



## **Zpráva o výsledcích průzkumu**

**prosinec 2006 – leden 2007**

**Jak hodnotíte služby Národní knihovny ČR?**

## Obsah

1. Úvod.....	3
2. Poslání Národní knihovny.....	5
3. VÝSLEDKY PRŮZKUMU .....	6
3.1. Základní údaje o respondentech .....	6
3.2. Hodnocení provozní doby a kvality služeb studoven.....	14
3.3. Hodnocení knihovnických a informačních služeb .....	24
3.4. Hodnocení knihovního fondu knihovny.....	29
3.5. Hodnocení pracovníků knihovny .....	33
3.6. Hodnocení prostor, technického vybavení a sociálního zázemí knihovny .....	35
3.7. Hodnocení internetových stránek knihovny, prostředí databází, tištěných informačních letáků .....	37
3.8. Přínos knihovny pro uživatele, celkové hodnocení služeb NK .....	40

## Seznam zkratk

CDH – Centrální depozitář v Hostivaři  
KKL – Knihovna knihovnické literatury  
MVS – Meziknihovní výpůjční služby  
NK – Národní knihovna ČR  
ORST – Oddělení rukopisů a starých tisků  
RST – rukopisy a staré tisky  
SP – Studovna periodik  
SVP – Studovna vědeckých pracovníků  
SSPV – Studovna společenských a přírodních věd

# 1. Úvod

Celkem bylo shromážděno 3 062 vyplněných dotazníků, z toho 2697 respondentů vyplnilo anketu pomocí webového dotazníku a 365 v podobě tištěného anketního lístku. 94 lístků nebylo vyplněno dostatečným způsobem a nemohly být zařazeny do celkových výsledků nebo šlo o anketní lístky, kterými se respondenti pokoušeli o manipulaci výsledků (opakující se odpovědi apod.). Z tohoto důvodu bylo zpracováno a pro výsledky použito pouze **2968 dotazníků**.

Dotazník obsahoval celkem 56 položek, které vedle otázek na zjištění základních údajů o respondentech zahrnovaly i 49 dotazů na různé aspekty služeb NK. Otázky byly rozděleny do devíti tematických bloků:

1. Základní informace o respondentovi: pohlaví, věk, vzdělání, obor studia, jazyk komunikace, frekvence návštěv prostor a webových stránek NK
2. Hodnocení rozsahu provozní doby a kvality služeb studoven a dalších provozů sloužících uživatelům
3. Hodnocení knihovnických a informačních služeb z hlediska nabídky a podmínek
4. Hodnocení obsahu knihovních fondů a elektronických informačních zdrojů
5. Hodnocení internetových stránek a prostředí databází
6. Hodnocení tištěných informačních materiálů a podpory informační gramotnosti uživatelů
7. Hodnocení prostředí pro studium, technického vybavení a sociálního zázemí
8. Hodnocení pracovníků knihovny z hlediska důvěry, korektnosti, pohotovosti při řešení problémů a odborné kvalifikace
9. Hodnocení přínosu služeb NK pro uživatele a celkové spokojenosti uživatelů se službami NK

Respondenti byli vyzváni k tomu, aby ve vztahu ke každému dotazu vyjádřili svou míru spokojenosti či souhlasu. Pro hodnocení byla využita **pětistupňová škála** ve dvou variantách slovního vyjádření, které byly alternativně použity pro různé typy otázek:

**1 – Určitě ano    2 - Spíše ano    3 - Průměr    4 - Spíše ne    5 - Určitě ne**  
**1 – Výborné    2 - Spíše dobré    3 - Průměrné    4 - Spíše špatné    5 - Velmi špatné**

U každého dotazu byl zjišťován celkový **index spokojenosti** jako aritmetický průměr známek získaných od všech respondentů. U dvou bloků otázek šlo navíc o dvouhlediskové hodnocení. První blok se týkal hodnocení činnosti studoven knihovny – konkrétně šlo o hodnocení provozní doby a kvality poskytovaných služeb. Druhý blok se týkal hodnocení hlavních knihovnických a informačních služeb z hlediska jejich nabídky a podmínek poskytování služby.

Respondenti měli možnost u každého hodnocení sdělit své názory, náměty a další sdělení. Bylo vyjádřeno cca 2400 písemných názorů a podnětů pro různé oblasti služeb a činností NK. Až na ojedinělé výjimky se respondenti vyjadřovali otevřeně, ale věcně. Všechny komentáře byly utříděny podle obsahu (půjčování, kopírování, sociální zázemí atd.) a také podle příslušnosti k jednotlivým útvarům NK. Získaná vyjádření umožňují konkretizovat kvantitativní údaje získané průzkumem a reagovat na konkrétní podněty. Ve zprávě uvádíme výběr typických příkladů písemných reakcí respondentů.

### **Základní cíle průzkumu:**

- Zjistit spokojenost uživatelů se službami NK – jejich dostupností, rozsahem nabídky a kvality.
- Zjistit spokojenost uživatelů s technickým vybavením knihovny, prostory pro studium a sociálním zázemím.
- Zjistit spokojenost uživatelů s pracovníky knihovny jejich jednáním a odbornou kvalifikací.
- Získat zpětnou vazbu od uživatelů NK.
- Získat podklady pro plánování rozvoje služeb NK zejména ve vztahu k připravované revitalizaci Klementina a přípravě novostavby knihovny.
- Získat informace o složení uživatelů NK z hlediska pohlaví, věku, vzdělání a oboru zájmu.
- Získat informace o frekvenci využívání knihovnických a informačních služeb NK.
- Ověřit metodou dotazníkového šetření hodnocení nabídky a kvality knihovnických a informačních služeb a měření spokojenosti uživatelů.

## 2. Poslání Národní knihovny

Je důležité zmínit, že poslání a funkce Národní knihovny se výrazně liší od poslání a funkcí ostatních veřejných knihoven, z čehož vyplývá, že NK nemůže poskytovat stejné služby.

Národní knihovna je knihovnou s univerzálním knihovním fondem doplněným specializovanými fondy, trvale uchovává konzervační fond a historický fond.

Knihovna zajišťuje rovný přístup ke všem veřejným knihovnickým a informačním službám a k dalším poskytovaným službám.

Knihovna je příjemcem povinného výtisku a zejména na jeho základě doplňuje, zpracovává, ochraňuje, zpřístupňuje a trvale uchovává konzervační fond a univerzální knihovní fond dokumentů vydaných v České republice.

Výběrově doplňuje, zpracovává, ochraňuje, zpřístupňuje a uchovává fond dokumentů vydaných v zahraničí se zaměřením na potřeby vysokých škol univerzitního typu a vědeckých a odborných pracovišť, a to především v oblasti společenských věd, přírodních věd, kultury a umění se zvláštním zřetelem na bohemikální dokumenty.

Výběrově doplňuje, zpracovává, ochraňuje, zpřístupňuje a uchovává specializované fondy, zejména z oboru slavistiky, knihovnictví a muzikologie.

Výběrově doplňuje, zpracovává, ochraňuje a trvale uchovává historický fond, popř. jiný knihovní fond mající zvláštní historickou a kulturní hodnotu.

**Cílovým uživatelem knihovny je vysokoškolsky graduovaný uživatel s potřebou studia odborné literatury pro rozvoj hlavních univerzitních oborů a s možnostmi i schopnostmi studia na místě (prezenčně) a v hlavních světových jazycích.**

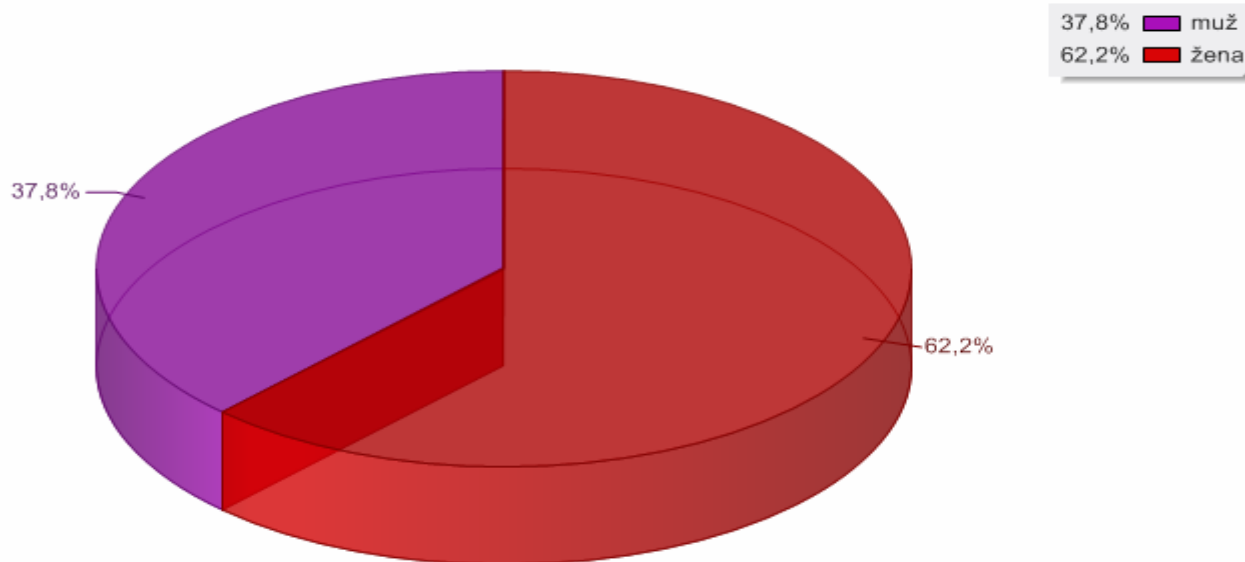
- vysokoškolsky vzdělaný uživatel, zejména pracovník vědy, výzkumu, výchovy a vzdělávání z oblasti hlavních univerzitních oborů,
- vysokoškolský student hlavních univerzitních oborů, který potřebuje **nadstavbovou** literaturu svého oboru,
- středoškolák, výjimečně student střední školy, jehož informační potřeby není **prokazatelně** schopna uspokojit jiná knihovna v Praze, resp. v celé ČR.

**Národní knihovna zpřístupňuje svoje sbírky primárně prezenčně, absenční výpůjčky poskytuje s ohledem na charakter svých sbírek pouze výjimečně.**

### 3. VÝSLEDKY PRŮZKUMU

#### 3.1. *Základní údaje o respondentech*

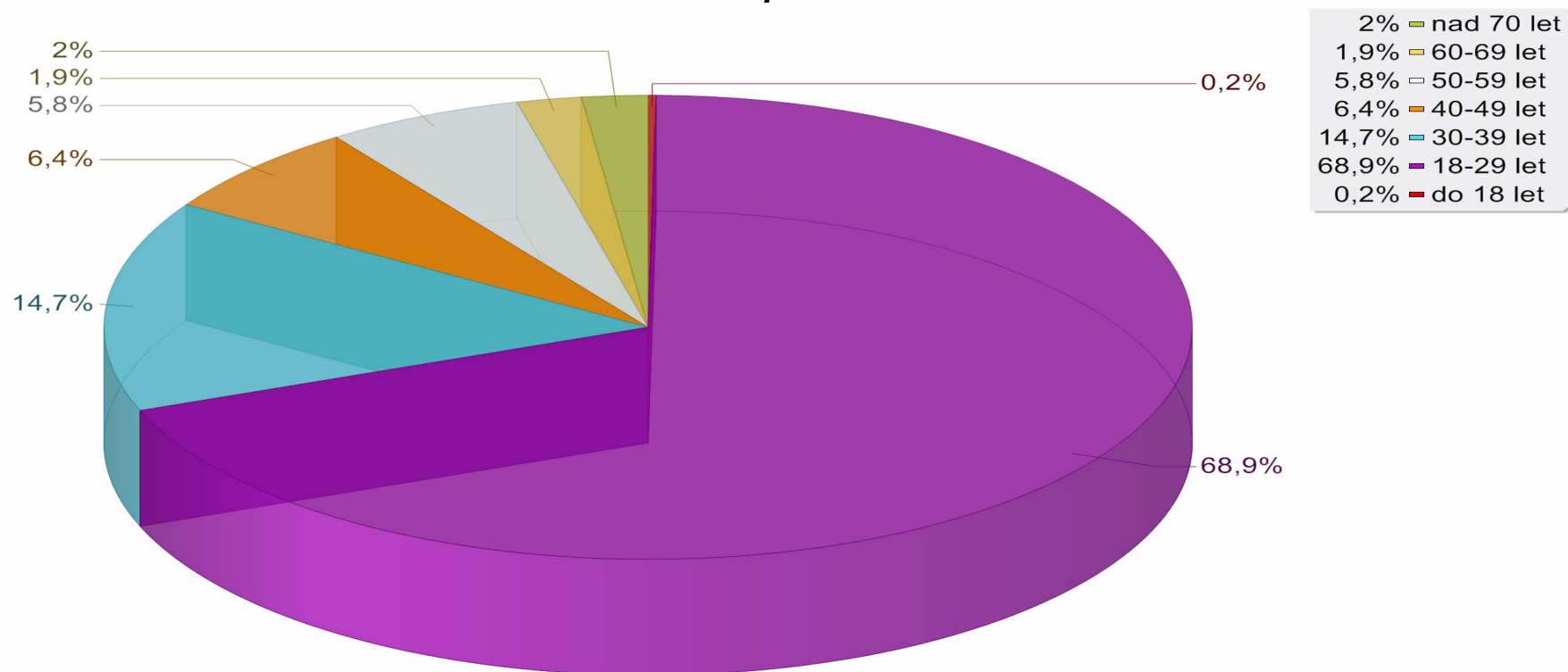
##### *Pohlaví respondentů*



oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Počet žen	<b>1831</b>	62,2 %
Počet mužů	<b>1115</b>	37,8 %
Celkem odpovědělo	<b>2946</b>	100 %

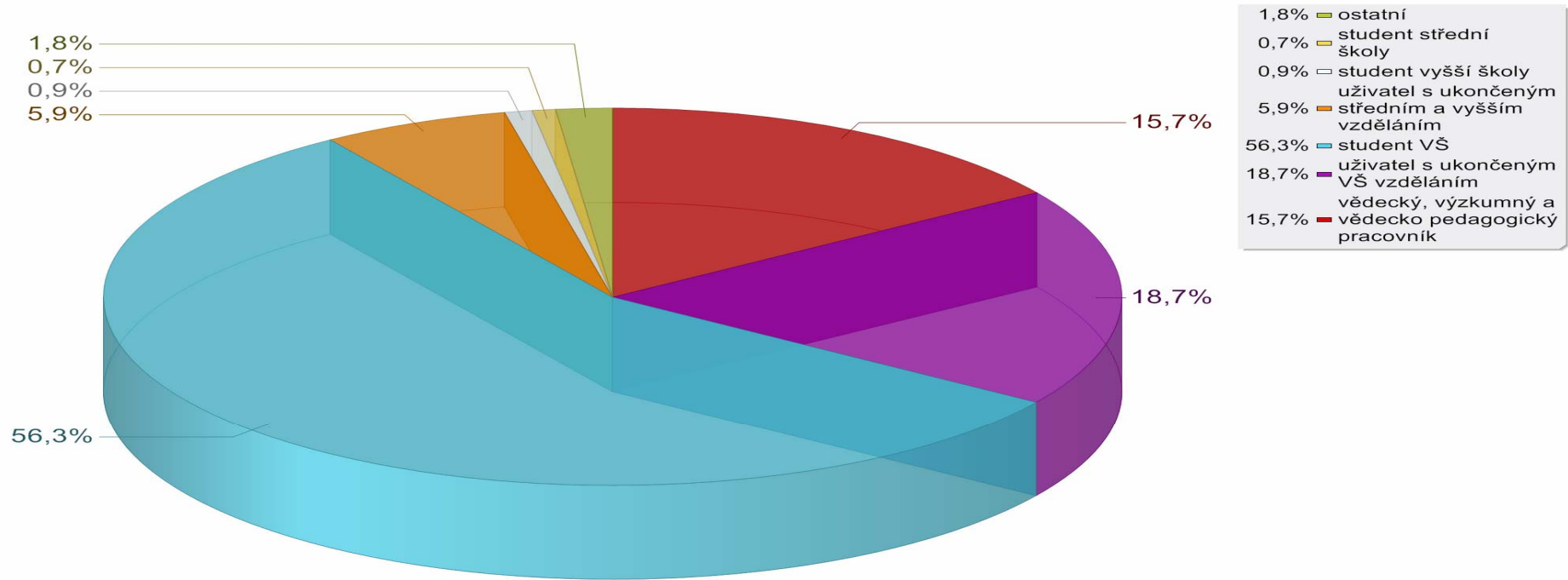
## Věk respondentů



oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Věk	Počet respondentů	%
do 18 let	7	0,2
18 – 29 let	2042	68,9
30 – 39 let	436	14,7
40 – 49 let	190	6,4
50 – 59 let	173	5,8
60 – 69 let	57	1,9
nad 70 let	58	2
<b>Celkem</b>	<b>2963</b>	<b>100</b>

## Vzdělání respondentů

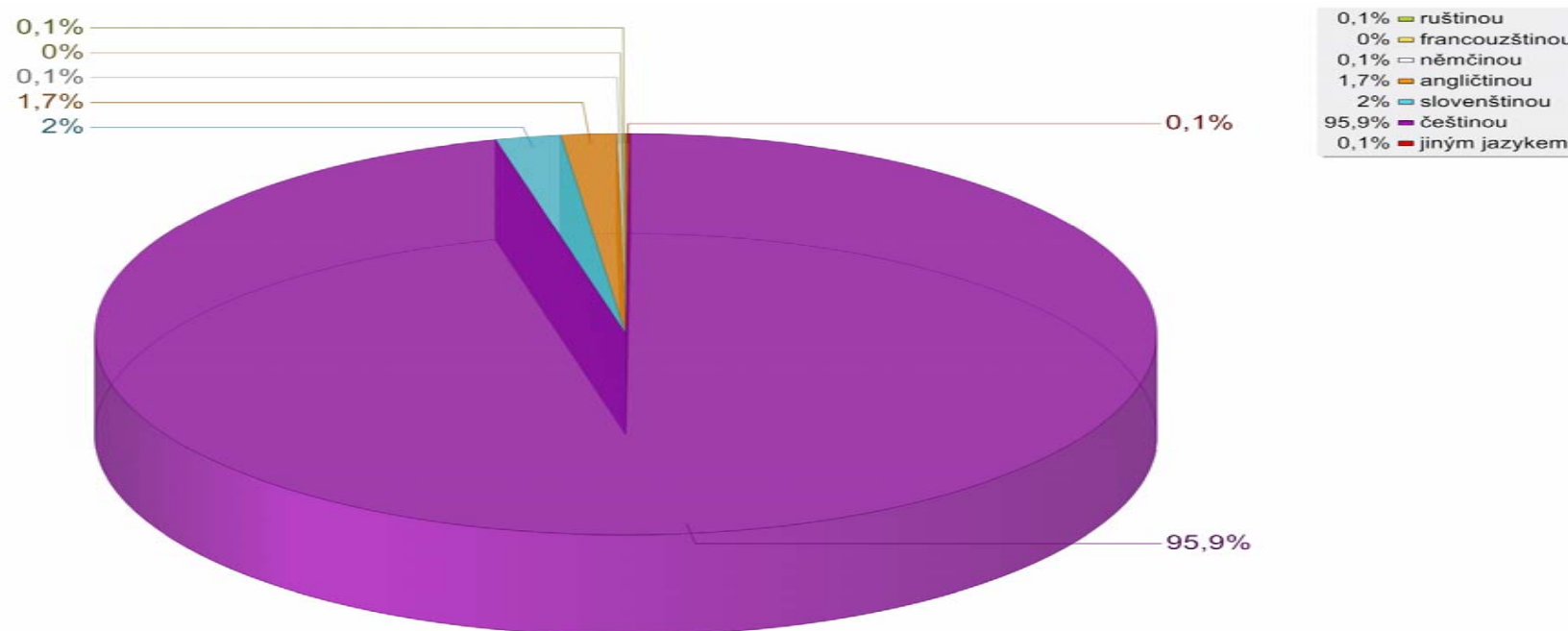


oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Kategorie	Počet respondentů	%
Vědecký, výzkumný pracovník a vědecko pedagogický pracovník	464	15,7
Uživatel s ukončenou VŠ	554	18,7
Student VŠ	1666	56,3
Střední a vyšší vzdělání	176	5,9
Student vyšší školy	26	0,9
Student SŠ	22	0,7
Ostatní	53	1,8
Celkem	2961	100



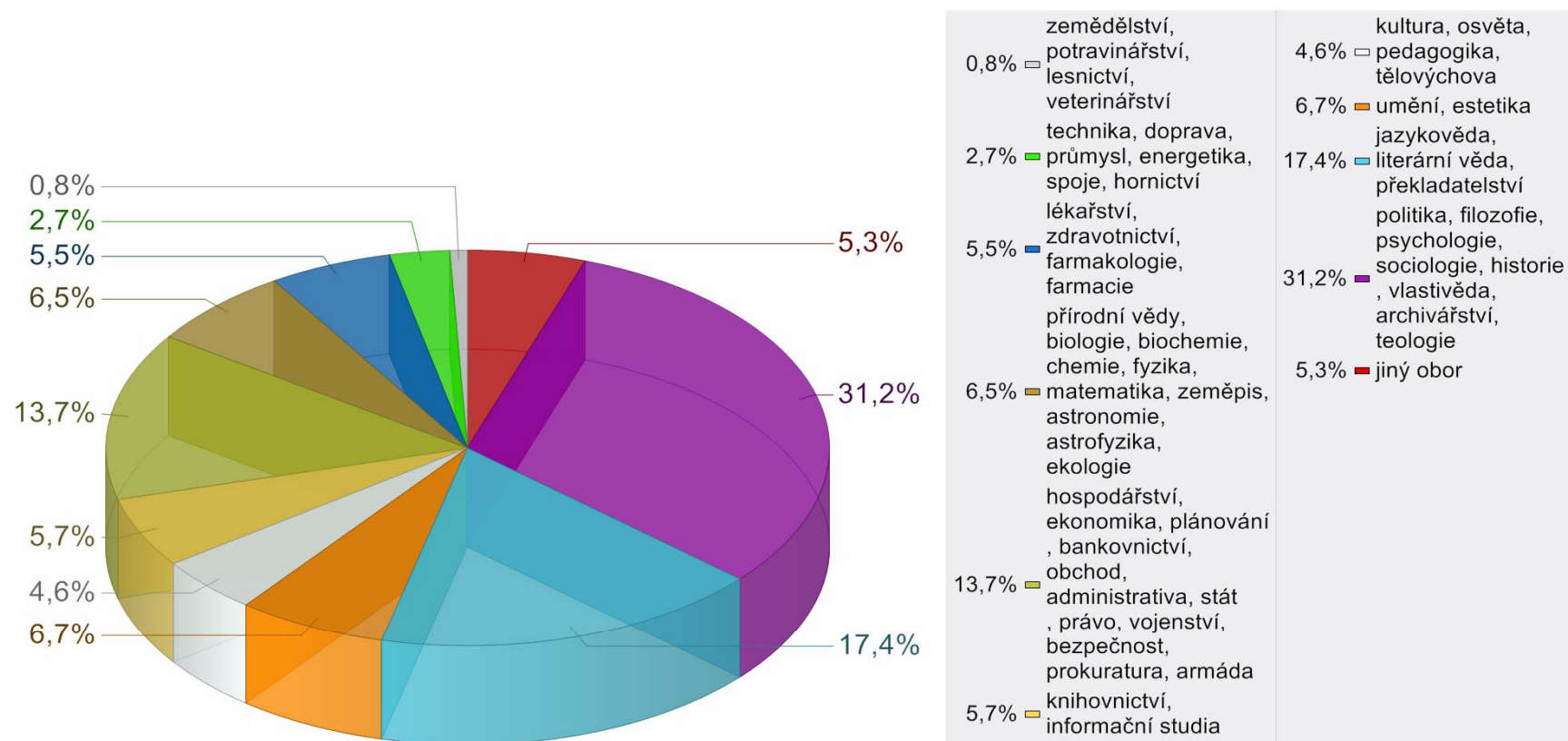
## Používaný jazyk respondentů při komunikaci s knihovnou



oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Jazyk	Počet respondentů	%
Čeština	2839	95,9
Slovenština	59	2
Angličtina	50	1,7
Němčina	4	0,1
Francouzština	1	0
Ruština	3	0,1
Jiný jazyk	4	0,1
Celkem	2960	100

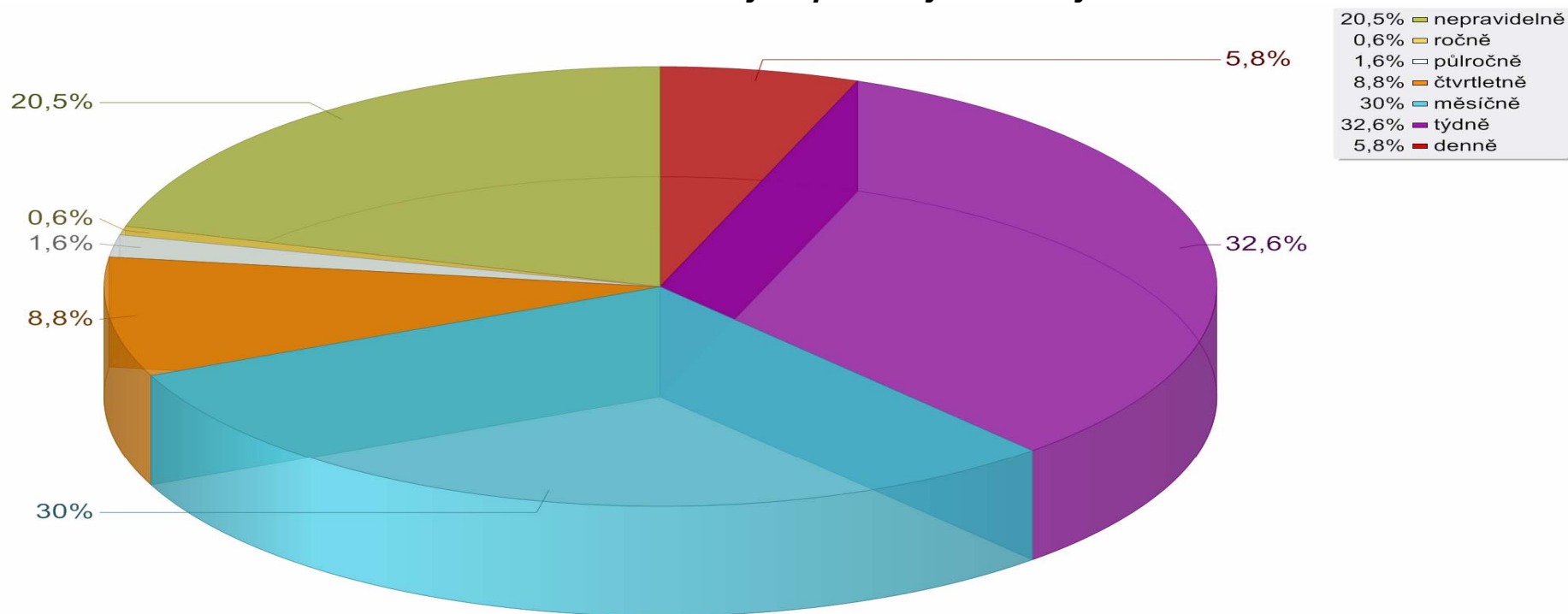
## Obor profese nebo studia respondentů



**Tabulka**

	<b>Obory</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
1.	politika, filozofie, psychologie, sociologie, historie, vlastivěda, archivnictví, teologie	907	31,2
2.	jazykověda, literární věda, překladatelství	505	17,4
3.	umění, estetika	194	6,7
4.	kultura, osvěta, pedagogika, tělovýchova	134	4,6
5.	knihovnictví, informační studia	167	5,7
6.	hospodářství, ekonomika, plánování, bankovníctví, obchod, administrativa, stát, právo, vojenství, bezpečnost, prokuratura, armáda	398	13,7
7.	přírodní vědy, biologie, biochemie, chemie, fyzika, matematika, zeměpis, astronomie, astrofyzika, ekologie	189	6,5
8.	lékařství, zdravotnictví, farmakologie, farmacie	160	5,5
9.	technika, doprava, průmysl, energetika, spoje, hornictví	78	2,7
10.	zemědělství, potravinářství, lesnictví, veterinářství	23	0,8
11.	jiný obor	153	5,3
	<b>Celkem</b>	<b>2908</b>	<b>100</b>

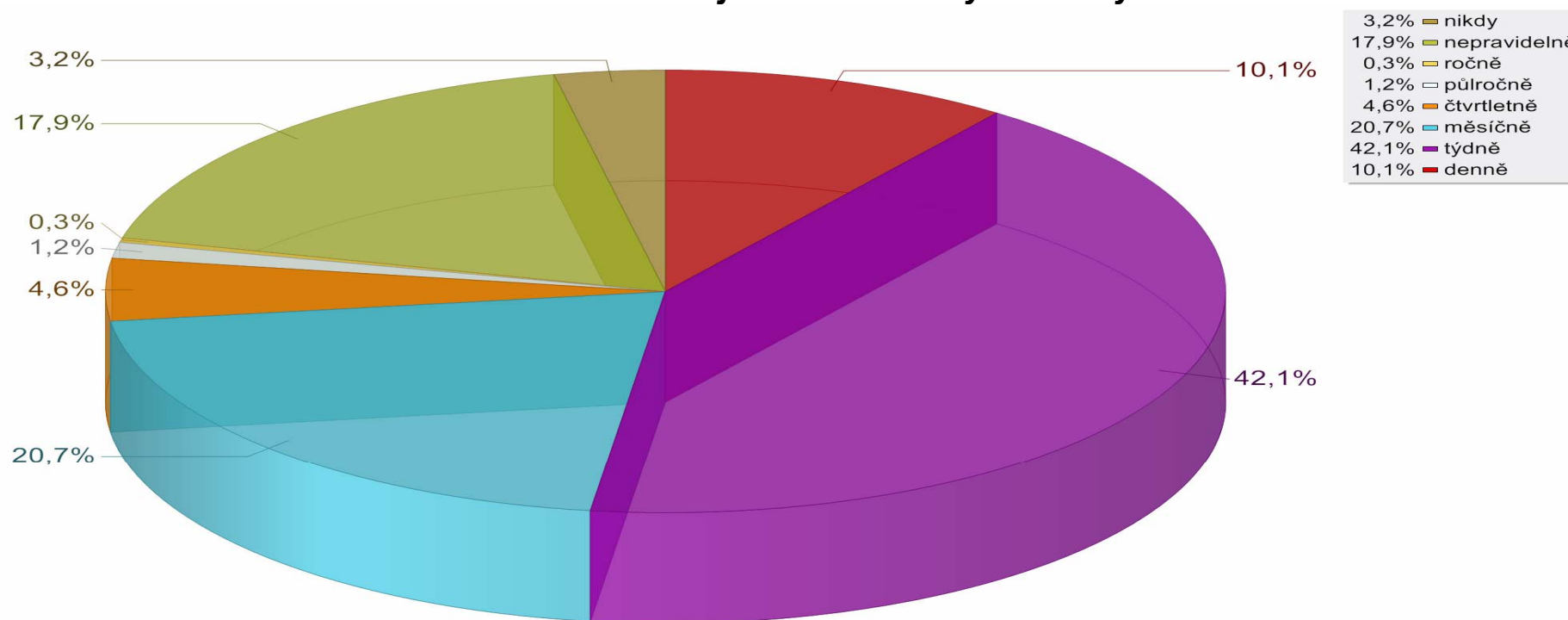
## Jak často navštěvujete prostory knihovny?



oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Frekvence	Počet	%
denně	170	5,8
týdně	961	32,6
měsíčně	886	30
čtvrtletně	259	8,8
půlročně	48	1,6
ročně	19	0,6
nepravidelně	606	20,5
<b>Celkem</b>	<b>2949</b>	<b>100</b>

## Jak často navštěvujete www stránky knihovny?



oprávněný uživatel licence: Národní knihovna | vytvořeno v easyresearch.biz

Frekvence návštěv	Počet	%
denně	296	10,1
týdně	1238	42,1
měsíčně	610	20,7
čtvrtletně	134	4,6
půlročně	34	1,2
ročně	10	0,3
nepravidelně	526	17,9
nikdy	94	3,2
Celkem	2942	100

## 4.2 *Hodnocení provozní doby a kvality služeb studoven*

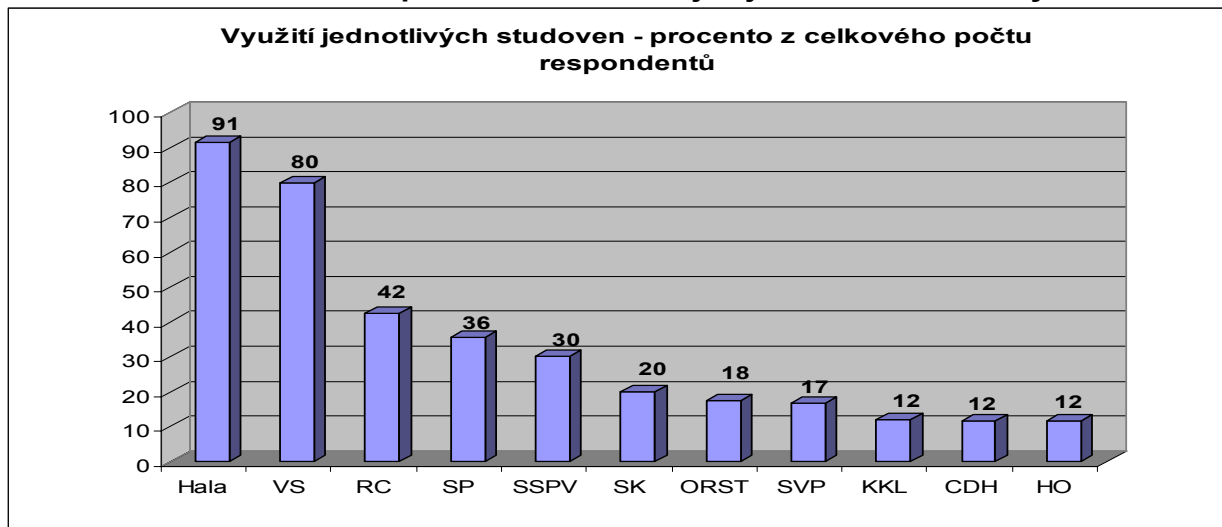
Respondenti měli k dispozici přehled studoven a dalších provozů určených pro poskytování služeb uživatelům. Služby byly hodnoceny z hlediska **rozsahu provozní doby** a **kvality poskytovaných služeb**. Hodnocení bylo možno pro obě kritéria vyjádřit v pětibodové škále, obdobně jako známkování ve škole:

1. Výborná
2. Spíše dobrá
3. Průměrná
4. Spíše špatná
5. Velmi špatná

Výsledný index spokojenosti byl vypočten jako aritmetický průměr přidělených hodnocení. Respondenti byli vyzváni, aby hodnotili pouze ty studovny, které skutečně využívají. Z hlediska frekvence užití lze odlišit tři hlavní skupiny:

1. Studovny nebo provozy využívané téměř všemi uživateli – Hala služeb čtenářům (91%), Všeobecná studovna (80%)
2. Studovny nebo provozy sloužící přibližně třetině uživatelů – Referenční centrum (42%), Studovna periodik (36%), Studovna společenských a přírodních věd (30%)
3. Specializované studovny a provozy poskytující služby specializovanému okruhu uživatelů – Slovanská knihovna (20%), Studovna rukopisů a starých tisků (18%), Studovna vědeckých pracovníků (17%). Studovna hudebního oddělení (12%), Studovna Knihovny knihovnické literatury (12%), Studovna centrálního depozitáře v Hostivaři (12%).

## Procento respondentů navštěvující jednotlivé studovny



Výsledný index spokojenosti	Provozní doba	Služby	Týdenní rozsah provozní doby
Hala služeb	1,9	1,8	60
Referenční centrum	2,1	1,9	60
Všeobecná studovna	1,8	1,9	75
Studovna společenských a přírodních věd	2,2	1,9	60
Studovna periodik	2,3	2	55
Studovna vědeckých pracovníků	2,2	1,9	50
Studovna a půjčovna Slovanské knihovny	2	1,6	55
Studovna hudebního oddělení	2,2	1,8	30
Studovna rukopisů a starých tisků	2,5	2	40
Knihovna knihovnické literatury	2,1	1,8	50
Studovna Centrálního depozitáře v Hostivaři	2,7	2,2	35

Podrobné hodnocení provozní doby v jednotlivých studovnách – hodnoty, procenta, indexy spokojenosti

	Výborná		Spíše dobrá		Průměrná		Spíše špatná		Velmi špatná		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Index spokojenosti	Provoz. doba
	Počet	%	Počet	%	Počet	%		%	Počet	%				
Hala služeb	980	37	1146	43	404	15	60	4	27	1	2671	90	1,9	60
Referenční centrum	340	29	499	43	233	20	60	5	27	2	1155	39	2,1	60
Všeobecná studovna	1060	46	825	36	287	13	75	4	31	1	2296	77	1,8	75
Studovna spol. a přír. věd	224	27	318	38	210	25	60	9	18	2	843	28	2,2	60
Studovna periodik	247	25	364	37	267	27	55	9	22	2	986	33	2,3	55
Studovna vědeckých pracovníků	131	28	157	34	123	27	50	8	15	3	462	16	2,2	50
Slovanská knihovna	208	37	215	38	110	19	55	3	14	2	565	19	2	55
Studovna hudebního oddělení	98	30	117	36	73	22	30	8	14	4	327	11	2,2	30
Studovna rukopisů a starých tisků	119	24	161	33	109	22	40	14	31	6	489	16	2,5	40
Knihovna knihovnické literatury	94	29	133	41	74	23	50	5	11	3	327	11	2,1	50
Studovna Centrálního depozitáře	67	20	93	28	84	26	35	14	37	11	328	11	2,7	35

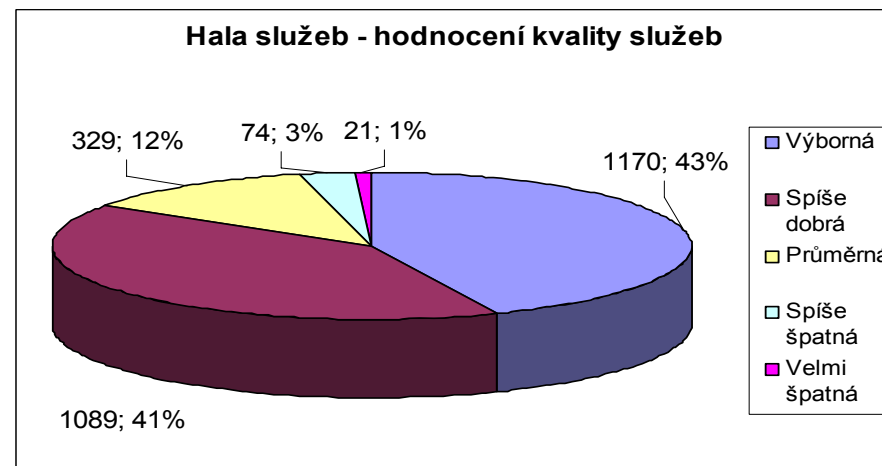
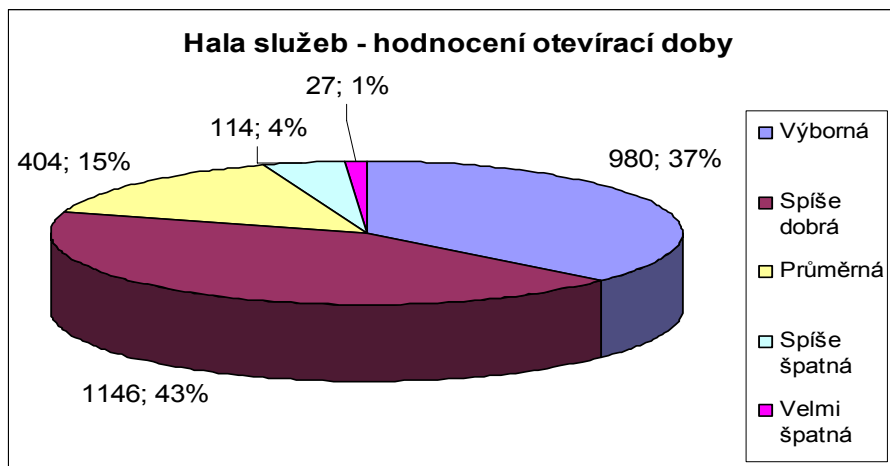


**Podrobné hodnocení služeb v jednotlivých studovnách – hodnoty, procenta, indexy spokojenosti**

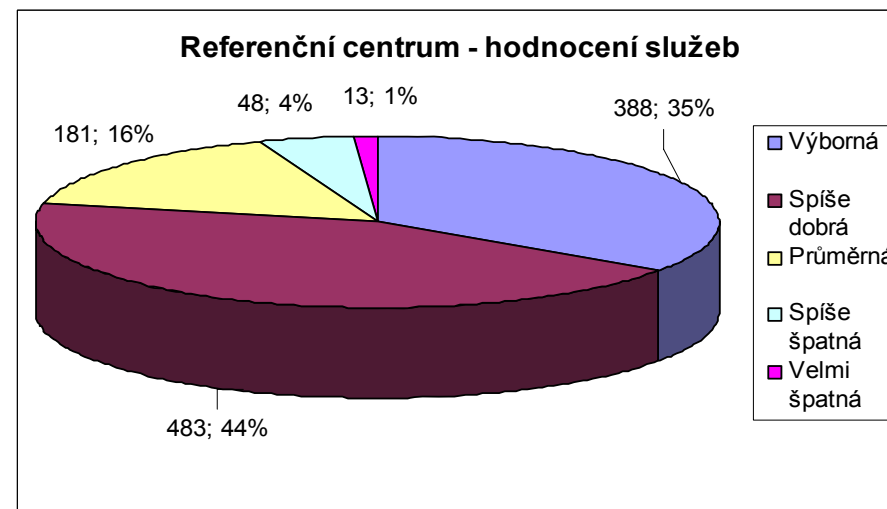
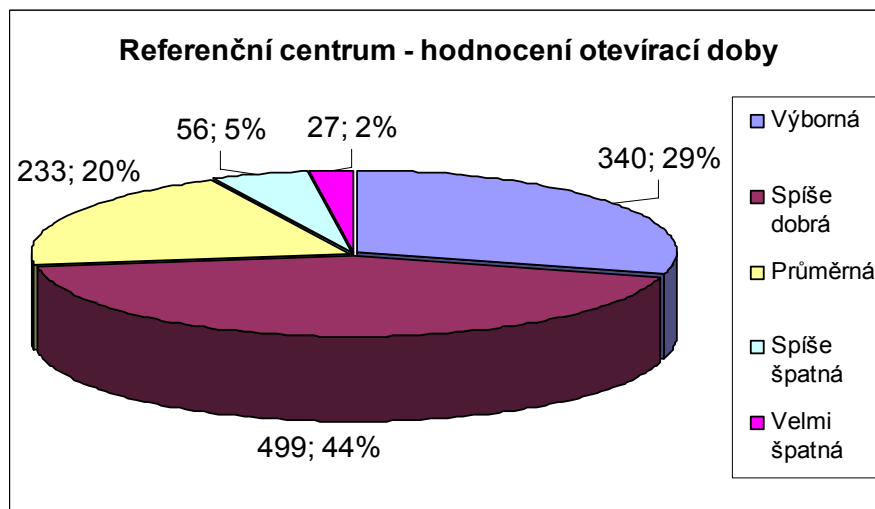
	Výborná		Spíše dobrá		Průměrná		Spíše špatná		Velmi špatná		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Index spokojenosti
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
<b>Hala služeb</b>	1170	44	1089	41	329	12	74	3	21	1	2683	90	1,8
<b>Referenční centrum</b>	388	35	483	43	181	16	48	4	13	1	1113	38	1,9
<b>Všeobecná studovna</b>	888	39	910	40	357	16	91	4	16	1	2262	76	1,9
<b>Studovna spol. a přír. věd</b>	277	38	282	39	141	19	22	3	6	1	728	25	1,9
<b>Studovna periodik</b>	315	35	335	38	177	20	45	5	17	2	889	30	2
<b>Studovna vědeckých pracovníků</b>	147	39	137	36	75	20	12	3	8	2	379	13	1,9
<b>Slovanská knihovna</b>	274	55	156	32	55	11	6	1	4	1	495	17	1,6
<b>Studovna hudebního oddělení</b>	117	45	89	34	43	17	5	2	6	2	260	9	1,8
<b>Studovna rukopisů a starých tisků</b>	163	41	127	32	72	18	25	6	14	3	401	14	2
<b>Knihovna knihovnické literatury</b>	115	41	108	39	42	15	8	3	5	2	278	9	1,8
<b>Studovna Centrálního depozitáře</b>	81	34	84	35	46	19	16	7	14	6	241	8	2,2

## Grafické znázornění hodnocení jednotlivých studoven

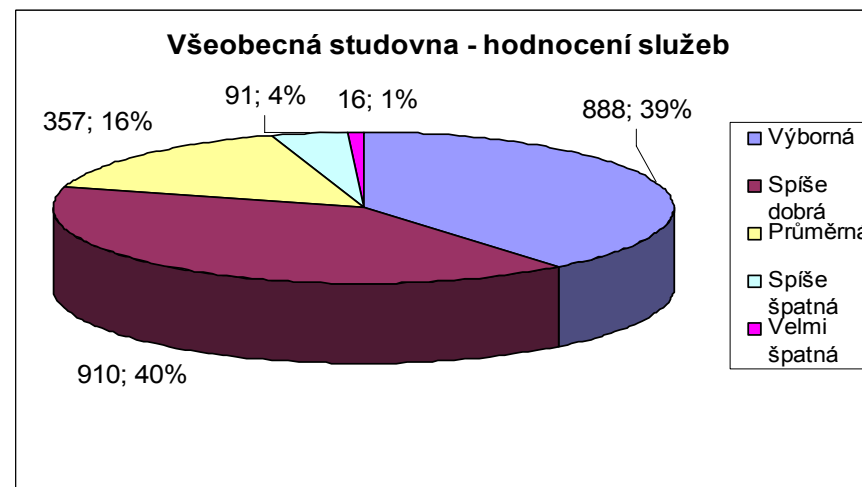
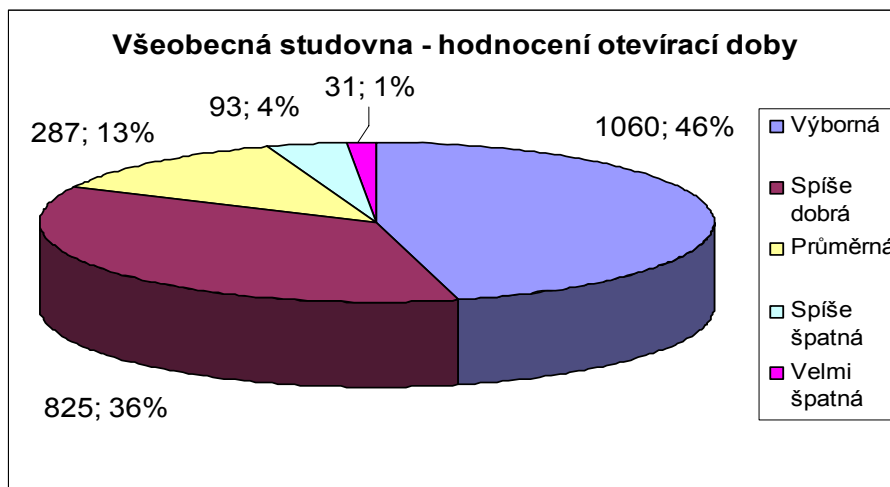
### Hala služeb



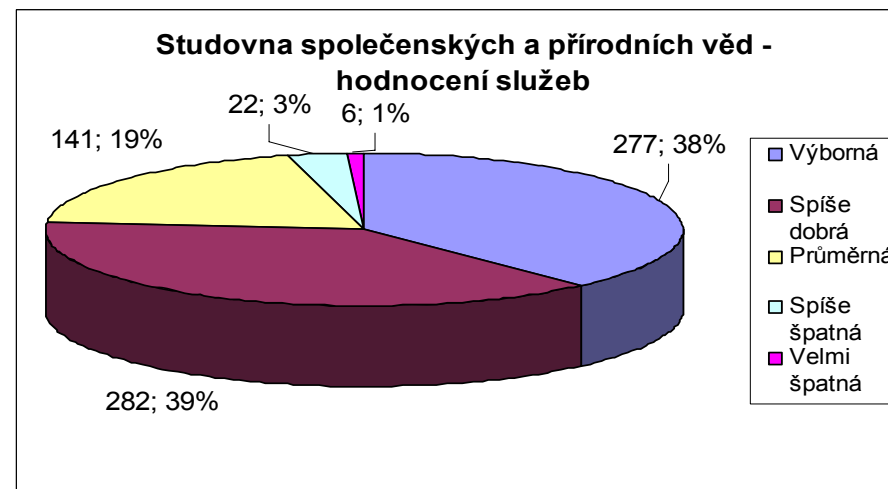
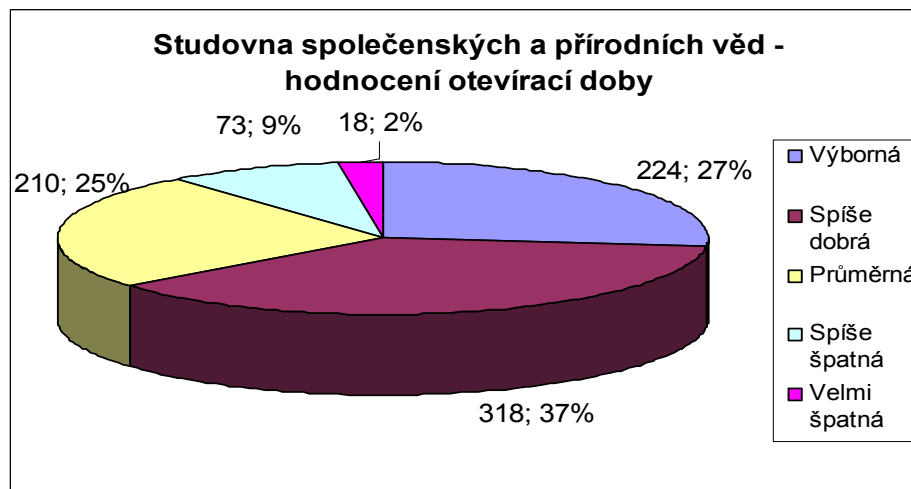
### Referenční centrum



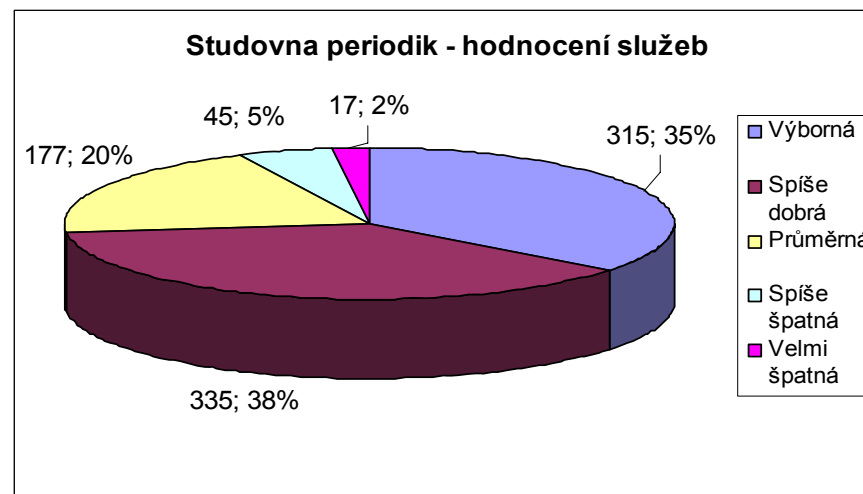
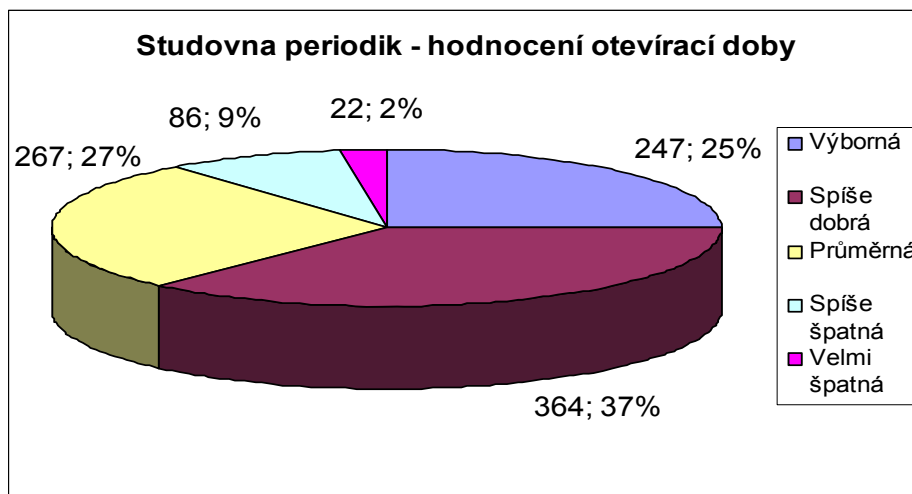
## Všeobecná studovna



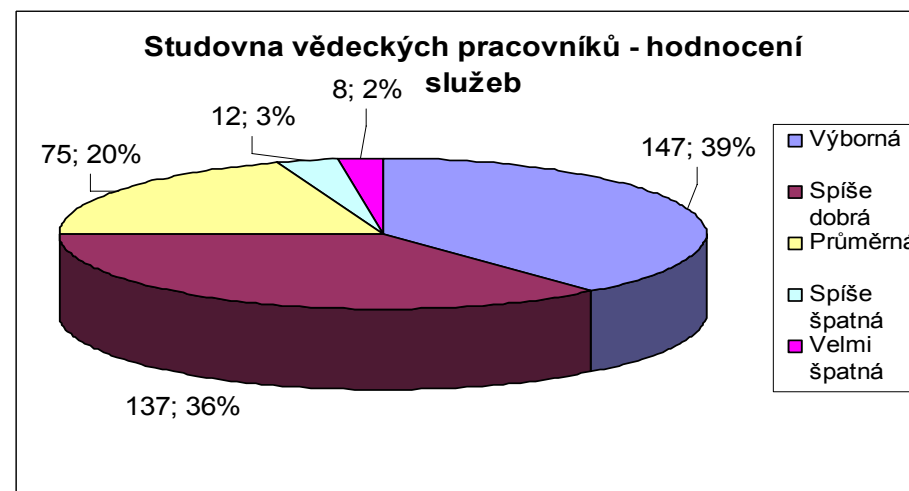
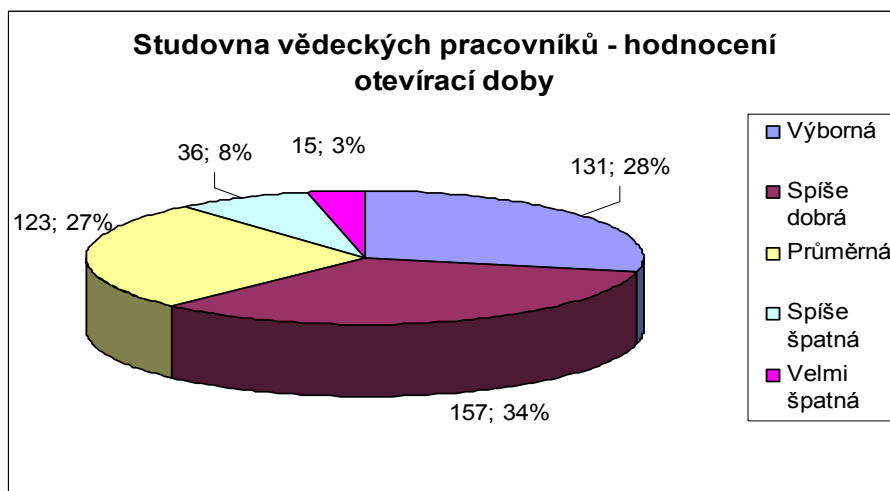
## Studovna společenských a přírodních věd



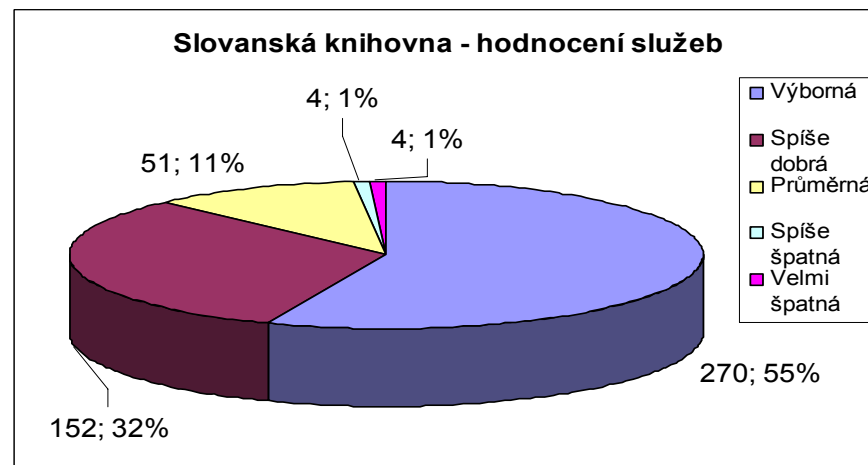
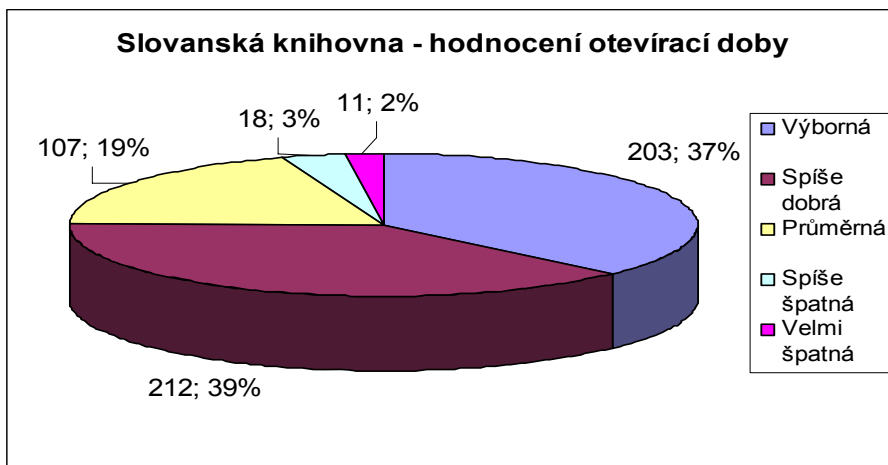
## Studovna periodik



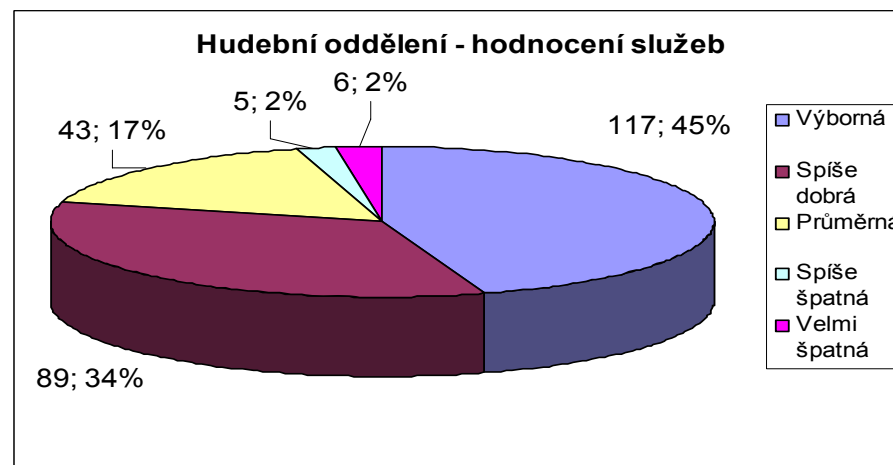
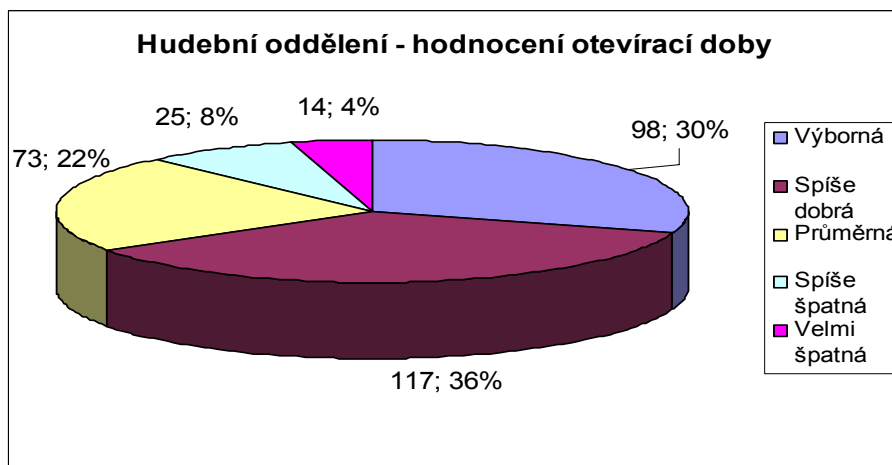
## Studovna vědeckých pracovníků



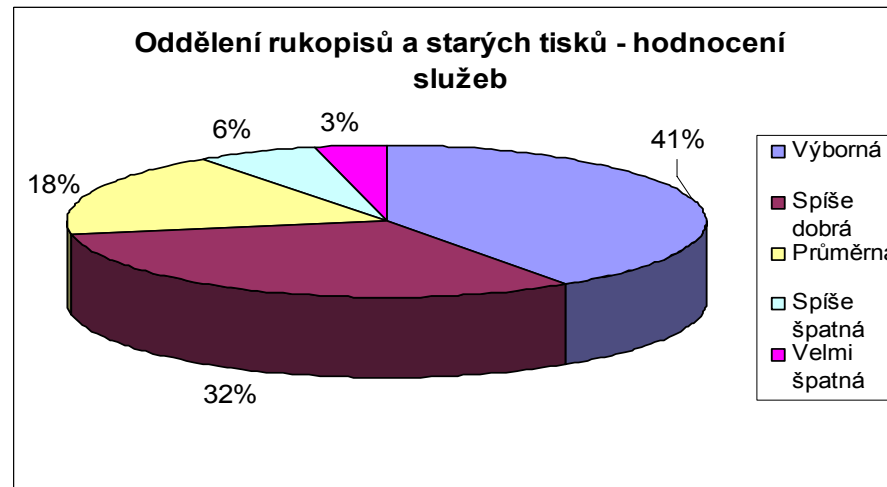
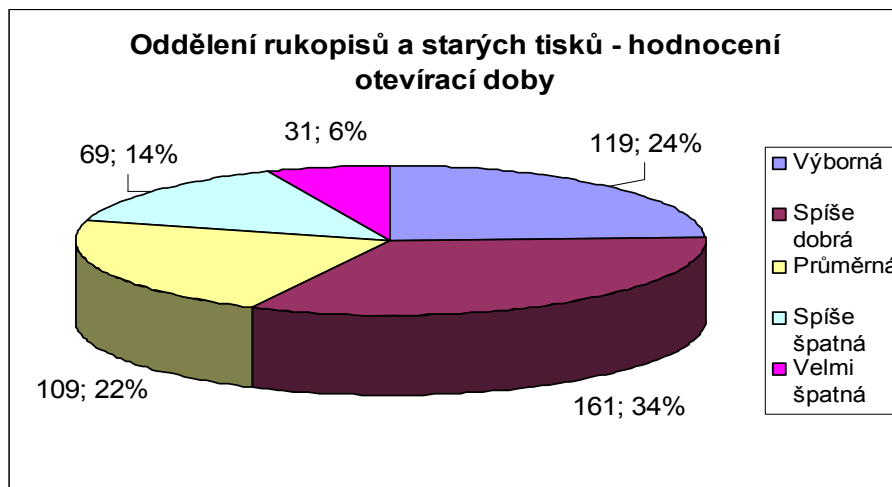
## Studovna a půjčovna Slovanské knihovny



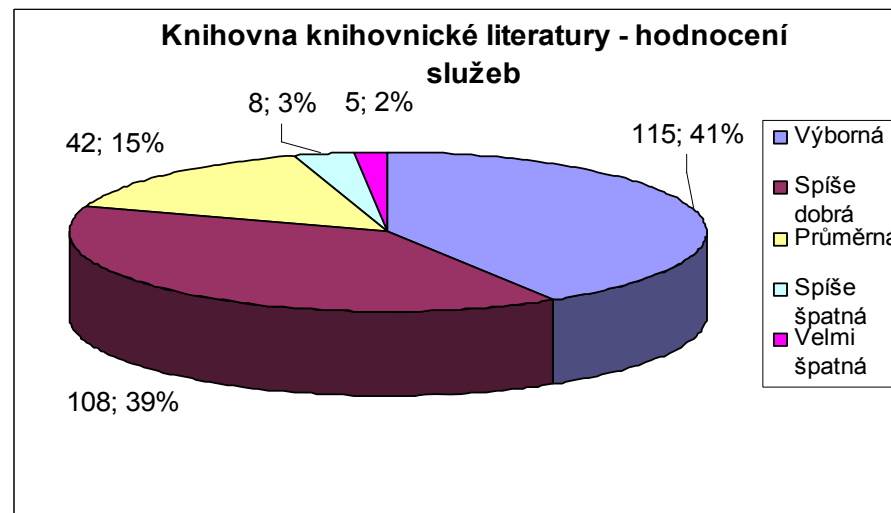
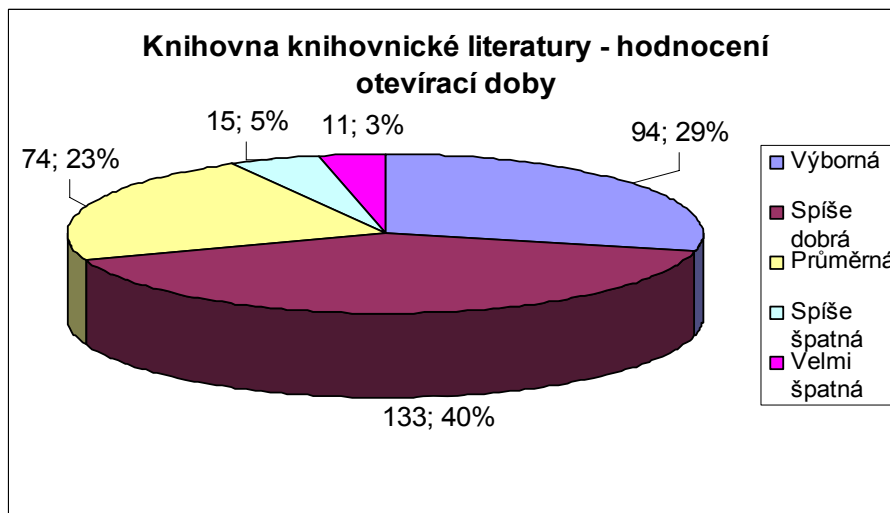
## Studovna hudebního oddělení



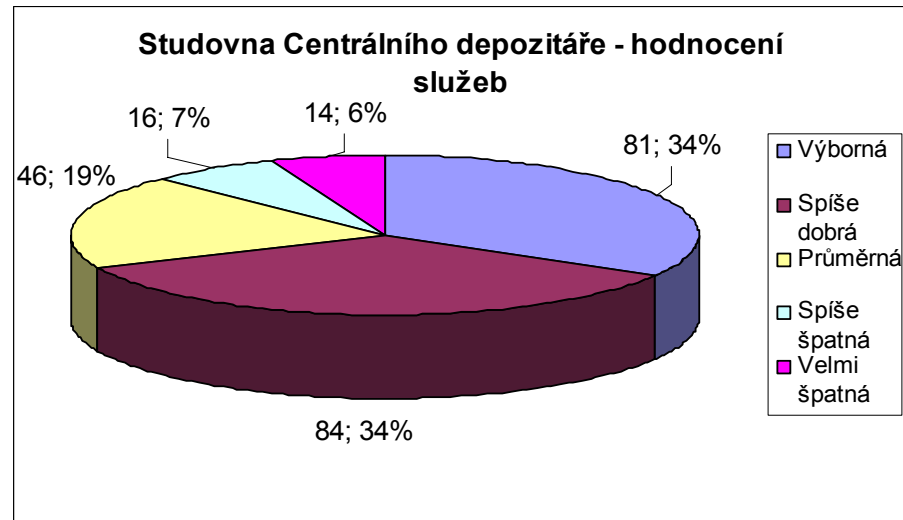
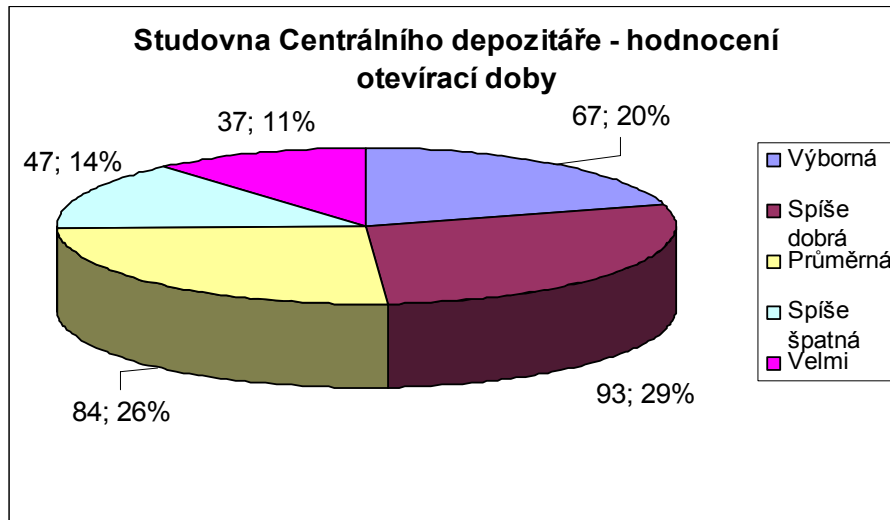
### Studovna rukopisů a starých tisků (ORST)



### Knihovna knihovnické literatury



### Studovna Centrálního depozitáře v Hostivaři



### 4.3. Hodnocení knihovnických a informačních služeb

Služby knihovny měli respondenti hodnotit ze dvou hledisek – z **hlediska podmínek** (ceny, lhůty) a z **hlediska nabídky** (rozsah, druhy).

#### Výsledné hodnocení služeb z hlediska podmínek – hodnoty, procenta

	Výborné		Spíše dobré		Průměrné		Spíše špatné		Velmi špatné		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Celk. známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
výpůjční služby	951	36	1041	39	432	16	168	6	45	2	2637	89	2
meziknihovní služby	253	29	311	35	188	21	84	10	46	5	882	30	2,3
kopírovací služby	317	17	570	31	561	30	280	15	112	6	1840	62	2,6
rešeršní služby	100	24	173	41	91	22	41	10	17	4	422	14	2,3
přístup k internetu	501	31	504	31	367	22	195	12	74	5	1641	55	2,3

#### Výsledné hodnocení služeb z hlediska nabídky – hodnoty, procenta

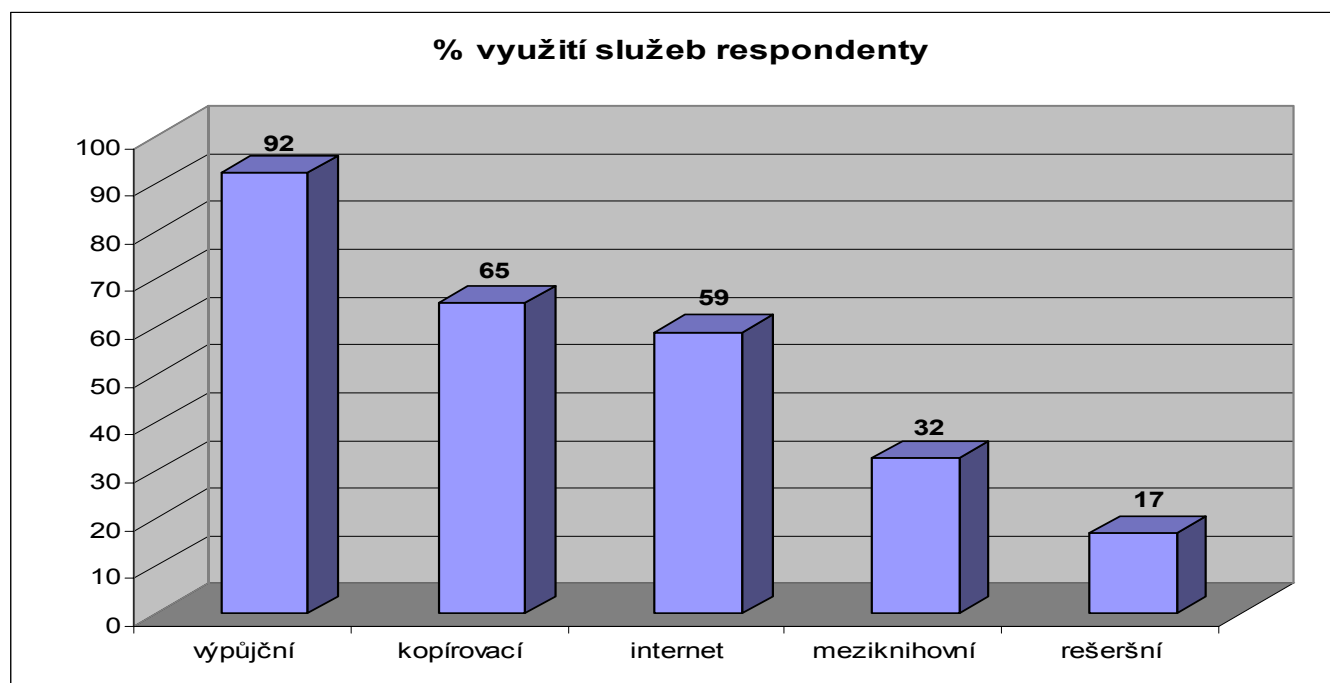
	Výborné		Spíše dobré		Průměrné		Spíše špatné		Velmi špatné		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Celk. známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
výpůjční služby	714	27	1133	43	526	20	210	8	69	3	2652	89	2,2
meziknihovní služby	262	31	312	37	172	21	71	9	16	2	833	28	2,1
kopírovací služby	340	20	554	33	484	29	228	14	78	5	1684	57	2,5
rešeršní služby	108	26	161	39	102	25	23	6	14	3	408	14	2,2
přístup k internetu	714	31	466	32	330	22	175	12	55	4	1478	50	2,3



### Srovnání získaných indexů spokojenosti (celkových průměrných známek)

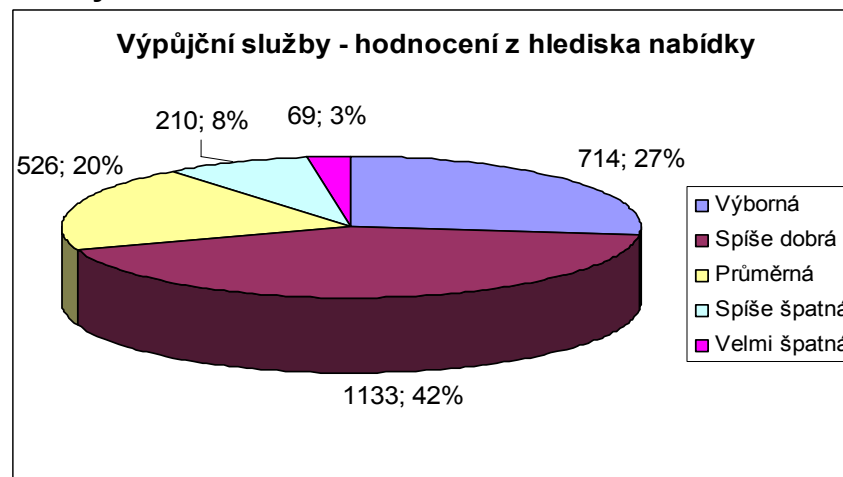
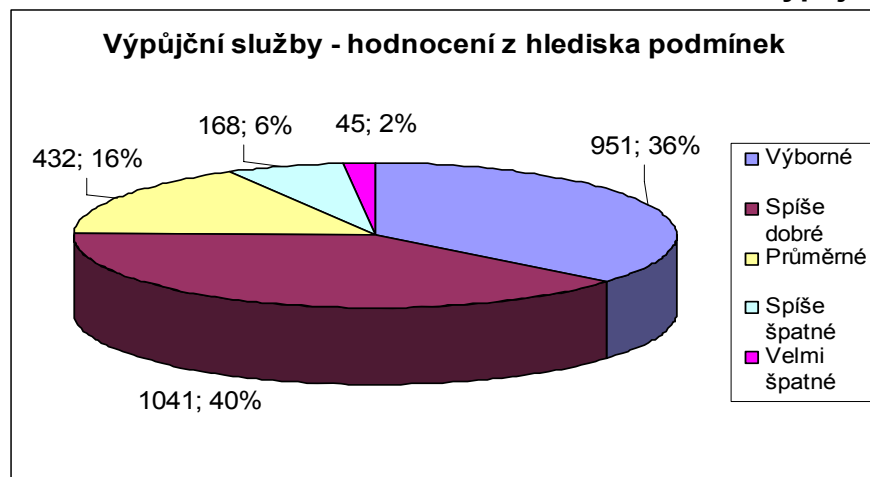
Index spokojenosti	podmínky	nabídka
výpůjční služby	2	2,2
meziknihovní služby	2,3	2,1
kopírovací služby	2,6	2,5
rešeršní služby	2,3	2,2
přístup k internetu	2,3	2,3

### Využívání služeb – procento respondentů z celkového počtu

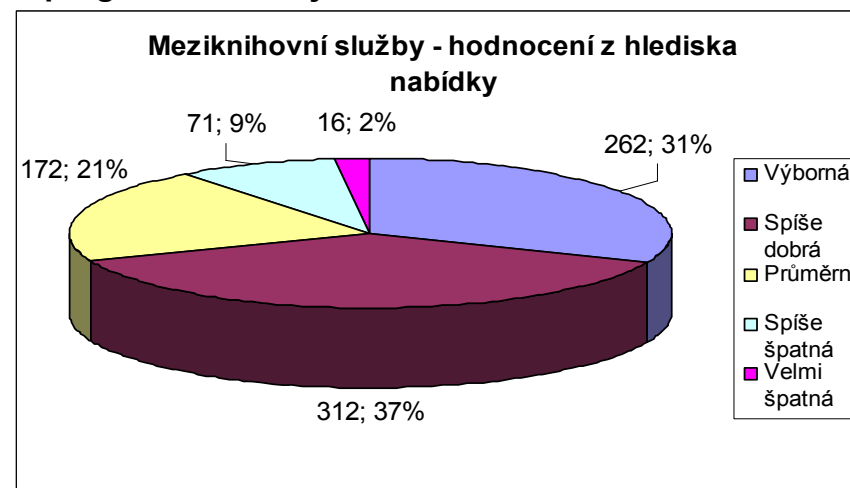
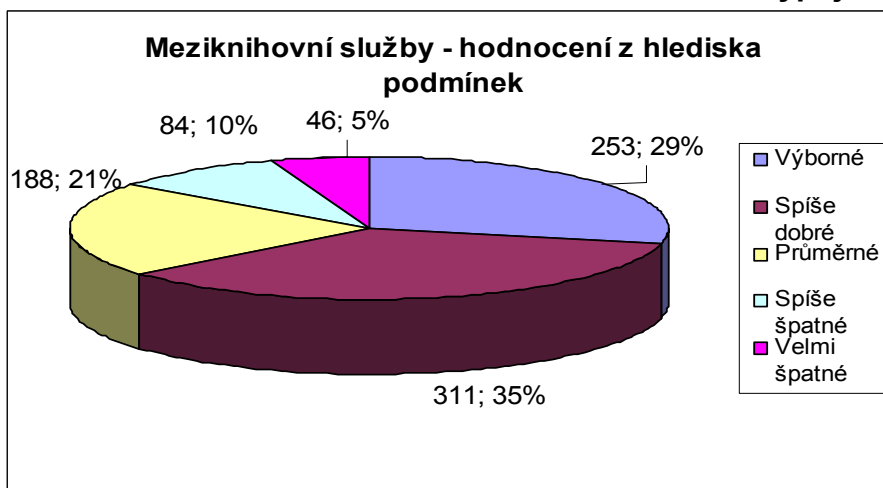


## Grafické znázornění hodnocení služeb

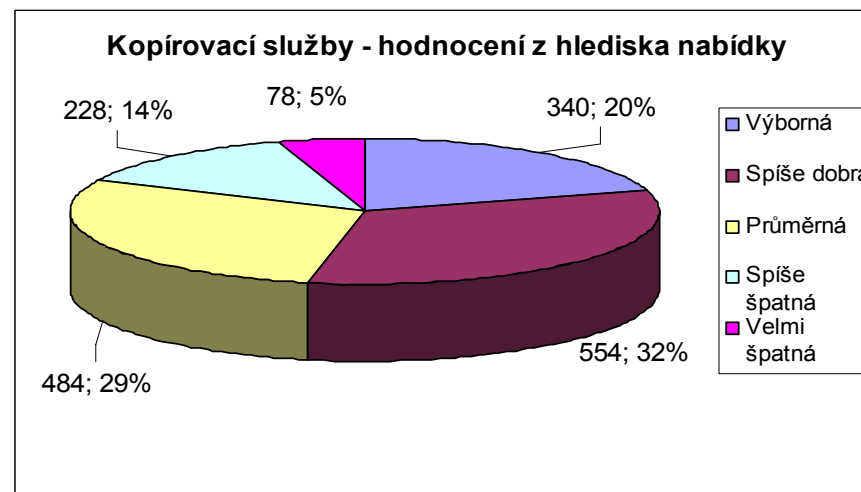
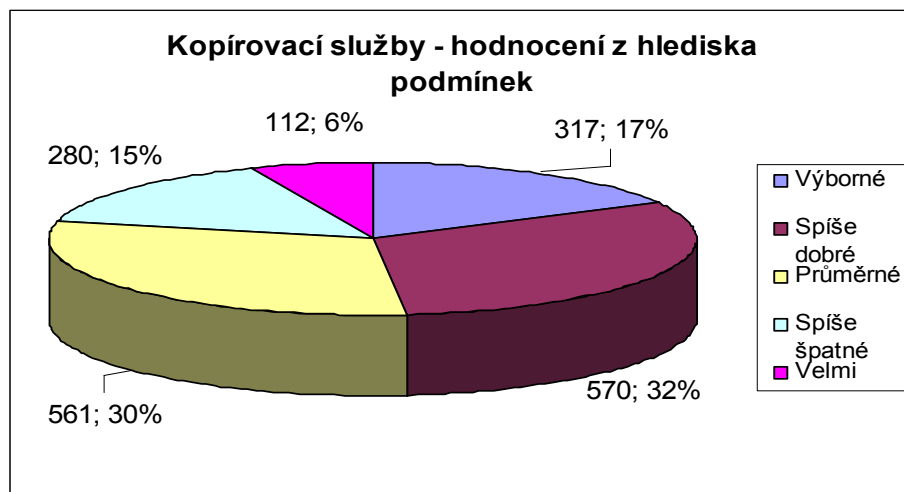
### Výpůjční služby



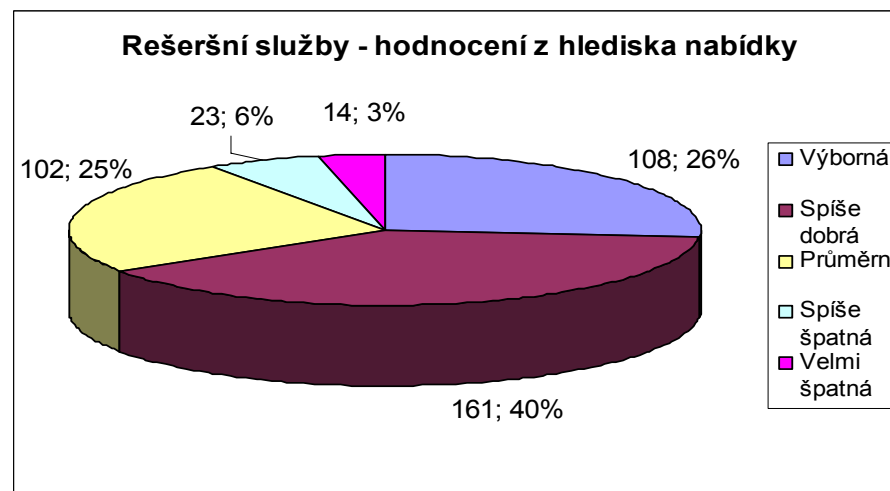
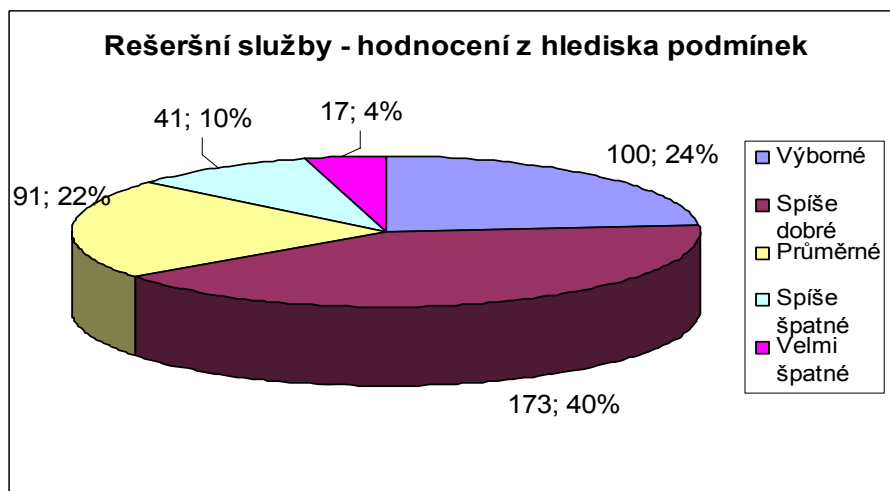
### Meziknihovní výpůjční a reprografické služby



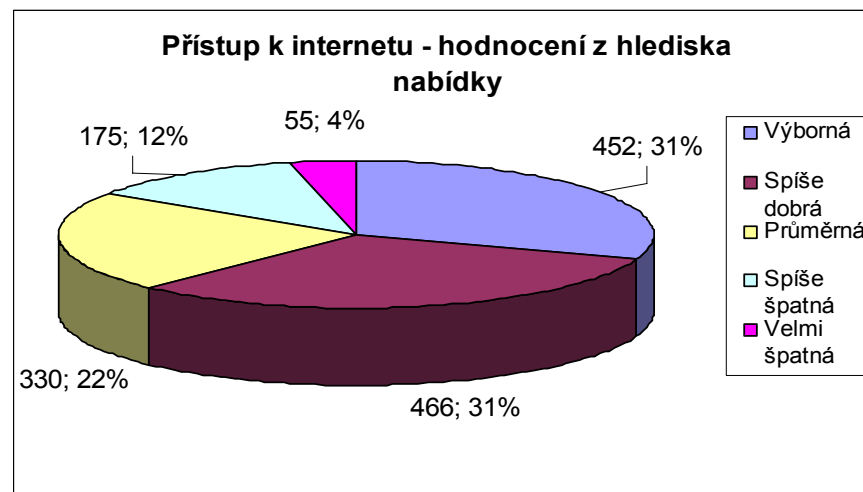
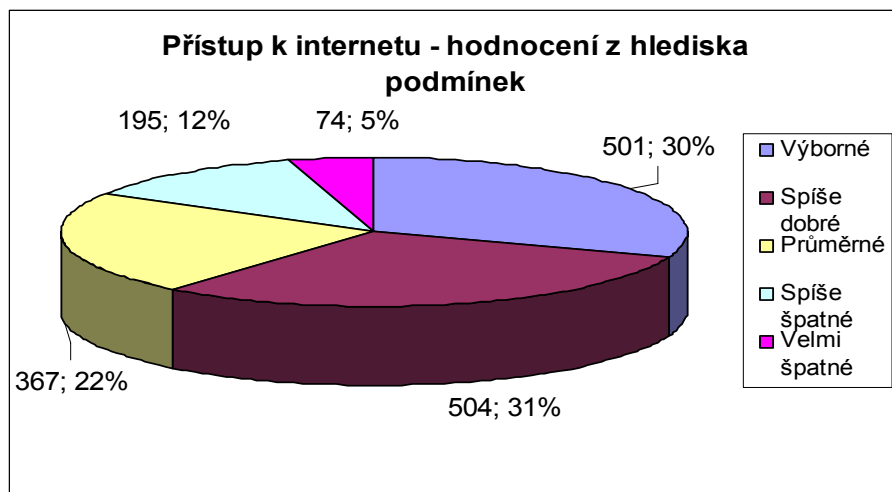
## Kopírovací služby



## Rešeršní služby



## Přístup k internetu

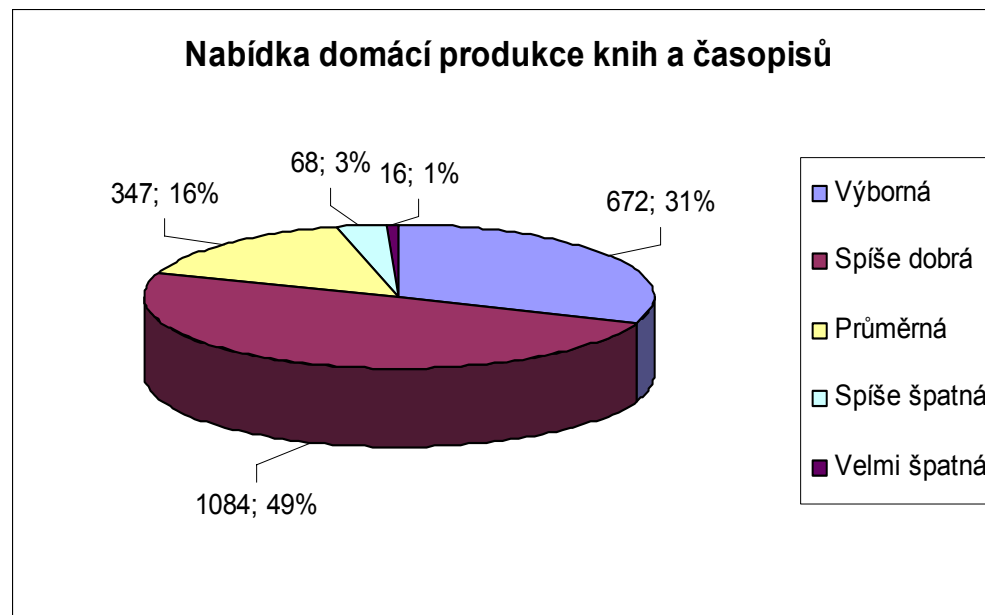


#### 4.4. Hodnocení knihovního fondu knihovny

Hodnocení knihovního fondu – hodnoty, procenta, index spokojenosti

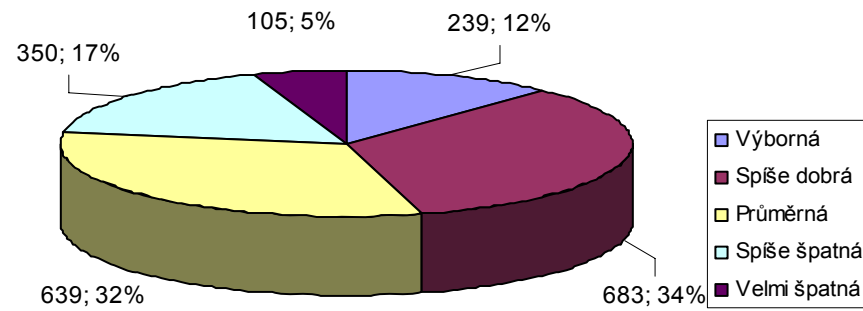
	Výborné		Spíše dobré		Průměrné		Spíše špatné		Velmi špatné		Celkem hodnotilo	% respondentů z cel. počtu	Celk. známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
<b>domácí produkce knih a časopisů</b>	672	31	1084	50	347	16	68	3	16	1	2187	74	<b>1,9</b>
<b>knih ze zahraniční produkce</b>	239	12	683	34	639	32	350	17	105	5	2016	68	<b>2,7</b>
<b>zahraničních tištěných časopisů</b>	131	11	319	28	411	36	208	18	71	6	1140	38	<b>2,8</b>
<b>elektronických informačních zdrojů</b>	182	19	323	34	275	29	120	13	46	5	946	32	<b>2,5</b>

## Hodnocení domácí produkce publikovaných dokumentů

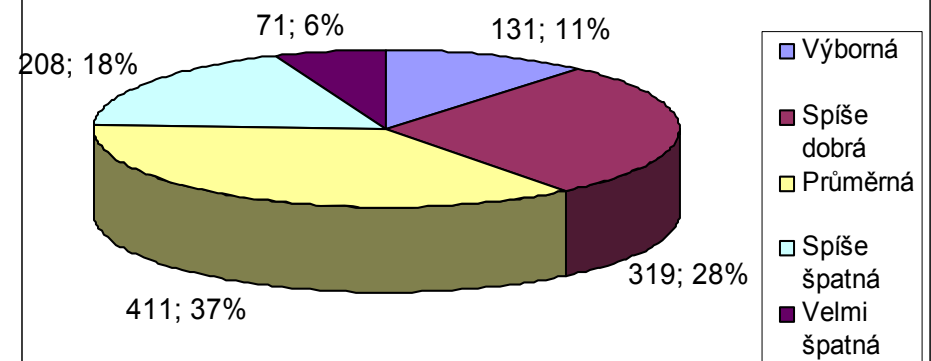


## Hodnocení zahraniční produkce dokumentů

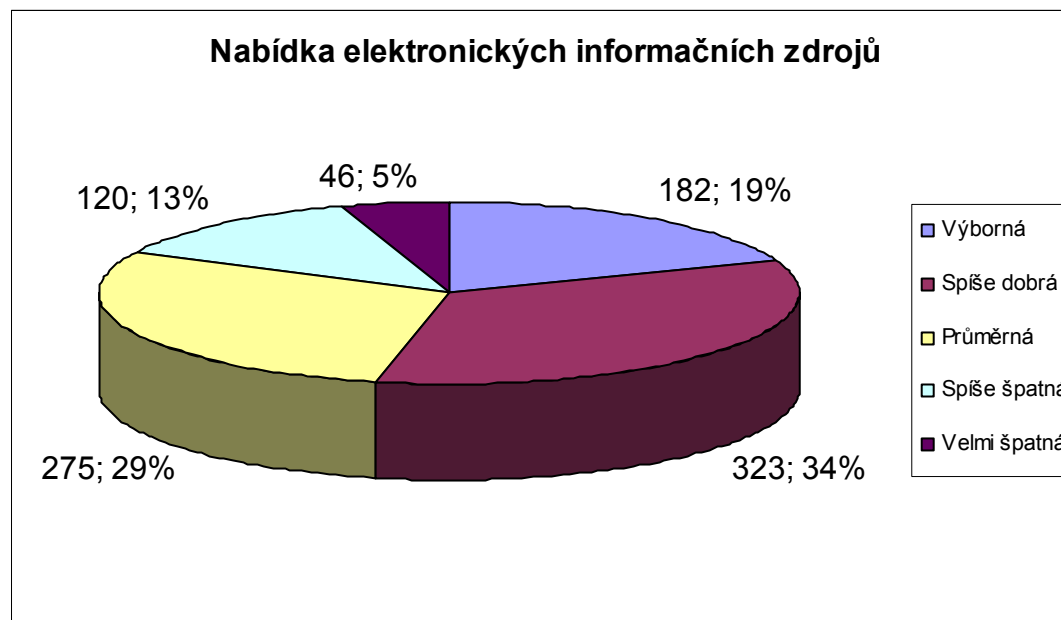
### Nabídka zahraniční produkce knih



### Nabídka zahraničních tištěných časopisů



## Hodnocení elektronických informačních zdrojů



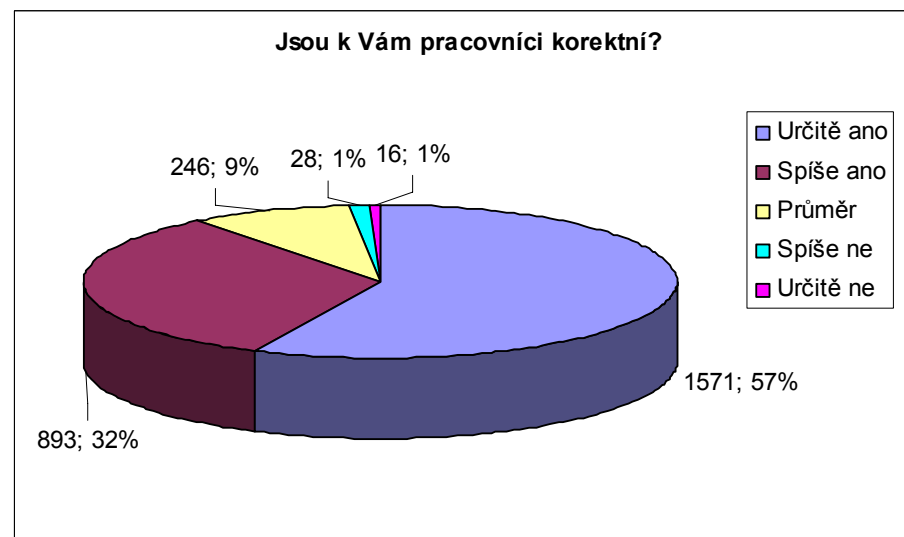
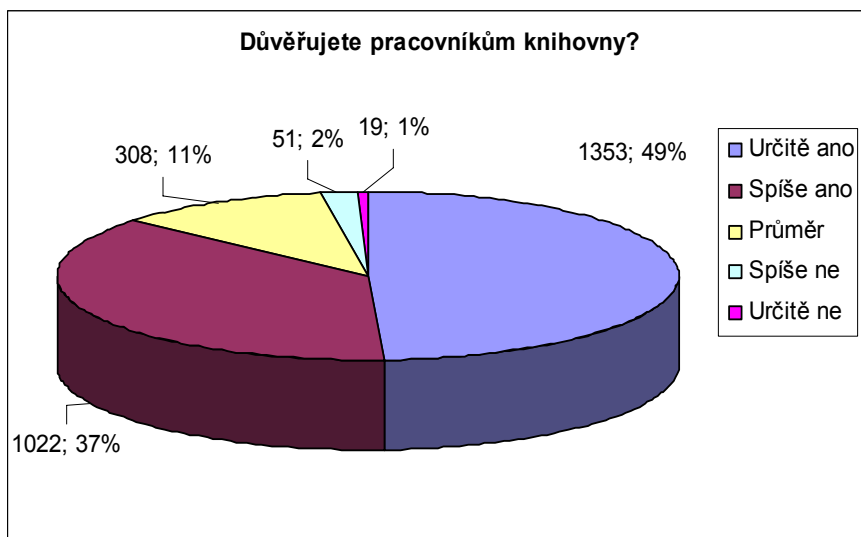


#### 4.5. Hodnocení pracovníků knihovny

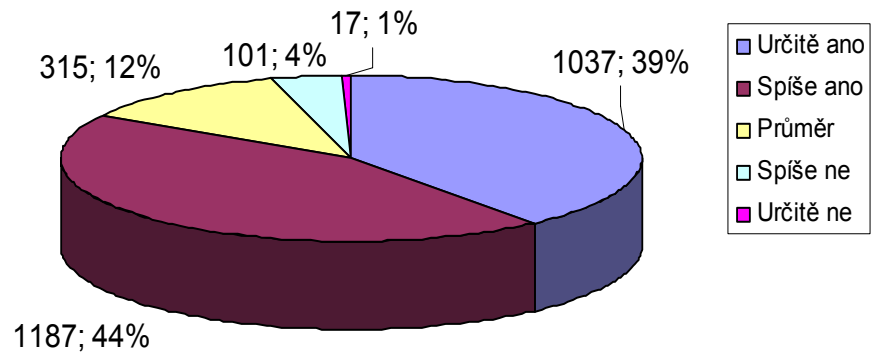
##### Podrobné výsledky hodnocení pracovníků – hodnoty, procenta a indexy spokojenosti

	Určitě ano		Spíše ano		Průměr		Spíše ne		Určitě ne		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Index spokojenosti
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
Důvěřujete pracovníkům knihovny?	1353	49	1022	37	308	11	51	2	19	1	2753	93	1,7
Jsou k Vám pracovníci knihovny korektní?	1571	57	893	32	246	9	28	1	16	1	2754	93	1,6
Jsou pracovníci knihovny schopni pohotově zvládat problémy, se kterými se na ně obracíte?	1037	39	1187	45	315	12	101	4	17	1	2657	90	1,8
Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?	978	39	1138	46	293	12	64	3	19	1	2492	84	1,8

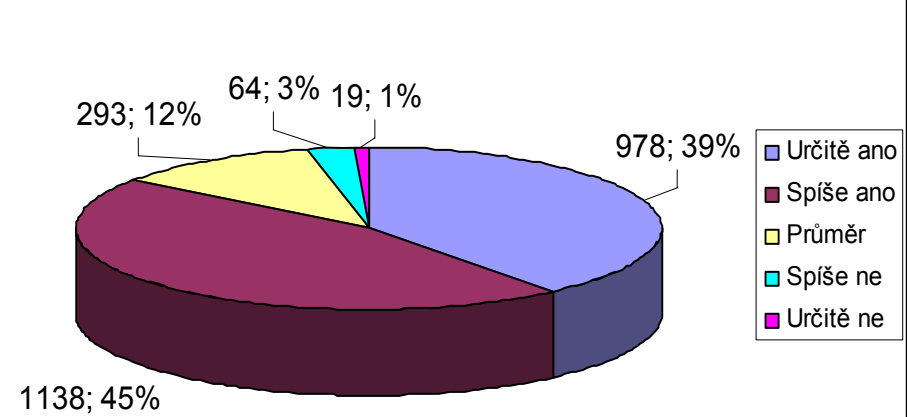
##### Grafické znázornění



**Jsou pracovníci knihovny schopni pohotově zvládat problémy, se kterými se na ně obracíte?**



**Mají podle Vás pracovníci knihovny dostatečnou úroveň odborných znalostí, aby mohli odpovídat na Vaše dotazy?**

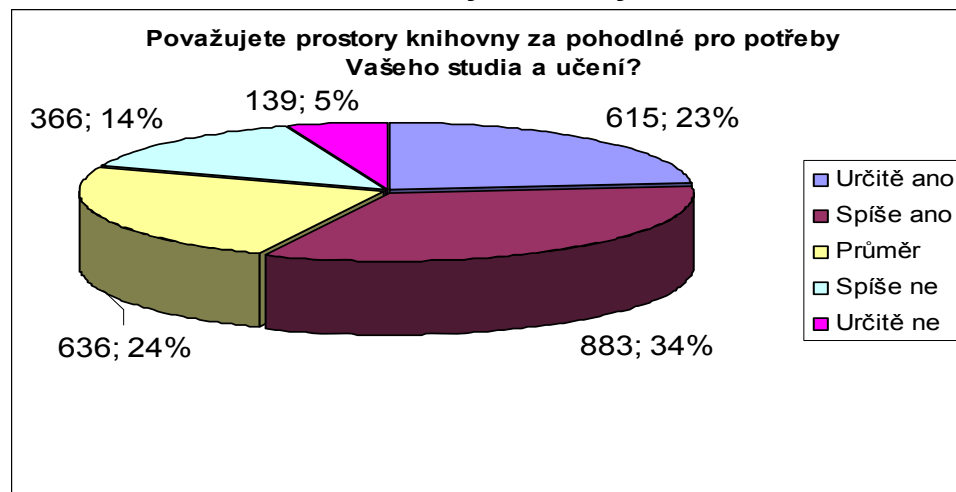


#### 4.6. Hodnocení prostor, technického vybavení a sociálního zázemí knihovny

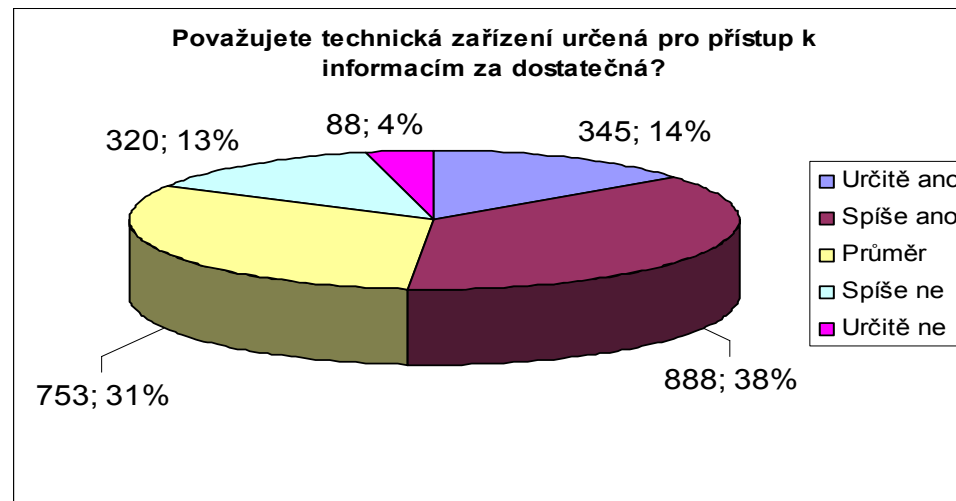
##### Podrobné výsledky hodnocení – hodnoty, procenta a indexy spokojenosti

	Určitě ano		Spíše ano		Průměr		Spíše ne		Určitě ne		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Celková známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
<b>Považujete prostory knihovny za pohodlné pro potřeby Vašeho studia a učení?</b>	615	14	883	37	636	31	366	13	139	4	2639	89	<b>2,4</b>
<b>Považujete technická zařízení určená pro přístup k informacím za dostatečná?</b>	345	23	888	33	753	24	320	14	88	5	2394	81	<b>2,5</b>
<b>Jste spokojen/a se sociálním zázemím knihovny? (oddechové prostory, WC)</b>	222	9	543	21	621	24	660	26	517	20	2563	86	<b>3,3</b>

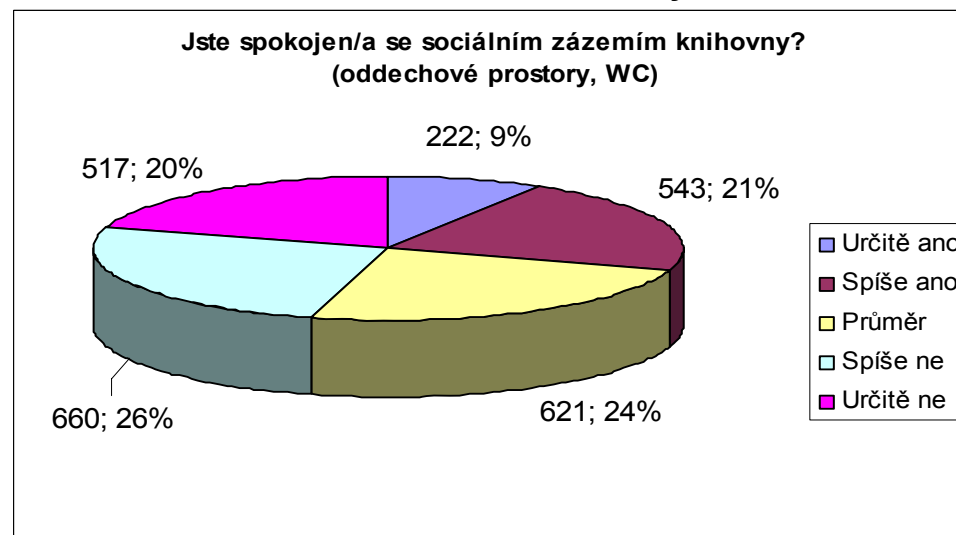
#### Prostory knihovny



### Technické vybavení knihovny



### Sociální zázemí knihovny

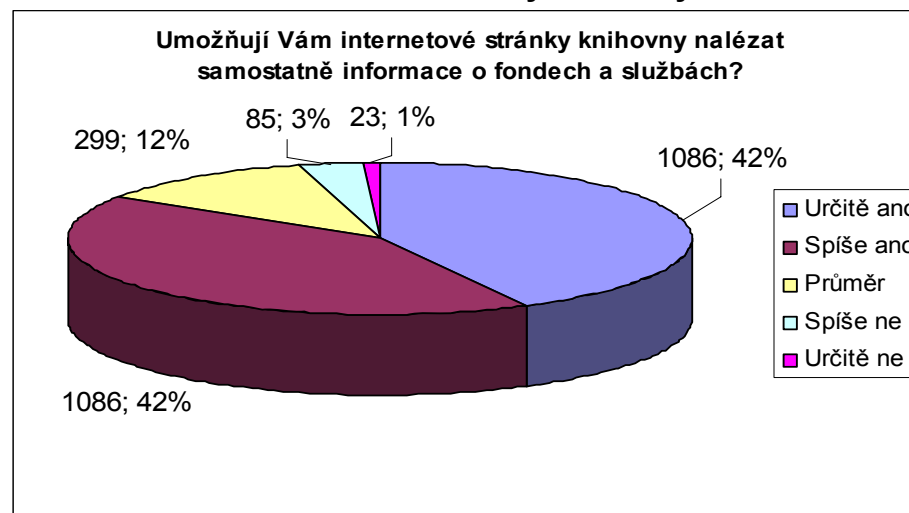


#### 4.7. Hodnocení internetových stránek knihovny, prostředí databází, tištěných informačních letáků

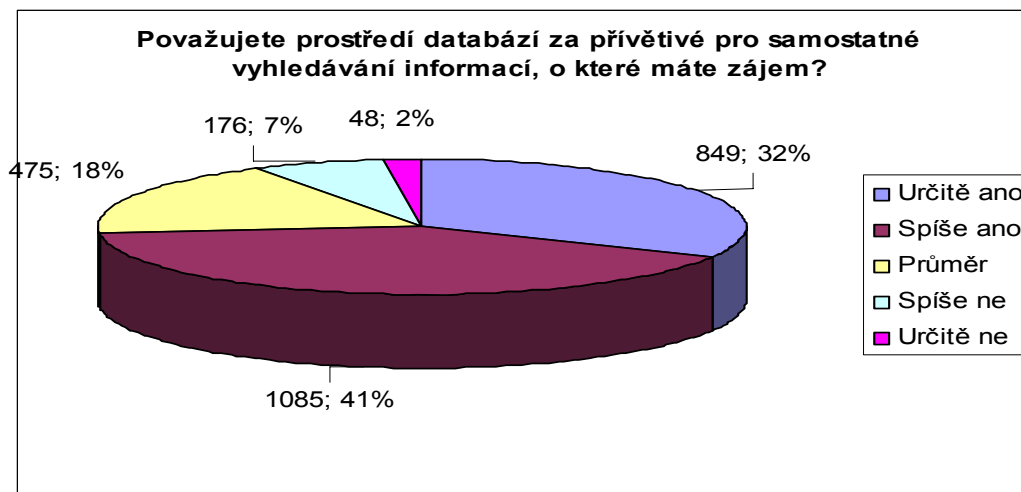
Podrobné výsledky hodnocení – hodnoty, procenta a indexy spokojenosti

	Určitě ano		Spíše ano		Průměr		Spíše ne		Určitě ne		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Celková známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
Umožňují Vám internetové stránky knihovny nalézat samostatně informace o fondech a službách?	1086	42	1086	42	299	12	85	3	23	1	2579	87	1,8
Považujete prostředí databází za přívětivé pro samostatné vyhledávání informací, o které máte zájem?	849	32	1085	41	475	18	176	7	48	2	2633	89	2
Pomáhají Vám tištěné informační letáky knihovny při práci v knihovně?	237	11	459	22	495	23	678	32	264	12	2133	72	3,1
Pomáhá Vám knihovna získat informační dovednosti, které potřebujete ke své práci nebo studiu?	658	28	834	35	468	20	301	13	96	4	2357	79	2,3

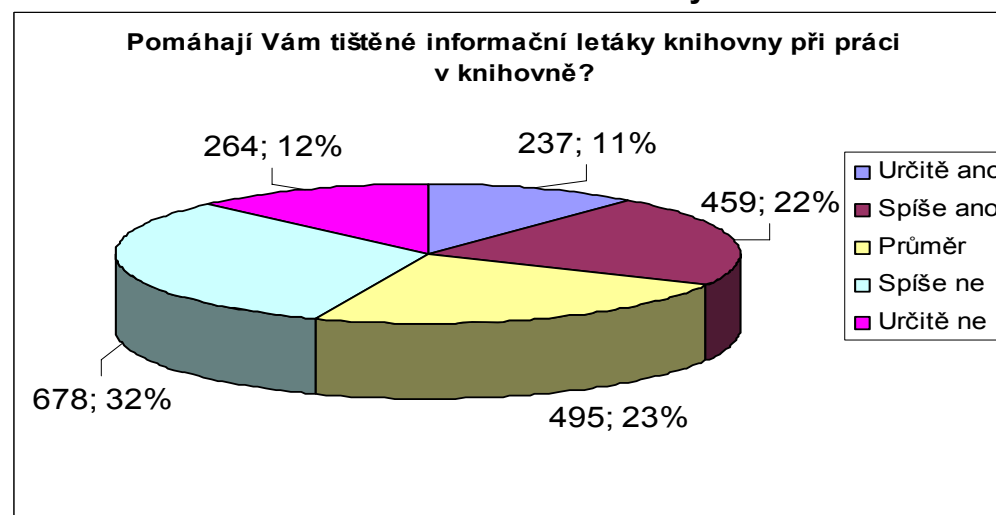
#### Internetové stránky knihovny



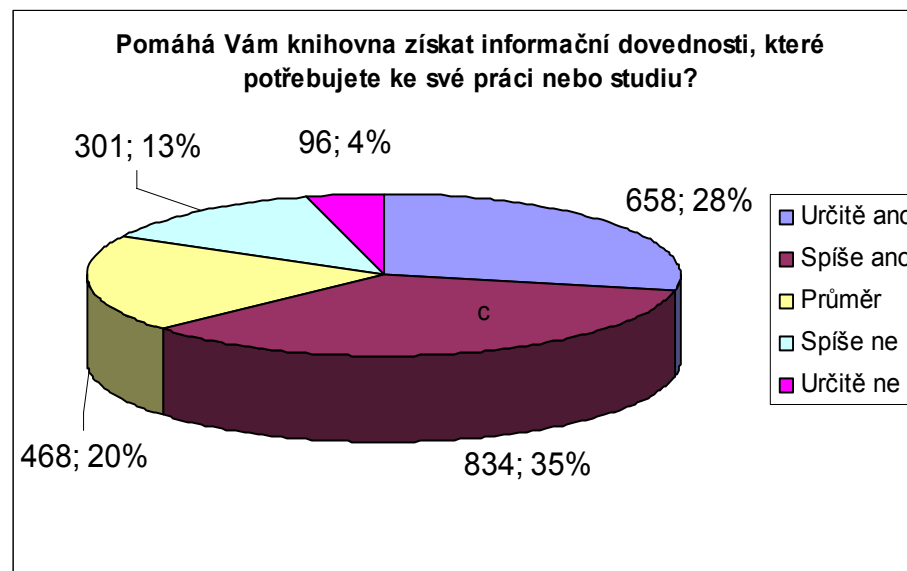
## Prostředí databází



## Tištěné informační letáky



## Pomoc při získávání informačních dovedností



#### 4.8. Přínos knihovny pro uživatele, celkové hodnocení služeb NK

##### Podrobné výsledky hodnocení – hodnoty, procenta a indexy spokojenosti

	Určitě ano		Spíše ano		Průměr		Spíše ne		Určitě ne		Celkem hodnotilo	% respondentů z celk. počtu	Celková známka
	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%	Počet	%			
<b>Považujete služby knihovny za přínosné pro Vaše studium, výzkum či odbornou práci?</b>	1604	59	805	30	237	9	38	1	19	1	2703	91	1,5
<b>Jste spokojen/a s celkovou kvalitou služeb poskytovaných knihovnou?</b>	821	30	1425	51	416	15	90	3	18	1	2770	93	1,9

