

Posouzení diplomové práce Muníra Hassairi na téma „Psychologické aspekty zákaznické spokojenosti v oblasti telekomunikačních služeb“

Svým tematickým zaměřením je diplomová práce zajímavým příspěvkem do oblasti jedné z psychologických aplikací, kterým v naší odborné literatuře není věnována náležitá pozornost. V souvislosti se spotřebním chováním zákazníka převažuje spíše pohled zaměřený na úspěšnost prodeje, osobnostní kvality prodejce a prodejní strategie, než na zákaznickou spokojenost. Diplomand využil data získaná v souvislosti se zjišťováním spokojenosti zákazníků se službami hlavních mobilních operátorů v naší zemi.

Diplomová práce je členěna do dvou částí: teoretické a empirické. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly, v nichž autor v logické návaznosti a v gradujícím specifickém zaměření věnuje pozornost problematice spokojenosti (životní spokojenost – pracovní spokojenost – zákaznická spokojenost). Vymezení různých koncepcí a charakteristika prožitku spokojenosti – v kontextu různých teorií – je doplňováno specifickými souvislostmi tohoto fenoménu, což vyústí do pojetí zákaznické spokojenosti ovlivňované četnými faktory. Teoretická část je uzavřena kapitolou pojednávající o přístupech k měření zákaznické spokojenosti.

První část diplomové práce jako celek považuji za zdařilou. Autor čerpá především z bohatých zahraničních zdrojů odborné literatury a vhodně uvádí výzkumná zjištění, která jsou relevantní k zaměření jeho práce. Připomínky či poznámky se týkají následujících skutečností:

1. V názvu 3. kapitoly už zcela jednoznačně náleží uvádět zákaznickou spokojenost ve vztahu k vybraným faktorům.
2. Úvodní části 3. kapitoly by prospělo alespoň zmínění, nebo jisté rozpracování přehledu faktorů ovlivňujících zákaznickou spokojenost. Autorovi jsou zajisté známy, jak dokazuje jejich rozčlenění do několika skupin uvedených v úvodu k práci. Z takového přehledu by mohlo vyjít i zdůvodnění výběru faktorů, na které se zaměřil.
3. Pokud nejsou tabulky na stranách 27, 43 a 51 původní, přísluší se uvést jejich zdroj (i když z kontextu navazujícího textu autorství leckdy logicky vyplývá).

Empirická část je stručně uvedena charakteristikou mobilních operátorů v ČR a jejich pozicí na trhu. Následuje prezentace výzkumného projektu ve standardní obsahové struktuře. Výběrově bych vyzvedl popis strategie výběru dat z provedeného šetření, pregnantní formulování výzkumných cílů, což se příznivě promítlo ve formulaci pracovních hypotéz a výzkumných otázek. Oceňuji statistické zpracování dat a jejich zasvěcenou interpretaci. Autor se dobře vyrovnal s testováním stanovených hypotéz a s odpověďmi na výzkumné otázky. Za kvalitně propracovanou považuji diskusi, v níž se pozitivně projevuje solidní zpracování poznatků z odborné literatury se znalostí a potřebným náhledem na fungování mobilních operátorů. Cenný je kritický pohled autora na dosažené výsledky především v souvislosti s komplexností zkoumaného fenoménu a s možností postižení všech významných faktorů, které ovlivňují zákaznickou spokojenost. Práci uzavírají přílohy, v jejichž řazení místy převládá kritérium prostorové úspornosti. Jejich popis (zdvojení popisu) je však poněkud atypický.

Jedinou připomínku lze vznést k překlepům a gramatickým prohřeškům, které se objevují v celé práci, více však v části empirické.

Závěrem: Diplomand prokázal schopnost samostatného zpracování diplomového úkolu jak v části teoretické, tak empirické. Obecně poznatkové a teoretické zázemí práce vytvořil na základě četných odborných pramenů převážně zahraničních. Navrhl a realizoval výzkumný

projekt, v jehož rámci splnil stanovené cíle a prokázal solidní úroveň statistického zpracování dat a jejich interpretace. Struktura jednotlivých kapitol je logicky provázaná a vytváří obsahově harmonický celek. Text práce je čtivý, je napsán srozumitelným odborným jazykem. V práci se projevuje vhodná symbióza zpracovaných poznatků získaných z odborné literatury s porozuměním a náhledem na praktické problémy vztahu mobilních operátorů se zákazníky. Doporučuji, aby se diplomová práce stala předmětem obhajoby.

Návrh hodnocení: velmi dobře.

V Praze dne 28.8.2012

Doc. PhDr. Milan Rymeš, CSc.