



POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Jakub Marek

Název práce: Firemní online komunikace na sociálních sítích (se zaměřením na analýzu sentimentu)

Autor posudku: Pavel Bachmann

Cíl práce: Charakterizovat komunikaci bankovního sektoru na sociální síti Facebook s důrazem kladeným na analýzu sentimentu.

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

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Výsledek kontroly ukázal 1 % shodu s jinými díly. Podobnosti zjištěné antiplagiátorským softwarem byly řádně ocitovány.

Dílčí připomínky a náměty:

Práce Bc. et Bc. Jakuba Marka se zabývá firemní online komunikací na sociálních sítích se zaměřením na analýzu sentimentu. Práce je zpracována v rozsahu 111 stran a využívá 109 zdrojů, včetně řady zdrojů cizojazyčných a z vědeckých databází.

V teoretické části autor popisuje marketing, komunikaci bankovních institucí, CRM a sociální CRM a také problematiku text miningu a analýzy sentimentu. Jednotlivá témata jsou zpracována dostatečně do hloubky s využitím velkého množství zdrojů.

Praktická část se metodicky opírá o obsahovou analýzu a analýzu sentimentu všech příspěvků zveřejněných na oficiálních facebookových účtech dvaceti vybraných bank v roce 2019. Celkem se jednalo o analýzu 4814 publikovaných postů, u vybraných postů pak také analýzu dalších dat obsahujících připojené komentáře a reakce na ně. V dané oblasti prokázal autor komplexní přehled a znalost nejen nástrojů určených pro dolování dat, ale také nástrojů pro analýzu sentimentu, překlad jazyka, nebo programování v Pythonu. Považuji za vhodné podotknout, že celá metodika, od formulace výzkumných otázek, přes výběr vzorku firem, využití metod až po způsob získávání a zpracování dat je důkladně promyšlená a precizně prezentovaná.

V diskusi a závěru autor popisuje nejen výsledky práce v potřebných souvislostech, ale také přesně identifikuje limity dané práce a možné směry dalšího zkoumání. Formálně se v práci vyskytuje několik překlepů, které však nikterak nesnižují vysokou hodnotu předložené diplomové práce.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Autor prokázal komplexní schopnost zpracovat zadané téma, daná práce je výjimečná jak rozsahem zpracování, tak přínosem. Autor pracoval převážně samostatně. Je pro mne potěšením tuto diplomovou práci doporučit k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké nové principy pro udržení vztahu mezi zákazníkem a bankou je možné formulovat na základě Vámi provedené analýzy?
2. Které Vámi zjištěné poznatky lze považovat za překvapivé a proč?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hořicích, dne 27. května 2020

podpis