

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program ŘS UK FHS v Praze

Název práce: **Řízení změny v sociálních službách
Reorganizace Azylového domu sv. Terezie (případová studie)**

Jméno studenta: Bc. Jana Ivančicová, DiS.

Posudek vypracovala: Lada Furmaníková

Datum: 28. 9. 2012

Předložená diplomová práce je věnována popisu řízení personálně-organizační změny v Azylovém domě pro osoby bez domova. Samotný text práce má celkem 96 stran a je rozdělen na dvě části: teoretickou a empirickou.

Teoretická část práce má 41 stran a je kompilací výhradně české literatury z oboru sociální práce (sociální služby) a managementu (řízení změny). Tato část obsahuje vlastní reflexi autorky, kritické zhodnocení nebo doplnění jen v omezené míře (např. s. 27 nebo 34). Je spíše souhrnem základních poznatků a není zde uveden žádný příklad studie podobného charakteru (např. z oblasti řízení změny v sociálních službách).

V úvodu empirické části práce je představena organizace se zaměřením na její hodnotový systém a řízení. Samotný popis reorganizace Azylového domu je obsahem kapitoly 7. Autorka zde popisuje stav organizace na počátku změny, plán a průběh realizace změn. Vyjasňuje zde také svojí roli a roli ostatních zaměstnanců v procesu řízení změny v organizaci. Z pohledu srozumitelnosti jednotlivých kroků nezaujatému čtenáři však v této kapitole chybí shrnutí problémů, obtíží nebo kritických oblastí ve fungování organizace, které vedou k úvahám o nutnosti nebo potřebě změn a jasné vymezení cílů. Na SWOT analýzu totiž přímo navazuje popis realizačního týmu a operační plán změny (postup).

Za nejhodnotnější části celé práce považují kapitoly 8 a 9. V kapitole 8 autorka prezentuje výstupy „výzkumu“ (vzhledem k rozsahu, počtu respondentů i zaměření bych spíše volila výraz „orientační šetření“) účinků realizovaných změn na stav kvality poskytovaných služeb. Na 9 stranách je zde popsáno a vyhodnoceno dotazníkové šetření realizované na souboru 10 osob (autorka neuvádí, zda se jedná o totální vzorek), jehož výstupy popisují hodnocení změn zaměstnanci. Uváděné výstupy nejsou příliš interpretovány (např. na s. 86 autorka uvádí: „V závěru, tabulka 17 charakterizuje stupeň spokojenosti jednotlivých zaměstnanců. Nejvyšší míra spokojenosti je vyjádřena koeficientem 1,20, nejnižší míra koeficientem 2,08.“) a není ani objasněna jejich relevance vzhledem k cílům změn. Mnohem jasnější zhodnocení přináší kapitola 8.4, ve které autorka srovnává jednotlivé výstupy analýz z období před a po změně. Kapitola 9 obsahuje reflexi zkušeností z průběhu procesu řízení změny a doporučení. Právě na této kapitole se nejvíce ukazuje, že při oddělení empirické části práce od části praktické je velmi obtížné reflektovat a porovnávat prožívanou zkušenost s teorií, případně s jinými případovými studiemi (teoretické poznatky, které se ve zkušenostech autorky potvrzují, jsou samostatně popsány v teoretické části práce a autorka se k nim v dalším průběhu práce již nevztahuje).

Text je doplňován tabulkami a schémata, na které však autorka v samotném textu obvykle neodkazuje, a tak není vždycky zřejmé, k čemu se vztahují, co dovysvětlují nebo proč konkrétně jsou uváděny (např. s. 30 nebo 36). Autorka dobře cituje (citovaný text je jasně označen a jsou uváděny zdroje). V seznamu literatury je 49 odborných zdrojů. Práce je čtenářsky přívětivá a srozumitelná, její jednotlivé kapitoly mají (i přes výše uvedená upozornění) logický sled.

Otázky k obhajobě: Na s. 93 uvádíte, že „kvalita zpracovaných písemných dokumentů, které jsou schváleny a implementovány do praxe, je jedním z indikátorů úspěšnosti realizované změny.“ Tuto skutečnost navíc považujete za „obecně platnou“. Jaká má takový přístup rizika? Na základě jakých informací ho považujete za obecně platný?

Doporučuji práci k obhajobě.

Navrhovaný stupeň klasifikace: velmi dobře (2)

Vypracovala PhDr. Mgr. Lada Furmaníková, Ph.D. dne 28. 9. 2012