

Posudek diplomové práce

Ústav informačních studií a knihovnictví

Filozofická fakulta

Univerzita Karlova v Praze

Autor diplomové práce: Bc. Jindra Píšťková

Název diplomové práce: Krizová komunikace firmy skrze sociální média

Vedoucí diplomové práce: Ing. Petr Očko, Ph.D.

Diplomová práce Bc. Jindry Píšťkové s názvem „Krizová komunikace firmy skrze sociální média“ je relevantním přínosem pro aktuální oblast vnější komunikace firem v rámci jejich krizového managementu.

Práce systematicky pojednává nejprve o teoretických aspektech krizové komunikace, přibližuje dále oblast sociálních médií a to jak jejich typy, firemní strategie v této oblasti, způsoby monitoringu či publikum. Práce dále přináší přehled o oblasti řešení krizí v rámci sociálních médií a vhodně porovnává řešení krizí z pohledu tradičních médií a médií sociálních.

Cílem diplomové práce je zpřehlednit metody a taktiky krizové komunikace v sociálních médiích a to se autorce daří naplňovat. V českém prostředí prozatím nejsou ve větší míře k dispozici detailnější a systematictější pojednání o této oblasti proto se jedná o práci přínosnou. Přínos práce je pak zejména v praktické části, kdy autorka systematicky analyzuje několik významných případů krizové komunikace na sociálních médiích na českém trhu. Autorka postupuje správně metodicky a dobře pracuje s dostupnými daty. Na konci praktické části shrnuje autorka své závěry, které se mohou stát velmi relevantními doporučeními pro externí komunikaci malých i větších firem v rámci sociálních médií v krizových situacích.

Závěrem tedy konstatuji, že práce splňuje standard kladený na diplomovou práci a **doporučuji ji k obhajobě s hodnocením „výborně“**. Doporučuji také autorce využít výsledků této práce a publikovat je v relevantním periodiku.

V Praze dne 19. května 2013

Ing. Petr Očko, Ph.D.

vedoucí diplomové práce