

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií

Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Oponentský posudek diplomové práce

Autor diplomové práce: Mgr. Miroslava Rovná
Název diplomové práce: Zjišťování spokojenosti se službou
Vedoucí diplomové práce: PhDr. Eva Křížová, PhD.
Oponent: Mgr. Hana Drábková

Obsahová stránka:

Předkládaná práce se zabývá problematikou hodnocení spokojenosti uživatelů se službami, které jsou jim poskytovány a je prakticky zaměřená na zjišťování spokojeností uživatelů služeb Domova Rožďalovice.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se diplomantka nejdříve zaměřuje na termín kvality a jeho pojetí, na některé systémy kvality s cílem propojit obecné termíny a systémy s kvalitou v sociálních službách. V kapitolách zabývajících se kvalitou postrádám, alespoň zmínku o dalších systémech kvality zaměřené na veřejné služby.

Následuje část, ve které se diplomantka zabývá procesem kvality sociálních služeb a službou jako takovou, koncepcí kvality sociálních služeb a vývojem Standardů kvality sociálních služeb.

Další kapitola se věnuje zjišťování spokojenosti s využitím zahraniční zkušenosti a navazuje na ni obsáhlá kapitola souboru potenciálních metod zjišťování spokojenosti. Zde musím zejména ocenit podrobný popis jednotlivých metod, schopnost diplomantky posoudit tyto metody a také se zabývat jejich

pozitivity, negativy a specifikami při možném použití s ohledem na cílovou skupinu seniorů.

Poslední kapitola teoretické části popisuje shrnutí celé teoretické části a je vhodným završením teoretické části diplomové práce.

V teoretické části diplomové práce diplomantka využila několik citací a odkazů, ke kterým se snaží zaujímat vlastní názor a navrhopvat možnosti jejich využití v praxi. Je nutné podotknout, že by bylo vhodné zaměřit se na systémy kvality z více pohledů a také volit vhodnější názvy kapitol.

Praktická část diplomové práce seznamuje s výsledky ověřování jednotlivých metod zjišťování spokojenosti.

V úvodu praktické části je představeno sociální zařízení Domov Rožďalovice, které poskytuje sociální služby pro seniory, jeho členění a kapacita jednotlivých částí.

Následuje kapitola metodologie a výzkumu, která je dále zaměřena na zkoumanou populaci a výběr metody a vzorku.

Pro realizaci výzkumu si diplomantka vybrala metodu standardizovaného rozhovoru, ve kterém se zaměřila na ověření možného využití tří metod zjišťování spokojenosti. Vzhledem k problémům se sběrem informací, přehodnotila diplomantka původní návrh a využila vizualizace jednotlivých metod. Zkoumanou skupinu tvořilo 27 respondentů z celkového počtu 132 uživatelů služeb, kteří se mohli účastnit výzkumu. Uvedený počet nepovažují pro tuto formu výzkumu za plně dostačující.

Při vyhodnocování výzkumu si diplomantka potvrdila základní hypotézu o nevhodnější metodě zjišťování spokojenosti rozhovorem, dále zjistila, kdo by měl zjišťování spokojenosti provádět.

Na základě výsledku zjištění z výzkumů navrhla diplomantka nový model zjišťování spokojenosti uživatelů Domova Rožďalovice.

Kladně hodnotím výběr metody a její průběžné přehodnocení, prezentované výsledky výzkumu a také praktické využití výsledků diplomové

práce. Připomínku mám ke shrnutí výsledků výzkumu, které je ve svém obsahu nedostatečně vypovídající a také k malému počtu respondentů

Závěr diplomové práce považuji za strukturovaný a shrnující a celou diplomovou práci za přiměřenou pro magisterskou práci.

Formální stránka:

Práce je přehledná, bez významných pravopisných chyb, s drobnými chybami v zarovnání textu. Znázornění výsledků výzkumu je mírně nepřehledné, a také doplnění vizualizačních pomůcek, které jsou umístěny přímo do praktické části by bylo vhodnější umístit v příloze.

Závěr:

Jde o diplomovou práci zabývající se problematikou zjišťování spokojenosti uživatelů sociálních služeb. Stanovený cíl diplomové práce byl splněn a celkový dojem z této diplomové práce je velmi dobrý.

Diplomovou práci doporučuji k obhajobě.

Navržený stupeň klasifikace: velmi dobře

Otázky:

- Jaké znáte jiné systémy kvality veřejných služeb?
- Jak se liší zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami ve veřejném sektoru oproti podnikatelskému trhu?

V Praze dne 11. ledna 2009

Hana Drábková