní.

Z psychologického hlediska je e-kniha pro běžného čtenáře stále něčím neuchopitelným a neuchovatelným, a proto není ochoten do jejího nákupu investovat. K tomuto názoru přispívá také obecně platné mínění uživatelů, že co je na internetu, je zadarmo. Obě skutečnosti vedou k podpoře internetového pirátství a tím k porušování informační etiky a práva. Z toho vyplývá, že e-výpůjčky zprostředkované knihovnou jsou pro čtenáře kvalitní alternativou pro čtení e-knih. Uživatel výpůjčku neplatí, to je v kompetenci knihovny, a tento fakt je rozhodujícím faktorem pro postupný návyk čtenářů k využívání služby e-výpůjčky. Službu samozřejmě mohou využívat pouze čtenáři, kteří jsou na určité úrovni informační gramotnosti neboli jsou schopni si osvojit některý ze způsobů technologických a technických aspektů čtení e-knih.

Dalším faktorem, ke kterému čtenáři e-výpůjček přihlížejí, je kvalita e-knihy z hlediska její typografické úpravy. Nakladatelská komerční e-kniha je, co se typografie týče, samozřejmě na úplně jiné úrovni než pirátský sken ve formátu PDF získaný z některého z dostupných úložišť. Typograficky přívětivý formát e-knihy je pro uživatele jedním z důležitých kritérií pro čtení elektronické knihy.

V neposlední řadě e-výpůjčky nabízejí čtenářům současnou knižní produkci, včetně beletristických novinek na trhu.

Z hlediska čtenáře je e-výpůjčka spojením současné kvalitní a uživatelsky přívětivé e-knihy s nulovými náklady ze strany uživatele. Svědčí o tom fakt, že někteří čtenáři se do knihoven hlásí právě proto, aby mohli využívat konkrétně službu e-výpůjčky. Z průzkumu, který realizovala Jihočeská vědecká knihovna po čtvrt roce fungování služby, vyplynulo, „že 12 % z uživatelů e-výpůjček se do knihovny přihlásilo právě kvůli této službě“ (Hájková, 2015. s. 3)

2.4. Technologické zabezpečení služby e-výpůjčky

Městská knihovna Úvaly zvolila pro zprostředkování e-výpůjček platformu eReading.cz, a proto je další text v kapitolách 2.4 a 2.5 orientován na specifikaci technologických a technických požadavků na službu v rámci tohoto portálu.

Portál eReading.cz nabízí 98 % své beletristické produkce bez DRM zabezpečení (Digital Rights Management). Zbývající dvě procenta jsou dostupná uživateli, který si vytvoří své Adobe ID. Jako e-výpůjčku lze zprostředkovat pouze tituly, které portál nabízí bez tohoto

zabezpečení. Jelikož téměř celá nabídka portálu je nabízena bez DRM, výběr titulů je pro čtenáře atraktivní a proces e-výpůjčky velmi jednoduchý.

V současné době lze aplikaci eReading.cz nainstalovat na operační systém iOS nebo Android 2.4 a vyšší. Čtečka eReading.cz 4 Touch Light má aplikaci přímo ve svém menu. Aplikace podporuje e-výpůjčky pouze ve formátu ePub, bez Adobe DRM.

Zprostředkování e-výpůjčky probíhá prostřednictvím OPAC katalogu Carmen firmy Lanius, která provozuje automatizovaný knihovnický systém pro Městskou knihovnu Úvaly. Jedinou podmínkou z hlediska provázanosti katalogu a portálu eReading.cz je spárování e-mailové adresy čtenáře tak, aby tato adresa byla stejná jak při přihlášení do katalogu Carmen, tak při přihlášení na portál eReading.cz. Proces výpůjčky probíhá přes on-line katalog Carmen, a to za předpokladu, že čtenář má v knihovně zaplacen registrační poplatek na dané období. „E-výpůjčky čtenář vidí ve svém čtenářském kontu stejně jako výpůjčky ostatních dokumentů z fondu knihovny.“ (Hájková, 2015, s. 2). Následující obrázky demonstrují jednotlivé kroky e-výpůjčky v on-line katalogu Carmen a koncovém zařízení pro čtení e-výpůjček.

The screenshot shows the 'Detail knihy' page for 'Temná táni' by Boorman, Kate A. The page layout includes a search bar at the top, a navigation menu, and a main content area with book details and action buttons. On the right, there is a 'Uživatel' section with account management options and a 'Nejhledanější' section with a list of popular books.

Obrázek 2: Náhled detailu e-výpůjčky v on-line katalogu Carmen

Na obrázku č. 2 je náhled detailu e-výpůjčky v on-line katalogu Carmen, kde vpravo vidíme ikonu „Půjčit knihu“. Po jejím rozkliknutí se objeví okno se základními informacemi pro stažení e-výpůjčky a s nutností zaškrtnutí pole souhlasu s podmínkami stažení e-výpůjčky (obrázek č.

3). Po odsouhlasení se e-vypůjčka stáhne do čtenářova zařízení (čtečka, tablet, iPad atd.) a uživatel dostane potvrzení o správném stažení e-vypůjčky s informací, do kterého data je e-vypůjčka platná (obrázek č. 4).

The screenshot shows the 'Půjčit E-knihu' page on the website. The main content area contains the following text:

Lze provést vypůjčku elektronické knihy pomocí služby společnosti [eReading.cz](#), podmínkou je, že máte u této společnosti platnou registraci a uveden stejný mail jako v knihovně.

- Lze půjčit maximálně dva dokumenty najednou.
- Vypůjční doba je 21 dní.
- Dokument lze číst na čtečkách společnosti eReading.cz,
- nebo v SW čteče eReading.cz na zařízeních s [Android](#) nebo [iOS](#).

There is a checkbox labeled 'Souhlasím s podmínkami e-vypůjčky' which is checked. A blue button 'Vyžádat si e-knihu' is located at the bottom right of the main content area.

Obrázek 3: Podmínky pro stažení e-vypůjčky prostřednictvím on-line katalogu Carmen

The screenshot shows the 'Půjčit E-knihu' page with a confirmation message:

Gratuluje Vám !

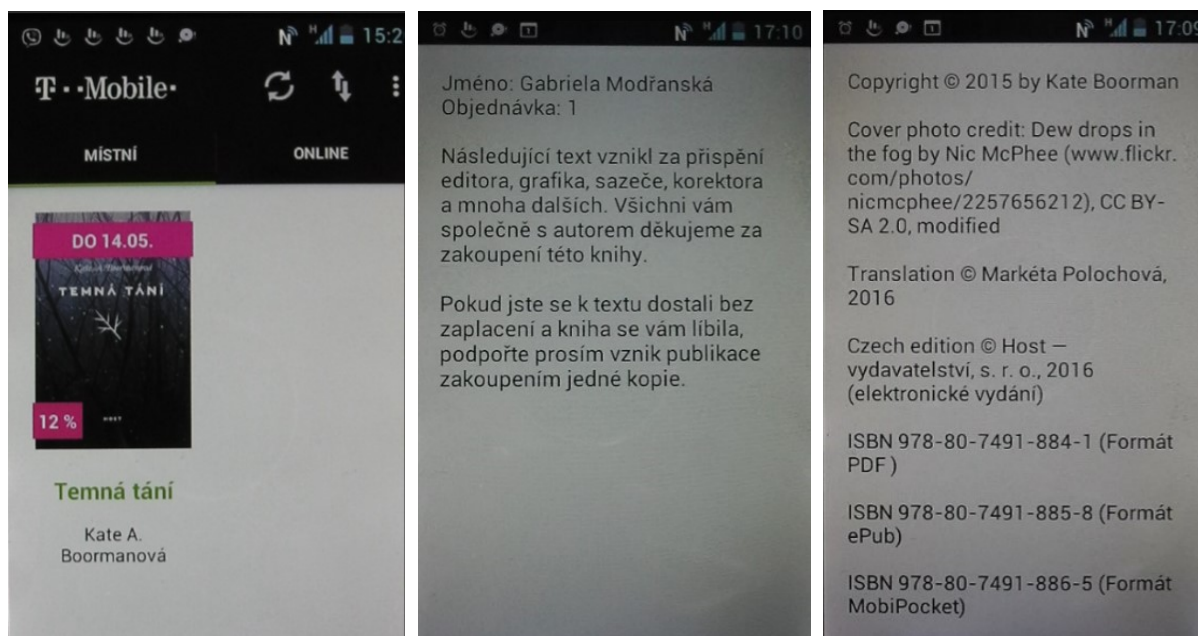
Podarilo se Vám provést vypůjčku elektronického dokumentu, vypůjčka je dostupná pouze na zařízení od společnosti eReading.cz nebo v aplikaci eReading.cz na zařízeních s [Android](#) nebo [iOS](#).

Pokud nejste přihlášení, pokračujte na [Stáhnout e-knihu na e-Reading.cz](#)

Vypůjčka elektronického dokumentu je platná do : 14.05.2017 17:20

Obrázek 4: Potvrzení o stažení e-vypůjčky v on-line katalogu Carmen

Náhled e-výpůjčky v koncovém zařízení vidíme na následujících obrázcích. Na obrázku č. 5 je e-výpůjčka již přesunuta z on-line režimu do záložky místní. Na obálce vidíme, že e-kniha je vypůjčena do 14. 5. 2017 a kolik procent textu již bylo přečteno. Obrázek č. 6 udává počet objednávek v měsíci pro konkrétního uživatele a obrázek č. 7 je tiráží stažené e-výpůjčky.



Obrázek 5: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, záložka místní

Obrázek 6: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, počet objednávek v měsíci

Obrázek 7: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, tiráž stažené e-výpůjčky

2.5. Technické požadavky na službu e-výpůjčky

Uživatelé si pro čtení e-výpůjček dostupných na portálu eReading.cz mohou vybrat jednu z následujících dvou variant:

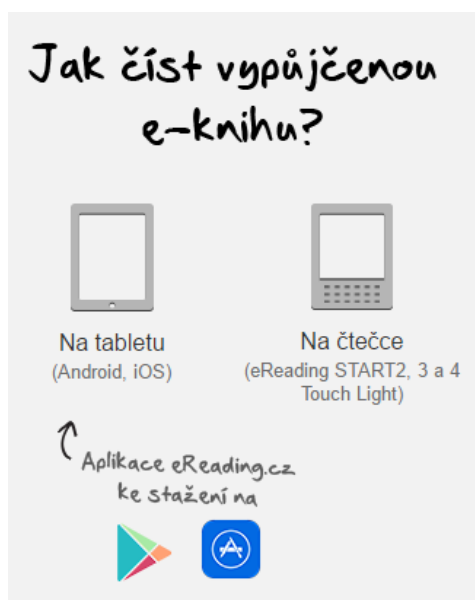
- čtečka eReading START2, 3 a 4 Touch Light
- tablet nebo telefon s operačním systémem Android nebo iOS

Pro čtení e-výpůjček na čtečkách eReading START2 a 3 stačí uživateli vytvoření účtu na portálu eReading.cz a následné spárování čtečky s tímto účtem. E-výpůjčku čtenář najde ve svém účtu v sekci eVýpůjčky a může si ji nechat zaslat rovnou do spárované čtečky, nebo e-výpůjčku stáhnout do počítače a překopírovat do čtečky pomocí USB kabelu.

Čtečka eReading 4 Touch Light má aplikaci eReading.cz již implementovanou v menu čtečky. Po přihlášení do portálu a připojení čtečky na internet přes WiFi se do on-line knihovny čtečky nahrají všechny čtenářovi e-knihy a e-výpůjčky. Kliknutím na obálku knihy si čtenář e-

výpůjčku stáhne do záložky Moje knihovna a začíná běžet výpůjční lhůta. Výhodou čtečky eReading je její přímé propojení na portál eReading.cz.

Pro čtení e-výpůjček na tabletech nebo telefonech s operačním systémem Android nebo iOS je nutné stažení aplikace eReading.cz. Je dostupná zdarma v obchodu Google Play nebo Apple Store.



Obrázek 8: Informační technologie umožňující četbu e-výpůjček na portálu eReading.cz (převzato z www.eReading.cz)

3. Služba e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly

„E-výpůjčky, alternativní možnost půjčování knih čtenářům.“

(Marketingový plán Městské knihovny Úvaly)

Zpracování marketingového plánu pro službu e-výpůjčky vychází z marketingové koncepce Městské knihovny Úvaly, postavené na prostorových, finančních a personálních možnostech knihovny ve vztahu k požadavkům uživatelů knihovny.

Cílem marketingové koncepce Městské knihovny Úvaly je udržení stávajícího počtu uživatelů a zvýšení standardu nabízených služeb do výstavby nové budovy Městské knihovny. Začátek realizace výstavby nového objektu je naplánován na rok 2020.

3.1 Vztah knihovny a zřizovatele

V malých městech a obcích je veřejná knihovna velmi často jedinou kulturní institucí ve městě. Její činnost by se tedy měla odvíjet od strategického plánu zřizovatele v oblasti kulturního života města či obce. Úlohou zřizovatele je „*stanovení základních dlouhodobých cílů, výběr vedoucího (ředitele) a periodické hodnocení výsledků činnosti*“ (Kesner, 2005, s. 267) Vytvoření dobře fungujícího vztahu mezi knihovnou a zřizovatelem, je základním předpokladem úspěšného naplňování marketingových záměrů knihovny tak, aby výsledky práce korespondovaly s celkovým kulturním strategickým plánem města. Teoreticky by strategický plán měl zahrnovat více volebních období, aby stanovené cíle mohly být naplněny. Je ovšem mnoho faktorů, které mohou do strategického plánování zasáhnout. Ať už se jedná o změnu ve vedení města, rozpočtové či legislativní problémy, demografické změny apod. Z toho vyplývá, že při strategickém plánování se nejedná o „*přesnou aplikaci učebnicového modelu, ale jde o kreativní přizpůsobení základních pravidel konkrétní situaci a možností*“ (Kesner, 2005, s. 272) Tyto vnější vlivy do značné míry ovlivňují management knihovny, a proto je potřeba s nimi při zpracování konkrétní marketingové koncepce počítat. Důležitý aspekt, který marketingové myšlení přináší do knihoven, je „*opuštění pasivní tržní strategie a příklon ke strategii aktivní*“ (Borchardt, 1994, s. 40)

Z výše uvedeného vyplývá, že marketingová koncepce dává konkrétní rámec k řešení uživatelských potřeb. Úskalím při prosazování marketingové koncepce vůči zřizovateli může

být fakt, že knihovna neuspokojuje základní fyziologické potřeby, ale „*přání a potřeby vyššího řádu, jako vzdělání, poznávání, kulturní prožitky*“. (Johnová, 2008, s. 27) Opět se vracíme k otázce nastavení vztahu mezi knihovnou a zřizovatelem, nyní je na místě upozornit, že budování tohoto vztahu je práce dlouhodobá, odvislá od osobnosti vedoucího pracovníka knihovny a jeho schopnosti cílevědomě prosazovat myšlenku, že v současné době má veřejná knihovna ve městě plnit především komunitní funkci. Je tedy důležité, aby vedoucí pracovník dokázal přesvědčit zřizovatele, že „*marketing může významně zvýšit atraktivitu knihovny a zlepšit její postavení jako místního kulturního zařízení*“. (Borchardt, 1994, s. 53)

To znamená, že knihovna se snaží aktivně rozšiřovat knihovní „trh“ vyhledáváním nových skupin uživatelů a zaváděním nových služeb. Úspěšnost marketingové koncepce závisí na výchozích předpokladech, které můžeme definovat v následujících bodech:

- je vedení knihovny na přípravu marketingové koncepce připraveno
 - souhlasí s ní zřizovatel
 - jsou pracovníci knihovny vypracování marketingové koncepce nakloněni a vidí v ní do budoucna přínos
 - jsou pracovníci knihovny schopni a ochotni se aktivně na uplatňování koncepce podílet
- „Marketingová koncepce, na které se bude pracovat jen napůl, která bude narážet na odpor a nezíská žádnou podporu, nemůže být úspěšná a práce do ní investovaná bude zbytečná.“* (Borchardt, 1994, s. 41)

Vztah mezi Městskou knihovnou Úvaly a jejím zřizovatelem Městem Úvaly je v současné době příznivě nastaven. Město si uvědomuje tíživou prostorovou situaci a ve strategickém kulturním plánu je počítáno s výstavbou nové budovy. Zároveň zřizovatel podporuje zavádění nových služeb pro uživatele knihovny, ať už přímým financováním, nebo spoluúčastí na grantových projektech. Během letních prázdnin 2016 zřizovatel financoval kompletní rekonstrukci stávajících prostor, aby v nich knihovna mohla fungovat až do výstavby nové budovy.

3.1.1 Městská knihovna Úvaly

Městská knihovna Úvaly je veřejná profesionální knihovna. Je řádně registrována u Ministerstva kultury ČR pod evidenčním číslem 0212/2002. Zřizovatelem knihovny je Město Úvaly, knihovna je organizační složkou Městského úřadu. Město Úvaly má 6 435 obyvatel (údaj k 1. 1. 2016), a spadá do tzv. „přípražské oblasti“, což se negativně promítá do kulturního

života města. Snadná dostupnost Prahy odčerpává část populace, která vyhledává kulturu v hlavním městě.

Městská knihovna Úvaly léta bojuje s nepříznivými prostorovými podmínkami. Přes veškeré snahy se dosud nepodařilo získat důstojné prostorové zázemí pro činnost knihovny. V současné době se začaly podnikat kroky, které by měly vést ke změně tohoto stavu, ale stále se jedná o horizont několika let. Jelikož prostorové podmínky změnit nelze, snaží se knihovna o hledání jiných cest ke zkvalitnění služeb pro své čtenáře tak, aby neustrnula a nabízela svým čtenářům nové služby.

Personálně je knihovna pokryta třemi pracovními úvazky, z toho dva jsou osmihodinové a jeden zkrácený šestihodinový. Celková týdenní výpůjční doba je 23 hodin, plocha knihovny pro uživatele je 87 m². Dále knihovna disponuje kancelářským zázemím o velikosti 18 m² a dvěma sklady. Stav fondu k 31. 12. 2016 je 29 367 knihovních jednotek.

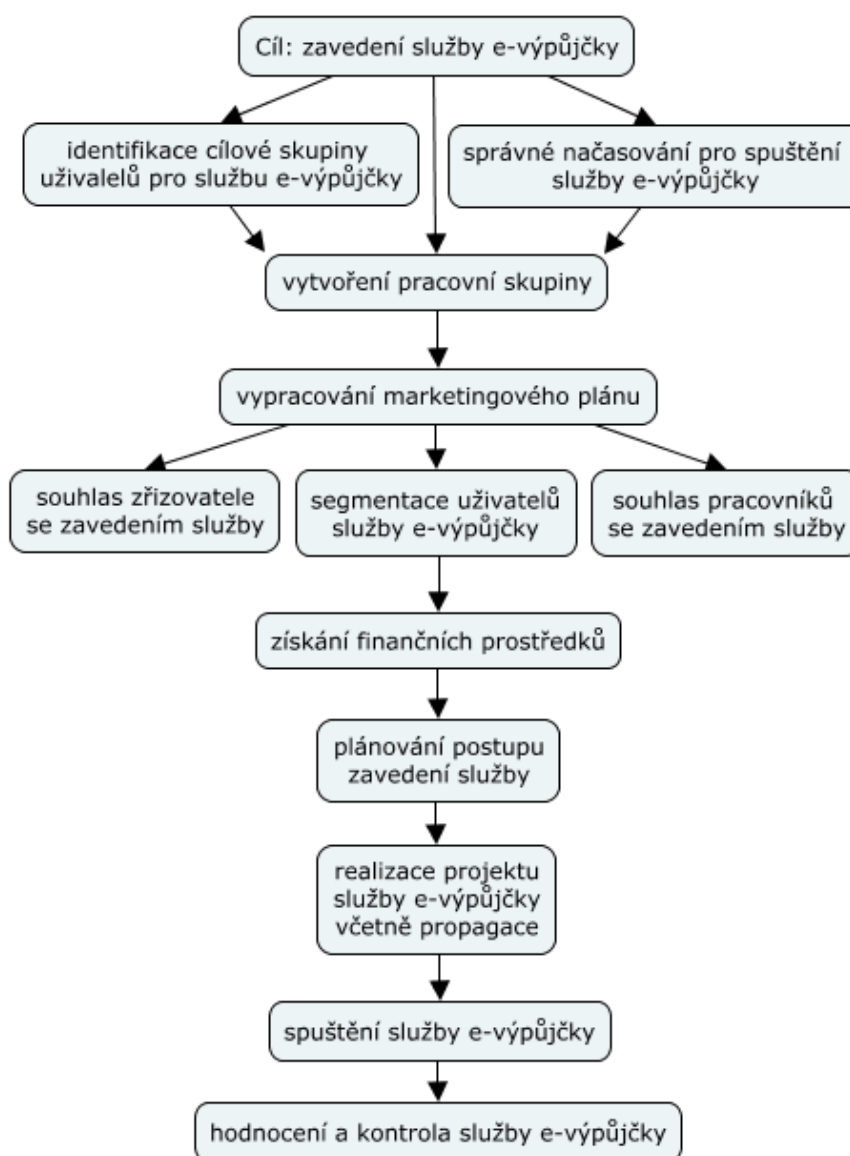
Městská knihovna Úvaly je organizační složkou města a její rozpočet je zahrnut do rozpočtu Městského úřadu. Jelikož z tohoto rozpočtu nelze dosáhnout na takové projekty, jako je například financování nového mobiliáře, dataprojektoru nebo pořízení OPAC katalogu, využívá knihovna grantové programy především z dotačních programů VISK Ministerstva kultury ČR a dotačních programů Středočeského kraje. Granty zpracovává zaměstnanec knihovny. V letech 2009–2014 knihovna žádala celkem o 6 grantů v celkové částce 380 239,- Kč. Všechny granty byly schváleny a realizovány v plné výši přidělených finančních prostředků.

3.2 Marketingový plán pro službu e-výpůjčky

Marketingový plán je základním podkladem pro strategické plánování, kvalita jeho zpracování je stěžejní při jednání se zřizovatelem, který schvaluje zavedení, neboli financování služby. „*Knihovna nemůže plánovat a rozvíjet své činnosti, aniž by disponovala potřebnými informacemi. Neúplnost, nejasnost a nepřesnost dostupných informací zásadně ovlivňuje kvalitu plánování.*“ (Borchardt, 1994, s. 58) Marketingový plán vychází z vývoje v minulosti i ze stávající situace. V úvodu je tedy nutné nastínit, co je cílem (službou). „*Toto úvodní tvrzení musí být v další části plánu podloženo fakty, nebo musí být vyvráceno. K tomu slouží v první části marketingový audit, který hodnotí silné a slabé stránky instituce a její příležitosti či ohrožení v širších souvislostech.*“ (Johnová, 2008, s. 269) Na základě zhodnocení výchozí situace, definování rizik a předností je stanoven postup řešení projektu včetně propagace služby a kritérií pro hodnocení úspěšnosti. Na rozdíl od strategického plánu, který slouží interní potřebě instituce, „*marketingový plán se vytyčené cíle snaží zprostředkovat zákazníkům,*

partnerům a širší veřejnosti, zřizovateli, potenciálním sponzorům a případným dárcům“.
(Johnová, 2008, s. 272) Je-li definována vize a stanoven výsledný cíl, je nutné vytvoření pracovní skupiny, která bude mít vypracování marketingového plánu na starosti. „Pracovní skupina rozhoduje, kdo vykoná konkrétní práce, kdy a do kdy je třeba tyto práce zahájit a kdy je ukončit. Zároveň skupina práci koordinuje a vyhodnocuje výsledky.“ (Borchardt, 1994, s. 56)

Městská knihovna Úvaly vypracovala marketingový plán „E-výpůjčky – alternativní možnost půjčování knih čtenářům“, který byl předložen Radě města Úvaly jako podklad pro schválení žádosti o dotaci Ministerstva kultury ČR v rámci programu VISK3. Cílem bylo spuštění služby v červnu 2015. (Příloha č. 1)



Obrázek 9: Plán dílčích projektových prací pro zavedení služby e-výpůjčky

3.2.1 Marketingový audit

Prvním krokem v rámci zpracování marketingového plánu pro konkrétní službu je marketingový audit. Marketingovému auditu předchází definování cílů, aby bylo jasné, čeho chceme dosáhnout, jaké budou vedlejší důsledky, jsou-li naše cíle realistické a dosažitelné, zda máme pro dosažení cíle potřebné zdroje (finanční i hmotné), co je na našem záměru jedinečné a jak se budeme odlišovat od nabídky svých konkurentů.

Marketingový audit je základem pro stanovení priorit a strategií, a je tedy výchozím krokem pro strategické plánování. Patří k základním analýzám při zavádění nového produktu nebo služby.

Obsahem marketingového auditu v závislosti na zavedení služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly bylo zmapování výchozí situace, dále analýza příležitosti a analýza hrozby. Měřítkem analýzy výchozí situace je statistická tabulka s údaji o velikosti fondu, počtu registrovaných čtenářů, počtu návštěv knihovny rozdělených na fyzické a elektronické a počtu výpůjček v období od roku 2009 do roku 2013. Z těchto údajů vyplynulo, že počet vzdálených přístupů na webové stránky knihovny nebo do čtenářského konta rok od roku roste. Čtenáři si stále více zvykají využívat vzdáleného přístupu k vyřizování záležitostí, které nevyžadují přímou návštěvu knihovny (prodlužování, rezervace titulu, vyhledávání dostupnosti titulu v on-line katalogu apod.). Tím vzniká vhodná výchozí pozice pro zavedení služby e-výpůjčky, protože čtenáři považují vzdálený přístup za běžnou alternativu přístupu do knihovny.

Statistika 2009-2013	2009	2010	2011	2012	2013
stav knihovního fondu k 31.12.	24365	24643	25078	25779	26750
registrovaní čtenáři	612	620	604	654	655
návštěvníci celkem	9862	9669	10527	11347	17876
návštěvy fyzicky	8689	8095	8593	8659	8717
návštěvy elektronicky	1173	1574	1934	2688	9159
výpůjčky celkem	26567	24153	25282	26102	26477

Tabulka 2: Základní statistické údaje Městské knihovny Úvaly od roku 2009 do roku 2013

V rámci analýzy výchozí situace si knihovna musela definovat základní cíle, se kterými bylo nutné při zavádění služby počítat. Cíle byly formulovány v analýze příležitosti a analýze hrozby. Marketingový plán zároveň počítal s tím, že jednotlivé cíle jsou vzájemně provázány. To znamená, že bylo nutné dodržet stanovený harmonogram nejen při strategickém plánování, ale hlavně při samotném řešení projektu zavedení služby.

3.2.2 Analýza příležitosti

„Potenciální atraktivita příležitosti se měří schopností dosáhnout při realizaci cíle nějakou formu zisku. Tento zisk nemusí být jen finanční, může se promítnout do vyšší návštěvnosti, prestiže, renomé, spokojenosti zákazníků apod., což se zprostředkovaně projeví např. ve vyšší dotaci, pozornosti sponzorů, promítne se do lepšího vztahu se zřizovatelem, ostatní veřejností atd.“ (Johnová, 2008, s. 259)

Zpracování marketingového auditu pro službu e-výpůjčky ukázalo následující analýzu příležitosti:

1. Nabídka nové služby umožní zpřístupnění titulů především těm čtenářům, kteří na fyzickou návštěvu knihovny nemají z různých důvodů čas, a uživatelům, kteří při čtení preferují využívání nových technologií.
2. Uzavření licenční smlouvy s komerční firmou vyřeší problémy s autorskými právy, a umožní tak e-výpůjčky současné beletristické produkce.
3. Knihovna disponuje dostatečným informačně-technologickým zázemím pro zavedení služby. Městská knihovna Úvaly používá katalog OPAC 2.0 Carmen, který získala z dotačního programu VISK3 v roce 2013. Tím jsou připraveny výchozí podmínky pro integraci e-výpůjček do knihovního systému.
4. Možnost financování služby e-výpůjčky z dotačního programu Ministerstva kultury ČR VISK3, v předpokládaném poměru 70 % dotace z programu VISK3 a 30 % spoluúčast Města Úvaly.

Z hlediska cílů, které marketingový audit pomáhá definovat, lze analýzou příležitosti odpovědět na následující otázky. Jakého cíle chce knihovna dosáhnout? Jak je zajištěna legislativa ve vztahu k autorským právům e-knih? Je vyřešeno informačně-technologické zázemí pro zavedení služby? Má knihovna k dispozici dostatečné finanční zdroje?

Zavedením služby chce knihovna nabídnout alternativu k půjčování tištěných knih. Tím, že má připravené technologické zázemí a možnost financovat službu z dotace jsou její cíle realistické a dosažitelné. Spolupráce s firmou eReading s.r.o., umožní bezproblémové půjčování elektronických dokumentů v rámci současné legislativy.

3.2.3 Analýza hrozby

Analýza hrozby definuje úskalí, se kterými je nutné předem počítat a vyvarovat se tak problémům při samotné realizaci projektu. Potenciální hrozby vyhodnocujeme nejen v interním

prostředí instituce, ale bereme v úvahu i vnější faktory, jako například ohrožení konkurenčním prostředím, demografickými vlivy, legislativní problémy apod.

Zpracování marketingového auditu pro službu e-výpůjčky ukázalo následující analýzu hrozby:

1. Dodržet termín zpracování a odevzdání žádosti o dotaci z Ministerstva kultury ČR. Včasné podání žádosti je zcela zásadní podmínkou pro realizaci služby e-výpůjčky, bez získání dotačních prostředků není možné službu zavést. Proto je nezbytné věnovat zpracování žádosti primární pozornost, a to především kvalitě vypracování popisu projektu. Ta je klíčovou při rozhodování výběrové komise o přidělení dotace.
2. Propagace služby e-výpůjčky by měla oslovit všechny věkové vrstvy obyvatelstva města. Necílit pouze na uživatele knihovny, ale při propagaci služby uplatnit všechny dostupné možnosti, které je knihovna v oblasti public relations schopna pokrýt. Jen tak je možné zajistit co nejrychlejší rozšíření informací o dostupnosti služby e-výpůjčky.
3. Zamezit nejasnostem při prvním použití nové služby. Důležité je odborné zaškolení všech pracovníků služeb tak, aby byli schopni poradit zájemcům o novou službu. Připravit čtenářský manuál pro e-výpůjčky, který bude dostupný na webových stránkách knihovny.

Analýza hrozby v první řadě poukázala na nutnost věnovat co největší úsilí zpracování popisu projektu, který se přikládá k žádosti o dotaci. Tento klíčový bod má v analýze hrozby zcela prioritní roli a bylo rozhodnuto, že se mu bude věnovat pracovník knihovny, který již má zkušenost s vypracováváním grantových žádostí. Zpracování pak bude konzultováno s vedoucím pracovníkem knihovny, který poskytne k popisu projektu zpětnou vazbu. Propagace a zaškolení personálu bude realizováno až v případě, že knihovna získá finanční prostředky na zavedení služby.

3.2.4 Zhodnocení výchozí situace pro zavedení služby

„Marketingový audit je základem pro stanovení priorit a strategií v rámci dosažení cíle. Zvažuje všechny faktory, jejich vzájemnou podmíněnost a pomáhá určit priority.“ (Johnová, 2008, s. 261) Na základě správně zpracovaného marketingového auditu může instituce udělat ze slabosti přednost, druhou možnou strategií je využít definované současné silné stránky pro budoucí příležitosti. Ideální strategií je kombinace obou variant.

Mezi silné stránky Městské knihovny Úvaly při výchozí situaci pro zavedení služby e-výpůjčky počítáme vhodné načasování pro spuštění e-výpůjček v závislosti na zvýšení elektronických návštěv knihovny, kvalitní podmínky informačně-technologického zázemí a možnosti financování služby z dotačního programu Ministerstva kultury ČR VISK3. Naproti tomu největší hrozbou je nezískání finančních prostředků z dotace. Následující tabulka ukazuje v přehledu silné a slabé stránky projektu „E-výpůjčky, alternativní možnost půjčování knih čtenářům“, seřazené sestupně podle priority.

Marketingový audit pro službu e-výpůjčky	
analýza příležitosti	analýza hrozby
nová služba pro čtenáře	kvalita zpracování grantu MK VISK3
financování z grantu MK VISK3	propagace služby e-výpůjčky
řešení legislativy pro e-výpůjčky	zaškolení personálu
informačně-technologické zázemí	manuály k obsluze služby

Tabulka 3: Matice příležitostí a hrozeb pro službu e-výpůjčky

3.3 Financování služby e-výpůjčky

Městská knihovna Úvaly počítala s finančním zabezpečením z dotačního programu Ministerstva Kultury ČR VISK3 se spoluúčastí Města Úvaly, a to v předpokládaném poměru rozpočtového rozložení: 70 % dotace z programu VISK3 a 30 % spoluúčast Města Úvaly. Podle podmínek pro získání dotací na rok 2015 bylo v rámci programu VISK3 – Veřejné informační služby knihoven, podprogram Informační centra veřejných knihoven, možné požádat o finanční prostředky na zahájení e-výpůjček knih v českém jazyce. Maximální výše dotace mohla dosáhnout 70 % rozpočtových nákladů. Žádost o dotaci bylo nutné odevzdat nejpozději do 15. 12. 2014.

Zpracovaná žádost obsahovala všechny povinné náležitosti:

- a) žádost o poskytnutí dotace
- b) popis projektu
- c) doklad o právní osobnosti žadatele
- d) doklad prokazující oprávnění osoby jednající za žadatele

Do rozpočtu projektu byly zahrnuty tyto položky neinvestičních nákladů. Čtecí zařízení eReading 4 Touch Light je položkou drobného dlouhodobého nehmotného majetku. Nákup

předplacených e-výpůjček a servis jsou v rozpočtovém seznamu specifikovány jako služby. Následující tabulka ukazuje rozložení jednotlivých položek a jejich finanční vyčíslení uvedené v žádosti o dotaci.

Náklady		Hrazeno (Kč)	
Položka (vyberte ze seznamu)	Specifikace	z dotace	z vlastních prostředků (nebo dalších zdrojů)
1a) DHDM	čteci zařízení E-reading		5 000,00
2) služby	nákup předplacených e-výpůjček	18 900,00	1 100,00
2) služby	servis		2 000,00

Tabulka 4: Rozpis položek neinvestičních nákladů a jejich finanční rozložení (převzato z žádosti o poskytnutí dotace)

Celkové shrnutí rozpočtu projektu včetně vyjádření v procentech ukazuje následující tabulka:

ROZPOČET PROJEKTU - SHRnutí (požadovaná neinvestiční i investiční dotace je zaokrouhlena na celé tisíce Kč dolů)			
	Požadavek na dotaci v	Vlastní prostředky +	Celkem
Investiční náklady na projekt	-	-	-
Neinvestiční náklady na projekt	18 000,00	9 000,00	27 000,00
*Drobný hmotný dl.majetek (nezaokrouhleno)	-	5 000,00	5 000,00
*Drobný dlouhodobý NM (nezaokrouhleno)	-	-	-
*Služby (nezaokrouhleno)	18 900,00	3 100,00	22 000,00
*Ostatní osobní náklady (nezaokrouhleno)	-	-	-
*Ostatní (nezaokrouhleno)	-	900,00	900,00
	Částka	Procentní vyjádření	
Požadavek na dotaci celkem	18 000,00 Kč	66,67%	Pozn: Výše požadované dotace může činit max. 70% celkových nákladů na projekt.
Finanční spoluúčast:	9 000,00 Kč	33,33%	
*z toho vlastní prostředky	9 000,00 Kč	33,33%	
*z toho další zdroje krytí	0,00 Kč	0,00%	
Celkové náklady projektu	27 000,00 Kč	100,00%	

Tabulka 5: Shrnutí rozpočtu projektu pro službu e-výpůjčky (převzato z žádosti o poskytnutí dotace)

Celkové náklady na projekt služby e-výpůjčky byly vyčísleny na 27 000,- Kč. V nižší částce je zúročen fakt, že knihovna již v minulých letech implementovala do automatizovaného knihovního systému on-line katalog Carmen, a tím nejen že připravila vhodné informačně-technologické zázemí pro zavedení služby, ale také rozložila finanční náklady spojené se službou e-výpůjčky do více let. Jelikož je on-line katalog Carmen nutností pro spuštění služby e-výpůjčky, je v tabulce č. 6 uveden rozpočet nákladů na jeho pořízení. Knihovna katalog pořídila v roce 2013 a financovala ho také z dotačního programu VISK3. Z obou rozpočtů je

vidět, že náklady zahrnující pořízení OPAC katalogu Carmen a zavedení služby e-vypůjčky dosáhly celkové částky 193 110,- Kč.

Náklady		Hrazeno (Kč)	
Položka (vyberte ze seznamu)	Specifikace	z dotace	z vlastních prostředků (nebo dalších zdrojů)
1b) DDNM	Rozšíření stávajících modulů Clavius na SQL verzi - licence do 50 000 svazků		59 400,00
5) INVESTICE	www.katalog OPAC 2.0 - Carmen - licence do 50 000 svazků	70 120,00	
1b) DDNM	Lemmatizátor - doplněk katalogu Carmen	16 000,00	
1a) DHDM	Software Windows SBS 2008 64bit CZ	16 430,00	
2) služby	instalace systému, zálohy, nastavení a integrace do sítě	4 160,00	

Tabulka 6: Rozpis investičních a neinvestičních nákladů a jejich finanční rozložení na projekt www.katalog OPAC 2.0 Carmen (převzato z žádosti o poskytnutí dotace)

Vypracování rozpočtu projektu bylo předloženo Radě města Úvaly společně s marketingovým plánem na začátku listopadu 2014. Na základě těchto dvou dokumentů Rada města realizaci služby odsouhlasila a schválila 30% finanční spoluúcast města. Žádost o poskytnutí dotace z programu VISK3 byla podána 4. 12. 2014 se všemi povinnými náležitostmi. Vyhlášení úspěšných žadatelů bylo zveřejněno prostřednictvím webových stránek Národní knihovny ČR. Městské knihovně Úvaly byla žádost schválena a finanční dotace přidělena v plné výši. Tím začala běžet lhůta pro realizaci projektu.

Vyúčtování finančních prostředků z programu VISK3 – Veřejné informační služby knihoven bylo nutné zpracovat a odevzdat nejpozději do 15. ledna 2016. Nedodržení termínu vypořádání dotace vůči státnímu rozpočtu je chápáno jako porušení rozpočtové kázně a je řešeno prostřednictvím příslušného finančního úřadu. Povinné náležitosti vyúčtování jsou tyto:

- a) formulář Vyúčtování finančních prostředků
- b) seznam dokladů projektu
- c) čestné prohlášení k vyúčtování dotace
- d) stručné slovní zhodnocení realizovaného projektu

Vyúčtování finančních prostředků proběhlo v řádném termínu a následující tabulka dokládá, že výše požadovaná dotace na projekt e-vypůjčky byla vyčerpána v plné výši.

Název projektu:	E-vypůjčky-alternativní cesta k půjčování knih čtenářům
Podprogram:	VISK3
Zdroje financování projektu (v Kč) (uveďte sumu a zdroj):	
*Výše státní dotace MK (uveďte dle odborů MK):	18 000,- Kč
*Vlastní podíl na financování projektu:	8 800,- Kč
*Jiné ústřední orgány (ministerstva, mimo MK):	
*Orgány státní správy a samosprávy (kraj, obec):	
*Sponzoři (na základě smlouvy o reklamě):	
*Ostatní zdroje (dary, zahraniční zdroje apod.):	
Zdroje financování celkem (tj. celkové náklady na projekt):	26 800,- Kč
% podíl dotace MK na celkových nákladech (max. 70%):	67,1 %
Nevyčerpané finanční prostředky:	
(uveďte datum převodu a doložte fotokopii avíza)	

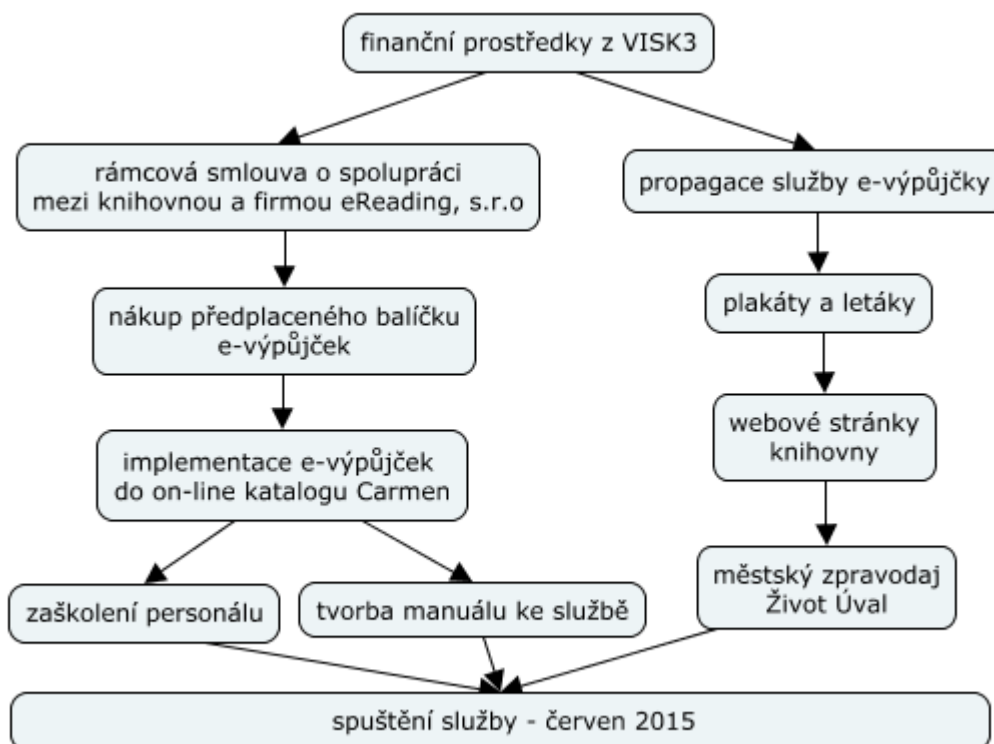
Tabulka 7: Zdroje financování projektu (převzato z formuláře k vyúčtování projektu)

3.4 Řešení projektu služby e-vypůjčky v Městské knihovně Úvaly

Samotná realizace projektu zahrnovala několik dílčích procesů, které směřovaly k tomu, aby služba byla uvedena do provozu podle plánu v červnu 2015. V první řadě knihovna uzavřela smlouvu o spolupráci s firmou eReading s.r.o., na jejímž základě byla sjednána objednávka balíčku předplacených e-vypůjček elektronických knih. Poté mohla firma Lanius s.r.o., která spravuje automatizovaný knihovní systém pro Městskou knihovnu Úvaly, zajistit implementaci e-vypůjček do katalogu Carmen.

Ve stejném časovém období začala příprava propagace služby e-vypůjčky. Následovalo zaškolení personálu a vypracování manuálu pro službu e-vypůjčky, který byl umístěn na webové stránky knihovny. Naplánované spuštění služby v červnu 2015 se podařilo dodržet, první e-vypůjčka, která byla ve statistice knihovny uvedena, je ze dne 24. 6. 2015.

Následující schéma přehledně ukazuje návaznost, provázanost a časovou synchronizaci jednotlivých dílčích procesů.



Obrázek 10: Řešení projektu služba e-výpůjčky

Rámcová smlouva o spolupráci mezi Městskou knihovnou Úvaly a firmou eReading s.r.o., byla uzavřena 9. 6. 2015. Účelem smlouvy je úprava vztahu mezi příjemcem (knihovnou) a poskytovatelem (eReading s.r.o.) pro krátkodobé zpřístupnění autorských děl, platným registrovaným uživatelům knihovny nebo jejím zaměstnancům. Dále smlouva definuje legislativu nákupu e-výpůjček knihovnou a přidělení e-výpůjček prostřednictvím knihovny koncovým čtenářům i přidělování e-výpůjček mezi portálem eReading.cz a koncovým uživatelem. Smlouva také vymezuje práva k přenosu meta-informací formou XML jako zdroje aktuálních dat k e-výpůjčce (názvy autorských děl, ISBN, anotace apod.)

Na základě této smlouvy o spolupráci byla provedena 15. 6. 2015 objednávka mezi Městem Úvaly a společností eReading s.r.o., na nákup 400 předplacených e-výpůjček elektronických knih za cenu 49 Kč s DPH za 1 výpůjčku. Celková výše objednávky včetně DPH byla 19 600,- Kč.

Po zakoupení předplatného na e-výpůjčky implementovala firma Lanius s.r.o., nabídku e-výpůjček firmy eReading s.r.o. do OPAC katalogu Carmen a tím byla služba z informačně-technologického hlediska uvedena do provozu.

V časové souslednosti s jednáním o uzavření rámcové smlouvy o spolupráci s firmou eReading s.r.o, začala příprava propagace služby e-výpůjčky.

Odborné zaškolení personálu, proběhlo ihned po zpřístupnění e-výpůjček v katalogu Carmen. Zaškolení formou testování seznámilo pracovníky ve službách se všemi nezbytnými kroky pro první e-výpůjčku, aby bez problémů dokázali uživateli vysvětlit postup stažení e-výpůjčky jak do čtečky eReading.cz, tak do tabletu s pomocí bezplatné aplikace eReading.cz. Zároveň rovnou s testováním služby začal vznikat manuál určený pro první stažení e-výpůjčky novým zájemcem. Ten byl umístěn na webových stránkách knihovny s upozorněním, že je možné se v případě nejasností v postupu stažení e-výpůjčky obrátit na pracovníky knihovny.

Vyúčtování projektu služby e-výpůjčky proběhlo řádně a včas.

3.5 Propagace projektu služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly

„Nedostatek povědomí o instituci či konkrétní nabídce funguje, jako základní překážka dosažení návštěvnosti nebo využívání služby. Úkolem public relations je plánovitá a systematická činnost, jejímž cílem je vytvářet a upevňovat důvěru, porozumění a dobré vztahy instituce s klíčovými skupinami veřejnosti a posilovat tak její identitu.“ (Kesner, 2005, s. 233)

Tím, že Městská knihovna Úvaly je jedinou kulturní institucí ve městě určenou pro uživatele napříč všemi věkovými kategoriemi, je její práce při dlouhodobém budování image v rámci public relations značně zjednodušena. Nelze se ovšem domnívat, že jednou vybudované postavení instituce již není v rámci veřejného povědomí potřeba dále udržovat. Zde nastupuje tzv. rutinní public relations, do něhož patří představení nových služeb, spolupráce s místním tiskem, zájmovými skupinami a místní komunitou. Tato průběžná práce ve styku s veřejností vede k trvalému zviditelňování knihovny ve všech oblastech její působnosti.

Má-li být propagace služby efektivní, musí být používána cíleně. Proto je důležité, aby reklamní sdělení dorazilo až k příjemci. Z toho vyplývá, že pro každou skupinu obyvatelstva je potřeba zvolit správnou formu propagace. Městská knihovna Úvaly pro prvotní propagaci služby e-výpůjčky zvolila dvě formy reklamy.

Tou první byl plakát, který upozorňoval na zavedení nové služby v knihovně a který stručně a srozumitelně vystihoval podstatu e-výpůjček. Tato informativní tiskovina byla vyvěšena v prostorách knihovny, na informačních tabulích města a v dalších kulturních a vzdělávacích zařízeních, jako je Dům dětí a mládeže, Dům volnočasových aktivit, ZŠ Úvaly, MŠ Úvaly. Formou letáků umístěných např. v Domě s pečovatelskou službou nebo v prostorách Polikliniky Úvaly či podatelny Městského úřadu získala knihovna další místa k propagování služby. Stejný leták byl umístěn na webových stránkách Městské knihovny Úvaly.

Druhým způsobem, jak upozornit potenciální zájemce na novou službu, bylo zveřejnění článku společně s letákem v městském informačním zpravodaji Život Úval. Zároveň bylo rozhodnuto, že informace o službě e-výpůjčky budou ve zpravodaji města zveřejňovány opakovaně a dlouhodobě v pravidelných intervalech. Propagační materiály byly připraveny v předstihu již v dubnu 2015, aby informace o nové službě mohla být uveřejněna již v květnovém čísle zpravodaje, tzn. měsíc před spuštěním služby e-výpůjčky.

Knihovna si je vědoma, že nestačí pouze prvotní propagace, ale že je nutné průběžně službu připomínat. Přibývají noví čtenáři, ale i pro některé současné je služba stále neznámá. Proto se informace o možnosti e-výpůjček v pravidelných časových intervalech zveřejňují v místním zpravodaji, ale také nepravidelně při různých akcích pořádaných v rámci kulturního života města.

Přímá forma propagace se osvědčila především při spolupráci se základní školou v Úvalech a dalšími základními školami v okolí, kde v rámci vzdělávacích lekcí s on-line katalogem Carmen je služba e-výpůjčky podrobně vysvětlována. Stejně tak přímá ukázka funguje i ve výpůjčních hodinách knihovny a nejčastěji vyplývá z rozhovoru pracovníka služeb se čtenářem. Knihovník pak přímo na místě projde s uživatelem základní kroky při realizaci první výpůjčky.

Jak je vidět, formy prvotní propagace byly zvoleny tak, aby obsáhly co největší množství obyvatel města všech věkových kategorií, z pohledu knihovny potenciálních uživatelů služby e-výpůjčky. Průběžná reklama je záležitostí dlouhodobou a starostí o ni je pověřen konkrétní pracovník úvalské knihovny.

3.6 Evaluace služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly

Evaluace výsledků je poslední částí cyklu strategického plánování. Hodnocení a kontrola ukazují, zda se práce na projektu knihovně vyplatila. Obsahem evaluace je kritické hodnocení dosaženého stavu za určité období. Jejím cílem je zodpovězení následujících otázek:

Dosáhla knihovna vytyčených cílů?

Nastaly okolnosti, se kterými se nepočítalo?

Osvědčila se koncepce?

Co bude třeba zlepšit v budoucnosti?

Aby bylo možné z hodnocení poskytnout zpětnou vazbu o úspěšnosti projektu, je nutné zvolit správné evaluační metody. Jen tak je možné co nejlépe zhodnotit míru přínosu realizovaného projektu. Otázka hodnocení a sledování výsledků je v oblasti kulturní instituce problematická, protože kulturní statky, hmotné i nehmotné, jsou těžko kvantifikovatelné.

Obecně platí, že snadnější než hodnocení výsledků, je měření výkonů, ovšem za předpokladu, že je instituce schopna zvolit správnou metodologii pro hodnocení.

Městská knihovna Úvaly přistoupila k hodnocení služby e-výpůjčky po uplynutí 23 měsíců (2 roky) od jejího spuštění. Cílem evaluace bylo vyhodnotit, zda služba přispěla ke zkvalitnění služeb knihovny a větší spokojenosti uživatelů. Výstupy kontroly využívání služby jsou důležitým podkladem pro jednání mezi knihovnou a zřizovatelem, který má konečné slovo při rozhodování o udržitelnosti (financování) služby do budoucna.

3.6.1 Výzkumné hypotézy a metodologie průzkumu

Na základě dvouletého provozu a zkušeností pracovníků knihovny s e-výpůjčkami zprostředkovanými přes OPAC katalog Carmen byly formulovány následující hypotézy:

- Uživatelé využívají službu e-výpůjčky zatím pouze okrajově.
- Důvodem nízké využívání služby je nedostatečná propagace ze strany knihovny.
- Uživatelé stále dávají přednost tištěným médiím před elektronickými.
- Problémem při využívání služby je typ čtecího zařízení.
- Uživatelé mají problémy s postupem první výpůjčky.
- Je nastavení režimu 1 čtenář maximálně dvě výpůjčky měsíčně dostačující?
- E-výpůjčky stahují především uživatelé v produktivním věku.

Ke správnému vyhodnocení výše uvedených hypotéz zvolila Městská knihovna Úvaly tyto metody průzkumu pro hodnocení služby e-výpůjčky:

1. Statistické údaje o výpůjčkách v období od června 2015 do dubna 2017. Statistika e-výpůjček poskytne údaje o intenzitě využívání služby a zároveň z ní lze vyhodnotit měřitelný ekonomický výsledek, který je důležitý zejména pro rozhodování o financování služby v příštích letech.
2. Čtenářský průzkum zaměřený na fakt, zda služba přispěla ke zkvalitnění služeb knihovny a větší spokojenosti uživatelů. Průzkum realizovaný v období od 9. 1. 2017 do 30. 4. 2017 cílil na všechny registrované čtenáře knihovny.

3.6.2 Statistika e-výpůjček v Městské knihovně Úvaly

Statistické údaje e-výpůjček za období od 24. 6. 2015 do 30. 4. 2017 (23 měsíců) jsou kvantitativním ukazatelem využívanosti služby z hlediska počtu titulů a počtu uživatelů e-výpůjček za dané období.

Statistika ukázala, že během sledovaného období bylo staženo 243 e-výpůjček pro celkem 51 čtenářů. V roce 2015, kdy byla služba v půlce roku spuštěna, bylo realizováno 46 e-výpůjček pro 15 čtenářů, v roce 2016 to bylo 139 stažení e-výpůjček pro 23 čtenářů a v roce 2017 do konce dubna 51 e-výpůjček využilo 13 čtenářů. Celková suma za e-výpůjčky hrazená z předplatného u firmy eReading s.r.o., byla v tomto období 11 907,- Kč.

Přehled základních údajů				
o e-výpůjčkách	2015	2016	2017	celkem
počet e-výpůjček	46	139	58	243
počet čtenářů	15	23	13	51
celková suma	2254	6811	2842	11907

Tabulka 8: Přehled počtu e-výpůjček, čtenářů a finanční hodnoty e-výpůjček za sledované období

Jak vyplývá z následujícího grafu, během 23 měsíců provozování služby e-výpůjčky bylo během jednoho měsíce staženo nejvíce 22 e-výpůjček, a to v červnu 2016, nejméně pak dvě stažení za měsíc v červnu 2015, kdy služba začínala, a v červenci 2016, kdy v knihovně probíhala kompletní rekonstrukce. Jelikož součástí rekonstrukce byla i instalace nového hlavního serveru a rozvodů počítačové sítě, byla služba e-výpůjčky během tohoto měsíce částečně omezena. Čtenáři byli na tuto skutečnost upozorněni a využili možnosti stažení e-výpůjček před rekonstrukcí, jak potvrzuje údaj z června 2016.



Graf 1: Počet stažených e-výpůjček v jednotlivých měsících

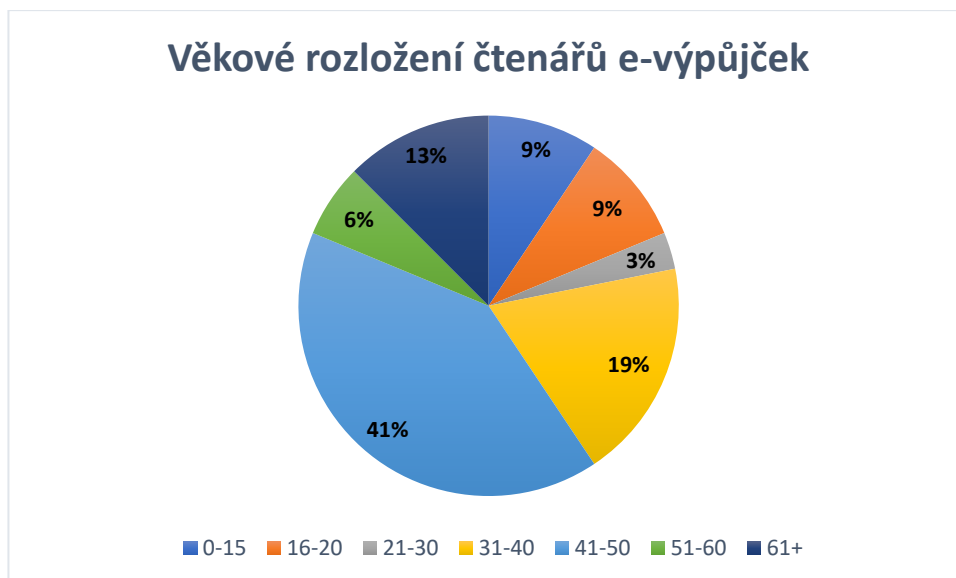
Dalším statistickým ukazatelem je počet e-výpůjček v poměru k běžným výpůjčkám tištěných knih. Z poměru e-výpůjček a výpůjček tištěných titulů vyplývá, že služba e-výpůjčky tvoří v knihovně i po dvou letech stále zanedbatelné procento z celkového počtu výpůjček ve sledovaném období.

Statistický výkaz výpůjček za sledované období 1.6.2015 - 30.4.2017	
Počet výpůjček celkem	47251
Počet výpůjček tištěných knih	40246
Počet výpůjček periodik	6762
Počet stažených e-výpůjček	243

Tabulka 9: Statistický výkaz výpůjček za sledované období od 1. 6. 2015 do 30. 4. 2017

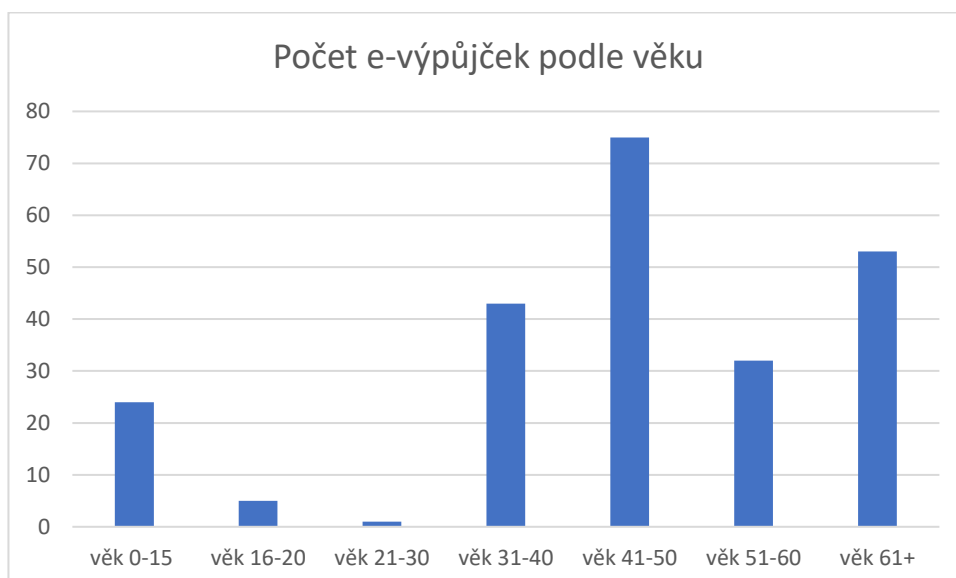
Posledními dvěma zkoumanými statistickými údaji je, za prvé věkové rozložení čtenářů e-výpůjček, za druhé počet e-výpůjček v závislosti na věku čtenářů.

Z grafu vidíme, že nejvíce čtenářů – 41 % – je v kategorii 41 až 50 let, dále 19 % uživatelů e-výpůjček je ve věku 31 až 40 let a třetí v pořadí je 13% skupina čtenářů od 61 let výše. Zbývající věkové kategorie jsou zastoupeny v poměru od 3 % do 9 %. Největší počet čtenářů stahujících e-výpůjčky je v produktivním věku a dále v seniorské kategorii 61+. Podle statistiky je nejmladšímu uživateli e-výpůjček v Městské knihovně Úvaly 14 let a nejstaršímu 76 let.



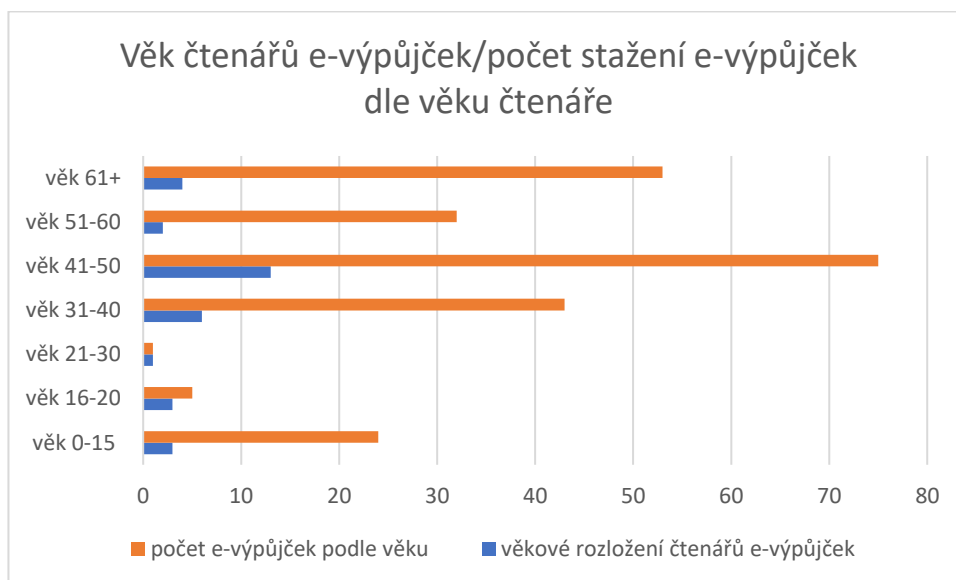
Graf 2: Věkové rozložení čtenářů e-výpůjček

Počet e-výpůjček v závislosti na věku čtenářů je znázorněn na grafu č. 3. Nejvíce e-výpůjček stahují uživatelé ve věku 41 až 50 let (75 stažení), následuje věková kategorie 61+ (63 stažení) a třetí v pořadí jsou čtenáři ve věku 31 až 40 let (43 stažení). Uživatelé mezi 51 až 60 lety jsou na čtvrtém místě (32 stažení), dále kategorie 0 až 15 let (24 stažení), mladí lidé mezi 16 až 20 lety (5 stažení) a pouze jedna výpůjčka byla stažena čtenářem ve věku 21 až 30 let.



Graf 3: Počet e-výpůjček podle věku

Srovnáním údajů o věku uživatelů e-výpůjček a počtu stažení v jednotlivých věkových kategoriích se nám potvrdilo, že nejvíce využívají službu čtenáři ve věku 41 až 50 let. Zajímavý je fakt, že na druhém místě z hlediska počtu stažení e-výpůjček je věková kategorie 61+, ne však v počtu čtenářů, kteří službu využívají. Naopak početnější základna čtenářů ve věku 31 až 40 let využívá službu méně často.



Graf 4: Srovnání věku uživatelů e-výpůjček a počtu stažení e-výpůjček v jednotlivých věkových kategoriích

3.6.3 Průzkum spokojenosti uživatelů se službou e-výpůjčky

Cílem čtenářského průzkumu bylo v první řadě zjistit, zda služba e-výpůjčky přispěla ke zkvalitnění služeb knihovny a větší spokojenosti uživatelů, a dále zda nastaly při realizaci a používání služby okolnosti, se kterými knihovna při zavádění a provozu služby nepočítala, nebo je podcenila. Výsledky uživatelského průzkumu slouží jako ukazatele pro stanovení strategie fungování služby v dalších letech a jsou konkrétním výstupem využívání služby při jednání se zřizovatelem. Průzkum realizovaný v období od 9. 1. 2017 do 23. 1. 2017 cílil na všechny registrované čtenáře knihovny.

3.6.4 Struktura dotazníku

Aby bylo možné zodpovědět výše stanovené hypotézy, byli dotazníkem osloveni všichni registrovaní čtenáři knihovny.

Celkem má dotazník 11 otázek, s výjimkou jedné formulovaných jako uzavřené otázky s pevnou volbou odpovědi. Struktura dotazníku byla zvolena tak, aby korespondovala s předem definovanými hypotézami. Dotazník má tři dílčí části, první je určena všem registrovaným čtenářům knihovny, druhá těm uživatelům, kteří mají povědomí o službě e-výpůjčky, ať už jí využívají či nikoli, a třetí část dotazníku oslovuje pouze čtenáře, kteří službu aktivně využívají.

V první části dotazníku po úvodních harddatech jako je pohlaví, věk a ekonomická aktivita čtenářů, následuje otázka určená k rozlišení povědomí o službě e-výpůjčky.

V druhé části se podle zvolené odpovědi dotazník štěpí a respondenti odpovídají již na konkrétní otázky ke službě. Jak se o e-výpůjčkách dozvěděli, zda službu využívají a jak často, nebo proč e-výpůjčky využívat nechtějí.

Pokud se jednalo o respondenty, kteří službu e-výpůjčky používají, navedl je dotazník k otázkám kvalitativního rázu, týkajících se praxe se službou. Knihovnu zajímalo zejména, jaký typ čtecího zařízení uživatel preferuje, zda byl postup první e-výpůjčky pro uživatele srozumitelný a jaká je uživatelská spokojenost se službou e-výpůjčky. (Příloha č. 2)

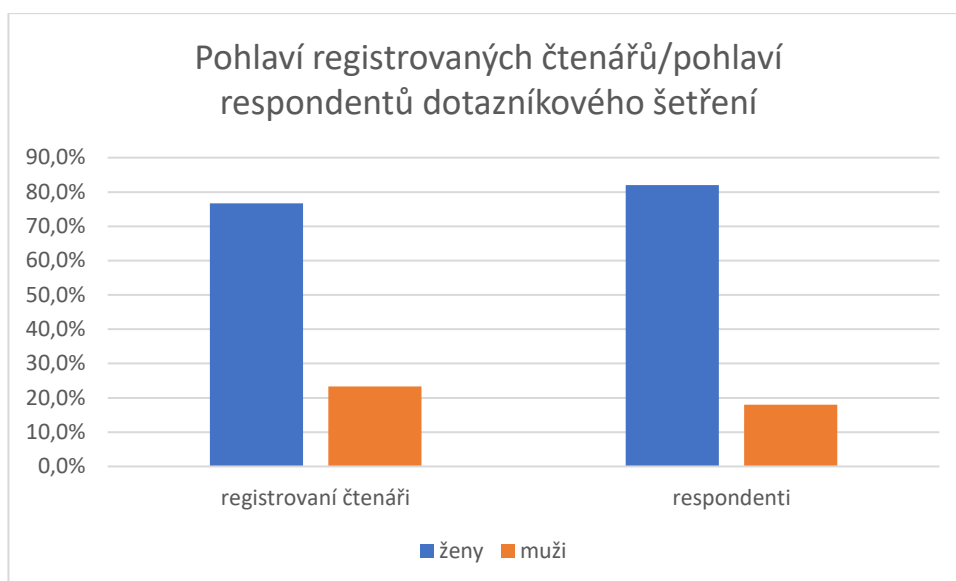
3.6.5 Výsledky čtenářského průzkumu

Čtenářského průzkumu se zúčastnilo celkem 448 respondentů z celkového počtu 751 registrovaných čtenářů. To je 60 % všech registrovaných čtenářů Městské knihovny Úvaly. Z kvantitativního hlediska průzkum poskytuje dostatečný vzorek čtenářů knihovny.

Všechny dotazníky byly vyplněny elektronicky, o papírovou formu dotazníku, připravenou v knihovně k vyplnění, čtenáři neprojevíli zájem. Jako důvod uváděli, že již vyplnili elektronický formulář.

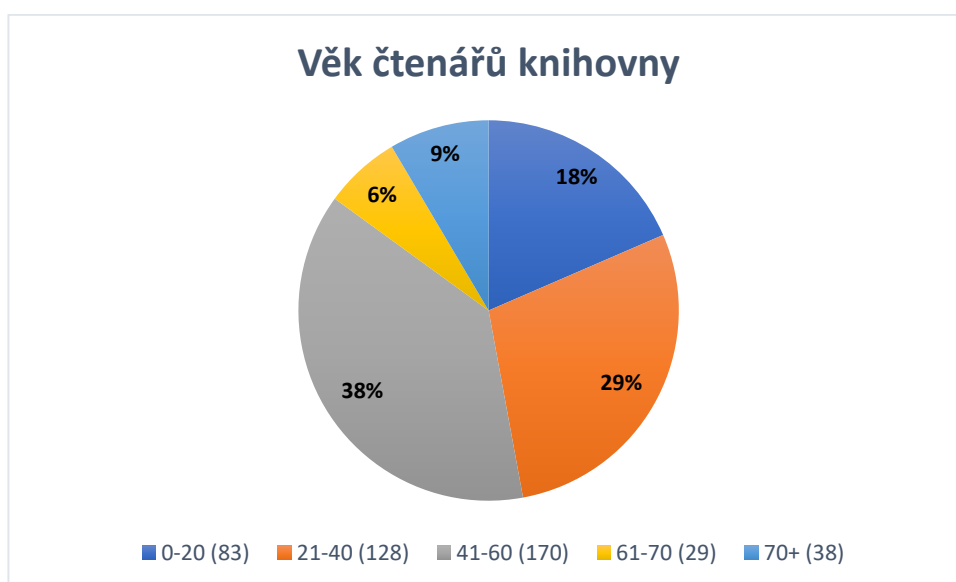
Harddata – pohlaví, věk, ekonomická aktivita

První tři grafy mapují základní údaje o respondentech. První graf ukazuje rozložení respondentů z hlediska pohlaví. Vidíme, že dotazník vyplnilo 366 žen, což je 82 %, a 82 mužů, tedy 18 % z dotazovaných. Statistika knihovny za rok 2016 uvádí 576 registrovaných žen (76,7 %) a 175 mužů (23,3 %). To odpovídá poměru mezi registrovanými čtenáři a respondenty dotazníkového šetření (viz graf č. 5)



Graf 5: Procentuální rozložení registrovaných čtenářů a respondentů dotazníkového šetření z hlediska pohlaví

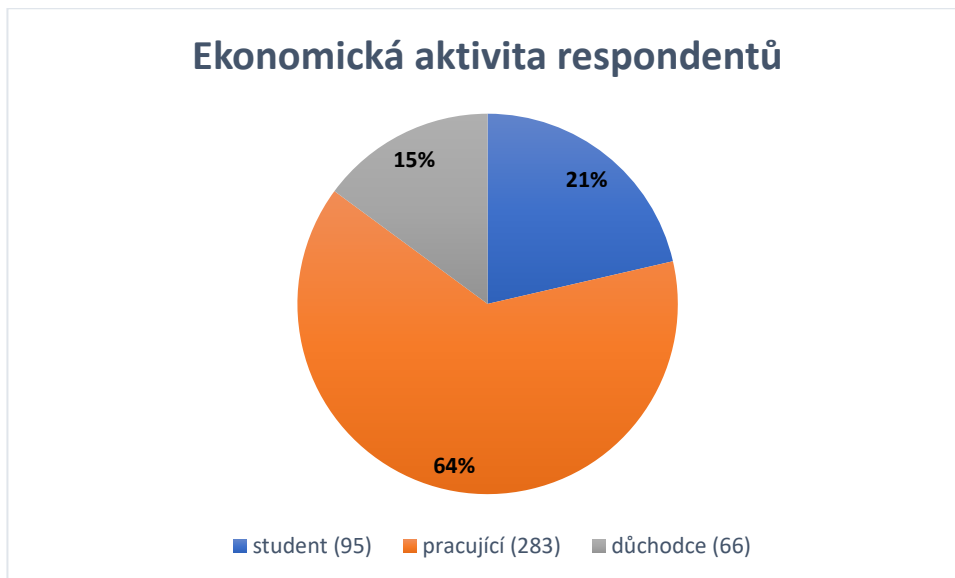
Téměř čtvrtina respondentů, 38 %, spadá do kategorie 41 až 60 let a je největší zastoupenou věkovou skupinou. Následuje věková skupina 21 až 40 let, ve které dotazník vyplnilo 29 % respondentů. 18 % je ve věku 0 až 20 let, 9 % z dotázaných patří do věkové kategorie 70+ a zbylých 6 % do kategorie 61 až 70 let.



Graf 6: Věk respondentů

Ekonomickou aktivitu respondentů zachycuje následující graf. Z něho vyplývá, že více než polovina, 64 %, jsou pracující, 21 % spadá do kategorie student a zbývajících 15 % jsou důchodci. V největší kategorii jsou tedy výdělečně činní respondenti, zbylé dvě kategorie,

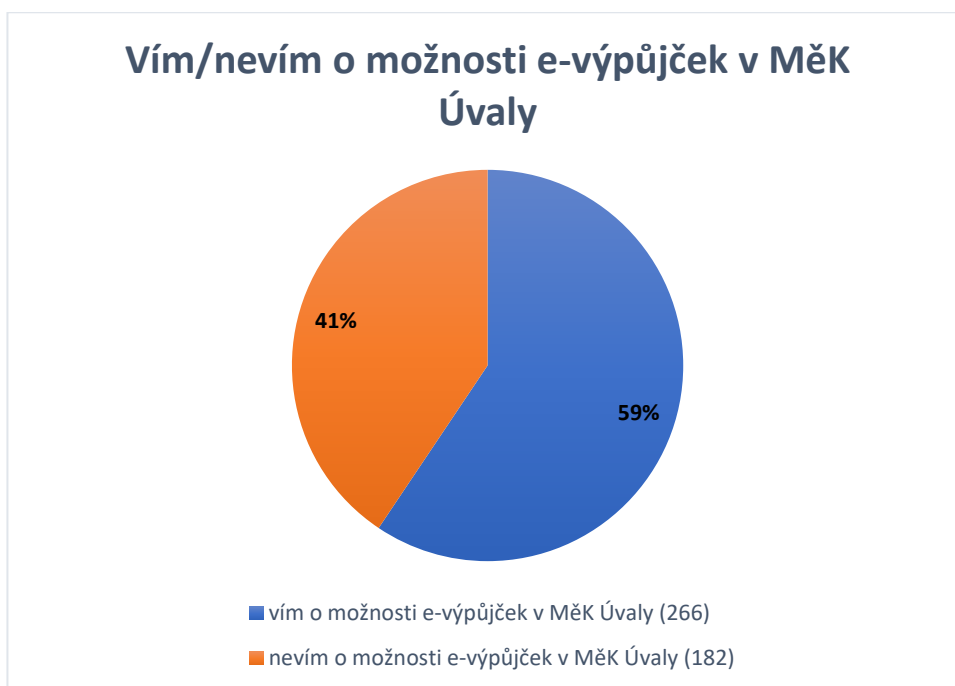
dohromady cca ¼ z celkového počtu respondentů, zahrnují nevýdělečně činné čtenáře knihovny.



Graf 7: Ekonomická aktivita respondentů

Povědomí čtenářů o službě e-výpůjčky

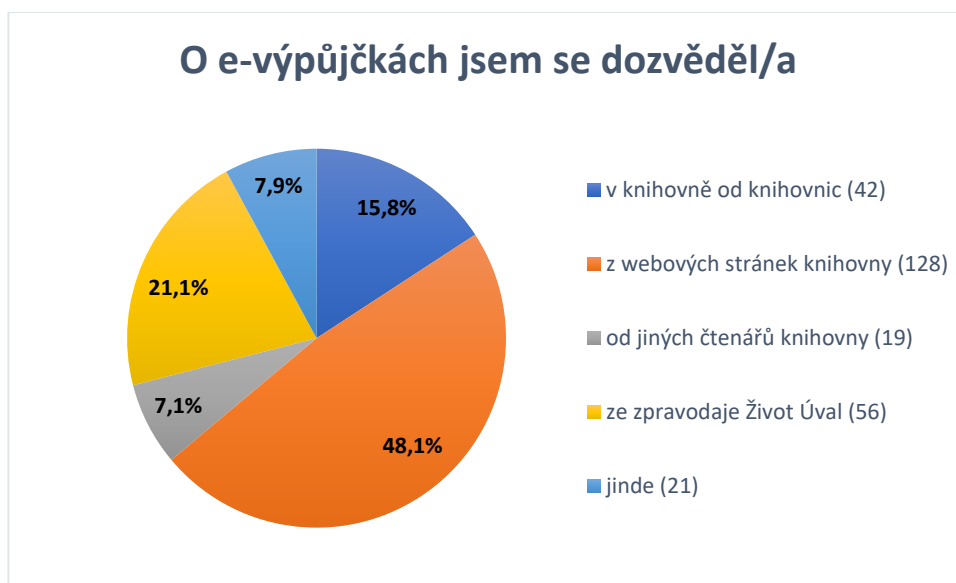
Poslední otázka určená všem respondentům zjišťovala uživatelské povědomí o provozované službě. Z průzkumu vyplynulo, že 59 % dotázaných ví o možnosti e-výpůjček v Městské knihovně Úvaly a 41 % o službě povědomí nemá.



Graf 8: Povědomí o službě e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly

O e-výpůjčkách jsem se dozvěděl

Na otázku, odkud se o službě uživatelé dozvěděli, odpovídali již pouze ti respondenti, kteří uvedli, že o možnosti e-výpůjček v knihovně vědí. Z celkových 266 odpovědí 128 dotázaných (48,1 %) uvedlo, že se o službě dozvěděli z webových stránek knihovny. 56 respondentů (21,1 %) získalo informace o e-výpůjčkách z místního zpravodaje Život Úval, 42, tedy 15,8 % získalo povědomí o službě přímo v knihovně od personálu, 21 dotázaných (7,1 %) od čtenářů knihovny a zbytek 7,9 %, tedy 21 dotázaných uvedlo, že se o službě dozvěděli z jiného zdroje.



Graf 9: O e-výpůjčkách jsem se dozvěděl/a

E-výpůjčky využívám/nevyžívám

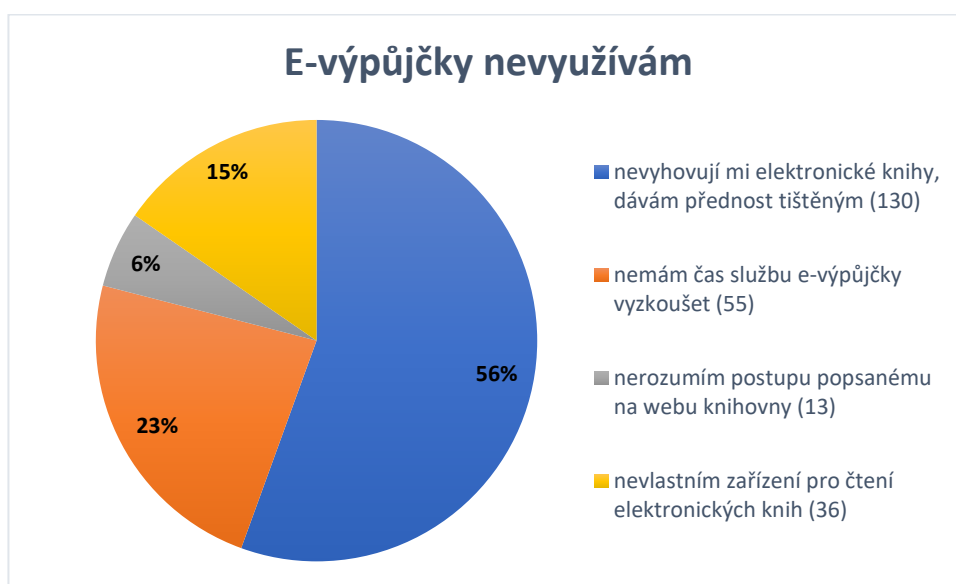
Jak ukazuje následující graf, z dotázaných, kteří o službě e-výpůjčky vědí, 91 % jí nevyužívá a pouze 9 % je jejími uživateli.



Graf 10: E-výpůjčky využívám/nevyžívám

E-výpůjčky nevyžívám

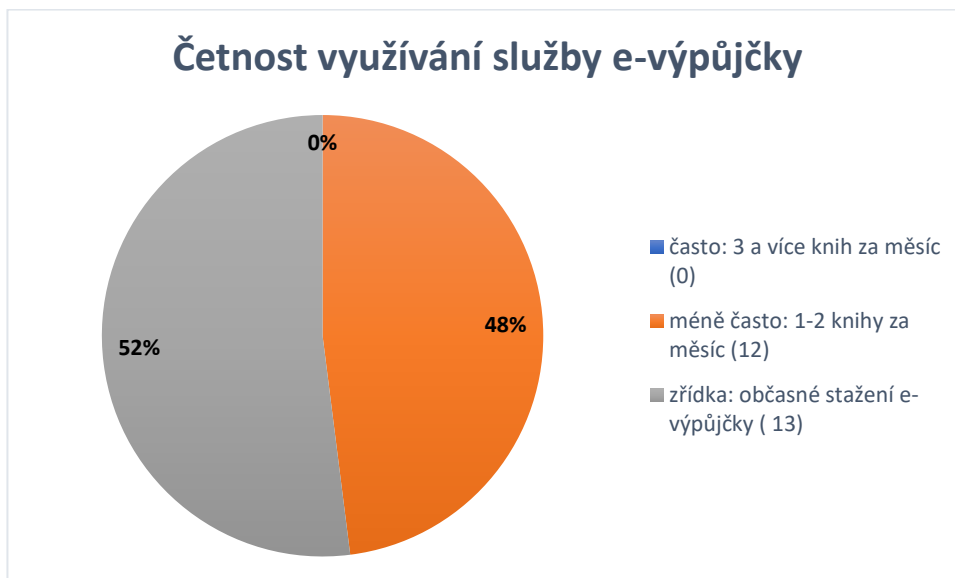
Na dotaz, proč službu e-výpůjčky nevyžívají, uvedla více než polovina respondentů, 56 %, že jim elektronické knihy nevyhovují a dávají přednost tištěným. 23 % jako důvod označilo, že nemají čas službu e-výpůjčky vyzkoušet, 15 % nevlastní zařízení pro čtení elektronických knih a zbylých 6 % nerozumělo postupu pro první stažení e-výpůjčky, popsanému na webu knihovny.



Graf 11: E-výpůjčky nevyžívám

Četnost využívání služby e-výpůjčky

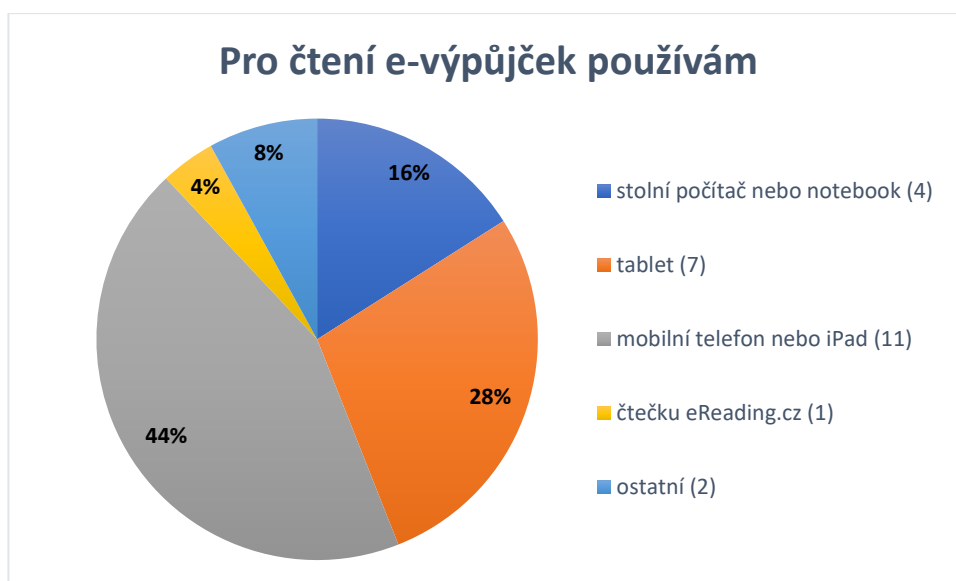
V poslední části dotazníku odpovídali jen ti respondenti, kteří uvedli, že službu e-výpůjčky využívají. 52 % dotázaných uvedlo, že e-výpůjčky stahuje pouze občas, 48 % uživatelů stáhne 1-2 knihy za měsíc. Žádný z respondentů neoznačil jako odpověď možnost stažení 3 a více knih měsíčně.



Graf 12: Četnost využívání služby e-výpůjčky

Pro čtení e-výpůjček používám

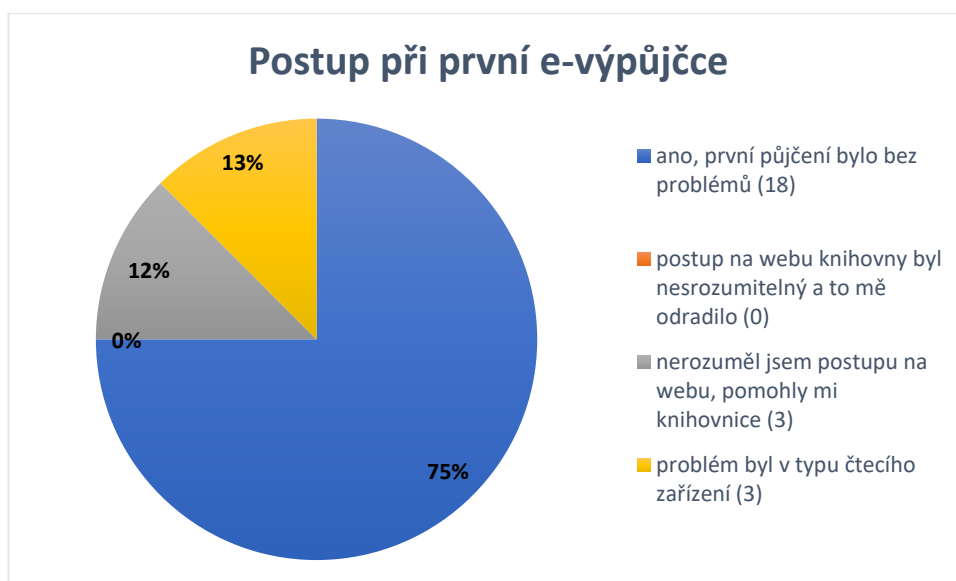
Nejvíce respondentů, 44 %, uvedlo, že ke čtení e-výpůjček používají mobilní telefon nebo iPad, 28 % z dotázaných čte e-výpůjčky pomocí tabletu, 16 % na stolním počítači nebo notebooku, 4 % používají čtečku eReading.cz. Zbýlých 8 % označilo, že ke čtení používá jiná čtecí zařízení, a to konkrétně čtečky Kindle a PocketBook.



Graf 13: Pro čtení e-výpůjček používám

Srozumitelnost postupu při první e-výpůjčce

Při odpovědi na otázku o srozumitelnosti postupu při první e-výpůjčce 75 % dotázaných odpovědělo, že první půjčení bylo bez problémů, 13 % označilo za problém typ čtecího zařízení, 12 % postupu napoprvé nerozumělo a vyžádalo si pomoc knihovnic. Žádný z respondentů neoznačil možnost, že postup na webu knihovny je nesrozumitelný do té míry, aby ho od používání služby e-výpůjčky odradil.



Graf 14: Postup při první e-výpůjčce

Spokojenost se službou e-výpůjčky

Poslední otázka dala prostor pro vyjádření spokojenosti při používání služby e-výpůjčky. Jak ukazuje graf, 92 % respondentů je se službou spokojeno, 8 % dotázaných uvedlo, že se službou spokojeni nejsou.



Graf 15: Spokojenost se službou e-výpůjčky

3.6.6 Shrnutí průzkumu

Statistické údaje o e-výpůjčkách a data získaná z dotazníkového průzkumu dávají možnost evaluovat za prvé stanovené výzkumné hypotézy o využitelnosti služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly, za druhé výsledky práce na projektu zavedení služby e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly.

Evaluace výzkumných hypotéz o využitelnosti služby e-výpůjčky

Uživatelé využívají službu e-výpůjčky zatím pouze okrajově.

Ano, tato hypotéza se potvrdila. Jak vyplývá ze statistiky knihovny, e-výpůjčky tvoří necelé jedno procento z celkového počtu všech výpůjček za sledované období.

Důvodem nízké využitelnosti služby je nedostatečná propagace ze strany knihovny.

Z průzkumu vyplynulo, že 41 % respondentů službu e-výpůjčky vůbec nezná. Knihovna by tedy měla zlepšit celkovou propagaci služby ať už směrem k současným čtenářům knihovny, nebo nečtenářům, tedy teprve potenciálním uživatelům služby. Nejúčinnějším způsobem

propagace služby se ukázaly webové stránky knihovny, dále místní zpravodaj města, a také přímý kontakt čtenáře a knihovníka ve službách.

Uživatelé stále dávají přednost tištěným médiím před elektronickými.

Ano, tato hypotéza se potvrdila. Více než polovina (56 %) respondentů uvedlo, že ačkoliv o službě e-výpůjčky vědí, nevyužívají ji, protože upřednostňují tištěné knihy před elektronickými. To potvrzují i uvedené statistické údaje o výpůjčkách z hlediska obsahu a typu nosiče.

Problémem při využívání služby je typ čtecího zařízení.

Tato hypotéza se potvrdila částečně. 15 % respondentů, kteří o službě e-výpůjčky vědí na dotaz proč e-výpůjčky nevyužívají, odpovědělo, že vůbec nevlastní zařízení pro čtení elektronických knih. Z pravidelných uživatelů služby potom 13 % uvedlo, že měli problém se čtecím zařízením při první výpůjčce, nikoli však při opakovaném používání.

Uživatelé mají problémy s postupem první výpůjčky.

Tato hypotéza se potvrdila pouze částečně. 75 % uživatelů služby uvedlo, že první půjčení bylo bez problémů. Zbývající čtvrtina uváděla jako problém typ čtecího zařízení nebo neporozumění postupu prvního stažení e-výpůjčky na webových stránkách knihovny.

Je nastavení režimu 1 čtenář maximálně dvě výpůjčky měsíčně dostačující?

Ano, tato hypotéza se potvrdila. Na žádost čtenářů byl po půl roce od spuštění režim četnosti e-výpůjček v měsíci upraven tak, aby čtenář mohl stáhnout měsíčně až pět e-výpůjček. Z průzkumu vyplynulo, že 48 % uživatelů stahuje 1–2 knihy měsíčně a 52 % uvedlo občasné stažení e-výpůjčky. Žádný ze čtenářů neuvedl, že by stáhl více než dvě e-výpůjčky do měsíce.

E-výpůjčky stahují především uživatelé v produktivním věku.

Z hlediska počtu čtenářů, kteří e-výpůjčky stahují se tato hypotéza potvrdila. Službu skutečně využívají především čtenáři ve věku 31–60 let. Nicméně z hlediska počtu stažených e-výpůjček jsou druhou nejzastoupenější kategorií čtenáři 60+.

Zhodnocení výsledků práce na projektu zavedení služby e-výpůjčky

Dosáhla knihovna vytyčených cílů?

Ano, stanovené cíle při realizaci služby knihovna dodržela, včetně stanovených termínů a jednotlivých návazností dílčích cílů. Prvním z cílů bylo zpracování marketingového plánu, který kromě získání souhlasu zřizovatele stanovil přesný plán realizace projektu. Druhým cílem, navazujícím na souhlas s finanční spoluúčastí Města Úvaly, bylo financování služby neboli zpracování žádosti o dotaci z programu Ministerstva kultury ČR VISK3. Následovala konkrétní realizace projektu a propagace služby e-výpůjčky. Výstupem všech těchto dílčích cílů bylo spuštění služby v červnu 2015.

Termín knihovna dodržela a službu spustila 24. 6. 2015.

Nastaly okolnosti, se kterými se nepočítalo?

Během 23 měsíců od zavedení služby e-výpůjčky byla knihovna na tři měsíce (červenec až září 2016) uzavřena z důvodu kompletní rekonstrukce stávajících prostor. Součástí rekonstrukce byla i instalace nového serveru a kompletní výměna počítačových rozvodů během července 2016. Jak ukázala statistika počtu e-výpůjček v jednotlivých měsících, během rekonstrukce knihovny počet e-výpůjček poklesl.

Dalším problémem se ukázal být typ čtecího zařízení. Celkem 15 % respondentů na otázku, proč e-výpůjčky nevyužívá, odpovědělo, že nevlastní zařízení pro čtení e-knih. Z přímých rozhovorů mezi pracovníky knihovny a čtenáři vyplynulo, že mnoho čtenářů používá čtecí zařízení Kindle a nebudou si kvůli možnosti e-výpůjček pořizovat jinou čtečku nebo se zabývat složitou synchronizací účtu mezi Amazon Kindle a eReading.cz.

Osvědčila se koncepce?

Smyslem koncepce bylo nabídnout čtenářům alternativu k tištěným knihám a umožnit přístup k beletristickým titulům čtenářům bez nutnosti fyzické návštěvy knihovny. Služba si našla své pravidelné uživatele a tím byla koncepce naplněna.

Co bude třeba zlepšit v budoucnosti?

Jak ukazují výsledky čtenářského průzkumu, v první řadě je potřeba zlepšit průběžnou propagaci služby, protože průzkum ukázal, že polovina z dotázaných o možnosti e-výpůjček vůbec neví.

Po dvou letech provozu služby byla vyčerpána cca polovina předplaceného množství e-výpůjček. Vzhledem k tomu, že počet čtenářů i frekvence stahování e-výpůjček má vzestupnou

tendenci (viz statistické údaje o počtu uživatelů a počtu e-výpůjček v jednotlivých měsících), je potřeba zajistit finanční prostředky na další období provozování služby a to tak, aby nedošlo k jejímu přerušování.

4. Závěr

„Čtení elektronických dokumentů (a knih) je realitou, která dostává stále více prostoru a pozornosti.“

(Martin Pecina, 2012, s. 56)

Cílem bakalářské práce bylo popsat postup zavádění služby e-výpůjčky beletristických titulů v prostředí veřejné knihovny a vyhodnotit provoz této služby za konkrétní období.

Po úvodním vymezení pojmu e-výpůjčka, na který bylo nahlíženo z úhlu knihovnického, legislativního, komerčního, uživatelského i technicko-technologického, následoval konkrétní rozbor postupu při zavádění a realizaci služby e-výpůjčky. Od marketingové koncepce přes vypracování marketingového plánu zahrnujícího podrobný rozbor marketingového auditu a financování služby k samotnému popisu řešení projektu služby e-výpůjčky, včetně propagace.

Zhodnocení využívanosti služby ve vztahu k předem stanoveným hypotézám bylo vyhodnoceno na základě statistických údajů a dotazníkového šetření cíleného na registrované čtenáře knihovny. Ke zpracování těchto podkladů byly použity následující výzkumné metody: vlastní výzkum dotazováním, zpracování dat statistickými metodami absolutní a relativní četnosti, analýza a případová studie.

Výzkum ukázal, že uživatelé využívají službu e-výpůjčky zatím pouze okrajově, z celkového počtu výpůjček knihovny tvoří množství e-výpůjček necelé jedno procento. Důvodů nízké využívanosti služby je několik. Za prvé čtenáři stále upřednostňují tištěné knihy před elektronickými, za druhé je nutné zlepšit průběžnou propagaci služby e-výpůjčky ze strany knihovny. Dalším důvodem komplikujícím využívání služby je typ čtecího zařízení. Zcela bezproblémový provoz umožňuje čtení na čtečce eReading.cz a dále bezplatná aplikace pro tablety a mobilní telefony. V případě, že uživatel chce použít ke čtení jiný typ čtečky, je synchronizace natolik obtížná, že to většinu uživatelů odradí a od užívání služby upustí. Službu využívají především čtenáři produktivního věku, kteří stahují v průměru 1–2 e-výpůjčky měsíčně, výzkum ale ukázal, že velké procento uživatelů patří také do seniorské kategorie.

Smyslem služby e-výpůjčky bylo nabídnout čtenářům alternativu k tištěným knihám a zároveň umožnit přístup k beletristickým titulům čtenářům bez nutnosti fyzické návštěvy knihovny. I když je služba e-výpůjčky využívána zatím pouze okrajově, výzkum potvrzuje, že

si služba našla své stálé uživatele a stahování e-výpůjček má stoupající tendenci. Proto lze provoz služby e-výpůjčky doporučit i do dalších let.

Je zcela zřejmé, že se informační technologie stanou nedílnou součástí knižní kultury budoucích generací. Stejně jako byl kdysi svitek velmi pozvolna nahrazen kodexovou formou knihy, bude i tištěná kniha v budoucnu koexistovat ruku v ruce s kulturou informačních technologií. Je potřeba si však uvědomit, že neexistují žádné přímé předěly mezi jednotlivými historickými etapami knižní kultury a že změna čtecího prostředí je dlouhodobým procesem, při kterém dochází k postupné změně návyků a myšlenkových schémat čtenářů. V tomto smyslu jsou elektronické výpůjčky jednou z variant zprostředkování digitálního obsahu čtenářům, kterým čtení elektronických knih vyhovuje.

Seznam použité literatury

Autorské právo: Průmyslová práva, novela autorského zákona od 7. 11. 2014. Redakční uzávěrka 10. 11. 2014. Ostrava: Sagit, 2014. ISBN 978-80-7488-047-6.

BORCHARDT, Peter. *Marketing pro veřejné knihovny*. 1. vyd. Praha: Národní knihovna v Praze, 1994. ISBN 80-7050-1731.

CRAWLEY, Devin. Public Libraries and E-books: After a Tumultuous Honeymoon, Seeking a Stable Marriage. *Feliciter*. 2013, 59(1), 21-23. ISSN 0014-9802.

ČEPELKA, Oldřich. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru*. 1. vyd. Liberec: Nadace Omega, 1997. ISBN 80-902376-0-6.

HANÁK, Martin. Přehled poskytovatelů českých e-knih a jejich platforem. *Ikaros: elektronický časopis o informační společnosti* [online]. Praha, 2014, 18(9), 1 [cit. 2017-05-08]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <https://ikaros.cz/prehled-poskytovatelu-ceskych-e-knih-a-jejich-platforem>.

HÁJKOVÁ, Zuzana. České e-knihy pro knihovny, zkušenosti z Jihočeské vědecké knihovny v Českých Budějovicích. In: *Sborník konference INFORUM* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2015, s. 1-5 [cit. 2017-05-08]. ISSN 1801-2213. Dostupné z: <http://sbornik.inforum.cz/cs/archiv/rocnik/2015/>.

JOHNOVÁ, Radka. *Marketing kulturního dědictví a umění*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2724-0.

JURMANOVÁ VOLEMANOVÁ, Věra. Půjčování e-knih z hlediska autorského práva. *Čtenář*, 2013, 65(2), s.43-48. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2013-roc-65/2-2013/pujcovani-e-knih-z-hlediska-autorskeho-prava-108-1391.htm>.

KESNER, Ladislav. *Marketing a management muzeí a památek*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1104-4.

KOONTZ, Christie a Barbara GUBBIN. *Směrnice IFLA: služby veřejných knihoven*. 2. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky, 2012. ISBN 978-80-7050-612-7.

KTD: *Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: NK ČR, ©2014 [cit. 2017-05-08]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/RVK84UV4YC8J6CIANYYYJKJFLH7MUACM4FEMQKA14MCMYFA4FCA-32971?func=file&file_name=find-b&local_base=KTD.

PECINA, Martin. *Knihy a typografie*. 2. vyd. Brno: Host, 2012. ISBN 978-80-7294813-0.

Standard pro dobrou knihovnu: metodický pokyn Ministerstva kultury k vymezení standardu veřejných knihovnických a informačních služeb poskytovaných knihovnami zřizovanými a/nebo provozovanými obcemi a kraji na území České republiky. 3. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky-Knihovnický institut, 2015. 11 stran. ISBN 978-80-7050-652-3.

TRÁVNÍČEK, Jiří. *Čtenáři a internauti: Obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení*. 1. vyd. Brno: Host, 2011. ISBN 978-80-7294-515-3.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Srovnání platforem eReading a Flexibooks z hlediska objemu titulů, obsahové nabídky, technologických a technických aspektů a cenové strategie	17
Tabulka 2: Základní statistické údaje Městské knihovny Úvaly od roku 2009 do roku 2013 .	27
Tabulka 3: Matice příležitostí a hrozeb pro službu e-výpůjčky.....	30
Tabulka 4: Rozpis položek neinvestičních nákladů a jejich finanční rozložení (převzato z žádosti o poskytnutí dotace)	31
Tabulka 5: Shrnutí rozpočtu projektu pro službu e-výpůjčky (převzato z žádosti o poskytnutí dotace).....	31
Tabulka 6: Rozpis investičních a neinvestičních nákladů a jejich finanční rozložení na projekt www.katalog OPAC 2.0 Carmen (převzato z žádosti o poskytnutí dotace).....	32
Tabulka 7: Zdroje financování projektu (převzato z formuláře k vyúčtování projektu)	33
Tabulka 8: Přehled počtu e-výpůjček, čtenářů a finanční hodnoty e-výpůjček za sledované období	38
Tabulka 9: Statistický výkaz výpůjček za sledované období od 1. 6. 2015 do 30. 4. 2017	39

Seznam obrázků

Obrázek 1: Princip fungování služby e-výpůjčky.....	14
Obrázek 2: Náhled detailu e-výpůjčky v on-line katalogu Carmen.....	19
Obrázek 3: Podmínky pro stažení e-výpůjčky prostřednictvím on-line katalogu Carmen.....	20
Obrázek 4: Potvrzení o stažení e-výpůjčky v on-line katalogu Carmen.....	20
Obrázek 5: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, záložka místní.....	21
Obrázek 6: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, počet objednávek v měsíci	21
Obrázek 7: Náhled e-výpůjčky v aplikaci eReading.cz, tiráž stažené e-výpůjčky	21
Obrázek 8: Informační technologie umožňující četbu e-výpůjček na portálu eReading.cz (převzato z www.eReading.cz)	22
Obrázek 9: Plán dílčích projektových prací pro zavedení služby e-výpůjčky.....	26
Obrázek 10: Řešení projektu služba e-výpůjčky	34

Seznam grafů

Graf 1: Počet stažených e-výpůjček v jednotlivých měsících	39
Graf 2: Věkové rozložení čtenářů e-výpůjček	40
Graf 3: Počet e-výpůjček podle věku.....	40
Graf 4: Srovnání věku uživatelů e-výpůjček a počtu stažení e-výpůjček v jednotlivých věkových kategoriích.....	41
Graf 5: Procentuální rozložení registrovaných čtenářů a respondentů dotazníkového šetření z hlediska pohlaví	43
Graf 6: Věk respondentů.....	43
Graf 7: Ekonomická aktivita respondentů	44
Graf 8: Povědomí o službě e-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly.....	44
Graf 9: O e-výpůjčkách jsem se dozvěděl/a	45
Graf 10: E-výpůjčky využívám/nevyžívám	46
Graf 11: E-výpůjčky nevyžívám.....	46
Graf 12: Četnost využívání služby e-výpůjčky.....	47
Graf 13: Pro čtení e-výpůjček používám	48
Graf 14: Postup při první e-výpůjčce.....	48
Graf 15: Spokojenost se službou e-výpůjčky	49

PŘÍLOHA 1. Marketingový plán

Marketingový plán „E-výpůjčky – alternativní možnost půjčování knih čtenářům“, který byl předložen Radě města Úvaly jako podklad pro schválení žádosti o dotaci Ministerstva Kultury ČR, program VISK3.

Úvod

Městská knihovna v Úvalech je veřejná profesionální knihovna. Je řádně registrována u Ministerstva kultury ČR. Zřizovatelem knihovny je Město Úvaly, knihovna je organizační složkou Městského úřadu.

Městská knihovna Úvaly již léta bojuje s nepříznivými prostorovými podmínkami. Přes veškeré snahy se doposud nepodařilo získat důstojné prostorové zázemí pro činnost knihovny. I když se v současné době začaly podnikat kroky, které by měly vést ke změně tohoto stavu, jsme si vědomi, že se jedná o časový horizont několika let. Jelikož prostorové podmínky zatím změnit nelze, hledáme jiné cesty, jak zkvalitnit služby pro své čtenáře, jak neustrnout a nabídnout jim opět něco nového.

S nástupem nových informačních technologií vzrůstá obliba využívat tyto technologie jako alternativu k tištěné knize. Čtečky nebo aplikace s vhodným prostředím pro čtení jsou v oblibě nejen u mladých lidí, ale také u čtenářů produktivního věku, kteří nemají čas na fyzickou návštěvu knihovny. Proto jsme se rozhodli vyjít těmto čtenářům vstříc a zavést službu e-výpůjček. O zavedení této služby diskutujeme již delší dobu, ale vždy jsme naráželi na zásadní problém, kterým je otázka autorských práv. Pokud by knihovna chtěla půjčovat čtecí zařízení (dále jen čtečka), obsah čtečky mohou tvořit pouze díla volně dostupná, tzn. díla, u nichž uplynula zákonná lhůta od smrti autora nebo dalšího tvůrce. Tyto tituly jsou možná vhodné pro povinnou školní četbu, ale z hlediska běžného čtenáře veřejné knihovny nejsou nijak lákavé.

Problém s autorskými právy lze v současné době vyřešit spoluprací s komerční firmou, která v rámci svého internetového knihkupectví nabízí svým zákazníkům i e-výpůjčky, a která má speciální nabídku pro spolupráci s knihovnami.

Zavedení nové služby by mělo vést ke zpřístupnění titulů především těm čtenářům, kteří na fyzickou návštěvu knihovny nemají z různých důvodů čas, a čtenářům, kteří při čtení preferují využívání nových technologií.

Jako praktici veřejného knihovnictví se domníváme, že se vyplatí do této služby investovat, a jelikož finanční prostředky lze získat prostřednictvím žádosti o dotaci z programu VISK3, rozhodli jsme se zpracovat následující marketingový plán.

1. Marketingový audit – analýza výchozí situace

Základní údaje o knihovně

Statistika 2009-2013	2009	2010	2011	2012	2013
stav knihovního fondu k 31.12.	24365	24643	25078	25779	26750
registrovaní čtenáři	612	620	604	654	655
návštěvníci celkem	9862	9669	10527	11347	17876
návštěvy fyzicky	8689	8095	8593	8659	8717
návštěvy elektronicky	1173	1574	1934	2688	9159
výpůjčky celkem	26567	24153	25282	26102	26477

Analýza příležitosti

1. nabídka nové služby čtenářům
2. spolupráce s komerční firmou vyřeší problémy s autorskými právy
3. dobré IT zázemí vhodné pro zavedení služby
4. možnost financování z dotace Ministerstva kultury ČR

Analýza hrozby

1. dodržet termín zpracování žádosti o dotaci z programu MK
2. propagace – zajistit co největší rozšíření povědomí o nové službě
3. obsluha – zamezit nejasnostem při prvním použití nové služby

2. Zhodnocení výchozí situace pro zavedení služby e-výpůjčky

Čtenáři knihovny – budoucí uživatelé e-výpůjček

Jak je vidět ze statistické tabulky, počet vzdálených přístupů na web knihovny i do čtenářského konta rok od roku roste. Čtenáři si stále více zvykají využívat vzdáleného přístupu k vyřizování záležitostí, se kterými bylo dříve nutno do knihovny zajít (prodlužování nebo rezervace titulu, vyhledávání dostupnosti titulu v on-line katalogu apod.).

Tím vzniká vhodná výchozí pozice pro zavedení služby e-výpůjčky, protože čtenáři považují vzdálený přístup za běžnou alternativu přístupu do knihovny.

Spolupráce s komerční firmou

Firma eReading s.r.o., nabízí prostřednictvím internetového portálu elektronické knihy k prodeji, a nově také jako e-výpůjčky. Firmou zprostředkované knihy lze číst na čtečkách eReading.cz, lze také použít mobilní zařízení s Android OS nebo iOS Apple a knihy číst prostřednictvím webové aplikace, která je zdarma ke stažení.

Jelikož čtenáři knihoven tvoří z hlediska firmy obchodující s elektronickými knihami početnou zákaznickou obec, přišla firma s nápadem oslovit knihovny se speciální nabídkou e-výpůjček. Knihovna uzavře s firmou smlouvu o spolupráci (v rámci které jsou řešena úskalí autorského práva) a předplatí si balíček s e-výpůjčkami. Poté se tituly e-výpůjček integrují do on-line katalogu Carmen, jehož prostřednictvím si čtenář vyhledává a stahuje výpůjčky.

Informačně-technologické zázemí

Městská knihovna Úvaly používá automatizovaný knihovní systém Clavius. Jeho součástí je i on-line katalog Carmen. Knihovna tak má připraveny výchozí podmínky pro integraci e-výpůjček do knihovního systému. Tím, že knihovna má zakoupenou licenci na katalog Carmen, je realizace e-výpůjček zjednodušena a především i finančně zvýhodněna.

Financování služby e-výpůjčky

Finanční zajištění služby bude řešeno v rámci dotačního programu MK se spoluúčastí Města Úvaly. Předpokládaný poměr rozpočtového rozložení:

70 % dotace z programu VISK3

30 % spoluúčast Města Úvaly

Podle podmínek pro získání dotací na rok 2015 lze v rámci programu VISK3 – Veřejné informační služby knihoven, podprogram Informační centra veřejných knihoven – požádat o finanční prostředky na „zahájení e-výpůjček knih v českém jazyce“. Dotace se poskytuje do maximální výše 70 % rozpočtových nákladů. Podrobné instrukce dotací lze najít na <http://visk.nkp.cz/>. Žádost o dotaci se musí odevzdat nejpozději do 15. 12. 2014.

Podrobný rozpočet viz Příloha č. 1: Žádost o poskytnutí dotace

3. Řešení projektu

1. uzavření smlouvy o spolupráci s firmou eReading s. r. o.

2. nákup předplacených e-výpůjček
3. integrace e-titulů do katalogu Carmen
4. propagace služby e-výpůjčky
5. zaškolení personálu a tvorba manuálu pro službu e-výpůjčky

4. Včasné podání žádosti o dotaci z programu VISK3

Žádost o dotaci se musí odevzdat nejpozději do 10. 12. 2014. Žádost musí obsahovat následující náležitosti:

- a) žádost o poskytnutí dotace
- b) popis projektu
- c) doklad o právní osobnosti žadatele
- d) doklad prokazující oprávnění osoby jednající za žadatele.

Přílohou marketingového plánu je zpracovaná žádost o poskytnutí dotace, včetně popisu projektu.

5. Propagace služby e-výpůjčky

Veškeré informace k nové službě e-výpůjčky budou:

1. vyvěšeny na webových stránkách Městské knihovny Úvaly
2. uveřejněny v předstihu a následně v pravidelných intervalech v informačním zpravodaji města Život Úval
3. zveřejněny formou plakátů a letáků umístěných v prostorách knihovny a v kulturních zařízeních města (Dům dětí a mládeže, Dům volnočasových aktivit, ZŠ Úvaly, MŠ Úvaly, Poliklinika Úvaly...).

6. Používání nové služby

Podrobný návod k používání e-výpůjček bude dostupný na webových stránkách knihovny a vyvěšen v prostorách knihovny. Všichni pracovníci knihovny budou schopni se čtenářem projít základní kroky při realizaci první výpůjčky.

Závěr

Pokud se našemu záměru dostane včasného schválení ze strany Rady města Úvaly, stihneme podat Žádost o poskytnutí dotace v termínu.

V případě, že nám finanční prostředky budou přiděleny v plné výši, bude spoluúčast ze strany města nepatrná a projekt bude realizován během roku 2015.

Zavedení nové služby by mělo vést ke zpřístupnění titulů především těm čtenářům, kteří na fyzickou návštěvu knihovny nemají z různých důvodů čas, a čtenářům, kteří při čtení preferují využívání nových technologií.

Zda se služba e-výpůjčky ujala a do jaké míry bude hrát roli ve zvýšení on-line návštěvnosti, ukáže teprve provoz sám. Předpokládáme, že bude nutné službu provozovat alespoň rok, abychom mohli vyvodit závěry o úspěšnosti provozu služby. Podkladem pro zhodnocení služby bude statistika knihovny a čtenářský průzkum. Nesmíme opomenout ani přímou zpětnou vazbu od čtenářů, která na malém městě funguje téměř okamžitě a je osvědčeným a nejlepším měřítkem úspěšnosti služeb knihovny.

Přílohy k marketingovému plánu

1. žádost o poskytnutí dotace VISK3
2. popis projektu VISK3 2015

PŘÍLOHA 2. Dotazníkový průzkum určený čtenářům Městské knihovny Úvaly

E-výpůjčky v Městské knihovně Úvaly (elektronická verze)

Dotazník je určen registrovaným čtenářům Městské knihovny Úvaly. Výsledky dotazníkového šetření budou sloužit:

- a) jako statistický podklad pro bakalářskou práci studenta Ústavu informačních studií a knihovnictví
- b) přispějí ke zkvalitnění poskytovaných služeb v oblasti elektronického půjčování knih registrovaným čtenářům Městské knihovny Úvaly.

Dotazník připravila Gabriela Modřanská, knihovnice Městské knihovny Úvaly a studentka 3. roč. Bc Ústavu informačních studií a knihovnictví FF UK.

1. Pohlaví

- žena
- muž

2. Věk

- 10–20 let
- 21–40 let
- 41–60 let
- 61–70 let
- 70 a více

3. Ekonomická aktivita

- student
- pracující
- důchodce

4. E-výpůjčky

- vím o možnosti elektronického půjčování knih v Městské knihovně Úvaly
- nevím o možnosti elektronického půjčování knih v Městské knihovně Úvaly (odkazuje na Odeslat formulář)

5. O e-výpůjčkách jsem se dozvěděl

- v knihovně od knihovnic
- z webových stránek knihovny
- od jiných čtenářů knihovny
- ze zpravodaje Život Úval
- jinde

6. Službu e-výpůjčky

- využívám (odkazuje na otázku č. 8)
- nevyžívám

7. Službu E-výpůjčky nevyžívám (po vyplnění odkazuje na Odeslat formulář)

- nevyhovují mi elektronické knihy, dávám přednost tištěným
- nemám čas službu E-výpůjček vyzkoušet
- nerozumím postupu popsanému na webu knihovny
- nevlastním zařízení pro čtení elektronických knih (čtečku, PC, tablet, mobilní telefon aj.)

8. E-výpůjčky využívám

- často: 3 a více knih za měsíc
- méně často: 1–2 knihy za měsíc
- zřídka: občasné stažení e-výpůjčky

9. Pro čtení e-výpůjček používám

- PC (stolní počítač nebo notebook)
- tablet
- mobilní telefon nebo iPad
- čtečku e-Reading.cz
- jiné

10. Byl postup při vaší první E-výpůjčce pro vás srozumitelný?

- ano, první půjčení bylo bez problémů
- postup na webu knihovny byl nesrozumitelný, a to mě odradilo

- nerozuměl jsem postupu na webu, pomohly mi knihovnice
- problém byl v typu čtecího zařízení

11. Spokojenost se službou e-výpůjčky

- ano
- ne