

Oponentský posudek na bakalářskou práci:

Hájková, Ilona: Sdružení Nové Město na Moravě o.s.
EZOP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Téma bakalářské práce je zaměřeno na jednu z pěti sociálních služeb, které provozuje Sdružení Nové Město na Moravě a ve které rovněž autorka pracovala jako dobrovolnice a vykonala zde praxi. Práce je zarámována úvodem do historie sdružení, obecné problematiky nízkoprahových zařízení a vhodně zacílena na problematiku naplňování standardů kvality v praxi.

V úvodu nalezneme krátký úvod do komunitní problematiky, následuje historie a struktura občanského sdružení a poté již autorka přechází ke zdařilému shrnutí základních principů nízkoprahových služeb. Čerpá a cituje přitom z relevantní literatury, k citacím jen dodám, že u antologie textů by bylo vhodnější odkazovat přímo na autorský text, nikoliv jen na editora sborníku. Autorka prokazuje velmi dobrý vhled do problematiky a odbornou úroveň, jen místy sklouzne k lehké formulační dezinterpretaci (kdy např. mezi pasivní způsob trávení volného času zařazuje i sport a kontakt s přáteli, str. 15).

Autorka uvádí všechny potřebné informace o provozu a principech klubu, od poslání a cílové skupiny přes proces uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb až po konkrétní výkony. Doplnuje i pasáže o souvisejících činnostech – streetworku, primární prevenci a popisuje i zapojení dobrovolníků. Z textu však nebylo zcela jasné terminologické rozlišování mezi nízkoprahovým a otevřeným klubem (str. 18).

V další části práce autorka přechází k jádru práce – srovnání zjištěných nedostatků v naplňování standardů kvality s vlastním dotazníkovým průzkumem mezi uživateli. Autorka předpokládá, že i přes zjištění inspekce jsou uživatelé se službou spokojeni, a tuto hypotézu ověřuje na poměrně rozsáhlém vzorku 51 respondentů (naprostá většina uživatelů, kteří klub v daném měsíci navštívili). Otázky jsou postaveny vcelku korektně k logice inspekce a interpretace jsou také víceméně v pořádku, jen místy do obojího lehce prosakuje autorčin sklon potvrdit hypotézu „ve prospěch klubu“. Někdy uplatňuje návodné varianty odpovědi (str. 38), některé otázky jsou postaveny tak, aby oponovaly zjištěním inspekce, ale přitom se poněkud mívají se smyslem výtky (str. 36).

Nedomnívám se však, že by to bylo slabinou práce, spíše to souvisí s otázkou, jaké nedostatky v kvalitě služby zjišťuje inspekce (např. její výtka „*návod pro uživatele k používání schránky důvěry není zpracován pro skupinu uživatelů, kteří ještě neumí číst*“ vyjadřuje spíše míru absurdity inspektorů, kteří zřejmě předpokládali, že šestileté děti budou do schránky vhazovat stížnosti kreslené, poučení maňásky či zvířecím komiksem).

Jakási setrvačnost této absurdity se promítla i do postavení celého výzkumu. Autorka ji však reflektuje a vlastně využívá pro polemiku s výsledkem inspekce – neznalost odvolacího orgánu pro podávání stížností opravdu neznamena nespokojenost uživatele nebo nekvalitní službu (srv. str. 55).

Autorka naplnila záměr zjistit kvalitu služby, jak ji vnímají sami uživatelé, byť dle mého možná i trochu nepřímou. Průzkum měl vysokou účast a dosti pozitivní výsledky, až se vkrádá otázka validity, tedy - co vlastně zjišťoval? Nemusíme nutně předpokládat chybnost premisy „dětské bezelstnosti“ či respondentům přisuzovat „spekulace v odpovědích“ (str. 54), nelze však podceňovat ani případnou snahu vyhovět oblíbenému klubu a vyplnit dotazník „správně“. I v takovém případě bychom však mohli konstatovat, že uživatelé jsou se službou spokojeni a prokazují značnou oblibu klubu a loajalitu.

Práce má celkově velmi dobrou úroveň, autorka prokazuje jak hlubší odborné znalosti, tak schopnost jejich praktické aplikace a reflexe. Navrhuji klasifikovat práci jako velmi dobrou (B).

Otázky:

Jaký je rozdíl mezi otevřeným klubem a nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež?

Co je labeling? Lze za labeling považovat i označení cílové skupiny „mládež ohrožená sociálně patologickými jevy“?

Oponent: Mgr. Stanislav Kunc