

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studentky: Jitka Nečásková

Název práce: Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách

Cíl práce: Zjistit kvalitu tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách na území Mladé Boleslavi a na základě výsledků navrhnout doporučení, jež budou reflektovat nedostatky v poskytovaných službách.

Celkové hodnocení práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná (uved'te)

Celková náročnost práce	nadprůměrná
Praktická/teoretická využitelnost zpracování	průměrná

Dílčí kritéria hodnocení práce:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující (uved'te)

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Logická stavba práce	výborně
Rozsah a relevance teoretické části	výborně
Relevance literárních zdrojů	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce	velmi dobře
Formální úprava práce	výborně
Gramatika a stylistika	výborně

Hodnocení práce:

Předkládaná bakalářská práce se zabývá relativně obvyklým tématem hodnocení kvality služeb. Podobně jako v jiných pracích je využito principu metody SERVQUAL, kde je odděleně sledováno zákazníkovo očekávání, resp. důležitost dané služby pohledem zákazníka, a jeho subjektivní hodnocení kvality. Výsledný rozdíl mezi těmito hodnotami pak identifikují problematické oblasti, kterými by se organizace (v případě této práce státní mateřské školky) měly zabývat.

V Úvodu bakalářské práce autorka sice stručně, ale pregnantně vymezuje problém a uvádí čtenáře do problematiky rozvoje pohybových schopností a dovedností v prostředí mateřských škol. Zároveň zde uvádí informaci o převisu nabídky služeb mateřských škol v Mladé Boleslavi nad poptávkou rodičů po nich a dokládá tak potřebu zabývat se tímto tématem i pohledem mikroekonomie.

V této úvaze pokračuje také v úvodu své teoretické části, která je jako celek kvalitně zpracovanou rešerší odborné literatury, doplněná autorčinými komentáři a aplikacemi teoretických východisek do prostředí mateřských škol. Drobnou výtka je využití tradiční literatury a tradičních definic s minimálním využitím literatury nové a aktuální. Zařazení definice kvality služeb vyhledané na webu ASQ na této skutečnosti mnoho nemění.

Zpracování metodické části se mi líbí. Obsahuje veškeré potřebné informace. Kdokoliv, kdo by chtěl v budoucnu opakovat či napodobit studii autorky, má veškeré potřebné informace, aby tak mohl učinit. Možná lze pochybovat jen o tom, zda lze zobecnit výsledky dosažené ve dvou mateřských školách na základní soubor čítající 12 mateřských škol zřízených městem (viz otázka č. 1 k obhajobě).

Výsledky dotazování jsou prezentovány pomocí klasifikačních křížů. Na jedné ose tohoto kříže je vyjádření důležitosti každého indikátoru (konkrétní sledované služby). Na druhé ose se respondenti nevyjadřovali k tomu, jak hodnotí kvalitu dané služby, nebo jak moc jsou s ní spokojeni, ale vyjadřovali míru souhlasu s daným tvrzením. Tento přístup je poněkud neobvyklý. Je navíc diskutabilní, zda míra souhlasu s daným tvrzením skutečně reflektuje kvalitu či spokojenost respondenta. Pokud například respondent absolutně souhlasí s tvrzením „*Tato MŠ disponuje bazénem, kde se děti mohou v teplých dnech osvěžit*“, může tím dávat najevo, že s určitostí ví, že MŠ takový bazén ve svém areálu má. Nijak to ale nemusí vypovídat o způsobu využívání tohoto bazénu, frekvenci, s jakou děti mohou bazén využívat, čistotě, teplotě vody apod. Příkladů problematických položek v dotazníku by mohlo být více.

Výsledky jsou prezentovány jasně a přehledně. Na úrovni bakalářské práce není třeba využívat nějaké sofistikované statistiky, přesto se domnívám, že mohla studentka výsledky alespoň slovně lépe interpretovat. Mohla se například zamyslet nad možnými příčinami některých nižších hodnot spokojenosti (resp. nižší míry souhlasu), zamyslet se nad latentními faktory, které mohly výsledky ovlivnit. Namísto toho pouze sčítá hodnoty uvedené v klasifikačním kříži a de facto tak jen opakuje to, co čtenář sám vidí v obrázku.

Hlavní problém však spočívá v tom, že konstrukce dotazníku a formulace jednotlivých otázek neumožnila respondentům vyjádřit se k tomu, proč vlastně snižují hodnocení kvality (proč neoznačili na likertově škále absolutní souhlas s daným tvrzením). Závěrečná výzva v dotazníku „*Existuje cokoli, co byste chtěli sdělit vedení mateřské školy:*“ je v tomto smyslu nedostatečná. Kdyby bylo cílem práce identifikovat největší negativní mezery v jednotlivých službách, neměl bych s tím problém. Pokud si ale studentka vytyčila také cíl „*na základě výsledků navrhnout doporučení, jež budou reflektovat nedostatky v poskytovaných službách*“, je podoba dotazníku nevhodná. Uvedu příklad, abych lépe vysvětlil, co mám na mysli. Pokud například respondenti ne zcela souhlasí s tvrzením, že „*učitelé této MŠ mají odborné znalosti v oblasti tělovýchovy*“, nelze z toho dedukovat, jakým učitelům a jaké znalosti jim chybí. Nemluvě o tom, že rodič jen velmi těžko může posoudit skutečné znalosti učitelů.

Také u některých dalších otázek lze pochybovat o tom, zda rodiče dětí jsou schopni spolehlivě posoudit jejich kvalitu. Příkladem takovéto položky dotazníku může být například tvrzení „*V této MŠ jsou dodržovány hygienické normy a bezpečnostní předpis.*“

Rozumím tomu, že respondenty nemohly být samotné děti, a že jimi museli být jejich rodiče. Přestože ti komunikují se svými dětmi, nemohou však mít logicky dokonalé informace o tom, v jaké kvalitě jsou poskytovány jednotlivé služby. Je dost možné, že v těchto případech volili z jejich pohledu neutrální odpověď v podobě čísla 4. Jiní respondenti však hodnotu 4 mohli označit záměrně, neboť tak chtěli dát najevo, že kvalita je z jejich pohledu průměrná. To, že každý respondent chápe a využívá škálu odlišně, však zkresluje výsledky. Domnívám se, že vhodnější by proto bylo, kdyby likertova škála měla sudý počet hodnot, třeba 6. Při sedmistupňové škále navíc nelze graficky odlišit různé kombinace odpovědí mezi vyjádřením důležitosti a míry souhlasu. Ve stejném políčku jsou tak znázorněny například kombinace 4 – 6, 6 – 4, 2 – 4, 4 – 1 atd. Všechny tyto kombinace autorka studie označuje následně za „*neutrální*“, což není správné.

Konkrétní doporučení, jak služby vylepšit, nevychází ani tak z provedeného dotazníkového šetření, ale spíše ze zkušenosti samotné autorky, které jí „*napovídají*“, proč asi respondenti snižovali hodnocení. Tímto způsobem se například domnívá, že příčinou nižšího skóre indikátoru „*bazén*“ byla jeho nefunkčnost kvůli rozbitým schodům. Je to dost možné, přesto je to spekulace. Následně navrhuje pro výuku plavání dále využívat nedaleký městský bazén. Jestli si to přejí i rodiče, není bohužel zřejmé. Podobně problematickým způsobem vznikají také další doporučení, včetně těch adresovaných vedení mateřské školy B. Autorčino předsevzetí, že doporučení budou navržena „*na základě výsledků*“, tak ve skutečnosti znamená, že se „*jen*“ zaměřila na ty indikátory, které výsledky dotazování odhalily jako nejproblematictější.

I přes uvedené připomínky hodnotím práci jako velmi dobrou. Studentka dokázala zdůvodnit výběr tématu práce, má jasně formulovaný cíl a vhodně zvolený metodický design. Výhrady mám jen ke konstrukci dotazníku. Ten má dle mého soudu určité nedostatky. Pokud bylo dílčím cílem na základě výsledků vznést konkrétní doporučení, myslím, že měl být dotazník upraven a například za každou jednotlivou vlastnost (nikoliv položkou dotazníku) měl být dán prostor respondentovi k vyjádření se zpětně ke každé z pěti vlastností, nebo zde mohl být přímo dotázán na důvody jeho nižšího hodnocení u některých indikátorů této vlastnosti. Jistě by toho nevyužili všichni respondenti, ale jsem si jist, že by tak autorka práce měla více podkladů pro svá závěrečná doporučení. Nemusela by tak spekulovat. Přesto hodnotím její závěry jako logické a její doporučení jako v praxi realizovatelná. Pozitivně hodnotím také logickou stavbu práce, její úpravu, pravopis i stylistiku.

Otázky k obhajobě:

1. Lze podle vašeho názoru zobecnit vámi dosažené výsledky na základní soubor?
2. Jak moc by podle vás měli rodiče předškolních dětí svými názory ovlivňovat rozvoj pohybových schopností a dovedností v mateřských školách?

Navržený klasifikační stupeň: výborně – velmi dobře v závislosti na průběhu obhajoby.

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentce.

V Praze dne 25. 8. 2022

.....
Doc. PhDr. Jan Šíma, Ph.D.