



POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Typ posudku: oponent práce

Autor práce: Bc. Matěj Procházka

Název práce: Metody pro řízení kvality a procesní řízení ve veřejné správě České republiky

Autor posudku: PhDr. Mgr. Ivan Langr

Vyhodnocení diplomové práce na základě následujících kritérií:

1. věcný přínos práce a její přidaná hodnota

Téma diplomové práce je vysoce aktuální i v současné České republice a je ostatně dlouhodobým předmětem výzkumu a implementace jeho výstupů pro teorii a praxi veřejné správy. Zvyšování kvality veřejné správy a jejích služeb inspirací ve správě soukromé, konkrétně v principech Total Quality Managementu, se přitom odráží do každodenního života občanů/ zákazníků, tedy uživatelů služeb. Z hlediska veřejné politiky je tedy zvolené téma velmi relevantní.

2. stanovení výzkumných otázek a jejich zodpovězení

Vstupní výzkumné otázky velmi dobře pokrývají celé spektrum problematiky diplomové práce. Na druhou stranu skýtají čtenáři hned dvojí prvoplánové zamyšlení – zda jich autor nezvolil až příliš velké množství (6) vzhledem k rozsahu práce (zhruba 100 stran čistého textu) a zda jsou v detailu vůbec zodpověditelné. Ze samotného závěru práce pak vyplývá, že obavy se podařilo více méně rozptýlit, byť u otázky č. 2 jen částečně. Tam by autor k relevantnímu zodpovězení potřeboval přece jenom hlubší primární výzkum, který ale není podle mého mínění v případě diplomové práce snadno realizovatelný. Autor ale mohl třeba sáhnout k samostatné případové studii některého z větších samosprávných úřadů a svou práci jí obohatit. Hlavní cíle práce pak považuji za dobře zvolené, protože v zásadě sledují žádoucí linii *od podložené analýzy kvalitativní i kvantitativní k návrhům řešení stavu*.

3. strukturace práce

Struktura textu odpovídá obvyklé diplomové práci. Základní dělení na teorii, metodologii a empirickou část je vyvážené, formálně pečlivě vedené.

4. věcná správnost a přesvědčivost argumentace

V zásadě jedna z nejdůležitějších hodnot každé kvalifikační práce vychází pro autora poměrně příznivě, byť je tu patrný určitý (ale v případě studenta logický) nedostatek jeho zkušeností ze samotné praxe (autorův vnitřní pohled), resp. účelného propojení teorie a praxe, který nemůže nahradit ani pečlivý výběr respondentů rozhovorů. Což diplomovou práci



směřuje více k teoretickému cílení. Oceňuji, že sám autor toto v závěru práce poukazem na spíše její filozofickou podstatu sám dobře vnímá.

5. propracování a aplikace teoretických východisek a přístupů

Teoretická část práce je vlastně obecnou přehledovou analýzou jednotlivých konceptů a přístupů, jak je známe z posledních 40 let. Autor ale rozebírá i situaci v České republice, resp. zasazuje kvalitu její veřejné správy do mezinárodního kontextu a měřítek vč. potřebné časové posloupnosti, z nichž ČR nevychází právě lichotivě a ukazuje na určitou stagnaci. Právě tuto pasáž teoretické části diplomové práce považuji za nejpovedenější a čtenářsky nejpřívětivější. I s vědomím, že některá uvedená data již postrádají nejvyšší aktuálnost. Velmi dobrý je i rozbor metod kvality vč. jejich praktického užití ve veřejné správě ČR, což vyplývá zejména z rozhovorů s jednotlivými experty.

6. metodologický přístup a aplikace jednotlivých metod

Autor se přidržuje klasického schématu vedení výzkumu. Využívá sekundární analýzy dat (strategické dokumenty ČR, specializovaná literatura, publikace mezinárodních a nadnárodních institucí), ale i šesti expertních rozhovorů, jejichž jednotliví protagonisté byli získáváni prostřednictvím metody snowball sampling. Struktury jednotlivých rozhovorů (osobní, telefonický, mailový) jsou uvedeny v přílohách práce. Zajímavé je i rozložení jednotlivých aktérů – pokrývají dobře jak kreativisty, tak implementátory. Povedená je i závěrečná analýza aktérů v rámci řízení kvality ve veřejné správě.

7. využití literatury a dat

Využití literatury domácího i zahraničního původu je naprosto odpovídající tomuto typu kvalifikační práce, resp. v případě zahraničních titulů jde o nadstandardní objem zdrojů.

8. stylistika a formální zpracování (citace, grafická úprava atd.)

Přestože odborný styl ještě není zcela vybroušený, patří rozhodně mezi vyšší průměr. Formální zpracování diplomové práce je prakticky bezchybné, občasné chyby interpunkce v tomto směru mé hodnocení nesnižují nijak zásadně.

Z výše uvedených důvodů doporučuji práci přijmout k obhajobě

a hodnotit ji známkou A-B s přihlédnutím k výkonu diplomanta u samotné obhajoby.

Datum: 19. května 2018

Podpis: