

Oponentský posudek diplomové práce

Diplomová práce: **Metody měření kvality služeb ve vysokoškolských knihovnách: případová studie knihoven HAMU a JAMU**

Diplomant: **Bc. Tereza Bártová**

Vedoucí práce: **PhDr. Hana Landová, Ph.D.**

Oponent: **PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.**

Hodnocení: **Výborně-Velmi dobře**

Datum vyhotovení posudku: **26.8. 2014**

Cíl práce

Cituji s. 1: „Primárním cílem diplomové práce ... je zmapovat a prozkoumat jednotlivé metody měření kvality služeb, uplatňujících se v knihovnách v České republice i zahraničí a zhodnotit je z hlediska využití ve vysokoškolských knihovnách. Sekundárním cílem je pak pokusit se na základě zjištěných informací vytvořit obecný rámec kvality služeb v prostředí vysokoškolských knihoven a možnosti jejího zvyšování a nastínit možný směr dalšího vývoje v oblasti měření kvality služeb.“

Splnění cíle

Cíle práce byly splněny.

Metodologie práce

Diplomantka využila jednak analýzu primárních informačních zdrojů pro zmapování situace v oblasti měření kvality knihovnických služeb u nás a v zahraničí a jednak formou případové studie vyzkoušela dvě vybrané metody měření kvality v knihovnách HAMU a JAMU.

Hodnocení práce

Problematika měření kvality služeb ve VŠ knihovnách je velmi aktuální téma. V ČR neexistuje jednotný přístup k měření kvality ve VŠ knihovnách. Proto se diplomantka rozhodla vyzkoušet vybrané metody ve dvou knihovnách a navrhnout obecný rámec pro měření kvality služeb ve VŠ knihovnách. Zadaný cíl se podařilo diplomantce splnit.

Připomínky k obsahu práce:

Poslední věta na s. 3 – Vysokoškolské knihovny mají ... - nedává smysl.

Na s. 4 nejsou gramaticky správně použity německé názvy.

Na s. 6 by bylo vhodnější využít způsob sekundárního citování: Podle Bouzkové (2006) specifikovali např. Brophy a Coulling ...

Kap. 3.2 – je lepší využít buď ryze slovenské pojmenování knihoven nebo celé přeložit do češtiny, v první větě kapitoly je chybně skloňováno.

Kap. 4.2.2 a 4.2.3 patří do příloh. SWOT analýzy jednotlivých knihoven vytvořily jiné autorky než diplomantka sama. Text diplomové práce musí být tvorbou diplomantky.

S. 46 – ř. 4 a 18 v tabulce – pravděpodobně chybí zelené zvýraznění.

Na s. 50 – ř. 20 – chybí vysvětlivka k symbolu *.

Na s. 51 – chybná formulace na prvním řádku – „bylo 5 nevyplněno“

V závěrečném seznamu použité literatury chybí číslování jednotlivých citací a ve všech citacích není využita kurzíva v údajích, kde podle ISO 690 má být.

Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím mezi výborně až velmi dobře.

Otázky k obhajobě:

Jak rozdílné informace přineslo měření kvality pomocí BIX a pomocí Benchmarking? Do jaké míry je potřeba tyto kvantitativní nástroje pro potřeby VŠ knihoven upravit?

V Praze, 26.8.2014

PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

Aspekt kv. práce	Vysvětlení	Hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	<i>hodnotí se zvládnutí obsahové (věcné) stránky práce, splnění zadaného úkolu, využití výzkumných metod apod.</i>	30 (z možných 40)
přínos a novost práce	<i>hodnotí se přínos a novost práce pro informační vědu v ČR</i>	20 (z možných 20)
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	<i>hodnotí se zejména využití odkazů a pramenů v textu, korektnost citování; hodnotí se využití cizojazyčných pramenů; (v případě plagiátů je student vyřazen ze studia bez další obhajoby)</i>	15 (z možných 20)
slohové zpracování	<i>hodnotí se čtivost textu, skladba vět, odborný styl vyjadřování, rozsah práce</i>	10 (z možných 15)
gramatika textu	<i>hodnotí se gramatická úroveň práce, hrubky, čárky ve větách apod.</i>	5 (z možných 5)
CELKEM		80 bodů