

Posudok oponenta habilitačnej práce

PhDr. Márie Oleárovej, PhD., MBA

**Paradox personalizácie a súkromia v m-commerce:
Výskum vplyvu na impulzívne správanie spotrebiteľov
v medzinárodnom kontexte**

Oponent: prof. Mgr. Peter Štarchoň, PhD.

Pracovisko: Fakulta managementu, Univerzita Komenského v Bratislave

Oponentský posudok je vypracovaný na základe rozhodnutia Vedeckej rady Fakulty manažmentu ekonomiky a obchodu Prešovskej univerzity v Prešove zo dňa 22. októbra 2024, podľa ktorého som bol schválený za oponenta pre habilitačné konanie PhDr. Márie Oleárovej, PhD., MBA v odbore habilitačného a inauguračného konania manažment a na základe menovania za oponenta pre habilitačné konanie predsedom vedeckej rady fakulty zo dňa 24. októbra 2024.

V habilitačnej práci je jednoznačne definovaný cieľ výskumu habilitačnej práce, a to „vytvoriť a empiricky overiť model, ktorý vysvetlí, ako spotrebiteľia vnímajú personalizované ponuky z perspektívy elaborácie ochrany súkromia, a ako tieto personalizované ponuky následne ovplyvňujú ich impulzívne nákupné správanie v prostredí m-commerce.“. Daný cieľ bol následne dekomponovaný do siedmich parciálnych cieľov, s ktorými plne korešpondovala stanovená metodika výskumu (v práci uvádzaná ako metodológia), ako aj výber jednotlivých vedeckých metód.

Zvolenú problematiku je možné považovať v zmysle explicitne stanovených cieľov v previazanosti na výskumnú medzeru identifikovanú zo strany Márie Oleárovej za výsostne aktuálnu a v rámci našich podmienok za pôvodnú a nie stále dostatočne preskúmanú. Prínosy sú citelné už definovaným názvom habilitačnej práce akcentujúc paradox personalizácie a súkromia v oblasti m-commerce a problematiky impulzívneho nákupného správania. Zámery habilitantky pritom neboli limitované relatívne menším trhom, za ktorý je možné považovať Slovensko, ale prekročila jeho rámce a rozhodla sa do výskumu zapojiť respondentov z ďalších štyroch členských krajín Európskej únie, ktoré by mali reprezentovať jednotlivé európske regióny, a to Švédsko (severná Európa), Nemecko (západná Európa), Rumunsko (východná Európa) a Grécko (južná Európa). Slovensko reprezentovalo strednú Európu. Výber daných krajín je síce možné považovať za relevantný, a to i napriek skutočnosti, že prezentované výsledky nie je možné celkovo zovšeobecniť na dané regióny.

Habilitačná práca je vhodne štruktúrovaná do piatich na seba logicky nadväzujúcich kapitol (nerátajúc záver a úvod práce), ktoré sú v zmysle pomeru východísk, resp. prehľadu súčasného stavu skúmanej problematiky, metodiky a výsledkov práce proporcionálne vyvážené. Mária Oleárová sa preukázateľne aj pri štruktúrovaní habilitačnej práce opierala o svoje doterajšie skúsenosti, profesijnú orientáciu i vedeckú profiláciu, pričom dokázala vytvoriť synergiu medzi teoretickými východiskami zameranými na nákupné správanie, personalizáciu v marketingu, teoretickými východiskami modelov S-O-R (Stimulus-Organism-Response) a ELM (Elaboration Likelihood Model), pokračujúc výsledkami analýzy sekundárnych údajov orientovanej na trendy v oblasti ochrany súkromia (vybrané atribúty povedomia spotrebiteľov o súboroch cookies) a výsledkami vlastného primárneho výskumu, z ktorých najdôležitejšie sú v oblasti štruktúrneho modelu a interakčného modelu a v oblasti identifikovaných medzinárodných rozdielov.

Autorka habilitačnej práce sa dokáže v daných oblastiach orientovať, navzájom ich prepájať a vytvárať synergiu ústiacu nielen k formulácii vlastných záverov, ale aj k možným praktickým implikáciám a budúcemu smerovaniu výskumu, uvedomujúc si pritom aj limity doteraz realizovaného výskumu.

Autorka pri spracovaní habilitačnej práce využila vhodnú kombináciu vedeckých metód, využila prakticky všetky tradičné metódy, pričom z hľadiska celkového spracovania habilitačnej práce bol akcent kladený na analýzu, syntézu a komparáciu. Výsledky práce sa opierajú o poznatkovú bázu, pri ktorej spracovaní a systemizácii bolo využité nadštandardné množstvo aktuálnych a relevantne vybraných zdrojov (pozn.: autorov zahraničnej i domácej proveniencie, viď Zoznam bibliografických zdrojov, celkovo 37 strán záznamov) a výsledky sekundárneho výskumu (už v rámci ktorého habilitantka preukázala i svoj analytický potenciál), ktoré boli východiskom pre realizáciu primárneho kvantitatívneho výskumu (s využitím dopytovania prostredníctvom online dotazníka v piatich jazykových mutáciách a anglického jazyka, využitého ako referenčného jazyka a meraním prostredníctvom Likertovej škály). Následné využitie metódy PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) na testovanie navrhnutého modelu bolo relevantné. I keď v prípade primárneho výskumu sa uskutočnil pre-test pre overenie validity dotazníka, bolo by možné zvážiť aj realizáciu primárneho kvalitatívneho výskumu prostredníctvom dopytovania s využitím či už individuálnych alebo skupinových rozhovorov. Táto pripomienka však neznižuje celkovo vysokú hodnotu práce. Prirodzene, vzhľadom na realizáciu výskumu v piatich krajinách by to bolo organizačne, časovo i vzhľadom na predpokladané náklady a personálne zabezpečenie viac než náročné. Menšia pripomienka sa týka štruktúry a počtu respondentov (viď aj vyššie uvádzaný text týkajúci sa počtu krajín) a zamerania sa prakticky výhradne na skupinu mladých dospelých. Pri prezentovaní výsledkov vlastného výskumu však dokázala Mária Oleárová jasne naformulovať svoje vlastné názory a zastávať relevantné stanoviská, plne pritom reflektujúc aj limity realizovaného výskumu.

Habilitačnú prácu ako celok je možné hodnotiť pozitívne, habilitantka plnohodnotne uchopila špecificky vymedzenú problematiku, a to nielen vo vzťahu k identifikovanej výskumnej medzere, ale i vo vzťahu k stanovenému hlavnému cieľu, ktorý bol dosiahnutý, čo porovnateľne platí i v prípade čiastkových cieľov i zodpovedania výskumných otázok a verifikácie naformulovaných výskumných hypotéz. Prínosom práce je popri vytvorení výskumného modelu založeného na holistickom prístupe a podloženého dvomi vedeckými teóriami jeho vlastné overenie, posúdenie meracieho modelu pre vhodnosť na ďalšie spracovanie v rámci štrukturálneho modelu a jeho následného hodnotenia ústiaceho do dvojstupňového interakčného modelu. V závere práce sú prezentované výsledky komparácie modelov v kontexte medzinárodných rozdielov (bližšie napr. obr. 11 Štruktúrny model v kontexte medzinárodných rozdielov).

Samostatnú pozornosť si zasluhuje záverečná diskusia k výsledkom štrukturálneho a interakčného modelu, ako i diskusia týkajúca sa identifikovaných rozdielov medzi krajinami v rámci ktorej habilitantka preukázala svoje plné kompetencie a erudovanosť. Osobne za prínosné považujem nielen teoretické implikácie orientované na nákupné správanie spotrebiteľov, ale predovšetkým potenciálne praktické konsekvencie. Výsledky realizovaného výskumu a závery, ktoré z neho plynú sa totiž vyznačujú silnými implementačným potenciálom či už vo vzťahu k optimalizácii procesov a postupov zameraných na zvyšovanie pozitívneho vnímania personalizovaných ponúk, ale aj vo vzťahu k tvorbe a optimalizácii marketingovo-komunikačných stratégií založených práve na personalizovaných ponukách, a to čiastkovo i v medzinárodnom kontexte. Habilitantka uvádza i konkrétne príklady, parciálne smeruje aj potenciálnym legislatívnym úpravám, týkajúcich sa tak ochrany osobných údajov, ako aj ponuky produktov prostredníctvom personalizovaných ponúk. Explicitne však už neakcentuje problematiku etickej samoregulácie, využívania pseudonymných dát či problematiku využívania potenciálu umelej inteligencie vo vzťahu k skúmanej problematike.

Z hľadiska celkového spracovania habilitačnej práce je evidentné, že Mária Olejárová sa skúmanej problematike dlhodobo, systematicky a konzistentne venuje, o čom svedčí aj zoznam jej publikačnej činnosti, tematické zameranie a štruktúra jej jednotlivých výstupov, taktiež množstvo ohlasov na jej publikačnú činnosť, nehovoriac pritom o jej doterajšej pedagogickej činnosti, či o úspešne ukončených či aktuálne riešených vedecko-výskumných projektoch.

Podľa Protokolu o kontrole originality bola miera podobnosti s inými prácami 5,12%, pričom v prípade jednotlivých prác bola najvyššia miera podobnosti 0,58%. Habilitačnú prácu je tak možné považovať za originálnu.

Otázky do diskusie

1. Akým spôsobom môže využitie pseudonymných dát zlepšiť personalizáciu ponúk v oblasti m-commerce a zároveň posilňovať ochranu súkromia spotrebiteľov?
2. Je možné prostredníctvom využitia umelej inteligencie zlepšiť personalizáciu v m-commerce bez ohrozenia súkromia spotrebiteľov? Zdôvodnite Vašu odpoveď s využitím príkladov.
3. Aké všeobecné etické zásady by mali podnikateľské subjekty pôsobiace v oblasti m-commerce uplatňovať pri personalizácii obsahu tak, aby rešpektovali súkromie zákazníkov a zároveň podporovali zodpovedné spotrebiteľské správanie?

Záverečné stanovisko

PhDr. Mária Oleárová, PhD., MBA prostredníctvom recenzovanej habilitačnej práce jednoznačne preukázala svoju vedecko-odbornú profiláciu a vyzretosť, komplexnú znalosť teoretických fundamentov a schopnosti formulovania záverov.

Habilitačná práca je svojim originálna, vedecky hodnotne spracovaná s vlastným prínosom tak v teoretickej, ako i praktickej oblasti. Práca ako celok splňa stanovené požiadavky po formálnej i odbornej a vedeckej stránke, pričom reflektuje výsledky autorky habilitačnej práce dosiahnuté v jej doterajšom vedeckom i pedagogickom pôsobení. V zmysle skutočností uvádzaných v posudku

habilitačnú prácu odporúčam na obhajobu

a po úspešnom habilitačnom konaní navrhujem

PhDr. Márii Oleárovej, PhD., MBA udeliť vedecko-pedagogický titul

d o c e n t v odbore manažment.