

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Ing. Alena Ondřejková

Ekonomická analýza služeb knihovny – případová studie

Economic analysis of library services. Case study.

Praha 2016

Vedoucí práce: PhDr. Hana Slámová, Ph.D.

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Haně Slámové, Ph.D. za podporu, cenné rady a připomínky, které mi poskytla v průběhu vedení této práce a zaměstnancům Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě, zejména Mgr. Monice Oravové – zástupkyni ředitelky a Ing. Ivaně Teichmannové – vedoucí oddělení ekonomiky a provozu za konzultace a poskytnutý materiál k práci.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 29. dubna 2016

.....

Alena Ondřejková

Klíčová slova:

knihovnické služby – analýza – případové studie – Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě – hospodaření – příspěvková organizace – hodnocení – ROI

Keywords:

library services – analysis – case studies – Moravian-Silesian Research Library in Ostrava – economic activity – allowance organization – valuation – ROI

Abstrakt:

Bakalářská práce se zabývá ekonomickou analýzou služeb knihovny. Teoretická část práce vysvětluje důvody financování knihoven veřejným sektorem a jsou zde popsány principy hospodaření knihovny. Dále jsou vymezeny jednotlivé typy knihovnických služeb a možnosti jejich hodnocení dle vybraných metod. V praktické části jsou na příkladu Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě definovány její základní charakteristiky a provedena analýza nákladů knihovny a vybraných knihovnických služeb ve vztahu k jejich uživatelům za období let 2011 - 2015.

Abstract:

This bachelor's thesis deals with economic analysis of library services. Theoretical part explains reasons why the libraries are financed by public sector and there are described principles of economic activities of library. There are also specified types of library services as well as possibilities of their valuation by means of using various methods. In practical part of this thesis the main characteristics of the Moravian-Silesian Research Library in Ostrava are defined. Ultimately the costs of the library are analysed and library services are evaluated in relation to library users during the years 2011 – 2015.

Obsah

1	Úvod.....	8
2	Principy hospodaření knihovny – příspěvkové organizace	10
2.1	Důvody financování knihoven veřejným sektorem	10
2.2	Možnosti zabezpečování veřejných služeb	11
2.3	Příspěvková organizace.....	11
2.4	Principy hospodaření příspěvkové organizace kraje - knihovny	12
2.4.1	Finanční hospodaření Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě	14
3	Veřejné knihovnické a informační služby a možnosti jejich hodnocení	19
3.1	Členění služeb veřejných knihoven	19
3.2	Problematika hodnocení veřejných knihovnických a informačních služeb	21
3.3	Možnosti hodnocení knihoven	22
3.3.1	Standardy a normy	23
3.3.2	Benchmarking knihoven	24
3.3.3	Analýza nákladů a užitků (CBA).....	25
3.3.4	Analýza návratnosti investice (ROI).....	26
3.3.5	Kontingentní oceňování	26
4	Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě – její funkce a služby	27
4.1	Historie Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě	27
4.2	Současný vývoj Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.....	29
4.3	Funkce knihovny	31
4.4	Organizační členění knihovny.....	33
4.4.1	Oddělení ekonomiky a provozu	33
4.4.2	Ústřední půjčovna	33
4.4.3	Oddělení knihovnických služeb.....	34
4.4.4	Oddělení bibliografie	35
4.4.5	Oddělení speciálních fondů	35
4.4.6	Oddělení akvizice knihovního fondu.....	36
4.4.7	Oddělení zpracování knihovního fondu.....	37
4.4.8	Oddělení automatizace.....	37
4.5	Knihovní fond	37
5	Analýza služeb knihovny a jejich zhodnocení.....	40
5.1	Analýza nákladů knihovny.....	40
5.2	Analýza vybraných služeb knihovny a jejich uživatelů.....	42
5.2.1	Uživatelé	42
5.2.2	Výpůjční služby – absenční a prezenční.....	45
5.2.3	Digitální služby.....	48
5.2.4	Rešeršní služby	49
5.2.5	Služby knihovnám v rámci regionální funkce	50
5.2.6	Kulturní a vzdělávací akce.....	52
6	Závěr	54
7	Seznam použité literatury	56
8	Seznam schémat.....	59
9	Seznam tabulek	59
10	Seznam grafů	59
11	Seznam příloh	59

Seznam zkratek

AACR	Anglo-American Cataloguing Rules
CBA	Cost-benefit analysis (Analýza nákladů a užitků)
CDS/ISIS	Computerized Documentation System / Integrated Set for Information Systems
DDM	Drobný dlouhodobý majetek
FKSP	Fond kulturních a sociálních potřeb
ICT	Information and Communication Technologies
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
KF	Knihovní fond
MK	Ministerstvo kultury
MSVK	Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě
MVS	Meziknihovní výpůjční služba
NK ČR	Národní knihovna České republiky
OAI-PMH	Open Archive Initiative-Protocol for Metadata Harvesting
OON	Ostatní osobní náklady
OPAC	Online Public Access Catalog
RDA	Resource Description and Access
RF	Regionální funkce
ROI	Return on investments (Analýza návratnosti investic)
SR	Státní rozpočet
SW	Software
TINLIB	Knihovnický systém T-Series, dříve Tinlib
VISK	Veřejné informační služby knihoven
VTEI	Vědecké, technické a ekonomické informace
WTP	Willingness to pay for benefits
WTA	Willingness to accept compensation

1 Úvod

Téma této bakalářské práce se na příkladu Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě zabývá ekonomickou analýzou služeb, které tato knihovna poskytuje svým uživatelům. Co se pod pojmem ekonomická analýza skrývá? Ekonomickou analýzu můžeme definovat jako sledování určitého ekonomického celku (jevu, procesu), jeho rozklad na dílčí složky a jejich podrobnější zkoumání a hodnocení za účelem stanovení způsobu jejich zlepšení a zvýšení výkonnosti (Synek, 2009, s. 152).

Protože činnost veřejných knihoven je z větší části financována z veřejných prostředků, řada odborníků se začala zabývat tím, jaké jsou ekonomické přínosy knihovnických služeb. V České republice se tématem měření hodnoty služeb knihoven zabýval například kolektiv pod vedením RNDr. Řeháka a Doc. Stejskala a právě jejich články byly jedním z podnětů k sepsání této práce. Jako vhodný objekt analýzy byla zvolena krajská knihovna v autorčině rodném městě, která svým uživatelům nabízí dostatečně širokou nabídku služeb.

Tato bakalářská práce si klade za cíl rozebrat jednotlivé položky rozpočtu knihovny, rozčlenit je do určitých skupin pro následnou analýzu, určit hlavní zdroje nákladů a výnosů. Záměrem je analyzovat služby knihovny ve vztahu k počtu jejich uživatelů v průběhu let 2011 – 2015 a poukázat na možné ekonomické souvislosti. Zodpovězeny by měly být otázky do jaké míry je knihovna závislá na financování od svého zřizovatele a z kolika procent je schopna pokrýt své náklady z vlastních zdrojů? Má pravděpodobný pokles počtu registrovaných uživatelů za sledované období vliv na poskytované služby, případně jaké z toho plynou ekonomické dopady pro knihovnu?

Předmětem ekonomické analýzy bývají často ekonomické subjekty (podniky) a jejich části. Výsledky analýzy pak obvykle slouží vrcholovému managementu či odborným útvarům.

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, která je příspěvkovou organizací kraje, sleduje z podstaty své právní formy poněkud jiné cíle, než je například maximalizace zisku. Podrobněji bude o tomto pojednáno ve druhé kapitole této práce. Současně bude na základě dostupných materiálů proveden rozbor hospodaření knihovny, neboť znalost nákladů knihovny je nutná pro jejich další rozdělení na jednotlivé služby a zhodnocení míry efektivnosti poskytovaných služeb.

Neméně důležitá je i samotná definice služeb knihovny, respektive jejich typologie. Při kompletní analýze služeb dochází k porovnání výčtu nabízených služeb s náklady, které jsou na jejich zajištění potřeba. Tohoto se využívá například při analýze nákladů a užitků nebo analýze návratnosti investic, což jsou dvě z možností, jak posoudit míru efektivnosti vynakládaných veřejných prostředků do knihoven. Přehled vybraných metod hodnocení služeb knihoven bude součástí třetí kapitoly práce.

V dalších kapitolách bude představena Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, její historie, současnost a bude pojednáno o funkcích, které jako krajská knihovna plní. Rozebrány budou rovněž služby, které knihovna nabízí svým uživatelům. Po provedení analýzy nákladů knihovny budou na základě časového srovnání v letech 2011 - 2015 analyzovány vybrané služby a závěr bude obsahovat možná doporučení pro budoucí vývoj knihovny.

2 Principy hospodaření knihovny – příspěvkové organizace

Dříve než se dostaneme k principům hospodaření veřejných knihoven, je nutné vymezit pojem veřejný sektor, jehož prostředky jsou pro většinu veřejných knihoven v České republice hlavním zdrojem financování. Veřejný sektor můžeme definovat jako tu část národního hospodářství, která zabezpečuje veřejné statky a služby pro obyvatelstvo na neziskovém principu. Tento sektor je řízen veřejnou správou, probíhá zde rozhodování veřejnou volbou, podléhá veřejné kontrole a je financován z veřejných rozpočtů (Peková, 2008, s. 32).

2.1 Důvody financování knihoven veřejným sektorem

Knihovnické služby jsou součástí veřejné kulturní politiky státu, která se podílí na uchování a formování kulturního dědictví. Služby knihoven, podobně jako jiné veřejné služby, jsou obtížně měřitelné a ocenitelné. Proč je tomu tak? Veřejné služby jsou z hlediska své ekonomické podstaty tzv. kolektivními statky. Tyto statky jsou více či méně užitečné celé společnosti, jsou spotřebovávány kolektivně a na rozdíl od soukromých statků se vyznačují dvojitou charakteristikou.

Čistě kolektivní statky mají nedělitelný charakter a spotřebitelé jsou nevylučitelní ze spotřeby¹. U smíšených kolektivních statků, mezi které můžeme zařadit i knihovnické služby, je splněna jen jedna z výše zmíněných charakteristik. Pokud jsou tyto statky poskytovány za poplatek (cena statku je dotována), je možné jedince vyloučit ze spotřeby, aniž by si ostatní spotřebitelé mezi sebou konkurovali. U statků v podobě „společných zdrojů“ není vyloučení ze spotřeby možné, zároveň však mezi spotřebiteli vzniká konkurence. Nedělitelnost a nevylučitelnost ze spotřeby způsobují úplné selhání tržního mechanismu v tvorbě ceny, a jsou proto důvodem státních zásahů (v podobě státních intervencí či financování vybraných statků a služeb).

Protože ekonomický trh v případě kolektivních statků selhává, rozhodování o jejich produkci a financování přebírá stát v rámci politického trhu. Jeho fungování je však odlišné oproti ekonomickému trhu, kde se rozhodnutí o produkci statků formují na principu mechanismu

¹ Nedělitelný charakter lze chápat jako neexistenci konkurence ve spotřebě (nelze určit podíl jednotlivce na spotřebě), nevylučitelnost znamená technickou nemožnost či ekonomickou nevhodnost vyloučení jednotlivce ze spotřeby.

tvorby nabídky, poptávky a ceny. Veřejná rozhodnutí státu o výši finančních prostředků poskytovaných na produkci kolektivního statku bývají spojena s určitou mírou neefektivnosti, která souvisí se snahou zajistit maximální hospodárnost na vstupu (minimalizovat náklady na zajištění veřejných statků) a maximální užitek pro spotřebitele na výstupu (ten je však obtížně kvantifikovatelný v peněžních jednotkách)². Míru neefektivnosti rozhodování o veřejném financování určitého statku či služby lze snížit právě určením užítku, který služba spotřebiteli přináší, např. vyjádřením preferencí ve spotřebě za pomoci konceptu „willingness to pay“, podrobněji viz následující kapitola. Problémem je, že hodnota statku je pro každého čistě subjektivní a souvisí s užitečností, kterou statek spotřebiteli přináší. Zatím neexistuje objektivní způsob, jak přidělit statku univerzální hodnotu (Stejskal, 2013, s. 42).

2.2 Možnosti zabezpečování veřejných služeb

Veřejné služby mohou být ze strany státu či územní samosprávy zabezpečovány různým způsobem, např. prostřednictvím státních a komunálních podniků, spoluprací se soukromým sektorem formou veřejné zakázky atd.³ Tam, kde není konkurenční prostředí v rámci soukromého sektoru, jsou veřejné služby nejčastěji zajišťovány prostřednictvím veřejnoprávních neziskových organizací zřizovaných na úrovni státu nebo jednotlivých článků územní samosprávy (obcí, krajů). Mezi základní typy veřejnoprávních neziskových organizací v České republice patří:

- organizační složky,
- příspěvkové organizace,
- obecně prospěšné společnosti.

V rámci zadaného tématu se budeme podrobněji věnovat právě příspěvkovým organizacím se zaměřením na ty, které jsou zřizované krajem.

2.3 Příspěvková organizace

Zřizování, postavení a hospodaření příspěvkových organizací upravuje zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů a zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. Příspěvkové organizace jsou zřizovány zejména pro zabezpečování neziskových činností nebo

² Hovoříme-li o efektivnosti veřejných služeb, rozlišujeme efektivnost související s produkcí (nákupem veřejné služby) – zde jsou ukazatelem jednotkové náklady na veřejnou službu. Druhým typem je efektivnost související se způsobem alokace veřejné služby – o rozsahu poskytované služby rozhoduje daný orgán ve formě standardu.

³ Některé veřejné statky a služby se zajišťují i prostřednictvím soukromoprávních neziskových organizací a soukromoprávních ziskových organizací.

smíšených kolektivních statků, které jsou uživatelům poskytovány za uživatelský poplatek. Příspěvkové organizace mají vlastní právní subjektivitu, hospodaří podle svého vlastního rozpočtu a na návrh zřizovatele se zapisují do obchodního rejstříku.

Příspěvkové organizace vznikají na základě tzv. zřizovací listiny. Ta musí obsahovat:

- úplný název zřizovatele,
- název, sídlo a identifikační číslo příspěvkové organizace,
- předmět činnosti, pro který byla zřízena,
- vymezení majetkových práv a majetku ve vlastnictví zřizovatele,
- vymezení pravidel pro výrobu a prodej zboží, pokud jsou předmětem její činnosti,
- podrobnosti týkající se případného pronajímání svěřeného majetku jiným subjektům,
- druhy zřizovatelem povolené doplňkové činnosti navazující na hlavní činnost,
- vymezení doby, na kterou je příspěvková organizace zřízena.

Ze zákona mají příspěvkové organizace povinnost plánovat tvorbu a použití finančních prostředků v rámci období jednoho roku, ale i dalších období, což vytváří tlak na efektivní hospodaření s veřejnými prostředky⁴.

2.4 Principy hospodaření příspěvkové organizace kraje - knihovny

Příspěvkové organizace územní samosprávy (v našem případě kraje) hospodaří podle svého rozpočtu, který musí být sestaven jako vyrovnaný. Rozpočtují se v něm pouze příjmy a výdaje, resp. náklady a výnosy související s hlavní neziskovou činností. Příjmy, kterých organizace dosáhne ze své hlavní činnosti (především z vybraných uživatelských poplatků) využívá pro financování svých výdajů. Vzhledem k tomu, že výše poplatků je často spíše symbolická a nepokrývá skutečné náklady na produkci veřejné služby (v našem případě veřejných knihovnických a informačních služeb), je takováto organizace závislá na finančních prostředcích svého zřizovatele, které dostává ve formě příspěvku na provoz a investice⁵. Příspěvkové organizace kraje dále hospodaří s prostředky svých peněžních fondů, mohou

⁴ Neefektivnímu hospodaření má zabránit rovněž v zákonech stanovený zákaz ručení za cizí závazky, zákaz půjčování finančních prostředků jiným subjektům mimo veřejný sektor a především finanční management daného orgánu veřejné správy či územní samosprávy, který rozpočet plánuje a provádí též rozpočtovou kontrolu.

⁵ Příspěvek na provoz slouží k doplnění chybějících zdrojů na financování běžných potřeb včetně oprav a údržby. Poskytuje se zpravidla v návaznosti na výkony. V případě, kdy jsou plánované výnosy vyšší než náklady nebo když příspěvková organizace poruší rozpočtovou kázeň (tj. výjimečná situace), může být proveden naopak odvod do rozpočtu zřizovatele.

pořizovat další majetek a získávat peněžité dary od různých subjektů i finanční prostředky ze zahraničí.

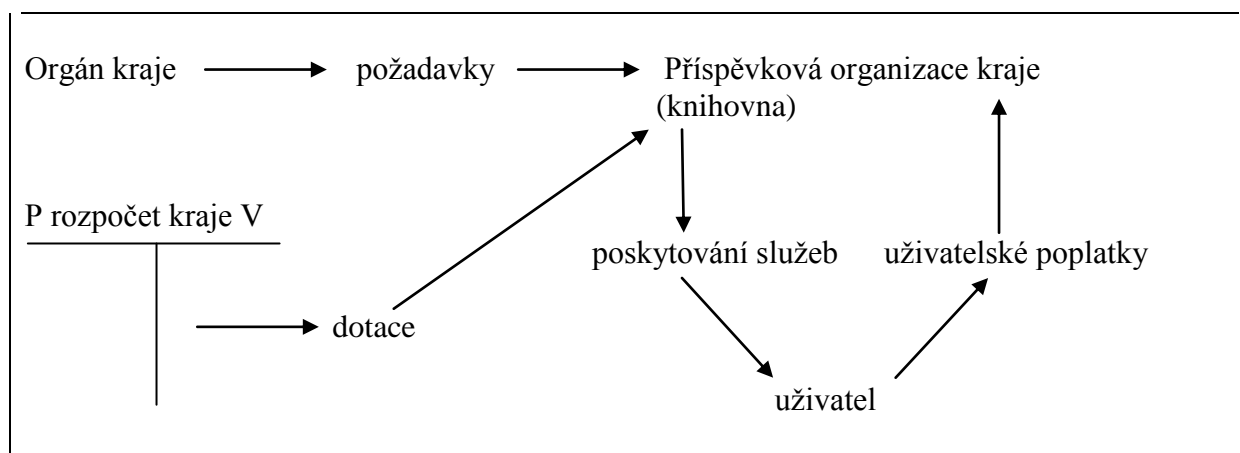


Schéma č. 1: Uživatelský poplatek jako příjem příspěvkové organizace kraje
(Peková, 2008) + vlastní úprava

Schéma znázorňuje situaci, kdy uživatelské poplatky zvýší příjmy rozpočtu příspěvkové organizace, což ovlivní potřebu nižšího běžného příspěvku z rozpočtu kraje.

Jak již bylo uvedeno výše, příspěvková organizace kraje vytváří své peněžní fondy. Jsou to:

- rezervní fond - je tvořen peněžními dary a přidělem ze zlepšeného výsledku hospodaření (ten vždy na konci roku schvaluje zřizovatel),
 - využívá se k financování dalšího rozvoje, překlenutí časového nesouladu mezi výnosy a náklady, k úhradě ztráty za předchozí léta, k úhradě případných uložených sankcí za porušení rozpočtové kázně,
- investiční fond - je tvořen z odpisů hmotného a nehmotného majetku dle schváleného odpisového plánu, z investičních příspěvků (dotací) z rozpočtu zřizovatele či státních fondů, z účelových investičních darů, z výnosu z prodeje hmotného investičního majetku (se souhlasem zřizovatele), z převodu z rezervního fondu,
 - využívá se k financování investičních potřeb, ke splácení minulých investičních úvěrů nebo půjček, k posílení zdrojů na financování oprav a údržby nemovitého majetku ve vlastnictví zřizovatele, případně k odvodu do rozpočtu zřizovatele, je-li odvod uložen,
- fond odměn - je tvořen ze zlepšeného výsledku hospodaření příspěvkové organizace

po jeho schválení zřizovatelem (na konci rozpočtového období),
- hradí se z něj odměny dle závazných právních předpisů,

- fond kulturních a sociálních potřeb – tvoří se v průběhu roku zálohově, a to ve výši 1 % z roční plánované výše nákladů na platy a náhrady platů, mezd, případně odměn za pracovní pohotovost (stav v roce 2015),
- používá se k financování kulturních, sociálních a dalších potřeb zaměstnanců příspěvkové organizace.

Hospodaření příspěvkové organizace podléhá finanční kontrole ze strany zřizovatele. Zůstatky z peněžních fondů převádí příspěvková organizace na konci roku do roku následujícího.

Kromě finančních prostředků ve formě příspěvků od svého zřizovatele mají knihovny rovněž další možnosti externích forem financování. V České republice jsou velmi oblíbené dotační programy Ministerstva kultury ČR VISK – Veřejné informační služby knihoven a program Knihovna 21. století, které poskytují dotace v několika tematických okruzích. Méně častým způsobem financování knihoven je zisk finančních prostředků od soukromých subjektů, nadací, případně z fondů Evropské unie.

2.4.1 Finanční hospodaření Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě je jednou ze sedmi příspěvkových organizací v oblasti kultury, jejímž zřizovatelem je Moravskoslezský kraj. Ten určuje, kolik peněz a na jaké činnosti bude knihovně přiděleno a provádí též finanční kontrolu. Z rozpočtové na příspěvkovou formu financování přešla knihovna v roce 1993. Následující popis principu jejího hospodaření vychází z přehledu nákladů a výnosů z hlavní činnosti knihovny, a to za léta 2011 až 2015 viz příloha č. 1.

V dalším textu bude věnována pozornost zejména těm položkám, které nejvíce ovlivňují celkové náklady knihovny. Procentní zastoupení nákladů za rok 2015 pak bude na závěr znázorněno graficky.

501 – Spotřeba materiálu

Spotřeba materiálu tvoří druhou nejvyšší položku celkových nákladů knihovny. V letech 2011 až 2015 se pohybovala mezi 15 % až 16 % celkových nákladů knihovny. Tato položka zahrnuje především dotace zřizovatele na nákup knihovního fondu, materiálu pro zpracování a ochranu knihovního fondu, které spolu s účelovými dotacemi na nákup dokumentů a pomůcek pro zrakově a sluchově postižené tvoří přes 81 % prostředků z této položky. Mezi další náklady zde zahrnuté patří např. spotřeba pohonných hmot, prostředky na kancelářské potřeby, tonery, hygienické potřeby atd.

502 – Spotřeba energie

V této položce, která tvoří okolo 3 % celkových nákladů knihovny, jsou zahrnuty náklady na vodu, teplo, plyn a elektrické energie. Ačkoli ceny energií v průběhu let rostou, v roce 2015 lze zaznamenat mírný pokles v této položce, který mohl být způsoben srpnovým uzavřením knihovny z důvodu stěhování knihovního fondu a rovněž obdržením dotace od zřizovatele na pokrytí nákladů na elektrické energie.

518 – Ostatní služby

Ostatní služby reprezentovaly v roce 2015 11 % celkových nákladů knihovny. Řadí se zde prostředky na pronájem budovy knihovny a skladů, na přepravné knihovního fondu, údržbu a správu SW, poplatky za telefony, internet a služby pošty, na provoz tiskových služeb, kopírování, laminování, vazby, ale též účelové prostředky na pořízení licencí databází a financování elektronických knih.

521 – Mzdové náklady

Mzdové náklady jsou tradičně nejvyšší nákladovou položkou knihovny. V letech 2011 až 2015 představovaly zhruba 46 % celkových nákladů knihovny. Fyzický počet zaměstnanců ke konci roku zůstával v posledních letech nezměněn - 71 zaměstnanců.

	2011	2012	2013	2014	2015
Počet zaměstnanců (přepočtený)	70,86	69,48	69,63	69,22	68,98
Prostředky na platy	17 422 314	17 564 935	17 640 746	17 492 548	18 080 977
Průměrná výše platu	20 489	21 067	21 112	21 059	21 843
OON	130 928	141 700	140 556	203 940	198 857

Tabulka č. 1: Přehled prostředků na platy zaměstnanců MSVK v letech 2011 – 2015

Zdroj: Výroční zprávy knihovny za léta 2011 – 2015

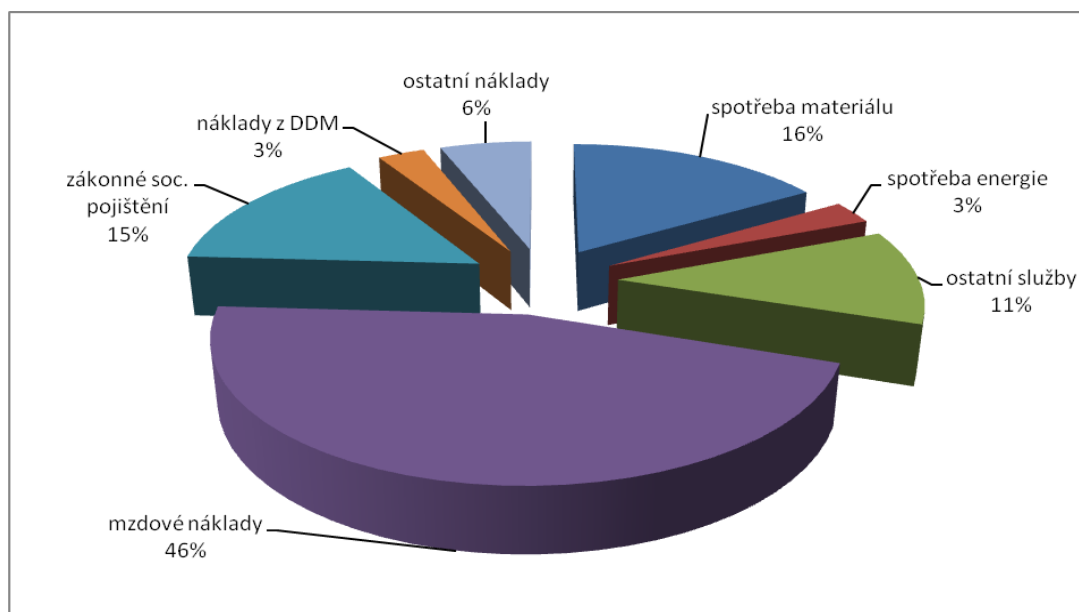
Z tabulky vyplývá, že průměrná výše platů zaměstnanců v průběhu let roste, vzhledem k relativně vysokému zastoupení vysokoškolsky vzdělaných pracovníků (ke konci roku 2015 šlo o 31 zaměstnanců) se však stále pohybuje hluboko pod republikovým průměrem⁶. Prostředky vynaložené na ostatní osobní náklady (OON) zahrnují především dohody o provedení práce pracovníků, kteří se podíleli na rozvojových projektech knihovny.

524 – Zákonné sociální pojištění

Tato položka v sobě obsahuje náklady na sociální a zdravotní pojištění, které zaměstnavatel hradí za své zaměstnance a navazuje tak na položku předešlou. Tvoří okolo 15 % celkových nákladů knihovny.

558 – Náklady z DDM

V roce 2015 činila položka nákladů z drobného dlouhodobého majetku 3 % celkových nákladů knihovny, což je nárůst oproti letům předešlým. Největší podíl tvořily náklady na nákup nábytku a regálů do nového skladu knihovny.



Graf č. 1: Procentní zastoupení nákladů MSVK v roce 2015
Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Jak již bylo naznačeno v úvodu této kapitoly, vlastní výnosy knihovny ani zdaleka nepokrývají skutečné náklady na produkci knihovnických služeb. Knihovna je tak závislá na

⁶ Pro srovnání, v roce 2014 činila průměrná měsíční hrubá mzda v ČR 25 942,-, v roce 2015 činila 26 611,- Kč.

příspěvcích od svého zřizovatele, případně na dotacích z jiných zdrojů. V dalším textu bude věnována pozornost právě těm položkám, které nejvíce ovlivňují celkové výnosy knihovny.

602 – Výnosy z prodeje služeb

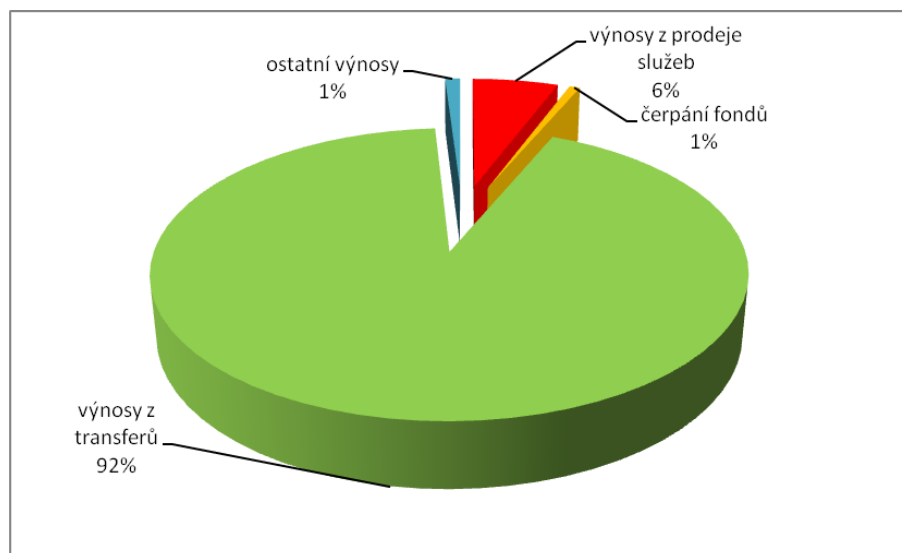
Výnosy z prodeje služeb v sobě zahrnují vlastní výnosy a na celkových výnosech MSVK se v roce 2015 podílely necelými 6 %. V následujícím textu je zachyceno procentní zastoupení položek a poskytovaných služeb knihovny na vlastních výnosech knihovny v roce 2015.

- registrační poplatky a vstupy 46%
- upomínky 30%
- cirkulace 14%
- MVS 2%
- rešerše 4%
- fotokopie a samoob. kopír. stroje 3%
- ostatní kurzy a semináře 1%

672 – Výnosy z transferů

Výnosy z transferových plateb se v letech 2011 až 2015 pohybovaly v rozmezí 91 % až 92 % celkových výnosů knihovny. Zastoupení jednotlivých dotací (příspěvků) podílejících se na výnosech z transferů knihovny v roce 2015 tvořily:

- provozní dotace od zřizovatele 75%
- účelové dotace od zřizovatele 24%
(na nákup fondu, výkon region. funkcí)
- výnosy z rozpouštění IT 0,6%
- účelové dotace ze státního rozpočtu 0,4%
(z programů VISK 2, VISK 7, VISK 9)



Graf č. 2: Procentní zastoupení výnosů MSVK v roce 2015
 Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Jak je patrné z Přehledu nákladů a výnosů MSVK v příloze č. 1 podíl výnosů z prodeje služeb v průběhu let pozvolna klesá a knihovna tak stále více závisí na transferových platbách.

V rámci této kapitoly bylo osvětleno, proč jsou knihovny financovány veřejným sektorem. Pramení to z povahy jimi poskytovaných služeb, které jsou z ekonomického pohledu kolektivními statky, jejichž hodnota se oceňuje velmi obtížně. S ohledem na zvolenou knihovnu, bylo dále pojednáno o příspěvkových organizacích územně samosprávných celků a způsobu jejich hospodaření. Byl rozebrán rozpočet Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě za rok 2015 a zmíněny byly nejvýznamnější nákladové a výnosové položky. Tento rozbor bude využit v závěrečné kapitole této práce věnující se analýze služeb knihovny.

3 Veřejné knihovnické a informační služby a možnosti jejich hodnocení

Knihovnické služby můžeme definovat jako služby knihoven sloužící k uspokojování potřeb občanů v oblasti poznání, informací a kultury. Tyto služby patří do skupiny veřejných služeb a jsou poskytovány na principu rovného přístupu pro všechny, bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, náboženství, jazyk nebo společenské postavení (Koontz, 2012, s. 29).

V zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon) najdeme výčet služeb, které je provozovatel veřejné knihovny v České republice povinen poskytovat bezplatně. Jedná se o:

- zpřístupňování knihovních dokumentů z fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny,
- poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší,
- zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy,
- umožnění přístupu k vnějším informačním zdrojům, ke kterým má knihovna bezplatný přístup, pomocí telekomunikačního zařízení.

Za ostatní poskytované služby, jejichž specifikace by měla být součástí knihovního řádu každé knihovny, může knihovna požadovat úhradu skutečně vynaložených nákladů.

3.1 Členění služeb veřejných knihoven

Existuje několik možností, jak členit služby poskytované knihovnami. Obecně je můžeme rozdělit na služby:

- Knihovnické – související s tvorbou knihovního fondu a jeho zpřístupněním,
- Informační – ty souvisí se zprostředkováváním informací, za pomoci ICT a internetu,
- Knihovnicko-informační – představují soubor činností uspokojujících potřeby uživatelů.

V běžné knihovnické praxi se můžeme setkat s následujícími typy služeb (Bazalová, 2003)⁷:

⁷ Další možné členění služeb podle H. Vodičkové: služby primární, sekundární, terciární a speciální.

- Výpůjční služby - jsou základním a nejrozšířenějším typem služeb, umožňují přímé získávání dokumentů,
 - mohou být prezenční, absenční, cirkulační, meziknihovní, mezinárodní meziknihovní, lze zde řadit i dodávání dokumentů,
- Rešeršní služby - jedná se o zpracování a poskytování rešerší uživatelům,
- Bibliograficko-informační služby - zahrnují služby bibliografické, referenční, konzultační a poradenské,
 - spočívají v poskytování informací v podobě bibliografických a faktografických záznamů, odkazů na relevantní informační zdroje, resp. poskytování informací o katalozích, fondech a využívání knihovny, v konzultaci a pomoci při vyhledávání potřebných informací,
- Digitální služby (přístup k databázím a internetu) - řadíme zde přístup k vlastním databázím, licencovaným elektronickým informačním zdrojům, do elektronického katalogu, ale také např. čtení e-knih,
- Reprografické služby – patří zde zhotovování kopií dokumentů pro vlastní potřebu uživatele (reprograficky nebo skenováním),
- Ediční služby - jejichž cílem je šíření informací v písemné podobě, zahrnují vydávání periodik a nových dokumentů,
- Propagační služby – jde o seznamování veřejnosti s činnostmi a službami knihovny,
- Kulturní a vzdělávací akce – zahrnují organizování přednášek, besed, výstav, kurzů, exkurzí. Knihovny se stále více stávají centry celoživotního vzdělávání, proto se často uvedeným aktivitám věnují celoročně a systematicky.

Uvedený výčet služeb není vyčerpávající, možné je rovněž poskytování jiných – speciálních služeb dle požadavku zřizovatele a specifik či tradic v místě působení⁸. Za druh poskytované služby můžeme považovat též samotný pobyt v knihovně určený k osobní relaxaci či setkávání a povídání s přáteli. Závěrem je nutné poznamenat, že množství nabízených služeb je závislé na velikosti knihovny a poptávce uživatelů.

⁸ Příkladem mohou být služby, které krajské knihovny poskytují v rámci své regionální funkce.

3.2 Problematika hodnocení veřejných knihovnických a informačních služeb

Složitost ohodnocení veřejných knihovnických a informačních služeb pramení z jejich podstaty. Jak již bylo uvedeno v předešlé kapitole, jedná se o druh veřejné služby, která se poskytuje bez přímé úhrady spotřebitele nebo za dotovanou cenu a její výstupy jsou pro spotřebitele obtížně ocenitelné. Ve veřejném sektoru neexistuje obecně přijatá metodologie, která by popisovala, jak měřit a analyzovat ekonomickou hodnotu veřejných služeb, včetně služeb knihoven (Stejskal, 2013, s. 51). Proto je při oceňování veřejných služeb nutné vycházet ze zahraničních studií⁹. Jejich aplikace do českého prostředí je však ztížena rozdíly ve společenském uspořádání, ekonomické úrovni či odlišným vnímáním významu jednotlivých veřejných služeb pro společnost.

V českém prostředí se problematice hodnocení služeb knihoven podrobněji věnoval například kolektiv autorů pod vedením Doc. Ing. Jana Stejskala, Ph.D. z Fakulty ekonomicko-správní, Univerzity Pardubice a RNDr. Tomáše Řeháka z Městské knihovny v Praze ve spolupráci s Univerzitou Mateje Bela v Banské Bystrici, který v letech 2011 – 2013 pracoval na úloze s názvem „Metodika měření hodnoty služeb knihoven“, a to v rámci grantu Ministerstva kultury ČR. Na základě rozsáhlého dotazníkového šetření shromáždili soubor aktuálních teoretických i praktických poznatků o dané problematice, které publikovali v několika monografiích a člancích. Při hodnocení služeb vycházeli:

- z typologie služeb konkrétní knihovny,
- z rozdělení nákladů knihovny na jednotlivé služby,
- z výsledků kontingentního oceňování a určení relativního užítku jednotlivých služeb knihovny (viz níže),
- z časových snímků, pomocí nichž sledovali, jak se činnosti knihovny, nutné k zajištění služeb, promítají v práci jednotlivých zaměstnanců,
- z tzv. pasportizace prostor knihovny.

Přesto, že se jejich výstup dá považovat za návod, jak pracovníci knihovny mohou spočítat ekonomickou efektivnost knihovny, většina knihoven využívá k hodnocení své výkonnosti měření fyzických výstupů a jen nepravidelně provádí empirická šetření, která mají prokázat potřebnost jejich služeb. Zdá se, že je výše zmíněná metodika stále ještě novinkou, která

⁹ Mezi nejznámější studie zaměřené na oceňování služeb veřejných knihoven patří studie provedené na Floridě (2003-2004), ve Velké Británii (2004) a v Ohio (2005).

navíc vyžaduje nemalé časové náklady, spolupráci uživatelů a zaměstnanců knihovny (pod vedením ekonomického úseku) a rozsáhlé odborné znalosti nutné ke zpracování výsledné analýzy.

3.3 Možnosti hodnocení knihoven

Hlavní úlohou veřejné knihovny je uspokojování knihovnických a informačních potřeb komunity, které slouží. Aby knihovna poskytovala uživatelům skutečně kvalitní služby, musí brát zřetel na potřeby svých uživatelů, stanovit cíle a organizovat služby tak, aby těmto potřebám vyhovovaly (Koontz, 2012, s. 39). Jednou z cest, jak zjišťovat kvalitu poskytovaných služeb je provádět výzkumy uživatelské spojenosti, které dají knihovně potřebnou zpětnou vazbu. Druhou možností je pak využití měření kvality služeb za pomoci norem, standardů, případně jiných nástrojů. Cílem dobré knihovny by měla být snaha udržet oba tyto aspekty ve vyrovnané poloze.

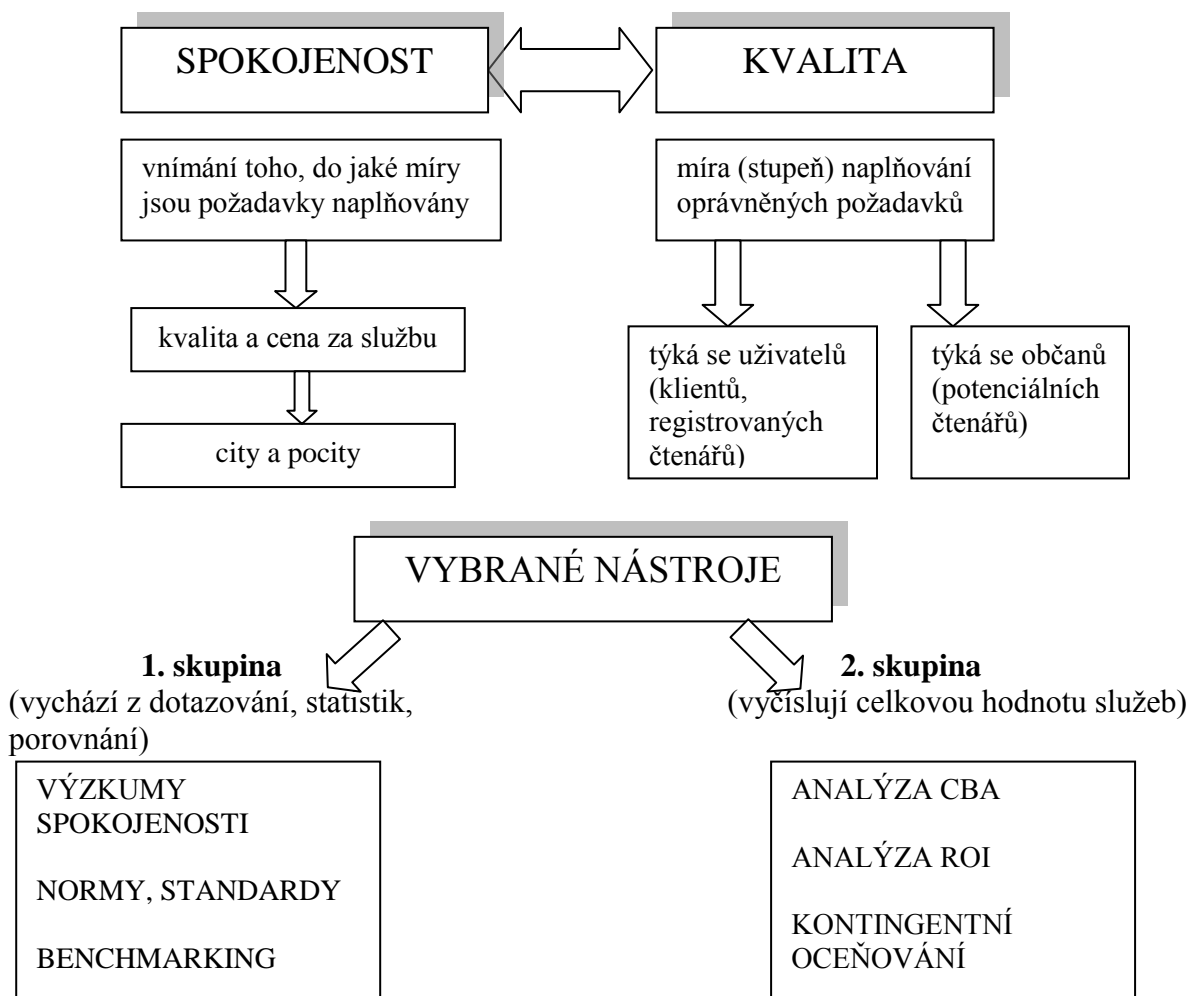


Schéma č. 2: Znárodnění postupů a metod měření výkonu a kvality služeb (Šedá, 2011) + vlastní úprava

Schéma znázorňuje dvě možnosti, které mohou knihovny využít pro hodnocení svojí činnosti. V oblasti spokojenosti bývají využity ankety, dotazníky, přímé rozhovory a jiné výzkumy, kterými se knihovna snaží řešit nějaký problém či ověřit hypotézu. Knihovny se nejčastěji dotazují uživatelů na spokojenost s knihovním fondem, kvalitou poskytovaných služeb, webovými stránkami knihovny a dále na reakce na změny v knihovně či zájem o pořádání různých akcí. Sledování spokojenosti uživatelů se však postupně stává součástí obsahu standardů pro činnost knihoven. Druhou možností využívanou knihovnami je měření kvality služeb. Při hodnocení knihoven a jejich služeb může docházet rovněž ke kombinaci obou výše zmíněných přístupů. O vybraných možnostech měření výkonu a kvality knihoven bude pojednáno v následujícím textu.

3.3.1 Standardy a normy

V České republice jsou standardy veřejných knihovnických a informačních služeb vymezeny Metodickým pokynem Ministerstva kultury, který je v souladu s knihovním zákonem i státní kulturní politikou na příslušné období¹⁰. Standardy umožňují knihovnám provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality knihovnických služeb, jsou nástrojem motivace a jejich indikátory jsou využívány při poskytování a využívání peněžních prostředků z veřejných rozpočtů. Jsou určeny pro základní knihovny s univerzálním knihovním fondem, nikoli pro specializované knihovny, jejichž služby by nebylo účelné standardizovat¹¹.

Hodnoty indikátorů stanovených standardem knihovnických služeb jsou definovány jako optimální, liší se podle počtu obyvatel obce a zahrnují celkem 10 oblastí:

- provozní doba knihovny pro veřejnost,
- tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
- umístění knihovny v obci,
- plocha knihovny určená pro uživatele,
- studijní místa pro uživatele knihovny,
- přístup k internetu a informačním technologiím,
- webová prezentace knihovny,
- elektronický katalog knihovny na internetu,

¹⁰ Zmiňované standardy upravují poskytování knihovnických služeb pro knihovny zřizované nebo provozované obcemi a kraji na území ČR, které jsou zapsané v evidenci knihoven Ministerstva kultury.

¹¹ Pro krajské knihovny se doporučené indikátory mají použít přiměřeně s ohledem na postavení knihovny a na funkce, které plní.

- pracovníci knihovny a jejich vzdělávání,
- měření spokojenosti uživatelů knihovny.

Podrobněji viz níže uvedená tabulka vybraných indikátorů. Vyhodnocení plnění standardu knihovnických služeb vychází ze statistického šetření, které je každoročně prováděno na základě statistického výkazu pro veřejné knihovny ve formuláři Kult (MK) 12-01.

Kategorie knihoven podle počtu obyvatel	Počet provozních hodin pro veřejnost týdně	Výdaj na nákup KF na 1 obyvatele v Kč	Počet PC s internetem	Počet studijních míst
1–500	5 - 10	30 - 45	1 - 2	4 - 5
501-1000	5 - 15	30 - 45	2	6 - 8
1001–3000	15 - 23	30 - 45	2 - 3	9 - 10
3001–5000	23 - 28	30 - 45	3 - 5	10 - 18
5001-10000	28 - 40	30 - 45	5 - 10	20 - 28
10 001-20 000	40 - 45	30 - 45	10 - 15	28 - 70
20 001–40 000	45 - 50	30 - 45	15 - 20	70 - 120
více než 40 001	50 a více	30 - 45	20 a více	120 a více

Tabulka č. 2: Přehled vybraných hodnot indikátorů pro jednotlivé kategorie knihoven
Zdroj: Standard pro dobrou knihovnu, 2015 + vlastní úprava

3.3.2 Benchmarking knihoven

Původně jde o jednu z komparativních metod využívaných ve strategickém managementu od 70. let 20. století. Do prostředí českého knihovnictví byl uveden v roce 2005 a můžeme ho definovat jako metodu vzájemného srovnávání výkonu a činnosti knihoven, která umožňuje zjišťování nejlepších výsledků a jejich uplatnění ve vlastní činnosti knihovny (Richter, 2015). Jedná se o dlouhodobý a opakovaný proces, který motivuje a vede ke zlepšování činnosti knihovny jako celku¹². Postup benchmarkingu lze shrnout do pěti kroků:

- analýza vlastních výkonů a situace knihovny,
- nalezení knihovny pro vzájemné porovnání, analýza její činnosti,
- vzájemné porovnání a analýza dosažených výsledků, identifikace silných a slabých stránek,
- změny ve vlastní činnosti, využití nových postupů a získaných zkušeností,
- měření dosažených výsledků a zjištění účinnosti změn.

¹² Benchmarking knihoven je mimo jiné inspirován metodami Bibliothexindex, který byl v Německu zaveden v roce 1999 a americkým systémem hodnocení činnosti knihoven a spokojenosti uživatelů LibQUAL, který je zaměřen na vysokoškolské a jiné specializované knihovny.

V rámci českého projektu benchmarkingu knihoven je sledováno celkem 35 indikátorů zahrnujících podmínky pro činnost knihovny, využívání knihovny a jejích služeb, financování, výdaje a efektivitu (stav v roce 2015). Je sledován např. objem knihovního fondu na 1000 obyvatel, obrat knihovního fondu, provozní výdaje na 1 návštěvu atd. Statistická data vložená do benchmarkingové databáze jsou přístupná pouze účastníkům projektu. Jak již bylo uvedeno výše tento nástroj je vhodný k porovnávání obdobných poskytovatelů knihovnických služeb, problematické je však jeho využití pro větší a specifické knihovny typu Národní knihovna ČR nebo Knihovna a tiskárna pro nevidomé K. E. Macana. Zároveň jeho výsledků nelze využít pro porovnání s ostatními poskytovateli veřejných služeb financovaných ze stejného rozpočtu.

Vedle výzkumů spokojenosti uživatelů jsou však standardy a benchmarking stále nejčastěji využívány k hodnocení veřejných knihovnických a informačních služeb českých knihoven. Pro analýzu služeb Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě bylo vzhledem ke specifickým knihovny (velikost knihovny a jejího fondu, absence volného výběru) zvoleno časové srovnání kvantitativních ukazatelů pramenících ze statistických výkazů sloužících k vyhodnocení plnění standardů veřejných knihovnických a informačních služeb viz následující kapitoly práce.

Mezi další nástroje, které lze použít k hodnocení a analýze efektivnosti knihoven patří ty níže uvedené.

3.3.3 Analýza nákladů a užitků (CBA)

Původně byla metoda CBA (zkratka z angl. cost-benefit analysis) využívána již v 19. století k analýze projektů v oblasti infrastruktury. Smyslem metody je vyčíslit a porovnat celkové přínosy, které plynou uživatelům knihoven a celé společnosti, s náklady veřejných knihoven, které vznikají v důsledku poskytování jednotlivých služeb za určité časové období. Předpokladem užití této metody je schopnost vyjádření nákladů a užitků v peněžních jednotkách. I přes problematickou měřitelnost výstupů (užitků) se metoda CBA jeví jako nejvhodnější prostředek, pomocí něhož je možné interpretovat efektivnost vložených veřejných prostředků do veřejných knihoven (Stejskal, 2013, s. 61).

3.3.4 Analýza návratnosti investice (ROI)

ROI je zkratka (z angl. return-on-investments) označující metodu, která se běžně využívá k hodnocení kapitálových investic, přesto se její metody dají využít i k ohodnocení služeb knihoven (k tzv. analýze efektivnosti knihovny). Nezbytná je přitom definice vstupů knihovny, ohodnocení výstupů – stanovení přímého užítku plynoucího z aktivit knihovny a rozbor nákladů na jednotlivé druhy výstupů knihovny. Na základě provedené analýzy je možné například spočítat, kolik každého uživatele stojí knihovna za rok (na daních a poplatcích) a výsledek porovnat s komerční hodnotou knih, časopisů, besed a jiných služeb podle vzorce ROI. Hodnota ROI určuje osobní návratnost investic. Cílem metody ROI v knihovnách je ukázat, jak knihovnické služby, zdroje a sbírky pomáhají vytvářet hodnoty pro své zřizovatele / provozovatele, uživatele, a to jak v krátkodobé, tak dlouhodobé perspektivě.

3.3.5 Kontingentní oceňování

Jedná se o ekonomicko-analytickou metodu založenou na dotazovacích technikách. Používá se ke stanovování hodnoty, kterou spotřebitel přiřazuje jednotlivým statkům nebo službám. Vychází ze schopnosti jednotlivců – uživatelů stanovit vnímanou hodnotu statku či služby. Metoda zjišťuje, kolik jsou jednotlivci ochotni platit, aby mohli spotřebovávat určitý veřejný statek, tzv. WTP (zkratka z angl. willingness to pay for benefits) anebo kolik peněz by byli ochotni přijmout formou kompenzace za to, že nebudou moci daný statek spotřebovávat, tzv. WTA (zkratka z angl. willingness to accept compensation for losses)¹³. Tato metoda vyžaduje, podobně jako metoda CBA, ocenění nákladů a užitků (benefitů).

Výše zmíněný výčet možností hodnocení a oceňování veřejných knihoven a jejich služeb není vyčerpávající. Aplikace většiny uvedených metod vyžaduje určité náklady (časové i peněžní), a je často spojena s kombinací uvedených metod či provedením empirického dotazníkového šetření týkajícího se spokojenosti uživatelů se službami knihovny. Při aplikaci výše popsaných nástrojů je vždy nutno vycházet ze specifík dané knihovny. Proto bude následující kapitola věnována popisu základních charakteristik Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.

¹³ Studiemi bylo prokázáno, že lidé na otázky, které se týkají ochoty zaplatit za nějakou službu, neposkytují objektivně správnou odpověď - zpravidla hodnotu WTP podhodnocují, což vychází z přirozené lidské neochoty platit. Naopak hodnota WTA např. úplata za to, že si uživatel nebude smět vypůjčit knihy v knihovně, bývá často nadhodnocena.

4 Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě – její funkce a služby

Pro provedení ekonomické analýzy služeb knihovny byla vybrána Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Jedná se o krajskou knihovnu, která svým registrovaným uživatelům i návštěvníkům nabízí širokou nabídku služeb, a to po celou dobu své existence v náročných, prostorově nevyhovujících podmínkách. Odráží se to nějak na kvalitě poskytovaných služeb? Předtím než se toto pokusíme zhodnotit také z ekonomického pohledu, musíme si představit samotnou knihovnu, její historii i současné dění (s důrazem na události let 2011 – 2015), funkce, které plní i služby, které poskytuje. Účelem kapitoly není podrobný popis knihovny, ale pouze její charakteristika, která má sloužit k základní orientaci v analyzované organizaci z hlediska jejího hospodaření a služeb, které nabízí svým uživatelům.

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě byla zřízena jako „Státní studijní knihovna v Ostravě“ výnosem ministra školství věd a umění ze dne 5. 2. 1951¹⁴. Svůj současný název, včetně doplnění, tedy „Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, příspěvková organizace“ nese od roku 2004.

4.1 Historie Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě

Historie knihovny se začala psát již v roce 1950, kdy byly zahájeny přípravné práce, které vyvrcholily o rok později vznikem nové knihovny. Základ jejího tehdejšího fondu byl tvořen několika celky - Technickou knihovnou Průmyslového muzea, která čítala okolo 10 000 knihovních jednotek převážně s tematikou hornictví, hutnictví, regionální a přírodovědnou a částečně darovanou sbírkou literatury Vysoké školy báňské a Národního technického muzea v Praze. Koncem roku 1951 se *knihovní fond* díky nákupům, darům a výměnám rozrostl na 25 000 knihovních jednotek. V 50. letech 20. století se knihovna stala přirozeným metodickým centrem pro technické knihovny na Ostravsku a součástí fondu knihovny se stává rovněž firemní literatura, patenty, normy a překlady.

Se získáním práva povinného výtisku československých publikací v roce 1964 se fond knihovny stává univerzálním a knihovna se díky změnám ve vedení více otevírá veřejnosti.

¹⁴ V srpnu 1954 došlo ke změně názvu knihovny na „Státní vědecká knihovna“. Tento název knihovna nesla do června 2001, kdy byla rozhodnutím zastupitelstva kraje přejmenována na „Moravskoslezskou vědeckou knihovnu v Ostravě“.

Počátkem 70. let 20. stol. byla knihovna pověřena metodickou péčí o střediska soustavy VTEI, o lékařské a zemědělské knihovny a v roce 1978 přebrala i funkci krajského knihovnického a informačního střediska. V té době již měla dvě samostatná oddělení – Krajský kabinet knihovnictví pro tzv. veřejné knihovny a Krajský kabinet informatiky pro knihovny dalších sítí.

V devadesátých letech byla umožněna svobodná změna profilu knihovního fondu dle potřeb a požadavků uživatelů, došlo k navrácení tzv. prohibit do fondu, k vyřazování multiplikátů neaktuální literatury a k rozsáhlé automatizaci knihovny. S přijetím nového zákona o neperiodických publikacích v roce 1996 však knihovna ztratila právo na celostátní povinný výtisk, což zkomplikovalo zajištění univerzálnosti knihovního fondu. Knihovně zůstalo právo jen na publikace vydavatelů, kteří mají sídlo nebo trvalý pobyt v moravských a slezských okresech, od roku 2003 bylo ještě zúženo (v souvislosti s reformou veřejné správy a vznikem krajů) pouze na Moravskoslezský kraj. Díky povinnému výtisku periodických publikací získává knihovna českou periodickou literaturu vycházející dvakrát ročně a častěji. Dle finančních a technických možností knihovna zpřístupňuje rovněž zahraniční literaturu, důraz je kladen zejména na doplňování lékařských časopisů. Od roku 2007 rozšířila knihovna svůj fond o dokumenty pro zrakově a sluchově postižené a rovněž se začala specializovat na environmentalistiku.

Zatímco profilové zaměření fondu knihovny se v průběhu let měnilo, původně *provizorní umístění knihovny* do přízemí a suterénu pravého křídla Nové radnice na Prokešově náměstí zůstalo dodnes prakticky nezměněno. Již v 60. letech 20. stol. se začal projevovat nedostatek skladovacích prostor. Část literatury proto musela být přesunuta do odlehčovacích skladů. Vlhko a prach v nevhodných skladovacích prostorech však způsobily ztrátu některých původních sbírek. V roce 1969 se součástí knihovny stala část přízemí levého křídla Nové radnice a proběhla následná celková rekonstrukce zařízení. V nových prostorech bylo umístěno oddělení speciálních fondů se studovnou, čítárnou a vlastním skladem. Ačkoli byly vystavěny dvě samostatné budovy deponitních skladů v Ostravě-Přívoze, pro rostoucí fond, šlo jen o přechodné řešení.

V červnu roku 1997 zasáhla suterén levého křídla budovy povodeň. Voda řeky Ostravice zaplavila přes 8 400 knih a 32 000 patentových spisů. Většinu patentů se podařilo zachránit,

ovšem mnoho kvalitních knih muselo být vyřazeno. I přelom tisíciletí byl ve znamení snah o získání nových, důstojnějších prostor pro knihovnu. Úsilí vyvrcholilo v roce 2004 veřejnou soutěží o návrh na architektonické a provozní řešení novostavby knihovny. Vítězný návrh architektů Kuby a Pilaře veřejnosti známý jako „černá kostka“ však, i přes přislíbenou finanční podporu státu, Moravskoslezského kraje a evropských fondů, nakonec nebyl realizován. Knihovna se tak i v roce 2016 potýká s nedostatkem prostor, a to jak pro svůj fond, tak pro uživatele a zaměstnance knihovny, viz příloha č. 2.

Významnou událostí v historii knihovny byla rozsáhlá *automatizace knihovny*, ke které došlo v průběhu 90. let 20. stol. Po zavedení automatizovaného systému evidence uživatelů (systém CDS/ISIS) byl postupně zprovozněn knihovnický systém TINLIB (zpočátku byly využívány moduly pro akvizici a katalogizaci knih), začal vznikat elektronický katalog knihovny, byly zřízeny stanice OPAC a od roku 1995 byla knihovna napojena na celosvětovou počítačovou síť Internet. Výpůjční protokol a databáze čtenářů byly převedeny do elektronické podoby v roce 1998. Koncem tisíciletí se pak v oddělení bibliografie podařilo otevřít multimediální studovnu. V roce 2005 bylo zřízeno digitální pracoviště a následně byly spolu s dalšími paměťovými institucemi v kraji zahájeny práce na budování Digitální knihovny Moravskoslezského kraje. V zájmu ochrany knihovního fondu a budoucí automatizované výpůjčky začaly být dokumenty opatřovány od roku 2006 identifikačními čipy a magnetickými páskami. K vylepšení služeb knihovny namohlo zavedení knihovnického systému Aleph v roce 2009 a o rok později též zmodernizování webových stránek knihovny.

4.2 Současný vývoj Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě

V letech 2011 - 2015 knihovna pokračovala a stále pokračuje ve zkvalitňování nabízených služeb uživatelům. Projevilo se to například ve změnách struktury knihovního fondu. Bylo rozhodnuto o upuštění od systematického získávání, zpracování a zpřístupňování firemní literatury v klasické podobě, pokles zájmu se projevil také u patentových spisů, které jsou v současnosti volně vystaveny na webových stránkách Úřadu průmyslového vlastnictví. Naopak byl výrazně rozšířen fond zvukových dokumentů knihovny a přibyly i nové druhy nabízených dokumentů (E-knihy) a služeb (Elektronické dodávání dokumentů).

I přes snahy vedení se v uvedeném období nepodařilo realizovat výstavbu nové budovy knihovny. Přislíbenou dotaci nakonec vláda v září roku 2010 zrušila. Pokračují tak problémy

spojené s nedostatkem prostor a zastaráváním současného vybavení. Knihovně byly navíc Magistrátem města odňaty další dvě místnosti a sociální zařízení z důvodu budování nového průchodu do budovy radnice, a tak se musel její provoz opět uskromnit. V roce 2011 proběhla za téměř nepřerušného provozu rekonstrukce potrubí v prostorách knihovního skladu, kde jsou uloženy nejnovější knihy. Ve skladu je pravidelně nutné sanovat vlhké zdivo, ošetřovat plesnivý fond a hrozí zde neustálé nebezpečí záplavy. Kromě dvou centrálních skladů má knihovna pronajaty další 4 skladiště, odkud denně proudí dokumenty. V listopadu 2015 byl přestěhován veškerý fond ze skladu na ulici Cihelní do nového skladu v Průmyslovém centru v Ostravě-Kunčičkách, který by měl pokrýt potřeby rostoucího knihovního fondu nejméně na dobu 6 let. Denní cirkulaci fondů z odlehčovacích skladišť musely být přizpůsobeny i prostory půjčovny. Po odstranění lístkového jmenného katalogu mohl být rekonstruován a podstatně rozšířen výpůjční pult.

Pro poskytování kvalitních služeb bylo klíčové zavedení automatizovaného knihovního systému Aleph 500 firmy Ex Libris. Spuštění nového systému předcházela náročná školení všech odborných zaměstnanců především pro práci s výměnným formátem MARC 21 a novým výpůjčním protokolem. S přenosem dat do nového systému se objevila celá řada problémů, které bylo nutno v krátkém čase vyřešit. Vynaložené úsilí se nakonec vyplatilo. Systém umožnil funkce, které dosud nemohly být realizovány. Uživatelům nabídl mimo jiné větší komfort při vyhledávání a objednávání dokumentů, zaměstnancům knihovny možnost online spolupráce se Souborným katalogem ČR a se soubory národních autorit spravovaných Národní knihovnou České republiky. Zapojeny byly rovněž nové moduly jako například automatizovaná meziknihovní výpůjční služba.

V březnu 2012 bylo ve studovně časopisů a půjčovně knih zavedeno wi-fi připojení k internetu, což přilákalo nové uživatele vybavené vlastními notebooky, především z řad studentů. Změnou prošly rovněž webové stránky knihovny, které byly přizpůsobeny potřebám zrakově znevýhodněných uživatelů podle metodiky Blind Friendly Webu a na stránkách přibyla i nová databáze s názvem „Akce knihoven v kraji“, která informuje veřejnost o konaných akcích. Z Nadace OKD byla téhož roku získána finanční podpora na projekt „S jedním průkazem do více knihoven“, který umožnil uživatelům, jež vlastní plastové studentské průkazy, případně katy ISIC, aby je využily jako průkaz do Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.

Zásadním mezníkem nejen pro Moravskoslezskou vědeckou knihovnu v Ostravě byl v květnu 2015 přechod z Angloamerických katalogizačních pravidel-AACR2 na nová katalogizační pravidla RDA. I této změně předcházela řada školení odborných zaměstnanců knihovny a ani jejich zavádění se neobešlo bez problémů. Přijetí pravidel však bylo nutné proto, aby si knihovna udržela vysoký standard v poskytování služeb a mohla nadále například zasílat záznamy o fondu do Souborného katalogu ČR. Také v této oblasti došlo ke změně, od listopadu 2015 jsou záznamy denně sklízeny Národní knihovnou ČR přes OAI-PMH¹⁵. V únoru 2016 uplynulo již 65 let od vzniku Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.

4.3 Funkce knihovny

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě se v rámci systému knihoven v České republice řadí mezi krajské knihovny¹⁶. Jejím zřizovatelem je Moravskoslezský kraj. Jedná se o knihovnu s univerzálním knihovním fondem přesahujícím 1 milion knihovních jednotek, která v rámci kraje patří k významným informačním, kulturním a vzdělávacím institucím. Veřejnosti je otevřena od pondělí do soboty v celkovém rozsahu 54 hodin týdně, což odpovídá požadovaným standardům. Dle svého knihovního řádu plní Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě zejména tyto funkce:

- garanta pro trvalé uchování, bibliografické zpracování a zpřístupňování dokumentů publikovaných v Moravskoslezském kraji,
- centra Moravskoslezského kraje pro získávání, zpracování, uchovávání a zpřístupňování rozsáhlého knihovního fondu české odborné monografické literatury, veškerých českých periodik, českých norem a patentových spisů, dále zahraniční literatury především ve vazbě na environmentální problematiku, zvukových a audiovizuálních dokumentů a dalších typů dokumentů,
- poskytovatele přístupu k českým i zahraničním vzdáleným elektronickým informačním zdrojům – bibliografickým, faktografickým a plnotextovým databázím,
- zařízení pro zrakově a sluchově postižené osoby – nabídkou speciálního fondu a počítačem pro nevidomé a slabozraké,
- krajského centra meziknihovních služeb,
- tvůrce a správce Digitální knihovny Moravskoslezského kraje,

¹⁵ OAI-PMH z angl. Open Archive Initiative-Protocol for Metadata Harvesting – jde o protokol pro „sklizení“ dat (metadatových záznamů) z repozitářů do jednoho místa.

¹⁶ V souladu s § 11 knihovního zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb.

- garanta regionálních funkcí knihoven v kraji,
- organizátora vzdělávacích akcí pro pracovníky knihoven a informačních pracovišť,
- partnerské knihovny Goethe-Institutu v Praze,
- místa veřejného přístupu k internetu,
- prostoru k celoživotnímu vzdělávání občanů.

Ke specifickým krajským knihoven patří zajišťování služeb v rámci své *regionální funkce*, pro obecní a městské knihovny v daném kraji. Jedná se o odborné knihovnické činnosti, které poskytují krajské a pověřené knihovny základním (obsluhovaným) knihovnám v kraji a které mají občanům zaručit dostupnost veřejných knihovnických a informačních služeb ve všech místech České republiky a přispět k vyrovnání rozdílů v jejich kvalitě obyvatelům měst a malých obcí (Dilhofová, 2013). Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě v současnosti poskytuje služby knihovnám prostřednictvím oddělení knihovnických služeb, a to celkem 15 pověřeným knihovnám¹⁷. Na výkon této funkce je z rozpočtu kraje vymezena speciální dotace.

Konkrétně se jedná o poradenskou a konzultační činnost, metodické návštěvy, statistiku knihovnických činností, vzdělávání knihovníků, pořádání seminářů a porad, praktickou pomoc při řešení odborných problémů, pomoc při přípravě kulturních a vzdělávacích činností, pomoc při budování knihovnických a informačních fondů, servis automatizovaného knihovnického systému atd. Součástí nabídky služeb knihovnám bývají i tzv. výměnné fondy, tedy knihovní fondy zakoupené z prostředků krajské dotace na regionální funkce určené pro cirkulaci mezi obsluhovanými knihovnami okresu.

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě je v současnosti členem těchto profesních spolků a sdružení:

- Sdružení knihoven ČR,
- Svazu knihovníků a informačních pracovníků ČR,
- Virtuální polytechnické knihovny,
- Asociace evropských vědeckých knihoven.

¹⁷ V Moravskoslezském kraji působí okolo 400 knihoven poskytujících občanům veřejné knihovnické a informační služby. Jejich funkčnost je zajištěna systémem služeb knihovnám.

4.4 Organizační členění knihovny

V čele Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě stojí od roku 1995 její ředitelka Ing. Lea Prchalová. Po organizační stránce je knihovna členěna na 8 oddělení a sekretariát ředitelky, jak je patrné ze schématu v příloze č. 3. V následujícím textu bude stručně představena činnost jednotlivých oddělení a služby, kterým se věnují.

4.4.1 Oddělení ekonomiky a provozu

Do tohoto oddělení patří pracoviště ekonomiky a účetnictví, reprografická dílna, šatna, úklid, autoprovoz a údržba. Celkem je v tomto oddělení zaměstnáno 15 osob.

Pracoviště ekonomiky a účetnictví provádí komplexní mzdové a finanční účetnictví včetně sestavování a vyhodnocování plnění rozpočtu. Náplní reprografické dílny je zhotovování kopií podle potřeb knihovny a požadavků uživatelů a od roku 2013 rovněž skenování obálek a obsahů regionálních publikací, které jsou zpřístupňovány v on-line katalogu MSVK. Pracovnice šatny, jejíž prostorová kapacita je značně omezená, zajišťují také obsluhu telefonní ústředny, expedici pošty včetně balení zásilek a evidenci odesílané pošty. Řidiči jsou využíváni především při zajišťování denního převozu knih mezi knihovnou a skladišti, pro přepravu pošty a dálkové služební cesty, zároveň vykonávají drobné údržbářské práce.

4.4.2 Ústřední půjčovna

Oddělení ústřední půjčovny v sobě kromě samotné půjčovny zahrnuje také pracoviště registrace a skladů. Celkově je obsluhováno 14 zaměstnanci.

Úkolem oddělení je na co nejvyšší odborné úrovni a s minimálními časovými ztrátami poskytovat výpůjční a další služby dle potřeb uživatelů. Probíhá zde absenční a prezenční výpůjčka monografických dokumentů (kromě dokumentů speciálních), rezervace dokumentů, poskytováno je zde též elektronické dodávání dokumentů¹⁸. I přes snahu vytvořit pro čtenáře co nejkomfortnější prostředí naráží knihovna ve svém úsilí na nedostatek prostor, což se promítá i do služeb uživatelům. Ti si již museli zvyknout na absenci volného výběru literatury, relaxačních zón a také na to, že jejich požadavky na dokumenty z fondů

¹⁸ Služba elektronického dodávání dokumentů umožňuje za poplatek získat digitální kopii dokumentu (v max. rozsahu 20 stran) z fondu MSVK nebo Digitální knihovny Moravskoslezského kraje, které jsou chráněny autorským právem. K využití této služby je nutno uzavřít smlouvu mezi uživatelem a MSVK.

umístěných v místním skladu jsou vyřízeny do 30 minut, z fondů v depozitních skladech mimo budovu do následujícího pracovního dne.

K vylepšení služeb však bezesporu přispěla automatizace a nový výpůjční protokol. Samotný proces půjčování a vracení knih se tak urychlil. V půjčovně jsou k dispozici stanice OPAC, které slouží k vyhledávání informací o dokumentech. Uživatelé mají rovněž přístup ke svému uživatelskému účtu, kde si sami mohou prodlužovat výpůjční dobu jimi půjčených dokumentů, prohlížet historii výpůjček, sledovat stav rezervací a od roku 2014 rovněž hradit dlužné částky přímo v online katalogu napojeném na platební bránu. O blížícím se konci výpůjční doby jsou informováni emailem.

Součástí oddělení je pracoviště registrace, které umožňuje registraci uživatelů (starších 12 let), probíhá zde i prodej karet do samoobslužných kopírovacích strojů.

4.4.3 Oddělení knihovních služeb

Do oddělení patří: Bibliograficko-informační služba, MVS, studovna a půjčovna periodik a služby knihovnám. Jeho chod je zajišťován 9 zaměstnanci.

Bibliograficko-informační služby jsou zaměřeny zejména na poskytování vstupních informací o službách knihovny jako celku, seznamování uživatelů s prací v elektronickém katalogu knihovny a provádění odborných výkladů při exkurzích studentů.

Meziknihovní výpůjční služba a mezinárodní meziknihovní výpůjční služba jsou významnou součástí služeb uživatelům. Knihy, které nejsou ve fondu knihovny je možno prostřednictvím těchto služeb objednat z jiné knihovny, a to nejen z České republiky, ale i ze zahraničí. Prostřednictvím Virtuální polytechnické knihovny pracoviště zprostředkovává digitální kopie z časopisů ve fondu knihovny.

Ve všeobecné studovně mají uživatelé možnost studia z fondů příruční knihovny a z časopisů běžného roku¹⁹. Zprostředkovaně je možná výpůjčka ze starších ročníků uchovávaných seriálů. Uživatelům je rovněž poskytována cirkulační výpůjční služba odborných zahraničních periodik, a to formou hvězdicové cirkulace (především z oboru lékařství). Ve studovně

¹⁹ České noviny a časopisy zpracovává MSVK v úplnosti, spolu se zahraničními tituly je v knihovně k dispozici přes 3 600 periodik.

mohou využít 2 počítače s přístupem k internetu, celý prostor je pak pokryt wi-fi signálem. Uživatelé knihovny mají celkem k dispozici 13 počítačů napojených na internet a 118 studijních míst v knihovně, což je vzhledem k prostorovým možnostem knihovny maximum, které však neodpovídá požadovaným standardům pro dobrou knihovnu. Ve všeobecné studovně a půjčovně periodik se nachází rovněž kopírovací a samoobslužné kopírovací stroje a vstup do německé studovny, kde je zpřístupněna německy psaná referenční literatura a dokumenty poskytnuté Goethe-Institutem v Praze.

Oddělení služeb knihovnám se nachází v budově na Prokešově náměstí č. 2, kde je rovněž vybudováno regionální výukové centrum. Jak již bylo uvedeno výše, pracovníci oddělení se zabývají spoluprací s knihovnami na území Moravskoslezského kraje, kterým nabízí především poradenskou a konzultační činnost, metodické návštěvy, vzdělávání knihovníků, organizaci seminářů a porad, pomoc při revizi a aktualizaci knihovního fondu atd.

4.4.4 Oddělení bibliografie

Oddělení bibliografie poskytuje uživatelům komplexní referenční služby v počtu 5 zaměstnanců. V lednu 1999 zde byla otevřena malá multimediální studovna (na místě původní kanceláře), která nabízí uživatelům přístup k tuzemským i zahraničním bibliografickým a faktografickým databázím, katalogům tuzemských a zahraničních knihoven a bezplatný přístup k internetu. Licence k zahraničním databázím získala knihovna díky své účasti na konsorciálních projektech dotovaných především z Ministerstva kultury, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a ze strukturálních fondů Evropské unie. Uživatelé vybraných databází mohou ocenit propojení bibliografických záznamů s plnými texty. Kromě výkonu bibliografické, rešeršní a informační činnosti provádí zaměstnanci tohoto oddělení také exkurze a školení pro studenty středních a vysokých škol²⁰.

4.4.5 Oddělení speciálních fondů

Oddělení zahrnuje dvě pracoviště: pracoviště speciálních fondů a pracoviště digitalizace. Celkem zde pracuje 6 zaměstnanců. V minulosti byly služby pracoviště speciálních fondů zaměřeny především na poskytování technicky a firemně orientované literatury, patentů a norem. Po roce 2000 však došlo k rozšíření aktivit. Kromě nabídky dokumentů z regionálního

²⁰ Oddělení se v současnosti zabývá např. tvorbou retrospektivní regionální bibliografie (zpětných přehledů o tom, co bylo publikováno ve vymezeném regionu od nejstarších dob po současnost), pravidelně též přispívá do celostátní bibliografické databáze ANL.

konzervačního fondu, zaznamenal výrazné rozšíření fond zvukových dokumentů (jsou nakupována CD s hudebními nahrávkami a jazykové učebnice včetně ozvučených příloh). Relativně novou službou je půjčování čteček elektronických knih a od března 2016 půjčování deskových her.

Vybudován byl rovněž speciální fond pro zrakově a sluchově postižené uživatele, jehož součástí jsou speciální druhy dokumentů jako: knihy v Braillově písmu, audioknihy, plastické mapy, DVD se speciálními titulky pro neslyšící, CD-ROM s výukou znakového jazyka a speciální odborná literatura. K dispozici sluchově handicapovaným uživatelům je 6 indukčních smyček, natočeny byly rovněž 4 propagační videospoty o knihovně ve znakovém jazyce, které poskytují neslyšícím návštěvníkům základní informace o orientaci v knihovně.

Pracoviště digitalizace bylo zřízeno v roce 2005, kdy byl zakoupen skener Atlas a program Sirius pro popis naskenovaných dokumentů. Knihovna se zaměřuje na digitalizaci monografií a periodik obsahově významných pro dějiny obcí a měst Moravskoslezského kraje. Přednostně jsou digitalizovány často půjčované dokumenty a dále dokumenty z 19. a první pol. 20. století, které jsou již nyní poškozeny, a v budoucnosti jim hrozí rozpad. Digitalizované dokumenty, které podléhají ochranné lhůtě podle autorského zákona, jsou dostupné pouze ve studovnách MSVK, ostatní dokumenty jsou přístupné na webových stránkách knihovny v systému Kramerius. Pracoviště se podílí na budování Digitální knihovny Moravskoslezského kraje.

4.4.6 Oddělení akvizice knihovního fondu

Toto oddělení má na starosti doplňování knihovního fondu, ale také ochranu knihovního fondu, tzn. revize a vazbu. Obsluhuje ho 8 zaměstnanců. Finanční prostředky na rozvoj knihovního fondu jsou získávány jako každoroční dotace od zřizovatele. Jedním z fondů, na které se knihovna zaměřuje, je regionální konzervační fond – knižní tituly vydávané na území Moravskoslezského kraje. Tato literatura je získávána především díky tzv. povinnému výtisku²¹, zároveň jsou do fondu nakupovány knihy s regionální tematikou od vydavatelů nepublikujících přímo na území Moravskoslezského kraje. České periodické publikace získává knihovna na základě zákona o povinném výtisku v úplnosti²². Fond je výběrově

²¹ Zákon č. 37/1995 Sb., o neperiodických publikacích

²² Zákon č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon)

doplněn o zahraniční literaturu především v německém a polském jazyce, o beletrii, dětskou literaturu, elektronické zdroje, normy, patenty (doplňované do roku 2014), zvukové a audiovizuální dokumenty.

Kromě povinného výtisku a nákupu jsou vítaným zdrojem doplňování knihovního fondu dary od různých institucí a nadací. Darem jsou získávány zejména české i zahraniční dokumenty, v závorce jsou uvedeni nejvýznamnější dárce v roce 2015:

- Zahraniční publikace (Goethe-Institut),
- České publikace (Univerzita Palackého, nakladatelství MOBA, Technická univerzita Liberec, Univerzita Hradec Králové, Západočeská univerzita, Ostravská univerzita, Slezská univerzita atd.).

4.4.7 Oddělení zpracování knihovního fondu

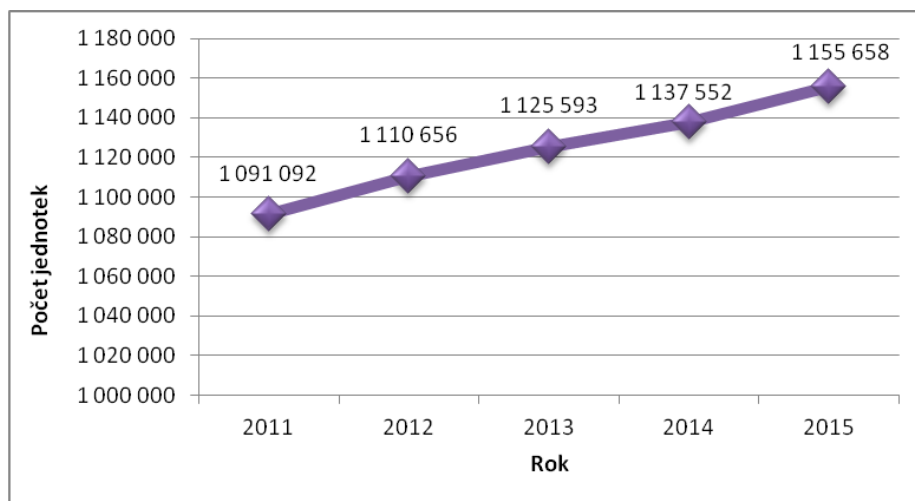
Ačkoli pracovníci tohoto oddělení přichází do styku s uživateli jen výjimečně, je jejich práce velmi důležitá, neboť umožňuje informace o dokumentech ve fondu knihovny pořádat a každý dokument kdykoli vyhledat podle různých hledisek. Celkem jich zde pracuje 9. V oddělení se dokumenty signují, vytváří se k nim katalogizační záznamy v optimálním rozsahu bibliografických i věcných údajů tak, aby mohly být „sklizeny“ Národní knihovnou ČR a provádí se také retrospektivní konverze starších záznamů. Od května 2015 vytváří oddělení katalogizační záznamy v souladu s novými katalogizačními pravidly RDA.

4.4.8 Oddělení automatizace

Oddělení automatizace zabezpečuje v počtu 3 pracovníků technickou správu počítačové sítě a serverů, chod osobních počítačů včetně programového vybavení, fungování stanic OPAC a ostatní techniky (tiskáren, skenerů atd.). Zajišťuje bezchybný provoz všech modulů automatizovaného knihovního systému Aleph, provádí instalace nových či aktualizovaných informačních zdrojů v elektronické podobě. Poskytuje rovněž odborné konzultace kolegům z ostatních knihoven.

4.5 *Knihovní fond*

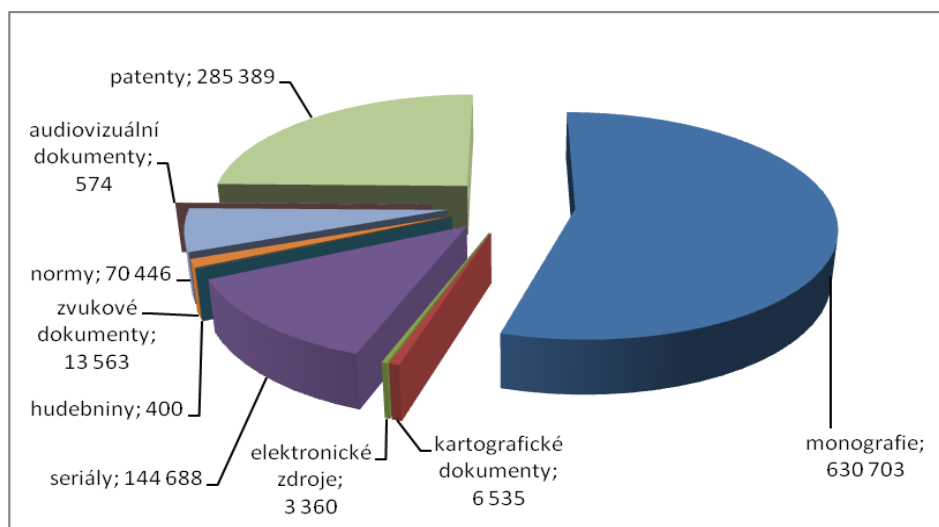
Knihovní fond tvoří veškeré dokumenty, které knihovna zpřístupňuje svým čtenářům. Následující graf ukazuje velikost knihovního fondu za období let 2011 – 2015.



Graf č. 3: Velikost knihovního fondu MSVK v letech 2011 – 2015
Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015

Z grafu je patrný pozvolný nárůst knihovního fondu za uvedené období. Knihovna pokračuje v jeho rozsáhlé aktualizaci. V letech 2013 a 2014 došlo k vyřazování většího počtu dokumentů, zejména starého fondu zahraniční literatury a zbylého fondu firemní literatury, proto meziroční růst knihovního fondu přechodně zpomalil. V roce 2015 byl zaznamenán vzestup přírůstků u seriálů, naopak mírný pokles nastal u českých a zahraničních publikací včetně elektronických zdrojů.

Moravskoslezská vědecká knihovna se snaží budovat univerzální knihovní fond, v rámci něhož jsou uživateli preferované obory doplňovány do větší hloubky i ve vyšším počtu exemplářů. Mezi uživateli dlouhodobě přetrvává zájem o psychologii, ekonomické vědy a obchod, lékařství, sociologii, pedagogiku a jazyky. Aktuální složení knihovního fondu dle druhů dokumentů ukazuje následující graf.



Graf č. 4: Složení knihovního fondu MSVK v roce 2015
Zdroj: Výroční zpráva knihovny za rok 2015

Je nutné si uvědomit, že v současnosti se uživatelé dostanou k celé řadě informací i prostřednictvím jiných kanálů, než přes knihovnu. Relativní hodnota fondu knihovny tak sice klesá, v souvislosti s tím však roste význam zaměstnanců knihoven a jimi poskytovaných služeb.

Pro záměr provést analýzu služeb knihovny jsou nejdůležitější především charakteristiky uvedené v následujícím shrnutí. Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě je významnou kulturně-vzdělávací institucí kraje. Knihovna má rozsáhlý a členitý knihovní fond přesahující 1 milion knihovních jednotek, plní funkce vymezené ve zřizovací listině a poskytuje svým uživatelům širokou nabídku služeb, z nichž dominantní jsou služby výpůjční a digitální, v rámci své regionální funkce však poskytuje i služby jiným knihovnám v kraji. V roce 2015 zaměstnávala knihovna 71 osob, její rozpočet přesáhl částku 40 milionů Kč. Rozdělení nákladů knihovny na 4 základní skupiny a analýza vybraných služeb budou předmětem následující kapitoly.

5 Analýza služeb knihovny a jejich zhodnocení

O finančním hospodaření Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě bylo již v krátkosti pojednáno ve druhé kapitole práce. Byly zde uvedeny náklady a výnosy knihovny podle jednotlivých položek a určeny nejvyšší položky v rozpočtu organizace. Pro provedení kompletní analýzy služeb knihovny je však nutné vyčlenit náklady na určité činnosti a služby a seskupit je tak, aby vytvořily čtyři základní skupiny nákladů: náklady na fond a kulturně-vzdělávací činnost, náklady na prostor, náklady na pracovníky a režijní náklady.

5.1 Analýza nákladů knihovny

V následujícím textu bude proveden rozbor nákladů Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě za rok 2015, a to na základě interního přehledu nákladů knihovny v analytickém členění (vychází z Přehledu výnosů a nákladů MSVK za rok 2015, který je součástí přílohy č. 1).²³ Výsledky analýzy budou prezentovány v tabulce.

Náklady na fond (a kulturně-vzdělávací činnost) zahrnují zejména:

- náklady na nákup fondu, tj. monografií, seriálů, norem a dalších druhů dokumentů,
- databáze,
- náklady na nákup fondu postiženým,
- označující a ochranné prvky,
- materiál pro zpracování knižního fondu,
- vazby a převazby knih,
- materiál a občerstvení na zajištění akcí kulturně-vzdělávací činnosti,
- poplatky za autorská práva, soudní poplatky atd.

V roce 2015 byly nejvyššími položkami těchto nákladů nákup knih a seriálů.

Náklady na prostor zahrnují zejména:

- spotřebu za energie, plyn, vodu, teplo,
- opravy nemovitostí, výtahu, revize,
- nájemné,

²³ Členění je založeno na studii RNDr. Řeháka a kol., která byla publikována v knize Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit.

- úklid, odvoz odpadů,
- ostatní náklady z činnosti,
- odpisy dlouhodobého majetku atd.

V roce 2015 byly nejvyššími položkami těchto nákladů spotřeba energií, nájemné a odpisy dlouhodobého majetku²⁴.

Náklady na pracovníky zahrnují zejména:

- cestovní náklady (tuzemské, zahraniční),
- vzdělávání,
- lékařské prohlídky,
- mzdy zaměstnanců, OON,
- náhradu platu za dočasnou pracovní neschopnost,
- povinné pojištění na sociální zabezpečení, zdravotní pojištění a jiná pojištění,
- zákonné sociální náklady (příděl do fondů FKSP, závodní stravování) atd.

V roce 2015 byly nejvyššími náklady mzdy zaměstnanců.

Režijní náklady zahrnují zejména:

- ochranné pomůcky,
- spotřebu pohonných hmot, přepravné,
- čtenářské průkazy,
- hygienické potřeby, kancelářské potřeby, čisticí a úklidové prostředky,
- tonery,
- opravy a údržbu (kancelářské techniky, kopírek, výpočetní techniky),
- náklady na reprezentaci,
- poplatky za internet, poštovné, správní a ostatní poplatky,
- dlouhodobý drobný nehmotný majetek atd.

V roce 2015 patřily mezi nejvyšší náklady na opravu a údržbu výpočetní techniky a kancelářské techniky a náklady z drobného dlouhodobého majetku.

²⁴ Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě sídlí v prostorách o celkové velikosti 5 985,54 m². Zázemí pro zaměstnance včetně skladů je na ploše 4 048,49 m², zbylé plochy jsou sdíleny uživateli i zaměstnanci knihovny.

Nejvyšší nákladovou položkou rozpočtu jsou náklady na pracovníky, které tvoří zhruba 64 % celkových nákladů. Pro přehlednost jsou výsledky rozboru nákladů Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě shrnuty v tabulce uvedené v příloze č. 4.

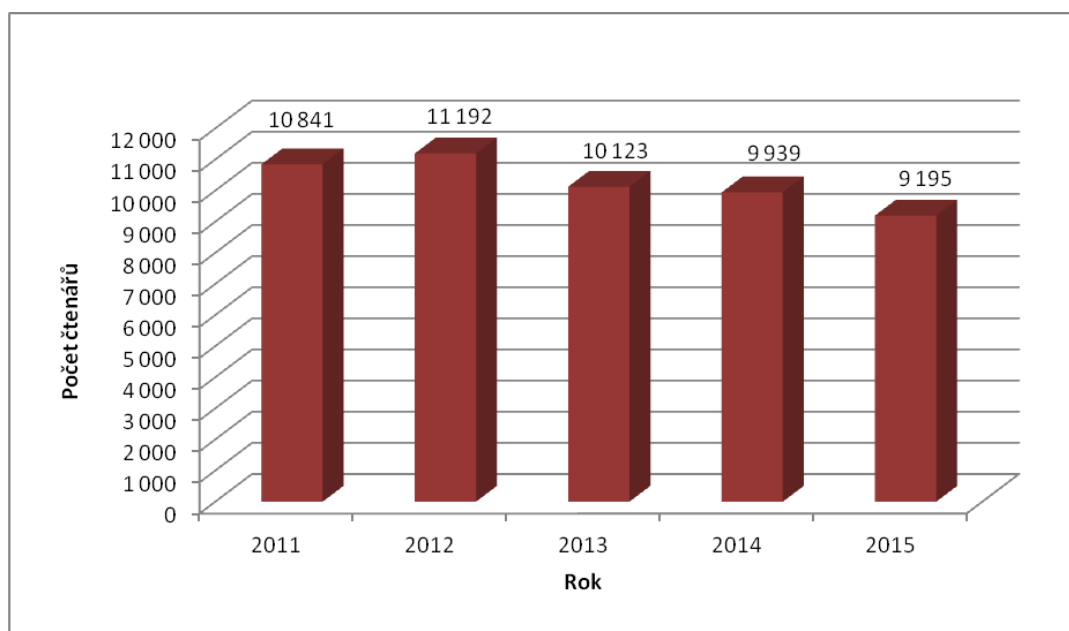
Výše uvedené rozdělení nákladů je jen jeden z řady procesů, jak vypočítat náklady na jednotlivé služby knihovny. Zvolíme-li pro hodnocení služeb knihoven analýzu ROI tak, jak je popsána ve třetí kapitole této práce a budeme-li přitom vycházet ze studie Doc. Stejskala a RNDr. Řeháka, mělo by poté dojít k rozdělení nákladů mezi jednotlivé služby (přímo, či nepřímo pomocí rozpočítavacího kritéria) a následovat kontingentní oceňování jednotlivých služeb knihovny, provedení výzkumu časových snímků zaměstnanců knihovny, kteří se na výkonu služeb podílejí a tzv. pasportizace prostor knihovny. Při provedení takto rozsáhlé analýzy by musel být brán ohled na specifika Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě. To však svým rozsahem vysoce převyšuje možnosti této bakalářské práce.

5.2 Analýza vybraných služeb knihovny a jejích uživatelů

Vnímáme-li knihovnu jako kulturně vzdělávací instituci poskytující veřejné služby, musíme mít stále na paměti, že při rozhodování o financování zde platí jiné mechanismy než na ekonomickém trhu. Knihovny neusilují o maximalizaci zisku, většinou jsou závislé na dotacích od svého zřizovatele či státu. Chceme-li měřit jejich výstupy čistě ekonomicky, budou se jevit jako nehospodárné. Knihovny registrované u Ministerstva kultury poskytují většinu služeb bezplatně, což je knihovnám i jejich provozovatelům uloženo knihovním zákonem. Přínos služeb, které knihovny nabízí, však spočívá v tom, že v sobě nesou užitek pro spotřebitele, který je penězi obtížně vyčíslitelný. V dalším textu budou na základě dostupných statistických dat analyzovány vybrané druhy služeb Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě ve vztahu k počtu jejich uživatelů za období let 2011 – 2015. Rovněž budou nastíněny ekonomické souvislosti týkající se poskytování těchto služeb.

5.2.1 Uživatelé

Uživatelé jsou základním prvkem každé knihovny. Znalost jejich informačních potřeb a požadavků je předpokladem poskytování kvalitních služeb. Počty návštěvníků a registrovaných uživatelů knihovny jsou zároveň důležitým ukazatelem pro zřizovatele knihovny.

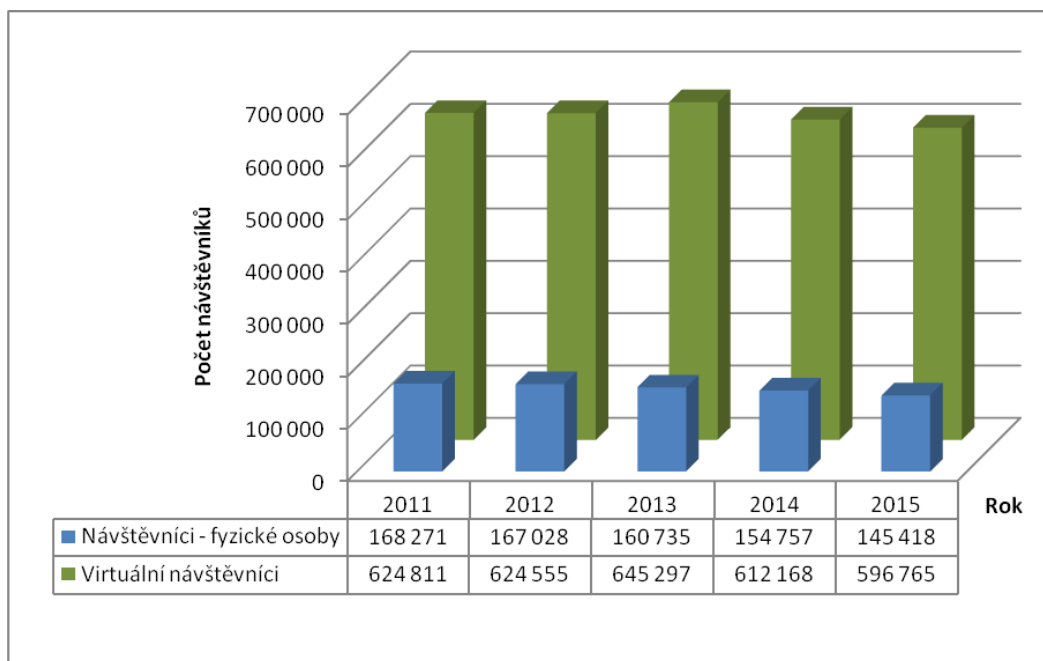


Graf č. 5: Počty registrovaných uživatelů MSVK v letech 2011 - 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Z grafu vyplývá, že počet registrovaných uživatelů knihovny pozvolna klesá. Jedním z důvodů může být celkový úbytek obyvatelstva ve městě, resp. v kraji. Porovnáme-li však procento registrovaných uživatelů ve vztahu k počtu obyvatel v okruhu, kde knihovna působí, tedy města Ostravy, výsledek je obdobný. Zatímco v roce 2011 obsluhovala knihovna 3,5 % obyvatel města, po mírném meziročním navýšení o 0,3 % v roce 2012 pak následoval postupný pokles na současných 3,2 % (stav v roce 2015)²⁵. Toto procento není příliš vysoké. Je však nutno dodat, že kromě registrovaných uživatelů obsluhuje knihovna také návštěvníky vstupující do knihovny jednorázově. Ve městě navíc působí celá řada jiných knihoven především Knihovna města Ostravy, která má kromě ústředí ještě 27 poboček v jednotlivých městských částech a specializované knihovny jako Univerzitní knihovna Ostravské univerzity a Ústřední knihovna Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava, které jsou z hlediska poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb výrazným konkurentem Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě.

²⁵ Počet obyvatel města Ostravy byl: v roce 2011 – 308 958, v roce 2012 – 296 507, v roce 2013 – 294 684, v roce 2014 – 293 312, v roce 2015 – 291 658.



Graf č. 6: Počty návštěvníků MSVK v letech 2011 - 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Graf porovnává počty návštěvníků, kteří přicházejí do knihovny, aby zde využili některou z nabízených služeb s těmi, kteří využívají služeb knihovny přes vzdálený přístup, tzv. virtuální návštěvníci²⁶. Patrný je celkový pokles návštěvnosti knihovny. Co může být jeho příčinou? Vzhledem k tomu, že se nabídka služeb knihovny za sledované období neustále rozšiřuje, důvodem by mohly být nevyhovující prostorové kapacity knihovny a z nich pramenící absence volného výběru literatury, nedostatek studijních míst, nekomfortní prostředí nebo roztržitost fondů v několika skladech. Tyto faktory komplikují práci i samotným zaměstnancům knihovny.

Z grafu rovněž vyplývá, že poměr virtuálních návštěv k návštěvám fyzickým během uvedeného období pozvolna narůstá. V roce 2011 byl počet virtuálních návštěv zhruba 3,7 krát vyšší než počet návštěv fyzických, v roce 2015 byl počet virtuálních návštěvníků (i přes reálný pokles počtu) 4,1 krát vyšší než počet návštěvníků fyzických. Toto může být ovlivněno větší dostupností internetového připojení v domácnostech nebo například snahou uživatelů hledat informační zdroje z komfortnějšího prostředí než je v knihovně, tedy z pohodlí domova či kanceláře.

²⁶ V počtu návštěvníků za rok jsou zahrnuti jak registrovaní uživatelé, tak jednorázoví návštěvníci knihovny.

Následující tabulka zachycuje, kolik virtuálních návštěvníků knihovny se za sledované období věnovalo třem vybraným aktivitám dostupným přes vzdálený přístup, tedy vstupům do elektronického katalogu, výpůjčního protokolu a elektronických informačních zdrojů a databází.

Vzdálený přístup	2011	2012	2013	2014	2015
vstupy do elektronického katalogu	324 153	328 080	318 458	293 453	266 449
vstupy do výpůjčního protokolu	176 261	180 990	181 378	169 587	160 025
vstupy do elektron. info. zdrojů a db	124 397	115 485	145 461	149 128	170 291

Tabulka č. 3: Aktivity virtuálních návštěvníků MSVK v letech 2011 - 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Tabulka ukazuje, že virtuální návštěvníci nejvíce využívají přístup k elektronickému katalogu knihovny. Zajímavostí je postupný nárůst využívání elektronických informačních zdrojů a databází přes vzdálený přístup, více viz další text. Kromě větší dostupnosti internetového připojení to může ukazovat také na zlepšení uživatelů v samostatném vyhledávání informací.

5.2.2 Výpůjční služby – absenční a prezenční

Výpůjční služby patří k nejstarším a nejrozšířenějším typům služeb informačních institucí. Jejich úkolem je zpřístupňovat informační prameny z fondu knihovny anebo z fondů jiných knihoven. Typ výpůjční služby závisí na tom, zda si uživatel odnáší dokument domů – tj. absenční výpůjčka nebo ho studuje přímo v knihovně – tj. prezenční výpůjčka.

Absenční výpůjčky jsou v Moravskoslezské vědecké knihovně v Ostravě umožněny pouze registrovaným uživatelům. Absenčně, tedy mimo budovu, se nepůjčují dokumenty vydané do roku 1900 (historický fond), neperiodické dokumenty získané povinným výtiskem, periodika běžného roku kromě cirkulace časopisů, většina audiovizuálních dokumentů nebo zvukové dokumenty do uplynutí 9 měsíců od vydání dokumentu. Výpůjční lhůta je 30 dní a může být prodloužena maximálně třikrát. Dokumenty lze vrátit standardně u výpůjčního pultu nebo mimo otevírací dobu knihovny do jednoho ze dvou biblioboxů umístěných před knihovnou. V případě, že dokument není vrácen ve stanovené lhůtě, je uživatel upomínán a následně nucen zaplatit sankční pokutu, viz příloha č. 5.

	2011	2012	2013	2014	2015
Výpůjčky celkem	522 059	532 175	535 365	476 216	420 019
Absenční výpůjčky, vč. prolongací	419 968	432 849	435 947	412 775	373 036
Prezenční výpůjčky	102 091	99 326	99 418	63 441	46 983
Prolongace	185 388	200 399	197 632	197 261	182 545

Tabulka č. 4: Přehled počtu absenčních a prezenčních výpůjček v letech 2011 – 2015
Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Z tabulky je patrný růst výpůjček do roku 2013, který mohl být připsán zlepšení kvality služeb v souvislosti s automatizací knihovního systému. V dalších letech však následoval pokles výpůjček, a to jak absenčních, tak prezenčních. Úbytek u prezenčních výpůjček je pravděpodobně způsoben přetrvávajícím nekomfortním prostředím knihovny, kdy při dlouhodobějším studiu chybí možnost občerstvit se a kapacitně nevyhovující je rovněž sociální zařízení knihovny.

Počet výpůjček na registrovaného uživatele za rok postupně klesal ze 48 (v roce 2011) na necelých 46 (v roce 2015). Naopak relativně vysoký byl v uvedeném období počet prolongací dokumentů. U dokumentů, kde není evidována rezervace dalšího čtenáře, dochází k prodlužování výpůjček, nejčastěji prostřednictvím online katalogu knihovny.

Ve spojitosti s výpůjčkami je zajímavým ukazatelem tzv. obrat knihovního fondu, který porovnává počet výpůjček za rok s celkovým objemem knihovního fondu. Použijeme-li tento vzorec u Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě, zjistíme, že fond není uživateli využíván v celém svém rozsahu. Odpověď na otázku proč je obrat knihovního fondu takto nízký (v roce 2015 byl nejnižší za sledované období = 0,36) by mohl podat podrobnější výzkum. Je možné, že knihovní fond vzhledem ke své velikosti a stáří přestává odpovídat potřebám uživatelů a je nutné ho aktualizovat, k čemuž již postupně dochází.

	2011	2012	2013	2014	2015
monografie	459 966	475 262	475 281	418 023	367 573
seriály	26 585	25 937	29 144	28 936	28 127
kartografické dokumenty			1 097	1 143	993
elektronické zdroje	357	366	329	777	821
tištěné hudebniny			117	157	137
zvukové dokumenty	13 057	10 148	9 210	8 569	6 405
audiovizuální dokumenty	41	12	13	1	16
jiné	22 053	20 450	20 174	18 610	15 947
Celkem	522 059	532 175	535 365	476 216	420 019

Tabulka č. 5: Počty výpůjček dle druhů dokumentů v letech 2011 – 2015
Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Tabulka ukazuje počty výpůjček za sledované období dle jednotlivých druhů dokumentů. Do kolonky jiné jsou zahrnuty jinde neuvedené druhy dokumentů, včetně norem, patentů, firemní literatury a v letech 2011 a 2012 rovněž kartografických dokumentů a tištěných hudebnin. Podle dostupných dat je dlouhodobě největší zájem o monografie, seriály a právě jiné dokumenty, které se v ostatních knihovnách nevyskytují. Počty výpůjček u uvedených typů dokumentů však v průběhu let klesají²⁷.

Co je důvodem celkového poklesu výpůjček? Může to být konkurence v podobě alternativních zdrojů informačních pramenů, jako jsou webové vyhledávače nebo online knihkupectví. Souvislost lze spatřovat i ve výše uvedeném poklesu počtu uživatelů. U elektronických zdrojů lze zaznamenat nárůst počtu výpůjček, naopak výraznější pokles výpůjček u zvukových dokumentů je možné vysvětlit menším doplňováním novinek a klesajícím zájmem veřejnosti o CD.

Následující tabulka zobrazuje přehled nákladů knihovny na nákup tří druhů dokumentů – monografií, seriálů a norem v období let 2011 až 2015.

		2011	2012	2013	2014	2015
náklady na nákup	monografií	3 506 638,29	3 203 021,45	3 113 755,31	3 123 793,69	3 068 188,57
	seriálů	952 331,22	1 033 099,23	1 056 595,72	1 064 040,63	1 136 856,83
	norem	523 635,70	519 614,50	527 303,80	510 523,40	580 006,60

Tabulka č. 6: Přehled nákladů na nákup vybraných dokumentů v letech 2011 - 2015

Zdroj: interní materiály knihovny

Z tabulky vyplývá, že objem finančních prostředků na nákup monografií v průběhu let klesal, zatímco výše prostředků na nákup seriálů a norem pozvolna rostla. O rozdělování peněz na nákup knihovního fondu rozhoduje zřizovatel knihovny, tedy Moravskoslezský kraj. Důvodem pro nárůst financí mohl být argument rostoucí průměrné ceny dokumentů. Při doplňování seriálů chce knihovna zachovat určitou kontinuitu a rovněž české normy knihovna odebírá v úplnosti. V roce 2015 bylo dodáno o 230 norem více než v roce předešlém. Jelikož náklady převýšily původní očekávání, musela být část prostředků odebrána z položky na nákup zvukových dokumentů.

²⁷ U seriálů může pokles výpůjček souviset například s tím, že některé z nich postupně přecházejí z tištěné podoby pouze na online verzi.

5.2.3 Digitální služby

Digitální služby v sobě zahrnují vyhledávání ve vlastním katalogu knihovny, využívání elektronických databází, čtení a stahování e-knih a dalších elektronických dokumentů na počítačích v knihovně nebo mimo prostory knihovny přes vzdálený přístup. V rámci těchto služeb se uvádí rovněž využití počítačů v knihovně pro přístup na internet nebo pro práci s kancelářskými aplikacemi.

Zaměříme-li se na poslední zmiňovanou digitální službu – přístup na internet, musíme mít na paměti, že Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě je značně prostorově a kapacitně limitována, proto mají uživatelé k dispozici pouze 13 počítačů napojených k internetu. Připojení k internetu přes počítač v knihovně ročně využije okolo 12 000 návštěvníků, často jde o sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel. Všichni uživatelé však mohou využít wi-fi připojení v prostoru studovny a půjčovny knih.

Pomineme-li možnost vyhledávání ve vlastním katalogu knihovny přes vzdálený přístup, která je hojně využívána, viz tabulka č. 3, stále roste počet stažených nebo prohlížených článků a dalších elektronických dokumentů z odborných elektronických databází přes vzdálený přístup, což je patrné z následující tabulky.

		2011	2012	2013	2014	2015
Počet databází	vlastní	7	8	8	8	8
	licencované	12	14	12	14	14
Počet vstupů do elektronických informačních zdrojů a databází	z knihovny	2 658	3 084	3 936	3 602	3 673
	mimo knihovnu	124 397	115 485	145 461	149 128	170 291
	celkem	127 055	118 569	149 397	152 730	173 964
Náklady na nákup a pořízení licencí na elektronické zdroje		660 147	839 262	703 433	829 409	712 894

Tabulka č. 7: Vstupy do elektronických informačních zdrojů MSVK v letech 2011 - 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Je nutné si uvědomit, že do elektronických informačních zdrojů a databází vstupují z knihovny rovněž zaměstnanci oddělení bibliografie, kteří je potřebují pro svou práci. Přesto sečteme-li počty vstupů z knihovny i mimo ni, jde o službu velmi využívanou. Porovnáme-li roční náklady na nákup a pořízení licencí na elektronické zdroje s počtem vstupů, budeme se v uvedeném období pohybovat v rozmezí 4 – 7 Kč na jeden vstup²⁸.

²⁸ V tomto však nejsou zahrnuty náklady na prostor, pracovníky ani režijní náklady, navíc ne všechny elektronické informační zdroje jsou placené.

Následující tabulka zobrazuje přehled databází, které Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě nabízí svým uživatelům (stav ke konci roku 2015). Mezi nejčastěji využívané zahraniční databáze patří EBSCOhost, Emerald a ScienceDirect. Pozitivním ukazatelem v roce 2015 byl meziroční nárůst přístupů do zahraničních databází o 37 %.

vlastní	licencované
Digitální knihovna Moravskoslezského kraje	Anopress
Naskenovaný katalog neperiodických publikací (1900-1973)	ASPI
Regionální e-knihy	ČSN online
Regionální literatura MS kraje	EBSCOhost (vč. vstupu do dalších db)
Retrospektivní regionální bibliografie Frydek-Místek	Emerald
Retrospektivní regionální bibliografie Karvinska	ProQuest STM
Retrospektivní regionální bibliografie Nový Jičín	ScienceDirect
Retrospektivní regionální bibliografie Ostravy	SpringerLink
	ISI Web of Science

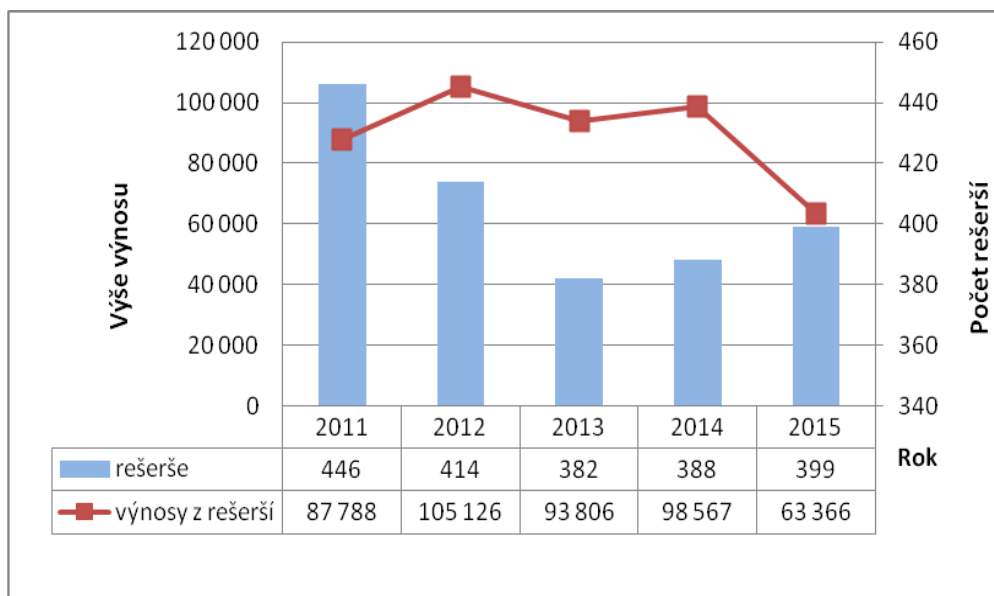
Tabulka č. 8: Přehled nabízených vlastních a licencovaných databází
Zdroj: (Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2016a)

Zaměstnanci oddělení bibliografie poskytují konzultace uživatelům při práci s databázemi, ale například i konzultace k formální úpravě odborných písemných prací. Ve spolupráci s oddělením zpracování knihovního fondu vytvářejí rovněž vlastní databáze umožňující vyhledávání informací o veškeré dostupné literatuře, která byla do určitého období publikována ve vybraných okresech.

Kromě výše uvedených služeb, především absenčních a prezenčních výpůjček a služeb digitálních, které jsou uživatelům poskytovány zdarma (resp. pouze za registrační či vstupní poplatek), poskytuje knihovna i jiné služby, na jejichž nákladech se uživatelé musí podílet formou poplatku. Příkladem takovéto placené služby, jsou služby rešeršní.

5.2.4 Rešeršní služby

Tato služba, která je poskytována oddělením bibliografie, do určité míry souvisí s již zmiňovanými digitálními službami. Rešerše (v písemné nebo digitální podobě) se zadávají na základě objednávky, kde je nutné přesně vymežit téma rešerše, její druh, jazyk a časové rozmezí požadovaných informačních pramenů. Objednávka může mít tištěnou podobu nebo jí lze podat v elektronické formě prostřednictvím uživatelského účtu. Služba je zpoplatněna dle ceníku služeb knihovny, viz příloha č. 5. Následující graf zobrazuje vývoj počtu zpracovaných rešerší za období let 2011 – 2015.



Graf č. 7: Přehled počtu zpracovaných rešerší a výnosů z nich v letech 2011 - 2015

Zdroj: Výroční zprávy knihovny z let 2011 – 2015, interní materiály knihovny + vlastní úprava

Z grafu je patrné, že po poklesu počtu rešerší do roku 2013 se pomalu začíná jejich počet opět navyšovat. Zaměříme-li se na výnosy z rešerší, ty byly až na rok 2015 vcelku stabilní. I přes relativní pokles počtu rešerší se zřejmě jednalo o rešerše rozsáhlejšího charakteru. Dlouhodobě je největší zájem uživatelů o zpracovávání rešerší z oblastí lékařství a společenských věd. V roce 2015 činil počet zpracovaných rešerší 399, z nichž se ve 36 případech jednalo o rešerše průběžné, zpracovávané pro Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Galerii výtvarného umění v Ostravě, Janáčkovu konzervatoř v Ostravě, Antikvariát a klub Fiducia. Navázání dobrých vztahů s významnými institucemi kraje může být pro knihovnu do budoucna výhodné.

Rešeršní služby přinášejí do rozpočtu knihovny finanční prostředky v podobě výnosů z prodeje služeb. Tyto jsou však opětovně použity k pokrytí nákladů knihovny. Přesné vyčíslení nákladů na jejich poskytování by vyžadovalo podrobné rozpočítávání nákladů na fond, na prostor, pracovníky a režii.

5.2.5 Služby knihovnám v rámci regionální funkce

Jak již bylo uvedeno v předešlé kapitole, Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě poskytuje služby v rámci regionální funkce celkem 15 pověřeným knihovnám, v celém kraji však působí přes 400 knihoven. Při výkonu služeb knihovnám se jedná zejména o tyto oblasti, v závorce jsou uvedeny konkrétní příklady činností:

- poradenská a konzultační činnost (problematika výzkumů v knihovnách, informačního vzdělávání v knihovnách, standardu pro dobrou knihovnu),
- metodické návštěvy (s důrazem na úroveň webových stránek, existenci elektronicky zpřístupňovaného katalogu),
- vzdělávání knihovníků (školení RDA, Knihovnický kurz pro školní knihovníky, e-learningové kurzy knihovnického minima),
- pořádání seminářů a porad (účast rovněž v pověřených knihovnách) atd.

V následující tabulce jsou uvedeny počty činností či akcí, které v rámci výkonu služeb knihovnám prováděla Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě za uvedené období, dále počty účastníků vzdělávacích akcí a výše příspěvku od zřizovatele.

	2011	2012	2013	2014	2015
poradenská a konzultační činnost	313	245	234	145	145
vzdělávání knihovníků – počet akcí	16	17	24	27	40
počet účastníků vzdělávacích akcí	542	484	701	661	868
příspěvky zřizovatele na RF	908 000	935 000	935 000	940 000	940 000

Tabulka č. 9: Vybrané ukazatele služeb knihovnám MSVK v letech 2011 – 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015, interní materiály knihovny + vlastní úprava

Jak ukazuje tabulka, počet poradenských a konzultačních činností za sledované období sice klesal, ovšem počet akcí týkajících se vzdělávání knihovníků i samotných účastníků v průběhu sledovaného období rostl, patrný je především nárůst v roce 2015.

Protože příspěvky od zřizovatele na výkon této funkce za sledované období rostly jen velmi pomalu, je pravidelně využíván i jiný zdroj financování těchto akcí. V průběhu roku 2015 se uskutečnily například 4 expertní kurzy s tématy týkajícími se tvorby propagačních materiálů, e-dotazníků v knihovnách, moderních prezentačních metod a multimediální prezentace, které byly financovány v rámci rozvojového projektu VISK 2 - Kurzy počítačové gramotnosti. V regionálním výukovém centru Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě se v průběhu roku konala mimo jiné další 4 „Školení RDA“ (s celkovou účastí 73 knihovníků) a pokračoval E-learningový kurz „Knihovnické minimum“.

Ačkoli se, vzhledem k počtu účastníků vzdělávacích akcí, může zdát tato služba málo efektivní, není tomu tak. Služby knihovnám umožňují krajským resp. pověřeným knihovnám

metodicky vést a koordinovat odborné činnosti knihoven, což je pro obsluhované knihovny nepostradatelné.

Poslední službou, která bude v rámci této analýzy zmíněna, jsou kulturní a vzdělávací akce pro veřejnost.

5.2.6 Kulturní a vzdělávací akce

Zapojování se do kulturního života obyvatel dané lokality a rozvoj vzdělávání formou pořádání akcí pro veřejnost je nyní už běžnou službou knihoven. V Moravskoslezské vědecké knihovně v Ostravě zpravidla nejde o akce příliš ekonomicky náročné – konají se většinou v prostorách knihovny a zaměstnanci se do nich zapojují víceméně na základě dobrovolnosti. Tento druh služby je velmi důležitý, neboť pokud akce návštěvníky zaujme, mohou se stát budoucími registrovanými uživateli knihovny. Počty akcí a návštěvníků za sledované období s podrobnějším popisem jsou uvedeny v níže uvedené tabulce a textu.

	2011	2012	2013	2014	2015
počet kulturních a vzdělávacích akcí	90	125	112	126	122
počet návštěvníků akcí knihovny	1 874	2 369	2 675	2 820	3 269

Tabulka č. 10: Návštěvnost kulturních a vzdělávacích akcí v letech 2011 – 2015

Zdroj: Přílohy výročních zpráv knihovny za léta 2011 – 2015 + vlastní úprava

Tabulka naznačuje růst počtu akcí i návštěvníků v průběhu sledovaného období. K hojně navštěvovaným akcím pro veřejnost patří prohlídky v rámci Ostravské muzejní noci, knihovna má rovněž každoročně stánek na Ostravském knižním veletrhu, kde informuje zájemce o svých službách. Tradičně se knihovna zapojuje pořádáním exkurzí a seminářů do celostátních akcí, jimiž jsou Březen – měsíc čtenářů a Týden knihoven. Ve vstupních prostorách knihovny jsou pravidelně instalovány výstavy propagující knihovní fond. Pro studenty středních škol připravuje Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě vzdělávací akce v podobě exkurzí, dále nabízí prezentace, například „Necituješ, vyletiš“, „Od rukopisu k digitalizaci“ atd. S prezentací nazvanou „MSVK se představuje“ knihovnice vyjíždějí přímo do jednotlivých škol, představují knihovnu a lákají tak nové uživatele.

Akce knihovny jsou cestou, jak propagovat její služby. Až do roku 2015 Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě neměla speciálně vyčleněného pracovníka, který by se věnoval propagaci knihovny a vztahům s veřejností. To se v dubnu 2015 změnilo a touto činností byla

(z poloviny pracovního úvazku) pověřena asistentka ředitelky. Pomalu tak začínají být navazovány kontakty s místními neziskovými organizacemi i regionálními institucemi, průběžně jsou též aktualizovány informace na webu knihovny a Facebooku. Snahou je rovněž zavedení jednotného vizuálního stylu knihovny, z toho důvodu byla v listopadu 2015 vyhlášena veřejná zakázka na vytvoření nového loga knihovny.

V rámci této kapitoly byla provedena analýza celkových nákladů knihovny a jejich rozdělení na 4 skupiny, z nichž nejvyšší položku tvoří náklady na pracovníky a fond knihovny. Dále byly analyzovány vybrané služby knihovny, zvoleny byly dvě, které jsou poskytovány bezplatně a jedna placená služba, zhodnoceny byly rovněž služby knihovnám, které jsou zajišťovány v rámci plnění regionální funkce krajské knihovny. Analýza prokázala úbytek počtu registrovaných uživatelů i návštěvníků, pokles absenčních a prezenčních výpůjček. Naopak rostoucí je trend ve využívání služeb digitálních a rešeršních, rovněž počty návštěvníků akcí knihovny se každoročně zvyšují.

6 Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala ekonomickou analýzou služeb Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě. Na základě dostupných údajů bylo analyzováno hospodaření knihovny se zaměřením na rozbor jejích nákladů, představeny možnosti hodnocení veřejných knihovnických a informačních služeb, problematika s tím spojená a na vybraném příkladu služeb provedena jejich analýza.

Analýza hospodaření knihovny prokázala její závislost na příspěvcích od zřizovatele, a to téměř z 92 %. Zřizovatelem knihovny je Moravskoslezský kraj, ten je také tím, kdo rozhoduje o výši a způsobu rozdělení finančních prostředků. Tradičně nejvíce peněz jde z rozpočtu na platy zaměstnanců a na knihovní fond. Bylo vypočteno, že výnosy z vlastní činnosti knihovny (především z registračních, vstupních poplatků a upomínek) tvoří 6 % celkových výnosů knihovny a jsou opětovně využívány k pokrytí jejích nákladů. Možností, jak navýšit objem dostupných finančních prostředků, je hledání doplňkových zdrojů financování.

Již řadu let je knihovna úspěšná v získávání dodatečných financí díky rozvojovým projektům v rámci programů VISK Ministerstva kultury ČR. Do budoucna by bylo vhodné navázat spolupráci se soukromými subjekty tak, jak se to knihovně dařilo v minulosti (úspěšně spolupracovala s Nadací OKD). Dalším možným zdrojem financování by mohly být strukturální fondy Evropské unie. V případě většího projektu, například výstavby nové budovy knihovny, by to však předpokládalo aktivní zapojení jejího zřizovatele.

Hlavním cílem knihovny však není usilovat o finanční nezávislost, ale především poskytovat služby svým uživatelům v odpovídající kvalitě. K analýze služeb byly vybrány jak služby poskytované bezplatně (pouze za registrační nebo vstupní poplatek), tak placené a jedna služba, která je pro krajskou knihovnu typická (služby knihovnám). Z rozboru provedeného na základě dostupných statistických výkazů, byl potvrzen úbytek registrovaných uživatelů i návštěvníků knihovny za sledované období, což má bezesporu vliv také na služby.

V průběhu 5 let došlo ke snížení počtu poskytovaných výpůjček, a to absenčních i prezenčních. Výše finančních prostředků na nákup knihovního fondu byla vcelku vyrovnaná, velikost fondu dokonce rostla, což lze vysvětlit tím, že kromě nákupu přispívají k doplňování knihovního fondu také povinný výtisk a dary. Přesto je obrat knihovního fondu relativně

nízký. Hledání důvodu proč tomu tak je, by mohlo být námětem pro další výzkum. Z analýzy vyplynul nárůst využívání digitálních služeb knihovny, především přes vzdálený přístup. Navýšil se rovněž počet zpracovávaných rešerší, i když výnosy z nich za rok 2015 výrazně klesly, což je možné zdůvodnit větším počtem zpracovávaných průběžných rešerší.

Podíváme-li se na analyzovaný vzorek služeb z čistě ekonomického pohledu, budou pro knihovnu nejvýhodnější ty služby, s jejichž poskytováním jsou spojeny nejnižší náklady na fond, prostory, pracovníky, případně režii. Služby, které toto splňují a navíc knihovně přinášejí výnosy v podobě uživatelských poplatků, jsou rešeršní služby. Naopak jako nejméně ekonomicky výhodné se mohou zdát služby výpůjční, které kladou značné finanční nároky na nákup fondu, prostory i platy zaměstnanců. Přesto jsou právě tyto služby, jejichž poskytování je knihovně ukládáno knihovním zákonem, využívány nejčastěji. Relativní ekonomická neefektivnost při poskytování veřejných knihovnických a informačních služeb je vyvážena vysokou mírou užítku pro jejich spotřebitele. Ačkoli je tento užitek finančně obtížně vyčíslitelný, stát si je důležitosti knihovnických služeb vědom, a proto do rozpočtu knihoven každoročně přispívá nemalou částkou.

Vhodnou a ekonomicky nenáročnou cestou jak přilákat do knihovny více uživatelů by mohlo být větší zapojení knihovny do života obyvatel města, například pořádáním kulturních a vzdělávacích akcí. V tomto je však knihovna limitována dlouhodobě nevyhovujícími prostory, ve kterých sídlí. Nezbývá si než přát, aby se v brzké době podařilo přesvědčit vedení města i kraje o nezbytnosti výstavby nové budovy, na kterou knihovna čeká již více než 65 let.

Ačkoli tato práce není vyčerpávající, neboť se ukázalo, že provedení kompletní ekonomické analýzy služeb svým rozsahem vysoce převyšuje možnosti bakalářské práce, výstupy z ní mohou být základem pro rozsáhlejší výzkum v této oblasti, který by napomohl přesvědčit zřizovatele o efektivnosti vynakládaných finančních prostředků na provoz knihovny. Tento materiál může být obohacující i pro samotnou knihovnu, neboť jde o analýzu z pohledu nezaujatého člověka, který není zaměstnancem knihovny. Práce na obdobné téma zatím nebyla v knihovně zpracovávána.

7 Seznam použité literatury

ANDRLOVÁ, Anna...[et al.], 2009. Role knihovny v ekonomickém prostředí informační společnosti. *Ikaros* [online], 2009, **13**(2) [cit. 2016-03-27]. ISSN 1212-5075. Dostupný z: <http://ikaros.cz/role-knihovny-v-ekonomickem-prostredi-informacni-spolecnosti>.

BAZALOVÁ, Eva, 2003. Veřejné knihovny a jejich služby. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online], 2003, **3**(4) [cit. 2015-12-9]. ISSN 1213-8231. Dostupný z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=435&idr=3&idci=11>.

ČESKO, 2001. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 98, s. 5683-5688. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.

ČESKO, 2000. Zákon č. 250 ze dne 9. srpna 2000 o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 73, s. 3557-3567. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>.

DILHOFOVÁ, Adéla, KRATOCHVÍLOVÁ, Monika a LIDMILA, Jan, 2013. *Příručka pro knihovníky veřejných knihoven*. Vyd. 1. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 59 s. ISBN 978-80-7051-199-2.

GODDARD, Haynes C, 1971. An economic analysis of library benefits. *The Library Quarterly* [online], **41**(3) [cit. 2015-09-24]. ISSN 00242519. Dostupný komerčně z: <http://www.jstor.org/stable/4306096>.

KOONTZ, Christie, ed. a GUBBIN, Barbara, ed., 2012. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA*. 2., zcela přeprac. vyd. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 203 s. ISBN 978-80-7050-612-7.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ, 2016a. *Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě* [online]. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, © 2016 [cit. 2016-03-10]. Dostupný z: <http://www.svkos.cz/>.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ (Ostrava, Česko), 2016b. *Výroční zpráva 2015*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%202015_def.pdf.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ (Ostrava, Česko), 2015. *Výroční zpráva 2014*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/Vyrocní_zprava_2014.pdf.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ (Ostrava, Česko), 2014. *Výroční zpráva 2013*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/Vyrocní_zprava_2013.pdf.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ (Ostrava, Česko), 2013. *Výroční zpráva 2012*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/Vyrocní_zprava_2012.pdf.

MORAVSKOSLEZSKÁ VĚDECKÁ KNIHOVNA V OSTRAVĚ (Ostrava, Česko), 2012. *Výroční zpráva 2011*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/vyrocka_2011.pdf.

MUŠÁLKOVÁ, Iva, 2016. Vědecké knihovně v Ostravě je 65 let. Nové sídlo? Pouze ve stádiu úvah. *Moravskoslezský deník* [online]. 2016 [cit. 2016-03-11]. ISSN 1213-5577. Dostupný z: http://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/vedecka-knihovna-v-ostrave-slavi-65-let-nove-sidlo-pouze-ve-stadiu-uvah-20160207.html.

OCHRANA, František, 2007. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.

PEKOVÁ, Jitka, PILNÝ, Jaroslav a JETMAR, Marek, 2008. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.

PRCHALOVÁ, Lea, ed., 2011. *Od padesátky k šedesátce: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, příspěvková organizace*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 35 s. ISBN 978-80-7054-126-5.

PRCHALOVÁ, Lea, ed. a HRAZDIL, Aleš, ed., 2001. *Státní vědecká knihovna v Ostravě 1951-2001: sborník k jubileu*. Vyd. 1. Ostrava: Státní vědecká knihovna Ostrava, 125 s. ISBN 80-7054-094-X.

RICHTER, Vít, 2015. Projekt „*Benchmarking knihoven*“ [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, [cit. 2016-02-20]. Dostupný z: <http://ipk.nkp.cz/odborne-cinnosti/mereni-vykonu-a-kvality-v-knihovnach-1/Benchmarking.htm>.

ŘEHÁK, Tomáš...[et al.], 2013. *Neocenitelné služby knihovny a jak je ocenit*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, 104 s. ISBN 978-80-7478-413-2.

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. vydání. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2015. 11 s. ISBN 978-80-7050-652-3.

STEJSKAL, Jan...[et al.], 2013. *Měření hodnoty veřejných služeb (na příkladu veřejných knihoven)*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR, 206 s. ISBN 978-80-7478-412-5.

SYNEK, Miloslav...[et al.], 2009. *Manažerské výpočty a ekonomická analýza*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 301 s. ISBN 978-80-7400-154-3.

ŠEDÁ, Marie, 2011. Zpráva ze semináře Měření výkonů knihoven: zabýváte-li se kvalitou a výkonností, pak jdete správným směrem. *Ikaros* [online], 2011, **15**(1) [cit. 2015-11-22]. ISSN 1212-5075. Dostupný z: <http://ikaros.cz/zprava-ze-seminare-mereni-vykonu-knihoven>.

Podkladem k práci byly rovněž interní materiály knihovny v podobě výstupů z účetního systému Fenix, jejichž obsahem byl přehled nákladů a výnosů knihovny za léta 2011 – 2015.

8 Seznam schémat

<i>Schéma č. 1: Uživatelský poplatek jako příjem příspěvkové organizace kraje</i>	<i>13</i>
<i>Schéma č. 2: Znázornění postupů a metod měření výkonu a kvality služeb</i>	<i>22</i>

9 Seznam tabulek

<i>Tabulka č. 1: Přehled prostředků na platy zaměstnanců MSVK v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabulka č. 2: Přehled vybraných hodnot indikátorů pro jednotlivé kategorie knihoven</i>	<i>24</i>
<i>Tabulka č. 3: Aktivity virtuálních návštěvníků MSVK v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabulka č. 4: Přehled počtu absenčních a prezenčních výpůjček v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabulka č. 5: Počty výpůjček dle druhů dokumentů v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabulka č. 6: Přehled nákladů na nákup vybraných dokumentů v letech 2011 – 2015</i>	<i>47</i>
<i>Tabulka č. 7: Vstupy do elektronických informačních zdrojů MSVK v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabulka č. 8: Přehled nabízených vlastních a licencovaných databází</i>	<i>49</i>
<i>Tabulka č. 9: Vybrané ukazatele služeb knihovnám MSVK v letech 2011 – 2015</i>	<i>51</i>
<i>Tabulka č. 10: Návštěvnost kulturních a vzdělávacích akcí v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>52</i>

10 Seznam grafů

<i>Graf č. 1: Procentní zastoupení nákladů MSVK v roce 2015.....</i>	<i>16</i>
<i>Graf č. 2: Procentní zastoupení výnosů MSVK v roce 2015</i>	<i>18</i>
<i>Graf č. 3: Velikost knihovního fondu MSVK v letech 2011 – 2015</i>	<i>38</i>
<i>Graf č. 4: Složení knihovního fondu MSVK v roce 2015.....</i>	<i>38</i>
<i>Graf č. 5: Počty registrovaných uživatelů MSVK v letech 2011 – 2015</i>	<i>43</i>
<i>Graf č. 6: Počty návštěvníků MSVK v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>44</i>
<i>Graf č. 7: Přehled počtu zpracovaných rešerší a výnosů z nich v letech 2011 – 2015</i>	<i>50</i>

11 Seznam příloh

<i>Příloha č. 1: Přehled nákladů a výnosů MSVK v letech 2011 – 2015.....</i>	<i>i</i>
<i>Příloha č. 2: Prostory knihovny.....</i>	<i>ii</i>
<i>Příloha č. 3: Organizační schéma MSVK.....</i>	<i>iii</i>
<i>Příloha č. 4: Rozdělení nákladů MSVK v roce 2015</i>	<i>iv</i>
<i>Příloha č. 5: Ceník služeb MSVK</i>	<i>v</i>