

POSUDEK OPONENTA DISERTAČNÍ PRÁCE

Autor: Quyen Phu Thi PHAN, M.Sc., B.Sc

Název: Exploring social eWOM intention in social commerce environment: Individual-level culture values as a moderator

Aktuálnost tématu tezí disertační práce (Dissertation theses topicality)

Téma disertační práce je vysoce aktuální, zejména i z toho důvodu, že v případě „social commerce“ (v českém jazyce zatím neexistuje adekvátní překlad) jde o zkoumání relativně velmi nového fenoménu. Spojení social commerce a problematiky chování spotřebitele bude ještě několik let dost neprobádanou oblastí, ve které lze zkoumat řadu aspektů. Cílem autora bylo i postihnout kulturní rozdíly v daném kontextu – také tato dimenze je více než aktuální obzvláště kvůli stále intenzivnějšímu zapojení rozvíjejících se ekonomik do globálního obchodování..

The theme of the dissertation thesis is highly topical, especially because in the case of “social commerce” it is an investigation of a relatively very new phenomenon. The combination of social commerce and consumer behaviour will be probably a rather unexplored area for several years with a possibility to study many aspects. The aim of the author was also to capture cultural specificities in the given context – also this dimension is more than actual, in particular due to the still more intensive involvement of the emerging economies into the global business.

Splnění cílů disertační práce (meeting the goals of the dissertation)

Po detailním seznámení se s prací musím konstatovat, že cíle byly jednak nevhodně formulovány a vzhledem k dalším problémům - viz bod níže – nebyly ani naplněny, resp. byly naplněny pouze velice omezeně.

After the reading I have to conclude that the objectives of the dissertation were both improperly formulated and owing to the other problems – see point below – they were not met, respectively they were filled only to a very limited extent.

Postup řešení problému a výsledky disertační práce s konkrétním přínosem studenta (Problem solving procedure and results of dissertation with specific contribution of the student)

K tomuto bodu jsou detaily hodnocení uvedeny v textu níže. Přínos studenta lze ohodnotit jako poměrně velmi malý až žádný, rozhodně nepostačující pro disertační práci. Hlavním důvodem je nepochopení a nesprávné zařazení dvou konstruktů do modelu, co má negativní dopad na celou práci. Lze ale také uvést, co zřejmě vedlo k tomuto problému. Tím je nedostatečně provedená rešerše literatury. Ta sice vychází z velmi vysokého počtu zdrojů, ale má dva zásadní nedostatky: a) povrchní nastudování poznatků a b) nekritické přebírání poznatků.

Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta

Lipová 507/41a, 602 00 Brno, Česká republika

T: +420 549 49 1710, E: info@econ.muni.cz, www.econ.muni.cz

Bankovní spojení: KB Brno-město, ČÚ: 85636621/0100, IČ: 00216224, DIČ: CZ00216224

V odpovědi, prosím, uvádějte naše číslo jednací.

Nejvíce problematické skutečnosti a stěžejní otázky pro vysvětlení jsou uvedeny dále:

1. Vymezení situace, zdůvodnění potřebnosti výzkumu, kontextualizace výzkumných otázek je velmi matoucí a čtenář se tak neustále ptá proč?, k čemu?, pro co?
2. V obrázku 1.1 k postupu řešení zcela chybí zařazení analýz.
3. Není jasné, k čemu slouží tabulka č. 1.1.
4. V rešeršní části zase není jasný, jaký účel pro práci má tabulka č. 2.1.
5. Na základě čeho došlo k přidání jediného vztahu a tím pádem k nepatrné úpravě primárního a finálního výzkumného rámce? (obr. 3.1 a 4.1)?
6. Proč je rešerše uvedená ve velice stručné a nedostatečně zpracované samostatné části a potom dále u formulování hypotéz? Bylo by potřebné toto rozdělení vysvětlit.
7. Autor nekriticky přebírá informace, nedostatečně argumentuje, proč vybírá ty poznatky, které vybírá a proč propojuje to, co propojuje – to vede i k tomu, že mnohá propojení nejsou logická – jak v rešerši, tak v propojení některých proměnných v modelu (např. proměnné k „social interaction“ a „online customer experience“), a v diskusi ke zjištěním. Tak například jeden výsledek označuje jako konzistentní s výsledkem předchozího výzkumu (Burke, 2002 – na s. 83) – Ty dva výzkumy jsou ale rozdílné.
8. Pro měření value co-creation převzal 3 proměnné z článku od Balaji a Roy (2017). Problém ale je, že autoři tyto proměnné převzali nekriticky z článku Gupty a Kima (2010) – nekriticky proto, že v původním článku se vůbec nepojednávalo o „value co-creation“, nýbrž o vnímané hodnotě („perceived value“), což je pojem se zcela odlišným obsahem a významem. Jinými slovy, nejenom že autor zopakoval danou chybu, ale protože v jeho modelu je „value-co-creation“ jednou ze stěžejních proměnných, tato chyba vede k nelogičnosti celé práce a nesprávnosti měření. Ještě jinými slovy – autor nepochopil podstatu „value co-creation“, což je patrné z části rešerše a potvrzeno převzetím chybného pojetí.
9. Velmi podobný závěr lze konstatovat ohledně chápání a práce s pojmem „individual-level culture values“. V tomto případě mám několik kritických poznámek: autor měřil tuto proměnnou s využitím dvou Hofstedeho kulturních dimenzí. Ty ale slouží pro měření rozdílů a podobností národních kultur a nikoliv individuálních kulturních hodnot; otázkou je, proč autor vybral pouze dané dvě dimenze a nikoliv všech šest (je jich opravdu šest a nikoliv pět, jak autor uvádí v rešerši – protože používá pouze starý zdroj). Svůj výběr nikterak nezduodňuje kromě odkazu na jeden článek, což je zcela nedostačující; veškerý text, který je věnovaný kultuře, je velmi zmatený – čtenář neví, zda se autor vyjadřuje k národní kultuře anebo ke kulturním hodnotám jednotlivce... a vlastně neví ani to – protože chybí dostatečné argumenty – proč jednotlivce.
10. Autor věnuje relativně značnou pozornost vysvětlování zapojení focus group do svého výzkumu. Zdůvodnění ale nakonec zcela postrádá smysl, protože proměnné v dotazníku byly přebírány ze zdrojů, kromě dvou posledních uvedených v tabulce 4.2 u pojmu „social eWom intention“ – zde je zdroj neznámý pokud by tyto proměnné jako jediné měly vyplynout z focus group, takti toto není dostatečné zdůvodnění a focus group tak byl zcela zbytečný. Jinak řečeno, z textu není patrné, co z focus group bylo využité pro konstrukci dotazníku.
11. Proč byly realizovány až dva focus group?
12. Autor neuvedl, na základě čeho formuloval proměnné měřící kulturní dimenze.
13. Není také jasné, proč do dotazníku zařadil mnoho demografických proměnných, když v analýzách nakonec pouze sporadicky pracuje s pohlavím. K čemu ty další proměnné měly sloužit?

14. Proč jsou některé demografické proměnné trochu jinak konstruovány pro focus group a pro kvantitativní dotazování?
15. Generace Y, na kterou zacílil svůj výzkum, nedostatečně vymezuje – věkové rozpětí se totiž uvádí v různých zdrojích různě a tuto skutečnost bylo potřebné zmínit. Kromě toho, se liší i jeho vlastní rozpětí – 18-35 a 18-34.
16. Proč bylo pilotní testování dotazníku provedeno na 70 respondentech? To je velmi neobvykle vysoký počet.
17. V textu je ale uvedena i zavádějící informace – dvě etapy testování a 30 anebo 70 respondentů pro pilotáž? (s. 40 a 41)
18. Proč je počet položek měřící proměnné v modelu tak rozdílný? Od 1 až po 6 položek?

To this point the evaluation details are given in the text below. The student's contribution can be evaluated as relatively very small to none, definitely insufficient for the dissertation. The main reason is the misconception and incorrect inclusion of two constructs in the model, which has a negative impact on the whole work. However, it is also possible to state what apparently led to this problem. It is an insufficient literature review. Despite the fact that the review is based on a very large number of sources, it has two major drawbacks: a) superficial study and b) uncritical taking over of existing knowledge.

The most problematic facts and key questions for explanation are listed below:

1. *Definition of the situation, justification of the need for research and contextualization of research questions is very confusing and the reader thus constantly asks why?, what for ?, for what?*
2. *Figure 1.1 of the research procedure completely lacks the inclusion of analyses.*
3. *It is not clear what Table 1.1 serves for.*
4. *In the search part it is not clear what the purpose for the dissertation the Table 2.1 has.*
5. *Why has a single relationship been added, and thus a slight modification of the primary and final research framework is presented? (Fig. 3.1 and 4.1)?*
6. *Why is the research mentioned in a very brief and insufficiently elaborated separate part and then in the formulation of hypotheses? This division should be explained.*
7. *The author uncritically takes over information, arguing insufficiently why she/he chooses the knowledge she/he chooses and why she/he connects what she/he connects - this leads to the fact that many links are not logical - both in the search and in the interconnection of some variables in the model (e.g. variables "social interaction" and "online customer experience"), and in discussion of findings. For example, one result is described as consistent with the results of previous research (Burke, 2002 - p. 83) - but the two studies are different.*
8. *To measure value co-creation, the author took over 3 variables from the article by Balaji and Roy (2017). The problem, however, is that the authors have taken these variables uncritically from Gupta and Kim (2010) - uncritically because the original article did not discuss "value co-creation" at all, but perceived value, which is a concept with a completely different content and meaning. In other words, not only did the author repeat the error, but because in her/his model value-co-creation is one of the key variables, this error leads to the illogical nature of the whole work and the incorrect measurement. In other words, the author did not understand the essence of "value co-creation", which is evident from a part of the research and confirmed by the overtaking of a misconception.*
9. *A very similar conclusion can be stated regarding understanding and working with the concept of "individual-level culture values". In this case, I have some critical remarks: the author measured this variable using two Hofstede's cultural dimensions. However, they serve to*

measure the differences and similarities of national cultures and not individual cultural values; the question is, why did the author select only the two dimensions and not all six (there are indeed six and not five, as the author states in the review - because she/he uses only the old source). It does not justify its choice other than to refer to one article, which is completely inadequate; all the text that is devoted to culture is very confused - the reader does not know whether the author is commenting on national culture or on the cultural values of an individual... and actually does not know - because there are no sufficient arguments - why the individual.

10. The author pays relatively considerable attention to explaining the focus group's involvement in her/his research. In the end, the reasoning is totally lacking because the variables in the questionnaire were taken from sources, except for the last two listed in Table 4.2 for the concept of "social eWom intention" - here the source is unknown. Sufficient justification and focus group was thus completely useless. In other words, it is not clear from the text what focus groups were used for the construction of the questionnaire.

11. Why were two focus groups implemented?

12. The author did not state based on what she/he formulated variables measuring cultural dimensions.

13. It is also unclear why she/he included many demographic variables in the questionnaire when she/he only worked sporadically with gender in the analyses. What were the other variables used for?

14. Why are some demographic variables somewhat differently designed for focus group and survey?

15. Generation Y, which she/he has targeted in her/his research, is not sufficiently defined - the age range is presented differently in different sources, and this has to be mentioned. In addition, the author's own range differs - 18-35 and 18-34.

16. Why was the pilot testing of the questionnaire conducted on 70 respondents? This is a very unusually high number.

17. The text about pilot testing also contains misleading information - two stages of testing and 30 or 70 respondents for the pilot? (pp. 40 and 41)

18. Why is the number of measurement variable items in the model so different? From 1 to 6 items?

Význam pro praxi a pro rozvoj vědního oboru (Importance for practice and for the scientific development - managerial and theoretical implications)

Výše uvedené nedostatky a mezery v práci se projevují taktéž v negativním hodnocení významu práce pro praxi a pro rozvoj vědního oboru. V obou oblastech práce nepřinesla žádné nové poznatky. Velmi vágní a nekonkrétní prezentace velké části výsledků i samotná vypovídací hodnota výsledků je diskutabilní právě s ohledem na využití v praxi. To, co autor zdůrazňuje jako stěžejní obohacení stávajících poznatků – začlenění „value co-creation“ a „individual culture“ do zkoumaného modelu - kvůli absolutnímu nepochopení toho, co tyto konstrukty znamenají, rozhodně k rozvoji vědního oboru nepřispívá, právě naopak.

Pokud by ovšem autor cíle disertace postavil na porovnání situace ve Vietnamu s jinými zeměmi, správně pojal zkoumání kultury (a tuto problematiku dopracoval v rešeršní části), vynechal konstrukt „value co-creation“ a nahradil ho spíše vnímanou hodnotou nakupování na Facebooku a do analýz zakomponoval i vícero demografických proměnných (opětovně zpracovaných i v rešerši), práce by přinesla jak nové poznatky o chování generace Y ve Vietnamu v „social commerce“ pro teorii, tak i – po dopracování v cílech práce a v diskusi – i

poznatky využitelné pro adaptaci marketingových rozhodnutí pro firmy aktivní na vietnamském trhu. Zde vidím možnosti jak práci upravit a odevzdat jako práci kvalitní, která dosáhla stanovených cílů, navíc s dobře publikovatelnými výsledky.

The above mentioned shortcomings and gaps in work are also reflected in the negative evaluation of the importance of the dissertation for practice and for the development of the scientific field. The work has not brought any new knowledge in both areas. Very vague presentation of a large part of the results and the informative value of results itself is questionable exactly with regard to the practical application and managerial implications. What the author emphasizes as a pivotal enrichment of existing knowledge – the incorporation of “value co-creation” and “individual culture” into the investigated relationships in the model – due to the complete misunderstanding of what these constructs mean, certainly does not contribute to the development of the scientific field, quite the contrary.

If, however, the author would base the dissertation objectives on comparing the situation in Vietnam with other countries, correctly conceive the examination of culture (and elaborate this issue in the review), omit the „value co-creation“ construct and replace it with the perceived value of shopping on Facebook and incorporate more demographic variables (also elaborated in the literature review) into the analyses, the dissertation would bring new knowledge about the generation Y in Vietnam within social commerce for theory, as well as the valuable knowledge useful for the adaptation of marketing decisions for companies active in Vietnam market. Here I see how to improve the work and submit it as a quality dissertation that not only meets the set goals, but also with high potential to be published.

Formální úprava disertační práce a její jazyková úroveň (*Formal layout of the dissertation and its language level*)

Problémy se vyskytují i z hlediska formální úpravy a obzvláště z hlediska jazykové úrovně. V textu je velmi **velký počet gramatických chyb a jazykových lapsusů**, které činí text na mnoha místech velmi nesrozumitelný a výrazně snižuje celkovou úroveň práce. V takovéto podobě práce není obhajitelná a vyžaduje detailní jazykovou korekturu.

Úprava a správnost citování až na drobná pochybení je na standardní úrovni. Určité problémy jsou ve strukturaci textu, v logické provázanosti dílčích částí a v opakování určitých pasáží. Některé věty či souvětí jsou napsané spíše hovorovým jazykem, což by se ve vědeckém textu nemělo stávat.

Problems also occur in terms of formal aspects but especially in terms of language quality. There is a very large number of grammar mistakes and language lapses in the text, which makes reading very unintelligible and significantly reduces the overall level of the dissertation. In such a form the work is not defensible and requires detailed linguistic proofreading.

Arrangement and correctness of quotations and citations except for some minor errors is at the standard level. There are some problems in the structuring of the text, in the logical interconnection of individual parts and in the repetition of certain passages. Some sentences are written rather in informal language, which should not happen in scientific text.

Hodnocení publikační činnosti studenta (*Evaluation of student's publishing activities*)

V přehledu publikovaných prací studenta je uvedeno 16 titulů, z toho 8 časopiseckých článků a 8 příspěvků na konferencích. Všechny uvedené články jsou v časopisech v databázích Web of Science anebo Scopus. Publikační činnost lze ohodnotit jako vynikající a vysoce nadprůměrnou. Určitým problémem ale může být – a ten možná souvisí s kvalitou disertační práce (nicméně pouze spekuluji) – že ani jeden z článků a ani jeden z příspěvků na konferencích nebyl výsledkem práce pouze autora, nýbrž vždy kolektivu autorů. Kolektivní práce jsou potřebné a přínosné, ale samostatná práce má taktéž řadu pozitivních aspektů, z nichž ten nejdůležitější je nutnost spoléhat se sám na sebe a nikoliv na spolupráci a pomoc druhých.

The list of published works of the student includes 16 titles – 8 journal articles and 8 conference papers. All articles are published in journals indexed in the Web of Science or Scopus database. The publication activity can be evaluated as excellent and highly above-average. However, it may be a problem – and this can potentially be related to the quality of the dissertation (nevertheless, I am only speculating) that neither one of the articles nor the conference papers are the result of the work of the author alone, but always of the team of the authors. Collective work is needed and beneficial, but independent work also has a number of positive aspects – the most important one is the necessity to rely on itself and not on the cooperation and help of the others.

Otázky doporučené k bližšímu vysvětlení při obhajobě (*Questions recommended for further explanation in defense*)

1. Jak lze vysvětlit uvedenou standardní odchylku u PER2 (5.62)?

How could be the value of Standard deviation with the measure PER3 explained (5.62)?

2. Jak lze vysvětlit šipku v obr. 5.3 – od “product selection” k “online customer experience”? Je to v souladu s výsledkem uvedeným v tab. 5.9?

How can be the arrow in the Figure 5.3 from the product selection to the online customer experience explained? Is it in harmony with the result shown in the Table 5.9?

3. Některá z Vámi uvedených omezení nelze považovat za skutečná omezení. Mohli byste vysvětlit proč? Naopak mnohá další omezení chybí – pokuste se zamyslet a některá další rozved'te.

Some of the limitations you mentioned could be understood as the real limitations. Could you explain why? On the contrary many other limitations are missing – could you elaborate on some of them?

Závěr (Conclusions)

Konstatuji, že předložená práce splňuje požadované obsahové i formální nároky kladené na tento typ prací pouze částečně a měla by být dopracována.

I state that the submitted thesis meets the required content and formal requirements for this type of work.

Vzhledem k výše uvedeným problémům jako oponent **NEDOPORUČUJI** disertační práci k obhajobě.

*With regard to the above mentioned problems as a reviewer of the thesis I DO NOT **RECOMMEND** the thesis of the dissertation for the defense.*



Doc. Ing. Alena Klapalová, Ph.D.

V Brně dne 6. 12. 2019

