

Oponentský posudek na magisterskou práci

Název práce: Zavádění standardu kvality sociálních služeb do praxe v organizacích pro osoby se zrakovým znevýhodněním (2008)

Autor práce: Adéla Vašíčková

Vedoucí práce: PhDr. J. Sýkorová

Oponent práce: Mgr. M. Čápová

Autorkou zvolené téma „Zavádění standardu kvality sociálních služeb do praxe v organizacích pro osoby se zrakovým znevýhodněním“ je necelé dva roky po nabytí účinnosti zákona 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, který standardy kvality zavádí, stále velmi aktuální a proto již samotná volba tématu pro magisterskou práci je vhodná a jeho zpracování potřebné. Zvolená látka je vcelku dobře uchopená a i přes svou náročnost celkově uspokojivě zvládnutá.

Metody, které si autorka zvolila pro zpracování, jsou přiléhavé. Autorka text strukturuje do pěti kapitol, v nichž téma rozebírá nejdříve teoreticky, na základě práce s dostupnými literárními prameny. Vychází z obecné charakteristiky sociálních služeb a standardů kvality sociálních služeb, seznamuje se službami pro osoby se zrakovým znevýhodněním a blíže se soustředí na standard č. 15 – zvyšování kvality sociálních služeb. V úvodu práce si autorka klade za cíl zpracovat návrh vnitřních pravidel konkrétního naplňování standardu č. 15 v zařízeních pro osoby se zrakovým postižením. Tento svůj závazek plní v závěrečné kapitole práce popisem návrhů, které vznikly i díky provedenému výzkumu. Teoretická část je zpracována na zhruba sedmdesáti stránkách s vhodně zvolenou logickou strukturou. Autorka se snažila do problematiky proniknout a některé užité formulace a vyjádření nasvědčují jejímu zájmu o zpracovávané téma. Práce zahrnuje stěžejní aspekty zvoleného tématu.

Práce s literárními zdroji by však mohla být propracovanější. Autorka uvádí široký seznam bibliografie a použité legislativy, v samotném textu však pracuje pouze s některými publikacemi. Bylo by vhodné oddělit zdroje skutečně citované od těch, které autorka použila pro čerpání inspirace a dalších informací. Málo je zastoupena práce s literaturou zahraniční. Uváděné odkazy na citovanou literaturu jsou poněkud nepřesné, i u přímé citace chybí odkaz na číslo strany publikace.

Diplomantka prováděla kvalitativní výzkum, který rozdělila do dvou částí. V první zjišťovala spokojenost uživatelů se zrakovým postižením se způsobem poskytování sociální služby. Druhá část zkoumala možnosti zapojování zaměstnanců do hodnocení kvality sociální služby. Některá zjištění jsou opravdu inspirující a mohly by posloužit k zkvalitnění poskytování sociální služby pro osoby se zrakovým postižením. Zpracování provedeného výzkumu by však mohlo být vypracováno poněkud uceleněji. Zřetelnější by mohla být celková analýza a interpretace výsledků i jejich záznam a hodnocení.

Velkým kladem práce je praktická aplikace teoretických poznatků a vytvoření vlastních návrhů pro postup zavádění některých aspektů standardu kvality sociálních služeb. Autorka se snaží problematiku uchopit velmi konkrétně. Ne vždy bylo přirozeně možné jít zcela do hloubky, ale v prostoru, který měla autorka k dispozici, můžeme její práci ocenit pozitivně.

Recenzovaná práce je velmi ambiciózní a klade si nemalé cíle, kterých není jednoduché dosáhnout. I přes určité nepřesnosti, které uvádím výše, velmi kladně hodnotím autorčin záměr zpracovat praktickou práci s přesahem do praxe. Téma, které si zvolila je velmi aktuální a potřebné.

Otázky:

1. V čem autorka vidí možné problémy při zavádění vnitřních pravidel pro zjišťování spokojenosti uživatelů se zrakovým postižením a zapojování zaměstnanců do hodnocení poskytované sociální služby?
2. Na str. 83 (dole) autorka píše, že některým pracovníkům chybí zpětná vazba od zaměstnavatele. Jakou formu zpětné vazby by navrhovala?
3. Práci se prolíná jistá bipolarita charakterická tím, že autorka mění pohled na věc z obecného na velmi úzce a konkrétně zaměřený na činnost jedné organizace. Mohla by autorka jasně vymezit, zda práce je primárně pro organizaci ve které pracuje, či s obecnou aplikací i v jiných organizacích?
4. Na str. 91 autorka zmiňuje, jako jeden z návrhů vnitřních pravidel pro zapojování zaměstnanců do hodnocení poskytované sociální služby, metodu pozorování. Jak se dívá na fakt, že pozorování nadřízeným pracovníkem může ovlivňovat odvedený pracovní výkon zaměstnance a jak hodnotí skutečnost možné zaujatosti nadřízeného pracovníka?

Celkový návrh hodnocení: práci doporučuji k obhajobě
Práci hodnotím stupněm: velmi dobře

V Praze dne 14. 8. 2008

Mgr. M. Čáková
Metodik specialista, Tyfloservis, o.p.s.

