

Oponentský posudek
diplomové práce Bc. Michaly Hyřčové
„Výzkum spokojenosti východočeských domácností s nákupem zeleniny“

Základním cílem předkládané diplomové práce bylo na základě provedeného primárního výzkumu zjistit důležitost jednotlivých atributů nabídky zeleniny pro kupující a zmapovat a nalyžovat spokojenost východočeských domácností s jednotlivými atributy nabídky různých druhů zeleniny v maloobchodní síti. Jak autorka sama v teoretické části své práce správně zmiňuje, sledování spokojenosti zákazníků je jedním ze základních ukazatelů stavu současné nabídky v očích zákazníků, který umožňuje sledovat, jak se firmám daří realizovat jejich zákaznické strategie a ověřovat, zda jsou orientovány správným směrem. Sledování spokojenosti s nabídkou zeleniny v maloobchodní síti navíc koresponduje se současným trendem preferujícím zdravou výživu. Považuji tudíž zaměření práce a zvolené téma za vysoce aktuální a přínosné.

První část diplomové práce představuje teoretický základ navazující praktické části, v němž autorka definuje spokojenost zákazníků, popisuje zejména přímý způsob zjišťování spokojenosti zákazníků a vymezuje vztahy mezi spokojeností a hodnotou a spokojeností a loajalitou zákazníků. Kapitoly v teoretické části jsou řazeny přehledně a logicky. Autorka zde čerpá celkem z 27 literárních zdrojů, využívá též zahraniční literaturu, což svědčí o důkladném prostudování zvoleného tématu. Přesto se domnívám, že v určitých kapitolách by bylo možné provést hlubší rešerši literatury, či zmínit více autorů, kteří se danou problematikou zabývají – např. v kap. 2.1 na str. 9, zmiňuje autorka pojmy dotazování, dotazník atd., což je celá samostatná kapitola marketingového výzkumu a zde je jen rámcově citován Hayes; i kap. 2.1.2, kde jsou škály popsány pouze na základě Charkapani a Richterové a není vysvětleno, proč autorka nepřihlíží i k jiným autorům. Kvalitu jinak poměrně pěkně rešerše kazí občasné chybné formulace, nepřesnosti a chyby – např. chybná citace Kotlera na str. 5, chyby v obrázku 1 na str. 7 a poměrně velké množství formulačních chyb v textu. Z obsahového hlediska však lze konstatovat, že rešerše tvoří vhodný a dostatečný základ pro navazující praktickou část práce.

Praktická část práce prezentuje statistické zpracování a analýzu výsledků výzkumu spokojenosti východočeských domácností s nákupem zeleniny. Lze konstatovat, že výzkum byl velmi podrobný a zpracování výsledků zajisté náročné. Autorka zde nejprve charakterizuje výběrový soubor, následně specifikuje důležitost jednotlivých zkoumaných atributů nabídky zeleniny pro zákazníky a analyzuje vnímanou spokojenost zákazníků s atributy nabídky dle různých druhů zeleniny. Dané členění je logické a srozumitelné, nicméně přehlednost a srozumitelnost výsledků je narušena poměrně častými formálně-obsahovými chybami. Obrázky většinou nejsou řazeny co nejbližší za zmínku o nich v textu (např. str. 39-40; 52-55; 61-64 atd.), na některé tabulky či obrázky odkazy v textu úplně chybí (např. tab. 11, 12, 13, 15 atd. obr. 6, 8), stejný obrázek je dvakrát (obr. 4 a 7), obrázky jsou přeházené a neodpovídají komentářům v textu (např. str. 34-36; 46-48; 52-53; str. 69-72), objevují se obrázky bez komentáře v textu (např. str. 35 obr. 6) a někdy naopak avizované obrázky chybějí (např. na str. 37 chybí avizovaný obrázek kvalita obsluhy/věk). Výsledky jsou tedy sice dohledatelné, ale orientace v nich je vzhledem k výše uvedenými nedostatky komplikovaná. Domnívám se také, že mnohem přehlednější by bylo grafy struktury v praktické části volit jako sloupcové grafy srovnávající četnosti rozdělení odpovědí mezi skupinami respondentů nikoli jako rozdělení četností respondentů v rámci variant odpovědí. Výsledky by pak byly dle mého názoru přehlednější a snadněji interpretovatelné. Nedostatky v prezentaci výsledků statistické analýzy jsou vyváženy snahou autorky poskytnout ucelený a

komplexní pohled, což dokumentuje velký rozsah využitých statistických analýz a srovnávacích testů. Přes jisté nedostatky praktická část práce splňuje stanovené cíle.

Je nutné konstatovat, že formální stránka práce není na dobré úrovni. Jak již bylo řečeno, autorka nezvládla přehledně zpracovat velké množství tabulek a grafů, které jsou samozřejmou součástí daného typu práce. I v textových částech práce se setkáváme s celou řadou překlepů, chyb a formulačních nedostatků.

Závěrem lze říci, že přes výše nastíněné nedostatky diplomantka splnila všechny vytčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

Velmi dobře - mínus

Při obhajobě prosím o zodpovězení následujících dotazů:

- Prosím vysvětlete konkrétněji, v čem spočívá analýza požadavků a preferencí požadavků zákazníků a jaká je jejich vazba na analýzu spokojenosti zákazníků.
- Specifikujte několik hlavních konkrétních doporučení pro maloobchodní prodejce zeleniny, které z výsledků vašeho výzkumu vyplývají.

V Pardubicích, 27. 5. 2016.

Ing. et Mgr. Radim Jelínek, Ph.D.