

Abstrakt

Tato diplomová práce zkoumá problematiku měření kvality služeb v knihovnách z teoretického a praktického hlediska. Snaží se definovat pojem *kvalita* v kontextu služeb knihoven a jednotlivé výkonové ukazatele užívané v praxi a podat přehled možností měření kvality v českém prostředí i v zahraničí.

Popisuje metody Balanced ScoreCard, Benchmarking, Total Quality Management, ServQUAL a SWOT analýzu, které původně pocházejí z komerčního sektoru a Benchmarking knihoven, Bibliotheksindex a LibQUAL+, které vznikly přímo pro oblast knihovnictví.

Mapuje také jednotlivé aktivity v této oblasti na národní a mezinárodní úrovni. Praktickou část diplomové práce tvoří průzkum ve dvou vybraných knihovnách provedený na základě tří vybraných metod měření kvality: Benchmarkingu knihoven, Bibliotheksindexu a SWOT analýzy.

V závěru diplomové práce je na základě zjištěných informací a vlastních zkušeností z praxe vytvořen obecný rámec kvality služeb, možnosti jejího zvyšování a měření ve vysokoškolských knihovnách.