

KATEDRA ČESKÉHO JAZYKA A LITERATURY
Posudek bakalářské práce

Autor: HANA TICHÁ

Studijní obor: Literární dokumentaristika a teorie čtenářství

Název práce (česky/anglicky):

**Vliv vybraných faktorů na výpůjční služby knihoven /
Influence of chosen factors to rental services of libraries**

Vedoucí práce: Mgr. Petra Lukešová

Oponent práce: Mgr. Petra Šicová

Hodnoticí kritéria	Hodnocení
Soulad názvu práce s obsahem, cílem, anotací, obsahem a závěrem	1
Teoretická podkladová koncepce, metodika/metodologie, terminologie	2
Schopnost analýzy excerpovaného materiálu/předmětu výzkumu a následné syntézy, interpretace a argumentace	1-
Sekundární literatura, tvůrčí aplikace, schopnost kritického komentáře	1-
Struktura práce (výstavba textu, adekvátnost použitých stylistických prostředků), dodržení ortografické a gramatické normy, bibliografický a poznámkový aparát, jednotný způsob citací	1
Výsledný průměr	1,3

Pozn.: Pro hodnocení se používá zavedené vysokoškolské klasifikace, tedy: 1–2–3–4. Pokud diplomant obdrží v jednom (nebo více) z kritérií hodnocení 4, pak je celá BP/DP považována za nedostatečnou.

Hodnocení práce – návrh klasifikačního stupně: Výborně - 1

Náměty pro obhajobu (formou otázek):

1. Cílem průzkumu bylo zprostředkovat zpětnou vazbu managementu knihoven. Jaká **konkrétní doporučení nebo opatření** byste navrhla ředitelkám / vedoucím jednotlivých knihoven – na základě zjištěných výsledků a závěrů Vašeho průzkumu?
2. Pojmenujte – s oporou v relevantních odborných informačních zdrojích – hlavní **výhody i nevýhody dotazníku a rozhovoru** jako výzkumných metod.
3. Moderním výzkumným nástrojem používaným v knihovnách je **bibliomining**. Vysvětlete, co tento termín znamená, v čem je pro knihovnu přínosný a zda by byla tato metoda vhodná i pro účely Vaší bakalářské práce.

Celkové zhodnocení práce:

Hlavním tématem práce je analýza faktorů, které mají vliv na výpůjční a další služby českých veřejných knihoven. Teoretická část práce je uvedena vysvětlením základních oborových termínů s oporou v odborných informačních zdrojích (TDKIV, Manifest UNESCO o veřejných knihovnách, usnesení vlády č. 679). Následuje rozsáhlá kapitola souhrnně popisující základní knihovnické a informační služby poskytované veřejnými knihovnami. Zde autorka prokázala přehled a orientaci v dané problematice, vyskytuje se zde jen několik drobných nepřesností. Následuje stručný popis metod používaných k měření spokojenosti uživatelů, hodnocení služeb a evaluaci knihovny.

Pro účely praktické analýzy byly zvoleny tři městské knihovny, které se vzájemně odlišují v mnoha parametrech (např.: lokalita, velikost knihovny a fondu, otevírací doba, počet zaměstnanců, atd.). Na úvodní charakteristiku těchto vybraných knihoven navazuje podrobná analýza základních statistických údajů z provozu knihoven v roce 2014. Rozbor těchto statistických dat je završen pojmenováním konkrétních faktorů, které mohou ovlivňovat využití jednotlivých služeb knihoven. Tato část práce je zpracována velmi pečlivě. Pro lepší přehlednost prezentovaných statistických údajů a rychlejší možnost vzájemné komparace by zde bylo vhodné slovní popis rozšířit ještě o vizuální prezentaci dat (tabulky, grafy).

Empirická část práce je dále doplněna o vlastní průzkumné šetření, v němž se autorka překvapivě neobrací na uživatele, nýbrž na zaměstnance vybraných knihoven. Cílem průzkumu bylo zjistit, jak jsou s nabízenými službami spokojeni sami zaměstnanci, a také přinést nové podněty pro zpětnou vazbu managementu knihoven. K průzkumu lze vznést několik zásadních formálních připomínek (např. chybějící výzkumné otázky nebo hypotézy). Je však zjevné, že i zde bylo přípravné fázi a následné analýze dat věnováno značné úsilí. Pro reálnou využitelnost v praxi by bylo třeba jako výstup z průzkumu zpracovat návrh konkrétních opatření a doporučení pro management knihoven. Výsledky průzkumu jsou prezentovány v přehledných grafech. V příloze se nacházejí dvě varianty formuláře dotazníku.

V teoretické části práce autorka jednoznačně prokázala schopnost práce s odbornou literaturou, nemá problém s odborným stylem. Do textu jsou vhodně zařazeny citace i parafráze, včetně odkazů na zdroje podle platné normy. Jazykově je práce na vysoké úrovni, v textu se vyskytuje jen malé množství překlepů nebo chyb (vybrané viz níže). Empirická část práce je založena na kritické analýze získaných statistických dat o provozu a službách vybraných knihoven v loňském roce. Z holých statistických údajů dokázala autorka samostatně vyvodit relevantní závěry, které mohou sloužit jako zajímavý a inspirativní zdroj pro zkvalitnění provozu a služeb posuzovaných knihoven. Dalším přínosem práce je vlastní průzkumné šetření mezi zaměstnanci knihoven, jehož výsledky by mohly být využitelné zejména pro management knihoven.

Formálně práce splňuje všechny podmínky předepsané pro tvorbu závěrečných kvalifikačních prací na UHK. Obsah práce je v souladu s názvem práce i s cíli definovanými v anotaci. Rozsahově je práce nadprůměrná, závěr končí na straně 62, přičemž většina předcházejících stran odpovídá rozpětí standardní normostrany. Počet použitých informačních zdrojů je s ohledem na téma práce dostatečný.

Další poznámky k práci, kritické připomínky a doporučení:

- Cílem práce bylo analyzovat faktory mající vliv na služby knihoven. Doporučila bych zařadit ještě komplexní **shrnutí** jednotlivých významných faktorů, například **formou přehledové tabulky**. To by možná měl být i jeden z hlavních výstupů práce.
- **Kapitola 3. Metody průzkumů v knihovnách není vystavena na odborných informačních zdrojích.** Kromě části o mystery shoppingu zde není patrné, z jakých pramenů autorka čerpala. V textu je navíc řada zjevných zjednodušení a drobných nepřesností. Např. *výhody a nevýhody jednotlivých metod průzkumů* jsou formulovány místy až chybně, např.: „...papírovými dotazníky můžeme ovlivnit to, kdo se průzkumu zúčastní“.
- **Průzkum** analyzuje názory a postoje zaměstnanců knihoven. Rozhodně bych doporučila toto **provázat i s teoretickou částí práce**. Příímý vliv knihovníků při interakci s uživateli v rámci poskytování služeb mohl být zařazen jako jeden z důležitých a samostatně posuzovaných faktorů.
- Výsledek průzkumu „by měl zajistit zpětnou vazbu pro ředitele/ky knihovny...“ (s. 37). Bylo by tedy vhodné v závěru průzkumu **navrhnout konkrétní opatření a doporučení pro management knihoven**. To by značně posílilo praktický přínos práce.
- Průzkumné šetření: v úvodu je sice velmi stručně a neúplně formulován obecný cíl průzkumu, v rámci kvantitativního průzkumného šetření je ovšem potřeba **definovat také výzkumné otázky nebo hypotézy**, což zde schází. Projevuje se to dále při formulování závěrů průzkumu, kde není možné posoudit verifikaci hypotéz či jednoznačně vyjádřit postoj k jednotlivým výzkumným otázkám.
- **V dotazníku** u mnoha otázek **chybí odpověď** typu: „nevím“, „nemám názor“, „nemohu posoudit“.
- **Nejednotné formátování textu:** úvod a závěr jsou zarovnávané vlevo, zatímco v textu vlastní práce je použito zarovnání do bloku.
- Jako **další doporučení pro případné rozšíření práce** (např. v rámci navazující diplomové práce) lze uvést např.:
 - Hlubší srovnávací analýza statistických údajů knihoven s podobnými parametry (např. městské knihovny obcí stejné velikosti).
 - Využití pokročilejších metod statistické analýzy dat z průzkumu, např. zjišťování statisticky významné závislosti mezi dvěma jevy (s využitím chí-kvadrát testu dobré shody pro x-polní tabulku).
 - Pohled na faktory ovlivňující služby knihoven z hlediska marketingu služeb, např. analýza jednotlivých prvků marketingového mixu (*product, price, place, promotion, people, packaging, programming, partnership, process*, aj.). To by umožnilo komplexní analýzu **všech faktorů** ovlivňující čerpání služeb v knihovnách.

- Zařazení aktuálních situačních analýz vybraných knihoven (minimálně SWOT pro každou knihovnu a společnou analýzu PESTE). Ty by pak byly východiskem pro rozbor konkrétních statistických dat a formulování dalších závěrů.
- Veškeré statistické údaje o provozu a poskytovaných službách srovnávat s existujícími doporučenými standardy a nástroji: minimálně použít Standard pro dobrou knihovnu a projekt Benchmarking.

Chyby v textu (ojedinělé):

- chybějící interpunkce (čárky ve větách), např.:
 - s. 10: „*V této bakalářské práci se pokusím zjistit jak moc tomu tak je.*“
 - s. 20: „*Velkou výhodou EDD je ... obdržení dokumentu aniž by žadatel musel fyzicky navštívit knihovnu.*“, aj.
- chyby a překlepy:
 - s. 27: příchod a měsíce přálo
 - s. 29: účast nebyl[a]
 - s. 36: čtenáři jsou ovlivněny
 - s. 41: odpovědi se shodovalí
 - s. 41: většina uvedlo

Pozitivní přínos práce, pochvala za:

- Průzkum je zaměřen na cílovou skupinu *zaměstnanci knihoven*, což představuje **neobvyklý úhel pohledu** na danou problematiku, **v odborné literatuře minimálně prezentovaný**.
- Velmi podrobná a pracná **analýza jednotlivých statistických údajů** o službách vybraných knihoven, s interpretací faktorů **opět z netradičního pohledu**: vliv lokality a umístění knihoven a vliv ročního období (času) na čerpání vybraných služeb a počtu registrací nových uživatelů v knihovnách.
- Zajímavá **analýza aktuálně nejoblíbenějších knižních titulů** v knihovnách.
- Přizpůsobená **metoda výběru formy i distribuce dotazníků**, které byly vytvořeny v tištěné i online formě tak, aby odrážely specifika každé z knihoven.
- **Vysoká jazyková a stylistická úroveň** textu, jen malé množství chyb a překlepů.
- **Nadstandardní rozsah** bakalářské práce, logická **struktura, úprava a přehlednost** umožňující snadnou orientaci v textu.
- **Schopnost kritického přístupu** a **samostatné práce** při interpretaci dat.
- **Osobní nasazení a angažovanost**: rozhovory a jednání s ředitelkami knihoven.

Doporučuji k obhajobě s hodnocením výborně.

Datum a podpis vedoucího/opponenta práce: