

# POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta/studentky:** Daniel Navrátil

**Název práce:** Výzkum spokojenosti fanoušků vybraného fotbalového klubu

**Cíl práce:** Cílem bakalářské práce je zjistit, jaká je spokojenost a loajalita fanoušků fotbalového klubu Sparta Praha, a následně rozdělit fanoušky do segmentů podle věkových kategorií. Praktickou implikací je potom zjistit, co je pro tyto segmenty důležité, aby klub mohl předcházet jejich nespokojenosti, popř. zajistit jejich spokojenost.

## **Celkové hodnocení práce:**

podprůměrná      průměrná      nadprůměrná      (uved'te)

Celková náročnost práce	průměrná
Praktická/teoretická využitelnost zpracování	průměrná

## **Dílčí kritéria hodnocení práce:**

výborně      -      velmi dobře      -      dobře      -      nevyhovující      (uved'te)

Stupeň splnění cíle práce	Dobře (příp. 25 a 26.)
Logická stavba práce	Velmi dobře (příp. 2)
Rozsah a relevance teoretické části	Velmi dobře (příp. 1)
Relevance literárních zdrojů a způsob jejich citování	Dobře, (příp. 13, 16, 17 a další)
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře (příp. 16, 17, 18)
Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce	Dobře (příp. 25)
Formální úprava práce	Velmi dobře (příp. 8, 23)
Gramatika a stylistika	Dobře (příp. 7, 8, 11)

## **Hodnocení práce:**

Závěrečná práce na téma Výzkum spokojenosti fanoušků vybraného fotbalového klubu odpovídá požadavkům kladeným na podobné práce.

V teoretické části autor popisuje řadu témat, avšak některá se tématu dotýkají jen okrajově (jako například obecná kapitola o marketingu). Další témata (marketingový mix, zákazník, spokojenost a loajalita) se naopak k tématu práce úzce vážou. Většina této části je sepsána jako kompilát nepřímých citací s komentářem na konci kapitoly. Autor se snaží provádět literární rešerši, což se mu zcela nedaří. Negativně hodnotím popis kapitoly 3.3.2, kde autor vůbec necituje a pravděpodobně vychází z textu uvedeného v nevalidním zdroji. Tento fakt dále ovlivňuje jinak celkem zajímavě provedenou analýzu ve fotbalovém klubu AC Sparta Praha.

Metodická část je zpracována obstojně. Celkem hezky autor zpracovává operacionalizaci, i když z neznalosti se i zde dopustil několika chyb, které komentuji v připomínkách. Tyto nedostatky nemají přímý vliv na sběr dat, možná mohou lehce ovlivnit interpretaci.

Analytická část je zpracována rozsáhle. Nicméně po podrobnějším prozkoumání textu se jedná pouze o jednoduchý komentář dat uvedených v tabulkách či grafech. Pozitivně hodnotím rozdělení dat podle věku respondentů a tím splnění části cíle práce, tedy vytvoření určité segmentace fanoušků.

Syntetická část práce je zpracována velmi stroze a spíše je pojata jako shrnutí textu.

Diskuze je zpracována zajímavě, autor se zde vyjadřuje k výzkumné otázce a porovnává své výsledky s jinými studii. V této kapitole postrádám limity provedeného šetření.

Závěry práce jsou zpracovány v pořádku.

Zásadní nedostatky: Práce postrádá informovaný souhlas klubu s provedením průzkumu.

### **Připomínky:**

1. Některé kapitoly jsou v práci nadbytečné a nevedou přímo ke splnění cíle práce; např. kapitola 3.1.
2. Zpravidla se nejprve vymezuje problém a až poté se uvádí cíl práce; v této práci cíl předchází vymezení problému.
3. Na konci prvního odstavce v úvodu chybí tečka.
4. Autor v úvodu používá zkratku CRM bez toho, aby ji v práci zavedl; respektive zkratku zavádí až na straně 26.
5. Na konci strany 10 autor uvádí „...začali používat CRM softwary...“; chybí ze shoda podmětu s přísudkem.
6. Na straně 22 autor uvádí „...Všechny firmy, organizace a sportovní kluby by svého zákazníka měli...“; ani zde autor nerespektuje český pravopis.
7. Celkově se v práci objevuje řada pravopisných chyb (shoda podmětu s přísudkem, vyjmenovaná slova, čárky apod.), které dále již nebudu komentovat.
8. Autor v práci nedodržuje typografická pravidla.
9. Autor v textu dělí kapitoly na podkapitoly, aniž by čtenáři vysvětlil, proč téma dělí.
10. Úkoly práce jsou sepsány velmi obecně a k tomu stylisticky chybně.
11. Stylistika textu v některých pasážích práce neodpovídá českému standardu.
12. Pokud student uvádí text v odrážkách, nerespektuje zde pravidla českého pravopisu a úplně vynechává interpunkci.
13. Některé podkapitoly jsou sestaveny pouze jako kompilát nepřímých citací, často pouze z jednoho zdroje, který je do jisté míry zastaralý (např. kapitola marketingového mixu, kde autor často cituje neaktuální vydání Čáslavová, 2009). Doporučuji čerpat z aktualizovaných zdrojů.
14. Formální chyba – u obrázku 2 je zdroj uvedený až na následující straně.
15. Formální chyba – autor většinou neuvádí odkaz na obrázek v textu.
16. V kapitole 3.3.2 autor nerespektuje poznatky německého marketingu sportu (Woratschek).
17. V kapitole 3.3.3 autor neuvádí zdroj, odkud čerpá; vzhledem k obsahu kapitoly autor pravděpodobně čerpá z Wikipedie, kde je NPS popsán nepřesně; autor například uvádí, že se jedná o standardizovanou metodu. Z podstaty metody není možné ji označit za standardizovanou; metoda vznikla čistě jako marketingový nástroj, který neprošel žádným

sofistikovaným prověřováním; hranice mezi kritiky, neutrálními a promotéry nebyla určena žádným empirickým výzkumem, ale pouze prostým odhadem marketérů. Autorovi doporučuji, aby vycházel z primárních zdrojů.

18. V operacionalizaci má autor chybně umístěné směry šipek; vztahy by měly směřovat zprava doleva v tomto případě.
19. Autor uvádí, že dimenzi kvalita týmu bude měřit pouze jedním indikátorem „herní projev“. V tomto případě je dimenze indikátorem a schéma je tak uvedeno chybně.
20. Autor v metodice neuvádí konkrétní úpravy dotazníku, které vznikly na základě expertní validizace či pilotáže.
21. Autor v textu neodkazuje na konkrétní grafy.
22. Autor má formální nedostatky v seznamu literatury.
23. V práci se mění font (přílohy).
24. Design dotazníku nerespektuje moderní grafické trendy.
25. Syntetická část práce je velmi strohá a víceméně opakuje výsledky (spíše má formu shrnutí).
26. Autor uvádí, že „Cílem nebylo udělat konkrétní návrhy na zlepšení chodu klubu, jak je u výzkumů spokojenosti standardem. Hlavním přínosem bylo analyzovat dle daných parametrů segmenty a pomoci klubu na základě výsledků vytvořit předpoklady, jak se k segmentům chovat.“ Tento výsledek práce jsem ovšem neobjevil a spíše bych doporučil, aby se student příště držel výše uvedeného standardu.
27. Autor některé provedené průzkumy označuje jako výzkumy.
28. Práce postrádá informovaný souhlas klubu s provedením průzkumu.

#### **Otázky k obhajobě:**

1. V případě, že měříte nepřímo měřitelnou proměnnou, jakým minimálním počtem indikátorů takovou nepřímo proměnnou musíte měřit?
2. Jakým způsobem byl dotazník upravován na základě připomínek expertů či pilotáže?
3. Při využití NPS, jaký je rozdíl mezi zákazníkem, který hodnotí 0 a 6?
4. Jak si vysvětlujete, že NPS u Meditors 2 vychází nejnižší, ale pokud se podíváte na délku spojení s klubem, pak tato skupina je na druhém místě a zároveň na 3., mluvíme-li o preferování návštěvnosti zápasů na úkor sledování zápasů v TV. Co nám skóre NPS v tomto případě říká?
5. Proč je pro AC SPARTA PRAHA vhodné segmentovat své fanoušky podle věku? Potvrdil či vyvrátil Váš průzkum tuto myšlenku?

#### **Navržený klasifikační stupeň: Velmi dobře - Dobře**

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentovi/studentce.

V Praze dne 10.1.2023

.....  
Tomáš Ruda