

Posudek oponenta diplomové práce

Autor diplomové práce: Bc. Miroslava Kopecká

Název diplomové práce: Měření kvality služeb v knihovnách

Vedoucí diplomové práce: Dr.B.Drobíková, PhD.

Hodnocení: výborně

Posudek:

21.1. 2012

Cíl práce:

Cílem diplomové práce je zmapovat metody měření kvality služeb v knihovnách. Na základě zahraniční literatury zhodnotit metody a stav měření kvality služeb v zahraničních knihovnách porovnat se situací v českých knihovnách. Cíl byl splněn.

Volba tématu:

Téma je velmi aktuální a pro praxi potřebné.

Struktura práce:

Práce má v souladu se zadáním logickou strukturu, jednotlivé kapitoly jsou obsahově vyvážené.

Obsahová úroveň práce:

Práce prokazuje vynikající vědomosti autorky v dané tématice a obsahuje nejnovější poznatky z oboru. V závěru každé kapitoly je nejen shrnuta předchozí problematika, zejména výborné autorčino zhodnocení a náležitá argumentace. Zvláště na straně 35, kde velmi správně dokazuje, že statistické metody nemohou dostatečně měřit kvalitu knihovny, ale jak správně na straně 54 píše, tyto výsledky jsou velmi důležité pro jednání se zřizovateli knihovny.

Metody použité v práci

K ověření získaných poznatků autorka provedla vlastní průzkum měření kvality knihovny uživateli. Použila dotazníkovou metodu a inspirovala se otázkami z nástroje LibQual. Dále porovнала statistické údaje 3 knihoven – i výsledky této metody jsou zajímavé(s.74).

Vlastní přínos ke zpracované tématice:

Práce není kompilátem, autorka navrhla a realizovala sběr objektivních i subjektivních informací o knihovně. A jak jsem výše uvedla i správně průzkumy vyhodnotila.

Využitelnost v praxi:

Tento postup doporučuji zvážit k realizaci ve vysokoškolských knihovnách. Doporučuji i jednotlivé pasáže publikovat.

Stylistická úroveň práce:

K stylistické úrovni práce nemám připomínky, je psaná odborným stylem.

Volba informačních zdrojů:

Vybrané zdroje jsou aktuální. Soupis obsahuje velké množství zahraniční literatury – anglické a německé. Všechny zdroje jsou korektně citovány.

Formální úprava práce:

Práce splňuje nároky na formální stránku diplomových prací. Obsahuje seznam zkratek, použitou literaturu i vhodné přílohy.

Doplňující dotazy pro diplomanta:

U obhajoby prosím, aby autorka objasnila, zda dotazník se zónou tolerance, byl potřebný k vyhodnocení průzkumu, případně zda by nebylo vhodné použít jinou metodu.

Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě

Podpis