

Bakalářská práce popisuje základní komunikační situace mezi knihovníkem a čtenářem. Při tvorbě bakalářské práce byl proveden průzkum pomocí dotazníků v Knihovně Jiřího Mahena v Brně pro zmapování úrovně komunikace čtenářů a knihovníků a pro zmapování komunikačních schopností zaměstnanců. Práce má šest stěžejních kapitol. První část podává základní informace o Knihovně Jiřího Mahena v Brně a jejích přidružených střediscích. Druhá kapitola se zabývá teorií komunikace. Její důležitou součástí je pojednání o rétorice, které je úzce propojeno se třetí částí práce popisující klasické formy komunikace, které probíhají v knihovně mezi čtenářem a knihovníkem. Další dvě kapitoly jsou věnovány výsledkům vlastního dotazníkového šetření zacíleného na zmapování úrovně komunikace v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Poslední kapitola přináší návrh Etického kodexu pro zaměstnance Knihovny Jiřího Mahena v Brně. Příloha bakalářské práce potom obsahuje oba typy použitých dotazníků (pro čtenáře i zaměstnance). Text bakalářské práce může posloužit jako soubor doporučení pro knihovníky nebo jako návod pro průzkum spokojenosti uživatelů knihovny. Při tvorbě práce bylo užito informací čerpaných zejména z odborné literatury, dále z www stránek Knihovny Jiřího Mahena v Brně (www.kjm.cz), z propagačních materiálů Knihovny Jiřího Mahena v Brně, z výše zmiňovaného dotazníkového šetření a z Etických kodexů různých společností.