

Tato diplomová práce pojednává o měření kvality služeb v knihovnách a zaměřuje se především na situaci vysokoškolských knihoven. V práci jsou popsány zahraniční nástroje pro měření kvality knihoven, jmenovitě americký LibQUAL+®, který využívá průzkumu spokojenosti uživatelů, a německý Bibliotheksindex, který porovnává knihovny mezi sebou na základě získaných statistických dat. Z českého prostředí je zde popsána iniciativa Národní knihovny ČR, „Benchmarking knihoven“, který vychází z Bibliotheksindexu a není vhodný pro použití ve vysokoškolských knihovnách. Práce obsahuje vlastní návrh na provedení měření kvality služeb vycházející z kombinace a úpravy zahraničních metod, který byl aplikován na vybranou vysokoškolskou knihovnu. Výsledky provedeného výzkumu ukazují, že zahraniční metody by mohly být používány i v České republice a že vybraná vysokoškolská knihovna poskytuje služby, s nimiž jsou její uživatelé vesměs velmi spokojeni.