

KSP FF UK Praha

Posudek na diplomovou práci

**Jany Weiderové**

**Návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda**

### **Cíl práce a její zaměření:**

Cílem práce je navrhnout systém hodnocení kvality pro malou neziskovou organizaci, kterou autorka sama vede. Provedla proto kvalitativní šetření u klientů, dobrovolníků a stážistů a také svých tří kolegů týkající se fungování organizace. V závěru práce autorka navrhuje systém průběžného hodnocení kvality klubu, opřený o výsledky vlastního šetření. V teoretické části práci jsou sice popisovány některé komplexní systémy hodnocení kvality, včetně českých standardů, tyto systémy však nejsou zohledněny ve výsledném návrhu, což považuji za hlavní problém práce.

### **Literatura a zdroje:**

Z české odborné literatury jsou citovány základní zdroje. Z cizí literatury je citováno několik málo zdrojů. Škoda, že autorka nevyužila možnost porovnat způsoby hodnocení kvality nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v ČR a v cizině. Citace v textu jsou v souladu s normou. Internetové zdroje měly být v seznamu literatury odděleny od zdrojů jiných.

### **Metoda a vzorek:**

Autorka formulovala své dotazníky převážně s ohledem na to, o čem předpokládala, že by mohlo respondentům vadit, resp. že by to mohli vidět v provozu nízkoprahového klubu jako žádoucí. Jak už bylo shora naznačeno, jde spíše o hodnocení spokojenosti se službou než o hodnocení kvality, přičemž výběr indikátorů spokojenosti není zdůvodněn.

### **Stylistika a gramatika:**

Práce je napsána srozumitelně. Opakovaně se v ní vyskytuje chybná předložková vazba „na klubu“, místo „v klubu“. Pro provoz zařízení jsou užívány výrazy typu „infobloky“, „prvokontakt“, „income dotazník“, které působí jako křečovitá odbornická hantýrka. Gramatické chyby v práci nejsou, překlepů je málo. Místo grafů v závěru práce by byla přehlednější prezentace formou tabulek.

### **Celkové hodnocení:**

Autorka si vytkla cíl, který zčásti míjí. Získala jen zpětnou vazbu o spokojenosti zúčastněných lidí s provozem zařízení. Sama v práci naznačuje řadu nedostatků v zajištění kvality práce nízkoprahového klubu, které pak v empirickém šetření pominula (způsob hodnocení práce, další vzdělávání pracovníků, supervize a intervize...).

### **Otázka k obhajobě:**

Jak hodnotí kvalitu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Německu, kde tento model služby vznikl?

### **Návrh hodnocení:**

dobře

20.1.2011

O. Matoušek

