

## **Kritéria spokojenosti občanů s veřejnými službami (v kontextu řízení kvality veřejných služeb)**

**Anotace:** Míra spokojenosti občanů je v současné odborné literatuře i praxi považována za důležitý indikátor kvality veřejných služeb a klíčové východisko pro cílené zlepšování veřejných služeb. Většina nástrojů užívaných za účelem zlepšování kvality vyžaduje, aby organizace míru spokojenosti občanů pravidelně měřily.

Má-li být spokojenost občanů indikátorem kvality, který je skutečně funkční, je třeba, aby nástroje, které jsou k měření užívány, byly založeny na kritériích spokojenosti formulovaných z pohledu občanů – zákazníků. V praxi je tomu však bohužel zřídka. Metody měření, které jsou v podmínkách ČR užívány, jsou velmi často založeny na kritériích spokojenosti formulovaných z pohledu poskytovatele služeb, popř. jsou využívány nástroje zahraniční, aniž by bylo známo, zda kritéria občanů jiných zemí jsou v dané oblasti služeb srovnatelná s kritérii českých občanů. Opatření založená na výsledcích chybně prováděného dotazování občanů pak nevedou ke zvýšení spokojenosti občanů, a prostředky, které byly do zlepšování služeb investovány, nepřinášejí žádoucí efekt.

Zatímco v zahraniční odborné literatuře lze zaznamenat úsilí o hledání determinant/kritérií spokojenosti občanů s veřejnými službami, odhalování klíčových dimenzí kvality služeb a identifikaci významu jednotlivých dimenzí u jednotlivých segmentů občanů/zákazníků organizací veřejného sektoru, v českých podmínkách byly takto zaměřené výzkumy dosud prováděny zcela sporadicky. Význam poznatků o očekávání občanů a kritériích jejich spokojenosti je podceňován a není promítán do konkrétních procesů v oblasti marketingu veřejných služeb a managementu organizací veřejného sektoru.

**Cíl:** Úkolem disertanta bude: 1. zmapovat dosavadní poznatkovou bázi a v zahraničí používané přístupy k identifikaci kritérií spokojenosti zákazníků veřejného sektoru, 2. ve zvolené oblasti veřejných služeb identifikovat očekávání a kritéria spokojenosti zákazníků a navrhnout model řízení kvality služeb. Specifikace konkrétního zaměření a cílů disertační práce se očekává v průběhu prvního ročníku studia.

## **Organizační kultura v organizacích veřejného sektoru**

**Anotace:** Organizační kultura je jevem, který, jak bylo prokázáno, významným způsobem ovlivňuje výkonnost organizací a dosahování jejich cílů. Jako soubor hodnot, postojů, norem a vzorců chování, které jsou v organizaci sdíleny, ovlivňuje organizační kultura chování pracovníků a efektivnost organizace. Jako způsob myšlení, který v organizaci převládá, má však také svou externí funkci – ovlivňuje strategické rozhodování a přizpůsobování organizace vnějšímu prostředí, vnímání potřeby změn i pružnost jejich realizace.

Zatímco v kontextu ziskového sektoru bylo v průběhu posledních 20 – 30 let realizováno množství empirických studií zaměřených na identifikaci typických obsahů organizační kultury a prokázání souvislostí s výkonností, inovativností, motivací pracovníků apod., v kontextu veřejného sektoru je výzkum podstatně omezenější. Ve světle reforem veřejné správy a snah o zvyšování výkonnosti a kvality poskytovaných služeb se proto dané téma jeví značně aktuální.

**Cíl:** Cílem disertační práce má být identifikovat typické obsahy organizační kultury organizací vybrané oblasti/vybraných oblastí veřejného sektoru, a to se zřetelem ke strategickým aspektům a implikacím pro účinné řízení organizací VS.