

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

**POZOR: V počítači vyplňujte pouze do označených políček!**

Typ posudku („kliknutím“ zakřížkujte platnou variantu)

Posudek vedoucí/ho práce

Posudek oponenta/ky

**Autor/ka práce**

Jméno a příjmení: Valentýna Suková

Název práce Uživatelská zkušenost s AI technickou podporou v zákaznickém servisu: case study využití v České republice

**Autor/ka posudku**

Jméno a příjmení: Ing. Hana Moravcová, Ph.D.

Pracoviště: IKSŽ, Katedra marketingové komunikace a PR

**1. VZTAH SCHVÁLENÝCH TEZÍ A VÝSLEDNÉ PRÁCE („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)**

		Odpovídá schváleným tezím	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné a je vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné, ale není vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení není v práci zdůvodněné a není vhodné	Neodpovídá schváleným tezím
1.1	Cíl práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Technika práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Struktura práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení vztahu tezí a práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

Teze a postup práce jsou v souladu.

**2. HODNOCENÍ OBSAHU VÝSLEDNÉ PRÁCE**

Vyplňte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
2.1	Relativní úplnost zpracované literatury ke zvolenému tématu	B
2.2	Pochopení zpracované literatury a schopnost ji aplikovat	A
2.3	Zvládnutí zvolené techniky zpracování materiálů	B
2.4	Logičnost výkladu, podloženost závěrů	B

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení obsahu výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

Viz komentář k části 4.

**3. HODNOCENÍ KONEČNÉ PODOBY VÝSLEDNÉ PRÁCE**

Vyplňte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
3.1	Struktura práce	A
3.2	Funkčnost a přiměřenost poznámkového aparátu a odkazů	B
3.3	Dodržení citační normy (Pokud se v textu opakovaně objevují pasáže přejaté bez udání zdroje, hodnotte písmenem F. Pokud v textu zjistíte přejaté pasáže vydávané autorem neoprávněně za vlastní zjištění, nedoporučte práci k obhajobě a ve „zdůvodnění v případě nedoporučení“ navrhněte, aby s autorem/kou bylo zahájeno disciplinární řízení.)	A
3.4	Jazyková a stylistická úroveň práce (Pokud je opakovaně porušována platná kodifikace pravopisné normy, hodnotte písmenem F.)	A
3.5	Oprávněnost a vhodnost příloh, grafická úprava práce	A

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení podoby výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

#### 4. SHRNUJÍCÍ KOMENTÁŘ HODNOTITELE/KY (celkové hodnocení výsledné práce, její silné a slabé stránky, původnost zpracování tématu apod.)

Práce je zdařilá, čtivá a dovozuje jasné závěry. Některé prvky by však šly v práci využít lépe.

Např., otázky v dotazníku nebyly zaměřeny na to, jak byli uživatelé spokojeni z různých hledisek, ale jenom na to, co je pro ně důležité. To je dosti limitující pro vypovídací hodnotu výzkumu. Ten se (ve své části) zaměřil pouze na ideál pro respondenty, nikoli na jejich zkušenost. Vyhodnocení dotazníku je relativně nepropracované. Bakalářská práce by totiž měla představit strukturu odpovědí a říci čtenáři, jaké skupiny respondentů měly tendenci odpovídat nějakým způsobem a co z toho plyne.

Naopak, výstup a interpretaci kvalitativního výzkumu v podobě focus group o uživatelských zkušenostech s AI vnímám jako podařený a přínosný.

Závěry, které autorka uvádí, patrně opírá pouze o focus group (není specifikováno), ale účelnější by bylo, kdyby byly tyto závěry diskutovány spolu se strukturou proměnných z kvantitativního šetření.

Také by bylo na místě, kdyby diskusi a závěr autorka podrobila aspoň přibližné konfrontaci s teoretickými očekáváními danými literaturou.

#### 5. OTÁZKY NEBO NÁMĚTY, K NIMŽ SE PŘI OBHAJOBĚ DIPLOMANT(KA) MUSÍ VYJÁDŘIT

5.1	Zkuste prosím naformulovat nějaké typické uživatele AI zákaznické podpory a popište jejich profil – druh zkušenosti, vnímání AI, schopnost chápat její roli, význam a schopnosti. Zkuste každé z těchto kategorií přiřadit nějaký typický socio-ekonomický status, je-li to možné z Vašeho výzkumu dovodit. Počet těchto typických profilů je na Vás.
5.2	Shrňte prosím, jaké největší hrozby, podle Vašeho výzkumu, vyplývají pro společnosti, jejichž AI zákaznická podpora se nebude setkávat s očekáváními zákazníků?
5.3	Jakou strategii byste společností doporučila, aby hrozbám z otázky 5.2 byly schopné čelit?

#### 6. ANTIPLAGIÁTORSKÁ KONTROLA TEXTU

Seznámil jsem se s výsledky antiplagiátorské kontroly v SISu.

Komentář pro případnou shodu nad 5%:

6.1	Click or tap here to enter text.
-----	----------------------------------

#### 7. NAVRHOVANÉ CELKOVÉ HODNOCENÍ PRÁCE („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)

A  B  C  D  E  F (nedoporučuji k obhajobě)

ZDŮVODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDOPORUČENÍ

Click or tap here to enter text.

Datum: Click or tap here to enter text.

Podpis: .....

**Hotový posudek vytiskněte, podepište a odevzdejte na sekretariát příslušné katedry. Posudek nahrajte do SISu ve formátu PDF, nebo jej zašlete sekretářce příslušné katedry, která jej do SISu nahraje v zastoupení. Nevkládejte do SISu naskenované posudky s podpisem. V SISu musí být posudek bez podpisu.**