

Prof. Ing. Josef Basl, CSc.
ZČU v Plzni

Posudek oponenta

disertační práce

ROLE INFORMACE A KOMUNIKACE V ORGANIZACI
Diagnostické nástroje informačních a komunikačních procesů

autorka

PhDr. Petra Zia Sluková

Obor: Informační studia a knihovnictví - Informační věda
Ústav informačních studií a knihovnictví
Filozofická fakulta
Univerzita Karlova v Praze

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Předložená disertační práce je zpracována na bezesporu aktuální téma role informace a komunikace v organizaci. Práce je celkově zpracována v rozsahu 196 stran, z toho 182 stran tvoří základní text doplněný 6 přílohami. Práce celkem zahrnuje 6 kapitol, z nichž čtyři představují její hlavní obsah.

Tématicky se práce zaměřuje na interakci pojmů informace a komunikace v prostředí organizace, specifikaci jejich společných charakteristik a bezprostředního ovlivňování. Zdůraznění jejich vzájemného prolínání je ilustrováno v prostředí otevřeného a zavřeného komunikačního klimatu a pomocí diagnostických nástrojů komunikačního a informačního auditu.

Autorka si v práci vytkla za cíl „ilustrovat neustále aktivní a vzájemně se ovlivňující vazbu tří proměnných – informace, komunikace a organizace“. Za těžiště práce pak považuje definování styčných ploch interakce informace a komunikace v prostředí organizace, specifikaci existujících společných charakteristik a oboustranného bezprostředního ovlivňování.

První část práce shrnuje základní přehled použitých pojmů a pojetí a to v kontextu jejich původních disciplín. Tato kapitola je poměrně hodně popisná, a i když v ní autorka dokládá svůj přehled v dané tematice, mohlo být uplatněno více odkazů a citací. Závěr konstatující, že „dosavadní výzkum na poli informační vědy má tendenci vnímat komunikaci pouze v úzkém pojetí prostředí přenosu zprávy či procesu výměny mezi příjemcem a vysílajícím“, mohl být více použit pro další argumentaci.

Následující část představuje základní formy organizačních struktur, které mají vliv na přenos informací, tj. směr, rychlost a přesnost formálních i neformálních informačních toků v komunikačních sítích organizace. Koncept informace je dán do souvislosti s komunikačním klimatem, které bezprostředně ovlivňuje podobu informace, její množství, kvalitu a včasnost. V charakteristice nejvyužívanějších diagnostických komunikačních nástrojů typu komunikačního auditu je v rámci analýzy tohoto nástroje věnována pozornost proměnným týkajícím se teorie informace. Tato pasáž je opět bohatě přehledová, ale potenciál pro větší komparaci a osobitá doporučení zůstal ve značné míře i zde ne zcela vyčerpán.

V práci použité metody jsou uvedeny v úvodní kapitole. Autorka však mohla svá tvrzení opřít o detailnější vyjádření postupu a zdrojů, které při analýze současného stavu a zpracování použila. Příkladem je například konstatování, že „informační prameny české provenience na klíčová témata komunikační a informační audit, komunikační klima a informační kultura organizace se vyskytují velmi ojediněle a pouze s fragmentárním záběrem“, které je uvedeno bez detailnějšího předchozího rozboru. Zpracování práce je tak výrazně popisného charakteru, na který je uplatněna analytická a komparativní analýza.

V práci jsou rovněž rozebírány různé přístupy teoretiků, např. Elizabeth Ornové, Susan Henczel a Stevena Buchanana, ale bylo by bývalo vhodné, kdyby autorka provedla jejich hlubší porovnání a spojila s tím případně vlastní doporučení. U uváděných příkladů, např. metod, není zcela zřejmé hledisko jejich výběru.

Pro vlastní průběh obhajoby doporučuji následující otázky:

- 1) Autorka správně konstatuje, že jako klíčový faktor pro uspokojivou informační výměnu je identifikován faktor důvěry. Jak je možné tento faktor ovlivnit a zlepšit?
- 2) Autorka rovněž uvádí, že za reprezentanta s nejvyšší vypovídající hodnotou ve

směru vzájemného ovlivňování informace a komunikace byla vybrána metodologie ECCO. Jaký byl postup tohoto výběru, vč. výběrových kritérií, Které další metodologie, resp. metody, byly zvažovány?

3) Významnou roli pro problematiku informace a komunikace v organizaci představují informační a komunikační technologie. Jaká lze za současného stavu poznání předpokládat možná budoucí úskalí a rizika? Jakým způsobem se projevují fenomény typu „facebook“?

Za podstatné pro vlastní obhajobu zároveň považuji zpracování koncentrovaného sdělení vlastních přínosů, které je nyní silně rozptýleno v textu práce. K jeho formulaci by bylo vhodné například uplatnit i terminologický aparát teorie systémů. Totéž se týká technik uplatněných pro zdůvodnění ověření pracovních hypotéz.

Protože výčet uváděné literatury neobsahuje žádnou vlastní publikaci, prosím proto také o předložení seznamu, resp. celých textů, vlastních prací, ve kterých se odborná komunita měla možnost seznámit s výsledky výzkumné práce autorky.

Práce je celkově napsána čtivě a poměrně pečlivě jen s drobnými překlepy (např. neshoda podmětu s přísudkem na str. 68 u slova studie). Překvapivé pro mě jsou zdroje u některých obrázků, které uvádějí jako zdroj studentské práce předmětu Sociální a lidská komunikace. Autorka si mohla rovněž i lépe poradit s počtem stran práce, který mohl být nižší.

Přes uvedené připomínky a s ohledem na fakultní příslušnost oboru, ve kterém je práce předkládána, ji lze doporučit k obhajobě a po jejím úspěšném obhájení udělit příslušný vědecko akademický titul.

Prof. Ing. Josef Basl, CSc.

V Plzni, 20. května 2012