



Oponentský posudek

Autor/ka práce: Bc. Lucie Fialová
Název práce: Evaluace efektivity denního stacionáře Rosa
Vedoucí práce: PeadDr. Mgr. Hana Žáčková
Oponent: Honza Kaňák, Ph.D.

Formální náležitosti podle Opatření děkana 07/2017

Splňuje práce kritérium odborného textu?	Ano, ale jen konceptualizace
Obsahuje abstrakt (Čj, Aj) - nepovinné pro Bc.	Ano
Obsahuje shrnutí závěrů?	Ano
Obsahuje seznam literatury?	Ano
Obsahuje čestné prohlášení (samostatnost, citace literatury, nepoužití k získání titulu)	Ano
Rozsah (40 NS - Bc.; 60 NS - Mgr.)	Ano

Diplomová práce Lucie Fialové splňuje formální náležitosti podle OD 07/2017. Práce obsahuje stanovené požadavky na formální stránku. Připomínku mám v tomto ohledu pouze k názvu práce. Byť autorka práce v názvu deklaruje, že se zaměřuje na efektivitu, následně tvrdí, že se zaměřuje na kvalitu služeb, což není totéž. S ohledem na rozsah komentářů k práci se zaměřuji jen na ty negativní. Nechci tím nikterak znehodnotit čas a aktivitu a poctivost, se kterou (dle mého odhadu) k psaní textu přistoupila.

Znění základní výzkumné otázky

Je formulována?	Ano, byť neodpovídá cílům práce, kterých je několik
Jsou pojmy operacionalizovatelné?	Ano
Spadá do oboru SACH?	Ano
Je netriviální?	Ano
Je otevřená (či je možná uzavřená varianta)?	Ano

Cíl práce autorka definuje význačně jako „zaměření se na evaluaci efektivity služeb“ (kap. 12), „jak jsou uživatelé, personál a rodiče spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb“ (kap. 11.1.), a „jak jsou personál, uživatelé a rodiče uživatelů spokojeni s poskytovanými službami“ (Anotace). Tyto tři cíle se nicméně nekryjí a nejedná se o tytéž pojmy. Subjektivní spokojenost je něco jiného než spokojenost s kvalitou a zcela jiného než evaluace efektivity služby (což je navíc pro některé autory evaluačního výzkumu spojeno výhradně s analýzou finančních přínosů služby; pro jiné pak porovnáním dosažených výstupů s plánovanými výstupy).

Konceptuální část práce

Jsou konceptualizovány všechny pojmy ZVO?	Ne
Je u klíčového pojmu definován obsah i struktura pojmu?	Ne
Je uveden současný stav poznání?	Ne
Je konceptualizace srozumitelná?	Ano, ale s ohledem na znění ZVO nedostatečná a v tomto ohledu nekvalitní.

Konceptuální část práce (kap. 1 až 10) obsahuje základní vymezení počátků péče o osoby s postižením, definování postižení, kvalitu života a definování sociální služby stejně jako ucelené rehabilitace. Autorka v ní ale nedefinuje, co míní onou „kvalitou“, či „efektivitou“, což vnímám jako problematické, neb z toho také plynou důsledky na proces operacionalizace (který není v práci popsán) a na interpretaci dat. Práce totiž působí dojmem, že autorka textu neví, co zkoumá - resp. se zdá, že zkoumá vlastní pojetí kvality a efektivity. A to je z hlediska



jak evaluačního výzkumu (ke kterému a k jehož smyslu se odvolává), tak obecně sociálně-vědního výzkumu nepřijatelné. Právě konceptuální část by měla umožnit definování toho, co to kvalita, či efektivita je a co z toho vlastně chce autorka práce zkoumat. Ať už by totiž zkoumala jedno, či druhé, měla by vědět, jaký druh kvality zkoumá. Zda se věnuje efektu (dopadu) služeb na kvalitu života, či sociální fungování, nebo zda např. posuzuje procesní stránku poskytovaných služeb (což by následně mělo vést např. k tomu, že hodnotí míru naplnění standardů kvality sociálních služeb). S ohledem na autorkou formulované cíle i základní výzkumnou otázku pak jsou v teoretické / konceptuální části práce uvedeny informace, které se zdají nadbytečné (např. ucelená rehabilitace, kvalita života – když není zkoumána, či sociální služby).

Dalším nedostatkem je využití internetových zdrojů v konceptuální části práce (např. kap. 8.4 je celá opřena o stránky MPSV, které nelze považovat za adekvátní zdroj pro akademický text, zvláště když o sociálních službách vyšlo několik publikací). Odkazy k využitým zdrojům v textu nejsou zcela správné (iniciála křestního jména se nepoužívá).

Metodologický rámec

Je k operacionalizaci využita konceptualizace?	Ne
Sedí metoda sběru dat se záměrem výzkumu?	Nelze posoudit, protože není zřejmé, co vlastně chce autorka zkoumat
Sedí metoda analýzy dat se záměrem výzkumu?	
Je popsán způsob výběru vzorku?	Ano, ale neodpovídá to sociálně-vědním postupům
Je zvolen rámec výzkumu adekvátně ZVO a záměru výzkumu?	Ne
Jsou popsány limity výzkumu, kvalita výzkumu a etický rozměr zkoumání?	Ne

Autorka v textu nepopisuje operacionalizaci dotazníku, pouze konstatuje, že si „dotazník vytvořila sama“. To a absence konceptualizace pak, dle mého, vede k tomu, že autorka práce de facto nezjišťuje ani evaluaci kvality ani evaluaci efektivity, ale pouze „spokojenost“ s dílčími aspekty služby. Absence operacionalizace dle mého vede i k tomu, že autorka získává informace také mimo dotazník samotný, což také není v pořádku.

Není zcela srozumitelné, proč autorka píše na straně 45 o tom, co je četnost a že může být absolutní a relativní. Stejně tak není zřejmé, z jakého důvodu cituje Hendlovo tvrzení o určení závisle a nezávisle proměnné, když s těmito prvky aktivně neoperuje. Stejná námitka pak platí pro odkazování k termínům validita a reliabilita, s nimiž autorka také aktivně nezachází.

Potíž je také v definování volby kvantitativní strategie zkoumání a zjišťování, protože ta by neměla být odvozována od „velikosti zkoumaného vzorku“ (kap. 12) a už vůbec ne od anonymity dotazovaných respondentů. Krom toho 55 lidí je počet, který bývá přítomen také v některých kvalitativních výzkumech.

Výzkumná zjištění

Odpovídají výzkumná zjištění na ZVO?	Ne
Jsou použity nástroje analýzy dat adekvátně?	Ano s ohledem na spokojenost respondentů, nikoliv s ohledem na proklamovaný cíl autorky
Je prezentace zjištění srozumitelná?	Ano
Přináší zjištění výzkumu něco nového?	Ano pro zmíněnou organizaci

V kapitole 12 autorka znovu definuje, že cílem bylo „zaměření se na evaluaci efektivity služeb“, což ale nečiní. Z tohoto úhlu pohledu by pak bylo nutné konstatovat, že cíl práce není naplněn. Deskriptivní údaje jsou dobře prezentovány a to jak slovně, tak pomocí grafů a tabulek. Zároveň ale někdy není zřejmé, odkud jsou data čerpána. Např. na straně 54 autorka osvětluje důvody nespokojenost s umístěním stacionáře, ale k tomu se žádná položka



dotazníku nevztahovala a tak není zřejmé, jestli se jedná o názor autorky, nebo názor respondentů, který byl získán mimo dotazník samotný. Obdobně není zřejmé, jaké místo má tvrzení o tom, co by měl vědět supervizor (str. 62). Co ale chybí je interpretace dat – tedy to, co data znamenají z hlediska zmiňované kvality, či efektivity a to pro jednotlivé položky.

Závěr: I přes uvedené výhrady doporučuji práci k obhajobě a v případě úspěšné obhajoby navrhuji hodnocení dobře (3). V případě neúspěšné bych doporučoval práci k přepracování.

Otázky k obhajobě

Prosím autorku diplomové práce, aby se při obhajobě věnovala následujícím oblastem:

- Jak by autorka musela postupovat, aby skutečně realizovala evaluační analýzu poskytovaných služeb? Pro jistotu rovnou konstatuji, že využití termínu „průzkum“ (např. kap. 11) neopravňuje autorku k tomu, aby rezignovala na náležitosti sociálně – vědního zkoumání.
- Jak různě lze interpretovat výsledky Tabulky 47 (spokojenost s nabídkou aktivizačních činností)?
- Proč je podle autorky možné spojovat „kvalitu poskytovaných služeb“ se „spokojeností“?
- Co lze na základě Vámi zjištěných dat tvrdit o kvalitě, či efektivitě služeb?

V Praze dne 15. května 2019

Honza Kaňák