

Oponentský posudek diplomové práce

Název práce:	Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách
Autor práce:	Bc. Veronika Ševčíková
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Bratková, Ph.D.
Oponent práce:	Mgr. Lenka Němečková

Cílem předložené diplomové práce bylo na základě vlastní praktické zkušenosti analyzovat možnosti využití chatu ve virtuálních referenčních službách knihovny, a dále popsat a zhodnotit jeho aplikaci v Národní knihovně ČR (NK ČR).

Obsahová stránka práce

Autorka si zvolila aktuální a prakticky zaměřené téma analýzy a implementace nového systému online referenčních služeb knihovny. Práci založila na vlastní dlouhodobé praxi v Oddělení referenčních a meziknihovnických služeb NK ČR a na vlastní zkušenosti v oblasti poskytování virtuálních referenčních služeb. Předkládaná práce tak velmi prakticky a věcně analyzuje využívání chatu ve vybraných zahraničních i českých, akademických i veřejných knihovnách a popisuje vlastní proces implementace chatu ve virtuálních referenčních službách NK ČR.

Diplomová práce je po obsahové stránce zpracovaná výborně. Díky dlouholeté praxi autorky na příslušném pracovišti a díky zpracování aktuálně realizovaného projektu je práce zpracovaná podrobně, detailně dekomponuje a analyzuje všechny aspekty okolí systému, a poskytuje tak i velmi praktický materiál pro kterékoli pracoviště, které by mělo zájem obdobný projekt realizovat.

Kromě popisu samotné implementace systému je nutné vyzdvihnout také velmi dobře zpracovanou problematiku vymezení pojmu „virtuální referenční služby“, jehož definice není v ČR a v zahraničí jednotná, respektive v ČR dokonce chybí. Taktéž analýza implementace chatu v ostatních knihovnách je velmi podrobně zpracovaná a velmi dobře působí i jejich hodnocení dle stejných, předem stanovených, kritérií. Zpracovaná analýza též podává velmi detailní přehled o situaci v oblasti virtuálních referenčních služeb v ČR.

Na předkládané práci oceňuji zejména její praktičnost, využitelnost, a osobní zájem autorky, o kterém svědčí zejména získávání aktuálních informací přímo od pověřených pracovníků analyzovaných institucí prostřednictvím e-mailové komunikace, popřípadě prostřednictvím chatu.

Jazyková a formální stránka práce

Po jazykové stránce je práce na velmi dobré úrovni, je psaná čtivě, téměř bez překlepů či gramatických nedostatků (přesto se několik překlepů v práci vyskytuje, jsou ovšem zcela ojedinělé – např. str. 22, 31, 87, 95; taktéž se výjimečně vyskytují osamocené spojky na konci řádku, ale opět jen ojediněle).

Členění textu na kapitoly je logické a přehledné, text na sebe plynule navazuje. Autorka velmi zřetelně využívá citace a odkazy v textu, a taktéž závěrečný bibliografický soupis je pěkně zpracován, takže je možné vždy dohledat zdroj popisovaných informací.

Závěrečné hodnocení práce

Po obsahové stránce byl cíl práce splněn. Autorka se v tématu velmi dobře orientuje, prokázala velmi dobré analytické schopnosti a znalost související problematiky. Také po jazykové i formální stránce je práce na výborné úrovni. Celkový dojem z předložené práce je výborný.

Témata k obhajobě

- V textu je to sice částečně uvedeno, ale můžete, prosím, upřesnit, jakým způsobem jste realizovala výběr konkrétních zahraničních knihoven (Windsor Public Library, Universiteit van Amsterdam)? Disponují tyto instituce nějakou výjimečnou implementací chatu ve virtuálních referenčních službách ve světovém měřítku?
- Které softwarové řešení byste na základě Vaší zkušenosti doporučila pro implementaci v české univerzitní knihovně?
- Jak vidíte budoucnost využívání chatu v NK ČR? Přepokládáte, na základě analýzy povahy současných typů dotazů, pokles využívání e-mailových služeb po zavedení chatu? Neobáváte se toho, že pokud uživatelé prostřednictvím chatu získají „jen“ odkaz na doporučenou studijní literaturu, budou se službou nespokojeni?

Klasifikace

S ohledem na výše uvedené hodnocení diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikaci „**výborně**“ (1).

V Praze dne 12. 9. 2011

Mgr. Lenka Němečková