

BENCHMARKING KNIHOVEN 2005 - 2012

Roman Giebisch
Národní knihovna ČR

roman.giebisch@nkp.cz



5 základních kroků BENCHMARKINGU

- Analýza vlastních výkonů a situace knihovny
- Nalezení knihovny pro vzájemné porovnávání
- Analýza dosažených výsledků, vzájemné srovnávání
- Změny ve vlastní činnosti, využití nových postupů a získaných zkušeností
- Měření dosažených výsledků, zjištění účinnosti změn



Srovnávání knihoven – **standards VKIS**

- **MK ČR vydává roku 2005** – Metodický pokyn k vymezení standardů VKIS poskytovaných knihovnami zřizovanými anebo provozovanými obcemi a kraji na území ČR
- **Standards VKIS** – umožňují provádět srovnání a kontrolu dostupnosti a kvality a systematicky uplatňovat formy podpory rozvoje VKIS, jsou nástrojem motivace a indikátory jsou využívány při poskytování finančních prostředků z veřejných rozpočtů



Standardy VKIS – vymezují 5 indikátorů

- provozní doba knihovny pro veřejnost,
- tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů,
- počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu,
- studijní místa a prostory pro uživatele knihovny,
- obecné principy dostupnosti VKIS.



Provozní doba knihovny pro veřejnost

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2002
Počet obyvatel obce	Počet hodin týden	Počet hodin týden
1 – 500	5 – 10	2 až 3
501 - 1 000	10 až 15	4
1 001 - 3 000	15 až 20	12
3 001 - 5 000	20 až 25	20
5 001 - 10 000	25 až 35	26
10 001 - 20 000	35 až 45	30
20 001 - 40 000	45 až 50	40
Více než 40 001	50 a více	42



Tvorba knihovního fondu a informačních zdrojů

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2002
Počet obyvatel obce	Knihovní jednotky	Knihovní jednotky
1 – 500	45 - 80	45 - 77
501 - 1 000	80 až 150	120
1 001 - 3 000	150 až 350	270
3 001 - 5 000	350 až 750	596
5 001 - 10 000	750 až 1500	1188
10 001 - 20 000	1500 až 4000	2933
20 001 - 40 000	4000 až 7500	5798
Více než 40 001	7500 a více	14157



Studijní místa a prostory pro uživatele knihovny

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2002
Počet obyvatel obce	Počet studijních míst	Počet studijních míst
1 – 500	4 až 5	5
501 - 1 000	6 až 8	7
1 001 - 3 000	9 až 10	9
3 001 - 5 000	10 až 18	14
5 001 - 10 000	20 až 28	17
10 001 - 20 000	28 až 40	23
20 001 - 40 000	40 až 75	33
Více než 40 001	75 a více	105



Počet veřejně přístupných stanic připojených k internetu

	Doporučená hodnota	Celostátní průměr 2002
Počet obyvatel obce	Počet stanic	Počet stanic
1 – 500	1 až 2	1
501 - 1 000	2	1
1 001 - 3 000	2 až 3	2
3 001 - 5 000	3 až 5	2
5 001 - 10 000	5 až 7	3
10 001 - 20 000	7 až 10	4
20 001 - 40 000	10 až 15	9
Více než 40 001	15 a více	13



Obecné principy dostupnosti VKIS

- Dostupnost VKIS **všem bez rozdílu.**
- Dostupnost služeb **menšinám.**
- Dostupnost informací o knihovně a jejích službách dálkovým přístupem prostřednictvím **webové stránky.**
- Umístění knihovny v **centru sídelního útvaru** nebo v blízkosti centra.
- Pokud docházková vzdálenost přesáhne uvedený indikátor, je vhodné zajistit dostupnost VKIS zřízením pobočky, **pojízdnou knihovnou** nebo jiným způsobem.
- Při hodnocení prostorového zajištění knihovny a při projektové přípravě výstavby i rekonstrukce knihovny se v přiměřeném rozsahu použije **typizační směrnice Ministerstva kultury**
- Při zajištění činnosti knihovny a poskytování VKIS doporučuje respektovat principy **Manifestu IFLA/UNESCO.**



VKIS a specializované knihovny

- **Ostatní knihovny, například vysokoškolské, akademické, lékařské, muzejní apod. mají specializovaný charakter a jsou primárně určeny vymezenému okruhu uživatelů (vysokoškolským studentům, uživatelům z oblasti výzkumu a vývoje apod.) a nelze je tedy strukturovat podle počtu obyvatel.** Z hlediska celkové koncepce VKIS není účelné je standardizovat. Pro specifikaci dostupnosti služeb těchto knihoven je postačující uplatnění hlavního principu knihovního zákona, tedy poskytování VKIS způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu.



2005 – Počátky projektu, jehož cílem bylo vytvořit nástroj srovnávání knihoven

- **Garant projektu** – NK ČR, KI, Vít Richter
- **Spolupracující instituce** – MV ČR, NIPOS, NLK a Goetheinstitut Praha
- **Řídící tým** – KPB Opava (Z.Bornová), NLK (H.Bouzková), VKOL (R.Giebisch), OK Jarošov nad Nežárkou (M. Kodýmová), KJM Brno (L. Nivnická), MěK Sedlčany (B. Tauberová) a NK ČR (L. Zemánková)



2006 – Výběr indikátorů a další postup

- **Duben** – zájemci o účast v projektu se setkali v Praze a získali základní informace o projektu Benchmarking
- **Červen** – byla navržena celá škála indikátorů z nichž byl na jednání pracovní skupiny proveden výběr
- **Byl zahájen sběr dat za rok 2006 !**



2007 – vytvoření databáze pro analýzu dat

- Rozdělení kategorizace knihoven
- Zřízena elektronická konference pro účastníky projektu
- Webová stránka o Benchmarkingu
- Pořádány semináře a workshopy v regionech
- Nabízena metodická pomoc z NK ČR



Kategorizace knihoven

Počet obyvatel obce
1 – 500
501 - 1 000
1 001 - 3 000
3 001 - 5 000
5 001 - 10 000
10 001 - 20 000
20 001 - 40 000
Více než 40 001
Krajská knihovna
Krajská knihovna s městskou funkcí

Komu je benchmarking určen?

- Benchmarking je otevřen všem veřejným knihovnám
- Největší přínos může mít ve větších knihovnách
- Podmínka: schopnost poskytnout kompletní data pro srovnávání (zejména ekonomická)



2008 – databáze obsahuje 96 knihoven

Jihočeský	14
Jihomoravský	4
Karlovarský	5
Královéhradecký	11
Liberecký	3
Moravskoslezský	16
Olomoucký	6
Pardubický	9
Plzeňský	5
Středočeský	4
Ústecký	6
Vysočina	6
Zlínský	6
CELKEM	96

500 až 1000	4
1001 až 3000	8
3001 až 5000	5
5001 až 10000	14
10001 až 20000	17
20001 až 40000	20
Nad 40000	16
Krajské knihovny	10
CELKEM	96



3 bloky výkonových parametrů **31 indikátorů**

- **Podmínky pro činnost knihovny**

- 12 indikátorů

- **Uživatelé, služby**

- 10 indikátorů

- **Financování, výdaje, efektivita**

- 9 indikátorů



Podmínky pro činnost knihovny

- | |
|--|
| 1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel |
| 2. % obnovy knižního fondu |
| 3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel |
| 4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel |
| 5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel |
| 6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyvatel |
| 7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel |
| 8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel |
| 9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů |
| 10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků |
| 11. Počet hodin pro veřejnost týdně |
| 12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele |



Uživatelé, služby

13. Registrovaní čtenáři - % z obsluhované populace

14. Registrovaní čtenáři do 15 let - % z obsluhované populace mládeže do 15 let

15. Počet návštěv na jednoho obyvatele

16. Počet virtuálních návštěv na obyvatele

17. % návštěvníků internetu z celkového počtu návštěvníků

18. Počet výpůjček na registrovaného čtenáře

19. Obrat knihovního fondu

20. Kulturní akce na 1000 obyvatel

21. Vzdělávací akce na 1000 obyvatel

22. Internetové služby: webová stránka, OPAC, interaktivní funkce, soubor odkazů, virtuální informační služba, elektronické informační zdroje, pasivní informační služby (email, SMS, newsletter)



Jaké internetové služby poskytujete uživatelům?

Má knihovna webovou stránku?	Ano - Ne	Webová stránka
Je webová stránka přístupná přes WAP?	Ano - Ne	
Máte na webové stránce přístup do svého online katalogu?	Ano - Ne	
Nabízíte uživatelům na webu vlastní specializované databáze?	Ano - Ne	Databáze, elektronické informační zdroje
Nabízíte uživatelům licencované el. informační zdroje?	Ano - Ne	
Kolik přes přístup pouze v knihovně? Uveďte počet:	Kolik?	
Kolik přes přístup mimo knihovnu? Uveďte počet:	Kolik?	
Nabízíte virtuální informační službu - Ptejte se knihovny?	Ano - Ne	
Umožňujete komunikaci s uživateli emailem?	Ano - Ne	
Umožňujete komunikaci s uživateli pomocí SMS?	Ano - Ne	Informace,
Zasíláte uživatelům emailem aktuality o službách a aktivitách knihovny?	Ano - Ne	komunikace s uživatelem
Umožňujete nahlížení do uživatelského konta?	Ano - Ne	
Umožňujete uživatelům objednávání přes webové rozhraní?	Ano - Ne	
Umožňujete uživatelům prolongace přes webové rozhraní?	Ano - Ne	



Financování, výdaje, efektivita

23. Celkové provozní náklady v přepočtu na jednoho obyvatele

24. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) v přepočtu na jednoho obyvatele

25. Náklady na nákup licencí na el. inf. zdroje v přepočtu na jednoho obyvatele

26. Náklady na pořízení knihovního fondu (tradiční dokumenty) na výpůjčku

27. % čistých provozních nákladů (bez osobních nákladů a nákladů na knihovní fond) z celkových provozních nákladů

28. % nákladů na pořízení knihovního fondu z celkových provozních nákladů

29. % osobních nákladů z celkových provozních nákladů

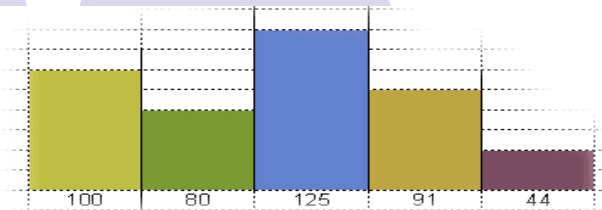
30. % získaných dotací a grantů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz

31. % vlastních příjmů na celkovém rozpočtu knihovny z celkových příjmů na provoz



Databáze „Benchmarking knihoven“

<http://www.nipos-mk.cz/benchmarking/>



Vložte heslo

Benchmarking knihoven

vyhodnocování výkonu a kvality činnosti knihoven
metodou benchmarkingu

Pro vstup musíte znát heslo:

provozuje NIPOS
nipos
[kontakt na webmastera](#)



Databáze „Benchmarking knihoven“

- Zpracovatel a provozovatel: NIPOS
- **Obsahuje data 250 knihoven** – účastníků projektu
- Rok 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012
- **Umožňuje:**
 - Propočet výkonových indikátorů z vložených statistických dat
 - Zjištění minimálních, průměrných a maximálních hodnot indikátorů pro jednotlivé kategorie knihoven
 - Vzájemné porovnávání výkonových indikátorů vybraných knihoven
- Přístup do databáze: pouze pro účastníky projektu



Jal ... řadí porovnává

Propočtená data
vybraných knihoven

Minimum
Průměr
Maximum

indikátor	1. kniho vna	2. kniho vna	min.	průměr	max.	Celostátní průměr
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyv.	6 757	3 785	3 785	5 717	9 876	4 679
2. % obnovy knižního fondu	3,1	4,7	2,2	3,5	4,8	3,8
3. Objem přírůstků na 1000 obyv.	208	178	117	195	312	174
4. Počet periodik na 1000 obyv.	18	12	6	12	18	7
5. Počet internetových stanic na 1000 obyv.	0,65	1,54	0,41	1,06	1,74	0,63
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyv.	67	40	20	50	84	35
7. Počet studijních míst na 1000 obyv.	4,1	6,4	2,5	4,8	10,1	2,7
8. Počet zaměstnanců na 1000 obyv.	0,87	0,45	0,41	0,58	0,87	0,41
9. Počet zaměstnanců na 1000 registrovaných čtenářů	2,9	2,5	1,8	3,2	4,6	3,3
10. Počet zaměstnanců na 1000 návštěvníků	0,18	0,14	0,13	0,23	0,37	0,27
11. Počet hodin pro veřejnost týdně	36	34	20	31	45	27
12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	1,39	1,06	0,74	1,08	2,16	

Vzájemné porovnávání knihoven

ŽLUTÁ
knihovna

ZELENÁ
knihovna

Doplňující údaje o porovnávaných knihovnách

	Žlutá knihovna	Zelená knihovna
Počet obyvatel	49 000	45 000
Vykonává knihovna regionální funkce?	Ano	Ano
Provozuje knihovna hudební odd.?	Ano	Ano
Půjčuje knihovna zvukové dokumenty?	Ano	Ano
Počet poboček:	3	2
Počet základních škol	13	11
Počet středních škol	15	15
Počet jiných vzdělávacích zařízení	4	7
Počet vysokých škol	1	1
Jiné	9	
Umístění knihovny	Centrum města	Centrum města
Registrační poplatek	120,- dospělí, 30,- děti	dospělí 100,-; děti 50,-; studenti, senioři 70,-; ZTP zdarma;

Žlutá a zelená knihovna

celá skupina (knihoven: 15)						
indikátor	1. knihovna	2. knihovna	min.	průměr	max.	Celostátní průměr (20)
Podmínky pro činnost knihovny						
1. Objem knihovního fondu na 1000 obyvatel	2 655,31	2 547,65	1 973,63	3 087,64	5 860,26	2586
2. % obnovy knižního fondu	6,84	3,85	2,24	4,92	7,07	5,7
3. Objem přírůstků na 1000 obyvatel	181,69	97,99	89,84	140,80	211,34	125,83
4. Počet exemplářů docházejících periodik na 1000 obyvatel	11,51	3,46	1,69	5,19	11,51	4,28
5. Počet internetových stanic na 1000 obyvatel	0,38	0,35	0,13	0,35	0,93	0,32
6. Plocha knihovny pro uživatele v m2 na 1000 obyvatel	35,51	19,75	11,08	29,72	98,21	25,08
7. Počet studijních míst na 1000 obyvatel	3,33	1,66	1,13	1,62	3,33	1,36
8. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 obyvatel	0,53	0,41	0,26	0,52	0,92	0,43
9. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 registrovaných čtenářů	3,12	3,64	1,73	4,05	6,60	3,71
10. Počet zaměstnanců (úvazků) na 1000 návštěvníků	0,16	0,21	0,16	0,26	0,47	0,27
11. Počet hodin pro veřejnost týdně	38,00	40,00	36,00	46,30	61,00	43,11
12. % výdajů na knihovnu z celkových výdajů zřizovatele	1,52	0,64	0,47	0,95	1,81	

Metoda známkování

Minimum

Průměr

Maximum

	5		4		3		2		1	
KF/1000 obyv.	1903	2700	2700	3498	3498	4295	4295	5092	5092	5890
% obnovy KF	2	4	4	6	6	8	8	10	10	12
Přírůstek/1000 obyv.	66	97	97	129	129	160	160	192	192	223
Periodika/1000 obyv.	2	3	3	5	5	6	6	7	7	8
Internet/1000 obyv.	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
Plocha/1000 obyv.	11	28	28	45	45	63	63	80	80	97
Stud.míst./1000 obyv.	0	1	1	2	2	2	2	3	3	3
Úvazky/1000 obyv.	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Úvazky/1000 čten.	7	6	6	5	5	4	4	3	3	2
Úvazky/1000 návšt.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Provozní doba	36	41	41	46	46	51	51	56	56	61
% výdajů/rozp. Města	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2
% obsl. Popul.	10	14	14	18	18	21	21	25	25	28
% mládeže	14	21	21	28	28	35	35	42	42	48
Návštěvy/obyv.	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
% návštěv inter.	2	5	5	9	9	12	12	16	16	19

Která knihovna je lepší?

	Žlutá knihovna	Zelená knihovna
Výborná	6x	3x
Chvalitebná	7x	3x
Dobrá	9x	2x
Dostatečná	4x	6x
Nedostatečná	3x	15x

SWOT analýza žluté a zelené knihovny

Silné stránky

Slabé stránka

Příležitosti

Hrozby



Silné stránky

- Knihovna má **dobry knihovni fond**. Ve vztahu k počtu obyvatel je menší než průměr, ale je **bohatě doplňován** novou literaturou, a to jak knihami, **tak zejména časopisy**.
- Tomu odpovídá také nadprůměrné procento **výdajů na nákup dokumentů**.
- Fond dokumentů má **silně nadprůměrný obrat**. Knihovna vykazuje mírně nadprůměrné množství **vypůjček na uživatele**.
- Knihovna má mírně podprůměrné **prostorové podmínky**, nabízí přiměřené množství internetových, ale také velké množství **studijních míst**.
- Knihovna pořádá nadprůměrné množství **kulturních a vzdělávacích akcí**.
- Knihovna je **nadprůměrně navštěvována**. Průměrná je návštěvnost internetu.
- Knihovna má průměrné množství mladých **uživatelů do 15 let**.
- S ohledem na počet pracovníků je **produktivita práce** spíše nadprůměrná.
- Knihovna má podprůměrný podíl **osobních nákladů**.
- Podíl výdajů knihovny na **výdajích obce je nadprůměrný**.

- Knihovna nemá výrazné silné stránky. Většina parametrů se pohybuje na úrovni průměrných a podprůměrných hodnot.
- Knihovna má podprůměrné **čisté provozní náklady**.
- Knihovna má **nizký počet pracovních úvazků**



Slabé stránky

- Rozsah **provozní doby** je podprůměrný, nevyhovuje standardu VKIS.

- Knihovna má z hlediska **rozsahu podprůměrný knihovní fond**, který je také zřejmě **zastaralý**. Procento jeho **obnovy je nízké** a podprůměrná je i **nabídka časopisů**. Podprůměrné je procento **výdajů na nákup dokumentů** i elektronických informačních zdrojů.
- Tomu také odpovídá mírně **podprůměrné množství výpůjček** i **menší obrat** knihovního fondu.
- **Prostorové zajištění** knihovny je výrazně podprůměrné.
- Počet **internetových stanic a studijních míst** je průměrný.
- Rozsah **provozní doby** je podprůměrný, nevyhovuje standardu VKIS.
- Knihovna pořádá silně **podprůměrné množství kulturních a vzdělávacích akcí**.
- Knihovna je **podprůměrně navštěvována**. Silně **podprůměrné je využití internetu**.
- Procento **obsluhované populace dospělých i mládeže** je podprůměrné.
- Knihovna **není dobře financována**. Výdaje na knihovní fond a čisté provozní náklady jsou podprůměrné, naopak vyšší je procento osobních výdajů.



Hrozby

- **Osobní náklady jsou podprůměrné**, může existovat riziko odlivu kvalitních pracovníků.

- Podprůměrný knihovní fond a nedostatečné prostorové zajištění může vést k dalšímu **poklesu zájmu o služby knihovny**.
- Riziko **poklesu uživatelů** (nízký podíl mládeže i dospělé populace).
- Knihovna vykazuje nadprůměrné procento **osobních výdajů** na celkových nákladech

Příležitosti

- Knihovna by mohla usilovat o **rozšíření provozní doby**.
- Knihovna by měla usilovat o to, aby si zachovala **větší počet uživatelů ve vyšších věkových kategoriích**, existuje značný potenciál mladých uživatelů.
- Knihovna má mírně nadprůměrné **internetové služby**, ale je zde potenciál na jejich rozšíření.
- Bylo by užitečné **zvýšit nabídku elektronických informačních zdrojů**.
- Knihovna má **potenciál ke snižování čistých provozních nákladů**.
- Knihovna má potenciál k **rozšíření příjmů z dotací a grantů a také ze svých vlastních příjmů**.

- Zlepšit **rozsah a obsah knihovního fondu** – knihy, časopisy, elektronické informační zdroje.
- Zlepšit **prostorové zajištění knihovny**.
- Rozšířit počet **kulturních a vzdělávacích akcí**.
- Propagovat nabídku **veřejného internetu**.
- Knihovna má podprůměrné **množství pracovníků** a to jak k počtu obyvatel, tak i k registrovaným uživatelům i návštěvníkům.
- Knihovna má potenciál získat **další příjmy z dotací a grantů**.
- Podíl na financování obce je podprůměrné, existuje zde potenciál, že by **obec mohla knihovnu lépe financovat**.



Postup benchmarkingu

V čem pomůže projekt?

Analýza vlastních výkonů a situace

Měřit dosažené výsledky

Nalézt knihovnu, která je nejlepší

Co musíte udělat knihovna?

Porovnat vlastní situaci, využít postupy a řešení

Analýza nejlepšího, proč je úspěšný?

Benchmarking nekončí definováním indikátorů nebo pouhým měřením!!!

K čemu je benchmarking užitečný?

- Definuje nejlepší výkony
- Pružná metoda pro srovnávání – možnost zjistit silné a slabé stránky
- Dává včasné varování, pokud knihovna zaostává
- Nejde o to, kdo je lepší nebo horší – vyvolání otázek
- Podporuje tvořivé uvažování o vnitřních procesech
- Pomáhá rozvíjet spolupráci, navázání nových kontaktů
- Efektivní využití statistických dat
- Příklady zlepšení
- **V ČR používá: veřejná správa, sociální služby, CzechInvest - Český benchmarkingový index, srovnávání regionálních služeb knihoven**



Jaká jsou omezení?

- Kvantitativní údaje nemají vždy odpovídající vypovídací schopnost
- Každá knihovna pracuje v jiném kontextu
- Knihovny plní různé funkce
- Nemusí se vždy podařit najít inspirativní partnery
- Napodobování postupů nemusí vždy přinést úspěch
- Sdílení strategických informací – může přinést problémy
- Pokud má být benchmarking užitečný, musíme ho my i celá knihovna vnímat jako něco užitečného

Podmínky účasti v projektu

- Mít zájem a odvahu ke vzájemnému srovnávání
- Přihlásit se jako účastník projektu
- Poskytnout kvalitní a spolehlivá statistická data a další údaje o své činnosti
- Poskytnout souhlas pro práci s daty
- Spolupracovat s účastníky projektu při vzájemném poznávání
- Být připraven poskytnout účastníkům informace a know-how ze své vlastní činnosti



Údaje nezbytné pro benchmarking

- Údaje ze statistického výkazu knihovny KULT
 - Údaje o službách a fondech 15
 - Ekonomické údaje 12
- Údaje neuváděné ve výkazu KULT - 3
 - Náklady na pořízení licencí na el. informační zdroje
 - Počet dětí do 15 let v obci/městě
 - Celkové výdaje města/obce v roce 2008
- Dotazník k elektronickým službám
- Dotazník - komentář k údajům – specifika lokality – např. počet škol, spádovost oblasti, způsob výpočtu indikátoru apod.

**Odpočet
výkonů
regionálních
funkcí**



Co nyní potřebujeme?

- Zapojit co nejvíce knihoven do projektu
- Využít benchmarking při oceňování knihoven – Knihovna roku, Kamarádka knihovna.....?
- Spolupráce se Slovenskem?
- Zjišťování spokojenosti uživatelů

1. Jak často navštěvujete prostory knihovny?

- denně
- týdně
- jedenkrát za čtrnáct dní
- měsíčně
- čtvrtletně
- půlročně

Připomínka k otázce:

2. Jak často využíváte webovou stránku knihovny?

- denně
- týdně
- jedenkrát za čtrnáct dní
- měsíčně
- čtvrtletně
- půlročně

Připomínka k otázce:

3. Jak hodnotíte?...

- | | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| provozní dobu v půjčovně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| kvalitu služeb v půjčovně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| provozní dobu ve studovně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| kvalitu služeb ve studovně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| provozní v čítárně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| kvalitu služeb v čítárně | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| provozní dobu v hudebním oddělení | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| kvalitu služeb v hudebním oddělení | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |

Připomínka k otázce:

4. Jak hodnotíte tyto služby?

- | | | | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| výpůjční služby | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| meziknihovní výpůjční a reprografické služby | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| přístup k veřejnému internetu | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| rešeršní služby, zpracování bibliografií | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
| kopírovací služby | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |

Připomínka k otázce:

5. Jak hodnotíte nabídku knihovního fondu?

- | | | | | | | |
|----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| beletrie | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> nehodnotím |
|----------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|