

Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce

Ústav sociální práce FF UHK

Autor/ka závěrečné práce: **Dominika Houdová**

Název závěrečné práce: **Komparace vnímání sociálního pracovníka z pohledu klienta kontaktního centra Drop-Inu a Progressivu**

Hodnocení formulace hlavního cíle a dílčích cílů práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

Výzkumný cíl je jasně formulován jak v Úvodu práce, tak v Empirické části. Dílčí výzkumné cíle dávají možnost jeho dosažení.

Hodnocení struktury práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

Práce je dobře rozdělena, jednotlivé části jsou přehledně strukturovány. Podkapitoly jednotlivých částí na sebe logicky navazují a dobře orientují čtenáře/ku v problematice tématu výzkumu.

Hodnocení teoretické části práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

Práce se opírá o relevantní literaturu, díky které čtenář/ka získá přehled o hlavních aspektech tématu, povětšinou relevantních pro empirickou část. Využitá literatura je však poměrně skromná, s ohledem na téma by bylo jistě možné použít více zdrojů, zvláště novějšího data vydání (většina titulů je z roku 2003).

Hodnocení metodické části práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

V práci absentuje popis metody, plusů a minusů této metody... Toto plyne z faktu, že kolegyně Houdová nevyužívá se metodologická literatura. Namísto výčtu etických rizik a rizik výzkumu kolegyně popisuje povahu obou kontaktních center. Absence práce s metodologickou literaturou se odráží i na užívání termínu “korespondent” namísto “respondent/ka”.

Hodnocení zpracování výsledků:

A B C D E F

Odůvodnění:

Rozhovory jsou analyzovány a interpretovány poměrně obecně, jak kolegyně Houdová sama v Úvodu k práci upozorňuje. Kolegyně si vybrala poměrně náročnou skupinu respondentů/ek, kvůli čemu je i v prepisech rozhovorů znát absence užitečnějších a pro diskuzi přínosnějších odpovědí. Zodpovězené otázky však zpracovala adekvátně očekáváním na tento typ práce a toto téma.

Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

Stanovených výzkumných cílů bylo dosaženo.

Hodnocení formální stránky práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

V práci se poměrně často vyskytují stylistické nepatříčnosti (např. s. 38: *“U tohoto výzkumu bylo náročnější už náročnost těch otázek, nebo můj zdlouhavý proces dotazování. Proto bylo pro mě náročnější zpracovávat otázky v této části výzkumu.”*). Formátování leckdy “ujíždí” (např. s. 12). Zároveň kolegyně Houdová nedodrží číselování kapitol/podkapitol.

Hodnocení přínosu práce pro praxi sociální práce či sociální politiky:

A B C D E F

Odůvodnění:

Práce je komparativního charakteru, zaměřena především jako sonda do hlubin přístupu klientů/ek zkoumaných kontaktních center k náplni těchto center. V tomto smyslu může být práce inspirativní právě pro tato centra jako zpětná vazba s potenciálem ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Další připomínky:

Žádné.

Otázky a podněty k obhajobě:

1) S ohledem na absenci popisu výzkumné metody, jejích pozitiv a negativ, příp. rizik spojených se zkoumaným tématem a typem respondentů/ek, prosím kolegyni Houdovou o popis všeho jmenovaného během obhajoby.

Celkové zhodnocení práce:

A B C D E F

Odůvodnění:

Práce kolegyně Houdové v empirické části absentuje důležité prvky. Současně i formální stránka práce je problematická. Na základě toho a s ohledem na výše řečené navrhuji práci **hodnotit stupněm D**.

V Hradci Králové

dne 10.8.2022

Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

podpis vedoucího práce/oponenta