

Posudek diplomové práce: **Využití sociálních médií v neziskovém sektoru v České republice: Vznik, koncepce a fungování prezentace FF UK na Facebooku**

Řešitel: Jakub Fiala

Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Autor posudku: Mgr. Josef Šlerka

Diplomová práce Jakuba Fialy vznikala v úzké a aktivní spolupráci se mnou jakožto školitelem. Z počátku ve mně zvolené téma vyvolávalo obavy, že se bude jednat jen o další teoretickou kompilaci na téma sociální média bez valného praktického dopadu a s výzkumem z povinnosti, který jsem měl možnost i u našich studentů vidět. Zatímco teoretické literatury, často nevalné kvality, je o využití Facebooku na českém i světovém knižním trhu až moc, prakticky chybí texty reflektující skutečné případy. V tomto kontextu jsme se domluvili na zúžení původní oblasti z všeobjímajících neziskovek na oblast fakultního Facebooku, který diplomant pomáhal budovat a měl tak k dispozici nejlepší možný materiál pro zachycení skutečného procesu.

V tomto ohledu představuje jeho diplomová práce unikátní a podrobnou případovou studii, která ukazuje zrod celého nastavení procesů pro komunikaci na Facebooku ve velké instituci a zároveň přesvědčivě mapuje, že nastavené procesy jsou přirozeně stejné pro velké korporace jako pro neziskové instituce. Fiala správně vyzdvihuje důležitost formalizace procesů a začlenění zaměstnanců do nich. V této části se neopírá jen o praktické poznatky, ale konfrontuje je i s reflexemi klasičky oboru Clary Shih.

Jádrem diplomové práce ovšem nebylo vytvoření a vedení fakultní stránky, ale především kvalitativní výzkum vnímání základních komunikačních kanálů fakulty, mezi něž se Facebook významně zařadil. Za východisko byla zvolena kartičková metoda společnosti Microsoft, která primárně slouží k testování uživatelského zážitku z komunikačního rozhraní. Poskytuje tak dobrou platformu pro porovnání obvykle špatně porovnatelných zážitků. V našem případě jsme se navíc rozhodli pro výzkum pomocí

on-line dotazníků, což předpokládalo vysoké zapojení respondentů vzhledem k náročné povaze dotazníku (výběr z více než 100 adjektiv a ještě doplňovací otázka).

Samotný výzkum dopadl velmi zajímavě. Za prvé prokázal, že je možné použít úspěšně metodu Product Reaction Cards (od Microsoftu) i v online prostředí. Za druhé poskytl cenný obraz komunikačních kanálů celé fakulty. Konečně přinesl i ukázkou bottom-up výzkumu, který nepřichází s testováním hypotézy, ale naopak využívá naslouchání a následné klasifikace, tedy přístupu, který je dnes v netnografii velmi progresivní.

V tomto kontextu považuji práci za zdařilou. Avšak s odstupem několika týdnů musím uznat, že moje snaha vést diplomanta především k praktické práci, doplněné kvalitním výzkumem, mne odvedla od běžné míry teoretické reflexe celku diplomové práce. Na čtenáře neznalého celé historie tak práce musí nutně působit jako chudá na teorii a až opulentně bohatá na praktickou část, včetně části výzkumné. V tomto kontextu také zanikají i samotné závěry práce.

Diplomová práce je v zásadě společným výkonem diplomanta a vedoucího diplomové práce, ostatně ten je vlastně jejím spoluautorem. Pokud tedy navrhuji hodnotit tuto práci známkou velmi dobře, činím tak s přihlédnutím spíše ke svému výkonu než výkonu diplomanta. Když bych to shrnul jednou větou: veden častým znechucením nad pracemi komparativními, vedl jsem diplomanta k práci maximálně praktické a minimálně teoretické, až vzniká dojem, že práce zcela postrádá teoretický základ. Věřím, že diplomant tento dojem vyvrátí u obhajoby.

Práci navrhuji hodnotit známkou velmi dobře.

V Praze dne 14. 9. 2012

Mgr. Josef Šlerka