

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Posudek vedoucí práce

Název: Design služeb ve veřejných knihovnách
Autor práce: Jakub Šnýdl
Vedoucí: Michaela Dombrovská

Autor se ve své práci zabývá tématem z oblasti marketingu informačních služeb. Cílem práce je prozkoumat oblast designu služeb z pohledu uživatele. Autor nejprve popisuje a definuje služby jako takové s ohledem na jejich základní znaky, poté se věnuje službám knihoven. Vymezuje vztah marketingu a designu služeb. Pro oblast designu služeb podává ucelený pohled na téma, vývoj a základní nástroje. Mapuje tak oblast, která není ještě dokonale definovaná a může být proto pro obor přínosem. Zajímavá je především část aplikace designu služeb na prostředí knihoven, kde autor kvalifikovaným vkladem překračuje rámec běžných požadavků na bakalářské práce.

Praktická část spočívá v případové studii aplikované na vybranou knihovnu. Autor neopomíjí samotnou metodu a vymezuje její případné slabiny a také přínosy. V rámci případové studie se pak jedná o praktickou aplikaci vybraných metod designu služeb. Praktická část může být pro dotčenou knihovnu přínosem a novým pohledem na oblast služeb.

Po formální stránce text odpovídá požadavkům kladeným na bakalářské práce, je podložený dostatečným množstvím kvalitních zdrojů. Autor průběžně spolupracoval, respektoval pokyny ke zpracování práce a postupoval zodpovědně. V rámci obhajoby žádám autora o zúčastněné hodnocení přínosu práce pro zkoumanou knihovnu.

Navrhuji hodnocení **výborně**.

V Praze dne 5. září 2013

Michaela Dombrovská v.r.