



Společná iniciativa OECD a Evropské unie,  
financovaná převážně z prostředků EU.



# **Hodnocení kvality služeb – Výhody a nevýhody různých metod hodnocení**

**Dr. Elke Löffler a Prof. Salvador  
Parrado**



# Jaký nástroj hodnocení zvolit?

Vstupy **Č**innosti Výstupy Výsledky



**Modely**

**ISO**

**CAF**

**EFQM**

**Charity**

**Balanced  
Scorecard**

**GI Test dobré  
správy a řízení**

# Jaký přístup k hodnocení kvality zvolit? (1)

- **Sebehodnocení veřejných organizací**
  - Má jasného vlastníka, ale může být krátkozraké a sebeklamné
  - Ostatní zainteresované strany nemusí mít k takovému sebehodnocení důvěru
- **Externí hodnocení auditory/inspektory**
  - Objektivní, ale nemusí být vzato za své veřejnou organizací
  - Nastoluje „tvrdé otázky“, ale nemusí mít povědomí o fungování organizace
  - Může být povrchní nebo velmi drahé

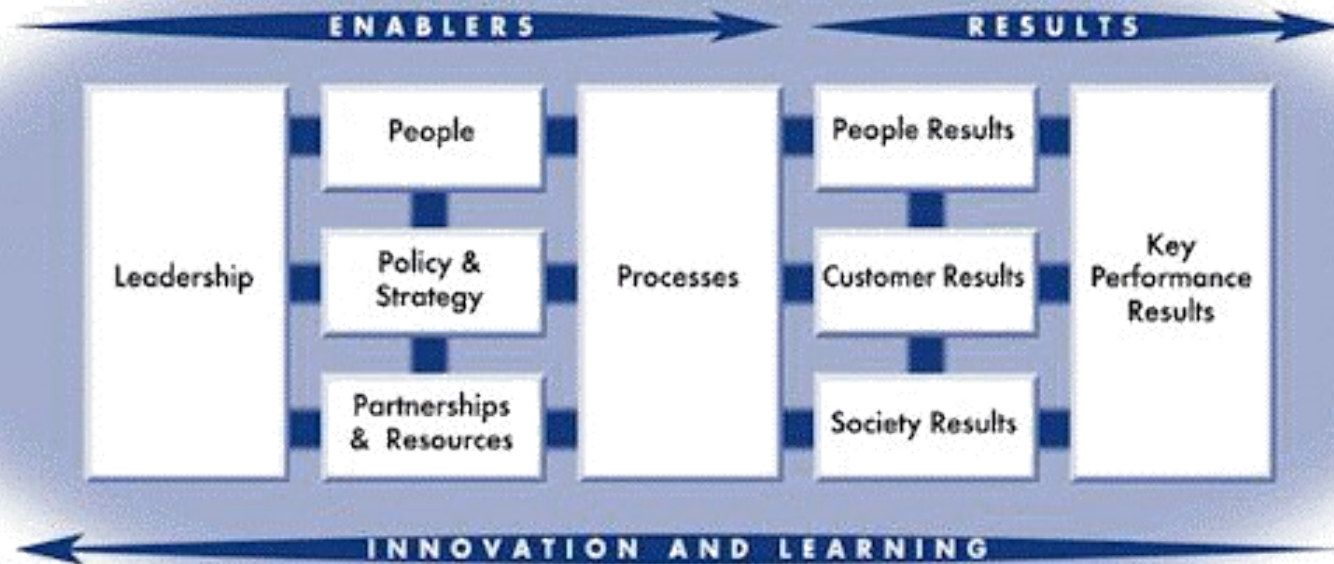
# Jaký přístup k hodnocení kvality zvolit? (2)

- **Hodnocení prováděné jinou organizací podobného typu (tzv. peer review)**
  - Nezávislé, ale kolegové, kteří mají kritizovat, mohou trpět přehnanou zdvořilostí a na kritiku nedojde
  - Kvalifikovaný úsudek odborníků pracujících v podobném kontextu
  - Veřejná organizace pravděpodobně bude brát připomínky jako platné
  - Efektivita takového typu srovnání závisí na struktuře přístupu (viz peer review procesu Agentury pro zlepšování a rozvoj ve Velké Británii)
  - Může být součástí průběžného procesu učení se jeden o druhého mezi partnerskými organizacemi
- **360° hodnocení prováděné zainteresovanými stranami**
  - Objektivní
  - Rozmanitost názorů
  - Výsledky bude organizace pravděpodobně vnímat jako důležité
  - Různé úrovně pochopení kontextu
  - Může být součástí průběžného procesu učení se jeden o druhého mezi veřejnou organizací a jejími zainteresovanými stranami

# Faktory úspěchu

- ♥ Nespoléhat bezvýhradně na opakovaná sebehodnocení
- ♥ Občas je dobré najmout si **profesionálního** externího auditora (např. certifikovaného hodnotitele EFQM)
- ♥ Ptejte se svých partnerů (stakeholderů) – stávajících a potenciálních zákazníků, politiků, podnikatelů apod. – jak vnímají kvalitu vašich služeb
- ♥ Spojte síly s kolegy z jiných organizací a sestavte společný tým pro peer review a diskusi řešení takto zjištěných problémů

# Model EFQM – CAF jako rámec pro hodnocení



# Cvičení: vyzkoušejte si cílené sebehodnocení

- ☐ Zhodnoťte zákaznickou orientaci vaší organizace podle kritérií nástroje pro sebehodnocení pro účel sestavování charty (Charter Mark Self-Assessment Tool)
- ☐ Pozvěte několik kolegů z projektového týmu charty do své organizace, aby zhodnotili váš způsob poskytování služeb a výsledky tohoto procesu
- ☐ Začněte sbírat data, abyste mohli zhodnotit, jak vaše organizace plní výkonová kritéria a stanovené cíle