



Posudek oponenta práce

| | |
|----------------|--|
| Autor/ka práce | Michaela Svobodová |
| Název práce | Zjišťování spokojenosti uživatelů sociálních služeb ve velkokapacitním zařízení a komunitní službě |
| Vedoucí práce | Mgr. Tereza Palánová |

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI A CELKOVÝ DOJEM

| | |
|---|---------------------------------------|
| Splňuje práce kritéria odborného textu? | Teoretická část ano, výzkumná z části |
| Obsahuje abstrakt v Čj, Aj? | Ano |
| Obsahuje Závěr? | Ano |
| Obsahuje seznam literatury? | Ano |
| Obsahuje čestné prohlášení? | Ano |
| Splňuje rozsah? | Ano |
| Je práce členěna adekvátně s ohledem na ZVO a OD? | Ano |

Předkládaná práce Michaely Svobodové splňuje formální náležitosti, které jsou na bakalářské práci kladené. Práce naplňuje minimální stanovený rozsah (okolo 75,500 znaků včetně mezer), obsahuje závěr i diskusi, seznam literatury a čestné prohlášení, stejně jako abstrakt. Práce je členěna srozumitelně a adekvátně jejímu zaměření. Dle kontroly Turnitin je celková podobnost práce 21 %, nicméně velká většina shod je pod 1 %. Teoretická část práce naplňuje kritéria odborného textu z hlediska věcnosti a přehlednosti, stejně jako využití tezí z odborných zdrojů. Z hlediska citační etiky není místy zřejmé, z jakých zdrojů autorka textu vychází a v tomto ohledu by stálo za to text práce doplnit a odkazy konkretizovat. Např. v části 2.2 není zřejmé z jakého zdroje, či z jakých zdrojů, autorka čerpá svoje teze o dlouhodobém procesu diagnostiky, či čím je ovlivněna diagnostika mentálního postižení. K výzkumné části se vyjadřuji níže.

ZNĚNÍ ZÁKLADNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

| | |
|---|-------|
| Je ZVO formulována? | Ne |
| Jsou pojmy v ní operacionalizovatelné? | ----- |
| Spadá ZVO do oboru SACH? | ----- |
| Je netriviální? | ----- |
| Je otevřená / uzavřená adekvátně s ohledem na zaměření práce? | ----- |

Autorka si v Úvodu práce (s. 8) klade cíl: „srovnání typů sociálních pobytových služeb, zjištění, kde a za jakých podmínek dochází k naplnění základních lidských potřeb u klientů s mentálním postižením“. Z tohoto cíle, který je oborově specifický, je netriviální a může přinášet zajímavá zjištění, ale autorka neformuluje základní výzkumnou otázku (byť realizuje výzkum). Není tedy zřejmé na co a jak se plánovala zaměřovat konkrétněji, protože onen termín srovnání typů z hlediska naplnění základních lidských potřeb vede (primárně) ke kvantitativnímu výzkumu. Specifikace do podoby ZVO by tedy byla potřebná, nehledě na to, že při realizaci výzkumu se ZVO stanovuje.

KONCEPTUÁLNÍ ČÁST

| | |
|--|----------|
| Jsou konceptualizovány všechny potřebné pojmy ZVO? | Částečně |
| Jsou konceptualizovány adekvátně s ohledem na ZVO? | Částečně |
| Je konceptualizace srozumitelná? | Ano |

Autorka pro práci definuje (v Úvodu) obecně rámec sociální práce skrze jeden z jejích cílů, který definuje jako „snahu o začlenění klientů se zdravotním postižením do společnosti, a to pomocí transformace“. Byť se nedomnívám, že je obecně tuto tendenci možné označit jako cíl jediný, je legitimní zahrnout práci do jednoho ze zvolených cílů. To také, dle mého, odůvodňuje zapojení



kapitoly třetí (tedy transformace sociálních služeb). S ohledem na to, že autorka nedefinuje ZVO, budu dále předpokládat, že klíčovým, či lépe řečeno stěžejním, je termín „naplnění základních lidských potřeb“ – tedy oblast, na kterou se autorka předkládané práce zaměřuje. Dalšími pojmy pro konceptuální definování by pak (s ohledem na cíl práce) byly „podmínky ovlivňující naplnění potřeb“ a také specifikace, která plynou pro uvedené pojmy s ohledem na zaměření se na „klienty s mentálním postižením“. Autorka se v textu zabývá:

- a) Definováním termínu inteligence a v návaznosti na to obsahem termínu mentální postižení
- b) Definování základních lidských potřeb na podkladě Maslowem definované hierarchie potřeb. Na tuto koncepci pak navazuje autorka specifikací vnímání potřeb u lidí s mentálním postižením. S ohledem na to, že se jedná o konceptualizaci stěžejního pojmu práce, vnímal bych jako potřebné ji více rozvést a případně nevycházet jen z Vágnerová a kol.
- c) Definování termínu sociální služby, přičemž definuje jak obecné zarámování sociálních služeb, tak specifitěji sociální služby pro lidi s mentálním postižením (kap. 3.1.). Zaměřuje se také na standardy kvality sociálních služeb a příspěvek na péči a další dávky. U kapitoly zaměřené na kvality sociálních služeb bych ocenil reflexi toho, jak se vztahují k naplňování potřeb, tedy které standardy a jak se k této problematice vyjadřují, či vztahují. Tato část by totiž mohla být, za určitých okolností vnímána jako ta, jež popisuje dílčí faktory ovlivňující naplnění potřeb (viz také dále). S ohledem na zaměření práce mi není zřejmé, z jakého důvodu (jak se to vztahuje ke zkoumané problematice) se autorka v textu věnuje problematice dávek (příspěvek na péči a další dávky, kap. 3.3 a 3.4).
- d) Definování transformace sociálních služeb

Konceptuální část je v tomto ohledu přehledná a dostatečně podrobná. V práci absentuje definování termínu „podmínky ovlivňující naplnění potřeb“, který autorka textu zmiňuje / využívá pro definování cíle předkládané bakalářské práce.

METODOLOGICKÝ RÁMEC

| | |
|--|--|
| Je k operacionalizaci využita konceptuální část? | Ne |
| Je metoda výzkumu zvolena adekvátně k ZVO? | Ano, u kazuistik je otázka nezbytnosti |
| Je metoda analýzy dat zvolena adekvátně? | Ne |
| Je popsán výběr vzorku? | Ano, ale chybí kritická reflexe |
| Odpovídá výběr vzorku znění ZVO? | Ano |
| Jsou popsány limity výzkumu a etický rozměr výzkumu? | Ne |

Metodologický rámec práce v předkládané bakalářské práci v podstatě absentuje. Autorka krátce definuje kazuistiku a rozhovor (k interpretaci uvedených zdrojů autorkou viz níže). Zcela ale chybí popis procesu operacionalizace (případně odůvodnění volby nestrukturovaného rozhovoru), kritická reflexe volby obou pracovišť (pokud nemá respondentka přímý souhlas s pojmenováním pracovišť v práci, měly by být anonymizovány, a to zvláště tehdy, když data v kazuistikách umožňují dohledat konkrétního člověka), není zřejmá etika výzkumu (tedy jestli byly / nebyly podepsány informované souhlasy a především, jestli klienti věděly, že jejich příběh bude využit pro bakalářskou práci autorky – pokud nebyly, tak to vnímám jako velmi problematické). Jednou situací je použití rozhovoru s pracovníky, u které si mohou být pracovníci vědomi jejich použití pro účely BC práce (pokud si rozhovory autorka nahrávala a informovala o tom komunikační partnery) a tedy to, že jej realizují lze považovat za jakýs takýs souhlas se zpracováním dat. Něco zcela jiného je ale využití životních příběhů klientů konkrétních zařízení. Podle GDPR (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; resp. s ohledem na interpretaci tohoto nařízení Úřadem pro ochranu osobních údajů) jsou totiž v uvedených kazuistikách informace, které spadají do zvláštní kategorie osobních údajů. Jejich využití (včetně toho, že je práce de lege artis veřejně přístupná) je možné pouze pro účely (zde uveden jen ten, který odpovídá využití pro akademické) vědeckého výzkumu. K tomu je ale nutné disponovat výslovným souhlasem subjektu údajů – tedy konkrétních klientů / klientek, případně jejich zákonných zástupců.



Chybí také reflexe kvality výzkumu a volba a popis metody analýzy dat. Obecně lze využití kazuistik (viz také dále níže) vnímat v podstatě jako problematické. Autorka v nich uvádí informace, které s ohledem na zaměření práce nejsou potřebné.

Domnívám se také, že autorka textu špatně interpretuje Gavoru z hlediska rozlišení strukturovaného až nestrukturovaného rozhovoru. U polostrukturovaného rozhovoru (v kvalitativním výzkumu) totiž neplatí, že má rozhovor určené otázky a respondent je pouze doplňuje, stejně jako u nestrukturovaného není přítomnost předem připravené struktury otázek nutné, ba ani obvyklá a v některých případech i nevhodná. Stejně tak zaměňuje tvrzení Průchy a kol. v tom slova smyslu, že termín kazuistika chápe z hlediska klinického (popis případu tak, jak jej realizuje v rámci předkládaného textu). Kdežto Průcha a kol spojují termín (což je v pedagogických vědách běžné) s termínem případová studia – která ale předpokládá využití obvyklého procesu sociálně-vědního zkoumání světa s tím rozdílem, že se jedná o tzv. N = 1 design, tedy, že je zkoumána jedna osoba.

VÝZKUMNÁ ZJIŠTĚNÍ

| | |
|--|----|
| Odpovídají výzkumná zjištění na ZVO? | Ne |
| Jsou použity nástroje analýzy dat adekvátně? | Ne |
| Je prezentace zjištění srozumitelná? | Ne |
| Je analýza dat prezentována v textu práce adekvátně? | Ne |

Výzkumná část je pak nejvíce problematickou částí předkládaného textu. V podstatě lze říci, že autorka formulovaný cíl nenaplnila. Na jednotlivých kazuistikách není patrný rozdíl v potřebách, o nichž je v nich referováno (viz tabulka níže, kterou bych čekal od autorky textu – či nějakou podobnou). S ohledem na to, o čem je v kazuistikách psáno to nepůsobí, že by klienti jednoho zařízení nějak významně méně naplňovali potřeby, o kterých je referováno. Kdyby autorka realizovala operacionalizaci a sledovala konkrétněji naplnění definovaných potřeb (kap. 1.3 a 1.4), možná by se rozdíly ukázaly jako podstatnější. To by možná také vedlo autorku k tomu, že by v kazuistikách vynechala údaje, které nepotřebuje (dle mého se s ohledem na rozsah kazuistik nejedná o takový „*typ objasnění, jehož při zkoumání těchto objektů v hromadném soubor nelze dosáhnout*“ (Průcha, cit. Autorkou)

| Potřeba / klient | V. (bydlení) | M. (bydlení) | J. (domov) | T. (domov) |
|------------------|--------------------------------|--|--|----------------------------------|
| Sebe-realizace | X (venčení psů, krmení zvířat) | 0 | X (stavění puzzle) | X (sledování fotbalových zápasů) |
| vztahovost | X (hovory nad fotografiemi) | X (taneční zábavy; vzpomínání nad strýcem) | X (náročné seznamování; mluvení o své matce) | X (vztah se sestrou) |
| jídlo | X (příprava nedělá problém) | X (velmi rád jí) | X (dokáže připravit pokrmy) | X (dokáže se o sebe postarat) |
| hudba | 0 | X (Poslouchá dechovku) | 0 | 0 |
| práce | X (dílna) | 0 | X (dílna) | X (uklizení) |

Stejně tak není zřejmé, z jakého důvodu se autorka ptala na uvedené otázky pracovníků obou organizací. Jen některé se zaměřují na definování samostatnosti klientů (ve smyslu je nebo není). Potřeba bezpečí, ani lísky a přijetí, stejně jako uznání, či seberealizace nebyla zkoumána. Obdobně také potřeba poznání a estetického prožitku atp. Nehledě na to, že zmíněné faktory ovlivňující naplnění potřeb nejsou zmíněny vůbec. Z uvedených dat nelze (s ohledem na jejich obsah) vyvozovat závěr, že „*je zřejmá velká rozdílnost v aktivizaci jednotlivých osob*“ (nehledě na to, že o to autorce, dle cíle práce, ani nešlo) – například klient T. pobytové služby pracuje jako uklízeč pozemních komunikací, ze



zaměstnání se vrací okolo 13:00, ohřeje si oběd. Kdežto pan V. (z chráněného bydlení) nepracuje a dojíždí do dílen. Dle mého tedy pan T. (představitel pobytové služby) je na úrovni práce aktivizován více než pan V. (představitel podporovaného bydlení). Stejně tak se objevuje až na závěr Diskuse informace o plánech do budoucna u klientů chráněného bydlení. Nemohu tak ani (s ohledem na výše uvedené) souhlasit s hodnocením autorky, že se jí formulované cíle podařilo naplnit.

Pokud by se jednalo o cíle dva (tedy a) srovnat služby a b) zaměřit se na naplnění potřeb), pak by se cíl a) zřejmě naplnil. Není ale z textu jisté, podle čeho má být srovnání realizováno a proč, když se již z hlediska zákona jedná o dvě odlišně strukturované služby.

ZÁVĚR

Předkládanou práci, i přes uvedené nedostatky, doporučuji k obhajobě (za předpokladu, že autorka získala souhlas se zpracováním údajů jak od pracovníků, tak od klientů pro kazuistiku). S ohledem na výše uvedené navrhuji hodnocení dobře (3).

OTÁZKY / PODNĚTY K OBHAJOBĚ

Prosím autorku textu, aby se vyjádřila k níže uvedeným oblastem:

- Prosím autorku, aby formulovala Základní výzkumnou otázku tak, aby odpovídala zaměření realizovaného výzkumu.
- Prosím také, aby kriticky zhodnotila, do jaké míry ji data umožní naplnit stanovený cíl.
- Prosím autorku, aby v rámci obhajoby popsala důvody volby nestrukturovaného rozhovoru, popsala jejich průběh (rozhovorů) a popsala metody analýzy dat.
- Prosím také, aby se vyjádřila k naplňování potřeb s ohledem na to, jak potřeby definuje v konceptuální (teoretické části) práce.
- Prosím, aby se autorka vyjádřila k etice výzkumu, a především k souhlasům klientů s použitím jejich příběhů pro účely bakalářské práce (pokud možno, aby přinesla k obhajobě informované souhlasy jak pro pracovníky zařízení, se kterými probíhaly rozhovory, tak pro klienty z kazuistik, a to ať již získané před výzkumem, tak nyní). Pokud byl tento souhlas jasně a explicitně vysloven a zaznamenán, prosím o doplnění této informace do protokolu o průběhu obhajoby, případně o dodatečné nahrání (jde-li to) přílohy do SIS k odevzdané bakalářské práci (nikoliv informovaných souhlasů, ale prohlášení o tom, že byly podepsány), kde bude tato oblast reflektována. Pokud tomu tak není (souhlas nebyl vysloven a nelze jej získat), přišlo by mi jako nejvhodnější řešení práci přepracovat a současnou variantu ze SIS odstranit (pokud to lze).

V Praze dne 18. května 2021

Jan Kaňák