

## POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

*Jméno a příjmení diplomanta:* Bc. Šárka Michalcová

*Studijní obor:* Management sociální práce v organizacích

*Oponent diplomové práce:* doc. Enzo Essenza

*Katedra/ ústav:* Ústav sociálních a speciálněpedagogických věd (USV)

*Název diplomové práce:* Potřeby organizací poskytujících sociální služby z pohledu manažerů

- Volba tématu:
1. Mimořádně aktuální
  2. Aktuální pro danou oblast
  3. Užitečné a prospěšné
  4. Standardní úroveň
  5. Neobvyklé
- Cíl práce a jeho naplnění:
1. Vhodně zvolený cíl, který byl naplněn
  2. Vhodně zvolený cíl, který byl částečně naplněn
  3. Vhodně zvolený cíl, který nebyl naplněn
  4. Nevhodně zvolený cíl
- Struktura práce:
1. Originální – zdařilá
  2. Logická – systémová
  3. Logická – tradiční
  4. Pro dané téma nevhodná
- Práce s literaturou:
1. Vynikající, použity dosud neběžné prameny
  2. Velmi dobrá, použity nejnovější dostupné prameny
  3. Dobrá, běžně dostupné prameny
  4. Nedostatečná – s ohledem na požadovaný počet nebo kvalitu
- Vybavení práce (data, tabulky, grafy, přílohy):
1. Mimořádné, funkční
  2. Velmi dobré, funkční
  3. Odpovídá nutnému doplnění textu
  4. Nedostačující
- Přínosy diplomové práce:
1. Originální, inspirativní názory
  2. Ne zcela běžné názory
  3. Vlastní názor částečně argumentačně podpořený
  4. Vlastní názor chybí
- Uplatnění diplomové práce v praxi a ve výuce:
1. Práci lze uplatnit v praxi (pouze kapitola Výsledky výzkumu)
  2. Práci lze uplatnit ve výuce
  3. Vhodná pro publikování
  4. Práci nelze příliš využít ani v praxi ani při výuce
- Formální stránka:
1. Výborná
  2. Velmi dobrá
  3. Přijatelná
  4. Nevyhovující



Jazyková stránka:  
(nemohu hodnotit)

1. Stylistika a) výborná  
b) velmi dobrá  
c) dobrá  
d) nevyhovující

2. Gramatika a) výborná  
b) velmi dobrá  
c) dobrá  
d) nevyhovující

Zásadní připomínky k diplomové práci:

1. nemám

2. mám tyto:

1. Hlavní připomínkou a zároveň výhradou k této práci je, že obsah nemá hloubku. Zejména druhá nejdelší kapitola s názvem *Současný stav*, která zabírá čtvrtinu diplomové práce, je plná myšlenkových fragmentů okopírovaných nebo parafrázovaných z literatury. V hromadě částečně matoucích, částečně nesmyslných, částečně zcela evidentních výroků se těžko hledá obsah a červená nit, která by je spojovala do konzistentního celku.
2. Zbývající kapitoly trpí tímž nedostatkem, ale v menší míře.
3. Výběr a využití fragmentů svědčí o nedostatečném intelektuálním záměru, tázání, reflexi, argumentačním vedení a schopnosti rozlišit důležité od zbytečného a plytkého. Uvádím pro představu některé typické příklady ze stovek, možná tisíců fragmentů, které popisují buď všeobecně známá fakta nebo konstatování prostá smyslu.
  - „S Kellerem souhlasí i Tomeš (2009), který označuje organizaci jako proces úsilí o vytvoření fungujícího celku s ohledem na vztahy určitých prvků tak, aby vše spolu souviselo a směřovalo ke společnému cíli.“
  - „Autorka rozvíjí myšlenku tak, že nelze definovat přirozené prostředí člověka pouze jako čistě přírodní, ale že prostředí člověka je vždy nějakým způsobem ovlivněno sociálním faktorem.“
  - „každá organizace musí získat finance pro své náklady, mzdy a na celý chod organizace.“
  - „Dále Šedivý s Medlíkovou (2017) poukazují i na zajištění zázemí, kde se bude daná sociální služba poskytovat. Často je tato potřeba podceňována, ale je velmi důležitá, protože, dle autorů, se jedná o velký finanční zásah z důvodu pronjímání (*sic!*) prostoru. Autoři neopomínají také další výdaje, které jsou s tímto spojené, jako je například vybavení prostor, úklid nebo platby energie. Samozřejmě velmi podstatnou potřebou pro chod organizace je personální zajištění v mnoha formách, která sociální oblast nabízí (Šedivý, Medlíková, 2017).“
  - „Oproti výše zmíněným autorům se White a Bryson (2013) na zaměstnance organizace dívají úplně z jiného úhlu. Vnímají je jako kolektiv, který by mohl pod správným vedením a pod vlivem příznivé atmosféry dosáhnout velmi vysokých výsledků pro organizaci a společně dosáhnout mnoha cílů.“
4. Celá práce svědčí o snaze používat co nejvíce zdrojů. Na první pohled to vypadá impozantně, ale pokud člověk začne číst pozorně, je ztracen v moři slov a zdrojů zakrývajících absenci čiré a relevantní ideje, argumentace, analýzy, příkladů nebo jiných prvků, které by mohly přispět k procesu poznání.
5. V některých částech práce chybí kritické myšlení – Příklady:
  - a. „Autor hlavně podotýká, že je mnohem důležitější chápat, co public relations dělá, než jakou definicí je vyjádřen, jedná se tedy o podstatu termínu.“ Jaký má tato věta smysl?



- b. „Standardizace kvality sociálních služeb je sestavená ucelená forma, díky které se může sjednotit a **zkvalitnit** poskytovaná péče klientům. Dle Matouška (2011) se jedná o **objektivní** posouzení jednotlivých oblastní organizací poskytujících sociální služby. Dle Malík Holasové (2013) je standardizace nedílnou součástí při rozvoji, protože **zájem o standardizaci navádí k případnému vylepšování doposud zajetého systému.**“ (zvýraznění textu jsem doplnil) Opravdu je to tak? Není to ve většině případů v praxi právě naopak?
6. Název diplomové práce „Potřeby organizací poskytujících sociální služby z pohledu manažerů“ není dostatečně přesný. Za prvé, titul neobsahuje jádrové téma pandemie COVID-19. Za druhé, není jednoznačné, jestli hlavním tématem jsou potřeby organizací poskytujících sociální služby, přesně řečeno *mění se potřeby organizací poskytujících sociální služby během 3 pandemických vln (vrcholící v listopadu 2020, lednu 2021 a březnu 2021)*, nebo jestli je hlavním tématem spíše:
- dopady* pandemie na organizace poskytující sociální služby z pohledu manažerů,
  - postup* těchto organizací během pandemie (krizový management),
  - postoje* manažerů vůči politickým nařízením, krajské hygienické stanici, zřizovatelům, nedostatek hygienických prostředků atd.,
  - nebo jiné aspekty, nebo vše dohromady.* Každopádně, práce není jasně a konzistentně vymezena na potřeby, jak je uváděno v jejím názvu.
7. Teoretická část chybí – nestačí pouhý popis různých pojmů.

Navzdory těmto připomínkám, níže uvedeným problémům v jednotlivých částech a celkovému nedostatku kritického myšlení, doporučuji tuto práci k ústní obhajobě, a to kvůli poctivé práci se 119 realizovanými rozhovory a relativně přehlednému zpracování odpovědí manažerů v nejdelsí kapitole *Výsledky výzkumu*, která má 46 stran, tj. více než třetina celé práce.

Slovní hodnocení dle struktury práce (vyjádřete se prosím k jednotlivým částem práce: teoretická část, metodologie, výsledky, diskuze, závěr):

**ad: Úvod**

- Úvod je příliš krátký a postrádá mnoho elementů, které by měly být popsány na začátku. Základní aspekt, jako je cíl práce, je popsán až na str. 40.
- Autorka nesprávně tvrdí, že „Sociální práce vždy byla, je a bude nedílnou složkou státu“.

**ad: Současný stav**

- O současném stavu, jak je avizováno v titulu této kapitoly, se čtenář téměř nic nedozví. Velká část této kapitoly je věnována deskripci částečných aspektů různých pojmů jako je sociální stát, organizace, sociální služby, zřizovatelé, neziskové organizace, dobrovolníci, financování, fundraising, public relations, marketing, management, atd. Většinou se jedná o abstraktní obecnosti postrádající hlubší smysl. Definice jsou ve většině případů neúplné, nahodilé či povrchní. Chybí vysvětlení výběru pojmů.
- Autorka řadí definice různých autorů více nebo méně nahodile – chybí struktura, analytický přístup, kritické hodnocení, zkoumání souvislostí s tématem, vlastní přínos.
- Důležitá témata, jako např. deinstitucionalizace, zvýšení soběstačnosti či poslání organizace, jsou v různých částech této kapitoly zmíněny, ale dále nerozvinuty.
- Podkapitola *1.2 Organizace neziskového sektoru* začíná zajímavým citátem Martina Luthera Kinga Jr.: „Udělej první krok s vírou. Nemusíš vidět celé schodiště, jen udělej první krok.“ Následující rozbor se k tomu citátu však nevrátí, citát zůstává bez kontextu.



- V rozboru neziskového sektoru autorka zmiňuje některé jeho důležité aspekty, ale zapomíná na perspektivu, že neziskovou sférou je především kulturní sféra v její podstatě a úloze. Není to pouze sub-oblast hospodářství.
- Autorka kopírovala potenciálně zajímavou „Spirálu úspěchu neziskové organizace“, ale tento element je vložen bez kontextu, vysvětlení a hodnocení. Důležité otázky, jako např. co je to úspěch, jsou opominuté.
- Autorka tvrdí, že „neziskové organizace jsou zřizovány zezdola, poněvadž jsou zakládány samotnými občany“, přičemž zapomíná, že spousta neziskových organizací je zakládána lobbystickými skupinami, korporáty atd.
- Podkapitola 1.4. nese název „Nástroje analýz potřeb“, ale není systematicky vysvětlena a prezentována. Autorka volně spojuje témata, jako je rozhodování, rozdělení organizace na vnitřní a vnější prostředí, SWOT, rizika, STEP, Porterův model, Sociodemografická analýza atd. Čtenář se nedozví, proč byly tyto nástroje vybrány, jaký je jejich přínos, jaký je rozdíl mezi nimi, jak to souvisí s tématem diplomové práce, jak budou tyto nástroje v práci dále využity atd.
- Po tomto fragmentárním obrazu, který postrádá systematickosti, se zdá podle titulu podkapitoly, že se autorka začíná na str. 32 se blížit zvolenému tématu DP v podkapitole 1.5. *Význam potřeb v sociální oblasti*. Bohužel i tato kapitola je opět matoucí, nesystematická, obsahuje nadměrné množství polosmyslů a obecností. Typický příklad: „Autorka blíže rozebírá jednotlivé stupně Maslowovy pyramidy potřeb, do prvního stupně jsou zařazeny fyziologické potřeby, kterými rozumí základní potřeby. Dokonce autorka tvrdí, že tyto potřeby jsou pro uspokojení homeostáze (potřeba těla) člověka, například pokud cítíme žízeň, pijeme.“
- Původní Maslowova pyramida potřeb je již v mnoha aspektech překonaná. Např. nejvyšší příčkou potřeb nemusí být seberealizace, jak tvrdí autorka na základě Maslowovy pyramidy, ale mohla by to být např. transformace a transcendence (*self-transformation and self-transcendence*).
- Vyšší potřeby mohou být pro některé lidi primární, tudíž nemusí nutně přijít na řadu až po uspokojení potřeb, které leží na přičce pod nimi.
- V podkapitole 1.6 *Potřeby pro chod organizací poskytujících sociální služby* se autorka zaměřuje na omezený počet potřeb organizací, tj. finanční zdroje, zázemí služby s potřebným materiálem (co to je?) a personální zajištění. Není vysvětleno, proč uvádí zrovna tyto potřeby a proč je následně většina této podkapitoly věnována důležitosti opakovaných a příjemných pocitů.
- Autorka nerozlišuje mezi pociťovanými potřebami a skutečnými potřebami.
- Autorka tvrdí, že „pokud je služba využívána nad rámec svých kapacitních možností, je možno usoudit, že je jejich poskytování služeb tak kvalitní právě proto, že tuto službu usiluje tolik klientů v jeden okamžik.“ Existují však případy, kdy jsou služby hojně využívány, ale jsou nekvalitní.
- Pod poněkud zvláštním titulem „1.6.3 Covid – 19 a jeho potřeby“ se skrývá obecný a nesystematický popis některých vybraných faktů týkajících se pandemie.
- Jakmile některá část začne být zajímavá a důležitá, je téma pouze naznačeno – příklad: „Utvrdzuje svůj postřeh kontroverzním názvem svého článku *Ochrana seniorů, nebo čekárna na smrt?* (Bagarová, 2020, str. 1) Autorka se zabývá naplňováním potřeb seniorů, kde zmíněná pomoc přerůstá až k úplné izolaci a osamělosti.“

#### ad: Cíl a výzkumné otázky

- Kromě abstraktu se poprvé objeví popis cíle práce až na straně 40: „Cílem této diplomové práce bylo zjistit (ve smyslu kvalitativní výzkumné strategie, tedy tvorby schémat/map) potřeby organizací poskytující sociální služby. Dalším cílem bylo zjistit, jakým způsobem mimořádná situace tyto potřeby ovlivnila.“ Předchozích 39 stran práce s tímto cílem nemělo téměř žádnou souvislost.



- Pozitivem práce je, že výzkumné otázky jsou sice deskriptivní, ale jsou relevantní a aktuální:  
 „VO1: Jaký vliv měl výskyt mimořádné situace na fungování organizací poskytujících sociální služby?  
 VO2: Jak se mění potřeby organizací poskytujících sociální služby od vyhlášení mimořádné situace až po uvolňování opatření (cca v rozmezí 6-9 měsíců)?“

**ad: Metodologie**

- 119 realizovaných rozhovorů s průměrnou délkou okolo třiceti minut svědčí o rozsáhlé práci.
- Autorka správně uvádí, že “Výsledky výzkumu vzhledem ke zvolené strategii nelze generalizovat.”
- 3 věty v podkapitole 3.7 Omezení a rizika výzkumu nestačí.
- Chybí kritické hodnocení zvolené metodologie.

**ad: Výsledky výzkumu**

- Tato kapitola je poměrně dobře zpracovaná.
- Přímé citáty od informantů jsou většinou přínosné.
- Doporučoval bych zaměřit se na systematizaci odpovědí, dát si pozor na časté opakování stejného obsahu, a klást větší důraz na kritické hodnocení citátů a posílení komparativního přístupu. Například v čem byly rozdíly mezi různými organizacemi a proč?
- *Podkapitola 4.6.1 Co se osvědčilo a 4.6.2 Co se neosvědčilo* jsou užitečné, dalo by se to dále rozvinout.
- Není jasné, jak nejdelší kapitola *Výsledky výzkumu* souvisí s druhou nejdelší kapitolou *Současný stav*.

**ad: Diskuze**

- Autorka v této části, stejně jako v předchozí kapitole, zmiňuje i výsledky jiných studií, což hodnotím pozitivně. Platí však to, co jsem napsal o fragmentárním a nahodilém způsobu využití zdrojů.

**ad: Závěr**

- Jedná se pouze o krátký popis některých aspektů práce doplněný citátem od Seneky. Chybí posouzení a vyhodnocení práce.

Práce splňuje základní požadavky kladené na tento typ prací, a proto ji doporučuji k ústní obhajobě:

1. ano
2. ne

Navrhovaná klasifikace:

1. výborně
2. velmi dobře
3. dobře
4. nevyhověl

Otázka k ústní obhajobě práce:

Která doporučení byste na základě Vašeho výzkumu poskytla organizacím poskytujícím sociální služby pro případ další vlny koronaviru, další pandemie nebo podobně krizového scénáře?

Datum: 20. 5. 2021      Podpis oponenta diplomové práce

