

Posudek vedoucí diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Zapojení uživatelů sociálních služeb do procesu komunitního plánování v Karlovarském kraji**

Jméno studenta: **Bc. Robert Pisár**

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Blanka Tollarová, Ph.D.

Datum: 11.9.2017

Předložená diplomová práce představuje zjištění z empirického šetření vývoje a stavu plánování sociálních služeb v Karlovarském kraji. Práce je standardně členěna na část teoretickou a praktickou. Teoretická část představuje koncept komunitního plánování, nastiňuje vývoj plánování sociálních služeb v ČR, dále představuje legislativní kontext a kompetence různých úrovní státní správy v oblasti plánování a poskytování sociálních služeb, a na několika příkladech zahraničních výzkumů ukazuje podstatné problémové body komunitního plánování. Praktická část přináší celkem rozsáhlé představení vlastních dat, identifikaci hlavních problémů plánování či jeho absenci, porovnává konkrétní zjištění s teoretickými principy komunitního plánování a je uzavřena stručnými doporučeními pro různé úrovně veřejné správy v oblasti komunitního plánování.

Diplomová práce podle mého soudu ukazuje, že diplomant je v tématu dobře zorientován, dokáže shromáždit a základně analyzovat celkem rozsáhlý empirický materiál a dokáže z něj vyvodit praktická shrnutí a závěry, využitelné pro jeho manažerskou praxi (zastupitel, vedoucí sociální služby, účastník plánování). Poskytuje dobrý obraz toho, co se v Karlovarském kraji v oblasti plánování služeb děje, podává přehled o možnostech, problémech i vyložených deficitech systému. V tomto ohledu práce naplňuje kvalifikační požadavky.

Za vyzdvížení stojí empirická práce – diplomant je ve výzkumu nováčkem, a přesto se mu podařilo oslovit všechny relevantní respondenty a provést šetření systematicky ve všech sledovaných obcích a při vlastním šetření aplikovat smysluplně princip cykličnosti (postupná analýza, formulace hypotéz, návraty do terénu a jejich ověřování). Hlubší analytická práce a také jasnější interpretace zjištěných skutečností by vyžadovaly ještě delší výzkumnickou zkušenost. Takto práce často zůstává pouze u převyprávění sdělení respondentů, bez analytického pojmenování nebo kritického odstupu. Ten ale celkově práci nechybí – je koncentrován do závěrečných kapitol, kde ovšem působí přesvědčivě, byť si nečiní ambici celé téma absence či dokonce vymístování uživatelů z plánování analyzovat hlouběji až například na úroveň hodnot či formalismu při poskytování sociálních služeb.

Autor při psaní práce poctivě řešil, jak moc a jak vůbec zachovat analytický odstup, jak formulovat svá zjištění a kde a jak vyjadřovat svá hodnocení. Zejména teoretická část je hodnocením prodchnuta, místy působí spíše jako návod, jak plánování správně dělat – což je vzhledem k praktickému zaměření práce i manažerskému směřování autora přijatelné.

Jako problém vnímám, že práce s odbornou literaturou působí spíše jako namátkový výběr textů, které jsou možná příliš široce diskutovány. Nicméně texty jsou relevantní a aspoň s jedním autor pracuje i při analýze svých zjištění. Postrádám srovnání se zahraničními modely komunitního plánování. Při šetření by bylo zajímavé analyzovat i dokumenty – plány, zápisy z jednání. Ale uznávám, že by byl empirický materiál ještě širší a analýza by byla velmi náročná.

Otázky k obhajobě:

1. V teoretické části představujete v zásadě dva extrémy motivace k plánování sociálních služeb: zákonem danou povinnost obcí plánovat a pociťovanou potřebu obcí plánovat. Pro povinnost úplně nejste. Zároveň Vaše zjištění ukazují, že obce často plánovat nechtějí, politikové mají tendenci přehlížet obtížně dosažitelné skupiny, případně mít pocit, že problémy neexistují, pokud jsou nějak základně saturovány a nejsou vidět (resp. neplní titulky novin). Jak to tedy správně dělat? Je něco mezi těmi extrémními variantami?
2. Jak si myslíte, že je možné zapojit těžko dosažitelné skupiny? Existují nějaké modely, které ty lidi dostanou ke spolupráci? Nebo které jim aspoň skutečně dávají hlas? Vaše respondentky působí dojmem, že by chtěly, aby se uživatelé chovali jako experti – tedy aby měli na svou situaci jasný názor a uměli v zásadě expertně plánovat služby pro sebe sama. Ale to z podstaty není možné, oni pouze řeší své problémy, a někteří se na ně nikdy nestanou experty (jako třeba OZP, kteří se často profesionalizují). Komunitní plánování by tedy mělo mít nějaký mechanismus, jak tento problém překlenout. Má ho?

Diplomová práce splňuje požadavky na diplomovou práci. Doporučuji ji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit mezi výbornou a velmi dobrou.