

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Srovnání nástrojů pro mapování bezdomovectví na místní a regionální úrovni**

Jméno studenta: **Ing. Jiří Růžička**

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Věra Leona Martinková

Datum: 7. 9. 2015

Diplomová práce Ing. Jiřího Růžičky se v rámci problematiky bezdomovectví zaměřuje na metody sčítání bezdomovců a mapování jejich potřeb. Jak autor uvádí ve svém úvodu, praktickým cílem jeho diplomové práce je analýza a revize jedné konkrétní metodiky sčítání a mapování bezdomovectví určené pro menší regiony.

Formální stránka práce je poměrně pečlivě zpracována. Úvodní strany mají všechny předepsané náležitosti. Překlepy nebo jiné jazykové nedostatky se objevují jen sporadicky, např. poněkud zvláštní používání slovesných spojení ve spojení s termínem „Kontinuální péče“, na str. 88 (a dále) „Sčítání provádějí Kontinuální péče na základě pravidel daných Úřadem pro bydlení a urbanistický rozvoj.“ Na místo sčítání provádí Kontinuální péče.

Text práce je v některých částech poněkud nerovnoměrně rozdělen. Např. podkapitola 4.7.2 má další členění, kde jsou jednotlivé podkapitoly tvořeny jen několika řádky, což je zbytečné. Vhodnější by bylo, kdyby tyto nadpisy byly bez číselného členění tak, jak je to v kapitole 7.3.1, kde jsou mnohem delší odstavce jen s nadpisem a nejsou uměle rozděleny do podkapitol.

Z formální stránky shledávám jako největší chybu používání zkratk bez toho, že by byly dříve v textu alespoň jednou citovány v plném znění. To se týká nejen zkratk pro českou odbornou veřejnost známých (jako je MPSV, SAD aj.), ale zejména zkratk z cizojazyčné literatury (např. tabulka č. 5 na straně 32 a 33), kde čtenář nemá k dispozici tuto literaturu a je pro něj obtížné dohledávat, co je INSEE nebo DCLG. Ostatně rozdělení tabulky č. 5 na dvě stránky, také není z formálního hlediska vhodné.

Diplomová práce je členěna na část teoretickou a část empirickou. Teoretická část v první polovině představuje některé základní pojmy z oblasti bezdomovectví – termín bezdomovec, různé klasifikace bezdomovectví, různé typy služeb a aktivit ve prospěch lidí bez domova. V druhé polovině se teoretická část věnuje tématu měření bezdomovectví a vychází jak ze situace v České republice, tak v zahraničí. Z diplomové práce je patrné, že student zpracoval rozsáhlé množství materiálu a oceňuji zejména to, že se při představování aktivit ve prospěch lidí bez domova neomezil jen na sociální služby, ale uvedl také některé aktivity mimo rámec sítě sociálních služeb. Nicméně jako vážný nedostatek vnímám neuvedení konceptu „housing first“ neboli „bydlení především“, který je v zahraničí velmi úspěšný. U nás se mu již několik let věnuje především Ostravská univerzita a je také na několika místech testován. Informace o něm se objevují nejen v odborných publikacích (např. Sociální práce 1/2012 článek Mgr. Elišky Lindovské *Práce se sítěmi služeb lidí bez domova*), ale občas i v běžných médiích. Tento přístup představuje jedno z mála skutečně funkčních řešení pro většinu lidí bez domova.

V teoretické části jsou dále podrobněji popsány zkušenosti s měřením bezdomovectví v Maďarsku. Tuto část práce považuji za zajímavou a přínosnou, nicméně je zpracována trochu chaoticky. Na str. 49 je v podkapitole 4.8.1 představeno jakými způsoby probíhá měření počtu osob bez střechy v Budapešti, ale výsledky těchto měření se již nedozvíme. V kontextu různých odhadů počtu bezdomovců v Budapešti dále uvedených v následující podkapitole tento údaj velmi chybí, protože jednotlivá čísla se velmi liší a nešlo by s nimi vůbec pracovat, např. při plánování sítě sociálních služeb. Měření počtu osob bez střechy v Budapešti probíhá každoročně již od roku 1999, ale jak tato měření prakticky přispěla k řešení bezdomovectví v Budapešti, se také z prezentovaných informací nedozvíme.

Z diplomové práce je zjevné, že také empirické části věnoval student značné úsilí (např. přepisu nahrávky ze setkání ohniskové skupiny). Velmi oceňuji, že cílem studentovy práce byl praktický výstup v podobě konkrétní metodiky a nejen představení metod sčítání a mapování bezdomovectví a výsledků jejich použití v praxi. Nicméně vlastní realizaci empirické části považuji za nejslabší část diplomové práce. Část, která řeší sčítání bezdomovců, je zpracována dobře. Jako jediné rizikové místo vnímám část metodiky, která se týká sčítání lidí bez domova v terénu. V místech, kde je fungující terénní práce, by nemusel vzniknout žádný problém (jde jen o to, jak poctivě budou sčítací komisaři navštěvovat i méně frekventované lokality, jako jsou osamělé squaty aj.). Ovšem ve městech, kde terénní program nefunguje, může dojít k tomu, že budou započítáni jen lidé bez domova z obecně známých míst (jako jsou prostory před supermarketky či nádraží). Výsledky sčítání pak mohou vykazovat značnou chybu.

Nová metodika je v kapitole 8.1.2 představena jako testovaná v ověřovacím sčítání v březnu roku 2015 ve městě Vsetín (str. 77). S tímto závěrem studenta nemohu souhlasit. Student testoval metodiku vytvořenou a použitou na základě zadání Zlínského kraje v roce 2014, ale ne již upravenou verzi metodiky. Osobně se domnívám, že mnohem větší přínos by měla práce, při níž by student sezval účastníky sčítání v roce 2014, v rámci ohniskové skupiny shrnul jejich postřehy a na jejich základě upravil metodiku. Tu by ve městě Vsetíně testoval a pak ji opravdu mohl představit jako hotový výstup. Nicméně student mohl mít své důvody, proč pracoval dvakrát podle stejné metodiky (ty ale v diplomové práci nesdělil).

Mnohem závažnější metodickou chybou je skutečnost, že jedním ze zásadních výstupů ohniskové skupiny bylo poukázání na skutečnost, že data nejsou v takto koncipovaném dotazníku validní, protože se lidé bez domova necítí dostatečně bezpečně - nedostatečná anonymita (str. 67). Např. respondent nevedl problém s dluhy, přestože pracovnice věděla, že dluhy má, protože je spolu řešili – to se stalo pracovníci H. dokonce v 90% případů (str. 66). Ing. Růžička tento zásadní problém validity vůbec nezpracoval (jeho prioritou bylo zamezit duplicitě údajů), přestože mu členové ohniskové skupiny navrhovali, že by nebylo potřeba zadávat tolik osobních údajů (str. 74). Student mohl ze zpětné vazby vyvodit různé způsoby řešení – např. oddělit fázi sčítání bezdomovců a fázi mapování potřeb. Sčítání by mohlo probíhat např. každý rok (a to s uvedenými získávanými údaji) a fáze mapování potřeb v jiný čas např. pouze s uvedením pohlaví a roku narození. Je pravdou, že dotazník má skutečně velmi nízkou míru anonymity. Ve městě do 30.000 obyvatel je již možné z údajů iniciály, data narození a místa trvalého bydliště (otázka č. 7) jednotlivce dohledat.

Druhou důležitou zpětnou vazbou z ohniskové skupiny byla skutečnost, že otázky jsou pro respondenty formulovány nesrozumitelně. Tuto skutečnost však student při revizi metodiky nezohlednil přeformulováním dotazů, ale rozhodl se posílit význam proškolení tazatelů. Toto řešení ovšem považuji za nedostatečné, protože je opět závislé na schopnostech interpretace jednotlivých tazatelů.

Dalším zásadním problémem je skutečnost, že dotazník mapování potřeb je spíše souhrnem statistických dat a ne skutečným mapováním potřeb respondentů. Při práci s dotazníkem zcela chybí základní postupy výzkumu (přestože v rámci studia oboru řízení a supervize je výzkumu věnována velká pozornost). V práci nebyly uvedeny žádné hypotézy, které by se výzkumem ověřovaly, a je vůbec otázkou, zda by nebylo lepší pro mapování potřeb lidí bez domova zvolit kvalitativní dotazování než kvantitativní výzkum. Tomu nahrává i vyjádření členů ohniskové skupiny, že se někteří respondenti natolik otevřeli, že se realizovaný rozhovor stal impulzem pro další sociální práci s klientem.

Nicméně i při zachování formátu kvantitativního dotazníku je třeba postupovat dle výzkumných metod. Tím, že dotazník nebyl správně koncipován, došlo k tomu, že se z celé diplomové práce (a to ani z dokumentu Analýza osob bez domova na území okresu Vsetín) nedozvíme, čemu ve skutečnosti mapování potřeb pomohlo – např. že by se Zlínský kraj rozhodl více finančně podpořit dluhové poradenství nebo se hledá možnost zajištění zdravotní péče pro lidi bez praktického lékaře aj. Kdyby byl dotazník skutečně koncipován výzkumnou metodou, tak by některé otázky např. na oblast zdraví zněly jinak (č. 13 a č. 14). Nevím, k čemu nám pomůže informace, jak se respondent cítí po zdravotní stránce. To, že lidé bez domova o své zdraví nepečují a své zdravotní potíže neřeší (až když jsou velké) je obecně známé. Kdyby měl ale autor výzkumu např. hypotézu, že někteří lidé bez domova nemají svého praktického lékaře a v případech vážných zdravotních potíží vyhledají pomoc na pohotovosti či urgentním příjmu v nemocnici a mají problém se zajištěním zdravotní péče, tak koncipuje otázku např. takto: *Měl jste někdy problém s lékaři, když jste měl zdravotní problémy?* nebo *Měl jste někdy problém sehnat pomoc zdravotníků?*

Pominu-li základní chybu ve způsobu zpracování dotazníku (absence stanovení hypotéz a jejich ověřování aj.), tak se i v jednotlivých otázkách objevují další chyby. Např. u mnoha otázek chybí možnost „Neuvedl“ nebo „Jiné“ – respondent má právo neuvést informace např. o svém vzdělání. Nevím, proč je v dotazníku uveden dotaz na rodinný stav – jak to souvisí s mapováním potřeb? Je to dost osobní a pouze statistická informace (dokonce se nemusí nyní ani uvádět v nových občanských průkazech).

Stejně tak otázka č. 18, zda má respondent dluhy. Z takto položené otázky vůbec nevyplývá informace, zda tyto dluhy řeší nebo neřeší. Chápu, že takto položenou otázku vnímali respondenti jako degradující. Na dluhovou problematiku je možné se ptát jinak, např. *Využil jste někdy dluhové poradenství?* nebo *Potřeboval byste pomoc v oblasti dluhů?* Stejně tak v další otázce (č. 19), kde respondent v posledních 14 dnech spal, je u možnosti odpovědi č. 7 uveden výraz „nebo v jiné nezákonně obsazené budově“. Opět je výraz „nezákonně“ ohrožující (páchám kriminalitu, nemůžu to přiznat, zvláště když to vůbec není anonymní). Takto koncipovaný dotazník působí jako by jej tvořili úřednice Zlínského kraje a ne odborníci pracující s lidmi bez domova.

Netuším, jak má při řešení problémů lidí bez domova pomoci otázka jak dlouho jsou respondenti bez stálého bydlení nebo v jaké pobývali instituci. Z vlastní práce s lidmi bez domova a lidmi s duševním onemocněním dobře vím, že se někdy do psychiatrické léčebny utíkají primárně z důvodu střechy nad hlavou. Také takto položený dotaz na protialkoholní či jinou léčbu může být vnímán jako dost ohrožující. Stejně tak dotaz, zda měl respondent co dočinění s policií. Opět by bylo vhodné položit otázku jinak.

Doplňující otázky:

Jakým způsobem Ing. Jiří Růžička, coby vedoucí realizačního týmu zakázky Zlínského kraje, sestavoval dotazník mapování potřeb? Jaké hypotézy ověřoval a proč vybral právě uvedené údaje dotazníku?

K čemu konkrétně posloužily výstupy ze sčítání a mapování potřeb lidí bez domova realizované v roce 2014 a 2015?

Proč při revizi metodiky nezohlednil zpětnou vazbu na nedostatečnou anonymitu respondentů dotazníku mapování potřeb?

S ohledem na pečlivé zpracování teoretické části diplomové práce a části týkající se sčítání bezdomovců diplomovou práci DOPORUČUJI k obhajobě a navrhuji stupeň klasifikace VELMI DOBŘE.

Kroměříž 7. září 2015

