

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku komunikačních bariér ve specifickém prostředí referenčních služeb Národní knihovny ČR. Práce představuje v první řadě základní pojmy, které rozvíjí a uvádí do souvislostí s tématem. Úvodní části jsou proto věnované tématice komunikačních bariér a referenčních služeb. Další částí práce je vlastní výzkum referenčního pracoviště, který zpracovává informace poskytnuté o problému od zdejších pracovníků za pomoci řízeného rozhovoru, dotazníků a e-mailové korespondence. Závěrečnou částí je zhodnocení výsledků vyplývajících ze sběru informací. Součástí jsou návrhy změn vedoucí ke zlepšení.

Klíčová slova

knihovny, referenční služby, sociální komunikace, komunikační bariéry.