

**POSUDEK MAGISTERSKÉ PRÁCE**  
**OPONENT**

<b>Název</b>	Evaluace spokojenosti klientů kontaktních center ve Zlínském kraji, v kontextu pandemie COVID-19
<b>Autor</b>	Bc. Karla Hanáková, DiS.
<b>Vedoucí práce</b>	Mgr. Lenka Šťastná, Ph.D.
<b>Oponent práce</b>	Mgr. Tomáš Jandáč

Hodnocená položka	Úroveň a charakteristika položky	Body
<p><b>Abstrakt</b></p> <p>Obsahuje abstrakt všechny klíčové části (východiska, cíle, výzkumné otázky či hypotézy, použité metody, hlavní výsledky a jejich implikace)?</p> <p>Koresponduje abstrakt s obsahem práce?</p> <p>Má abstrakt přiměřený rozsah?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – abstrakt postrádá jasné sdělení (0 bodů).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – abstrakt je neúplný nebo v něm chybí jeden či více klíčových částí nebo není konzistentní s cílem, strukturou práce či diskutovaných poznatků (1-2).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – abstrakt obsahuje všechny položky, ale: jeho vypovídací hodnota je slabá, je příliš dlouhý, je matoucí (3-4).</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – kvalitně zpracovaný stručný souhrn obsahující všechny klíčové informace (5).</p>	<p>5/ max. 5</p> <p>Abstrakt obsahuje všechny náležitosti a je kvalitně zpracovaný. Pro případnou publikaci v odborném časopise doporučuji redukci zbytných vět – např. Pro ilustraci jsou použity grafy, tabulky.</p>
<p><b>Odůvodnění a rešerše odborné literatury</b></p> <p>Je zdůvodnění práce logické?</p> <p>Byla zvolena adekvátní literatura a je její záběr vzhledem k tématu dostatečný/úplný?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – odůvodnění nebo rešerše chybí, význam/přínos práce je pochybný, neposkytuje odpovídající oporu pro tvrzení autora, chybí přehled předešlých výzkumů a/nebo nekriticky přejat, reference na práci jiných autorů je nepřiměřená (0-4).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – pro zpracování diskutovaného tématu byla vybrána adekvátní odborná literatura. V práci je referováno k odpovídající empirické nebo teoretické bázi. Byla provedena rešerše</p>	<p>18 / max. 20</p> <p>Práce má dobře zpracované teoretické ukotvení, s logickou</p>

<p>Je zvolená literatura aktuální?          Je použitá literatura řádně citována?          Je použitá argumentace prezentována standardním způsobem?          Byl dosavadní výzkum podroben kritice?</p>	<p>předešlých výzkumů (ale jenom nebo v převážné míře českých), na něž je v práci správně referováno (5-10).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – byla zvolena a je podrobně diskutována adekvátní odborná literatura k tématu. Popis základních pramenů nebo teoretického rámce je na standardní dobré úrovni a zohledňuje i práce zahraničních autorů (11-15).</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – význam a praktické implikace práce jsou dobře definovány. Teoretický nebo empirický základ je dobře popsán včetně práce zahraničních autorů a v práci diskutován. Je předložen odpovídající a kritický přehled dosavadních výzkumů, který odpovídajícím způsobem interpretuje současné poznatky a kontroverze v oboru. Argumentace použitá v práci může být inovativní a pro obor přínosná (16-20).</p>	<p>strukturovou a bez nadbytečných kapitol. Přestože se z velké části jedná o tuzemské téma, studentka citovala i ze zahraničních zdrojů. Dle mého pohledu poslední část poslední kapitoly patří již do oddílu metod, resp. výsledků.</p>
<p><b>Použité metody a logika struktury práce</b>          Jsou jasně stanoveny a zdůvodněny cíle práce, výzkumné otázky či hypotézy?          Je zdůvodněna volba použitých metod (rozsah a metoda výběru vzorku, tvorba, zpracování a analýza dat)?          Jsou všechny použité metody a postupy dobře a podrobně popsány, umožňuje popis replikaci?          Byla věnována pozornost reliabilitě a validitě dat?          Má práce logickou strukturu?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – výrazné problémy ve výběru nebo popisu jedné nebo více částí práce, zvolené metody neodpovídají cílům, otázkám či hypotézám (0-4).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – základní části práce jsou popsány na dostatečné úrovni a umožňují porozumět použitým metodám a postupům (5-10).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – všechny použité klíčové metody a postupy jsou podrobně popsány a odpovídají současné vědecké praxi (11-15).</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – všechny použité klíčové metody a postupy jsou podrobně popsány a splňují nároky na vědeckou práci, mohou být inovativní a pro obor přínosné (16-20).</p>	<p>20/ max. 20</p> <p>Studentka přistoupila k metodám a výzkumu velmi komplexně. Dle prostudovaných instrukcí sestavila dotazník, sama data sbírala a vyhodnocovala. Využila a získala zkušenosti s kvalitativním i kvantitativním přístupem. Vysoce hodnotím také zpracování pilotního šetření před samotným výzkumem. Jediný</p>

		otazník mám nad využitím programu Stata, neboť jednoduchá deskriptivní statistika může být zpracována v programu MS Excel. To ovšem není výtka a samozřejmě na kvalitě práce nic nemění.
<p><b>Zpracování tématu a interpretace získaných poznatků</b></p> <p>Jsou závěry prezentovány srozumitelně?</p> <p>Jsou prezentovány všechny relevantní poznatky?</p> <p>Byly vzaty v potaz silné i slabé stránky práce?</p> <p>Jsou závěry korektní?</p> <p>Byly vzaty v úvahu alternativní vysvětlení?</p> <p>Jsou závěry diskutovány v kontextu soudobého výzkumu?</p> <p>Jsou učiněna doporučení pro další výzkum nebo opatření?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – výrazné problémy s prezentací nebo s interpretací výsledků (0-8).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – prezentované výsledky jsou vnitřně konzistentní. Některé interpretace výsledků jsou přiměřené. Práce zmiňuje některé z jejích hlavních slabých a silných stránek (9-16).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – výsledky jsou srozumitelně prezentovány a jeví se jako správné. Interpretace výsledků jsou přiměřené. Slabé a silné stránky práce jsou diskutovány včetně implikací pro interpretace poznatků. Práce demonstruje porozumění implikacím diskutovaných poznatků pro další výzkum nebo opatření (17-23).</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – výsledky prezentovány srozumitelně a jeví se jako správné. Správná interpretace výsledků je provedena s kritickým zohledněním možných alternativních vysvětlení. Jsou diskutovány slabé i silné stránky práce včetně implikací pro interpretace poznatků. Výsledky jsou diskutovány v kontextu dalších výzkumů a zdůrazňují přínos k rozvoji vědomostí (nebo vývoji nových technik a postupů). Jsou učiněna jasná a odpovídající doporučení pro další výzkum nebo opatření (24-30).</p>	<p>25/ max. 30</p> <p>Interpretace a diskuze je zpracována velmi kvalitně. Splňuje všechny důležité aspekty. Přesto bych doporučil v diskusi věnovat méně prostoru opakováním výsledků výzkumu a více naopak věnovat diskusi s informacemi z teoretického ukotvení. Dále bych doporučil rozvinout doporučení plynoucí z práce a její limity.</p>

<p><b>Etické aspekty práce</b></p> <p>Byly vzaty v úvahu etické otázky?</p> <p>Nedošlo k ohrožení zájmů účastníků výzkumu?</p> <p>Jsou diskutovány etické konflikty výzkumné činnosti?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – etické otázky jsou opominuty, etická pravidla výzkumu a ochrana osobních údajů nejsou respektována nebo jsou nedostatečně ošetřena (0-2).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – práce diskutuje etická pravidla a ošetřuje zájmy účastníků výzkumu, nicméně z etického hlediska vykazuje nedostatky, které ale nejsou zásadního charakteru (3-5).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – práce diskutuje etická pravidla a ošetřuje zájmy účastníků výzkumu (6-8).</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – etická pravidla výzkumu a ochrana osobních údajů jsou dostatečně ošetřeny. Jsou diskutovány všechny etické konflikty výzkumné činnosti. Autor bere v potaz společensko-kulturní dopad práce (9-10).</p>	<p>10 / max. 10</p> <p>Kvalitně zpracované etické aspekty s vlastním pohledem výzkumnice. Studentka se odhodlala i pro motivaci s odměnou respondentům, oceňuji odvahu k takovému kroku.</p>
<p><b>Odborný a společenský přínos a celková úroveň práce.</b></p> <p>Pojednává práce aktuální/praktický problém?</p> <p>Je práce přínosná z hlediska oboru?</p> <p>Obsahuje práce všechny klíčové části?</p> <p>Má práce dostatečný či přiměřený rozsah?</p> <p>Je práce logicky uspořádána?</p> <p>Je práce z formálního hlediska bez chyb?</p>	<p><b>Nedostatečná úroveň</b> – práce se nezabývá společensky aktuálním nebo praktickým problémem nebo není na odpovídající úrovni zpracována a vnitřně uspořádána, např. chybí některá z jejích klíčových částí, neodpovídá rozsahem požadavkům či je nelogicky uspořádána (0-3).</p> <p><b>Dobrá úroveň</b> – práce pojednává alespoň částečně aktuální nebo praktický problém v kontextu oboru. Text je z hlediska obsahového i formálního bez zásadních pochybení, práce je úplná a má jasnou strukturu (4-7).</p> <p><b>Velmi dobrá úroveň</b> – práce pojednává aktuální a praktický problém v kontextu oboru. Je zpracována na velmi dobré úrovni, text je vhodně členěn a jsou dodrženy všechny zásady logické i formální struktury textu (8-11)</p> <p><b>Výborná úroveň</b> – práce je originální a přínosná pro rozvoj oboru, zabývá se významným společenským problémem. Je napsána na vysoké akademické úrovni (12-15).</p>	<p>14/ max. 15</p> <p>Práce splňuje požadavky kvalitní magisterské závěrečné práce. Práci ubírá formální zpracování textu – doporučil bych grafickou korekturu, aby práce měla konzistentní podobu, dále bych doporučil jazykovou korekturu.</p>

## Celkové hodnocení úrovně práce

<b>Komentář oponenta / vedoucího práce (celkové shrnující hodnocení, poznámky)</b>	<p>Předložená práce splňuje všechny aspekty kvalitně zpracované magisterské práce. Studentka prokázala velké úsilí, samostatnost a odvahu, se kterými dle popisu metod ke studii přistoupila. Téma je velmi aktuální, zároveň neočekávám, že byla věnována taková pozornost evaluaci spokojenosti klientů nízkoprahových služeb v takovém rozsahu, jakým se tématu zhostila studentka. Výzkumnice prokázala výborné metodologické dovednosti a práci s literaturou. Jediná doporučení z mé strany by se týkala jazykové a grafické korektury. Dále bych více pozornosti věnoval závěrečné diskuzi. Tato kapitola je pro každou práci zásadní a je potřeba k ní s tímto vědomím přistupovat. Konkrétní podněty a doporučení jsem uvedl výše v jednotlivých hodnoceních. Práci hodnotím jako výbornou.</p>	
<b>Doplňující otázky k obhajobě</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Po Vašich zkušenostech s diplomovou prací na téma evaluace spokojenosti se službou – doporučila byste tento práce svým mladším kolegům?</li> <li>2. Využití odměny respondentům vycházelo z Vašich zkušeností s cílovou populací, nebo Vám bylo doporučeno?</li> </ol>	
<b>Body celkem</b>	92 / max. 100 bodů	
<b>Navrhované hodnocení</b>	<i>práci doporučuji k obhajobě, celkově hodnotím výborně</i>	
<b>Datum</b>	11.5.2022	
<b>Jméno a příjmení, podpis</b>	Tomáš Jandáč	

### Instrukce pro posudky bakalářských prací:

1. Každou z hodnocených položek obodujte do pravého sloupce počtem bodů. Případné slovní připomínky k jednotlivým položkám připojte k souhrnnému hodnocení, pro které je vyhrazeno pole formuláře na posledním listu posudku.
2. Napište celkové shrnující hodnocení, včetně případných poznámek k jednotlivým položkám.
3. Navrhněte minimálně dvě doplňující otázky k obhajobě.
4. Doplňte celkový součet bodů a navrhované hodnocení.
5. Vytiskněte, podepište, pošlete do CA.

### Instrukce pro posudky magisterských prací:

1. Každou z hodnocených položek obodujte do pravého sloupce počtem bodů.
2. U každé z hodnocených položek nahraďte text v poli „úroveň a charakteristika položky“ vlastním hodnotícím komentářem, který odpovídá na otázky vlevo, stávající obecnou formulací jednotlivých úrovní se můžete inspirovat.
3. Napište celkové shrnující hodnocení.
4. Navrhněte minimálně dvě doplňující otázky k obhajobě.
5. Doplňte celkový součet bodů a navrhované hodnocení.
6. Vytiskněte, podepište, pošlete do CA.

### **Klasifikace práce podle bodového hodnocení**

<b>Výsledná známka</b>	<b>Bodové rozpětí pro <b>bakalářské</b> práce</b>	<b>Bodové rozpětí pro <b>magisterské</b> práce</b>
Výborně	100–81	100–86
Velmi dobře	80–61	85–71
Dobře	60–41	70–56