

Posudek oponenta

na doktorskou disertační práci

Jméno doktoranda: **Ing. Jan Hruška**

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

Školitel: **doc. Mgr. et Ing. Petra Marešová, Ph.D.**

Studijní program: P6209 – Systémové inženýrství a informatika

Oponent: doc. Ing. Pavel Bachmann, Ph.D., katedra managementu, Fakulta informatiky a managementu, Univerzita Hradec Králové

Předložená disertační práce autora Jana Hrušky se zaměřuje na potřebnou a rychle se rozvíjející oblast využívání informací a znalostí ze sociálních médií v kontextu firemní externí komunikace. Disertace je zpracována v rozsahu 121 stran (včetně příloh).

Cíl práce je dle mého názoru formulován jednoznačně, dílčí kroky vedoucí k dosažení cíle jsou popsány taktéž srozumitelně a logicky na sebe navazují. Hlavním cílem předložené disertace je *„návrh konceptuálního modelu využití informací a znalostí k podpoře firemního rozhodování o obsahu a formě externí komunikace“*. Pro dosažení vyšší přehlednosti je průběh výzkumu, vč. návaznosti na cíl práce, ilustrován obrázkem 1 na str. 4.

Metodicky je v práci využita široká paleta metod, všechny z nich jsou v současnosti aktuální a relevantní, a to jak pro výzkumnou činnost, tak pro podnikovou praxi v oblasti firemní komunikace. Konkrétně se jedná metodu PRISMA využitou při zpracování teoretických východisek k práci, metody pro analýzu obsahu příspěvků (analýza sentimentu, obsahová analýza, metody MLP a Keras pro tvorbu neuronových sítí a dotazníkové šetření) a metody pro statistické zpracování dat (ANOVA). Autor dále využil softwarové produkty (WEKA 3.8, PyCharm, IBM SPSS, Mindjet MindManager, Enterprise Architect). Aplikace zmíněných metod je provedena vhodně a přispívá k naplnění zvoleného cíle.

Teoretická východiska práce jsou zpracována systematicky, v dostatečné kvalitě a kvantitě a s relevancí k řešené problematice. Autor celkem v práci využívá 147 převážně cizojazyčných a časopiseckých zdrojů. Používané zdroje jsou správně citovány.

Za výsledky práce lze považovat už získaný přehled o využitelnosti neuronových sítí v rámci sociálních médií (kapitola 4), dále analýzu struktury příspěvků založenou na metodách analýzy obsahu (kapitola 5) a obohacenou o autorem provedené dotazníkové šetření realizované na 197 respondentech (kapitola 6).

Hlavním výsledkem předloženého textu je nicméně vlastní návrh konceptuálního modelu firemní komunikace na sociálních sítích (kapitola 7). Autor zde zdařile, prostřednictvím BPMN diagramů, prezentuje (7.1) východiska modelu, (7.2) vazby firemní komunikace na vnější prostředí, resp. (7.3) vazby této komunikace na toky firemních informací a znalostí, (7.4) klíčové prvky modelu externí komunikace a (7.5) několik konkrétních procesů externí komunikace (inicializace nového příspěvku, výběr tématu či analýzu a výpočty).

Z formálního hlediska má práce velmi dobrou úroveň, přesto bylo nalezeno několik nedostatků: nevhodná grafická úprava (osamocený nadpis na posledním řádku str. 5), překlepy („zísáno“ na str. 73) či nepřesné vyjadřování (záhlaví „tisíc nejhorších“ v tabulce 8).

Obsahově předložená dizertační práce splňuje vysoké nároky. Nejen vzhledem k aktuálnosti tématu řízení dat získávaných ze sociálních médií, ale především díky vhodně zvoleným metodám a naplnění autorem formulovaného cíle, má předložená práce přínos jak z hlediska teoretického (přehled používaných metod a efektivnost jejich využití), tak z hlediska praktického (potenciál částečného či plného převzetí poznatků do firemní praxe, možnost využití pro tvorbu návazných manažerských aplikací pro řízení marketingových a komunikačních firemních procesů).

Předložená práce je originální, svým charakterem a prvky jasně náležející do oboru autora, tedy systémové inženýrství a informatika. Aktuálností a novostí problematiky pak daný text může přispět k rozvoji oboru, zejména s ohledem na oblast získávání, analýzy a zpracování dat, informací a znalostí ze sociálních médií a jejich návaznosti na firemní využití. Odbornost autora potvrzuje také jeho bohatá publikační činnost dokumentovaná šesti články v impaktovaných časopisech (2 časopisy indexované ve Web of Science, 4 časopisy indexované ve Scopusu) a devíti konferenčními výstupy.

Autor se během svého studia také zapojil do vědecko-výzkumných aktivit pracoviště, a to do dvou externích grantových projektů, tří interních grantů a čtyř projektů smluvního výzkumu.

Námět do rozpravy

V práci se věnujete využívání informací a znalostí ze sociálních médií pro tvorbu externí firemní komunikace. Firemní sektor přitom dnes již běžně používá řadu informačních systémů či technologií pro podporu rozhodování. Směřuje Vámi vytvořený model spíše ke tvorbě další technologie? Nebo jaké jsou jeho další možné aplikace?

Závěr

Celkově lze práci považovat za **přínosnou a odpovídající nárokům kladeným na úroveň disertačních prací**. Práci mám za kvalitní a **doporučuji** ji k obhajobě.

Hradec Králové 18. prosince 2020


doc. Ing. Pavel Bachmann, Ph.D.