

POSUDEK MAGISTERSKÉ PRÁCE
VEDOUcí PRÁCE

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

Hodnocená položka	Úroveň a charakteristika položky	Body
<p>Abstrakt</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>Nedostatečná úroveň – abstrakt postrádá jasné sdělení (0 bodů).</p> <p>Dobrá úroveň – 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>Velmi dobrá úroveň – abstrakt obsahuje všechny položky, ale: jeho vypovídací hodnota je slabá, je příliš dlouhý, je matoucí (3-4).</p> <p>Výborná úroveň – kvalitně zpracovaný stručný souhrn obsahující všechny klíčové informace (5).</p> <p>Abstrakt obsahuje všechny klíčové části, je srozumitelný, má dobrou výpovědní hodnotu, koresponduje s obsahem práce, má přiměřený rozsah.</p>	5 / max. 5
<p>Odůvodnění a rešerše odborné literatury</p> <p>Je zdůvodnění práce logické?</p> <p>Byla zvolena adekvátní literatura a je její záběr vzhledem k tématu dostatečný/úplný?</p> <p>Je zvolená literatura aktuální?</p> <p>Je použitá literatura řádně citována?</p> <p>Je použitá argumentace prezentována standardním způsobem?</p>	<p>Nedostatečná úroveň – 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>Dobrá úroveň – pro zpracování diskutovaného tématu byla vybrána adekvátní odborná literatura. V práci je referováno k odpovídající empirické nebo teoretické bázi. Byla provedena rešerše předešlých výzkumů (ale jenom nebo v převážné míře českých), na něž je v práci správně referováno (5-10).</p> <p>Velmi dobrá úroveň – 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>	17 / max. 20

<p>Byl dosavadní výzkum podroben kritice?</p>	<p>Výborná úroveň – 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>Teoretická část práce je zpracována na výborné úrovni, zvolená literatura je adekvátní, dostatečně pokrývá dané téma, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují. Autorka také čerpala ze zahraniční literatury a zasazuje téma do širšího kontextu. V textu je literatura dobře citována, všechny použité zdroje jsou uvedeny, v seznamu literatury se jeví, že autorka kombinuje dva citační styly, a to APA a ISO – citace literatury by měla být jednotná.</p>	
<p>Použité metody a logika struktury práce</p> <p>Jsou jasně stanoveny a zdůvodněny cíle práce, výzkumné otázky či hypotézy?</p> <p>Je zdůvodněna volba použitých metod (rozsah a metoda výběru vzorku, tvorba, zpracování a analýza dat)?</p> <p>Jsou všechny použité metody a postupy dobře a podrobně popsány, umožňuje popis replikaci?</p> <p>Byla věnována pozornost reliabilitě a validitě dat?</p> <p>Má práce logickou strukturu?</p>	<p>Nedostatečná úroveň – výrazné problémy ve výběru nebo popisu jedné nebo více částí práce, zvolené metody neodpovídají cílům, otázkám či hypotézám (0-4).</p> <p>Dobrá úroveň – základní části práce jsou popsány na dostatečné úrovni a umožňují porozumět použitým metodám a postupům (5-10).</p> <p>Velmi dobrá úroveň – všechny použité klíčové metody a postupy jsou podrobně popsány a odpovídají současné vědecké praxi (11-15).</p> <p>Výborná úroveň – 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>Výzkumná část práce je dobře, srozumitelně, strukturovaně popsána, výzkumné cíle a otázky jsou dobře formulované, použité metody jsou adekvátní, výzkumný soubor je dobře zvolený a pro dané cíle adekvátní. Práce má logickou strukturu.</p>	<p>18/ max. 20</p>
<p>Zpracování tématu a interpretace získaných poznatků</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>Nedostatečná úroveň – výrazné problémy s prezentací nebo s interpretací výsledků (0-8).</p> <p>Dobrá úroveň – prezentované výsledky jsou vnitřně konzistentní. Některé interpretace výsledků jsou přiměřené. Práce zmiňuje některé z jejích hlavních slabých a silných stránek (9-16).</p> <p>Velmi dobrá úroveň – 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>24 / max. 30</p>

<p>Jsou závěry diskutovány v kontextu soudobého výzkumu?</p> <p>Jsou učiněna doporučení pro další výzkum nebo opatření?</p>	<p>Výborná úroveň – 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>Výsledky jsou popsány srozumitelně, autorka prezentuje všechny získané poznatky, některé obrázky jsou ovšem těžko čitelné, u některých chybí část legendy, některé vnímám jako nadbytečné. Po této stránce by si zpracování výsledků zasloužilo více pozornosti včetně jazykové korektury.</p>	
<p>Etické aspekty práce</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>Nedostatečná úroveň – etické otázky jsou opominuty, etická pravidla výzkumu a ochrana osobních údajů nejsou respektována nebo jsou nedostatečně ošetřena (0-2).</p> <p>Dobrá úroveň – práce diskutuje etická pravidla a ošetřuje zájmy účastníků výzkumu, nicméně z etického hlediska vykazuje nedostatky, které ale nejsou zásadního charakteru (3-5).</p> <p>Velmi dobrá úroveň – práce diskutuje etická pravidla a ošetřuje zájmy účastníků výzkumu (6-8).</p> <p>Výborná úroveň – 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>Odborný a společenský přínos a celková úroveň práce.</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>Nedostatečná úroveň – 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>Dobrá úroveň – 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>Velmi dobrá úroveň – 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 strukturace textu (8-11)</p> <p>Výborná úroveň – práce je originální a přínosná pro rozvoj oboru, zabývá se významným společenským problémem. Je napsána na vysoké akademické úrovni (12-15).</p>	<p>15 / max. 15</p>

	Práce pojednává aktuální a praktický problém, snaží se reagovat na vzniklou situaci v oblasti poskytování adiktologických služeb a navrhuje doporučení pro vzniklou situaci.	
--	--	--

Celkové hodnocení úrovně práce

Komentář oponenta / vedoucího práce (celkové shrnující hodnocení, poznámky)	<p>Diplomová práce „Evaluace spokojenosti klientů kontaktních center ve Zlínském kraji, v kontextu pandemie COVID-19“ si kladla za cíl zjistit míru spokojenosti klientů kontaktních center ve Zlínském kraji s nabízenými intervencemi a službami v tomto období a ověřit tím schopnost kontaktních center zareagovat a flexibilně se přizpůsobit situaci v kontextu pandemie COVID-19 a zaváděných protiepidemických opatření směrem ke snížení dopadu pandemie na klienty a zaměstnance kontaktních center. Autorka práce stanoveného cíle dosáhla, zpracovala tak výzkumnou práci na výborné úrovni. Práce vyvážená, srozumitelně zpracovaná, jsou uvedeny všechny podstatné informace a výsledky se jeví jako správné. Větší pozornost by mohla být věnována zpracování grafů/obrázků.</p>	
Doplňující otázky k obhajobě	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kdybyste nyní realizovala evaluaci spokojenosti klientů se službami, udělala byste ve výzkumu něco jinak? 2. Měly získané výsledky další využití v praxi? 	
Body celkem	89 / max. 100 bodů	
Navrhované hodnocení	<i>práci doporučuji k obhajobě, celkově hodnotím výborně</i>	
Datum	30.5.2022	
Jméno a příjmení, podpis	Lenka Šťastná	

Instrukce pro posudky bakalářských prací:

1. Každou z hodnocených položek obdujte 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 obdujte 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

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