

Oponentský posudek na bakalářskou práci „Internet jako volný statek“ (Klára Erbenová, 2012)

vypracoval: Mgr. et Mgr. Ondřej Špaček

Bakalářská práce Kláry Erbenové se zaměřuje na službu připojení k internetu, kterou v současné době poskytuje řada pražských městských částí. Po vstupní diskuzi témat spojených s internetem, veřejným bezdrátovým připojením i spotřebitelským chování formuluje dvě hypotézy, které následně ověřuje pomocí sekundární analýzy dat. Použitá data vychází z průzkumu spokojenosti uživatelů služby bezplatného internetového připojení v jedné pražské městské části a jsou analyzována prostřednictvím ordinální regresní analýzy.

Text odpovídá formátu bakalářské práce, jeho struktura je přehledná, byť obsahuje některé dále uvedené nelogické odchylky. Pozitivum práce je především použití pokročilejší metody statistické analýzy, jejíž cíl je ale už méně jasný.

Chápání bezplatně poskytovaného bezdrátového připojení k internetu jako volného statku považuji za poněkud problematické a do značné míry nepřesné. Nejedná se totiž o volný statek v tom smyslu, že by byl beznákladový. Myslím, že přesnější by bylo ho chápat jako soukromý statek, který je státem či obcí poskytován ze sociálních důvodů bezplatně, podobně jako je tomu (v některých zemích) u vzdělání, základní lékařské péče atp. Zároveň je ale třeba říci, že tuto diskuzi shledávám, vzhledem k jádru empirické části práce, do značné míry irelevantní. To je možná pro hodnocení bakalářská práce mnohem závažnější fakt, protože svým titulem avizuje, že charakter poskytovaného statku bude jejím ústředním tématem.

Empirická část v zásadě představuje sofistikovanější analýzu spokojenosti zákazníků, přičemž není jasné, jak jsou formulované hypotézy relevantní pro společenskovední pohled na danou problematiku. Hypotéza, že kvalita služby (rychlost a spolehlivost připojení) ovlivňuje spokojenost se službou je velice konzervativní a nezdá se, že by její potvrzení bylo podstatným zjištěním. Ústřední proměnná druhé hypotézy je pak natolik problematická, že má smysl uvažovat o tom, zda je vhodné ji vůbec analyzovat. Otázka po způsobu využívání internetu (č. 1, viz str. 75) sdružuje tolik chyb, že by bylo možné ji používat jako odstrašující příklad při výuce metod (dvojitě odpovědi, neúplnost nabízených odpovědí, návodnost). Je dobře, že autorka si je kolísavé kvality dotazníku vědoma, avšak nejdůležitější součástí sekundární analýzy je zodpovědné a realistické posouzení, na jaké otázky lze v datech hledat relevantní odpověď.

V popisu sběru dat není uveden celkový počet oslovených respondentů, nelze tak posoudit, zda 3 583 vyplněných dotazníků představuje nízkou či vysokou návratnost. Zároveň není jasné, proč pro samotnou analýzu byla poskytnuta méně než třetina respondentů (994). Při posuzování výstupů regresní analýzy citelně chybí věcné posouzení zjištěných koeficientů, autorka v zásadě diskutuje pouze jejich statistickou významnost.

Méně klíčovou výtku je možné směřovat k obecnému popisu bezplatných internetových připojení. Nepřehledně se zde mísí popis těchto sítí obecně (mimochodem často bez jasně uvedených zdrojů, o které se autorka při tomto popisu opírá) a konkrétní informace o sítí ve zkoumané městské části. S tím souvisí i poněkud nevhodné zařazení dílčích výsledků analyzovaného šetření právě do kapitoly,

kde by měly být diskutovány spíše teoretická východiska (kapitola 2.3.6). Poněkud neadekvátně je zde vytvářen dojem zobecnění tohoto průzkumu na uživatele všech bezplatných sítí.

Stylistická a jazyková úprava práce je na standardní úrovni. Zároveň lze ale vytknout také několik nedostatků. Způsob číslování grafů je neobvyklý a spíše nepřehledný, postrádám u nich také uvedení počtu respondentů tvořící základ grafu. Grafy 3.5.1.1 až 3.5.1.3 jsou vzhledem k použití absolutních četností nepřehledné a neintuitivní pro čtení. Seznam literatury není řazen podle abecedy, při citování by bylo v některých případech adekvátnější odkaz uvádět i s paginací.

Zdá se také, že autorka zcela chybně cituje text McClure 2005, který není samostatnou knihou, ale pětistránkovou kapitolou. Přestože zpochybnění efektivnosti veřejného poskytování bezdrátového připojení k internetu není zcela nesmyslné, měla by autorka reflektovat, že v tomto jejím jediném zahraničním zdroji se opírá o publikaci vydanou organizací aktivně obhajující zájmy telekomunikačních společností. Pokud by se zaměřila na skutečně odbornou časopiseckou produkci, jistě by našla mnohem relevantnější a poučenější zdroje.

Shrnuto, předložená bakalářská práce trpí neukotveností mezi rámujiícím tématem internetového připojení jako volného statku a řešenými hypotézami zaměřenými na vztah mezi kvalitou služby a spokojeností uživatelů. Společenskovědní relevantnost empiricky řešeného tématu přitom není v práci dostatečně vysvětlena. Zároveň práce obsahuje řadu dílčích i podstatných nedostatků v empirické části. **Z těchto důvodů navrhuji práci hodnotit známkou dobře v případě, že autorka se během obhajoby uspokojivě vypořádá s nezávažnějšími výše uvedenými výtkami.**

V Praze dne 5. 8. 2012

Mgr. et Mgr. Ondřej Špaček