



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Tereza Mašínová

**Název práce:** Srovnání spokojenosti zákazníka s poskytováním služeb veřejných venkovních plaveckých bazénů v Praze a ve Washingtonu D.C.

**Cíl práce:** analýza vnímání kvality těchto služeb v daných městech a následné porovnání těchto výsledků

### Náročnost tématu na:

- |                                     |             |                 |                    |
|-------------------------------------|-------------|-----------------|--------------------|
| - teoretické znalosti               | podprůměrné | <b>průměrné</b> | nadprůměrné        |
| - vstupní údaje / jejich zpracování | podprůměrné | <b>průměrné</b> | <b>nadprůměrné</b> |
| - použité metody                    | podprůměrné | <b>průměrné</b> | nadprůměrné        |

### Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně	-	velmi dobře	-	vyhovující	-	nevyhovující
Stupeň splnění cíle práce						Velmi dobře
Logická stavba práce						Velmi dobře
Práce s literaturou, citace						Velmi dobře
Adekvátnost použitých metod						Vyhovující
Hloubka tématické analýzy						Velmi dobře
Úprava práce-text-grafy-tabulky						Velmi dobře
Stylistická úroveň						Velmi dobře

### Teoretická / praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

### Hodnocení, připomínky a otázky k obhajobě:

Hlavním diagnostickým nástrojem bakalářské práce je dotazník. Z práce však není patrné, zda je předkládaný dotazník navržen autorkou či zda využila (nechala se inspirovat) dotazník již hotový.

***Pokud ho navrhovala sama autorka, rád bych se dotázal, jakým způsobem byl tento dotazník konstruován, a jakým způsobem byla zjišťována jeho obsahová validita.***

***Pokud využila autorka již hotový dotazník, rád bych se dozvěděl, z jakého výzkumu ho čerpala a jaká diagnostická kvalita dotazníku je v tomto výzkumu uváděna.***

Teprve v Příloze se čtenář dozví, s jakým počtem vyplněných dotazníků autorka pracovala. Samotná práce tuto informaci neobsahuje. Neobsahuje také informaci o tom, jaká byla návratnost dotazníku.

Z úvodního slova v dotazníku (a pokynů typu „ohodnoťte smajlíky“) bych nabyl dojmu, že autorka zvolila písemné dotazování, kterému nebyla osobně přítomna. V metodologické části však uvádí něco jiného.

***Jaká technika sběru dat byla zvolena a jaká byla návratnost dotazníku?***

Stejně tak práce neposkytuje informaci o tom, kolik dotazníků, na kterém bazéně autorka získala. Tato informace je vzhledem k vyhodnocení některých otázek poměrně důležitá. Např. 35% dotázaných uvedlo, že nemá možnost využít sportovní zařízení (v některých plaveckých areálech tato možnost je, jinde nikoliv).

***Jaký byl počet vyplněných dotazníků v jednotlivých pražských zařízeních? Zvolila jste proporcionální zastoupení jednotlivých bazénů nebo jste brala v potaz váhu jednotlivých sportovišť (např. s ohledem na počet návštěvníků měsíčně/ročně)?***

Některé otázky a zejména nabízené odpovědi nejsou voleny šťastně.

U otázky č. 1 „Jak často navštěvujete bazén“ má respondent možnost výběru mezi

a) 3x týdně a častěji b) 1-3x týdně c) 1x za 14 dní d) 1x měsíčně e) méně než 1x měsíčně

***Pokud Vám respondent odpověděl, že bazén navštěvuje 3x týdně, jakou odpověď jste si zaškrtnla (pokud tedy šlo osobní dotazování, jak uvádíte)?***

***A jakou odpověď jste si zaškrtnla v případě jeho odpovědi „3x do měsíce“?***

U otázky č. 2 „Jak je bazén, který navštěvujete, vzdálen od vašeho bydliště“, nabízíte tyto možnosti: a) méně než 10 min b) 10 – 30 min c) 30 – 60 min d) více než 60 min

***Jak byste označila v dotazníku mou odpověď, že můj bazén je vzdálen od mého bydliště asi půl hodiny?***

S ohledem na výše uvedené nepřesnosti v dotazníku, můžete s výsledky dosti manipulovat.

***Provedla jste před samotným sběrem dat pilotní studii k ověření správné formulace otázek a odpovědí?***

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:** velmi dobře

V Praze dne 25.4.2010

Mgr. Jan Šíma