

E. Rücklová: **Problematika efektivnosti veřejné služby**

Předložená práce má dvě základní, tématicky samostatné, avšak na sebe logicky navazující části – teorii byrokratické organizace a řízení kvality veřejné správy. Předřazen je úvod a vymezení základních pojmů, v němž se objevují i aktuální koncepty organizační kultury a organizačního učení. Teprve v kontextu konečné verze práce se ale již zde objevují otázky, které by mohly být předmětem diskuse při oponentním řízení. Definice veřejné služby je sice zcela legitimní z pohledu právního vymezení činnosti funkcionářů veřejné správy (Hendrych), může však také asociovat představu služeb veřejnosti (např. odvoz komunálního odpadu), zajišťovaných třeba i v rámci stejně aktuálního modelu Public-Private Partnership soukromými organizacemi s podstatně snazším hodnocením efektivnosti. Chybí též důslednější rozlišení státní správy a samosprávy, které by umožnilo poněkud diferencovanější přístup zejména druhé části práce.

V první části práce jsou uvedeny jak známé teorie byrokracie (Weber, Merton, Crozier) a řízení její činnosti (Fayol), tak paralelní teorie vědeckého managementu (Taylor), jeho kritika (Gulick, Simon) a doplnění (Barnard). Přínosná je zmínka o modelu zvyšování efektivnosti státní správy, propagovaném (zřejmě pozdějším prezidentem) Wilsonem, ale ve standardní sociologické literatuře obvykle neuváděném. Poněkud kompilační charakter těchto pasáží mohla autorka překonat právě např. naznačením jejich možné klasifikace, gnoseologické návaznosti, apod. Na druhé straně nutno konstatovat, že ani běžné učebnice sociologie a příručky managementu se takovou vysvětlující klasifikací obvykle příliš nezabývají a omezují se jen na prostou časovou následnost nebo zjednodušující rozlišení technického a interpretativního přístupu.

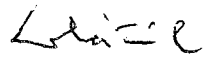
Druhá část práce se zmiňuje obecně o fenoménu Total Duality Management a jeho využití ve veřejné správě. Zvláštní důraz je kladen na Benchmarking a jeho přenesení ze soukromého sektoru do veřejné správy. Možnosti i meze takové aplikace jsou vystiženy zcela správně. Aktuálnost tohoto tématu ukazuje náhle rostoucí počet publikací, kurzů i výzkumů, které jsou mu nyní věnovány. Vzhledem k tomu, že jsem se podílel na kolektivním zpracování grantového projektu, zabývajícího se využitím zkušeností managementu soukromých organizací ve veřejné správě, zahrnujícího mj. právě též benchmarking a vyúsťujícího konferencí v Senátu ČR, mohu konstatovat, že individuální přístup v posuzované diplomní práci za prezentací srovnatelných poznatků řady uznávaných odborníků příliš nezaostává. K této části práce také nemám jiné připomínky, než ty, které jsem autorce při opakovaných konzultacích již sdělil dříve a které byly také do konečné verze vesměs zapracovány.

Stejně jako programový úvod má i závěr práce spíše charakter shrnutí předchozího textu, zdůraznění hlavních problémů bez jednoznačnější vize jejich možného budoucího řešení. Na druhé straně by takovou vizi měli poskytnout spíše odborníci, angažovaní ve správní praxi, popř. autorka po absolvování takové praxe posléze sama. Její diplomová práce je přesvědčivým důkazem, že by toho byla schopna. Seznam použité literatury je rozsáhlý, i když první část práce vyvolává poněkud dojem citací z druhé ruky a druhá část převažujícího využívání studijních či instruktážních materiálů jen některých školicích nebo správních institucí (Honus).

Výběr tématu diplomové práce odpovídá jeho aktuálnosti. Náročnost, kterou potom klade na teoretické znalosti i praktické zkušenosti, je značná, autorkou však plně zvládnutá. Formulace cílů a metodika zpracování, logická stavba a členění, odborné formulace i jazyková a formální úprava práce jsou na vysoké úrovni a prokazují autorčinu schopnost samostatné vědecké činnosti. Stanovené cíle práce byly vesměs dosaženy, využitelnost dosažených výsledků je značná, avšak spíše než na autorce závislá na zájmu a ochotě k organizačnímu učení se strany nejrůznějších správních institucí.

Vzhledem k uvedenému hodnocení předložené práce doporučuji přijmout ji k obhajobě a v závislosti na jejím průběhu ocenit známkou v ý b o r n ě.

29. 1. 2006

  
doc. PhDr. J. Vlácil, CSc