

Název práce: **Využívání technologií pro optimalizaci zkušenosti účastníků eventů**

Typ práce: diplomová

Hodnocení práce:

Vedoucí práce: Mgr. Michaela Slussareff, Ph.D.

Oponent/-ka práce: Mgr. Jakub Ferenc

Konzultant/-ka práce:

Řešitel/-ka práce: Bc. Eliška Dokoupilová

Slovní hodnocení práce

Předložená práce teoreticky i empiricky zkoumá, jak se v současné době proměňuje eventový průmysl pod vlivem moderních technologií a vzrůstajícího komerčního důrazu na „zážitek“. Autorka práce primárně problematiku změn v eventovém průmyslu zasazuje do rámce tzv. ekonomiky zážitků (experience economy).

Práce se konceptuálně dělá na dvě hlavní části. První teoreticko-analytická část mapuje stav akademického poznání o eventovém průmyslu, vlivu technologií a důrazu na zážitky. Zevrubně se také snaží každý důležitý pojem definovat, čímž se drží hodnotné filosofické tradice vyjasňování pojmů předtím, než se budou používat v argumentaci. Na příklad se dozvídáme, že „event“ v kontextu práce je „plánovaná dočasná událost, která návštěvníkům přináší zkušenost a vymy[ká] se každodennímu životu“ (s. 11) a pojem „eventového zážitku“ pomocí citací literatury práce vysvětluje jako „interakc[i] mezi jedincem a prostředím eventu (fyzickým i sociálním) modifikovaná úroveň angažovanosti či zapojení a zahrnující několik zkušenostních aspektů (např. spokojenost, emoce, chování, kognice, vzpomínky a učení).“ (s. 13) Teoretická část práce neopomíná komentovat důležitý koncept „zážitkové ekonomiky“. V neposlední řadě teoretická část analyzuje dostupnou literaturu komentující roli technologie v eventovém průmyslu. Dočteme se o konceptech spolu-vytváření zážitku a také, že technologie z pohledu citované literatury zastává roli mediátora (prostředníka, média), ba dokonce prvotního hybatele, který dává zážitkům vzniknout.

Praktická empirická část se hloubkovými rozhovory dotazuje participantů na koncepty a koncepty z teoretické části a také zkoumá jejich pohled na aktuální stav eventového průmyslu, konkrétně zda technologie a důraz na zážitky skutečně znamenají revoluci v oboru. Práce se dotazuje na příklad tyto koncepty: zážitková ekonomika, eventová zkušenost, rentabilita eventové zkušenosti, vliv technologií na eventovou zkušenost, eventové technologie, trendy v eventových technologiích, rentabilita eventových technologiích, cíl využívání eventových

technologiích, adopce konkrétních eventových technologií (microsite, chytré zařízení, VR, AR, smířená realita).

Po přečtení práce musím v první řadě vyzdvihnout velmi dobrý psaný projev, který je čtivý a sebevědomý. Oceňuji podrobnou analýzu eventového zážitku, typologii eventů od Getze (2016). Dočkáme se také zmínění konceptu Flow od Csikszentmihalyi, jakožto psychologického procesu, kterým můžeme analyzovat a hodnotit eventovou zkušenost (zde vidím paralelu s výzkumem Flow v seriózních hrách viz práce kolegů a kolegyně Brom, Slussareff, Šisler et al., 2014). Dále si myslím, že je užitečné pro potenciální budoucí výzkum naznačení paralely s Goffmanovou sociologickou teorií i lehce zapomenutou, přesto dle mého názoru významnou práci Brendy Laurel, která do oboru interakce člověk-počítač (HCI) zavedla možnost studovat interakci s technologií pomocí slovníku divadelní teorie.

Co se týče praktické části práce, zde nemám žádné výhrady. Výzkum byl zpracován precizním způsobem a autorka ukázala, že je sama schopna provést, reflektovat a vyhodnotit kvalitativní výzkum.

Práce má i své negativní stránky. Přestože jsem hodnotil zmínění Flow, Goffmana nebo Laurel pozitivně, ve stejném okamžiku reprezentují i opakující se problém teoretické části práce, kterým je práce se zdroji. V první řadě je škoda, že autorka zůstává s reflexí teoretiků a teoretiček pouze na povrchu a v limitovaném kontextu textů zaměřujících se pohostinství a event management. Ve filosoficky a teoreticky podnětné pasáži práce (s. 19), kde se diskutuje o tom, zda simulovaný zážitek, je reálný či nikoli, autorka zavádí známou distinkci aktuálno-virtuálno francouzského filosofa Deleuze, ale limituje se pouze na jednu větu. Diskuze o Goffmanovy i Laurel by si také zasloužily větší prostor.

Ze seznamu literatury jsem se dočetl, že autorka použila knihu sociologa Manuela Castellse. V textu jsem však žádnou citaci nenašel. Toto drobné přehlédnutí je méně problematické než fakt, že Castells, ale i Bell, Toffler nebo Webster jsou přesně ty zdroje, které bych očekával v textu o „Experience economy“, neboť patří k primárním zdrojům pro analýzu všech předchozích revolucí od komodit k ekonomice služeb. Tyto texty by autorce také poskytly historický kontext a vybavily jí rozhledem, který by umožnil reflektovat samotný koncept „Experience economy“, který v literatuře rozhodně není jednomyslně přijímán.

Obecně menší tendence reflektovat zdroje vede k tomu, že když autorka cituje: „technologie mohou fungovat jako mediátor, nebo jako samotný zdroj prožitku [...] ať už účastníku přináší afektivní, kognitivní či konativní aspekty zážitku, jak jsme je popisovali výše.“ (s. 32), může mít čtenář pocit, že se jedná o nový poznatek. (Novo)mediální teorie však toto řeší přibližně od prvních McLuhanových knih. Ke zdrojům je třeba také poznamenat, že část práce a velká

část kapitoly 5 Od strategie k taktice: Integrace technologií cituje ze zdrojů Event MB, Solaris 2018, Solaris 2018b, což jsou ebooky komerčních, marketingových subjektů.

Eventový průmysl se v jádru snaží optimalizovat zážitky lidí. Zážitky patří k intimním částem našich životů. Podobně jako kritika konceptu „nudge“ (pošťouchnutí) v behaviorální ekonomii a designu si myslím, že i tato práce by neměla opomenout kriticky zhodnotit, jak technologickou mediací ovlivňujeme chování lidí a jaké nejen etické potenciální hrozby to může znamenat.

Práce je napsaná jasným a čtivým jazykem. Výzkumná část práce je na vysoké úrovni. Teoretické části práce by prospělo citování více zdrojů mimo úzký kontext oborů pohostinství a event manageru a také hlubší reflexe citovaného materiálu, kterou postrádám především.

Otázky k diskusi:

1. Vidí autorka problémy v kontinuální komodifikaci něčeho tak osobního jako jsou zážitky?
2. Lze navrhovat zážitky? A kde se přesně zážitek „nachází“?
3. Dokázala by autorka reflektovat, jakou roli v technologicky mediovaném event průmyslu mohou hrát designéři a architekti?

Práci určitě doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení mezi velmi dobře a výborně v závislosti na výsledku diskuse během obhajoby.

Hodnoticí tabulka

Aspekty práce	Vysvětlení	Možné hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	35	0 – 40 bodů
přínos a novost práce	15	0 – 20 bodů
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	10	0 – 20 bodů
slohové zpracování	15	0 – 15 bodů
gramatika textu	5	0 – 5 bodů
CELKEM	80	

Výsledné hodnocení práce

Bodový zisk za práci	Hodnocení práce
0 – 50 bodů	Neprospěl, nedoporučeno k obhajobě
51 – 60 bodů	Dobře (3)
61 – 80 bodů	Velmi dobře (2)
81 – 100 bodů	Výborně (1)

V Praze dne 29. 8. 2019

Jakub Ferenc

jméno a příjmení zhotovitel/-ka posudku