

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce:	Hodnocení veřejných služeb jejich uživateli
Autor/ka:	Bc. Monika Dušková

Cíl práce:	provedení analýzy hodnocení veřejných služeb, na praktickém příkladu veřejné služby knihovny v ČR
------------	---

A. Kriteriaální hodnocení práce

Kritérium	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Nevyhověl/a
Splnění cíle	X			
Logické uspořádání kapitol (témat)		X		
Dodržení citačních zvyklostí	X			
Slohová a gramatická správnost	X			
Typografická správnost	X			

B. Slovní hodnocení práce

Diplomantka si vybrala ke zpracování zajímavý a neřešený problém navazující na výzkumnou úlohu Metodika měření hodnoty služeb knihoven, který byl zadán konsorciu řešitelů v roce 2011 Ministerstvem kultury ČR. Jde o zcela unikátní analýzu dat vzešlých z řešení tohoto projektu.

V úvodních kapitolách autorka shrnuje dosavadní poznatky o knihovnách a jejich významu pro společnost. Tato část je zpracována za pomoci vhodné literatury, vč. anglicky psané. Hned v kapitole 1.3 propojuje autorka kulturní služby se službami veřejnými. Dokumentuje tak potřebu analýzy jejich efektivnosti. Zde bych doporučil kapitolu jedna ukončit a definovat kapitolu novou.

Další část práce je věnována teoretickým přístupům k analýze efektivnosti, resp. hodnocení efektivnosti ve veřejném sektoru. Všechny přístupy vycházejí ze standardní literatury a principu „value for money“. Jednotlivé metody jsou stručně charakterizovány.

Druhá část je věnována metodě kontingentního oceňování, tedy metodě rozhodující pro hodnocení efektivnosti vybraných kulturních služeb. Tato část práce patří mezi výrazně zdařilé. Autorka spojila různé pohledy na danou metodu, popisuje ji velmi detailně. Ke zpracování využila většího množství zahraniční, zejména anglicky psané, literatury. V třetí části se autorka věnuje definici zásadních determinantů metody kontingentního oceňování – tedy přístupům WTA, WTP.

Naplnění cíle je provedeno v kapitole čtvrté. Ze získaných dat autorka zpracovala vlastní zaměřené analýzy – analyzovala odpovědi na různé otázky definované jako WTP a WTA. Všechny výsledky srovnávala mezi třemi vybranými knihovnami v České republice. Za pomoci vhodných grafických interpretací došla autorka k závěrům ohledně využitelnosti přístupu WTA a WTP. Prokázala, že se tyto přístupy zásadně odlišují, rozdíl kvantifikovala a srovnala s mezinárodními hodnotami u stejných služeb. Svoji pozornost zaměřila i na jeden druh služeb. Jedná se o digitální služby, které mají nejvyšší efektivnosti ze všech běžných knihovnických služeb. Závěry jsou uvedeny ve shrnutí. Nemám k nim žádné výhrady.

Závěrem je nutné konstatovat, že autorka přistupovala ke zpracování DP zodpovědně, poctivě prováděla konzultace s vedoucím práce.

C. Otázky k diskusi

V rámci diskuse doporučuji položit tento dotaz:

1. Uveďte, co všechno může ovlivnit odpověď respondenta (spotřebitele) při odpovídání na otázku typu WTP ohledně vnímané hodnoty využívaných služeb. Doporučte, na co si musí výzkumníci uplatňující tento přístup dát pozor, případně to dokumentujte i daty z vaší DP.

D. Závěr

Na základě výše uvedeného hodnocení práce konstatuji, že posuzovaná práce splňuje požadavky kladené na práce tohoto typu a proto ji **doporučuji k obhajobě** a navrhuji klasifikaci **výborně**.

Pardubice, 2014-05-12

doc. Ing. Jan Stejskal, Ph.D.
vedoucí práce