

## Oponentský posudok magisterskej diplomovej práce

**Autor práce:** Bc. Lucie Mašková

**Název práce:** Internetové poradenství

**Vedoucí práce:** prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

**Konzultant práce:** Mgr. Pavel Bajer

**Oponent práce:** Mgr. Jana Růžičková

---

Diplomová práca Lucie Maškovej sa venuje téme internetového poradenstva a to konkrétne v oblasti drogovej prevencie. Oceňujem výber témy, pretože oblasť internetového poradenstva a štandardov jeho kvality je v dnešnej dobe nielen aktuálna, ale z môjho pohľadu aj veľmi zaujímavá a v oblasti sociálnej práce ešte stále dosť neprebádaná.

Autorka si vytýčila za cieľ zodpovedať hlavnú výskumnú otázku: *Jakou odpoveď v internetovom poradenstve subjektů drogové prevence lze považovat za přiměřenou z hlediska potenciálu internetové poradenské intervence a z hlediska očekávání klienta?*

Teoretická časť je veľmi obsiahla. Autorka sa v nej najskôr zaoberá pojmami internetového poradenstva, následne charakterizuje samotnú internetovú intervenciu. Autorka v teoretickej časti poskytuje cenné informácie, ale je ich až príliš veľa (aj keď časť z nich je presunutá do prílohy). Niektoré kapitoly by mohli byť skrátené alebo odstránené, pretože nie sú nutné k zodpovedaniu výskumnej otázky. V tak rozsiahlom množstve informácií následne prestáva byť jasné kvôli čomu si autorka odvodila vybrané čiastkové výskumné otázky.

Aj keď je teoretická časť tak rozsiahla, vzhľadom na položenú výskumnú otázku by som čakala zafinovanie termínu primeranosti alebo kvality, aby nám bolo jasné ako sa na tento problém autorka pozerá. Možno zafinovanie tohto termínu by pomohlo aj vo vyvodzovaní čiastkových výskumných otázok.

Na záver teoretickej časti autorka umiestnila kapitolu, ktorá má za cieľ zmapovať internetové poradenstvo v drogovej oblasti. Túto kapitolu je potrebné výrazne prepracovať. Možno by bolo účelné ju skrátiť a potrebné informácie zaradiť (napr. o charaktere pýtajúcich sa) do úvodnej kapitoly zaoberajúcej sa internetovým poradenstvom. Tak ako je teraz koncipovaná odvádza pozornosť od hlavnej výskumnej otázky a neposkytuje mnoho informácií, ktoré by ju pomohli zodpovedať.

V ďalšej časti práce sa autorka zaoberá metodikou výskumu. Autorka si v súlade so zameraním výskumu zvolila kvalitatívnu výskumnú stratégiu s metódou analýzy internetových odpovedí a metódou pološtruktúrovaného rozhovoru. Konkrétne analyzuje päť internetových odpovedí na dotaz vybranej klientky-tazateľky a následne vedie pološtruktúrovaný rozhovor s uvedenou klientkou.

Táto časť a následne výskum nesie niekoľko problémových aspektov. Autorka si operacionalizovala čiastkové výskumné otázky (s určitými výhradami k systému výberu otázok), ale nie je jasné akým spôsobom, akým pohľadom chce nazerať na primeranosť odpovedí (v tejto časti vágne vysvetlenú ako adekvátnosť, či zhodu). Na základe čoho určuje primeranosť odpovede z hľadiska potenciálu internetovej poradenskej intervencie? Javí sa to, akoby autorka hodnotila primeranosť odpovedí podľa vlastného uváženia.

Druhá dimenzia primeranosti z hľadiska očakávania klienta je málo prepracovaná. Autorka operacionalizuje iba DVO 5 (na indikátory a otázky do rozhovoru, pričom otázky o situácii a pocitoch pri písaní nesmerujú k zodpovedaniu HVO) a operacionalizáciu ďalších dvoch otázok nezaznamenáva (alebo nie sú predmetom rozhovoru a ponecháva ich zodpovedanie na

vlastnej interpretácii internetových odpovedí?). V tejto časti by som chcela poznamenať, že aj napriek tomu, že sa jedná o kvalitatívnu výskumnú stratégiu, považujem jednu respondentku za nedostatočný počet.

Len marginálne by som chcela poznamenať, že kapitola 5.1.1 Reliabilita a validita výzkumu je iba teoretické zhrnutie, čo uvedené termíny znamenajú, ale autorka sa nimi vôbec nezaobrá vzhľadom ku svojmu výskumu a preto by som navrhovala túto podkapitolu vymazať alebo doplniť.

Autorka si uvedomuje niektoré riziká výskumu ako zaujatosť svojej osoby a výber respondentky. Na tomto mieste by som chcela oceniť dodržiavanie zásad anonymity a ďalších etických zásad v medziach možnosti výskumu.

Výsledky výskumu autorka prehľadne člení podľa čiastkových výskumných otázok. Odpovede však odzrkadľujú metodické problémy. Autorka väčšinou len popisuje odpovede na internetový dotaz (*Poradci v odpovědích přímo označují hranice internetového poradenství*) a hodnotí ich z vlastného pohľadu odpovede bez väčšej (zmienenej) nadväznosti na teoretickú časť (napr. *poradce uvádí něco, co sama klientka neuvádí (O5: „tohle vás pomalu likviduje“). Pak může být takové sdělení pro klienta sugestivní.*). V celej dimenzii B by som čakala viac interpretácií rozhovoru s klientkou. Hlavne pri zodpovedaní na DVO 7 je tento deficit reakcií klientky citeľný.

V závere, resp. kapitole nazvanej diskuse autorka zhrňuje výsledky výskumu. Čakala by som presvedčivejšie zhrnutie a zodpovedanie na hlavnú výskumnú otázku (*Přiměřenou odpovědí je tedy taková, která splňuje charakteristiky uvedené ve shrnutí DVO1, DVO2, DVO3 a DVO4.* Naskytá sa otázka dôležitosti ostatných čiastkových výskumných otázok.). Autorka ďalej uvádza niekoľko zistení a doporučení, ktoré ale nie sú naviazané na zistenie výskumu.

Práca má niekoľko nedostatkov vo formálnych kritériách kladených na magisterské práce – v prvom rade by som chcela upozorniť na nedodržanie limitu rozsahu základného textu. Diplomová práca má bez poznámok pod čiarou a príloh vyše 26 000 slov (kompletná bez state 35 350 slov), čím výrazne prekračuje stanovenú hranicu 22 000 slov.

Veľký rozsah a menšia systematičnosť sťažujú čitateľnosť textu a práca pôsobí ťažkopádne. Autorka využíva dostatok relevantnej literatúry. Pri citáciách v teoretickej časti však autorka uvádza do textu často vysoký počet autorov, čo prácu robí neprehľadnou.

Súčasťou práce je anotácia, vecný i menný register a stať. Stať trpí niekoľkými nedostatkami. Autorka nedokončila teoretickú časť a celkovo stať nie je pripravená na potenciálnu publikáciu (požívanie prvej osoby jednotného čísla, nízka citácia literatúry, zmätočne vysvetlená metodika).

Je preto diskutabilné, či práca naplnila formálne náležitosti kladené na tento typ práce.

Na záver by som rada podotkla, že aj napriek uvedeniu prevažne negatívnych stránok tejto práce je vidieť, že autorka má vhľad do problematiky a poskytuje niektoré zaujímavé informácie.

Vzhľadom na vyššie uvedené navrhujem pre diplomovú prácu Lucie Maškovej hodnotenie **E** – **F** v závislosti na výsledkoch obhajoby.

Otázky k obhajobe:

Ako by ste v definovala termín kvality internetového poradenstva? V čom vidíte hlavný rozdiel oproti termínu primeranosti a prečo sa proti termínu kvality vymedzujete? Čo je podľa Vás v naviazanosti na Vami použitú teóriu pri posudzovaní kvality podstatné?

Aké dôležité poznatky ste získala na základe výskumu, ktoré ste si pri písaní teoretickej časti nemala? Čo nového Vám a potenciálne čitateľov Vašej práce mal priniesť?

Aké rozpoznávate hlavné ohrozenia validity Vášho výskumu?

Z práce nie je celkom jasné, ako k predmetnému dotazu došlo – bolo to na popud autorky výskumu alebo daná osoba dotaz do poradne chcela poslať sama? Aké vidíte výhody a možné riziká pri voľbe tejto metódy oproti analýze už hotových odpovedí?

V Brne dňa 7. januára 2013

Mgr. Jana Růžičková