

## Oponentní posudek na disertační práci

**Autorka: Ing. Simona Pichová**

**Téma práce: Měření efektivnosti poskytovaných veřejných služeb**

**Školitel: doc. Ing. Jan Stejskal, Ph.D.**

### Zhodnocení aktuálnosti tématu

Disertační práce je zpracována v rozsahu 122 stran + příloha (CD se soubory a daty, která byla použita při zpravování práce). Disertační práce řeší téma „Měření efektivnosti veřejných knihoven“, které je vysoce aktuální i vzhledem ke skutečnosti, že efektivnosti ve vybraných odvětvích veřejného sektoru je přikládán stále větší význam.

### Obsahové zpracování disertační práce

Disertační práce je rozdělena do pěti kapitol, úvodu a závěru. Kapitola první se zabývá problematikou veřejného sektoru a veřejných služeb, autorka uvádí vývoj názorů na veřejné služby, typologií veřejných služeb a způsoby zabezpečování a poskytování veřejných služeb. Ve druhé kapitole je věnována pozornost efektivnosti veřejného sektoru a metodám pro hodnocení efektivnosti. Autorka při zpracování první a druhé kapitoly prokázala dobrou orientaci a erudovanost v řešené problematice, což dokládá i využití velkého množství domácích i zahraničních titulů. Souhrnný přehled pramenné literatury může sloužit i jako výchozí podklad při zpracování závěrečných a disertačních prací.

Třetí kapitola se zaměřuje na služby veřejných knihoven a jejich hodnocení, kde jsou definovány typy knihovnických služeb a přístupy k měření jejich efektivnosti. Podrobněji jsou vysvětleny způsoby kontingentního oceňování - přístup WTP a WTA pro zjištění očekávané hodnoty benefitu a v kapitole 3.2.2 metody pro hodnocení efektivnosti knihovnických služeb - analýza nákladů a přínosů (CBA), analýza návratnosti investic (ROI) a metoda hodnocení netržních statků a benefitů na základě přebytku spotřebitele. V závěru kapitoly, dle mého názoru, mohly být komplexněji zhodnoceny metody pro stanovení efektivnosti veřejných knihovnických služeb z hlediska výhod a nevýhod

### Cíle práce, stanovené hypotézy a metodika práce:

Ve čtvrté kapitole si autorka stanovila hlavní cíl A) „Navržení nejvhodnější metody pro ocenění benefitů vyplývajících ze spotřeby poskytovaných knihovnických služeb veřejnými knihovnami“. V návaznosti na tento cíl jsou stanoveny tři dílčí cíle a tři hypotézy. Postupu řešení a výsledkům v rámci prvního cíle je věnována větší pozornost.

Druhým hlavním cílem je B) „Navržení obecného postupu rozřazení nákladů na standardizovanou jednotku jednotlivých knihovnických služeb, zejména pak režijních nákladů tak, aby bylo možné v praxi určovat efektivnost jednotlivých jednotek knihovnických služeb“. Postupu řešení a výsledkům v rámci druhého cíle autorka věnuje menší prostor.

Při zpracování byla použita data sekundárního výzkumu. Z použitých empirických dat ale není zřejmé, jaký je podíl autorky, neboť se jedná o analýzu a interpretaci dat v rámci výzkumného projektu, kterého ing. Simona Pichová byla spoluautorkou.

Pro zpracování disertační práce byly použity všeobecné teoretické i vědecké metody. V empirické části práce byly využity především metody nepřímého způsobu oceňování užítka a statistické metody - regresní a korelační analýza. V rámci řešeného tématu autorka prokázala dobrou znalost zvolených metod.

## **Dosažené výsledky a přínos disertační práce**

Dosažené výsledky jsou prezentovány v páté kapitole. V rámci prvního cíle v kapitole 5.1 autorka zhodnotila přístupy aplikující kontingentní oceňování a přístup pro určení spotřebitelského přebytku. Pozitivně hodnotím a za přínos z pohledu autorky považuji přenositelnost a uplatnitelnost těchto metod do českého prostředí. Nicméně domnívám se, že způsoby oceňování knihovnických služeb ve světových studiích (s. 65-68), by bylo vhodnější zařadit do teoretických východisek resp. revize literatury, neboť tato část výsledků má převážně deskriptivní charakter.

V rámci druhého cíle (v kapitole 5.2) autorka navrhuje dva způsoby rozdělení nákladů na standardizovanou jednotku knihovnických služeb pro potřeby analýzy jejich efektivity (minimalistická verze rozdělení nákladů a rozdělení nákladů dle vlastních potřeb).

Dosažené výsledky uvedené v disertační práci demonstrují, že stanovený hlavní cíl i dílčí cíle se autorce podařilo naplnit.

## **Publikační činnost autorky**

Publikační činnost autorky Ing. Simony Pichové považuji za adekvátní, tématicky se dotýká převážně řešené problematiky. Zahnuje celkem 12 publikačních výstupů, kde je autorkou nebo spoluautorkou. Jedná se především o příspěvky ve sbornících z domácích i zahraničních konferencí, z toho čtyři výstupy jsou evidovány v databázi Web of Sciences a dva publikační výstupy v databázi Scopus.

## **Otázky do diskuse:**

- 1) Které z dalších metod (v kapitole 3 na s. 51) považujete za vhodné pro hodnocení užítka a efektivity knihovnických služeb?
- 2) V minimalistické verzi rozdělení nákladů pro služby knihoven (v kap. 5.2.1) navrhuje rozdělení nákladů v poměru 80 : 20 mezi výpůjční a ostatní služby. V jaké míře, při tomto rozdělení nákladů, byly zohledněny různé typy knihoven a jejich funkce?

## **Celkové zhodnocení disertační práce**

Předložená disertační práce Ing. Simony Pichové splňuje požadavky standardně kladené na tento typ práce. Disertační práci doporučuji k obhajobě a po úspěšném obhájení, navrhuji udělit akademický titul „doktor“ Ph.D.

V Přerově dne 29. 5. 2017

  
doc. Ing. Renáta Halásková, Ph.D.  
Vysoká škola logistiky v Přerově



## POSUDEK OPONENTA DISERTAČNÍ PRÁCE

### I. Autor: Ing. Simona Pichová

Název: Měření efektivnosti poskytovaných veřejných služeb

### II. Cíl práce a jeho naplnění

Podle anotace se práce zaměřuje na oblast poskytování veřejných služeb knihovnami na území České republiky. Cílem práce je navržení nejvhodnějšího způsobu oceňování přínosů knihovnických služeb v České republice. Disertační práce si rovněž klade za cíl vytvořit jednoduchý model pro rozpočet nákladů veřejných knihoven za účelem jeho využití v praxi.

Ačkoliv mám k textu určité připomínky, konstatuji, že tyto cíle byly naplněny a autorka prokázala schopnost samostatné analytické práce a předložila text, který přináší řadu zajímavých námětů pro další výzkum, stejně jako demonstruje evidentní snahu o poctivé naplnění cílů.

### III. Obsahové zpracování a přístup k řešení práce

Postup autorky je logický, strukturu práce vhodně přizpůsobila cíli, a to jak v části teoretické, tak aplikační. Oceňuji snahu zasadit práci do širšího teoretického kontextu (efektivnosti) poskytování veřejných služeb. To je vzhledem ke zvolenému tématu vhodné a umožňuje to podchytit relevantní teoretické souvislosti. Odpovídající pozornost je věnována metodám hodnocení veřejných knihoven (ale de facto širšího spektra obdobných veřejných služeb).

Metodologie patrně vychází z řešeného grantového projektu a je tedy patrně promyšlená a ověřená. Navíc koresponduje s relevantními zahraničními studiemi a řadí se tak do souboru obdobně zaměřených studií. I zde je patrné, že autorka zkoumá zajímavý a aktuální problém s využitím obecně uznávaných a pro tyto případy vhodných metod.

### IV. Formální náležitosti práce a úprava

Úprava textu je v pořádku, snad jen velké celostránkové tabulky by snesly drobné grafické korekce. Mám-li hodnotit formální náležitosti, práci s jazykem a zdroji, musím konstatovat následující:

Některé věty na sebe zcela nenavazují (např. poslední odstavec na str. 13), pravopisné chyby jsem neobjevil (snad až na *Smithovi názory ovlivnili*, na str. 20), nesprávné tvary slov však ano, ovšem v tolerovatelné míře.

Práce se zdroji by mohla být preciznější, a to zejména v důsledném uvádění všech použitých zdrojů. Odkazuje se například na Marxe či Smitha, nicméně není vždy jasné, o které jejich dílo jde. Jako nevhodné hodnotím formulace typu *Vymezením veřejných služeb se ve svých pracích zabývají například autoři: Bailey, Benčo, Brown, Buchanan, Cullis, Halásek, Jackson, Kuvíková, Meričková, Musgrave, Nemeč, Ochrana, Pigou, Rektorič*. (str. 14). Co to čtenáři říká? Je to velmi povšechné, nepoznám například, jaké aspekty jsou klíčové pro jednotlivá vymezení, kteří autoři přinášejí originální koncepty a kteří pouze přebírají, apod. Navíc, někteří tito autoři nejsou ani uvedeni v seznamu literatury (text vůbec obsahuje odkazy na autory, které v seznamu literatury nenalezneme, v míře větší, než by bylo záhodno).



Text obsahuje řadu nedoložených (neozdrojovaných) zobecnujících tvrzení, viz například první věty ze závěru práce:

*Problematika financování veřejných knihoven a jejich hospodaření je v současné době velice diskutovaná. V moderní době internetu a e-knih řada politiků dochází k názoru, že není třeba knihovny natolik podporovat, protože jejich funkci nahrazují jiné služby, především internet, dostupnost elektronických knih a periodik (str. 105). Kteří politici toto říkají či prosazují? Nacházejí tyto názory reflexi ve formulaci veřejných politik?*

Dalším z řady příkladů může být věta *V současné době je otázka financování veřejných služeb velice problematickou záležitostí. Jednotlivé orgány veřejné moci, které mají právo rozhodovat o alokaci prostředků z veřejných rozpočtů, jsou nuceny k rozhodování, do kterých odvětví veřejného sektoru prostředky poskytnout a do kterých nikoliv (str. 10). Tak tomu ale bylo vždy, nejen „v současné době“, takováto věta plní pouze funkci jakési „vycpávky“.*

## V. Přípomínky k práci

Cíl práce sice uvádí, *co* chce autorka udělat, ale postrádám lepší zdůvodnění, *proč* to chce udělat. Proč je toto téma zajímavé a relevantní v daném oboru, zda má nějaký vztah k dnešku (tedy zda je aktuální), proč jsou uváděné problémy skutečně významné pro teorii či praxi. Jakoby se soustředila jen na techniku a optimální postup (metodu výzkumu), vytrácí se však smysl, tedy „k čemu je to dobré“.

V úvodní teoretické části se autorka pokouší vsadit své téma do širšího kontextu poskytování veřejných služeb, či ještě obecněji, do kontextu veřejných statků (statků kolektivní spotřeby). Tato část by mohla být zpracována s hlubším ponorem do problematiky, ale hlavně vidím jako nedostatek určitý zmatek v pojmech, kdy není zcela jasné, jak jednotlivým pojmům a vztahům mezi nimi autorka rozumí.

Často jsem se zamýšlel nad tím, proč autorka zkoumá právě to, co zkoumá, resp. proč si klade otázky, jež si klade, a ne nějaké jiné. Proč ji například zajímá, zda se *hodnota ocenění služby knihovní výpůjčky nachází ve středu intervalu <WTP;WTA>*, apod. Konkrétně v tomto případě se tento předpoklad nepotvrdil, ale není zřejmé, co z toho plyne, jak moc je tato skutečnost závažná, apod. A toto, tedy absence vysvětlení či důkladnější interpretace, se týká i jiných zkoumaných skutečností.

Příliš se neztotožňuji s přesvědčením autorky o přínosu textu pro *vědeckou teorii*. Vesměs se v této shrnující části odkazuje na přehledovou či rešeršní aktivitu, což můžu jistě případným dalším výzkumníkům napomoci při jejich zkoumání, ale o nějaký posun v rovině teorie zde nejde. Obdobně je to v případě „praktických přínosů“, kde by se nad některými konkrétními přínosy přinejmenším dalo polemizovat.

Práce je ovšem problematická i v jiném směru, a to sice v tom, který jí měl zřejmě dodat na závažnosti a důvěryhodnosti. Opírá se totiž o řešený grantový projekt, resp. podle textu byla tato práce přímo součástí grantového projektu (!), přičemž však není zřejmé, jaký byl podíl autorky na tomto výzkumném projektu. Co z prezentovaných skutečností (hypotéz, resp. jednotlivých kroků řešení) je práce samotné autorky a co širšího řešitelského kolektivu? Neprezentuje text náhodou výsledky práce někoho jiného? Předpokládám, že tomu tak není, ale z textu to bohužel vyvodit nelze.

Celkově na mě text působí uspěchaně, jako by chyběla nějaká finální korektura či pečlivější konzultace se školitelem – nevím, ale zdá se mi, že je to škoda, zajímavá hlavní myšlenka se místy ztrácí a chybí motivace číst dál a těšit se, „jak to celé dopadne“.

Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta  
Katedra veřejné ekonomie

Lipová 41a, 602 00 Brno, Česká republika  
T: +420 549 49 3088. E: kve@econ.muni.cz, www.econ.muni.cz




## VI. Otázky doporučené k bližšímu vysvětlení při obhajobě

1. Mělo by smysl hodnotit význam knihoven ve vztahu ekonomickému vývoji země? Jaké změny v odhadu hodnoty činnosti knihoven nastaly v období finanční a ekonomické krize?
2. Vysvětlete prosím svůj podíl na grantovém projektu. Jakou roli v jeho rámci sehrála Vaše práce, Váš text?

## VII. Závěr

Předložená práce „Měření efektivnosti veřejných knihoven“ splňuje (při uvedených výhradách) obsahové i formální nároky na závěrečné práce kladené. Navrhuji hodnocení C.

V Brně dne 29.5. 2017

  
Doc. Ing. Vladimír Hyánek, Ph.D.  
ESF MU Brno

Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta  
Katedra veřejné ekonomie

Lipová 41a, 602 00 Brno, Česká republika  
T: +420 549 49 3088, E: kve@econ.muni.cz, www.econ.muni.cz



## Posudok na dizertačnú prácu

Názov dizertačnej práce: Měření efektivity poskytovaných veřejných služeb

Autorka dizertačnej práce: Ing. Simona Pichová

Školiteľ: doc. Ing. Jan Stejskal, Ph.D.

Posudzovaná dizertačná práca sa zaoberá zaujímavou, ale v oblasti verejného sektora a celej národnej ekonomiky potrebnou témou. Rozsah poskytovaných verejných služieb je v súčasnosti veľmi často predmetom diskusie, a to najmä v súvislosti s rozhodovaním sa o alokácii finančných prostriedkov z verejných zdrojov. Pre zodpovedné rozhodnutie politikov a ekonómov by malo existovať dostatočné množstvo kvantitatívnych a kvalitatívnych, to znamená relevantných informácií práve o verejných službách, ktoré by umožnili posúdenie ich prínosu pre spotrebiteľov, užívateľov, financovateľov, resp. pre celú spoločnosť. No a v tomto kontexte vidím spracovanú tému v rámci dizertácie ako prínosnú a potrebnú.

### Prehľad doterajšieho poznania:

Dizertačná práca obsahuje päť základných kapitol. Konštatujem, že ich obsah, aj štruktúra logicky zodpovedajú riešenej problematike. Prvé tri poskytujú prehľad doterajšieho poznania.

V prvej kapitole autorka stručne charakterizuje sektor, v ktorom sa produkujú, resp. poskytujú verejné služby. Vychádza zo štandardnej, známej, ale zdôrazňujem kvalitnej literatúry. Text prvej kapitoly je poplatný obsahu použitej literatúry. Zásadne nič proti tomu nenamietam. Avšak, očakávala by som kvalitnejšiu prácu so zahraničnou literatúrou, ktorá by ponúknutý text doplnila aj o zahraničné skúsenosti s riešenou problematikou. Kapitola 1.3 má skôr učebnicový, skriptový charakter, pomocou ktorej sa autorka snaží poskytnúť pomerne rozsiahly prehľad o štruktúre a druhoch verejných služieb. Čo je pozitívne, nechýba jasné vyznačenie kultúrnych služieb, ktoré chce ďalej podrobiť analýze. Naopak, kapitola 1.4 je zameraná veľmi všeobecne a nepostihuje dokonale riešený segment verejných služieb.

Druhá kapitola sa dotýka efektívnosti verejných služieb. Autorka spracovala veľmi kvalitný rešerš, opäť najmä domácich prameňov, ktoré sa dotýkajú efektívnosti, resp. výkonnosti organizácií verejného sektora. Opäť by sa dalo vytknúť, že text je poplatný použitým literárnym prameňom a chýba tu širšia práca so zahraničnými zdrojmi. Očakávala by som, že autorka sa sústreďí tiež na problémy, či ťažkosti merania efektívnosti vo verejnom sektore.

Tretia časť sa už venuje vybranému segmentu verejných služieb, to znamená službám, ktoré poskytujú verejné knižnice. Nechýba stručná definícia, ani historický exkurz. V tejto časti chválím, že autorka už používa väčšie množstvo zahraničných prameňov. Autorka do tejto kapitoly zaradila aj časť o spôsoboch merania efektívnosti knihovníckych služieb (kapitola

3.2). Popisuje postupy, ktoré sú používané aj v iných oblastiach. Z tohto dôvodu mohol byť nadpis – názov tejto podkapitoly vhodnejšie formulovaný. U menovaných metód nechýba ich stručná charakteristika, vrátane prípadných vzorcov alebo geografické znázornenie. Za pozitívne považujem aj príklady elicitáčnych otázok, ktoré sa používajú v praxi pri aplikácii kontingentného oceňovania. V tejto časti už nechýba ani vlastné zhodnotenie vhodnosti metód pre praktické využitie, ktoré vychádza, predpokladám, z praktických skúsenosti a praktických konzultácií dizertantky.

### **Cieľ dizertačnej práce, hypotézy a metódy:**

Cieľom dizertačnej práce je navrhnúť metodické postupy, ako uskutočňovať analýzy efektívnosti vo verejných knižniciach. V prvej časti cieľa ide o oceňovanie benefitov (výstupov) a navrhnutie najvhodnejšej metódy pre praktické využitie. Druhá časť cieľa sa potom zaoberá vstupmi, tzn. nákladmi. Cieľ dizertačnej práce považujem za zrozumiteľný, logický a správne formulovaný. Jasne definuje cieľ vedeckej práce a tiež jej prínos pre prax.

Jednotlivé hypotézy výskumu sú stanovené správne, v súlade s vedeckým cieľom dizertačnej práce a sú skôr tzv. by – produkty, ktoré môžu pomôcť v ďalšom výskume.

Dizertantka sa rozhodla, že využije k svojmu výskumu empirické údaje, ktoré boli zistené v rámci riešenia výskumnej úlohy, v ktorej je členkou vedeckého tímu. Je potešujúce, že ide o kvalitné údaje, ktoré sú veľmi početné (tisíce respondentov v základnom súbore), čo výrazne zvyšuje vypovedaciu schopnosť výsledkov, ku ktorým autorka dospela. Na druhej strane je ale možné diskutovať o aktuálnosti niektorých údajov (najmä tých z roku 2012), ale predpokladám, že v tomto sektore verejných služieb ide o údaje jediné dostupné. Aj napriek tomu by som očakávala, že v dizertačnej práci sa autorka zmieni, alebo zvýrazní určitú výhradu voči prenositeľnosti výsledkov do praxe na základe starších empirických údajov.

Metódy a postupy, ktoré dizertantka zvolila, sú štandardné a pre stanovený vedecký cieľ a jeho naplnenie, dostatočné.

### **Výsledky dizertačnej práce a ich diskusia:**

Výsledky dizertačnej práce autorka uvádza v piatej kapitole. Vidno, že ide o zložitú problematiku, a preto pre lepšiu čitateľnosť a transparentnosť zvolila autorka grafické schéma riešenia, čo pokladám za prínos vo vedeckej práci.

Kapitola 5.1.1 sa zaoberá riešením prvého, hlavného cieľa dizertačnej práce. Tu veľmi logicky autorka pristupuje k rozsiahlej rešerši svetovej literatúry a prípadových štúdií, ktoré sa zaoberajú verejnými knižnicami. V tabuľke 11 uvádza prehľad štúdií, ktorý by však mal byť podľa môjho názoru ďaleko rozsiahlejší, pretože problematike efektívnosti verejných služieb sa intenzívne venuje širší okruh autorov, minimálne posledných desať rokov. Chýbajú mi tu štúdie najmä za posledné roky. V oblasti efektívnosti knižničných služieb mám rovnakú

výhradu (Tabuľka 12). Zaujímavé sú výsledky prípadových štúdií z Českej republiky. Tu len vyčítam, že autorka pravdepodobne interpretuje poskytnuté informácie bez vlastného autorského podielu, názoru.

Čiastkové výsledky, ku ktorým autorka došla rešeršou jednotlivých prípadových štúdií sú zhrnuté na konci každej podkapitoly, čo považujem za dôležité, prehľadné, správne. Na ich základe je potom postavený postup riešenia ďalších častí dizertačného výskumu. Metodické odporúčenia, ktoré naplňajú prvý hlavný cieľ práce sú obsiahnuté práve v týchto častiach kapitol.

V kapitole 5.1.2 je spracovaná druhá časť prvého hlavného cieľa. Ide o elicitáčne scenáre a ich použitie. Domnievam sa, že tu mohla autorka použiť väčšie množstvo empirických štúdií, aby mohla oveľa zodpovednejšie rozhodnúť o type scenára, ktorý odporúča používať v praxi. Na druhej strane na základe uskutočneného dokazovania zdôraznila závery, ktoré považujem za správne a v praxi použiteľné.

Kapitola 5.1.3 je venovaná hypotézam a ich overovaniu. Použitím primárnych údajov z výskumu a následne použitím vhodných vedeckých metód získala autorka výsledky, ktoré však nie sú veľmi uspokojivé. Je to dané najmä určitou mierou predstavy o výsledku, ktorá sa však nepotvrdila (najmä v oblasti ocenenia absenčnej výpožičky spadajúcej do intervalu WTA a WTP). Aj tieto výsledky sú však pre vedecké poznanie dôležité a pomôžu vymedziť ďalší predmet skúmania v budúcnosti.

Hypotéza H2 prináša zaujímavé výsledky. Ani jeden z predpokladaných determinantov nemá podľa výsledkov výskumu zásadný vplyv na ocenenie vybranej knižničnej služby. Ide o zaujímavé výsledky, ktoré však majú nízku mieru determinancie, čo ich využitie v praxi výrazne znižuje. Pozitívne hodnotím snahu autorky prispieť k vedeckému poznaniu tým, že v priebehu výskumu definovala ďalšie determinanty, ktorých vplyv preverila. Aj tu sa však ukázalo, že ochota čitateľov platiť za vybranú knižničnú službu je determinovaná prevažne inými faktormi. Podobný výsledok bol zistený aj u H3. Ide o výsledok, ktorý je však významný z hľadiska marketingu a akvizičnej politiky knižníc. Týmto chcem odporučiť dizertantke aby vo svojom výskume v budúcnosti pokračovala týmto smerom.

Tu chcem položiť otázku dizertantke, či má predstavu, ako sa utvára vnímaná hodnota knižničnej služby, a ktoré z determinantov môžu mať väčší vplyv než tie, ktoré skúmala.

Kapitola 5.2 predstavuje riešenie druhého hlavného cieľa dizertačnej práce. Ide o oblasť nákladov a ich priradovanie k jednotlivým službám. Ide o zaujímavý problém, pretože málokto si uvedomí, že analýza efektívnosti určitej knižničnej služby vyžaduje presné informácie z účtovníctva. Získanie týchto informácií sa ukazuje byť problémové. Z textu kapitoly je zrejmé, že autorka si uvedomuje zložitosť problematiky a vďaka jej zapojeniu do výskumného projektu môže posudzovať aj praktické dôsledky. Za pozitívne hodnotím jej snahu o definíciu „jednoduchého“ riešenia, teda minimalistického variantu. Aj naše praktické skúsenosti z analýz efektívnosti služieb v iných a podobných oblastiach vypovedajú o veľmi



zložitých postupoch, ako priradiť celkové náklady poskytovateľa až na úroveň jednotlivých služieb. Navrhnutý postup 80:20 však považujem za primárny. Jeho praktickú aplikáciu je potrebné overiť v praxi. Vidieť, že autorka nemala dostatok primárnych, empirických pozorovaní, čo veľmi znižuje kvalitu výsledkov v tejto časti dizertačnej práce.

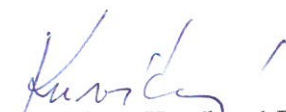
#### **Zhodnotenie naplnenia cieľov dizertačnej práce:**

Na základe vyššie uvedeného konštatujem, že cieľ posudzovanej dizertačnej práce bol naplnený najmä spracovaním kapitoly číslo päť. Autorka rozširuje vedecké teoretické poznanie najmä rešeršami relevantnej literatúry a svojimi metodickými odporúčaniami dopĺňa existujúcu metodiku, ktorou je možné analyzovať a hodnotiť efektívnosť verejných služieb poskytovaných verejnými knižnicami.

#### **Záver:**

Na základe vyššie uvedeného hodnotenia odporúčam dizertačnú prácu k ústnej obhajobe a po jej úspešnom priebehu odporúčam dizertantke udeliť titul Ph.D.

V Banskej Bystrici 22.5. 2017

  
Prof. Ing. Helena Kuvíková PhD.