

Hodnocení vedoucího diplomové práce

Název diplomové práce: Řízení změny v sociálních službách. Reorganizace azylového domu sv. Terezie (případová studie)
Autorka práce: Bc. Jana Ivančicová, DiS.

Cílem hodnocené diplomové práce je ukázat, jaké dopady má stávající hospodářská krize na poskytovatele sociálních služeb v ČR, a jak je možné se s těmito dopady vypořádat na organizační úrovni. Z obsahu práce je zřejmé, že její autorka se v diplomové práci především snažila vytvořit prostor, který by jí umožnil se zorientovat ve stávajícím společenském dění, aby následně dokázala provést změnu organizace práce v její mateřské organizaci, kterou je Arcidiecézní charita Praha, konkrétně pak Azylový dům sv. Terezie poskytující sociální služby lidem bez domova.

Diplomová práce má tradiční dělení. V teoretické části se diplomantka věnuje popisu stávajícího systému poskytování sociálních služeb v ČR a všímá si také výzev, před kterými tento systém v současné době stojí. Krátké zamyšlení věnuje výhledu do budoucnosti. Závěrečné dvě podkapitoly teoretické části jsou zaměřeny na téma řízení změny a popisu přístupu k organizační změně jako k nástroji trvalého organizačního rozvoje. K napsání teoretické části autorka využila relevantní česky psané zdroje, za ocenění stojí četné zastoupení sociologických monografií (Beck, Giddens, Keller, Potůček).

Stěžejní částí diplomové práce je její empirická část. Autorka ji formálně pojímá jako případovou studii popisující změnu organizace práce. Hlavními spouštěči změny jsou externí vlivy, především pak snižující se dostupnost potřebných finančních zdrojů. Diplomantka ke změně přistupuje s přesvědčením, že je možné nalézt takovou organizaci práce, při které bude při vynaložení nižších finančních objemů možné udržet stávající kvalitu služeb pro lidi bez domova. Vstupní analytické práce vychází z pozorování, studia dokumentace a rozhovorů, které diplomantka, jinak sociální pracovnice, a další zaměstnanci ADCH (str. 59-60) prováděli. Závěry, ke kterým analytický tým došel, jsou strukturovány do 5 tematických oblastí, kterými jsou: a) personálně provozní zajištění služeb, b) organizační struktura, c) vedení lidí, d) rozsah a kvalita sociálních služeb, e) finanční zdroje. Hlavní zjištění, autorčinými slovy označovaná jako kritická místa, jsou přenesena do vstupní SWOT analýzy (str. 68). Zjištění vytváří základ pro vytvoření realizačního týmu a plánu, který cílí na uskutečnění změn v a) organizaci sociálního poradenství, b) personálně organizačním zajištění sociálních služeb a v c) kompetenčním vyladění pracovních pozic. Zhodnocení úspěšnosti realizovaných změn diplomantka provádí pomocí dotazníkového šetření, do kterého se zapojilo 10 respondentů, zaměstnanců ADCH, z popisu (str. 78) není zřejmé, zda se jednalo o pracovníky střediska. Vyhodnocením obdržených dotazníků autorka dochází k závěru, že pomocí dotazníkového šetření došlo k úplnému potvrzení prvních dvou hypotéz (str. 78) a částečnému potvrzení dalších tří hypotéz. Obecně lze tak prohlásit, že iniciované změny přispěly k lepšímu provozně-personálnímu zajištění služeb a k lepší funkčnosti organizační struktury. Tyto změny pak vedly jen částečně ke zlepšení kvality

poskytovaných sociálních služeb, zvýšení úrovně vedení v organizaci a ke zlepšení kvality komunikace mezi zaměstnanci.

Nezodpovězenou otázkou je, proč by názor zvolených respondentů dotazníkového šetření měl mít objektivizující charakter. K posouzení dopadu organizačních změn diplomantka používá i výstupní analýzu, kterou v tomto případě sestavuje rozšířený tým zaměstnanců ADCH. Při vědomí problematičnosti důsledného porovnávání obsahů obou SWOT analýz (str. 89), se soustředí především na formulování posunů, ke kterým po implementaci organizačních změn v azylovém domě došlo (str. 90). Následně je pak, Bc. Jana Ivančicová, DiS., reflektuje manažerskou zkušenost, kterou díky řízení popisovaných organizačních změn udělala.

Diplomantka přistoupila k psaní práce odpovědně. Sympatické je, že jejím vytvořením dokázala reagovat na potřeby svého zaměstnavatele a přispět k řešení stavu, se kterým sama nebyla spokojená. K méně problematickému dokončování práce by pak přispělo lepší plánování času a dodržování dohodnutých pravidel.

Otázka k obhajobě diplomové práce:

- a) Vysvětlíte, proč jste úspěšnost provedených organizačních nezjišťovala také na úrovni uživatelů jednotlivých sociálních služeb?

Prohlašuji, že diplomová práce, Řízení změny v sociálních službách. Reorganizace azylového domu sv. Terezie (případová studie), splňuje nezbytné požadavky a klasifikuji ji stupněm velmi dobře.

V Praze 9. října 2012

Hodnocení zpracoval: Mgr. Petr Vrzáček