## Posudek oponenta diplomové práce

**Jméno studenta:** Marek Jakub

**Název práce:** Firemní online komunikace na sociálních sítích

**Autor posudku:** PhDr. Věra Strnadová, Ph.D.

**Cíl práce:** Charakterizovat komunikaci vybraného sektoru firem   
a následné reakce uživatelů a s pomocí analýzy identifikovat vzory   
v komunikaci mezi firmami a obecenstvem.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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

Celková podobnost je 1 %.

### Dílčí připomínky a náměty:

Diplomová práce je zaměřena na online komunikaci a sociální CRM bankovních institucí na sociální síti Facebook s důrazem na analýzu sentimentu. Diplomant

v teoretické části práce vhodně představuje základními aspekty marketingové komunikace a současné trendy komunikace bankovních institucí. Jsou zde přiblíženy teoretické aspekty CRM a výsledky výzkumů v oblasti sociálního CRM. Autor stručně popisuje text mining a rozebírá sentiment spolu s procesem zpracování dat. V praktické části zjišťuje komunikaci a způsoby reakcí uživatelů u dvaceti bank ze žebříčku S&P Global z roku 2019, které působí na sociální síti Facebook. Využívá zde metodu analýzy sentimentu.

**Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Oceňuji, že diplomant na vzorku vybraných bank samostatně zpracoval analýzu hladiny sentimentu v publikovaných příspěvcích na Facebooku v roce 2019 a rozebral obsah komentářů uživatelů a publikovaných reakcí administrátorů stránek.

Na základě zkoumaných dat diplomant dospívá k souhrnným závěrům -

*bankovní instituce nejvíce publikují posty s pozitivním sentimentem, přičemž reakce publika je převážně neutrální a polarita sentimentu v komentářích se neliší mezi příspěvky s různým obsahem. Mezi sentimentem příspěvku a sentimentem komentáře se podařilo identifikovat slabý vztah. Administrátoři stránek reagují*

*s neutrálním sentimentem téměř na polovinu komentářů, prokazatelně více reagují na negativní komentáře publika*. Zde postrádám podrobný rozbor příčin těchto zjištění, který by mohl student doplnit v Diskuzi na str. 71.

Výsledky jsou zpracovány v tabulkách i grafech a náležitě interpretovány.

Veškeré použité prameny jsou patřičně citovány

Práce splňuje po formální i obsahové stránce požadovaná kritéria.

Cíl práce je tak naplněn.

**Otázky k obhajobě:**

1. Autorova zjištění *se shodují s výsledky práce Kohouta (2018), ve které vybrané firmy rovněž publikovaly pozitivní posty a uživatelé nejvíce přidávali komentáře s neutrálním sentimentem. V obou shrnutích je patrné, že firmy prokazatelně více reagují na negativní obsah publika. Naopak odlišné výsledky předkládají Alamsyah a Indraswari (2017) nebo Lien (2017). Banky podle dvojice autorů prezentují spíše neutrální posty, dle Liena mají uživatelé o bankách spíše negativní mínění*. Mohl by autor při své obhajobě detailně porovnat svá zjištění a data ze zmíněných výzkumů? (dle str. 77)
2. Prosím, aby diplomant při své obhajobě nastínil pokročilejší využití algoritmů ke zpracování přirozeného jazyka i analýzy sentimentu

v oblasti marketingové komunikace a sociálního CRM v budoucnosti? (dle str. 77)

**Práci doporučuji k obhajobě.**

Navržená výsledná známka: C

V **Hradci Králové**, dne 25. května 2020

PhDr. Věra Strnadová, Ph.D.

### podpis