

Autorka diplomové práce: Bc. Veronika Ševčíková

Název diplomové práce: Aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Eva Bratková, Ph.D.

Návrh klasifikace: Výborně

V Praze, dne 13. 9. 2011

Hodnocení

Předkládaná diplomová práce posluchačky prezenčního magisterského studia Bc. Veroniky Ševčíkové je věnována zcela aktuálnímu tématu – aplikaci chatu v rámci virtuálních referenčních služeb. Práce vznikla za příznivých okolností, autorka již několik let působí na poloviční úvazek na relevantním pracovišti Národní knihovny ČR, které zajišťuje referenční a také virtuální referenční služby (VRS). Měla tudíž jedinečnou příležitost promítnout do své diplomové práce řadu cenných zkušeností a postřehů z praxe. V posledním období se výrazně podílela spolu s dalšími kolegy na zavádění moderní synchronní VRS založené na chatové technologii. Diplomová práce má nadlimitní rozsah, fundovaný obsah (zahrnuje více přínosných tvůrčích částí) a systematický ráz. Přesahuje úroveň běžně odevzdávaných diplomových prací na ÚISK.

Diplomantka představuje dílo, které je v zásadě v plném souladu se zadáním diplomové práce. Drobná modifikace oproti zadání je v práci zdůvodněna objektivními důvody (posunutí termínu zavedení synchronní VRS v NK ČR). Východiskem práce se stala především podstatná zahraniční publikovaná literatura a další zdroje relevantní tématu. Autorka provedla kvalitní bibliografickou a informační přípravu, o čemž vypovídá, mimo jiné, i závěrečný seznam použité literatury čítající přibližně 100 titulů odborné literatury. Jeho prezentace na s. 109-116 je připravena v souladu se stanovenými standardy. Způsob citování (harvardský styl) je v průběhu textu bezproblémový. K dalším zdrojům tvorby práce patří online provozy VRS ve vybraných zahraničních a domácích knihovnách a také informace a zkušenosti získané přímo v NK ČR, která je centrem národní VRS „Ptejte se knihovny“. Velmi oceňuji využití e-mailové a také chatové komunikace s odborníky ze zahraničí k získání osvětlení řady detailů o provozech jejich služeb. Diplomantka pracovala v posledním školním roce na práci soustavně a dílčí problémy pravidelně konzultovala s vedoucí práce.

Hlavní text práce (kromě preliminárií) je uspořádán do 6 základních kapitol, přičemž poslední je věnována závěrečnému vyhodnocení sledované problematiky. Struktura práce je promyšlená a propracovaná (dělení kapitol jde až na čtvrtou úroveň hierarchie). Titulky obsahu dobře prozrazují dílčí témata práce.

V první kapitole autorka stručně představuje terminologii dané oblasti informačních služeb a zajímavě porovnává a vyhodnocuje definice hlavních termínů. Jádro práce tvoří několik ucelených obsahových celků představených v kapitolách 2-5. Každá kapitola je nabitá vhodně utříděnými informacemi. Každý z celků obsahuje vlastní přínosy.

Druhá, rozsáhlá kapitola (cca 40 s.) je věnována zevrubnému představení aplikování technologie chatu ve VRS. Autorka těží z podstatných publikací, zejména zahraniční provenience, prezentované informace doplňuje vlastními postřehy z praxe. Kapitola má charakter ucelené odborné studie a bude vhodné ji co nejdříve publikovat v oborovém časopise. Stejně kvality má i připojená návazná třetí kapitola, ve které autorka blíže specifikuje rysy i zajímavosti chatové komunikace.

Dalším výrazným celkem diplomové práce je kapitola čtvrtá, která přináší prezentaci výsledků podrobnější analýzy synchronních VRS ve vybraných zahraničních i domácích knihovnách. Výběr knihoven je relevantní stanoveným cílům a lze s ním souhlasit. Zahrnutá materie je vhodně uspořádaná do dílčích částí, obrazová dokumentace dokresluje prezentované informace. Autorka zajímavě těžila z chatových rozhovorů se zahraničními odborníky, jejich přepis je uveden v přílohách. I tato část práce vyniká zahrnutím vlastních postřehů autorky, dokládá její vyzrálost a výborné znalosti z této oblasti informačních služeb.

Pátá kapitola je dalším podstatným přínosem práce. Diplomantka v ní kromě charakteristiky vývoje a současného stavu systému „Ptejte se knihovny“ zahrnula popis realizace projektu zavedení synchronní VRS na bázi chatu včetně problémů, které tuto realizaci doprovázejí. Informace budou zajímat i širší odbornou veřejnost, a proto věřím, že bude představena buď na konferenci nebo v tisku. Diplomová práce je ukončena v šesté kapitole hodnotícím souhrnem celé problematiky.

Text diplomové práce má velmi kultivovaný charakter. Formální úprava je vynikající, česká gramatika a stylistika textu je příkladná. Našla jsem jenom dva překlepy: na s. 69 je namísto „Windsdorskou“ uvedeno „Windsorkou“ a na s. 87 je místo slovesa „sloužit“ uvedeno sloveso „sloučit“.

Závěrem konstatuji, že práce má z hlediska obsahu vynikající úroveň. Je podstatným příspěvkem k problematice synchronních virtuálních referenčních služeb. Autorka v jádru práce vhodným způsobem vytěžila informace z literatury i z provozů VRS, celou materii vhodně utřídila a představila v kvalitně napsaném textu. Proto diplomovou práci navrhuji klasifikovat jako **Výbornou**. Práce může být po mírném rozšíření a případné aktualizaci předložena jako práce rigorózní. V každém případě doporučuji dílčí části publikovat v odborném tisku.

Eva Bratková, v. r.