

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Barbora Štrbíková

Název práce: Loajalita a spokojenost účastníků Street Dance Kemp s nabídkou služeb akce

Cíl práce: Zjistit závislost vztahu mezi loajalitou a spokojeností účastníků Street Dance Kemp s nabízenými službami.

Jméno oponenta: Mgr. Jan Šíma

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS):

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	Dobře
Logická stavba práce	Velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	Dobře
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce je zpracovaná na 86 stranách, přičemž autorka čerpá z celkem 53 zdrojů.

V teoretické části práce se autorka věnuje mj. vymezení pojmů spokojenost a loajalita, jejich vzájemnému vztahu a problematice jejich hodnocení. Kapitola je zpracována pečlivě, přesto autorka nabytá teoretická východiska nechtí v dalších částech práce.

Loajalitu vymezuje s pomocí několika definicí také jako pozitivní reference ostatním potenciálním zákazníkům (s. 20), uvádí, že mezi okruhy pro její měření je vhodné sledovat „doporučení produktu/služby/společnosti“ (s.28) a jako doporučené metody pro výzkum loajality hned na prvním místě uvádí „měření budoucích záměrů zákazníků“ s ilustrativní otázkou „Doporučil byste náš produkt svým partnerům a známým?“. Přesto tato ani podobně formulovaná otázka v dotazníku obsažena není. Autorka práce skutečnost, zda účastníci akce hodlají doporučit (nebo už doporučili) ostatním zákazníkům vůbec respondentům nepokládá. Toto své rozhodnutí (opomenutí) v kapitole 4.1.1 Operacionalizace výzkumu navíc nijak nekomentuje.

Opačným problémem je skutečnost, že se v analytické části práce autorka věnuje tématům, které v teoretické části řeší minimálně nebo vůbec (např. konkurence).

Závislost vztahu mezi loajalitou a spokojeností (cíl práce) je měřena pomocí Kruskal-Wallisova testu, přičemž „loajalita“ je zde uvažována pouze v podobě opakované návštěvy akce. Vzhledem ke skutečnosti, že hodnoty spokojenosti jsou v průměru stejné, bez ohledu na to pokolikáté účastník kemp navštívil, komentuje autorka výsledky tak, že „nemůže říct, že by loajalita a spokojenost se službami u této akce byly ve vzájemném vztahu“. Tato interpretace výsledků je minimálně zavádějící. Je obvyklé a v praxi to dokazuje řada výzkumných studií, že nejspokojenější jsou zákazníci, kteří službu využijí poprvé. Zvláště, pokud je služba poskytnuta na vysoké úrovni kvality, která předčí očekávání zákazníků. Na tuto úroveň si ale zákazníci rychle zvyknou, začnou jí nárokovat a spolu s dalšími návštěvami již úroveň kvality poskytnutých služeb berou jako samozřejmost. Jejich spokojenost tak logicky klesá. To však nijak nerozporuje skutečnost, že pokud jsou zákazníci spokojeni, využívají služeb opakovaně, pozitivně o nich referují a služby doporučují lidem kolem sebe – tedy jsou loajální.

Chybí kapitola Diskuse. Právě zde jsem očekával, že diplomantka bude obhajovat zvolený metodický přístup k hodnocení závislosti vztahu mezi loajalitou a spokojeností a porovná své výsledky s obdobnými pracemi, kde autoři pro hodnocení této závislosti využívají odlišnou metodiku a dochází ke zcela opačným závěrům.

Jak jsem předeslal, osobně se domnívám, že měřit závislost vztahu mezi tím, pokolikáté respondent navštívil akci a tím, jak vysoká je jeho spokojenost, je chybný přístup. Nezávisle proměnnou (příčinou) bych zde naopak spatřoval ve spokojenosti. Závisle proměnnou (následkem) v podobě loajálního zákazníka. Regresi či korelaci sledoval v závislosti výsledných hodnot spokojenosti a budoucím rozhodnutím akci znovu navštívit nebo právě výši ochoty respondenta akci doporučit dalším potenciálním zákazníkům.

Připomínky:

Výsledky práce v abstraktu by neměly obsahovat zaměření práce, ale uvedení výsledků, jakých bylo dosaženo. Formulace výsledků by zde tedy neměla být v podobě formulace, že „Výsledkem této práce je zhodnocení vztahu loajality a spokojenosti“, ale uvedení, jaký ten vztah vlastně je.

Kapitola 5.2 by logicky měla patřit do metodické části práce.

V práci se vyskytuje malé množství gramatických chyb. Nejčastěji v podobě neshody podmětu s přísudkem (např. s.47 „odpovědi byli“).

Diplomantka píše práci střídavě v první osobě („chci zjistit“) a ve třetí osobě („vymezíme si důležité pojmy“). Tato nejednotnost je občas patrná dokonce i ve stejné větě (např. s. 77 „...abychom mohla říci, že...“).

Otázky k obhajobě:

- 1) Z jakého zdroje jste čerpala informaci, že „běžná délka osobního dotazování je 30-40 minut, jak uvádíte na straně 35?
- 2) V kapitole 4.6 se v obecné rovině věnujete pojům validita a reliabilita. Zabývala jste se těmito pojmy také prakticky ve vztahu k Vašemu šetření? S jakým výsledkem?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu k diplomantovi.

V Praze dne 13. května 2014

.....
Mgr. Jan Šíma