

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Martin Šorf

Název práce: Spokojenost diváků BK Synthesie Pardubice

Cíl práce: zjistit spokojenost diváků A týmu mužů BK Synthesie Pardubice při zápasech Mattoni národní basketbalové ligy hraných v multifunkční ČEZ Aréně

Náročnost tématu na:

- teoretické znalosti	podprůměrné	průměrné	nadprůměrné
- vstupní údaje / jejich zpracování	podprůměrné	průměrné	nadprůměrné
- použité metody	podprůměrné	průměrné	nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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, přínos diplomanta	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň	Výborně

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

V teoretické části se autor zabývá zejména představením basketbalového klubu BK Synthesie Pardubice a multifunkční ČEZ Arény, kde toto mužstvo hraje Mattoni basketbalovou ligu. Podle mého názoru jsou zde navíc zahrnuty i kapitoly, 3.7 – 3.10, které svým zaměřením patří spíše do části metodologické. Zde již autor popisuje konkrétní aplikaci jím vybraných metod.

Obsahem praktické části je samotné vyhodnocení výzkumu znázorněné ve více než 40 grafech. Výsledky jsou vždy komentované autorem. Výstupem z výzkumu je závěrečná SWOT analýza spolu s konkrétními doporučeními klubu BK Synthesie Pardubice.

Téma je zpracováno důkladně, pečlivě a logicky.

Práce je napsána jasně a srozumitelně, s minimem chyb nebo překlepů.

Autor prokázala dobrou orientaci v problematice.

Připomínky:

1) Nedostatek práce spatřuji zejména v samotném názvu práce, resp. vytyčení jejího cíle. Hlavním cílem práce je zjistit spokojenost diváků A týmu mužů BK Synthesie Pardubice, přičemž „spokojenost“ autor (a správně) vymezuje jako „komparativní úsudek vycházející z vnímaných funkčností vlastností výrobků (nebo výsledku) ve vztahu k očekávání. Jestliže funkční vlastnosti nenaplní očekávání, je zákazník nespokojený a zklamaný. Jestliže očekávání naplní, je spokojený, a jestliže je dokonce předčí, je zákazník vysoce spokojený nebo potěšený.“

Očekávání respondentů, se kterými přicházejí na stadion, však autor v práci vůbec nezkoumá. Dotazník, vedle demografických údajů, zjišťuje pouze divákovy preference, chování a pak již samotné hodnocení služeb, sortimentu i samotné arény. Konstrukty či alespoň indikátory k určení zákaznickova očekávání a nároků v dotazníku obsaženy nejsou.

2) Přes obsáhlou metodologickou část jsem se nedozvěděl nic o validitě a reliabilitě dotazníku

3) Práce obsahuje též několik formálních nedostatků (zdroje až za přílohami, špatně uvedené internetové zdroje v závěrečném seznamu atd.)

Otázky k obhajobě:

Jaká konkrétní očekávání s ohledem na poskytované služby měli, podle Vašeho názoru, diváci před sezónou 2006/07, kdy pardubický klub oznámil přesun do multifunkční ČEZ Arény?

Myslíte si, že se od té doby nároky diváků na kvalitu poskytovaných služeb během utkání zvýšily?

Jaká očekávání a jaké nároky diváků lze, podle Vašeho názoru, předpokládat za deset let užívání haly?

Zabýval jste se při konstrukci dotazníku otázkou jeho validity a reliability? Pokud nikoliv, jak byste je odhadl?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

velmi dobře

V Praze dne 14. 9. 2010

.....
Mgr. Jan Šíma