

Posudek na diplomovou práci pana Milana Macury

Hodnocení tazatelů v marketingových výzkumech

Téma diplomové práce pana Macury jsem zvolil na základě nabídky a zájmu agentury Millward Brown, jejímž hlavním zaměřením jsou marketingové výzkumy. Otázka kvality tazatelů je pro každou takto zaměřenou agenturu velice důležitá a stále aktuální. Uvědomoval jsem si však při zadávání, že bude velice obtížné najít vhodnou literaturu, která by se problematikou kvality tazatelské sítě systematicky zabývala. Jisté poznámky a orientační předpisy v tomto smyslu sice existují, ale měl jsem obavy, že k napsání kvalitní diplomové práce by takové zdroje nemusely být dostačující. Materiály SIMARu a ESOMARu jsou sice běžně k dispozici, ale větší pozornost je v nich věnována spíše charakteru různých typů výzkumu a chybám, které se ve všech fázích marketingového výzkumu mohou vyskytovat. Speciální zaměření na kritéria kvality tazatelů je (nejen) v nich asi velice obtížné najít a možná ani neexistuje v podobě, kterou vyžadovalo zadání práce. Průběžně jsem sledoval postup hledání zdrojů a psaní s pochopitelnou snahou přispět k nalezení aspoň poznámek v knihách a článcích o marketingových výzkumech nebo aspoň zmínek k zadanému diplomovému úkolu. Z tohoto hlediska tedy mohu s čistým svědomím říci, že se diplomant se zadanou problematikou dobře vyrovnal a předložil práci, která v tomto smyslu předčila moje očekávání.

Celkově má diplomová práce pana Macury 72 stran a včetně úvodu a závěru bez příloh, obsahu a seznamu zdrojů je na 65 stranách rozdělena do čtyř kapitol. První kapitole předchází významový slovníček používaných pojmů a samotnou první kapitolu na 9 stranách lze označit za obecný vstup do problematiky marketingových výzkumů. Čtenář v této kapitole najde oddíly věnované některým typům výzkumu, způsobům dotazování, výběru respondentů a hlavně standardy kvality a oddíl stručně se zabývající tazatelskou sítí. Na konci každé kapitoly má diplomant stručné shrnutí podstatného a zde v této první kapitole zdůrazňuje, že jejím obsahem sice byl jen obecný úvod k marketingovým výzkumům, ale s užším zaměřením na ty části a otázky, které se přímo či nepřímo dotýkají kvality tazatelů. Druhá kapitola na 11 stranách je přehledem a klasifikací všech typů chyb, které se v různých etapách marketingových výzkumů vyskytují, se zřetelným zaměřením na ty chyby či jejich skupiny, které se nějakým způsobem dotýkají tazatelů. Ve shrnutí druhé kapitoly se zdůrazňuje význam rozlišení výběrových a jiných typů chyb, otázka chybějících pozorování a dopad použití kvótního výběru, který je vnímán jako více či méně vhodná náhrada náhodného výběru. Třetí kapitola na 8 stranách se soustřeďuje na popis a *uchopitelnost* těch chyb, které mají nebo mohou mít přímý vztah na kvalitu práce tazatelů. Tato kapitola je sice poměrně stručná, ale její význam nemusí být zanedbatelný pro agentury specializující se na marketingové výzkumy. Každopádně tato kapitola je při nejmenší naznačením směru, kterým by se kontrola a hodnocení práce tazatelů mohlo ubírat. Pro hodnocení diplomové práce je rozhodující poslední čtvrtá kapitola, která představuje na 31 stranách ucelený a poměrně úspěšný pokus o nalezení chybujících tazatelů v marketingovém výzkumu pro televizi Prima. Významnou (na závěr práce zjištěnou) zajímavostí je, že panem Macurou vytypovaní chybující (nebo spíše podvádějící) tazatelé se (z úplně jiných důvodů než byly výsledky této práce) vyskytli mezi těmi, s jejichž prací byla agentura dlouhodobě nespokojená. Diplomant pomocí zvolených (vlastních či doporučených) kritérií velmi důkladně (s pomocí SPSS) prozkoumal a vyhodnotil soubor 6 003 dotazníků, na jejichž vyplnění se podílelo 172 tazatelů. Domnívám se tedy, že tuto kapitolu, a tím i celou práci lze považovat za úspěšnou.

Zásadní připomínky k obsahu i drobnější připomínky k formulacím jsem diplomantovi postupně sděloval ještě před odevzdáním poslední verze práce, aby měl možnost na ně reagovat. Uvědomuji si, že zadavatel úlohy očekával kromě přehledu a využití kritérií kvality práce tazatelů na datech Primy i (jakési) algoritmy, které by umožnily v budoucnosti identifikovat chybující nebo podvádějící tazatele. Proto doporučuji, aby při obhajobě práce diplo-

mant stručně jmenoval hlavní kritéria hodnocení tazatelů a vysvětlil důvody, které mu zabránilo tato kritéria aspoň částečně algoritmovat.

Doporučuji připustit diplomovou práci pana Milana Macury k obhajobě a v případě úspěšné obhajoby ji navrhuji hodnotit známkou **velmi dobře**.

prof. Ing. Petr Hebák, CSc.,
katedra statistiky a pravděpodobnosti
Vysoké školy ekonomické v Praze

V Praze dne 13. července 2011