

# Posudek oponenta diplomové práce

## 1. Identifikační údaje

Název práce: **Testování a hodnocení použitelnosti vybraného informačního systému veřejné správy**

Autor práce: **Bc. Zuzana Kratochvílová**

Vedoucí práce: **Ing. Miloslav Hub, Ph.D.**

## 2. Cíl práce a jeho naplnění

Hlavním cílem práce by navrhnutí metodiku testování a hodnocení použitelnosti vybraného informačního systému veřejné správy (IS VS). Dále bylo úkolem autorky navrženou metodiku ověřit testováním zvoleného IS VS. Posledním úkolem bylo navrhnout řešení problémů nalezených v rámci testování.

Autorka naplnila stanovený cíl práce a dodržela zásady pro zpracování diplomové práce.

## 3. Obsahové zpracování, použité metody a přístup k řešení

Téma práce je aktuální – zabývá se hodnocením použitelnosti zvoleného IS, tedy hodnocením jednoho z ukazatelů kvality IS. Jedná se o středně obtížné téma, existuje řada českých i zahraničních prací a studií, ze kterých mohla autorka čerpat.

Práce je uspořádána logicky. Není jen zřejmé, proč je celé testování popsáno v kapitole 5, pouze jeho výsledky v následující kapitole 6. Svým rozsahem práce odpovídá řešenému problému. Autorka se v rozsahu a na úrovni odpovídající diplomové práci vyjádřila ke všem zadaným zásadám pro její zpracování. V případě první zásady (návrh metodiky) mohla zvolit o něco podrobnější formu a méně obecnou podobu. Stěžejní jsou kapitoly č. 3 – 6, kde je navržena metodika, popsáno testování zvoleného IS podle této metodiky, vyhodnocení výsledků a návrhy řešení nalezených problémů.

Autorka zvolila systémový a správný přístup k řešení problému. Navrhla vlastní metodiku, kde využila jednu z experimentálních metod používaných v dané oblasti. Autorka se pohybovala v oblasti kvalitativního výzkumu, výsledky vyhodnotila tomu odpovídajícím způsobem.

## 4. Formální náležitosti a úprava

Po formální stránce je práce zpracována čistě, přehledně, úpravně a na odpovídající úrovni sdělování. Lze jí vytknout jen minimum překlepů a nedostatků po stránce gramatické, stylistické a typografické.

## 5. Připomínky a otázky

Kap. 1.2 (str. 12) mohla autorka zpracovat důkladněji, metody lépe utřídit (ne podle zdroje, ze kterého čerpala) a z většího množství dostupných literárních zdrojů – zvláště protože si v další části práce vybírá metodu pro navrhovanou metodiku.

U grafu 1 na str. 20 autorka uvádí zdroj vlastní, ačkoliv do grafu pouze zakreslila údaje čerpané z literárního zdroje a uvedené v tabulce 1.

Je škoda, že autorka zdůvodnila výběr metody uživatelského testování pouze argumenty převzatými z literatury, bez vlastního porovnání metod (str. 21).

Na str. 26 autorka neuvedla, jakým způsobem provedla průzkum všech IS VS – zda se rozhodla podle počtu modulů nebo opravdu realizovala hodnocení uvedených IS.

Moduly pro testování autorka vybrala na základě toho, které moduly jsou nejvíce využívány městy a obcemi. Vycházela bohužel z údajů o pouze 6 obcích.

Kapitola 3 obsahuje jednu ze stěžejních částí – návrh metodiky. Navržená metodika zůstává místy v obecnější rovině, neposkytuje přesný návod, jak postupovat. Nevymezuje také precizně zúčastněné

pracovníky. Dále v textu na str. 49 autorka hovoří o „pozorovateli“, aniž by byla jeho role charakterizována v uvedené metodice.

Od str. 41 autorka popisuje testovací úkoly. Není zřejmé, na základě čeho autorka úlohy navrhla – má se jednat o typické úkony, které jsou v prostředí aplikace prováděny. Není uvedeno, zda má autorka zkušenosti z práce na městském úřadu nebo na základě jakých podkladů tyto úlohy navrhla. Ve většině případů autorka zvolila pro hodnocení míry splnění úkolů možnosti 100 % a 50 %, v několika málo případech volí ještě hodnocení 75 % – bez jakéhokoliv zdůvodnění.

Na str. 49 je uvedeno, že pozorovatel se musí v rámci fáze „Kontrola připravených materiálů“ seznámit s hodnocenou aplikací, ale již v předchozí fázi jsou navrženy úkoly pro hodnocení aplikace – zřejmě právě pozorovatelem. Úkoly nelze bez znalosti hodnocené aplikace zodpovědně navrhnout.

Na str. 50 autorka uvedla, že uživatelům bude práce s IS Munis trvat dvojnásobně dlouhou dobu, než pozorovateli. Někteří hodnotitelé ale dosáhli při testování stejných časů jako pozorovatel – viz výsledky na str. 52. Autorka však s touto skutečností dále nepracuje, ze všech výsledků pouze spočítala průměrné hodnoty.

V textu práce poněkud zaniklo, že byla testována starší verze programu IS Munis.

Prosím autorku, aby **odpověděla** na následující otázku:

- Pojmem „pozorovatel“ jste v práci označena Vy sama nebo někdo jiný?
- Uveďte, jací pracovníci by se měli podílet na realizaci jednotlivých fází navržené metodiky – vymezte jejich název a činnosti, které mají vykonávat.
- Jak jste zpracovala pořízené videozáznamy?

Výše uvedené nedostatky rozhodně významně nesnižují kvalitu práce. **Práci proto doporučuji k obhajobě a hodnotím ji stupněm**

**velmi dobře**

Pardubice, 4. června 2010

doc. Ing. Jitka Komárková, Ph.D.