

Posudek doktorské dizertační práce
PhDr. Zuzana Šidlichovská
„Význam a design evaluačního výzkumu v oblasti managementu
informačních služeb : řízení informačních aktivit a toků
v organizacích ze sektoru soukromých bezpečnostních služeb“

Práce se věnuje tématu, které je nejen zajímavé, ale je současně velmi aktuální. Navíc je nutno ještě zmínit i případnou praktickou použitelnost. Proto je vznik podobné práce velmi záslužný.

Text je rozčleněn do 8 číslovaných kapitol, a to včetně úvodu a závěru. Kapitola 2 se věnuje posouzení role a významu evaluačních aktivit v managementu informačních služeb, současně je zmíněna také metaevaluace. Následná třetí kapitola se snaží zmapovat aktuální trendy, které se v poslední době v oblasti evaluačních aktivit odehrávají. Kapitola 4 uvádí specifika managementu informačních služeb ve zvoleném typu organizace. Poté následuje výzkumná část dizertační práce, tvořená kapitolami 5–7. V páté kapitole je navržena metodika pro realizaci evaluace. Kapitola 6 popisuje provedení pilotního projektu v praxi a v kapitole 7 je provedeno shrnutí silných a slabých míst navržené metodiky, jak to vyplynulo z provedené pilotní studie. Navržená struktura práce a sled kapitol působí zcela přirozeně – postupuje se od věcí obecnějších ke konkrétnějším, od návrhu k experimentu a vyhodnocení.

Připomínky k práci rozdělují do tří skupin, z nichž nejpodstatnější jsou pochopitelně ty obsahové uvedené v odst. 3. Nicméně dizertační práce si zaslouhuje i odpovídající úpravu a určitou jazykovou úroveň, což se v předložené dizertační práci tak úplně nepodařilo, a proto jsou součástí posudku i odst. 1–2.

1 Úprava práce

- Zapouštění obrázků do textu není moc dobrý nápad – jednak je to někdy na úkor jejich čitelnosti, jednak to pak vede k řídkému textu vedle obrázku.
- Proč je použito zarámování textu na str. 18, když pak nikde v textu to použito není?
- Pokud je v textu pořadový seznam, pak pro označení jednotlivých položek se používá pořadová číslice s následným *jedním* interpunkčním znakem a nikoliv něco jako „1.“, jak je použito na str. 18–19. Rovněž je také doporučeníhodné sjednotit tvar pořadových značek na stejné úrovni – v práci se používají rozmanité podoby: „1. 2. ...“, „1) 2) ...“, „a. b. ...“
- Neškodilo by při zarovnání textu do bloku používat současně také dělení slov na konci řádků, v práci není dělení slov použito, což občas vede k nepěkně „zředěným“ řádkům.
- Rozsahy let bývá zvykem psát s pomlčkou a bez mezer: 2011–2013, v celém textu je to psáno systematicky s mezerami a spojovníkem.

- Při odkazech na jiné kapitoly, podkapitoly či obrázek úplně postačuje uvádět číselnou referenci bez názvu, jako odstrašující příklad lze uvést sekvenci ze str. 85: *Grafické znázornění Porterova modelu pěti sil (viz obr. č. 9: Grafické znázornění Porterova modelu pěti sil) naznačuje. . .*
- Působí nezvykle, když jsou tabulky označovány jako obrázky.
- Při prezentaci výčtu čehokoliv je přehlednější použít seznamovou strukturu, to se týká i str. 35 a výčtu zainteresovaných stran.
- Některé obrázky jsou rozostřené – viz třeba str. 47, 79 aj.
- Obecně nedoporučuji v textu podtrhávat, a už vůbec ne, jak to je na str. 55 – obyčejný text a URL vedle sebe. Tento nešvar se pak mnohokrát opakuje.
- Seznam na str. 166–167 má neadekvátně velké odsazení zleva.
- Proč jsou v seznamu použité literatury odděleně tištěné prameny a elektronické zdroje? Pro orientaci/nalezení to není moc praktické.

2 Jazykové připomínky

Většinou komentář není třeba:

- str. 13 dole: *čilí ruch*,
- str. 15 horní polovina: *outsourcovaných procesů*,
- str. 17 nahoře: *odpilotovat evaluační metodiku* – nejde zde o letadlo,
- str. 34 nahoře: *internista* – nejde zde o lékaře se specializací na vnitřní orgány,
- str. 34 nahoře: *posílení reliability výsledků*, str. 40 nahoře: *reliabilních výsledků*,
- opakovaně *base-line šetření*,
- opakovaně *check-list*, a to včetně „českého“ skloňování,
- str. 117 ve druhé polovině: *jednak nerušené prostředí a druhak potřebné podklady*.

V práci jsou občasné překlapy, ale těm se, vzhledem k rozsahu práce, nelze asi zcela vyhnout – dají se odhalit až při nezaujatém prvním čtení. Lze říci, že četnost překlepů se zvyšuje směrem ke konci práce. Lze vytknout nadměrné používání anglikanismů, jedná se do značné míry jen o pohodlnost převodu mluveného projevu do psané formy, někdy mechanické počestění vede až k jinému významu.

3 Obsahové připomínky

- Podkapitola 5.3 obsahuje sekci 5.3.1, ale již žádné 5.3.2 – tento typ struktury podnadpisů působí nevyváženě.
- Pokud se zavádí nový pojem, pak to stačí udělat jednou, v prvním vhodném místě textu – v případě termínu *evaluand* se tak děje zbytečně opakovaně, např. na str. 23, 24, 25, 31, ...
- Citace [*REMR, 2010*] uvedená na str. 29 se týká čeho? Předchozího odstavce nebo podkap. 2.2? Podobně pro citaci [*STAKE, 2004*] na str. 45.
- Na str. 53 se píše, že *poptávka po výstupech data miningu přichází z komerční sféry pro práci s portfoliem, ...* – chybí kontext pro portfolio.
- *Regresní analýza* je zmíněna na str. 53 mezi doplňkovými metodami – jedná se obecnou statistickou metodu.
- Inlace používání označení *evaluační expert*, ve většině případů by šlo zcela vynechat. Stejně tak lze vynechávat titulování typu *profesor, harvardský profesor, profesor Vysoké školy ekonomické* apod. Podobně není nutné vždy psát celá jména, jako třeba *Michael Eugene Porter* apod.
- Obsah kapitoly 3 *Aktuální trendy v oblasti evaluačních aktivit* není v souladu s názvem. Pověstinou se jedná o výčet organizací, institucí či periodik, přičemž je uvedena jen jejich obecná charakteristika.
- Pasáž o malých a středních podnicích na str. 75–78 je v práci nadbytečně dlouhá, možná až zbytečná.
- Odkazy na použité prameny nejsou někdy dle zvyklostí, viz třeba str. 84 rozvěklé: dle publikace *Competitive Strategy : Techniques for Analyzing Industries and Competitors (1998)*.
- V návrhu vlastní metodiky evaluace se operuje s hodnotou 200 bodů jako možným maximem hodnocení (viz str. 119). Proč zrovna tato hodnota, proč ne 100, nebo něco jiného? Jak se k hodnotě 200 bodů autorka dobrala, lze pochopit až z textu o několik stránek dále, proto bylo vhodné v daném místě první zmínky konkrétních bodů uvést aspoň krátkou vysvětlující poznámku pod čarou.
- Použitá škála pro hodnocení jednotlivých položek – 0, 1, 2 body – má nějaké odůvodnění? Není příliš úzká?
- Na str. 120 se uplatňuje akceptovatelný stav ve výši 85 % na všechny oblasti stejně? Neměla by na některé oblasti být uplatněna větší přísnost?
- Detailní seznam prověřovaných položek, který je postupně rozložen str. 128–134 by postačoval jako samostatná příloha.
- Obrázky 24, 26 a 27 ukazují jedno a totéž – pouze jinak, přičemž při opakování není navíc žádná přidaná hodnota.

- Celostránková pomůcka uvedená na str. 113 by se hodila spíše mezi přílohy.
- Tabulka uvedená na str. 146 slouží jako ilustrace? Proč jsou v posledním sloupci hodnoty *xx, xx, xx...?*
- Dle mého názoru autorka zachází trochu volněji s pojmem *metodika*. Část 2.4.1 je přímo nazvaná *Evaluační metodiky*. V textu jsou pak dále popisovány: *goal-based evaluation, goal free evaluation, responsive evaluation, utilization-focused evaluation* a další. Sama autorka ve vysvětlujícím textu střídá různá označení přístup, metody, metodika či metodologie. Na její omluvu snad lze uvést, že ani v pramenech není typové označení ujednocené. Na druhou stranu se jedná o dizertační práci, která by měla být terminologicky přesná.

I přes výše uvedené připomínky se domnívám, že předložená dizertační práci obsahuje všechny náležitosti a splňuje požadavky na dizertační práce kladené, a proto **práci doporučuji k obhajobě**.

V Praze dne 23. února 2016

Doc. Ing. Vilém Sklenák, CSc.
Katedra informačního
a znalostního inženýrství
Fakulta informatiky a statistiky
Vysoká škola ekonomická v Praze