Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Martin Kohout

Název práce: Sociální CRM se zaměřením na analýzu sentimentu

Autor posudku: Ing. Martina Pásková, Ph.D.

Cíl práce: Cílem práce bylo zjistit, jakým způsobem nejvýznamnější světové firmy v oblasti technologií udržují vztah se zákazníkem prostřednictvím sociální sítě Facebook.

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

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Bez problémů, nebyla nalezena žádná shoda

Dílčí připomínky a náměty:

Odkazování na obrázky by mělo být provedeno odkazem na konkrétní obrázek (např. viz obrázek 2).
Bylo by vhodné zjednodušit odkazování na zdroje a důsledně citovat kontextově tak, aby bylo zřejmé, že jsou využívány myšlenky daného autora, např. „Hommerová uvádí rozdělení pouze na část operativní a analytickou. Kooperační část CRM zobrazuje jako součást operativního CRM. (Hommerová, 2012)“ - lépe takto: Hommerová (2012) uvádí rozdělení pouze na část operativní a analytickou a kooperační část CRM zobrazuje jako součást operativního CRM.
U tabulek s přesahem na další stranu je vhodné nastavit opakování záhlaví tabulky

Drobné nepřesnosti (překlepy): „V tomto výzkumu se podíl pozitivních příspěvků pohyboval mezi 72 až 83 procenty. Pozitivní a neutrální příspěvky tvořily menšinu.“ – zřejmě Negativní a neutrální příspěvky tvořily menšinu.
Vhodné by bylo nepoužívat 1. osobu ve výkladu, např. „Proto bych rozhodně nedoporučil společnostem negativní komentáře mazat.; Tento vzorek bych označil jako více než dostatečný pro zkoumání.“. Lépe je použít pasivum obvyklejší v odborné literatuře.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Na velmi dobré úrovni zpracovaná práce, s velmi solidní teoretickou částí, vycházející z propojeného výkladu, jehož základem je i řada odborných publikací včetně článků v odborných časopisech. Obdobně odpovědně je zpracována i výzkumná část práce s rozsáhlou metodikou a řadou vlastních výsledků. Uspokojivý je i použitý odborný aparát včetně statistického vyhodnocení. Formální nepřesnosti nesnižují významným způsobem celkovou hodnotu přínos práce.

Otázky k obhajobě:

Uvádíte, že Facebook je nejvíce využívanou sociální sítí (médiem) na světě (počet individuálních návštěv/jednotku času), jiné zdroje (např. Alexa) ale uvádějí YouTube. Prosím komentujte.
Jak překonat či alespoň snížit následující problémy sociálních médií pro marketing – anonymitu/věrohodnost identity uživatelů, manipulaci v hodnocení kvality služeb a převažující pozornost uživatelů jiným tématům (např. hudebním klipům v rámci portfolia prezentací firmy na YouTube)?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Zbečně**, dne 6. května 2018**

podpis