

**POSUDEK MAGISTERSKÉ PRÁCE**  
**VEDOUcí PRÁCE**

<b>Název</b>	Analýza potřeb klientů kontaktního centra s aplikační místností Birkenstube v Berlíně
<b>Autor</b>	Bc. Annika Schubertová
<b>Vedoucí práce</b>	PhDr. Jiří Libra
<b>Oponent práce</b>	Mgr. Josef Radimecký, PhD.

Hodnocená položka	Úroveň a charakteristika položky	Body
<p><b>Abstrakt</b></p> <p>Obsahuje abstrakt všechny klíčové části (výchozí, 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><b>Výborná úroveň</b> – kvalitně zpracovaný stručný souhrn obsahující všechny klíčové informace (5).</p> <p><b>Abstrakt naplňuje všechny uvedené požadavky, je srozumitelný a konzistentní.</b></p>	5 / max. 5
<p><b>Odůvodnění a rešerše odborné literatury</b></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><b>Výborná úroveň</b> – význam a praktické implikace práce jsou dobře definovány. Teoretický nebo empirický základ je dobře popsán včetně práce zahraničních autorů a v práci diskutován. Je předložen odpovídající a kritický přehled dosavadních výzkumů, který odpovídajícím způsobem interpretuje současné poznatky a kontroverze v oboru. Informace použité v práci mohou být inovativní a pro obor přínosné (16-20).</p> <p><b>Autorka se zabývá konkrétní službou, která byla a je kontroverzní z mnoha důvodů – zejména morálních, ideových nebo politických. V České republice neproběhla a neprobíhá diskuse, která by byla postavena na přehledné rešerši dosavadních zkušeností. Sami zakladatelé těchto služeb opakovaně zdůrazňují, že se argumentaci pro podporu aplikačních místností daří především v protestantsky zaměřených zemích. Autorka přináší ojedinělý (rozsahem, přehledností, podrobnostmi) přehled literatury o aplikačních místnostech, který je aktuální a je zaměřen k cíli práce: Evaluaci potřeb pacientů jedné z těchto služeb v Berlíně, kde autorka pracuje. Teoretická</b></p>	20 / max. 20

	<b>část práce je mimořádná nejen svým obsahem, ale i pečlivostí a precizností formulací.</b>	
<p><b>Použité metody a logika struktury práce</b></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><b>Výborná úroveň</b> – všechny použité klíčové metody a postupy jsou podrobně popsány a splňují nároky na vědeckou práci, mohou být přínosné pro studijní obor. (16-20).</p> <p><b>Autorka si poradila s popisem kvalitativního výzkumu faktografie, získané od klientů a pracovníků služby, dobře: Podrobně a pečlivě popsala podobu služby (vesměs z provozní dokumentace, výstupy z dokumentace služby), podrobně popsala použitou metodiku (metodu rychlého posuzování kombinovanou s metodou zakotvené teorie). Popis zkoumání kategorií a sevřený pracovní postup, ve kterém zkoumala kategorie a fenomén transkripce textu a analýzou dat je svou pečlivostí a srozumitelností rovněž ojedinělý.</b></p>	18/ max. 20
<p><b>Zpracování tématu a interpretace získaných poznatků</b></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><b>Výborná úroveň</b> – výsledky prezentovány srozumitelně a jeví se jako správné. Správná interpretace výsledků je provedena s kritickým zohledněním možných alternativních vysvětlení. Jsou diskutovány slabé i silné stránky práce včetně implikací pro interpretaci poznatků. Výsledky jsou diskutovány v kontextu dalších výzkumů a zdůrazňují přínos k rozvoji vědomostí (nebo vývoji nových technik a postupů). Jsou učiněna jasná a odpovídající doporučení pro další opatření (24-30).</p> <p><b>Autorka ilustruje výsledky výzkumu verbatimy. Získané kategorie ilustruje daty od klientů i od pracovníků, ve smyslu shod i rozdílů. Jsou učiněny jasné návrhy změn, označen prostor pro zlepšení ve službě. Autorka své návrhy nechává citlivě ve formě hypotéz či definic určených k další diskusi, nevytváří tlak a zastavuje se v evaluaci ve vhodném výchozím bodě pro další možnou práci s výstupy.</b></p> <p><b>V diskusi dále zohledňuje výstupy předchozích studií, uvádí přehledné odpovědi na položené výzkumné otázky a tím dospívá k řešení práce.</b></p>	30 / max. 30
<p><b>Etické aspekty práce</b></p> <p>Byly vzaty v úvahu etické otázky?</p>	<p><b>Výborná úroveň</b> – 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 (9-10).</p>	10 / max. 10

<p>Nedošlo k ohrožení zájmů účastníků výzkumu? Jsou diskutovány etické konflikty výzkumné činnosti?</p>	<p><b>Autorka diskutuje i svůj možný konflikt zájmů.</b></p>	
<p><b>Odborný a společenský přínos a celková úroveň práce.</b> 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?</p>	<p><b>Výborná úroveň</b> – práce je originální a přínosná pro rozvoj oboru, zabývá se významným společenským problémem. Je napsána na vysoké akademické úrovni (12-15). <b>Práce podle mne naplňuje požadované parametry pro tuto oblast doslova.</b></p>	<p>15 / max. 15</p>

## Celkové hodnocení úrovně práce

<b>Komentář oponenta / vedoucího práce (celkové shrnující hodnocení, poznámky)</b>	<p>Práce české studentky adiktologie, která pracuje v Berlíně ve službě aplikační místnosti. Rozhodla se evaluovat po čase potřeby klientů a přispět k sebereflexi služby po úbytku klientů v časové souvislosti s událostmi kolem covidu.</p> <p>Pečlivá excelentní práce s mimořádně zvládnutou kvalitativní metodologií. Dlouhodobě atraktivní a kontroverzní téma aplikačních místností autorka představuje v zahraničním blízkém kulturním kontextu, což by mohlo být pro domácí odbornou obec inspirující. Je dobré připomenout, že autorka vedla svoje šetření jak v teoretické, tak v praktické části práce v cizím jazyce.</p> <p>Autorka pracovala samostatně, pečlivě a práci konzultovala průběžně, s etickou komisí jednala konstruktivně a s jejími podněty pracovala vážně a s respektem.</p> <p>Dovoluji si její práci doporučit pozornosti redakce časopisu APLP jako materiál, který by odbornou obec mohl nejen zaujmout, ale i obohatit.</p>	
<b>Doplňující otázky k obhajobě</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jak hodnotíte zpětně zvolenou metodologii práce z hlediska pracnosti, přínosu?</li> <li>2. Je možné, že Vám tato práce přinese nějaký konflikt zájmů na Vašem pracovišti? Bude se s výstupy dál pracovat?</li> </ol>	
<b>Body celkem</b>	98 / max. 100 bodů	
<b>Navrhované hodnocení</b>	<i>práci doporučuji k obhajobě, celkově hodnotím výborně</i>	
<b>Datum</b>	29. 8. 2023	
<b>Jméno a příjmení, podpis</b>	Jiří Libra	