



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Martin Derner

Název práce: Role důvěry při nakupování na e-shopech

Autor posudku: Ing. Barbora Tesařová, Ph.D.

Cíl práce: Cílem práce bylo vypracovat dotazníkové šetření mezi různými věkovými skupinami v rámci zkoumané problematiky důvěry při nakupování v internetových obchodech.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dílčí připomínky a náměty:

V grafu 1 (str. 6) je zavádějící spojování sloupce součtového s dílčími. Doporučila bych tyto sloupce zobrazovat např. vedle sebe. Zdroj tohoto grafu je také velmi zvláštní. Odkaz na zdroj (Papan, 2013) je uveden s rokem 2013, statistika grafu je ale tvořena daty až do roku 2016 a v samotné literatuře je pak tento zdroj uveden z roku 2006. Na webové stránce, ze které je čerpáno, není uveden původ této statistiky a článek je to spíše populární než vědecký.

Vývojový diagram „Postup realizace objednávky“ (obr. 2 – str. 7) není zapsán ve standardní notaci a tvary neodpovídají příslušným krokům algoritmu (start, dílčí krok).

Výzkumné otázky (str. 21) nesouvisí s očekávaným výsledkem, který je pod otázkami naznačen.

Očekávaný výsledek předpokládal, že česká populace má větší důvěru k nakupování než ta slovenská. V uvedených statistikách se ale toto dělení nikde neobjevuje. Čtenář tak nemá představu, jak byla tato otázka zpracována. V závěru autor pouze zhodnotí, že na základě otázky „Jak moc důvěřujete internetovým prodejcům?“ Slováci důvěřují méně (7,07 z 10) oproti Čechům (7,5 z 10). To je, vzhledem k počtu respondentů a zanedbatelnému rozdílu, troufalé.

Výsledky dotazníku autor nijak komplexně nekomentuje a spíše jen rekapituluje získaná čísla. Nepozastavuje se nad očekávanými/neočekávanými výsledky, nesrovnává s jinými průzkumy, nenabízí vlastní pohled na problematiku a otázky nejsou analyzovány v souvislosti mezi sebou.

Do práce je méně vhodný i uvedený praktický cíl (str. 55). Účelem práce nebylo navrhnout design webu a dosavadní text k tomu ani nesměřoval. Spíš než dílčí cíl práce to může sloužit jako ukázka možného začlenění některých doporučených komponent důvěryhodnosti. Protože problematika designu úspěšného důvěryhodného prodejního webu je mnohem složitější, spíše bych se na ni zaměřila v jiné práci.

V práci se vyskytovalo velké množství pravopisných chyb (zejména shoda přísudku s podmětem).

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Teoretická část práce poskytuje slušné vysvětlení základních pojmů e-businessu a aspektů důvěryhodnosti. Praktická část práce byla zaměřena na vytvoření, distribuci a následné zhodnocení dotazníkového šetření. První dva zmíněné procesy se myslím celkem zdařily. Autor nasbíraná data zpracoval do statistik. Následná analýza těchto statistik je však příliš přímočará, někde nedostatečná a tedy ji hodnotím jako méně zdařilou.

I přes výše uvedené nedostatky práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Jak si vysvětlujete, že v ČR jsou e-shopy dle informace z BP daleko zaběhlejší než v SR?

Můžete z průzkumu odvodit, zda respondenti, kteří méně důvěřovali e-shopům, měli například špatnou zkušenost s reklamacemi nebo platí pouze dobírkou, popř. co tito lidé nejčastěji nakupují a jak často? Je v tomto nějaký rozdíl mezi ČR, SR?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: D

V Hradci Králové , dne 11. září 2017

podpis