

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ / MAGISTERSKÉ PRÁCE
OPONENT

Název	Analýza potřeb klientů kontaktního centra s aplikační místností Birkenstube v Berlíně
Autor	Bc. Annika Schubertová
Vedoucí práce	PhDr. Jiří Libra
Oponent práce	PhDr. Josef Radimecký, Ph.D., MSc.

Hodnocená položka	Úroveň a charakteristika položky	Body
<p>Abstrakt</p> <p>Obsahuje abstrakt všechny klíčové části (východiska, cíle, výzkumné otázky či hypotézy, použité metody, hlavní výsledky a jejich implikace)?</p> <p>Koresponduje abstrakt s obsahem práce?</p> <p>Má abstrakt přiměřený rozsah?</p>	<p>Výborná úroveň – kvalitně, srozumitelně a přehledně zpracovaný stručný souhrn diplomové práce, který obsahuje všechny podstatné informace o předmětu a cíli výzkumu, stejně jako o použité metodologii, a jeho výsledcích.</p>	5 / max. 5
<p>Odůvodnění a rešerše odborné literatury</p> <p>Je zdůvodnění práce logické?</p> <p>Byla zvolena adekvátní literatura a je její záběr vzhledem k tématu dostatečný/úplný?</p> <p>Je zvolená literatura aktuální?</p> <p>Je použitá literatura řádně citována?</p> <p>Je použitá argumentace prezentována standardním způsobem?</p> <p>Byl dosavadní výzkum podroben kritice?</p>	<p>Dobrá úroveň – autorka zvolila tématu své práce odpovídající i aktuální odbornou, tuzemskou i zahraniční literaturu, k níž v přiměřené míře referuje. Naprosto ale postrádám autorčinu kritickou práci s použitou literaturou. V převážné míře pouze přeložila vybrané německé zdroje, ale vůbec o jejich obsahu nediskutuje, nepodrobuje je kritice. Některé informace se zbytečně objevují opakovaně – snaha natáhnout délku práce?</p> <p>Stejně tak u opakovaně uváděné studie z r. 2015 mapující potřeby klientů berlínských aplikačních místností zcela chybí kritická diskuse s prezentovanými poznatky, jsou pouze prezentovány jejich závěry, které se nezřídka vzájemně odporují. Např. omezená provozní doba, málo míst pro aplikaci, nedostatečné financování služeb, jež se promítá do nedostatečného personálního zabezpečení služby vs. doporučení zavést do služby akupunkturu či meditaci apod. Nabízí se otázka, jaká je filozofie a cíle služby aplikační místnosti a kde jsou její hranice?</p> <p>Také statistika služby by si zasloužila kritickou diskusi – viz např. v r. 2021 vychází v průměru 10 aplikací za rok na 1 klienta, v r. 2022 pouze 6 aplikací...</p>	10 / max. 20

<p>Použité metody a logika struktury práce</p> <p>Jsou jasně stanoveny a zdůvodněny cíle práce, výzkumné otázky či hypotézy?</p> <p>Je zdůvodněna volba použitých metod (rozsah a metoda výběru vzorku, tvorba, zpracování a analýza dat)?</p> <p>Jsou všechny použité metody a postupy dobře a podrobně popsány, umožňuje popis replikaci?</p> <p>Byla věnována pozornost reliabilitě a validitě dat?</p> <p>Má práce logickou strukturu?</p>	<p>Dobrá úroveň – základní části práce jsou popsány na dostatečné úrovni a umožňují porozumět použitým metodám a postupům. Nicméně neodpovídají názvu práce: „Analýza potřeb klientů kontaktního centra s aplikační místností Birkenstube v Berlíně“. Sama autorka v diskusi (str. 56) uvádí: „Vzhledem k charakteru diplomové práce nebyla provedena celková analýza potřeb. Pro úplnou analýzu potřeb by bylo vhodné oslovit více klientů a využít i další metody získávání dat.“ V souladu s použitou metodou Rapid Assessment and Response by bylo vhodnější, kdyby se práce jmenovala „Průzkum potřeb...“</p> <p>Zmatečný je graf č. 9, str. 37 „Zkušenost se substitucí“ – dohromady jsou uvedeny informace, kdo v současnosti ne-/užívá substituci a kdo má ne-/dobrou zkušenost se substitucí?</p> <p>Práce má logickou strukturu s jednou výjimkou. Není mi jasné, proč je bod 4.3 popis AM Birkenstube zařazen do výzkumné a ne do teoretické části práce?</p>	<p>10/ max. 20</p>
<p>Zpracování tématu a interpretace získaných poznatků</p> <p>Jsou závěry prezentovány srozumitelně?</p> <p>Jsou prezentovány všechny relevantní poznatky?</p> <p>Byly vzaty v potaz silné i slabé stránky práce?</p> <p>Jsou závěry korektní?</p> <p>Byly vzaty v úvahu alternativní vysvětlení?</p> <p>Jsou závěry diskutovány v kontextu soudobého výzkumu?</p> <p>Jsou učiněna doporučení pro další výzkum nebo opatření?</p>	<p>Dobrá úroveň – závěry výzkumu jsou prezentovány srozumitelně, ale vzhledem k charakteru kvalitativního průzkumu s malým vzorkem respondentů by bylo vhodné formulovat je opatrněji. Sama autorka zmiňuje limity výzkumu s tím, že poznatky na tak malém vzorku nelze generalizovat, ale prezentuje je tak, jako by byly dostatečně ověřeny. Na místě by byla opatrnější interpretace výsledků (např. „Zdá se, že“), ačkoli se zdají být přiměřené. Nicméně se nabízejí i jiná, alternativní vysvětlení, jež v práci nejsou prezentována - viz např. str. 19 „AM Birkenstube zaznamenává největší návštěvnost, což dle autorů odpovídá vhodnému uspokojování potřeb klientů“, ale může to být i způsobeno i tím, že je nejbliž berlínské drogové scéně... Práce zmiňuje hlavní slabé stránky uskutečněného výzkumu, je i učiněno doporučení pro další ověření takto získaných poznatků, stejně jako doporučení pro další hodnocení služby jejími pracovníky.</p> <p>Rušivé jsou i některé překlady nebo používané němčinismy či anglikanismy v textu: např. str. 3 „spezializovaná zařízení“, str. 4. „Podpora individuálního odstranění z drogové scény a od jednotlivce struktury závislosti“, str. 6 „...může návštěva konzumní místnosti...“, str. 12 „pomoc z výstupu ze závislosti jejích uživatelů...“, str. 12 „Provoz AM musí být provozován...“</p>	<p>16 / max. 30</p>
<p>Etické aspekty práce</p> <p>Byly vzaty v úvahu etické otázky?</p> <p>Nedošlo k ohrožení zájmů účastníků výzkumu?</p>	<p>Výborná úroveň – etická pravidla výzkumu a ochrana osobních údajů jsou dostatečně ošetřeny. Jsou diskutovány všechny etické konflikty výzkumné činnosti. Autor bere v potaz společensko-kulturní dopad práce.</p>	<p>10/ max. 10</p>

Jsou diskutovány etické konflikty výzkumné činnosti?		
Odborný a společenský přínos a celková úroveň práce. Pojednává práce aktuální/praktický problém? Je práce přínosná z hlediska oboru? Obsahuje práce všechny klíčové části? Má práce dostatečný či přiměřený rozsah? Je práce logicky uspořádána? Je práce z formálního hlediska bez chyb?	Velmi dobrá úroveň – práce pojednává v ČR aktuální a praktický problém v kontextu oboru adiktologie – rozšiřuje zdroje poznatků o aplikačních místnostech pro lidi užívající drogy injekčně, o nichž se v ČR diskutuje již téměř 30 let. Je zpracována na velmi dobré úrovni, text je vhodně členěn a až na jednu výjimkou jsou dodrženy všechny zásady logické i formální strukturace textu. Práce obsahuje všechny klíčové části a má dostatečný rozsah. Vyskytují se v ní ale i chyby způsobené patrně špatným překladem německy psaných zdrojů.	11 / max. 15

Celkové hodnocení úrovně práce

Komentář oponenta / vedoucího práce (celkové shrnující hodnocení, poznámky)	<p>Práce má název: „Analýza potřeb klientů kontaktního centra s aplikační místností Birkenstube v Berlíně“, ale sama autorka v diskusi (str. 56) uvádí: „Vzhledem k charakteru diplomové práce nebyla provedena celková analýza potřeb. Pro úplnou analýzu potřeb by bylo vhodné oslovit více klientů a využít i další metody získávání dat.“ S tím nelze než souhlasit. Provedený kvalitativní výzkum s 10 klienty a 7 pracovníky služby kontaktního centra s aplikační místností je spíše rychlým průzkumem spokojenosti klientů s poskytovanými službami, čemuž odpovídá i autorkou použitá metoda Rapid Assessment and Response. Název práce tudíž nekoresponduje s jejím obsahem.</p> <p>Studentčin výzkum nicméně identifikuje některá slabá místa zkoumané služby, v níž pracuje, jejichž potvrzení či vyvrácení sama doporučuje ověřit na reprezentativnějším vzorku klientů. Přestože v diskusi uvádí limity svého výzkumu (žádná žena mezi respondenty, jejich malý vzorek, její dvojrole pracovnice-výzkumnice atd.), v závěru získané poznatky uvádí jako validní a nikoli jako možné náměty pro další ověření.</p> <p>Diskutabilní rovněž je, zda se jí podařilo identifikovat potřeby nebo spíše přání několika klientů služby – viz opět Diskuse, str. 53, kde např. uvádí: „Dle výpovědí respondentů se jedná o přání prodloužení otevírací doby...“ V bodě 4.10.3. Návrhy změn... str. 46 sice uvádí většinový názor respondentů (klientů i pracovníků), že by si přáli prodloužení provozní doby místo do 19 např. do 22 hod. ale v této části zcela opomíjí názor jiného klienta, který na str. 44 omezenou provozní dobu vítá, protože: „mi to nějak strukturalizuje ten den. Když tu zavřete v 19, tak já vím, že se teď musím najít, odpočinout si, a ne tu třeba ještě ve 22 pobíhat.“ To ilustruje věčné téma diskuse, co je ještě ze strany pracovníků v adiktologii pomoc a co už přepečovávání. Podobně je tomu v případě nespokojenosti několika respondentů, že jiní klienti aplikační místnosti porušují pravidla, ale sami „s nimi drží basu“ a neupozorňují na to a odpovědnost „hážou“ výhradně na pracovníky služby. Nejen v tomto kontextu mi ze strany autorky chybí kritická interpretace jejich zjištění.</p>
Doplňující otázky k obhajobě	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skutečně si klienti všech aplikačních místností v Německu musejí drogy pro aplikaci v nich obstarávat na černém trhu? 2. Uvádíte, že analýza potřeb klientů se „ideálně provádí před zahájením provozu služby“. Proč jste tedy pro svůj výzkum např. ne zvolila hodnocení spokojenosti klientů s poskytovanými službami?
Body celkem	62 / max. 100 bodů
Navrhované hodnocení	<i>práci doporučuji k obhajobě, celkově hodnotím dobře</i>
Datum	25. srpna 2023
Jméno a příjmení, podpis	Josef Radimecký