

Posudek na diplomovou práci studenta *Jana Schmida*

Analýza sociálních sítí pomocí toků vnitrofiremní e-mailové komunikace

Dostupnost e-mailové komunikace a jejích dohledatelných stop činí z tohoto komunikačního nástroje vítaný zdroj informací, který nám poskytuje vhled do sociálních sítí. S tím, jak se staly ve větších firmách e-mailly stěžejním nástrojem výměny informací, stávají se reprezentativnější pro vnitrofiremní komunikaci jako takovou. Především v poslední době se tedy pozornost soustřeďuje na analýzu e-mailové pošty, která umožňuje diagnostikovat firemní komunikaci a případně hledat cesty k jejímu zefektivnění.

Diplomová práce se zabývá tím, jak je možné tyto informace z primárních dat vyvodit a zpracovat. Teoretickým zázemím této práce je analýza sociálních sítí (SNA), známá ve firemní modifikaci jako analýza organizačních sítí (ONA). Autor se této analýze podrobněji věnuje v teoretické části, kde představuje vývoj a přehled této analýzy, souvislost s jinými postupy i její specifický přínos. Práce se věnuje různým parametrům a indexům, zejména pak „community of practise“ jako vhodné operacionalizaci neformálního sdílení informací. Právě rozdíl mezi formální a neformální strukturou organizace je dalším důležitým tématem, které autor rozpracovává.

Pokud jde o technickou stránku, zabývá se autor tím, jak je možné z protokolu extrahovat e-mailovou síť a jakým způsobem je možné připravit data pro následnou analýzu. Autor definuje sociální kapitál jako centralitu uzlu, dále se věnuje problematice spadající do oblasti managementu znalostí – vypočítává kontribuční index, odbornou vzdálenost, čímž umožňuje hodnocení odborných kompetencí zaměstnanců. Autor zmiňuje i časové hledisko, které umožňuje vedle struktury studovat i dynamiku komunikace.

Práce není velká rozsahem, přesto ji vnímám jako dostatečnou a přínosnou. Menší rozsah i menší citační šíře jsou dány tím, že jde o oblast, která se rozvíjí především v poslední době a v sociologii nenašla ještě dostatečnou pozornost. Oceňuji snahu autora na malém prostoru seznámit s možnostmi SNA (resp. ONA) a srozumitelným způsobem popsat matematické procedury, ale i jejich sociologickou interpretaci. Na způsobu prezentování této látky je zřejmý kvalifikovaný vhled, ale i výhled možností, jakými by bylo možné tento relativně mladý přístup v sociologii více zužitkovat. Z práce je patrné, že by mohla SNA provázat různé komunikační teorie s praxí, následně je prověřovat a poskytnout později řešení. Kromě schopnosti kriticky analyzovat různé přístupy k sociálním sítím autor přináší některé vlastní myšlenky a postřehy.

Pokud bych měl práci něco vytknout, tak je to místy popularizující styl a drobné jazykové chyby. Možná, že je škoda, že se autor při představování v české literatuře dosud nepřilíží známé teorie nepokouší o překlady klíčových termínů. V práci je místy patrná menší citační důslednost v dodržení citačních norem. Termín experiment je používán i pro exploraci dat,

nikoli striktně pro situace, kdy je manipulováno nezávisle proměnnou podle předem daného experimentálního plánu. Presentovaná kazuistika jedné konkrétní firmy je názorná a postupně ukazuje různé možnosti SNA, které autor propojuje se širším kontextem díky své znalosti sítě. Vedle deskripce pomocí SNA a autorových komentářů bych ocenil ještě větší množství vnějších kritérií, které by mohly být korelovány s různými indexy a ukazateli SNA, aby se prokázala jejich užitečnost ve schopnosti předpovídat nebo lépe vysvětlit určité objektivně zachytitelné jevy. Tato drobná výhrada se však týká celé SNA, která disponuje velkým arzenálem algoritmů, indexů a parametrů a ne vždy je patrná jejich praktická užitečnost. Zajímalo by mne proto, jak se autor dívá na validizaci výstupů SNA vnějšími kritérii – jak hodnotí současnou praxi a jaké vidí dosud nevyužité možnosti v této oblasti.

Přes tyto drobnosti práce splňuje základní požadavky kladené na úspěšné diplomové práce, proto ji doporučuji k obhajobě.



Radvan Bahboub

Katedra psychologie FF UK