

**Autor diplomové práce:** Bc. Miroslava Kopecká

**Název diplomové práce:** Měření kvality služeb v knihovnách (se zaměřením na vysokoškolské knihovny)

**Vedoucí diplomové práce:** PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

**Oponent:**

**Hodnocení:** výborně

**Datum vyhotovení posudku:** 22.1. 2012

**Cíl práce:**

Cílem diplomové práce je zmapovat metody měření kvality služeb v knihovnách. Studentka provede rešerši na toto téma a na základě získaných poznatků se pokusí aplikovat některou z metod měření kvality ve vybrané vysokoškolské knihovně a vyhodnotí její potenciál pro měření kvality služeb i v jiných vysokoškolských knihovnách.

Cíl práce byl zcela splněn.

**Hodnocení práce:**

Práce detailně mapuje metody měření kvality služeb v knihovnách. Zpracovává situaci v zahraničí i v České republice. Jak sama autorka konstatuje v předmluvě práce, samotný přínos práce spočívá v navržení a aplikaci měření kvality služeb ve vybrané vysokoškolské knihovně. Diplomantka navrhla, realizovala a vyhodnotila podrobný průzkum založený na metodě měření zóny tolerance a využila též objektivních metod srovnávání. Tím vytvořila jedinečný přístup k měření kvality. Je nutné podotknout, že v České republice neexistuje oficiální nástroj pro měření kvality služeb ve vysokoškolských knihovnách.

**Metodologie práce:**

Metodologicky se diplomantka opřela o nástroj měření kvality LibQual+ a německý nástroj BIX. Samotný průzkum provedený metodou dotazníku měl vysokou návratnost a tím lze jeho výsledky považovat za relevantní.

**Volba informačních zdrojů:**

Informační zdroje jsou voleny a citovány dostatečně.

Stylistická a formální práva práce je na dobré úrovni.

Předloženou diplomovou práci doporučuji bez výhrad k obhajobě hodnotním ji jako výbornou.

V Praze, 22.1. 2012

PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.