

## ZÁZNAM O PRŮBĚHU OBHAJOBY

### DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Název práce:** Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách  
**Jazyk práce:** čeština

**Student:** Veronika Ševčíková  
**Fakulta:** Filozofická fakulta  
**Studijní program:** Informační studia a knihovnictví  
**Studijní obor:** Informační studia a knihovnictví

**Vedoucí / školitel:** PhDr. Bratková Eva, Ph.D.  
**Oponent(i):** Mgr. Němečková Lenka

**Předseda komise:**  
**Členové komise:**

**Datum obhajoby:** 19.09.2011

**Průběh obhajoby:** Shrnutí diplomantky: Práce byla pojata v teoretické i praktické rovině. Hlavní východiska pocházejí ze zahraniční literatury, české literatury je málo. V praktické části je obsaženo hodnocení tří zahraničních a tří českých knihoven (výběr zahraničních knihoven byl snazší než výběr českých). Zájem poskytovat uvedenou službu existuje, odezva však zatím nesplňuje očekávání.

Stanovisko vedoucího práce: Téma je vítáno, autorka je zkušená pracovnice v sektoru referenčních služeb. Přínosem je hlavně druhá kapitola – ucelená studie zahraniční literatury (zahraniční trendy). Dalším přínosem je analýza obsažená v práci a zkušenosti s realizací služby v praxi. Skvělá diplomová práce včetně stylistické a gramatické stránky.

Stanovisko oponentky: Kvalitní práce, včetně formální a gramatické stránky. Je nutné ocenit její komplexnost v oblasti implementace chatu – autorka ví, o čem mluví, a nepřehlíží žádný aspekt. Výborná je analýza zahraničních služeb.

Reakce a diskuze: V reakci na otázku týkající se zkušeností z praktické implementace autorka zdůraznila nutnost využívání bezplatného softwaru i marketingových metod (z důvodů omezené podpory vedení instituce). Co se týče využití nabízené služby v praxi: dotazy za pomoci chatu jsou velmi řídké (tři až deset za období několika měsíců).

Celkové hodnocení: Výborně

**Výsledek obhajoby:** Výborně

