

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Základní otázky LibQUAL+®	ii
Příloha č. 2 – Formuláře pro BIX.....	v
Příloha č. 3 – Formulář pro Benchmarking knihoven – doplněk	vii
Příloha č. 4 – Anglická verze dotazníku.....	viii
Příloha č. 5 – Průvodní dopisy k dotazníku v českém a anglickém jazyce	xiv
Příloha č. 6 – Úvodní texty dotazníku v českém a anglickém jazyce	xv
Příloha č. 7 – Výsledky průzkumu	xvi

Příloha č. 1 – Základní otázky LibQUAL+®

When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
1)	Employees who instill confidence in users	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
2)	Making electronic resources accessible from my home or office	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
3)	Library space that inspires study and learning	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
4)	Giving users individual attention	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
5)	A library Web site enabling me to locate information on my own	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
6)	Employees who are consistently courteous	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
7)	The printed library materials I need for my work	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
8)	Quiet space for individual activities	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
9)	Readiness to respond to users' questions	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
10)	The electronic information resources I need	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
11)	Employees who have the knowledge to answer user questions	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
12)	A comfortable and inviting location	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
13)	Employees who deal with users in a caring fashion	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
14)	Modern equipment that lets me easily access needed information	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
15)	Employees who understand the needs of their users	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
16)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
17)	A getaway for study, learning, or research	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
18)	Willingness to help users	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
19)	Making information easily accessible for independent use	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
20)	Print and/or electronic journal collections I require for my work	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
21)	Community space for group learning and group study	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
22)	Dependability in handling users' service problems	○	○	○	○	○	○	<input type="checkbox"/>
		1	2	3	4	5	6	N/A
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A

Obrázek 1 – 22 základních otázek LibQUAL+® [GREEN, c2010]

Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

23) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
24) The library aids my advancement in my academic discipline.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
25) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
26) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
27) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
28) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
29) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
30) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Extremely Poor Extremely Good

Please indicate your library usage patterns:

31) How often do you use resources on library premises?	<input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
32) How often do you access library resources through a library Web page?	<input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
33) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	<input type="text"/> <input type="button" value="v"/>

Obrázek 2 – Doplňující otázky LibQUAL+® [GREEN, c2010]

39) Please enter any comments about library services in the box below:

Obrázek 3 – Možnost komentáře pro respondenty [GREEN, c2010]

45) Enter your e-mail address in the box below if you would like to enter an optional drawing for a prize.
Your e-mail address will be kept confidential and will not be linked to your survey responses. **(Not required)**

Obrázek 4 – Pole na případné vyplnění e-mailové adresy [GREEN, c2010]

Příloha č. 2 – Formuláře pro BIX

	<h3>Registrierungsdaten</h3> <p>Bitte füllen Sie diesen Fragebogen aus und senden Sie ihn zusammen mit der Kooperationsvereinbarung an uns zurück.</p> <p>Wir danken herzlich im Voraus.</p>
<p>Deutscher Bibliotheksverband e.V. (dbv) BIX - der Bibliotheksindex - Straße des 17. Juni 114 10623 Berlin</p>	
Bibliothek	_____

BIX-AnsprechpartnerIn	Herr/Frau _____
E-Mail	_____
Kommunikation zum BIX über o. g. E-Mail-Adresse/n	
Telefon	_____ Fax _____
Straße	_____
Plz, Ort	_____
Öffentliche Bibliotheken – Einwohnerzahl der Gemeinde	_____
Wissenschaftliche Bibliotheken	<input type="checkbox"/> Fachhochschulbibliothek <input type="checkbox"/> UB einschichtig <input type="checkbox"/> UB zweischichtig
Zusatzinformationen (bitte angeben falls vorhanden oder bekannt)	
Internet	www. _____
Bundesland	_____
DBS-Ident.-Nr.	_____ dbv-Mitglied <input type="checkbox"/> ja / <input type="checkbox"/> nein

Obrázek 5 – Registrační formulář BIX, zdroj [BIX, 2011b]

Kooperationsvereinbarung

Zwischen

.....
.....
.....

vertreten durch

.....

- im Folgenden Institution genannt -

und dem

Deutschen Bibliotheksverband (dbv) e.V.
Straße des 17. Juni 114
10623 Berlin

vertreten durch die Geschäftsführerin
Barbara Schleihagen

wird folgende Kooperationsvereinbarung zur Durchführung des Projekts

„BIX-Bibliotheksindex“

geschlossen:

Obrázek 6 – Smlouva k BIX – úvodní stránka, zdroj [BIX, 2011b]

Příloha č. 3 – Formulář pro Benchmarking knihoven – doplněk

Doplňující informace k činnosti knihovny v roce 2010

Projekt Benchmarking

Název knihovny:	
Sídlo knihovny (obec/město):	
Zřizovatel:	
Vykonává knihovna regionální funkce? (uved'te Ano nebo Ne)	
Provozuje knihovna hudební odd.?	
Půjčuje knihovna zvukové dokumenty?	
Počet poboček:	

Počet obsluhované populace:

(Uved'te specifika, zvláštnosti, spádovost obce apod., které ovlivňují nebo mohou ovlivňovat strukturu uživatelů knihovny)

Vzdělávací zařízení v místě (uved'te počty):

Počet základních škol	
Počet středních škol	
Počet jiných vzdělávacích zařízení	
Počet vysokých škol	
Jiné	

Provozní doba:

(Uved'te konkrétní rozpis provozní doby jednotlivých pracovišť služeb. Případně doplňte rozpisem provozní doby poboček)

Umístění knihovny: *V samostatném účelovém objektu, v objektu s jinou institucí, informace o dislokovaných pracovištích, dislokace v rámci obce města - obchodní zóna, mimo centrum apod., pokud to ovlivňuje využitelnost knihovny.)*

Financování:

Registrační poplatek (výše):

(Uved'te další specifické údaje – provozuje knihovna nějaké výdělečné činnosti?; získání zvláštních dotací, velké dary a další zvláštnosti financování)

Další funkce knihovny:

(Uved'te funkce, které knihovna vykonává nad rámec běžných aktivit knihovny, např. provoz informačního centra obce, provoz kina, kulturního střediska apod.)

Zvláštností a specifika:

(Uved'te zvláštnosti roku, které mohly ovlivnit výsledné hodnoty, např. delší uzavření knihovny kvůli rekonstrukci, velké akce a další specifika)

Zpracoval(a):

Datum:

Obrázek 7 – Doplnující údaje pro Benchmarking knihoven [RICHTER, 2011a]

Příloha č. 4 – Anglická verze dotazníku

Část první:

1. Do you visit the library in Jinonice building? (more than once a year)

(*pouze 1 odpověď)

Yes

No

Část druhá:

Why don't you visit the library in Jinonice?

2. I do not visit this library because... (*více možných odpovědí)

I don't know that it exists

I don't need the resources that it provides

I only use paid electronic resources (Charles University E-resources Portal)

I only use free internet resources (via Google etc.)

I use another library

Other

Část třetí:

Legenda: On a scale from 1 (lowest) to 5 (highest), please give a rating to each of the following aspects of academic library services in three ways: Acceptable - my minimum acceptable service level so that I'm still satisfied. Desired - my desired service level. Real in Jinonice - service level really provided in Jinonice.

1. Librarians being courteous (polite).

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Librarians being able to answer my questions / solve my problems when it comes to searching for information and documents.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Librarians willing to help and advise.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Librarians approaching every user individually according to his/her needs.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Accessibility of printed documents for my work/study.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Accessibility of printed and/or electronic journals (articles) for my work/study.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Offering of electronic resources for my work/study.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Accessibility of electronic resources from my office/home.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Well arranged and complete information on the library Web site.

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Easy orientation and navigation in search tools provided by the library. (Library Catalogue, Databases of Electronic Resources)

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Location of the library (especially within other parts of your Faculty/Departments that you regularly visit).

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Modern library equipment (e.g. computers, e-book readers etc.).

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Comfortable and pleasing environment (e.g. relaxing zones with armchairs, refreshment, flowers, pictures).

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Arrangement of library interior and its facilities (e.g. book shelves, lighs, air-conditioning, heating).

	1	2	3	4	5
Acceptable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desired	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Real in Jinonice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. How would you rate the overall quality of the services provided by the library?

(1 – extremely poor, 5 – extremely good)

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Do you visit any CU library more than the library in Jinonice?

(*pouze 1 odpověď)

Yes

No

Část čtvrtá:

1. Gender (*pouze 1 odpověď)

Male

Female

2. Age (*pouze 1 odpověď)

Under 30

30-60

Over 60

3. Relation to CU (Mark more options if you are in different positions within different departments.) (*možnost více odpovědí)

Student (not exchange)

Postgradual student

Employee

Exchange student (Erasmus etc.)

Public

4. Faculty/Department at CU. (* *možnost více odpovědí*)

- ⊗ Faculty of Arts - Dept. of Social Services
- ⊗ Faculty of Arts - Dept. of Political Science
- ⊗ Faculty of Arts - Institute of Information Studies and Librarianship
- ⊗ Faculty of Social Sciences - Institute of International Studies
- ⊗ Faculty of Social Sciences - Institute of Political Studies (including Geopolitical Studies)
- ⊗ Faculty of Social Sciences - Institute of Sociological Studies
- ⊗ Faculty of Humanities
- ⊗ Other at CU
- ⊗ Out of CU

Příloha č. 5 – Průvodní dopisy k dotazníku v českém a anglickém jazyce

Dobry den,

chteli bychom Vas pozadat o vyplneni kratkeho dotazniku (5-10 min), tykajiciho se Vasi spokojenosti se sluzbami v jinonicke knihovne. Vysledky jsou pro knihovnu dulezitou zpetnou vazbou a budou prezentovany take v diplomove praci z Ustavu informacnich studií a knihovnictví FF UK.

Pokud knihovnu nenavstevujete, otevrete prosim dotaznik take, bude Vam nabidnuta kratka alternativni verze.

Dekujeme.

Za Knihovnu spolecenskych ved T.G.M. v Jinonicich,

Mgr. Alena Matuszkova, reditelka knihovny

Odkaz (pokud odkaz nefunguje, zkuste jej prosim rucne zkopirovat do prohlizece):

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?hl=cs&formkey=dEJkb0Y4Z3BLb2VGMk16c3NWa0xsb2c6MQ>

Hello,

we courteously ask you to fill in a short questionnaire (5-10 minutes) regarding your satisfaction with library services in Jinonice. The results are a significant feedback for our library and will also be presented in a master thesis at Institute of Information Studies and Librarianship, CU.

If you do not visit this library, please open the questionnaire anyway, you will be provided by a few other questions.

Thank you. Yours sincere,

Masaryk Library of Social Sciences,

Mgr. Alena Matuszkova – library director

Link (if not working, please copy and paste it into your browser manually):

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?hl=en&formkey=dEZHUXJGdk9CSDN4RG03XzJmTXBhZ0E6MA>

Příloha č. 6 – Úvodní texty dotazníku v českém a anglickém jazyce

Dobrý den,

zdvořile Vás žádáme o vyplnění krátkého dotazníku týkajícího se Vaší spokojenosti se službami v jinonické knihovně (Knihovna společenských věd T.G.M. v Jinonicích).

Tento dotazník slouží jako podklad pro vypracování diplomové práce na téma „Měření kvality služeb v knihovnách“. Vychází z aplikace amerického nástroje používaného k měření spokojenosti uživatelů se službami univerzitních knihoven na naše prostředí, v němž zatím jednotná metoda pro zjišťování kvality služeb vysokoškolských knihoven chybí.

Odpovědi jsou anonymní. Za vyplnění dotazníku, které Vám zabere asi 5-10 minut, Vám děkujeme.

PhDr. Barbora Drobíková Ph.D. – vedoucí práce a Bc. Miroslava Kopecká,

Knihovna společenských věd T.G.M. v Jinonicích

Hello,

we courteously ask you to fill in a short questionnaire regarding your satisfaction with library services in Jinonice (Masaryk Library of Social Sciences in Jinonice).

This research is a background for a master thesis on topic „Service Quality Measurement in Libraries“. It is based on an american tool that is used for service quality measurements in academic libraries and it is applied in our Czech environment where a general method is still missing.

Your answers will be anonymous. Thank you for the answering which takes about 5-10 minutes.

Yours Sincere,

PhDr. Barbora Drobikova Ph.D. – supervisor, and Bc. Miroslava Kopecka,

Masaryk Library of Social Sciences in Jinonice

Příloha č. 7 – Výsledky průzkumu

Tabulka 1 – Rozložení respondentů

Rozložení respondentů	
Muži	327
Ženy	616
Do 30	777
30-60	151
Nad 60	15
Celkem	943

Tabulka 2 – Otázka 1-1

1-1. Navštěvujete jinonickou knihovnu?			
	Celkem	Z toho Čj	Z toho Aj
Ano	675	642	33
Ne	268	259	9
Celkem	943	901	42

Tabulka 3 – Otázka 1-1, "Ne"

1-1. Navštěvujete jinonickou knihovnu? Odpověď "Ne"						
Fakulta/institut/katedra	Studenti	Doktorandi	Zaměstnanci	Stážisté	Veřejnost	Celkem
FF KSP	3	1	0	1	0	5
FF ÚISK	24	1	3	0	1	29
FF ÚPOL	2	2	2	1	1	8
FHS	51	2	5	0	7	65
FSV IMS	6	1	0	3	2	12
FSV IPS	1	2	2	1	4	10
FSV ISS	9	2	1	0	7	19
Jiné na UK	68	17	8	0	4	97
Mimo UK	2	1	0	0	33	36
Celkem	166	29	21	6	59	281

Tabulka 4 – Otázka 2-1

2-1. Knihovnu nenavštěvuji, protože...	
Nevím, že existuje	1
Nepotřebuji materiály, které nabízí	56
Používám pouze předplacené elektronické zdroje (Portál elektronických zdrojů UK)	34
Používám pouze volně dostupné zdroje na internetu (př. vyhledané přes Google)	49
Navštěvuji jinou knihovnu	169
Jiné	100
Celkem	409

Tabulka 5 – Otázka 1-1, „Ano“

1-1. Navštěvujete jinonickou knihovnu? Odpověď "Ano"						
Fakulta/institut/katedra	Studenti	Doktorandi	Zaměstnanci	Stážisté	Veřejnost	Celkem
FF KSP	24	2	0	3	0	29
FF ÚISK	27	0	3	0	0	30
FF ÚPOL	28	4	1	4	1	38
FHS	193	10	17	0	7	227
FSV IMS	95	7	7	2	2	113
FSV IPS	87	7	1	7	1	103
FSV ISS	83	10	7	0	2	102
Jiné na UK	77	13	10	2	5	107
Mimo UK	5	1	1	0	13	20
Celkem	619	54	47	18	31	769

Tabulka 6 – Otázka 3-1

3-1. Zdvořilé jednání knihovníka.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,61	1	5	3
Reálná	4,45	1	5	5
Ideální	4,66	1	5	5

Tabulka 7 – Otázka 3-2

3-2. Schopnost knihovníka zodpovědět mé dotazy / vyřešit mé problémy ohledně hledaných informací a dokumentů.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,86	1	5	4
Reálná	4,32	1	5	5
Ideální	4,74	2	5	5

Tabulka 8 – Otázka 3-3

3-3. Ochota knihovníka pomoci a poradit.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,84	1	5	4
Reálná	4,53	1	5	5
Ideální	4,75	2	5	5

Tabulka 9 – Otázka 3-4

3-4. Individuální přístup knihovníka k rozdílným potřebám každého uživatele.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,51	1	5	3
Reálná	4,18	1	5	5
Ideální	4,59	1	5	5

Tabulka 10 – Otázka 3-5

3-5. Dostupnost tištěných dokumentů potřebných ke studiu/práci.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,60	1	5	4
Reálná	3,57	1	5	4
Ideální	4,52	1	5	5

Tabulka 11 – Otázka 3-6

3-6. Dostupnost tištěných a/nebo elektronických časopisů (článků) potřebných ke studiu/práci.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,58	1	5	4
Reálná	3,69	1	5	4
Ideální	4,49	1	5	5

Tabulka 12 – Otázka 3-7

3-7. Nabídka elektronických dokumentů potřebných ke studiu/práci.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,59	1	5	4
Reálná	3,73	1	5	4
Ideální	4,50	1	5	5

Tabulka 13 – Otázka 3-8

3-8. Dostupnost elektronických zdrojů z domova/kanceláře.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,51	1	5	3
Reálná	3,64	1	5	4
Ideální	4,45	1	5	5

Tabulka 14 – Otázka 3-9

3-9. Přehlednost a úplnost informací na webových stránkách knihovny.				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,60	1	5	3
Reálná	3,96	1	5	4
Ideální	4,55	1	5	5

Tabulka 15 – Otázka 3-10

3-10. Snadná orientace ve vyhledávacích nástrojích knihovny (katalog, databáze elektronických zdrojů).				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,67	1	5	4
Reálná	3,93	1	5	4
Ideální	4,61	1	5	5

Tabulka 16 – Otázka 3-11

3-11. Poloha a dostupnost knihovny (především v rámci dalších součástí Vaší fakulty/institutu/katedry, kam pravidelně docházíte).				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,60	1	5	3
Reálná	4,28	1	5	4
Ideální	4,60	1	5	5

Tabulka 17 – Otázka 3-12

3-12. Moderní vybavení knihovny (např. počítačová vybavení, elektronické čtečky aj.).				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,42	1	5	3
Reálná	3,81	1	5	4
Ideální	4,50	1	5	5

Tabulka 18 – Otázka 3-13

3-13. Příjemné a pohodlné prostředí (např. odpočinkové zóny s křesly, občerstvení, květiny, obrazy aj.).				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,29	1	5	3
Reálná	3,49	1	5	4
Ideální	4,43	1	5	5

Tabulka 19 – Otázka 3-14

3-14. Uspořádání a zajištění interiéru knihovny .				
	Průměr	Min.	Max.	Modus
Dostatečná	3,45	1	5	3
Reálná	3,75	1	5	4
Ideální	4,49	1	5	5

Tabulka 20 – Otázka 3-15

3-15. Jak celkově hodnotíte kvalitu všech služeb v jinonické knihovně?	
Průměr	4,15
Min.	1
Max.	5
Modus	4

Tabulka 21– Otázka 3-16

3-16. Navštěvujete jinou knihovnu na UK více než jinonickou?	
Ano	258
Ne	417
Celkem	675