



Posudek oponenta na disertační práci

na téma

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

Oponent: doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta

Disertační práce se zabývá velmi významným a aktuálním tématem, které je v rámci marketingu a externí komunikace firem stále více využíváno. Autor si zvolil za svůj cíl disertační práce *návrh konceptuálního modelu využití informací a znalostí k podpoře firemního rozhodování o obsahu a formě externí komunikace na sociálních sítích*. Tento cíl se jeví jako velmi ambiciózní a autor si vhodně zvolil svou metodiku práce, kde zúročuje svou teoretickou znalost i praktickou zkušenost.

Disertační práce o 125 stranách (bohužel číslování stran začíná oproti normě až od kapitoly Úvod a je použito i v přílohách) je založena na 147 domácích i zahraničních zdrojích použitých jak v úvodu, tak v literárním přehledu teorie a vymezení pojmů. Ing. Jan Hruška zná významné světové autory zkoumané problematiky a jejich recentní práce zde uvádí. Tímto shrnutím aktuálního stavu poznání je předložená disertační práce velmi hodnotná.

Pro tvorbu konceptuálního modelu si autor vytkl za své dílčí cíle následujícím způsobem:



1. analýza současného stavu poznání v oblasti firemní externí komunikace na sociálních sítích a metod používaných pro zvýšení efektivity komunikace na sociálních sítích,
2. využití metod pro analýzu obsahu příspěvku a dotazování pro specifikaci klíčových informací a znalostí k podpoře firemního rozhodování o obsahu a formě externí komunikace
3. specifikace klíčových znalostí a informací ve vazbě na stanovený cíl,
4. návrh prototypu konceptuálního modelu pro usnadnění podnikové externí komunikace,
5. návrh finální verze konceptuálního modelu.

Autor si zvolil správně adekvátní metodiku zpracování disertační práce uvozenou systematickou rešerší dle standardu PRISMA, využil statistické metody analýzy rozptylu (ANOVA), Pearsonovu korelaci, poté využil neuronové sítě multi-layer perceptron, analýzu sentimentu, obsahovou analýzu a dotazníkové šetření s využitím softwarů WEKA, PyCharm, Stella Architect, Enterprise Architect a IBM SPSS Statistics.

Jako velmi významné svým přínosem hodnotím kapitoly 4 Využití neuronových sítí v rámci sociálních médií – systematická rešerše a kapitolu 5 Analýza struktury příspěvků, ve které autor správně provedl následující analytické kroky, které mu poskytly podklad pro tvorbu modelu. Specifikace klíčových znalostí a informací ve vazbě na stanovený cíl, tedy efektivní externí komunikaci firmy. Specifikace byla prováděna v kontextu vybraných témat (budováním dobrého jména firmy, budování důvěry, inovace, propagace/marketing, nábor zaměstnanců, informování (slevy, plány, kupóny, soutěže) a inspirace (příspěvky, které nejsou nutně spojeny s firmou). Provedení analýzy sentimentu ve vazbě na sdílené příspěvky. Provedení obsahových analýz. Určení faktorů, které v určitých případech ovlivňovaly sdílení příspěvků. Ty je nutné více rozpracovat, aby bylo možné testovat reakci uživatelů spolu s tím, jak se mají proměnné v příspěvku a struktura příspěvku měnit pro různé firmy a vybrané oblasti. Určení nedůležitých aspektů ve struktuře příspěvků, které



mají nulový nebo minimální vliv na množství reakcí od uživatelů. Naprogramování algoritmu pro získání potřebných proměnných.

Dotazníkové šetření v kapitole 6 je dle mého názoru naopak nejslabším místem disertace, neboť vzorek zvolený pro toto šetření je významně ovlivněn sociálními vazbami autora a není tudíž reprezentativní pro konkrétní cílovou skupinu či populaci. Předpokládám tedy, že jde o pilotáž a že pro provedení kalibrace navrženého modelu pro konkrétní podmínky zvolené firmy bude navržený dotazník distribuován příslušné cílové skupině jejich zákazníků či jejich referenčních trhů.

Před závěrečným shrnutím bývá zvykem integrovat do disertační práce kapitolu Diskuse, kde autoři své výsledky dávají do relace k poznatkům jiných autorů. Zde tato standardní kapitola chybí, což poněkud snižuje kvalitu díla.

Práce je na standardní jazykové úrovni, obsahuje drobné formální nedostatky v podobě nadbytečných mezer a překlepů, které ale ve svém celku čitelnost práce neruší. Grafická znázornění jsou naopak velmi vhodně používána a kvalitu práce zvyšují.

Na tomto základě je nutné zmínit, že se v práci odráží zdatelná vědecko-výzkumná erudice autora a toto dokresluje též předložený seznam publikačních výstupů a zapojení do vědeckých úkolů a projektů.

Dotazy k obhajobě:

Jaké predispozice musí pro aplikaci Vámi navrženého konceptuálního modelu splňovat firma, která ho bude chtít aplikovat v praxi? Je tento model vhodný i pro jiné organizace, které nejsou primárně orientované na torbu zisku?

Jaké limity má Vámi navržený model? Na kterých místech bude nutná největší kontrola vstupů a výstupů, aby byl model funkční?

Závěrem lze shrnout, že předložená disertační práce je přínosná, splňuje požadavky kladené na tento typ prací a dává podnět k dalšímu vědecko-výzkumnému bádání. Na základě komplexnosti a kvality předložené práce „Informace a znalosti k podpoře firemní



Ekonomická fakulta
Faculty of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

externí komunikace na sociálních sítích“ Ing. Jana Hrušky doporučuji k obhajobě před příslušnou zkušební komisí.

V Českých Budějovicích 30. 12. 2020