

Oponentní posudek bakalářské práce

Autor bakalářské práce: Bc. Monika Müllerová

Název bakalářské práce: Komunikační bariéry v referenčních službách

Vedoucí: PhDr. Radka Římanová

Oponent: Mgr. Adéla Jarolímková, Ph.D.

Hodnocení: velmi dobře

Datum vyhotovení posudku: 10.1.2017

Hodnocení práce

Práce se zabývá komunikačními bariérami v referenčních službách knihovny.

V teoretické části se autorka nejprve pokusila shrnout problematiku referenčních služeb, jejich vymezení je však zmatené a poznamenané chybnou citací. Typologie služeb připisovaná H. Hemolovi se objevuje až v článku H. Vodičkové, který je sice také citován, ale v zavádějícím kontextu. Také následující definice informačních potřeb uživatele obsahuje nepřesnou interpretaci použitého pramenu („Hledáním informací uživatel vyvolává informační chování“). Autorka používá pojmy minimální, střední a maximální referenční služby, aniž by vysvětlila jejich obsah. Lépe vynívá kapitola věnovaná komunikaci v referenčních službách, která popisuje způsob komunikace v tradičních i virtuálních referenčních službách. Následuje kapitola o sociální komunikaci, jejíž součástí je definice a příklady komunikačních bariér, z nichž pak má vycházet výzkumná část. Dále je rovněž charakterizována Národní knihovna a její služby. V rámci popisu referenčních služeb NK se autorka správně nezaměřila pouze na Referenční centrum NK, ale věnovala se i referenčním službám v rámci jiných oddělení.

Pro výzkumnou část si autorka zvolila kvalitativní metodu rozhovorů, použitá metoda je v práci dostatečně popsána. Typologie komunikačních bariér podle typu uživatele, kterou si autorka stanovila před výzkumem, není jasně uvedena do souvislosti s typologií Křivohlavého, přestože se na ni autorka odvolává, ani s druhou uváděnou typologií (Pala).

Část výsledků výzkumu začíná kategorií bariér souvisejících s informační gramotností, jejíž popis je nejproblematičtější. V podkapitole 6.1 je uvedena typologie komunikačních bariér podle jednoho z pracovníků Referenčního centra NK, formulace je ale nejasná, směšuje se zde pojem referenční služby a komunikační bariéry. Podkapitola 6.2 začíná tvrzením „V průzkumu bylo zjištěno, že tyto komunikační bariéry mají přímou souvislost s věkem uživatele“, následuje odvolání na literaturu k tématu bez jakýchkoliv odkazů, načež autorka počáteční tvrzení popírá s tím, že „nízká informační nebo počítačová gramotnost není pouze výsadou starších lidí“. Další kategorie jsou již popsány jasněji, práci by však prospělo, pokud by zjištěné komunikační bariéry byly na závěr jednotlivých kapitol přehledně shrnuty, a také oddělení popisu výsledků od nástinu řešení problematických situací (jako je tomu u kap. 7). Za přínosné považuji uvedení výsledků do souvislosti s literaturou zabývající se řešením konkrétních problémových situací.

Závěr shrnuje nejdůležitější výsledky výzkumu a doporučení pro praxi NK, poněkud překvapivě je zde zmíněn spěch/stres, který jistě ovlivňuje kvalitu komunikace, ale v předchozím textu nebyl zmiňován.

Aspekt kv. práce	Vysvětlení	Možné bodové hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	<i>Cíl práce byl splněn. Struktura práce je logická, použité metody adekvátní, práce však obsahuje některé zejména terminologické nepřesnosti v teoretické části. Návaznost východisek pro praktickou část na část teoretickou však není jasně popsána.</i>	25 bodů
přínos	<i>Přínos práce spatřuji především v praktické části, tj. zmapování bariér a návrhu řešení.</i>	15 bodů
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	<i>V práci je citováno dostatečné množství pramenů, jak však bylo řečeno výše, některé parafráze jsou problematické, u některých tvrzení chybí odkaz do literatury. Jsou citovány celkem tři zahraniční prameny, ale významněji využit byl pouze jeden.</i>	12 bodů
slohové zpracování	<i>Rozsah práce je odpovídající, některé pasáže jsou však méně čtivé.</i>	12 bodů
gramatika textu	<i>Práce obsahuje překlepy, gramatické chyby, chyby v interpunkci.</i>	3 body
CELKEM		67 bodů

Práce i přes výše uvedené připomínky splňuje požadavky kladené na bakalářskou práci, **doporučuji ji k obhajobě s hodnocením velmi dobře.**