



## Posudek školitele disertační práce

Název pojednání disertace: **Informace a znalosti k podpoře firemní externí komunikace na sociálních sítích**

Autor: **Ing. Jan Hruška**

Vedoucí práce: doc. Ing. Mgr. Petra Marešová, Ph.D. FIM, UHK

Studijní program: Systémové inženýrství a informatika

Studijní obor: Informační a znalostní management

### Obsah a cíle práce, aktuálnost tématu

Moderní informační a komunikační technologie zaujímají v posledních letech zcela zásadní pozici ve veškeré komunikaci, proto je téma zkoumající sociální sítě jako jeden z komunikačních kanálů pro firmy velice aktuální.

Cílem předkládané disertační práce je navrhnout konceptuální model využití informací a znalostí k podpoře rozhodování ve firmě o obsahu a formě externí komunikace na sociálních sítích. Dílčí kroky k řešení zmiňovaného cíle považuji za smysluplné, umožňující naplnit stanovený cíl:

- analýza současného stavu poznání v oblasti firemní externí komunikace na sociálních sítích a metod používaných pro zvýšení efektivity komunikace na sociálních sítích,
- využití metod pro analýzu obsahu příspěvku a dotazování pro specifikaci klíčových informací a znalostí k podpoře firemního rozhodování o obsahu a formě externí komunikace,
- specifikace klíčových znalostí a informací ve vazbě na stanovený cíl,

Na základě syntézy výše uvedených poznatků bylo možné následně navrhnout konceptuální model pro externí komunikaci firmy na sociálních médiích.

Z hlediska metod byla vyžita systematická rešerše, jejímž účelem bylo zjistit, „*Jaké metody jsou nejčastěji využívány pro podporu rozhodování na sociálních sítích?*“, dále obsahová analýza a analýza sentimentu, které zkoumaly zda „*Ovlivňují pozitivní a negativní slova počet sdílení příspěvku?*“, neuronové sítě a klasifikační metody pro ověření, zda „*Ovlivňuje struktura příspěvku množství sdílení?*“ a na závěr dotazníkové šetření, vycházející ze zahraničního



výzkumu v roce 2018 (vycházejí z článku „Let’s Hate Together: How People Share News in Messaging, Social, and Public Networks“ z roku 2018 od autorů Danielle Lottridge and Frank R. Bentley), které mělo ověřit zejména skutečnost, „*Co uživatele motivuje ke sdílení a co se nejčastěji sdílí?*“. Výše popsané metody považují za adekvátní, vzhledem ke stanovenému cíli.

### **Zhodnocení práce**

Navržený model přispívá k rozvoji teorie informačního managementu o aspekty externí komunikace organizací, efektivního řízení a podpory rozhodování, čímž celkově v důsledku podporuje management znalostí a jeho uplatnitelnost v aplikační sféře a to i přes určité limity, které práce má.

Jedním z nich je tvorba doporučení, která jsou založena na zjištění slabých závislostí sledovaných proměnných. Autor mohl doporučení práce obohatit i o explicitní specifikaci některých metod a přístupů, které se prokázaly jako neefektivní, což lze i samo o sobě považovat za cenné zjištění, pro návaznost vědecké zkoumání v dané oblasti.

Za klad celé práce považují zapojení více metod, za účelem postihnout klíčová místa ve zkoumaném problému. Zároveň je třeba si uvědomit, že dat je na sociálních sítích velké množství, a aplikované neuronové sítě nemusely zdaleka postihnout hledané klíčové místo externí komunikace. Tím se ovšem otevírá oblast pro další zkoumání, nasazení dalšího typu metody (např. rozvíjející se přístupy v rámci strojového učení), které svým rámcem překračují obor „informační a znalostní management“, ale právě interdisciplinární pojetí řešení problému může poukázat na nové výsledky.

Z hlediska formálních náležitostí práce splňuje požadavky kladené na kvalifikační práce, nicméně na některých místech se objevují drobné formální nedostatky, které však nesnižují celkovou kvalitu práce.

Struktura práce je z hlediska jejího obsahu logická, obsahově je práce celkem vyvážená. Teoretická část v rozsahu 23 stran popisuje klíčové pojmy pro dané téma, na což navazují teoretické znalosti získané ze systematické rešerše v rozsahu 12 stran a praktická část práce v rozsahu 48 stran. Seznam použité literatury je rozsáhlý, uvedený na celkem 13 stranách dokládající široký rozhled disertanta v dané problematice.

Cíl práce považují za naplněný.



## **Spojení aktivit disertanta se studovaným tématem**

Tématem sociálních sítí, médií a klíčovými znalostmi a informacemi na nich se student zabývá od počátku svého studia. Tuto aktivitu dokladují publikace jak konferenční, tak časopisecké věnované tomuto tématu a to i napříč odvětvími. Celkově se jedná o 5 časopiseckých záznamů indexovaných databází ISI WOK, kde vyzdvihnout je třeba především článek „How do the national tourism organizations use the social media?“ v impaktovaném časopise *Ekonomie a Management* z roku 2018 a dále článek „Use of Social Media Platforms among Adults in the United States-Behavior on Social Media“, které mají i nenulové počty externích citací prokazující zájem zahraničních odborníků o disertační téma, které rozvíjí i nadále, přičemž další publikační výstupy jsou v recenzních řízeních.

Aktivní přístup studenta se ukazuje nejen k publikačním aktivitám, ale i ke studiu jako celku. Student měl na počátku druhého roku studia splněny všechny povinné předměty, aktivně působil i nadále působí na katedře při výuce (cvičení) předmětů Makroekonomie, Mikroekonomie a Podniková ekonomika, zapojuje se do dění na fakultě (pomoc s organizací konference Hradecké ekonomické dny, Noc vědců atd.). V roce 2019 úspěšně řešil projekt „Super –doktorand“ v rámci interní projektové soutěže UHK FIM. Účastnil se projektů SPEV jak na katedře ekonomie (pod vedením školitelky), tak na katedře cestovního ruchu, což rezultovalo právě ve zmíněné dva časopisecké výsledky, jež jsou výsledky projektů.

Kromě zapojení do vědeckovýzkumných projektů se velmi aktivně zapojil do řešení dvou inovačních voucherů jako člen týmů. Jednalo se o projekty "Model pro efektivní interní komunikaci uvnitř firmy" a "Sociální média pro zvýšení efektivity uvnitř firmy" realizované s firmou *Savoir-faire s.r.o.* věnující se komunikaci ve firmách. Byl také aktivním členem týmu při spolupráci Univerzity Hradec Králové se společností Škoda Auto, kde se podílel na statistickém zpracování problému nákupu a naskladnění automobilových součástí.

Celkově je vhodné vyzdvihnout právě velmi aktivní přístup k řešení problémů, schopnost ponořit se hluboce do zkoumaného tématu, naslouchání názoru kolegů, ale i ochotnou pomocnou ruku pro další kolegy, doktorandy ale i studenty nejen v rámci výuky předmětů, ale i řešení bakalářských a diplomových prací katedry, především pak školitelky.



Dotazy k diskuzi:

1. V dalším směřování práce uvádíte několik možných metod a přístupů, které by dále rozvíjely tuto oblast zkoumání. Které z nich považujete za prioritní vzhledem k hlavnímu smyslu celého výzkumu, tedy zjištění jaké příspěvky (způsoby a formy komunikace) se jeví jako nejvíce účinné vzhledem k dosavadním zkušenostem s vypovídací hodnotou analyzovaných dat?
2. Setkal jste se během řešení výzkumného problému s metodou/přístupem, které se ukázaly jako neefektivní/nevhodné pro danou oblast?

### Závěr

Na základě §47, odst. 4 zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách lze konstatovat, že disertant ve své práci prokázal schopnost a připravenost k samostatné činnosti v oblasti výzkumu a vývoje a že **disertační práce obsahuje původní výsledky, spadající do oboru informačního a znalostního managementu**. Jako školitelka mohu dále konstatovat, že se disertantovi podařilo vhodně propojit oblast teorie oboru informačního managementu a firemní komunikace s využitím moderních technologií, které se doktorand dlouhodobě věnuje. Vyzdvihnout je třeba i související časopisecké výsledky se zaměřením k tématu práce.

**Z uvedených důvodů práci doporučuji k obhajobě před příslušnou zkušební komisí pro obhajobu disertačních prací a po úspěšné obhajobě doporučuji Ing. Janu Hruškovi udělit titul PhD. v oboru „Informační a znalostní management“.**

V Hradci Králové dne 28. 12. 2020

**doc. Ing. Mgr. Petra Marešová, Ph.D.**

Katedra ekonomie,

Fakulta informatiky a managementu,

Univerzita Hradec Králové