

Posudek vedoucího diplomové práce

Název: Metody měření kvality služeb ve vysokoškolských knihovnách: případová studie knihoven HAMU a JAMU

Autor/ka: Bc. Tereza Bártová

Vedoucí: PhDr. Hana Landová, Ph.D.

Navržené hodnocení: VÝBORNĚ

Diplomová práce je věnována aktuálnímu tématu hodnocení kvality služeb knihoven, v tomto případě knihoven vysokoškolských. Jedná se o problematiku zkoumanou na mezinárodní úrovni – existuje mnoho různých projektů, které se snaží nalézt nejlepší metodiku a kritéria hodnocení kvality knihovnických služeb. V posledních letech se jedná o téma často skloňované i mezi českou knihovnickou odbornou veřejností. I profesní organizace – zejm. SKIP a AKVŠ - jsou v této oblasti aktivní. Předložená diplomová práce je, dle mého názoru, hodnotným příspěvkem k této odborné diskusi.

Jednotlivé aspekty diplomové práce hodnotím následujícím způsobem:

Aspekt diplomové práce	Zdůvodnění	Možné hodnocení	Zvolené hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	<i>Po obsahové stránce je diplomová práce velmi kvalitně zpracována, struktura práce je logická a vyvážená, nebyly opomenuty žádné významné aspekty řešeného tématu. V úvodních kapitolách je definován pojem kvality služeb a jsou charakterizovány vybrané metody jejího měření v prostředí knihoven. Následuje stručný popis aktuální situace v oblasti hodnocení kvality knihovnických služeb jak v České republice, tak v zahraničí. Stěžejní částí diplomové práce je průzkum ve vybraných dvou vysokoškolských knihovnách. Průzkum mohl být proveden díky navázání úzké spolupráce s řediteli obou institucí. Výsledky umožňují zajímavý pohled na jednotlivé metody hodnocení kvality a zvážení vhodnosti jejich použití, příp. volby té nejvhodnější</i>	0-40 bodů	33

	<i>kombinace vzájemně se doplňujících metod.</i>		
přínos a novost práce	<i>Jak již bylo zmíněno: jedná se o téma, které není v rámci knihoven – jak veřejných, tak akademických, ještě zdaleka vyřešené a v současnosti se mu věnuje mnoho odborníků. Důvody jsou jak interní – management knihoven se snaží získávat co nejpodrobnější zpětnou vazbu na výkony své instituce, tak externí – zřizovatelé veřejných knihoven a vedení univerzit v případě VŠ knihoven chtějí být informováni o úrovni služeb spravované knihovny. V zahraničí jsou běžné i různé žebříčky srovnávající knihovny dle různých kritérií. Jelikož se jedná o praxi, které v nedaleké době zasáhne i do českého prostředí, je nutné, aby byla tato problematika detailně prozkoumána a zvážena. Domnívám se, že předložená práce je podnětným příspěvkem k řešení této problematiky.</i>	0-20 bodů	20
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	<i>Výběr pramenů je zcela odpovídající tématu diplomové práce – zahrnuty jsou jak české, tak zahraniční informační zdroje. Použité prameny jsou korektně citovány.</i>	0-20 bodů	20
slohové zpracování	<i>Text předložené DP je velmi dobře zpracovaný, stylisticky na vysoké úrovni, čtivý a jednoznačně splňuje kritéria pro tento typ práce.</i>	0-15 bodů	15
gramatika textu	<i>Kvalita textu není narušena negativními gramatickými či stylistickými jevy.</i>	0-5 bodů	5

Zpracovala: PhDr. Hana Landová, Ph.D.

CELKEM		max. 100 bodů	93

Prohlašuji, že předložená diplomová práce splňuje požadavky Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze na tento typ kvalifikační práce, a proto ji doporučuji k obhajobě. Doporučuji hodnotit stupněm „výborně“.

.....
PhDr. Hana Landová, Ph.D.

V Praze dne 6. 9. 2014