



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Kapitoly z výzkumu v sociální práci

Ondřej Štěch

Gaudeamus 2014

Recenzovali:

Ing. Martin Kořínek, Ph.D.

PhDr. Zuzana Kubišová

Publikace neprošla jazykovou úpravou

Edice texty k sociální práci



Řada: Výzkumné metody v sociální práci

Studijní materiál vznikl za podpory projektu

Inovace studijních programů sociální politika a sociální práce na UHK s ohledem na potřeby trhu práce (CZ.1.07/2.2.00/28.0127), který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

ISBN 978-80-7435-471-7

Obsah

1	Úvod	4
2	Praxe založená na důkazech	5
2.1	Definice	5
2.2	Hierarchie výzkumných metod.....	7
2.3	Jak založit praxi na důkazech	9
2.4	Jak číst výzkum?.....	10
3	K diskusi o EBP	12
3.1	Kontext EBP	12
3.2	Co je systematický přehled.....	14
3.3	Diskuse o teorii a praxi.....	17
4	Pro a proti EBP	19
4.1	Možnosti implementace.....	21
5	Pluralita cílových populací ve výzkumu v sociální práci	23
5.1	Hodnoty	23
5.2	Etika.....	25
5.3	Porozumění a chápání.....	26
6	O síti a v síti: internet a sociální výzkum	28
6.1	Zkoumání jevů v oblasti internetu	29
6.2	Internet jako nástroj sběru dat.....	32
6.3	Etnografie internetu?	33
6.4	Kvalitativní výzkum pomocí online focus group.....	36
6.5	Kvalitativní výzkum za pomoci online rozhovorů.....	37
6.6	Online dotazníkový průzkum	39
6.6.1	Výzkum pomocí elektronické pošty	39
6.6.2	Webové výzkumy	40
6.6.3	Kombinované formy administrace dotazníku.....	41
6.6.4	Otázky vzorkování.....	42
7	Shrnutí	44
8	Literatura	46
9	Rejstřík	49

1 Úvod

Následující text představuje výběr z několika témat, která jsou poměrně aktuální v současných společenských vědách. Obsahově se jedná o dosti různorodou kolekci – na jedné straně diskuse o praxi založené na důkazech, na druhé uvedení do možností online výzkumu. Bylo by možné říci, že všechno souvisí se vším; ovšem potom je oprávněná otázka – jak? Zde tedy nabízím některé potenciální linie, pomocí kterých lze tato dvě témata spojit.

První z nich je, jaká je hodnota informací ze sociálního výzkumu? Hnutí volající po založení sociální práce na vědecké evidenci vychází do značné míry z toho, že hodnotu mají zejména ty nejrigoróznější přístupy, především experiment; ostatní výzkumné informace jsou pro praxi relativně málo hodnotné. Kritické hlasy proti tomu namítají, že takto ne-li zavrhneme, tedy alespoň devalvujeme např. jakýkoli výzkum, který se zaměřuje na proniknutí do prožívaného světa aktérů. Vedle toho online výzkum má též podobné potíže: je v něm velmi těžké až místy nemožné vytvářet reprezentativní vzorek, a stanovení validity webových výzkumných nástrojů není ještě zcela jednoznačné. Přesto také zde lze říci, že rozvíjející se svět internetu by měl být popsán pomocí dostupných nástrojů, spíše než aby nebyl popsán vůbec.

Druhou oblastí, kterou zde zmíním, je rozmanitost zkoumaných populací. Ve „standardním“ výzkumu můžeme předpokládat, že každý je zhruba stejně schopen porozumět otázce, a odpovědět na ni. Proti tomu v sociální práci se často pohybujeme v „pohraničí“ společnosti, mezi skupinami vyloučenými či jinak znevýhodněnými a omezenými. V prostředí internetu zase nemůžeme úplně přesně vědět, kdo sedí na druhé straně. Může to být nadšenec, který je na síti „jako ryba ve vodě“, ale též někdo, kdo nám neodpovídá na otázky, protože nedovede dosti rychle psát na klávesnici, nebo není zvyklý na svižnou a útržkovitou online komunikaci.

Tolik na úvod, a nyní již k tématu založení praxe sociální práce na vědeckých důkazech. Pokud bude mít čtenář zájem o českou literaturu k tématu evaluace, lze odkázat na texty Smutka (2005) a Veselého a Nekoly (2007).

2 Praxe založená na důkazech

Jednou z nejpodstatnějších kapitol v sociální práci, týkající se výzkumu, je tzv. praxe založená na důkazech (evidence-based practice, dále většinou EBP), která by měla spočívat v aplikaci kvalitních výzkumných poznatků přímo do praxe. Tento přístup vyvolává řadu otázek týkajících se odpovědnosti sociálního pracovníka za svou práci a jeho rozhodovací pravomoci při styku s klientem, a také o vztahu teorie a praxe v sociální práci.

Sociální práce se liší od sociologie a jiných, teoretičtějších disciplín, a naopak je blíže mj. lékařství v jednom zásadním ohledu, totiž že provádí intervence do sociálního prostředí. To umožňuje, aby tyto intervence byly podrobeny analýze a evaluaci z hlediska efektivity. Právě studie efektivity jsou základem EBP.

Historii tohoto přístupu lze sledovat do bližší či vzdálenější minulosti, podle toho, jak široké kritérium zvolíme. Zastánci EBP mají tendenci volit širší pojetí pro svou obhajobu, a téměř jej ztotožňovat s kritickým rozumem a vědeckou racionalitou, přičemž musejí bojovat za její prosazení se setrvačností a neochotou měnit zaběhnuté způsoby práce (Sheldon, Macdonald, 2009, 66n). Jiní jsou skeptičtější, a vidí v tomto hnutí snahu nadřadit jediný způsob poznávání všem ostatním, a zbavit sociální pracovníky prostoru pro uplatnění vlastního úsudku. Realita nebude úplně přímočará ani jedním směrem; ovšem vedle ukázání probíhající diskuse je zde hlavním záměrem vyvodit zkušenosti o aplikaci vědeckých poznatků do praxe.

2.1 Definice

Definice EBP v sociální práci je odvozena od původní, medicínské definice, která si zaslouží být citována v plnosti z autoritativního zdroje (Macdonald, Sheldon, 1998:1): „Na důkazech založená sociální práce spočívá ve svědomitém, otevřeném a uvážlivém využití nejlepší v současnosti dostupné evidence při rozhodování dotýkajícím se blahobytu jednotlivců, skupin a společností.“

Co jednotlivé body v definici znamenají? *Svědomitost* odkazuje na etické závazky vůči klientům, mezi něž patří udržovat si povědomí o aktuálním výzkumu, abychom rozuměli 1) povaze a původu sociálních i osobních problémů, a 2) znali efektivitu různých postupů ozkoušených v minulosti. Nejde přitom jenom o metody vedoucí k největšímu zlepšení. První zásadou pomáhajících profesí je „neškodit“. Každá intervence – v sociální práci

stejně jako v medicíně a jině –, která potenciálně může prospívat, má také potenciál škodit. A existují zkušenosti z minulosti sociální práce, kdy dobře míněný zásah způsobil dotčeným větší újmu, než na počátku.

Druhé klíčové slovo je *otevřenost*. To v daném kontextu znamená především transparentní vyjednávání s klienty během práce s nimi, což se ukázalo jako efektivní způsob. Dříve byl normou spíše přístup podobný psychiatrii, spolu s optimistickým očekáváním, že některé z doporučení zabere. Byly to právě studie efektivity, které ukázaly potřebu otevřeného přístupu, který se zacílí intenzivně a krátkodobě na problémy spolu definované klientem, zatímco dlouhodobé programy trpí zákonem klesajících výnosů. Dalším zjištěním bylo (Gambrill, 1997), že právě silně kontraktuálně pojatý přístup při procesu přechodu dětí z pěstounské péče k biologickým rodičům je relativně mnohem úspěšnější než standardní služby.

Celkově je doložena neúspěšnost příliš direktivního či paternalistického přístupu, ačkoli toto poučení není vždy následováno, a neporozumění mezi klienty a sociálními pracovníky je také kvůli tomu běžné. Plyne z toho, že často je navržené řešení reflexivní, zvykové – rodinné centrum, skupinová terapie, poradenství... bez ohledu na to, jaká je podstata problému a jaká je kvalita konkrétní navrhované služby.

EBP chce být řešením tohoto typického problému, neboť jejím základním východiskem jsou v principu veřejně přístupné studie efektivity. V aplikační rovině by měl být problém analyzován v součinnosti s klientem, a mají být předestřena výzkumná zjištění relevantní pro daný případ. Klient se dozví, jaké postupy byly v podobných případech aplikovány a s jakým úspěchem. „Nízká motivace“ klientů je také mnohdy důsledkem paternalistického přístupu, a spíše odráží neochotu přijmout právě to opatření, které považuje sociální pracovník za nejvhodnější. Otevřený přístup naproti tomu může využít vnitřních zdrojů klienta.

Dalším pojmem je *uvážlivost*, tj. rozumný, prozíravý úsudek. Měl by se projevovat pragmatickým zvažováním různých možností, které se nabízejí, a imunitou vůči rozličným módám, kterých je sféra péče poměrně plná. Uvážlivost říká, že ne vše, co lze udělat, by se dělat mělo, a naopak že řešení vypadající krátkodobě jako příliš nákladná mohou být dlouhodobě ideální a nejlevnější. Např. v oblasti kriminality mladistvých čas od času přijde móda „drsného“ zacházení, jako jsou kvazi-vojenské převýchovné tábory či kampaň „Scared straight“; působí jako dobrá odplata za spáchané zločiny, a jasné varování, aby dotyční příště dělali dobrotu. Nicméně když dojde na relevantní data, ukazuje se, že tyto

tvrdé přístupy nejenom situaci nezlepšují, ale často jsou přímo kontraproduktivní (Lundman, 2001).

Důraz EBP na kvalitní evidenci by proto měl působit jako hráz těmto přitažlivým metodám neřešení problémů. Poněvadž klade důraz na studie uspořádané tak, aby byl minimalizován sklon a zkreslení. Aby mohla být tato idea zavedena, je třeba vzdělaných pracovníků a pracovníc, schopných kriticky zhodnotit zjištění výzkumů, a majících – alespoň částečně – volné ruce k provádění informovaných rozhodnutí, jakou akci provést a jak. Tito pracovníci potřebují také použitelný přístup k uživatelsky přátelským přehledům empirického výzkumu, a pomoc supervizorů, se kterými je možné probírat otázky relevantní evidence v jednotlivých případech. Je třeba pravidelného vzdělávání v aktuálních trendech výzkumu, vedoucích pracovníků, kteří jsou zvyklí využívat empirických poznatků při řízení i vedení lidí, a nakonec kulturu zodpovědnosti, v níž je zvykem obhajovat příslušné kroky a postupy právě odkazem na solidní empirickou evidenci (Sheldon, Macdonald, 2009, 71).

Takto rozvedená definice ilustruje nároky EBP v perspektivě jejích zastánců, a mnohé z toho je jistě poněkud přetažené v tom smyslu, že nelze všechny uvedené kvality ztotožnit s EBP, zatímco všichni její kritici jsou tmáři, pro které empirické důkazy nemají žádnou hodnotu. V dalších oddílech se zaměříme na otázku, jaký specifický druh empirické evidence považují proponenti EBP za relevantní.

2.2 Hierarchie výzkumných metod

Jádrem EBP, a také sporů točících se kolem ní, je hierarchické uspořádání výzkumných metod. V první řadě se jedná o to, že jediným relevantním zdrojem informací o efektivitě jsou experimentální studie, neboť zjištění efektivity intervence vyžaduje speciální metodologické ohledy.

Pokud nás zajímá, jaký je např. život dětí v ústavech, je namístě provést kvalitativní studii pomocí rozhovorů, a věnovat pouze náležitou pozornost reprezentativitě vzorku. Díky tomu získáme názory od různých dětí, které se dostaly do ústavů z rozmanitých důvodů, a mají pozitivní i negativní zkušenosti. Jsme potom schopni sestavit vypovídající celkový obraz. Když ale chceme zjistit, zda nějaký zásah těmto dětem pomůže, aby se do ústavu nedostaly, nebo při cestě zpět do normálního života, je potřeba něco více.

Klíčová otázka tedy zní – jaké výzkumné uspořádání dává jaké informace? Na ni dává EBP odpověď v podobě jednoznačné hierarchie výzkumných metod.

Na jejím vrcholu stojí systematické přehledy (*review*) experimentálních výzkumů. Ty syntetizují evidenci poskytnutou výzkumy ohledně efektivity určité intervence. Součástí těchto přehledů je také zohlednění kvality použitých výzkumných metod, přičemž nejkvalitnější informace vždy poskytují náhodné, kontrolované experimenty. Autoři musí jednoznačně specifikovat svou metodologii, tedy způsob, jak vybrali studie, a jak hodnotili jejich výsledky. Typická je také průběžná aktualizace podle nově provedených výzkumů. Systematický přehled by měl poskytnout nejméně zkrácenou informaci.

Klasický experiment (*randomized controlled trial*) je nejhodnotnější zdrojem pro systematické přehledy. Zde jsou účastníci výzkumu rozděleni do pokusné a kontrolní skupiny, a jsou porovnány jejich výsledky před a po intervenci. Čili jedna skupina je podrobena intervenci, za podmínek pokud možno co nejvíce standardizovaných. Dbá se na to, aby všichni obdrželi intervenci ve stejné podobě a kvalitě, aby tedy byla pokusná skupina co nejvíce homogenní. Zvláště pokud se jedná o dlouhodobější experimenty, projevují se typické jevy jako únava, tendence k rutinizaci a další faktory, které ohrožují validitu experimentu. Druhá skupina zpravidla obdrží standardní péči, která je v podobných případech poskytována. Ačkoli takováto experimentální studie minimalizuje zdroje zkreslení, je přeci potřeba věnovat pozornost problémům, které ji mohou stále pronásledovat. Především jde o odlišné hodnoty sledované proměnné u obou skupin, které někdy nezmizí navzdory náhodnému rozdělení; a odlišnou míru, ve které účastníci opouští experiment v pokusné, resp. kontrolní skupině. K praxi publikování patří, že všechny takovéto jevy a nedostatky jsou zmíněny, aby bylo možno posoudit validitu výsledků.

Další v pořadí jsou *kvazi-experimentální studie* – zde je opět použito srovnání pokusné a kontrolní skupiny, avšak rozdělení účastníků mezi nimi není náhodné, a může být tudíž ovlivněno skrytými proměnnými. Typicky se jedná o studii, kdy v jednom okrese je použita pokusná intervence, a v jiném standardní. Výsledky mohou naznačit mnohé o efektivitě, a posloužit jako zdroj hypotéz pro solidnější studii. Je možné použít techniku kvótního výběru, a zajistit, aby obě skupiny byly srovnatelné z hlediska věku, vzdělání, pohlaví a podobných proměnných.

O něco méně spolehlivou informaci poskytují výzkumy, kde je jenom jedna skupina, a aplikujeme buď pre-test i post-test, nebo jenom post-test; získáme představu o efektivitě, kterou můžeme srovnat pomocí sekundární analýzy protokolů s výsledky standardního přístupu, ale schází nám kontrola nad proměnnými, kterou poskytuje experiment.

Na konci škály se nachází to, co bychom mohli nazvat „klasickými průzkumy“, tj. studie názorů klientů, a standardizovaná měření pokroku jednotlivých případů. Odsud se

dozvíme bohatství informací o tom, jaké to je být příjemcem té či oné sociální služby, a dostaneme mnoho podnětů k jejímu zlepšení nebo k dalšímu zkoumání. Nicméně informace o efektivitě ve srovnání s jinými řešeními téhož problému takto nevzniká; což ale neznamená, že by tyto studie neměly být prováděny.

Každý solidně provedený výzkum tedy něco přináší; a každý výzkumník je silný v jiné oblasti. To by však nemělo znamenat, že budou všechny výsledky výzkumů brány jako rovnocenné, a že lze efektivitu přístupu měřit stejně tak neformálním rozhovorem s klienty, jako kontrolovanou experimentální studií. To by mělo být poselstvím zmíněné hierarchie metod. Zůstává však otázka aplikace do praxe.

2.3 Jak založit praxi na důkazech

Zásadní pro úspěšnou aplikaci tohoto přístupu je, že jsou to sociální pracovníci v první linii, kdo by měli postupovat ve své praxi podle nejlepší dostupné evidence ze sociálních výzkumů. Jaké jsou však možnosti konkrétních lidí, aby postupovali podle těchto pravidel? Nejprve opět stanovisko zastánců EBP.

Jako podklad budou sloužit data z výzkumu (Sheldon et al., 2005) znalostí a schopností sociálních pracovníků využívat empirická data ve své práci, tj. v první řadě jim rozumět, a ve druhé je aplikovat. Jedním ze zjištění je, že sociální pracovníci (v celé škále činností, včetně manažerských), jsou ve většině nakloněni myšlence EBP, totiž tomu, že vědecká zjištění by měla být podkladem pro praxi. Závažné výhrady mělo pouze 5% dotázaných. Jako hlavní překážky uváděli jednak organizační problémy, jednak nízkou schopnost číst výzkum.

Mezi organizační problémy patří především nedostupnost publikací, a nemožnost dobrat se v mantinelech standardních povinností k relevantním textům. Databáze jsou obtížně dostupné, a samotné vyhledávání informací v nich je obtížné.

Hlavní potíží je však nedostatečné porozumění samotným výzkumům. Když sociální pracovníci uváděli, jaké položky jsou na jejich seznamu četby, zůstaly akademické statě na posledním místě. Důvodem byl jednak neproniknutelný sloh, jednak neschopnost samostatně kriticky zhodnotit technické aspekty výzkumu – jeho design a výsledky. Dále byly zmiňovány nedostatek času, náklady a rodinné důvody; zájem o aktuální bádání je zpravidla záležitostí volného času.

Výzkum se pokusil také o zjištění skutečných znalostí. Zde se ukázalo, že vzdělávání sociálních pracovníků má velké mezery. Přes polovinu z nich nebylo schopno správně

identifikovat typ výzkumu, který jim byl předložen. Dále měli vyhodnotit některé technické aspekty výzkumné zprávy. Měli na výběr z různých zdrojů zkrácení, ovšem 60% nedovedlo určit, jak může být studie ovlivněna. Ještě významnější jsou znalosti a schopnosti využívat kontrolované experimenty. Pouze jeden respondent ze sta četl nějakou experimentální studii, a byl schopen si vybavit její název a téma. 5 procent četlo, ale již si nepamatovalo, co.

Základní znalosti statistiky jsou rozhodující, pokud máme vyhodnotit poznatky výzkumu, zejména srovnání mezi pokusnou a kontrolní skupinou – je posun mezi nimi statisticky významný? Řekněme, že mezi skupinami vznikl následně, po experimentální intervenci, určitý rozdíl – např. děti, které byly podrobeny novému způsobu práce, mají lepší školní docházku a známky. Mohlo se však stát, že tento rozdíl je pouze důsledkem náhody? Pro určení možnosti, že je výsledek produktem náhody, slouží hladina pravděpodobnosti – říká, že je jenom 5%, nebo 1% pravděpodobnost, že je odchylka náhodná. Čím nižší hladina pravděpodobnosti, tím větší jistota, že zkoumaná metoda skutečně přinesla jisté výsledky. Znalost této základní statistiky je poměrně zanedbatelná, méně než 10% je schopno ji spolehlivě vyhodnotit.

2.4 Jak číst výzkum?

Toto je základní otázka, na kterou lze v několika bodech odpovědět (viz Sheldon, Macdonald, 2009).

- 1) Je výzkumná otázka jasná a nedvojznačná? Chceme-li zkoumat „měnící se vzorce rodinné komunikace směrem k větší otevřenosti“, bude odpověď patrně stejně nejednoznačná, jako otázka. Poněvadž všechny změny v „komunikačních vzorcích“ mají své empiricky zjištěné koreláty, je třeba zaměřit pozornost tímto směrem. Pro představu, co to může znamenat: v mnoha knihách staršího data vydání si můžeme všimnout, že děti svým rodičům vykají, což je dnes zaniklá praxe. Evidentně tedy došlo k proměně vzorce rodinné komunikace. Proto je třeba zaměřit otázky a hypotézy tímto směrem.

Hypotézy ovšem mohou být jednoznačné, a přesto „neplodné“, zbytečné, a to tehdy, je-li v zásadě předem jasná odpověď. Chceme, aby byly „riskantní“, nejisté, překračovaly dosavadní hranice poznání.

- 2) Je předmětem výzkumu celá populace, nebo její vzorek? V prvním případě může jít o všechny pacienty propuštěné z péče jedné nemocnice v uplynulém roce; všechny

pěstouny v určitém regionu, kteří absolvovali školení nebo trénink, atd. Pokud se jedná naproti tomu o vzorek, zajímá nás, jak byl zkonstruován. Jde o náhodný výběr, nebo kvótní, nebo o jinou techniku. Nakolik je potom daný vzorek reprezentativní pro populaci jako celek, a nakolik tedy můžeme vyvozovat závěry obecně platné?

- 3) Je použitá metoda v souladu se závěry, které jsou z ní vyvozeny? Odpověď na otázku lze nalézt podle uvedené hierarchie výzkumných metod, z níž lze vyčíst, jaké metody opravňují která tvrzení. Pokud je na základě kvalitativních rozhovorů hodnocena efektivita intervence, jde o neoprávněný závěr. Důležité je, zda jsou využity výpovědi respondentů, nebo jsou sledovány objektivní znaky, projevy chování. Ačkoli znaky jako míra kriminality nebo vyloučení ze školy jsou ovlivněny sociálně i politicky, přesto při dostatečně dlouhodobém zkoumání je možné odhadnout míru zkreslení, a využívat tyto ukazatele se značnou spolehlivostí.
- 4) Jsou zjištění podstatná? Často, když už je využito statistické testování, mohou autoři rozvíjet své závěry pouze na základě toho, že získali statisticky významné výsledky, jakkoli jsou drobné. Musíme tedy zvážit, jestli statisticky významné rozdíly jsou „klinicky“ podstatné; jedním užitečným ukazatelem je, kolik případů musí dostat určitou péči, aby se jeden zbavil problémů. 3, 6, 20? Závisí na závažnosti problému; u nemoci, kterou přežije jeden ze sta, je posun na 5 ze sta významným zlepšením. Podobně v sociální práci lze hledat měřítko kvality intervence.
- 5) Nakonec, je samotná intervence popsána jasně a jednoznačně, a také závěry z ní plynoucí? Co se týče intervence, bývá mnohdy popsán jenom základní plán či představa, a nejsou zmíněny žádné postupy, jak zajistit, že vše ve skutečnosti proběhlo tak, jak mělo. Typickými nedostatky je ztráta motivace na straně pracovníků i klientů, rutinizace a odcházení z experimentu. Závěry by potom měly být napsány bez „plevelných“ slov, jakými je třeba „podstatná změna“, „velká většina“ či „značný rozdíl“, „typičtí uživatelé služeb“, tedy kvalitativní výrazy, pokud nejsou uvedena také čísla, o která se tato tvrzení opírají.

3 K diskusi o EBP

Proti výše uvedeným principům lze sotva něco namítnout, přesto vyvolává hnutí EBP mezi částí – jak velkou, je těžko odhadnout – sociálních pracovníků odpor, který není pouze iracionální, nýbrž má jádro, o kterém je možno diskutovat. Díky této diskusi může být více patrné, jak najít způsob využití výzkumu v sociální práci, na kterém bude možná široká shoda.

Podobně jako zastánci, tak i kritici (viz Corby, 2006, 28) poukazují na to, že praxe založená na důkazech není zcela nový fenomén. Již řadu desetiletí existují pokusy o exaktní zhodnocení sociálních intervencí pomocí vědeckých metod, a o založení praxe na těchto znalostech. Nicméně v kritickém pohledu jsou vyzdvihnuty některé charakteristiky zmíněné výše, a jejich možné negativní důsledky pro výzkum v sociální práci.

Jedná se o důraz na určité výzkumné techniky jako jediné zdroje validních informací o efektivitě, a potlačení hodnoty ostatních. Dalším bodem je propojení EBP se silnou politickou agendou, vedoucí k „manažerskému“ pojetí sociální práce a ke zvyšování efektivitě a snižování nákladů. Tato kombinace vede k dosud nevídané aktivitě a důrazu proponentů EBP při aplikaci jejích principů. Jedním z důsledků je, že důkazy plynoucí z výzkumu jsou brány jako vždy nadřazené úsudku založenému na zkušenosti a klinické praxi. To může vést k tomu, že tento úsudek je automaticky brán jako iracionální, zatímco spolehnout se na vědecké výsledky je racionální – což je příliš jednostranné (Sheppard et al., 2000). Otázka tedy je, ještě jednou, jaké druhy znalostí poskytnutých výzkumem mohou být v praxi sociální práce k užítku? Jde o co nejširší, nejvíce inkluzivní přístup.

3.1 Kontext EBP

Toto hnutí není pouze, ani v první řadě, záležitostí sociální práce. Poprvé se objevilo jakožto specifický proud v medicíně, a má své zastánce kromě toho v kriminologii či pedagogice. Je možné, že jeho nástup souvisí se změnami ve struktuře společnosti vycházejícími z technologických, kulturních a politických proměn. Rostoucí bohatství a narůstající množství znalostí a technologických řešení činí život v rostoucí míře prostý rizik. Jedním z důsledků je, že pokud se něco takříkajíc nepodaří, cítí se občané mnohdy oprávněni požadovat kompenzace (Beck, 2004). Tato kultura soudních sporů o kompenzace je zvláště silná v USA, a je pravděpodobně jednou z příčin nástupu EBP, neboť pokud je zvolený postup lékaře podepřen současnou nejlepší evidencí poskytnutou

kvalitním výzkumem, lze říci, že ho nelze vinit z nedbalosti a požadovat na něm náhradu. EBP je tedy strategií minimalizace rizik. Naproti tomu vlastní úsudek je čím dál více zpochybňován, jakožto netransparentní a chybný.

V sociální práci je úsudek sociálních pracovníků také zpochybňován, a to v důsledku některých obzvláště nápadných skandálů, jako je případ Victorie Climbié (Navrátil, 2010) nebo domnělého satanistického zneužívání dětí. Proto lze zájem o důslednější využívání nejlepší dostupné evidence, namísto – nebo alespoň vedle – vlastního úsudku chápat jednak jako autentickou snahu o poskytování co nejkvalitnější služby a vyhnout se takovému chybám, jednak jako formu ochrany před kritikou zvenčí.

Jak bylo řečeno, EBP pochází původně z lékařského prostředí, konkrétně od skupiny lékařů z McMaster Medical School v kanadském Hamiltonu. Může se zdát zvláštní, alespoň při pohledu zvnějšku, že by medicína měla být nově založena na vědeckých důkazech, neboť image této disciplíny zahrnuje právě vědecké postupy. Nicméně tento nový přístup se liší v tom, jaká vědecká data využívá. Klasický přístup se opírá o biologii, biochemii a další příbuzné disciplíny při formulaci svých postupů. EBP naproti tomu vychází z epidemiologie, což je ve své podstatě statistická disciplína sledující, jak jsou jednotlivé postupy efektivní při aplikaci na rozsáhlé vzorky obyvatel. Analýza jejich samotného fungování je až sekundární.

Pro představu, co to znamená, si můžeme vzít banální situaci. Obyvatelé vesnice v rozvojové zemi čerpají vodu ze studny, která je čistá, avšak žijí v ní nebezpečné bakterie. Otázka je, jakým postupem tuto vodu bakterií zbavit. Standardní postup je nechat ji přejít varem. Nyní mikrobiolog vezme vzorek, a laboratorně ho otestuje na přítomnost patogenů; naproti tomu epidemiolog bude sledovat skupinu, která používá vodu čistou (např. balenou), dále vodu převařenou a nepřevařenou. Uvidí, jestli se tyto skupiny vzájemně liší ve výskytu nemocí způsobených nečistou vodou, a jestli sledovaná skupina se více blíží té, co pije balenou vodu, nebo té s nepřevařenou. Rozdíl tedy spočívá v tom, že v prvním případě sledujeme a analyzujeme jednotlivou situaci, zatímco v druhém se zaměřujeme na měřitelné efekty.

Tyto efekty jsou sledovány pomocí kontrolovaných experimentů (random controlled trials). Jak bylo uvedeno, toto je zdroj evidence, o který se lze opřít s největší jistotou; základní charakteristiky byly již zmíněny. Druhým klíčovým nástrojem jsou též již zmíněné systematické přehledy, což není přímo výzkumná technika, nýbrž standardizovaný postup zpracování dosavadních výzkumů, přímo propojený s technikou experimentu.

3.2 Co je systematický přehled

V souvislosti s EBP bude vhodné udělat detailnější exkurz do otázky, co je systematický přehled. Jedná se o ideu, která v posledních letech přitáhla značný zájem. Jedna z definic říká, že to je „replikovatelný, vědecký a transparentní proces zaměřený na minimalizaci zkreslení tím, že se snaží o vyčerpávající analýzu literatury, jak publikované, tak nepublikované, a že autor přehledu uvádí svá rozhodnutí, procedury a závěry.“ (Tranfield et al., 2003, 209) Tento typ textu je často uváděn v kontrastu s narativním přehledem, který probírá relevantní literaturu na základě úsudku autora. Zastánci systematických přehledů budou spíše zkoumat všechnu dostupnou literaturu, bez ohledu na své názorové zaměření, a to zvláště tu, která poskytuje informaci o účincích nějaké intervence.

Jedná se tedy o rešerši literatury založenou na explicitních postupech. Do ohniska zájmu se systematický přehled dostal ze dvou důvodů. Jedním je, že standardní přehledy literatury postrádají důkladnost a jsou zatíženy osobními sklony badatele. Podle zastánců s. p. tyto sklony spíše zůstanou skryty, neovlivní výsledky, a to díky transparentnosti postupu. Druhým důvodem je, že právě na polích, jako je medicína, vzdělávání nebo sociální práce, sílí hnutí volající po praxi založené na důkazech. Systematické přehledy jsou nepostradatelným průvodcem pro tento způsob řešení problémů, neboť právě ony poskytují praktikům v první linii onu potřebnou evidenci. Hodnotu mají také pro tvůrce politik, neboť jsou vodítkem pro jejich rozhodnutí.

Jak bylo uvedeno, proniká tento trend z medicíny také na pole sociálních věd. Nicméně i mnozí zastánci připouštějí, že zde naráží na specifické překážky. V sociálních vědách je charakteristické, že badatelé se spolu plně neshodnou na klíčových výzkumných otázkách, neboť vycházejí z odlišných teoretických předpokladů. Dále typickou otázkou je, „co funguje?“ (what works?) – tuto otázku lze klást v sociální práci, ale vzhledem k její úzké propojenosti se sociologií také zde bude řada výzkumů, které nezapadají do této škatulky, a lze je tudíž podle tohoto vzoru hodnotit jenom stěží.

Nicméně je možno prezentovat následující charakteristiky, či hlavní kroky, systematického přehledu.

1. Musí být definován účel, cíl daného přehledu, a to zcela explicitně. Na základě toho může být provedeno konzistentní rozhodnutí, jaké studie zahrnout, a jaké vyloučit. Častým řešením je poradní expertní panel, který navrhne, jak otázku postavit a jak přesně ji zaměřit.

2. Je třeba stanovit kritéria výběru studií, které mají být přezkoumány. Autor přehledu se může zaměřit pouze na studie publikované v určitém časovém rozmezí, nebo provedených v jednom státě či regionu. Jiným kritériem je použité výzkumné uspořádání nebo metoda. V některých oblastech, zejm. v lékařství, existuje jednoznačná hierarchie, kterou jsme zde uvedli, a na jejímž vrcholu stojí kontrolovaný experiment. Zde bývají zpravidla zahrnuty jenom články, které jsou postaveny na kontrolovaných experimentech, neboť jenom takový výzkum poskytuje jednoznačnou informaci o příčinách a následcích. Ovšem většinou v sociálních vědách takový konsensus nenalezneme.

3. Autor přehledu musí nalézt a začlenit všechny studie odpovídající kritériím vymezeným ve druhém kroku. Hledání je založeno na klíčových slovech a termínech zásadních pro účel definovaný v prvním kroku. Strategie hledání musí být popsána tak, aby ji bylo možno zopakovat (replikovat). Díky striktní aplikaci kritérií formulovaných v druhém kroku bude výsledkem hledání soubor všech publikovaných výstupů, které se stanou následně základem přehledu. Otázkou také je, jaký druh publikací je možné zahrnout, a jaký nikoli. Může být lákavé omezit se pouze na články publikované v recenzovaných časopisech, neboť je poměrně snadné je nalézt pomocí online databází (např. Social Sciences Citation Index) za použití klíčových slov. Tím by však byly opomenuty jiné zdroje, zejména studie publikované knižně, v nerecenzovaných časopisech, a v „šedé zóně“ konferenčních sborníků či různých výzkumných zpráv.

4. Následně jsou identifikovány hlavní body každé studie. K jejich zachycení se využívá formální protokol, který obsahuje např.: kdy byl výzkum proveden; na jakém místě; jak rozsáhlý byl vzorek, a jak byl zkonstruován; metody sběru dat; a nakonec nejdůležitější zjištění. Proponenti systematických přehledů shodně uvádějí, že má být zahrnut pouze výzkum nejvyšší kvality, a mnohdy doporučují explicitní kritéria kvality, podle kterých mají být výzkumy zahrnuty nebo vyloučeny. Do výběru se potom dostanou jenom ty, které splňují kvalitativní měřítko.

5. Je provedena syntéza výzkumných závěrů. S použitím meta-analýzy tato fáze spočívá ve vytvoření souhrnné statistiky všech kvantitativních dat z jednotlivých studií. V případě jiných druhů systematických přehledů, například založených na kvalitativních studiích, bývají výsledky prezentovány jako souhrnná tabulka přehledně ukazující základní charakteristiky zahrnutých studií (Millar, 2004, 143). Přehled by měl být přístupný a čtivě napsaný (Tranfield et al., 2003), aby jeho uživatelé snadno pochopili jeho zjištění a mohli je aplikovat v praxi.

Systematický přehled, díky své transparentní proceduře, poskytuje také solidní základ, na kterém stavět další výzkum, neboť představuje nejucelenější souhrn našich znalostí o daném předmětu. Proto bude přínosem nejenom pro praktiky, ale také pro výzkumníky. Nicméně ne všechny oblasti výzkumu jsou snadno přístupné tomuto postupu, neboť se nezabývají otázkami efektů, příčin a následků. Meta-analýza kvantitativních studií je však možná jenom tehdy, když mají otázky tento formát, přičemž kvalitativní výzkumy a také některé kvantitativní jsou postaveny jinak.

To nemusí být jenom důsledek ignorance, ale také toho, že v určitých oblastech nelze výzkum postavit takto, nebo jsou hranice tématu pohyblivé a otevřené, což je v sociálním výzkumu časté. Jiná kritika směřuje na ten aspekt, že může dojít k „byrokratizaci“ rešerší odborné literatury, neboť je větší důraz položen na formální proceduru a její technické aspekty, než na analýzu a interpretaci. Třetím možným omezením je, při aplikaci na kvalitativní výzkumy, obtížné založení úsudku ohledně zahrnutí či vyloučení konkrétní studie z přehledu na základě jejích metodologických ne/kvalit. Kvalitativní a kvantitativní výzkum se v posouzení kvality významně odlišují, zatímco logika systematického přehledu předpokládá, že o kvalitě lze učinit objektivní a jednoznačný úsudek. Navíc určení, jestli článek patří do přehledu, je u kvalitativního výzkumu – pokud předpokládáme, že je možné – výrazně časově náročnější než u kvantitativního, neboť nestačí pouze se opřít o abstrakt připojený ke článku, ale musíme prostudovat a posoudit celou studii. Nakonec, jednotlivé epistemologické pozice (viz pozitivismus vs. interpretivismus), se liší v názoru na tom, jestli má tento přístup vůbec smysl. Noblit a Hare (1988, 15) uvádějí, že „pozitivisté více usilují o syntézu poznatků než interpretivisté. Vědění se podle nich kumuluje, a cílem je vytvořit nejlepší způsob této akumulace.“ Z těchto důvodů se výzkumníkům orientovaným interpretativně a kvalitativně jeví logika systematického přehledu poněkud sporná. Tyto diskuse mají samozřejmě své ozvuky i v dalších polích, na kterých je aplikován sociální výzkum, jako je vzdělávání nebo sociální práce.

Meta-analýza

Meta-analýza spočívá v sumarizaci výsledků velkého množství kvantitativních studií a v provádění různých testů, abychom zjistili, jestli určitá proměnná má sledovaný účinek. Tímto získáme prostředek, jak sumarizovat a komparovat výsledky mnoha kvantitativních výzkumů. Cílem je dojít k solidnímu závěru tím, že nepracujeme pouze s daty z jedné studie, ale z více. Kvalitnějších závěrů dosáhneme tím, že u jednotlivých studií korigujeme různé výběrové i jiné chyby, které by mohly ovlivnit výsledek. Tím pádem metodologicky kvalitnější studie mají větší váhu.

Meta-analýza spojuje dvě činnosti: jednak se jedná o rešerši literatury vztahující se k oblasti našeho zájmu, jednak o sekundární analýzu dat jiných výzkumníků. Technika však závisí na tom, aby byly všechny relevantní informace obsaženy ve všech zahrnutých studiích. Poněvadž ne všechny publikované články budou zcela rigorózně popisovat své metody sběru dat, výběru vzorku a analýzy, nelze meta-analýzu uplatnit vždy a všude. Setkáváme se s tzv. šuplíkovým problémem. Když badatel uskuteční výzkum a zjistí, že nezávislá proměnná nemá předpokládaný efekt, může se z různých důvodů zdráhat tyto výsledky publikovat, a ty proto často skončí „v šupletí“. Proto může meta-analýza systematicky zvýhodňovat či přeceňovat výsledky studií, které jistý efekt ukazují, neboť ty, které jsou bez efektu, jednoduše nejsou publikovány a jsou proto nedostupné.

3.3 Diskuse o teorii a praxi

Nyní se můžeme vrátit k mapování kontextu a logiky EBP. Jedna z otázek je, jak je propojena teorie a praxe, totiž jaký efekt a informační hodnotu mají studie efektivity pro praxi sociální práce. V roce 1984 se vůči tomuto druhu studií vymezil Peter Raynor (1984). Jeho argument stál na třech pilířích. Zaprvé tvrdil, že výzkumníci neberou v úvahu názory a zájmy praktiků, a nezpracovávají je do designu výzkumu. „Sociální pracovníci mnohdy vidí výzkum jako něco na jiné rovině skutečnosti, irelevantní pro jejich starosti, zatímco výzkumníci mohou mít tendenci dívat se na sociální pracovníky jako na nespolupracující objekty výzkumu spíše než jako na kolegy a spolupracovníky.“ (Raynor, 1984, 2). Zadruhé jsou podle něj empiricistické přístupy k testování dopadů intervencí v sociální práci z vědeckého hlediska nedostatečné, neboť čistě kauzální pojetí lidského jednání je neadekvátní, s výjimkou zcela mimovolního chování. Nakonec kritizoval neschopnost výzkumů efektivity přijmout také morální a politické cíle sociální práce, což se podle něj pojí s rizikem falešné ideologické neutrality. Proti tomu se ohradil Sheldon (1984) s tím, že kritizovaný způsob výzkumu je jediný, který poskytuje dostatečně kvalitní výsledky, na kterých lze založit budoucí rozhodnutí o sociální politice i praxi v konkrétních případech.

Tato debata se odehrála ještě před nástupem EBP v sociální práci; s jejím rostoucím prosazováním se proměnil kontext, ačkoli argumenty na obranu experimentálních výzkumných metod i kritické hlasy zůstaly v podstatě totožné. Nyní však EBP představuje hnutí s velkým zázemím, vládní podporou a vybudovanou infrastrukturou. Naděje vkládané do této praxe souvisely se sérií skandálů v sociální práci, které výrazně poškodily její reputaci (Corby, 2006, 34).

Etablování této praxe úzce souvisí s rozvojem příslušné institucionální infrastruktury. Nejdříve byla stávající výzkumná centra vyzvána k větší aktivitě v kontaktu s praxí, k čemuž napomáhala např. skupina Research in Practice, zaměřující se na sociální práci s dětmi. Již citovaný Brian Sheldon založil na univerzitě v Exeteru „Centre for Evidence-Based Social Services“ (Centrum pro sociální služby založené na důkazech), které se zaměřuje na předávání výzkumných zjištění do praxe a jejich co největší rozšíření. Také na vládní úrovni došlo k přijetí EBP jako závazného modelu práce. Další významnou institucí je Campbell Collaboration, jejíž poslání je „pomáhat v provádění dobře podložených rozhodnutí tím, že vytváří, soustřeďuje a rozšiřuje systematické přehledy na polích vzdělávání, kriminologie a právních věd, sociální práce a mezinárodního rozvoje.“ (Campbell Collaboration, 2014, online). I na mezinárodní rovině tedy vzniká rozsáhlá infrastruktura podporující začleňování výzkumu do praxe sociální práce. Klíčovým faktorem je přitom zapojení internetu, které umožňuje dostat žádané informace ke všem členům daných sítí – v případě Campbell Collaboration jsou např. systematické přehledy ke stažení zdarma. Do oblasti vzdělávání v sociální práci si EBP nachází cestu pouze zvolna a zdaleka ne všude, nepochybně nikoli podle představ zastánců. V českém prostředí se zabývala vzděláváním sociálních pracovníků i s přihlédnutím k EBP Jitka Navrátilová (2011).

4 Pro a proti EBP

4.1 Stanoviska

Je ironické, že neexistuje žádný výzkum, který by potvrdil či vyvrátil nárok EBP na zlepšení praxe. V ideálním případě bychom měli mít k dispozici data z experimentu, který by empiricky testoval, zda studenti a sociální pracovníci vyučovaní a pracující podle zásad EBP mají úspěšnější intervence než ti, kdo studují a pracují tradičnějším způsobem. Poněvadž tato data nemáme a asi ani mít nebudeme, je debata vedena na rovině argumentů. Mezi zastánci a odpůrci jsou podstatné filosofické rozdíly.

Pokud nejprve shrneme stanovisko zastánců, zdá se, že ho lze vyložit v následujících bodech. Pro ně je EBP ve své podstatě racionálním způsobem řešení problémů. Spočívá v přeložení problémů do jednoduchých otázek, které lze aplikovat při prohledávání databází v počítači pomocí klíčových slov. Z výsledků, které databáze dodá, jsou vybrány ty nejspolehlivější, tedy ideálně postavené na kontrolovaných experimentech, nebo rovnou systematické přehledy. Tyto výsledky jsou následně využity při konzultaci s uživateli služeb. Je evidentní, že v tomto přístupu je to sociální pracovník, kdo je expertem v dané situaci, a má hlavní autoritu v tom, jaké metody by měly být použity.

Tento proces má pro uživatele služeb podle Mullena (2005) následující přednosti. Zaprvé přístup k širší znalostní bázi znamená lépe podloženou a tedy kvalitnější službu. Zadruhé, tento proces hledání informací nutí k hlubšímu analytickému uchopení problému a potřeb uživatele. Zatřetí by tento proces měl vzít v úvahu také hodnoty uživatelů služby. Nakonec jsou jisté přínosy i pro sociální pracovníky, např. lepší profesionální image a status, a získání hodnotných dovedností. Má to tedy být praxe, která vede také k demokratizaci sociální práce, neboť je postavena na vědomostech a transparentních procedurách, nikoli na autoritě pracovníka, kterou buď přijmeme, nebo ne. Proti stojí autoritářská orientace, údajně častá mezi výzkumníky i pedagogy (Gambrill, 2003). Charakterizuje ji nekorektní prezentace cizích názorů, skrývání nedostatků ve výzkumech či opomíjení protikladných důkazů. Proto mají sociální pracovníci morální závazek stavět své informace na solidních důkazech, a tak efektivně fungovat a využívat s rozmyslem vzácné zdroje – přičemž poslední bod poukazuje k tomu, co kritici EBP tvrdí, totiž že se jedná o manažerský nástroj, jak sociální pracovníky kontrolovat a nutit je pracovat v prostředí omezených prostředků.

Opozice proti EBP vznášá následující body. Zaprvé, sociální práce není jenom snahou o dosažení určitých výsledků, a proto je přístup, který bere v úvahu jediné výsledky, pomýlený. Zadruhé, striktní prosazování určité hierarchie výzkumné evidence je nerealistické, neboť experimentů je relativně málo a v některých oblastech zkoumání je nelze provádět, a na druhé straně je kvůli tomu opomíjena solidní evidence pocházející z kvalitativních studií. Zatřetí, v přímém rozporu s nároky EBP, je tato praxe podle kritiků způsobem, jak upevnit expertní pozici sociálních pracovníků a oslabit uživatele, který již není expertem na své problémy. Začtvrté je podezření, že se jedná především o způsob, jak sešňorovat a reglementovat samotné sociální pracovníky.

Zapáté existují významné překážky pro zavádění EBP. Běžný způsob práce sociálních pracovníků, zvláště těch, kteří jsou placeni státem, není příliš otevřený této praxi. Čas (respektive jeho nedostatek) je klíčovým faktorem, a spolu s tím hraje roli nedostatečný přístup k internetovým databázím článků, jejichž efektivní využívání také vyžaduje určité dovednosti, které nejsou zcela běžně přítomny mezi sociálními pracovníky. Navíc představa relativně autonomního pracovníka, který na základě nastudovaných výzkumů vytváří vlastní řešení pro uživatele služeb je v konfliktu s trendem spíše rostoucí kontroly a striktnějších pravidel, které staví pracovníky do pasivnějších rolí (Corby, 2006, 39).

Při aplikaci výzkumu do praxe, obecně, narážíme ještě na další potíže. V první řadě je výzkum vždy omylný, i na nejvyšší úrovni provedení (Hammersley, 2005). Spíše by proto měl poskytovat vodítka, určité mantinely při aplikaci vlastního úsudku, než jednoznačné direktivy. Diskuse o EBP a způsob jejího prosazování zbytečně polarizoval výzkum na jedné a klinický úsudek na druhé straně. Podle něho spíše než plodný dialog mezi zkušeností a výzkumnými zjištěními dochází ke snaze zkušenost zcela nahradit. Další evidentní překážkou je přenositelnost vědění a výsledků do nových kontextů, a aplikace postupů uplatněných na velkých vzorcích do individuální situace.

4.2 Možnosti implementace

Jaký užitek může plynout z uvedené debaty? Na jedné straně nikdo nebude asi popírat, že informace poskytované sociálním výzkumem o předmětu jejich práce nebo o výsledku intervencí je sociálním pracovníkům k užitku. Na druhé je zřejmé, že přímočará implementace výzkumných zjištění trpí řadou problémů či dilemat, a naráží na některé aspekty praxe, které nelze snadno odstranit, a ani to nemusí být žádoucí.

Otázka proto zní: jak nechat empirické informace vstoupit do praxe, aby přinášely užitek v rámci existujících struktur? Tyto „struktury“ označují někteří za skryté, tiché, sociálně a politicky založené vědění (Lawler, Bilson, 2004, 64). Co je nesporné je, že cesta musí vést přes vzdělávání v sociální práci; změna se však musí projevit též v kultuře pracovišť. Jinak hrozí, že bude EBP použita jako nástroj ke snižování nákladů na základě evidence, že levnější alternativa fakticky neohrožuje klienty, jako v následujícím příkladu, který uvádí Corby (2006, 44-45).

Výzkumník, který je hlavní postavou tohoto příběhu, pracoval v domově pro seniory ohroženém uzavřením kvůli porušení předpisů. Pokud by k tomu došlo, všech 135 obyvatel by bylo přemístěno do jiného zařízení. Aby získal na výzkumu založenou empirickou informaci o této záležitosti, zúžil celý problém na dvě otázky: první se týkala vlivu relokace starých lidí na úmrtnost, druhá nejefektivnějšího způsobu relokace obyvatel domova pro seniory. Databáze poskytly 11 relevantních studií, z nichž vyplynulo, že přemísťování mezi institucemi je sice stresující, avšak nikoli život ohrožující, a že negativní efekty této zkušenosti mohou být minimalizovány důkladnou přípravou obyvatel domova na přesun. Jsou zmíněny též dvě ze studií, v nichž část obyvatel je připravena na přesun a část nikoliv. Příprava spočívala v konzultacích se samotnými klienty i jejich příbuzenstvem a v prohlídce nového zařízení. Můžeme se jenom podívat nad etikou přístupu, kdy druhé skupině bylo toto zacházení odepřeno. Staví to do nového světla tvrzení Sheldona a Macdonaldové (2009) na obhajobu kontrolovaných experimentů, že členové kontrolní skupiny obdrží standardní péči. Nicméně úmrtnost obou skupin se vzájemně nelišila! Na základě této evidence, která je prezentována jako prostý fakt bez jakéhokoli komentáře, je možné soudit, že k relokaci došlo bez přípravy; nicméně idea, že všechny komplexity spojené s přesunem slabých starých lidí lze vyřešit odkazem na výzkumné studie mortality, se nám může jevit poněkud bizarní. Jistě, můžeme načerpat jistý optimismus z toho, že následky relokace nejsou nutně katastrofální, a lze celou akci – pokud je nevyhnutelná – provést s vyšší měrou citlivosti. Nicméně celý komplex

záležitostí týkajících se vlastních názorů obyvatel domova, jejich povah, blízkosti rodiny, délky pobytu v zařízení atd. je ponechán stranou, což dodává kritikám jistou váhu.

Nicméně poselství tohoto příkladu by nemělo být, že celá idea EBP je postavená na morálně vadných základech. Naopak, oč jde, je zformulovat takové stanovisko, které by umožnilo zahrnout co nejširší zahrnutí empirických skutečností do výzkumu, a tedy využívat data z rozličných výzkumů, i těch, které jsou na spodních příčkách žebříčku EBP. Rizikem tohoto přístupu je, že jednoznačně formulovaný důraz a hierarchie metod povedou k opomíjení ostatních aspektů, jak bylo vidět v uvedeném příběhu. V následujících kapitolách se budeme zaměřovat na techniky, pomocí kterých plodně kombinovat různé postupy a využívat alternativní zdroje dat, jako je internet. Tato kapitola může posloužit jako úvod, naznačující, že cest k implementaci výzkumu je více. Zároveň je zde prezentováno vlivné hnutí dokazující, že po zahrnutí empirických informací ze sociálního výzkumu je poptávka.

5 Pluralita cílových populací ve výzkumu v sociální práci

Pokud máme zmínit jedno ze specifik, na které naráží aplikace sociálněvědních výzkumných metod v sociální práci, je to mnohost populací. Výzkumné metody se mohou mezi sebou zásadně lišit, ale v běžné sociologické praxi vycházejí většinou z předpokladu, že účastníkem výzkumu je osoba dospělá, zdravá, mentálně v pořádku, přiměřeně vzdělaná.

Všechny tyto předpoklady narážejí na své limity v případě sociální práce, která se zabývá právě těmi, kdo jsou nejrůznějšími způsoby zranitelní, slabí, málo zdatní. V následujících pasážích se zaměřím na některé metodologické aspekty výzkumu takovýchto skupin, a na omezení, která kladou „hladkému“ výzkumnému provozu; zároveň se jedná o důležitý aspekt, který zvažujeme, když chceme aplikovat vědění získané pomocí výzkumu v praxi. Jaká jsou tedy omezení – ale případně i výhody – populací v sociální práci? Tato omezení se objevují v oblasti etiky, porozumění a poznávání, v právní oblasti a ve sféře hodnot.

5.1 Hodnoty

Nejprve několik slov k hodnotám – sociální práce je nepochybně velice hodnotově „zatížená“, není neutrálním podnikem, ale usiluje o zlepšení situace klientů, jak subjektivně, tak objektivně. Při provádění výzkumu tedy vstupujeme na teritorium definované mj. hodnotami, a proto je možné dostat se s nimi do konfliktu. Jednotlivá paradigmatika výzkumu mají odlišný postoj k hodnotám. Toto téma prostupuje všemi oblastmi sociální práce.

Objektivisticky orientovaný výzkum, který spočívá na provádění kontrolovaných experimentů a kvantitativních šetření, zpravidla své hodnoty otevřeně nedeklaruje; spíše tvrdí, že je hodnotově neutrální. Poněvadž pracuje s tzv. tvrdými daty, která mají striktně faktickou povahu, není možné jej zmanipulovat podle nějakých subjektivních hledisek. Fakta mluví sama za sebe. Nicméně dá se přesvědčivě ukázat, že výběr a formulace tématu, návrh výzkumného nástroje a také analýza dat zahrnuje řadu rozhodnutí, ve kterých se může projevit osobnost a přesvědčení výzkumníka.

Jedna z velkých debat v kriminologii se týká toho, jaké metody trestání a vůbec práce s delikventy – zejm. mladistvými – fungují. Pro jejich ověřování byla provedena řada kvalitních experimentálních studií, kterými se zabývám jinde. Ovšem každá z nich musí

mít nějaké kritérium úspěchu – a zde se může projevit subjektivita výzkumníka. Není totiž obtížné nastavit kritéria tak, aby zkoumaná metoda dopadla lépe nebo hůře. Samozřejmě, za úspěch je vždy považováno omezení trestné činnosti. Je ale podstatný rozdíl, pokud měříme jakýkoli výskyt, nebo se zajímáme také o míru. Pokud si stanovíme, že jakékoli další zatčení znamená neúspěch dané metody, budou výsledky horší, než když sledujeme intenzitu a závažnost trestné činnosti. Pokud mladík, který má za sebou několik loupeží, ve 2 letech, kdy je experimentálně sledován (např. v rámci odklonu, probace, či komunitního umístění), provede jednu drobnou krádež, dá se říci, že u něho došlo k významnému posunu k lepšímu. Ovšem když jakékoli zatčení považujeme za selhání, tato informace nám unikne a v rámci evaluace nebude patrná (Lundman, 2001).

To podstatné se tedy často skrývá v takovýchto metodických detailech, a proto je namísto otevřenost ve věci hodnot také u výzkumu objektivistického ražení. Samotní výzkumníci nemusí být často nijak zásadně předpojatí, jsou zde však vlivy politické. Poněvadž data z experimentálních studií často tvoří základ politickému rozhodování, může být vliv sponzora – odpůrce či zastánce dané intervence – velmi významný. Kvantitativní metody mají velmi objektivní vnější vzhled, a proto snáze zastřou určitý sklon daný snahou něco prosadit. Takovéto pokřivení je potom jednoznačně v rozporu s vlastními hodnotami sociální práce, neboť uživatelům různých služeb poslouží jedině informace maximálně přesné.

Odlíšná situace je v *kvalitativním, či konstruktivistickém* paradigmatu. Tento výzkum se nespolehá na hledání statistických souvislostí, které by měly potvrzovat nebo vyvracet určitá tvrzení. Více se zaměřuje na porozumění, než na důkazy. Pomocí interpretace rozhovorů, focus group či etnografických dat chce proniknout do vnitřního světa uživatelů sociálních služeb a jiných skupin. Vliv subjektivního hodnocení výzkumníka na proces interpretace je nepopíratelný, a proto je v tomto výzkumu běžné jednoznačně identifikovat vlastní stanoviska, aby každý čtenář mohl posoudit, nakolik jsou prezentovaná zjištění věrohodná. Ovšem zároveň má toto paradigma blízko k objektivistickému v tom, že stále usiluje o nezaujaté, spolehlivé a solidní poznání; proto je maximálně transparentní. Nechce být přímo nástrojem prosazování určitých cílů.

V tom se liší od *kritického* přístupu. Zde se předpokládá, že výzkumník či výzkumnice jsou aktivně zapojeni do prosazování určité agendy, např. feministické nebo za práva postižených. Jejich východiskem je tedy nezastřeně předpoklad genderové nerovnosti nebo ten, že lidem s postižením brání v dosažení „normální“ životní zkušenosti především sociální překážky, a nikoli jejich fyzický stav. Výzkum vedený z tohoto stanoviska je

otevřeně hodnotový, což se projevuje tak, že chce participovat na emancipaci znevýhodněných skupin lidí, a vyjadřovat jejich hodnoty.

5.2 Etika

Oblastí blízce příbuznou s hodnotami ve výzkumu je etika výzkumné praxe. Zde už se jednotlivé populace více liší. Jednou z eticky nejcitlivějších skupin jsou děti a mentálně postižení – tedy ti, kteří se nemohou s plnou zodpovědností sami za sebe rozhodovat. Tuto úlohu za ně často musí sehrát rodiče nebo opatrovníci, a etické komise by měly usilovat o to, aby výzkum účastníky nepoškozoval, a pokud možno napomáhal jejich zájmům.

Z dob, kdy bývaly etické standardy uvolněnější, pochází poměrně známá studie o podmiňování Watsona a Raynerové (viz Sheldon, Macdonald, 2009, 135). Jejím objektem (a zde je toto slovo skutečně na místě) byl půlroční chlapec přezdívaný „malý Albert“. Experiment chtěl rozvinout Pavlovovu tezi o podmiňování reflexů; cílem bylo zjistit, jestli je možné v emocionálně vyrovnaném kojenci vyvolat fobické reakce. Chlapec byl nejprve vystaven podnětům, jako králíček, krysa, pes, opice či různé masky. Následně jej umístili do ohrádky, a s ním krotkou bílou krysou. Postupně se k sobě přibližovali, a Albert se pokusil hlodavce dotknout. V ten moment experimentátoři silně udeřili do gongu, až se dítě leklo a rozplakalo. Toto se opakovalo několikrát. Poté již jenom pohled na krysou nebo podobný (tj. malý a chlupatý předmět) vyvolal ustrašenou reakci. Tím se potvrdilo, že je možné pomocí podmiňování vytvořit fobickou reakci na dosud neutrální věc. Zarážející na daném případě je z dnešního hlediska využití kojence, který nemůže svou situaci zdaleka chápat, natož ovlivnit, a to pro experiment, který zhoršil kvalitu jeho života.

Poněvadž dnešní citlivost k etickým otázkám je výrazně vyšší, je přístup výzkumníků zejm. k dětem nebo mentálně postiženým výrazně složitější, než býval (Bryman, 2008, 113). Žádosti o granty posuzují kromě odborných také etické komise – to platí zvl. v anglosaských zemích, v ČR není na etický rozměr výzkumu kladen takový důraz. Největší poskytovatel finančních prostředků na základní výzkum, Grantová agentura České republiky, ve svých stanovách explicitně nezmiňuje, že by se zaměřovala na podané grantové žádosti z jiného nežli odborného hlediska. Předpokládejme však, že se celková společenská atmosféra bude postupně přibližovat Západu (byť je to předpoklad spekulativní), a že zkušenosti tamních výzkumníků předznamenávají vývoj zde.

Etické komise pro výzkum ve společenských vědách a ve zdravotnictví se zaměřují na to, aby všichni účastníci dali informovaný souhlas s výzkumem, v sociální práci především

uživatelé služeb. Aby byly použity citlivé výzkumné metody, aby byly vzaty v úvahu zejména potřeby uživatelů služeb, a dále aby byla zajištěna důvěrnost dat a ochrana proti jakémukoli zneužití, a nakonec aby výzkumná zjištění byla poskytnuta účastníkům k jejich prospěchu (Corby, 2006, 139). Tyto body jsou poměrně nespornou součástí standardního posuzovacího procesu. Někdo usiluje o jejich další rozvinutí směrem k více emancipativnímu pojetí výzkumu (Butler, 2002). Proto klade důraz na soulad výzkumu s hodnotami sociální práce, na to, aby pomáhal emancipaci klientů ze znevýhodněného postavení, a prosazoval větší sociální spravedlnost.

Zvláštní pozornost věnujme bodu informovaného souhlasu. Je nezbytné, aby všichni účastníci poskytli souhlas na základě dostatečných znalostí o průběhu a účelu výzkumu; proto je nezbytné, aby poskytnuté informace pochopili. Poněvadž některé skupiny, zejm. děti a mentálně postižení, ale do jisté míry také staří lidé nebo lidé s nízkým vzděláním, mohou tento požadavek naplnit jenom nedokonale nebo vůbec, mohou za ně poskytnout souhlas jejich zástupci.

Při celkovém zhodnocení lze na problém nahlížet ze dvou úhlů pohledu. Na jedné straně je opatrnost a citlivost vůči zranitelným uživatelům sociálních služeb opodstatněná, a těžko ji lze přehnat. Zvláště děti, které se ocitají v sociálně problematické situaci zcela bez vlastní viny, a nemohou ji plně chápat, potřebují maximální ochranu. Hodnota výzkumu je naproti tomu velmi relativní, a nelze ji nadřadit jejich potřebám. Z druhého úhlu pohledu však výzkum, byť nemusí být formálně po všech stránkách eticky v pořádku, málokdy vyloženě poškozují své účastníky, a může jim být potenciálně k užitku. Absolutní lpění na všech etických standardech tak může znemožnit realizaci některých studií, a to ke škodě věci.

5.3 Porozumění a chápání

Již v souvislosti s etikou jsme se dotkli faktu, že některé zkoumané populace mají omezenou schopnost porozumění a chápání. To představuje výzvu nejenom pro etické vedení výzkumu, ale také pro samotnou konstrukci a aplikaci výzkumných nástrojů.

Děti, mentálně postižení nebo lidé s demencí si vyžadují zvláštní přístup, pokud má výzkum poskytovat validní informace. Rozsah těchto nároků a potíží ilustruje výzkum Minkese, Robinsona a Westona (1994), zabývající se názory dětí s postižením na odlehčovací služby využívané jejich rodiči. Jednalo se tedy o kombinaci náročných okolností – děti, které měly různě závažné poruchy učení. První obtíží bylo získat souhlas

k výzkumu. Výzkumníci oslovili 141 rodičů, jejichž děti využívaly odlehčovací služby. Získali souhlas od pouhých 45 procent, zatímco ostatní byli názoru, že vzhledem ke komunikačním problémům jejich dětí nemá smysl s nimi provádět rozhovor. Zpětně se ukázalo jako chyba použít pojmu „rozhovor“, neboť badatelé měli na mysli širokou škálu komunikačních metod verbálních i neverbálních. 63 dětem zahrnutým nakonec do výzkumu kladli otázky vždy lidé, kteří o ně i jinak pečovali, a byli jim proto známí. Věk zkoumaných byl od 10 do 19 let, a řada z nich měla jenom malé nebo žádné verbální schopnosti. Někteří používali znaky ze systému Makaton, jiní jenom výrazy obličeje či zvuky jako smích nebo pláč.

Otázkou bylo, nakolik jsou tyto děti spokojeny s odlehčovacími službami, do kterých jsou odváděny. Verbálně nejzdatnějším byly kladeny otázky standardní slovní formou, zatímco ostatním byly předkládány obrázky, fotografie a jiné podněty, které mohly posloužit k vyjádření jejich názoru. Aby bylo dosaženo alespoň částečné konzistence zjištění od jednotlivých tazatelů, měli za úkol pokrýt několik základních otázek, a dále se zvláště měli zaměřit na to, aby získané výpovědi byly výrazem názorů dětí, a nikoli jejich představ. Nicméně realisticky je nutno říci, že byla získána jakási představa o pocitech dětí, nikoli jednoznačně validní informace. Ukázalo se, že pro většinu dětí je pobyt ve zkoumaných zařízeních poměrně žádoucí a dobrovolný, a jenom malá část je nespokojená.

Jaká je hodnota takovéto studie? Není problém ji zpochybnit z hlediska validity (zvl. kvůli nízké schopnosti dětí vyjádřit svůj názor) i reliability (pro velký počet tazatelů i jejich přístupů), a nakonec i kvůli problematickému vzorku. Je tedy daleko od ideálu kontrolované experimentální studie. Ovšem její předností je, že ukazuje možnosti komunikace s takto postiženými dětmi, a také poukazuje na význam jejich souhlasu se způsobem, jak se s nimi nakládá. Jinými slovy, ačkoli mají takové děti mnoho omezení, přesto chtějí vyjadřovat svou vůli a nebýt jenom manipulovány. Z tohoto hlediska se jedná o platný příspěvek k výzkumu a potenciálně také k emancipaci. Zde však bylo hlavním tématem dorozumění s takto postiženými dětmi a jeho možnosti. Několik uvedených příkladů ilustruje zvláštní obtíže, které se objevují před výzkumníky v oboru sociální práce, a také výjimečnou rozmanitost, která plyne z toho, že předmětem zkoumání jsou často lidé na okraji, kognitivně málo zdatní, s malými možnostmi prosadit se. Výzkum v takových okolnostech vyžaduje často inovativní přístup.

6 O síti a v síti: internet a sociální výzkum

Jenom málo témat v sociálním výzkumu bude zřejmě tak moderních, přitažlivých a současně těžko uchopitelných, jako je internet coby předmět a také médium analýzy. Jeho atraktivita je v jeho novosti a dynamice, a také v relativně dobré přístupnosti, neboť se před námi otevírá v momentě, kdy máme připojení. Obtížnost je potom dána jak jeho prudkým rozvojem, tak jeho nestabilitou v tom smyslu, že artefakty jednou nalezené nemají stálost fyzických věcí. Zvláštní kapitolu tvoří problém identity, neboť osoba, v „běžném životě“ svázaná vcelku jednoznačně se svým tělem, se může na síti promítat na mnoho způsobů a roztržštěně. Účelem těchto kapitol bude seznámit se základními možnostmi výzkumu internetu a pomocí internetu, a upozornit na úskalí, která se s ním pojí.

Čili, ještě jednou a přehledněji budou tématem následující z možných oblastí internetového výzkumu:

- Stránky v rámci World Wide Web jako objekt analýzy.
- Použití internetu jakožto nástroje pro sběr dat od jednotlivců či organizací.

Je nepochybné, že tento výběr je do jisté míry arbitrární, a opomíjí některá témata a oblasti, které by bylo možno pokrýt, jako je třeba do jisté míry odlišitelná doména sociálních sítí. Nicméně se jedná o témata fundamentální, zvláště to druhé, vzhledem k atraktivitě elektronického sběru dat mezi studenty. Na konec tohoto úvodu se ještě sluší přičlenit drobné varování, že internet je sice zdrojem nesmírného bohatství informací a dat, avšak současně obsahuje nesmírné množství zavádějících a matoucích podnětů, a proto je třeba se vybavit zdravou skepsí v přístupu ke všemu, s čím se na síti potkáme.

6.1 Zkoumání jevů v oblasti internetu

Webové stránky jsou samy o sobě potenciálními zdroji dat, a lze je pojmout jako materiál pro kvantitativní i kvalitativní obsahovou analýzu. Aldridge (1998) se například věnoval zkoumání spotřebitelských návodů k managementu osobních financí, a to tištěných a internetových. Analýzou těchto dokumentů se mu podařilo nalézt řadu témat, které dohromady tvoří naši dnešní „reklamní kulturu“. Mezi těmito tématy můžeme nalézt:

1. Nutnost stojící před veřejností postarat se o své soukromé finance, zvláště ve světle omezování dávek sociálního státu.
2. Zobrazování vztahů mezi klienty a profesionály jakožto nekonfliktních a neohrožujících, kde se klient může bez obav dotazovat.

Nicméně použití webových stránek tímto způsobem přináší určité obtíže. Jednak zde platí klasická kritéria kvality dokumentů, kterých se stále musíme držet, a k tomu lze přidat ještě několik poznámek specifických pro internet.

1. Musíme nalézt stránky relevantní pro naši výzkumnou otázku. Pravděpodobně budeme prohledávat web pomocí nějakého vyhledávače, jako je Google. Nicméně každý vyhledávač zobrazí jenom část relevantních stránek. Z tohoto důvodu použil Dorsey (2004) více vyhledávačů ve své studii ekologického turismu. Nicméně i potom se dá doložit, že se podaří nalézt jenom část z celé populace stránek. Tato strategie se tedy dá doporučit, ale musíme mít na paměti, že se tak jako tak dostaneme jenom k části ze všech možných objektů analýzy. Navíc vyhledávače používají algoritmy (alespoň Google), které pracují nejenom se zadanými klíčovými slovy, ale také s historií našeho vyhledávání a s místem, ze kterého hledáme. Dá se tedy čekat, že náš vzorek bude také do jisté (a těžko odhadnutelné) míry zkreslený.
2. S tím souvisí, že výsledek hledání bude jenom tak dobrý, jak dobrá budou použitá klíčová slova pro hledání. Výzkumník musí být velmi trpělivý, a vyzkoušet co nejvíce možných hledání a jejich kombinací. Jistě pomůže rada např. od knihovníků jakožto expertů na práci s informacemi.
3. Nové stránky se permanentně objevují, a staré zanikají (nebo spíše mizí z „viditelného webu“). Naše analýza může tedy velmi rychle zastarávat s tím, jak se mění obsah na síti.
4. Kromě toho se také stránky neustále proměňují, čili je nutné sledovat také průběžné aktualizace.

5. Stejně jako se proměňují samotné stránky, je novým a dynamickým polem také jejich analýza. Stále se objevují nové přístupy. Některé staví na klasických způsobech analýzy dokumentů, jako je diskursivní analýza či kvalitativní i kvantitativní obsahová analýza, jiné se potom zaměřují specificky na charakteristické rysy internetu, např. analýza hypertextových odkazů a jejich významu.

Většina výzkumníků pracujících s dokumenty se musí nějak vyrovnat s tím, že je obtížné určit univerzum či populaci, ze které vybírají. Proto nejsou problémy identifikované zde svázané pouze s internetem. Ovšem právě rychlý růst a proměnlivost sítě tento typ problémů zdůrazňují, až to může vést k pocitu, že se snažíme zasáhnout cíl, který je nejenom pohyblivý, ale ještě se neustále proměňuje. Je tedy třeba si dobře uvědomovat limity stejně jako potenciál webových stránek při analýze. Užitečné může být využití tištěných i internetových materiálů zároveň, což poukazuje na zajímavé kontrasty, a také dává možnost vzájemné validace.

Další oblastí, na kterou se může analýza internetu zaměřit, je studium vizuálních dokumentů, kterých je na síti velké množství. Crook a Light (2002) zkoumali fotografie na propagačních materiálech několika univerzit. Poznamenávají, že obrázky přiložené k těmto dokumentům často ukazují studenty, kteří se zjevně věnují studiu, avšak zřídka během typických situací, jako je přednáška nebo individuální studium v knihovně. Místo toho jsou většinou zobrazeny „sociální“ podoby učení, během kterých jsou studenti viditelně aktivní, a často se odehrává v exteriéru. Tyto alternativní formy jsou viděny jako atraktivnější pro potenciální studenty.

Také další formy internetové komunikace, jako e-mail nebo chatovací místnosti byly zkoumány. Brown a Lightfoot (2002) zkoumali užívání e-mailu ve dvou organizacích. Došli k tomu, že komunikace online byla silně ovlivněna dříve existujícími, mimosíťovými formami komunikace (jako různé zápisy), a proto nebyly stávající metody práce odstraněny, ale spíše implementovány do síťové formy. Dále viděli, že email bývá často užíván jako nástroj pro určení toho, kdo je a není zodpovědný za určité činnosti. Je to tedy významný prvek přidělování zodpovědnosti.

Posledním bodem budiž, že stejně jako většina dokumentů jsou i webové stránky přístupny zpravidla kvalitativní i kvantitativní analýze. Kvalitativní analýzu reprezentuje např. zmíněná studie Dorseyho (2004). Vychází z toho, že rostoucí uvědomění otázek životního prostředí na Západě se pojí s nárůstem „ekoturismu“ a kulturního turismu. První pojem označuje cestování do vzdálených míst, které je však ekologicky citlivé. Druhý

vychází ze zájmu o lidi a jejich kultury, a to ve vztahu k lokálním ekosystémům. Podle autora sehrál internet významnou roli v propagaci těchto nových podob turismu, a proto se zajímal o to, jak je na v tomto prostředí zobrazován. S pomocí řady vyhledávačů vyhledal vzorek relevantních stránek. Nalezl sedm webů odpovídajících požadovaným kritériím zahrnutím: jednalo se o dobře zavedené společnosti, které tvrdí, že poskytují „udržitelné“ výlety, alespoň u některých z nich je zdůrazněn kulturní aspekt. Hlavním cílem jsou rozvíjející se společnosti, přičemž je o nich poskytnuto mnoho různých informací a fotografií, a nakonec je v nabídce více destinací.

Nástrojem výzkumu byla detailní narativní analýza na základě dvou výzkumných otázek. 1) Inzerují sledované společnosti tyto výlety na svých stránkách v souladu s diskursem ekoturismu a udržitelného rozvoje? 2) Liší se webová inzerce takových zájezdů od tradičních podob reklamy? Odpověď na první otázku je, že opouze dvě ze sedmi stránek inzeruje zájezdy konzistentně s diskursem ekoturismu a udržitelného rozvoje, zatímco na dalších klíčové prvky chybí. Navíc podle autora většina stránek nehovoří ani o principech udržitelnosti, ani o dynamice vztahu navštěvovaných komunit a jejich prostředí. Co se týče druhé otázky, tak se podle této studie tradiční a webová inzerce podstatně neliší.

Kvantitativní výzkum reprezentuje např. Seale et al. (2006). Tato studie analyzovala všechny online příspěvky na význačných britských stránkách věnovaných rakovině prostaty a prsu, a to se zaměřením na slova vyskytující se se zvýšenou frekvencí. Srovnávali četnosti výskytu slov mezi rakovinou prostaty a prsu, a následně je podrobili více kvalitativní interpretaci. Zjistili, že muži s rakovinou prostaty více užívali slova spojená s výzkumem (např. „studie“), léčbou („radikální prostatektomie“) nebo s klinickým testováním a diagnostikou („biopsie“) ve srovnání s ženami. Naproti tomu v ženském diskursu této nemoci hrály větší roli slova asociovaná s pocity („strach“) a lidmi („rodina“), a více též používají superlativy („úžasné“). Tyto rozdíly jsou jedny z nejnápadnějších.

6.2 Internet jako nástroj sběru dat

Nyní se zaměříme na výzkumné metody, které využívají buď internet nebo některou z online komunikačních technik jako platformu pro sběr dat od lidí. Tuto oblast lze rozčlenit na čtyři oblasti (Bryman, 2008, 632):

1. Etnografie internetu.
2. Kvalitativní výzkum pomocí online focus group.
3. Kvalitativní online rozhovory.
4. Online dotazníkové průzkumy; poslední představují nejčastější volbu mezi studenty.

Tyto podoby online výzkumu nepředstavují sice vyčerpávající seznam, ale jsou zřejmě nejčastější. Všechny spojuje několik předností ve srovnání s tradičními technikami.

- Jsou zpravidla ekonomičtější, co se týče času a peněz.
- Mohou velice snadno zahrnout velké množství lidí.
- Fyzická vzdálenost nehraje roli, neboť postačující podmínkou výzkumu je přístup na internet, jedno kde.
- Data lze sebrat a porovnávat velice rychle.

Hlavní nevýhody a překážky lze shrnout následovně:

- Přístup k internetu stále ještě není všeobecný, a tudíž určité skupiny lidí budou nedostupné. Velké rozdíly jsou zejména ve věku, kde mezi mladými lidmi je připojení téměř samozřejmostí, naproti tomu u seniorů je poměrně řídké.
- Pozvání k výzkumu může být chybně identifikováno jako další spam.
- Ztráta osobního kontaktu mezi osobami vedoucími rozhovor, není tedy možné pomoci si vizuálními a jinými dodatečnými informacemi.
- Obavy účastníků výzkumu z nedostatku důvěrnosti, posilované periodickými zprávami o hackerských útocích.

Každá online technika potom ještě má své specifické výhody a nevýhody. Ještě je dobré zmínit dvě poznámky týkající se terminologie. 1) Je rozdíl mezi technikami síťovými a založenými na online komunikaci. První znamená, že je sběr dat proveden přímo prostřednictvím internetu, např. dotazníkem v rámci webové stránky. U druhého je komunikační médium, jako e-mail, platformou, pomocí které je distribuován výzkumný nástroj, třeba i otázka v rozhovoru. 2) Metody sběru dat jsou synchronní a asynchronní. První probíhají v reálném čase, jako např. rozhovor v chatovací místnosti. Druhé jsou takové, při kterých odpověď respondenta není bezprostřední, neboť v době položení otázky

vůbec nemusí být na síti. Např. když položíme soubor otázek, které respondent během dnů či týdnů zodpoví. Nyní již k hlavním online výzkumným metodám.

6.3 Etnografie internetu?

Etnografie se může jevit jako poněkud netypická metoda sběru dat v online prostředí; samotná idea etnografie pracuje s člověkem, který navštěvuje určitá místa osobně, třeba komunity nebo organizace. Internet se zdá být s touto představou v přímém rozporu, jakožto prostor neobsahující žádná fyzická místa. Ovšem jak konstatoval Hine (2000), je pojmání internetu jako místa svého druhu – totiž kyberprostoru – od počátku jednou ze strategií etnografického studia internetu, a odsud je jenom krátká cesta ke zkoumání online či virtuálních komunit. Takto se náš pojem místa a prostoru, konstitutivní pro život v reálném světě, prodral také do světa internetu. Nyní se tedy můžeme zamyslet – je-li jádrem etnografie zúčastněné pozorování, potom co badatel může v kyberprostoru pozorovat a čeho se zúčastnit?

Markham (1998) vycházela ve svém studiu internetu z rozhovorů. Tyto rozhovory následovaly po období „čítání“ (tj. čtení bez aktivní účasti) v různých online komunikačních fórech, jako jsou chatovací místnosti. Následné rozhovory byly postaveny tak, že umožňovaly synchronní kladení a zodpovídání otázek. Rozhovor byl veden na základě připraveného rozvrhu, a trval mezi jednou a několika hodinami. Takové rozhovory jsou velice náročné, neboť ani jedna strana nemá fyzický kontakt, a tedy vizuální a zvukové doprovodné informace.

Jednou z oblastí zájmu byla reálnost či nereálnost internetových zkušeností. Ilustrativní je následující úryvek (Markhamová je zde Anette):

Anette: Jak skutečné jsou tvoje zkušenosti v prostoru internetu?

Sherie: A jak skutečné jsou zkušenosti mimo internet? (Markham, 1998, 115)

Autorka poznamenává, jak moc se pojetí reality její lišilo od pojetí dotazovaných. Pro ni adjektivům „skutečné“ nebo „ve skutečném životě“ konotovalo pravost či autenticitu, ovšem pro dotazované sloužilo jenom jako neutrální označení života offline. Bylo zřejmé, že čím dál více zpochybňují validitu této dichotomie mezi reálným a nereálným, alespoň pokud se týká interakce v prostředí sítě. Je však pravděpodobné, že toto rozlišení mezi životem online a offline bude postupně ztrácet na významu s tím, jak bude stárnout generace dnešních mladých lidí trávících velkou část života v připojení. Pro sociální

výzkum je to nepochybně výzva, neboť pro mnoho lidí bude síťový svět velmi přirozeným prostředím.

Zajímavá metodologická otázka ovšem je, v jakém smyslu je toto etnografií? Na jedné úrovni byla Markham pouze tazatelkou v polostrukturovaném rozhovoru, aby fenomenologicky získala informace o pohledu na svět svých korespondentů. Na jiné rovině byla skutečnou účastnicí a pozorovatelkou v online světě, ačkoli tento život, kterého se účastnila a který pozorovala, byl do značné míry produktem její aktivity, bez ohledu na to, jak otevřeně kladla otázky a jak moc nechávala dotazovaným prostor k vlastní volbě tématu. Stejně jako mohli její korespondenti zpochybňovat povahu reality, tak také my můžeme zpochybnit povahu jejího výzkumu jakožto etnografie.

Pravděpodobně blíže měla k tradičnímu pojetí etnografie Kendall (1999), popisující svůj výzkum jakožto tříletou účast v jedné online komunitě, spolu s rozhovory tváří v tvář a účastí na fyzických setkáních členů této komunity. Takový výzkum má blíže k představě etnografie tím, že aplikuje větší množství metod a zúčastní se ve větší míře života studovaných lidí. Zajímala se o témata související s identitou a s prezentací identity ve virtuálním světě. Jedním z pozoruhodných nálezů je, že účastníci dávají přednost fyzickým zkušenostem před virtuálně mediovanými.

Jiným příkladem online etnografie je výzkum Kanayama (2003) popisující online komunitu seniorů v Japonsku. Autorka se zajímala o povahu virtuální komunity vytvořené z online uskupení starších občanů založeného v roce 1997, nazývaného „senior-ml“. V polovině roku 1999 měla tato skupina 120 členů. Svůj přístup k výzkumu charakterizuje následovně: „Tato studie pomocí zúčastněného pozorování zachytila všechny příspěvky v diskusích na senior-ml od září 1999 do července 2000. Dva roky jsem v této skupině působila jako dobrovolná technická podpora při práci seniorů s PC a s internetem. Tak jsem se mohla přihlašovat do této domény. Byla jsem v pozici neaktivního účastníka. Mnoho členů skupiny vědělo o mém osobním pozadí a výzkumných zájmech. S šesti ženami a sedmi muži jsem po jejich souhlasu provedla též telefonické rozhovory.“ (Kanayama, 2003, 274). Autorka se zvláště zajímala o vzorce interakce a o konstrukci online sociálních vztahů. Došla k tomu, že členové této komunity jsou velmi dobře schopni fungovat v prostředí tohoto média, a vytvářet v kyberprostoru skutečné sociální vztahy. Díky tomu je služba pro členy důležitou podporou.

Miller a Slater (2000) provedli výzkum, který se ještě více podobá tradiční etnografii. Je proveden na konkrétním místě (na Trinidadu), užívá opět pluralitu metod sběru dat, a věnuje se přímému pozorování (v internetových kavárnách). Podle autorů etnografie musí

zahrnovat účast, což může být jak mnohahodinová seance na chatu, tak návštěva herny, kde plno lidí hraje na propojených počítačích střílečky. Jedním z hlavních zájmů byla povaha elektronicky založeného obchodování. Panovala zde velká nejistota ohledně toho, nakolik je bezpečné svěřit se tomuto obchodnímu médiu. Lidé si uvědomovali, že internet nabízí větší možnosti než jenom inzerci, ale již málo nad to. Spotřebitelé každopádně v té době mnoho tržeb na internetu neudělali. Zdá se ostatně, že snaha sehnat věci pokud možno zdarma, což je typický rys trinidadské kultury, jde proti ideji internetu jako obchodního domu.

Nápadným rysem všech těchto studií z pohledu každého, kdo je obeznán s výzkumem organizačního chování a technologie, je, nakolik berou internet coby technologii jako „danost“. Současné uvažování o technologii a práci dává přednost pojímání technologií jako textů, které mají svou „interpretační flexibilitu“ (Grint, Woolgar, 1997). Tento pojem označuje, že výzkumník musí přistupovat k technologii tak, že zkoumá jak principy do ní vepsané způsobem její konstrukce, tak také to, jak je interpretována svými uživateli. Tím se dostáváme do blízkosti pozice typické pro textovou analýzu, která vychází z toho, že čtenáři textů by měli být naším předmětem zájmu stejně mnoho, jako texty samotné. Z této pozice může Hine (2000, 9) tvrdit, že je internet „produktem kultury: technologií vytvořenou konkrétními lidmi s kontextuálně situovanými cíli a prioritami. Je to současně technologie utvářená tím, jak funguje v rámci trhu, jak je vyučována a používána“. Tato poznámka má svou závažnost, která se ukazuje s masifikací internetu v prvních desetiletích tohoto století. Nyní je publikem a uživateli internetu poměrně nediferencovaná populace, nikoli jenom vysoce vzdělaní technologičtí nadšenci. Výzkum této autorky se zabývá soudem s britskou chůvou Louise Woodwardovou, který proběhl v Bostonu v roce 1997, a při němž byla obžalována z vraždy dítěte, o něž se starala. Strategie sběru dat zahrnovala prohledávání stránek zabývajících se případem, kontaktování autorů příběhů na síti pomocí e-mailu a rozhovory s nimi, zkoumáním komunikace ve skupinách, kde se objevilo alespoň deset příspěvků k případu, a kontaktování oficiální stránky zastávající se Louise Woodwardové.

6.4 Kvalitativní výzkum pomocí online focus group

Nejprve zmiňme klíčový rozdíl mezi synchronními a asynchronními focus group. U prvních se skupina odehrává v reálném čase, a proto příspěvky na sebe celkem bezprostředně navazují a všichni účastníci musí být simultánně online. Situace je mírně komplikovaná, když se účastníci nacházejí v hodně vzdálených časových pásmech. Naproti tomu u asynchronních focus group se diskuse neodehrává plynule v reálném čase, ale např. pomocí e-mailu. Moderátor zde položí otázku, a tu rozešle účastníkům skupiny. Ti jemu a ostatním odpoví někdy v budoucnosti, v závislosti na svých možnostech. Odpadá zde problém časového posunu, a také znevýhodnění uživatelů méně zběhlých v psaní na klávesnici.

Výběr účastníků může skýtat jisté obtíže, minimálně proto, že všichni musí mít k dispozici odpovídající hardware a software. Jednou z možností je použít dotazníky jako odrazový můstek pro identifikaci potenciálních účastníků. Pro studii virtuálních komunit a jejich postojů ke spotřebitelským otázkám použil Evans et al. (2001) kombinaci dotazníků (tištěných i online) a focus group složených z těch, kdo dali v dotazníku najevo ochotu k účasti. Část skupin byla reálných, ovšem část mezinárodních účastníků výzkumu byla ve skupinách online. Další účastníci byli osloveni na specializovaných fórech.

Počet účastníků je silně ovlivněn tím, zda se jedná o synchronní nebo asynchronní podobu focus group. Při synchronní formě by jich nemělo být mnoho, neboť to by určitým lidem ztížilo participaci, ať už kvůli omezené rychlosti psaní na klávesnici nebo malé průbojnosti, a lze doporučit cca 6 až 8 lidí. Také úloha moderátora by byla při velké skupině velice složitá. V asynchronním modu tyto problémy neexistují, a skupiny mohou být i značně rozsáhlé, větší než v reálných skupinách.

V úvodu musí moderátor říci klasické uvítání a úvodní slovo, představit výzkum, o který se jedná, a stanovit určitá pravidla diskuse. Je dokázáno, že účastníci reagují zpravidla pozitivně a větší otevřeností, když moderátor poskytne nějaké informace o své osobě. V online podobě to může mít třeba podobu odkazu na své stránky.

Další z potíží asynchronních focus group je, že moderátoři nemohou být připojeni dvacet čtyři hodin denně, ačkoliv je teoreticky možné dohodnout směny. Občasná nepřítomnost znamená, že e-maily či zprávy od účastníků FG mohou být odeslány, a může se kolem nich rozvinout diskuse bez přítomnosti moderátora. To nemusí být až takovým problémem, dokud ovšem nedojde na posílání útočných či urážlivých příspěvků, nebo se diskuse nestočí k tématům, které mají jenom nejvolnější souvislost s tématem skupiny

samotné. Potom je obtížné znovu diskusi vrátit k původnímu zaměření. Poněvadž takové skupiny trvají dlouho, někdy týdny, je větší pravděpodobnost odpadnutí jednotlivých účastníků.

Online focus group těžko nahradí klasickou formu tváří v tvář; v určitých tématech nebo při určitých vzorcích má však velké přednosti. Zejm. pokud je populace rozptýlená a málo mobilní, má tento způsob sběru dat význam.

6.5 Kvalitativní výzkum za pomoci online rozhovorů

Problémové okruhy spojené s prováděním online rozhovorů jsou v zásadě totožné s online focus group. Především se výzkumník musí rozhodnout, zda bude pracovat v synchronním nebo asynchronním modu. Důvody pro jedno nebo druhé jsou podobné, ačkoli odpadají potíže spojené se začleněním pomalu píšících respondentů (či spíše korespondentů).

Je zde poněkud vyšší pravděpodobnost, že respondent odstoupí od rozhovoru, zvláště v asynchronním modu, ovšem Mann a Stewart (2000, 138-9) podotýkají, že lze budovat v tomto prostředí atmosféru vzájemné důvěry, a v ní je potom snazší zachovat dlouhodobou zainteresovanost v tématu rozhovoru, stejně jako případné další kontaktování týchž lidí pro dodatečné informace, což může být zde schůdnější než v klasickém rozhovoru. Pro budování takové atmosféry je mimo jiné důležité stálé potvrzování pozitivní zpětné vazby, aby respondent nenabyl dojmu, že již jeho odpovědi jaksí nejsou zajímavé.

Jednou z otázek je, zda posílat všechny otázky naráz, nebo raději po jedné či po menších dávkách. Rizikem první možnosti je, že dotazovaní si přečtou všechny otázky, a potom odpovídají pouze na ty, které jim přijdou zajímavé nebo u kterých mají pocit, že jsou schopni říci něco přínosného, zatímco ostatní pominou. Při posílání otázek v malých dávkách je nižší tlak na dotazované, neboť nemají toho tolik na odpovídání, mohou své odpovědi hlouběji promyslet, a je zde vyšší potenciál interaktivity, tedy průběžného reagování na odpovědi.

Ukazuje se, že potenciální účastníci výzkumu jsou více nakloněni souhlasit s účastí, pokud je jejich souhlas dohodnut předem, před posláním otázek, a také pokud výzkumník poskytne nějaké informace o své osobě a o výzkumu (Curasi, 2001). Naproti tomu nedohodnutý e-mail s otázkami bude dost pravděpodobně vyřazen jako spam.

Curasi (2001) provedla srovnávací výzkum, kdy porovnála 24 online rozhovorů pomocí e-mailu (tj. asynchronních) s tímž počtem paralelních rozhovorů tváří v tvář. Rozhovory se zabývaly nakupováním na internetu. Dospěla k závěrům, že

- při klasickém rozhovoru je snazší udržovat vazbu s respondenty;
- online interview si vyžaduje vyšší chuť a motivaci pro dokončení, ale zároveň díky tomu byly odpovědi často detailnější a promyšlenější;
- online tazatelé mají menší vliv na úspěch či neúspěch rozhovoru, neboť jsou vzdálení;
- odpovědi online jsou jednak uváženější, jednak gramaticky správnější. Je sporné, zda to je pozitivní či nikoliv, neboť to implikuje nižší spontaneitu;
- navazující dotazování lze provádět u obou forem rozhovoru.

Dá se říci, že plný rozsah důsledků rozdílu mezi psaným a mluveným rozhovorem ještě nebyl plně domyšlen.

Někteří badatelé zkombinovali v rámci jednoho výzkumu různé druhy rozhovorů. Vedle analýzy e-mailů a dalších forem internetové komunikace provedli Nettleton et al. (2002) ještě padesát jedna rozhovorů s aktéry, a to v rámci studie online sociální podpory. Dotazování byli osloveni pomocí e-mailu poté, co byli vybráni na základě relevantních příspěvků do různých diskusí. Nadto někteří diskutovali právě prostřednictvím příspěvků do těchto diskusí. Dále byly využity přímé osobní rozhovory, a též telefon. Jedna z respondentek, šedesátiletá žena s chronickým únavovým syndromem, uvedla následující: „Tato e-mailová služba je skutečnou pomocí. Dívám se do pošty několikrát za den. Můžu tak mluvit o věcech s lidmi, kteří rozumí ... a to je zvlášť důležité, protože chronická únava je nemoc, kterou většina nechápe ... můžu poznávat nové přátele a smát se s nimi ... Je to skutečná úleva, když přijde nějaké trauma nebo zklamání – zemře nebo onemocní někdo blízký, dojde k relapsu, problémy se vztahy, nebo prostě hloupé poznámky od lidí, kteří té nemoci nerozumí, a to všechno bych jinak musela snášet sama.“ (Nettleton et al., 2002, 183).

Na závěr je třeba říci, že nový potenciál pro online rozhovory nabízí přenos obrazu, neboť přesouvá rozhovor z čistě textové báze do přirozenější polohy tváří v tvář. Na druhou stranu by tím zanikla jedna z hlavních předností online dotazování, totiž že rozhovory jsou rovnou již v psané formě, není nutný přepis.

6.6 Online dotazníkový průzkum

Nejvýznamnější z online aplikací sociálního výzkumu je *survey*, tedy výzkum pomocí standardizovaného dotazování. Poněkud zde ztrácí smysl rozlišení na dotazník a strukturovaný rozhovor. Nicméně zase je zde rozdíl mezi výzkumy administrovanými e-mailem, kdy respondent obdrží dotazník v nějaké formě do pošty, a webovými průzkumy, při kterých je médiem specializovaná stránka s otázkami. U menších, homogennějších a angažovanějších skupin je vhodnější e-mailová forma, zatímco k oslovení velkých a různorodých populací se více hodí webová.

6.6.1 Výzkum pomocí elektronické pošty

Při použití e-mailu je možné buď dotazník vložit přímo do těla zprávy, nebo ho dát jako přílohu. Nejprve k e-mailové variantě. Na úvod je třeba vložit krátké uvedení, a zřetelně ho oddělit od vlastního dotazníku. Vedle standardních informací je též třeba informovat, jakým způsobem mají respondenti odpovídat; většinou pomocí nějakých jednoduchých značek, např. „x“, nebo vymazáním možností, které neplatí. Na otevřené otázky pochopitelně vepíše vlastní odpověď. Když mají dotazník vyplněn, jednoduše odešlou e-mail zpátky výzkumníkům. U dotazníku přiloženého k e-mailu je způsob vyplňování podobný, ale je zde také možnost jej vytisknout a vyplnit klasicky, a potom ho poslat standardní poštou nebo faxem.

Hlavní výhodou dotazníku přímo vtěleného do e-mailu je, že je méně náročný na znalosti v oblasti IT, zatímco zpracování přílohy může být pro některé skupiny drobnou či větší výzvou. V některých případech nemusí mít nainstalován odpovídající software, nebo mají jinou verzi, a příloha potom může být třeba špatně čitelná; někdo zase odmítne přílohu otevřít z obavy, že je k ní připojen virus. Na druhé straně omezené možnosti formátování textu v e-mailu vedou k tomu, že takové dotazníky vypadají poněkud nehezky. Navíc, pokud už se respondentovi podaří otevřít přílohu, je pro něj snazší pohybovat se např. v prostředí Microsoft Wordu, než v e-mailu, který se může chovat zvláště a může se ztratit i optická vazba mezi otázkami a odpověďmi.

Dommeyer a Moriarty (2000) porovnali dvě z těchto podob e-mailového výzkumu ve spojení s výzkumem postojů. Připojený dotazník byl po grafické stránce mnohem dokonaleji propracován, než bylo možné u e-mailového. Před vlastní realizací výzkumu byli studenti dotázáni na to, jak se jim líbí tyto dvě formy. Podle nich přiložený dotazník lépe vypadal, snáze se vyplňoval, byl jasnější a lépe organizovaný. Tyto dva formáty byly

potom administrovány dvěma náhodným vzorkům studentů, z nichž všichni bezproblémově ovládali e-mail a pravidelně ho užívali. Zde se ukázalo, že dotazník přímo vložený do těla zprávy měl mnohem vyšší návratnost (37 ku 8 procentům), ovšem v dalších ukazatelích, jako je vyplněnost nebo rychlost odpovědi, se obě formy nelišily. Autoři uzavírají, že dotazník jako přiložený dokument představuje příliš velkou komplikaci pro respondenty; nicméně zase je faktem, že se jednalo o doby poměrně rané, a s postupem času se stává používání různých aplikací samozřejmějším. Navíc není jasné, nakolik zde hrála roli obava z virů, která mohla být posílena tím, že respondenti nedostali žádný předchůdný e-mail, ale rovnou dotazník. Potom se mohli obávat, že v příloze je nějaký škodlivý kód.

6.6.2 Webové výzkumy

Výzkumy přímo v prostředí webu fungují tak, že vyzvou potenciálního respondenta, aby navštívil stránku, na které přímo vyplní dotazník. Výhodou této formy je, že může využívat mnohem širší paletu grafických prvků: klasické kliknutí na políčko s odpovědí, mnohočetná odpověď, rozbalovací menu s odpověďmi, textové pole k vyplňování otevřených otázek. U rozbalovacích menu je rizikem, že když je seznam možností moc dlouhý, lidé je všechny nečtou a vyberou jednu z prvních. Na druhou stranu proti jiným formám zabírají méně místa; proto je třeba najít dobře vyváženou alternativu.

Nicméně je třeba dále poznamenat, že výhody webového dotazníku se nevyčerpávají lepším vzhledem. Lze ho lépe naprogramovat, aby rovnou prováděl některá standardní rozhodnutí, zejm. jde o automatické filtrační otázky (např. kdo odpoví „ano“, jde k otázce 6, kdo odpoví „ne“, pokračuje u otázky 12), což u dotazníku v e-mailu musí provádět respondent sám, což je zatěžující a je zde riziko omylů. Podle potřeby lze také naprogramovat, zda se má zobrazit vždy pouze poslední otázka, nebo zda může respondent prohlížet rovnou celý dotazník nebo jeho část. Velkou předností je, že odpovědi se mohou rovnou nahrát do databáze, a tím odpadá pracné (a opět chybové) ruční kódování. K dosažení žádoucího vzhledu je třeba buď být velmi zběhlý v jazyce HTML, nebo, což je běžnější, využít některou ze služeb, které přímo nabízejí šablony pro dotazníky, zpravidla též se základní variantou zadarmo. Jednou z nejběžnějších služeb v ČR je *Vyplň to*, které je poměrně vhodné pro studentské výzkumy malého rozsahu, a lze u něj též zakoupit licence s rozsáhlejšími možnostmi. Nevýhodou je export dat pouze ve formátu MS Excel nebo HTML, nikoli přímo pro statistické programy, jako je např. SPSS – je tedy třeba provést o

jednu konverzi více. Podobně funguje např. anglická služba *Survey monkey*, která už ovšem u placených licencí nabízí integraci právě s SPSS. K tomu lze však podotknout, že základní uživatelé si zpravidla vystačí s prefabrikovanými grafy, které jim poskytnou dostatečnou informaci pro interpretaci i podklad pro prezentaci. Serióznější zájemci o průzkum potom nebudou mít takový problém převést svá data do programu, který mají k dispozici a který jim vyhovuje.

Podmínkou pro provedení takového výzkumu je, aby se respondenti dostali v dostatečném počtu na stránku s výzkumem. Odkaz je možno rozesílat e-mailem, případně jej umístit na stránky institucí, které mohou být na výzkumu zainteresovány. Častou možností také je, že žádost o participaci na výzkumu zobrazí navštívený web automaticky ještě předtím, než zobrazí vlastní obsah.

6.6.3 Kombinované formy administrace dotazníku

Některé výzkumy kupříkladu kombinují papírový a webový dotazník. Potom takový postup vyvolává otázku, zda různý způsob administrace má nějaký význam, zda na něm záleží. Jinými slovy – dostanete jiné výsledky, když administrujete dotazník online, než když jej rozdáváte fyzicky? Je jasné, že slučovat data z různých způsobů administrace je nežádoucí, pokud by měla mít jinou validitu: tj. část variability by plynula z toho, zda respondenti odpovídají na elektronickou nebo papírovou verzi. Zároveň by badatelé používající čistě webovou formu chtěli vědět, jak se případně liší od standardní.

Experimenty s odlišnými formami administrace jsou v tomto bodu poměrně uklidňující. Např. výzkum, ve kterém respondenti, zde studenti univerzit ze Spojených států, informovali o svém užívání zakázaných drog, prokázal podobné výsledky z papírové i online verze (McCabe, 2004). Rozdělení mezi oba druhy administrace zde bylo náhodné. Denscombe (2006) také srovnával papírový a webový dotazník s takřka totožnými otázkami na jedné škole v East Midlands v Anglii. Jedna sada otázek se týkala kouření a s postoji vůči němu. V této sadě se ukázalo, že je menší výskyt přiznaných kuřáků v internetové verzi než v papírové. Zde by se mohlo jednat o vliv způsobu administrace; ovšem vzhledem k velkému množství dalších položek, jejichž výsledky byly plně srovnatelné, nemá smysl přikládat tomuto zjištění přílišný význam.

Poněvadž se ukazuje, že mezi klasickou a online verzí dotazníkového průzkumu není podstatný rozdíl, zdá se být nasnadě, že je vhodné nabízet možnost odpovědi online jako vhodný doplněk běžných průzkumů – např. respondent může obdržet tištěný dotazník

s tím, že pokud mu to vyhovuje, může nalézt jeho elektronickou podobu, a nemusí řešit poštu.

6.6.4 Otázky vzorkování

Zásadní otázka online průzkumů se týká vytváření reprezentativního vzorku. Zásadní je, že stále ještě zdaleka ne všichni lidé ve všech zemích jsou připojeni k internetu a tak schopni se účastnit online výzkumů. Můžeme ještě zmínit další problematické body:

- Mnozí lidé mají více než jednu adresu.
- Užívají také více poskytovatelů služeb.
- V domácnosti bývá jeden počítač, ale více uživatelů.
- Uživatelé internetu nereprezentují populaci jako celek, a jsou mezi nimi nadměrně zastoupeni lidé vzdělanější, bohatší, mladší, a též určitá etnika (např. budou méně zastoupeni čeští Romové).
- Neexistuje mnoho spolehlivých opor výběru, a ty jsou zpravidla důvěrné nebo bude jejich pořízení nákladné.

Z těchto důvodů je představa skutečně reprezentativního výzkumu na internetu problematická. To omezuje, nikoli však vylučuje uplatnitelnost online průzkumů. Např. v prostředí organizací bude většina, ne-li všichni nemanuální pracovníci k dispozici na síti; podobně to platí v současnosti ve školách. To samé platí z podstaty věci o členech různých online komunit. V těchto omezených populacích lze provádět výzkum za použití standardních postupů náhodného výběru.

Klíčovým problémem s výběrovými strategiemi tohoto druhu je, že nemůžeme mít představu o reprezentativitě těch, kdo vyplnili webový dotazník. Na druhé straně, poněvadž jsou znalosti o chování v prostředí internetu značně limitované, lze nějaké vědění pokládat za lepší než žádné, a mít na paměti omezenou zobecnitelnost.

Dalším problémem, který je zde zvláště závažný, je množství nevrácených dotazníků. Ačkoli v prvních letech tomu tak nebylo, s postupujícím časem dosahuje elektronické dotazování výrazně nižší návratnosti než papírové. Zřejmě se jedná o důsledek rostoucího zahlcení informacemi, a také odporu k nevyžádané poště. Návratnost lze nicméně poněkud navýšit pomocí některých postupů. V první řadě kontaktovat potenciální respondenty předem, což se pokládá za jeden z hlavních prvků „netikety“ (tj. etikety na internetu). Stejně jako u poštovní formy je dobré alespoň jednou upomenout, poslat dotazník znovu. Nejedná se sice o experimentálně potvrzené postupy, nicméně lze je doporučit.

Crawford et al. (2001) prováděli studii na University of Michigan, ve které experimentovali s různými možnými vlivy na návratnost. Nejprve byli studenti e-mailem pozváni k účasti na výzkumu, a dostali odkaz na stránku, kde se mohli pomocí hesla dostat k dotazníku. Někteří z oslovených dostali informaci, že dotazník zabere 8-10 minut (což byl velmi podhodnocený údaj); ostatní byli informováni, že půjde cca o 20 min. Jak se dalo očekávat, ti, kdo dostali pravdivý údaj, méně často přijali pozvání k účasti na výzkumu. Ovšem v první skupině zase bylo mnohem více těch, kdo zanechali výzkum vprostřed, a bylo zde tedy mnoho polovičních, nepoužitelných dotazníků. Zajímavou informací je, že zpravidla nechali dotazník být při vyplňování série otevřených otázek. Minimálně je tedy výsledkem, že je dobré dávat pokud možno co nejméně otevřených otázek.

Další informace získané tímto výzkumem naznačují, že se vyplatí zobrazit indikátor postupu v rámci dotazníku, neboť sníží počet těch, kdo odpadnou v průběhu. Pokud spolu několik položek souvisí, jako např. soubor Likertových škál, je efektivnější je zobrazit najednou na obrazovce, vyplnění je rychlejší, a méně otázek je vynechaných. Ukazuje se, že počítačové výzkumy více vedou ke „response set“ efektu, tedy bezmyšlenkovitému vyplnění podobných otázek stejnou hodnotou.

Nicméně uvedená poměrně pozitivní zjištění platí pro dosti homogenní a počítačově gramotný vzorek lidí. Když zahrneme celkovou populaci, mohou se některé segmenty výrazněji lišit ve svém ovládní počítače a schopnosti vyplňovat.

6.7 Shrnutí

Online standardizovaný výzkum má nepochybně velký potenciál. Může zvýšit návratnost v kombinaci s poštovním dotazníkem. Několik problémů, které se s ním nepochybně pojí, by ho nemělo diskvalifikovat, jednak proto, že je teprve na počátku, jednak proto, že se bude také postupně měnit prostředí a počítačová gramotnost populace jako celku bude postupně narůstat; ačkoli je téměř jisté, že určité hranice zůstanou, nebo budou dokonce posíleny. Je třeba každopádně mít na paměti, že otázky uspořádání výzkumu, otázek, struktury dotazníku a výběru vzorku, platí také zde, a že pokud chceme získat kvalitní data, nesmíme je opomenout.

Nárůst v počtu uživatelů internetu a s tím rostoucí počítačová gramotnost nabízí pro sociální výzkum velké možnosti, neboť lze takto relativně snadno oslovit velké množství lidí. V prostředí internetu lze aplikovat řadu z výzkumných metod, jako rozhovory, etnografii, focus group nebo standardizované dotazovací metody. Je třeba poznamenat, že toto jsou metody, které užívají internet jako prostředek k získání informací od druhých lidí; velice rozsáhlou oblastí je analýza internetu jakožto zdroje dat o sobě. Metodologické ohledy jsou při online výzkumu podobné jako u klasického zkoumání, ovšem dá se říci, že zvláštní překážkou je zde vytváření výzkumného vzorku vzhledem k tomu, že v přístupu k internetu a ve schopnosti jeho ovládnutí panuje značná nerovnost mezi sociálními skupinami.

7 Závěr

Skripta se zaměřila na dvě různorodé kapitoly výzkumu, které jsou v současnosti dosti závažné. Lze ovšem nalézt jedno téma, které má v těchto oblastech značný význam. Jde o to, jaké výsledky lze pokládat ve výzkumu za relevantní, dostatečné pro založení praxe.

Nejprve se jednalo o otázky evidence v sociální práci. Zde je spor mezi zastánci rigorózního přístupu, označovaného jako praxe založená na důkazech, a dalšími, kteří vidí jako přínosné i jiné formy výzkumu. Striktní přístup klade jako standard poznání experimentální design doplněný systematickými přehledy publikovaných statí. Tyto prameny umožňují stanovit, jaký přístup funguje, a jaký nikoliv. Kritici tvrdí, že existuje více platných způsobů získání informací, a že jiné formy výzkumu mají reálné výsledky použitelné pro praxi sociální práce, včetně kvalitativních metod.

Využití internetu jako zdroje dat ve výzkumu zahrnuje celou škálu metodologických problémů. Jedním z těch výraznějších však je, nakolik jsou poznatky zde získané platné a spolehlivé. Především je otázka, zda je možné vytvořit reprezentativní vzorek, když je nemožné ověřovat identitu respondenta. Dosavadní výsledky dávají důvod k opatrnému optimismu, neboť lze na internetu nalézt doklady kvalitního výzkumu.

8 Literatura

- ALDRIDGE, A. Reproducing the Value of Professional Expertise in Post-Traditional Culture: Financial Advice and the Creation of the Client. *Cultural Values*, 2, 1998, 445-62.
- BECK, U. *Riziková společnost. Na cestě k jiné moderně*. Praha, Slon 2004.
- BROWN, S. D., LIGHTFOOT, G. Presence, Absence, and Accountability: E-mail and the Mediation of Organizational Memory. In WOOLGAR, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford, Oxford University Press 2002.
- BRYMAN, A. *Social Research Methods*, 3rd ed. Oxford, Oxford University Press 2008
- BUTLER, I. A code of ethics for social work and social care research. *British Journal of Social Work*, 32, 2002, 239-48.
- CORBY, B. *Applying Research in Social Work Practice*. Maidenhead, Open University Press 2006.
- CRAWFORD, S. D., COUPER, M. P., LAMIAS, M. J. Web Surveys: Perceptions of Burden. *Social Science Computer Review*, 19, 2001, 146-62.
- CROOK, C., LIGHT, P. Virtual Society and the Cultural Practice of Study. In WOOLGAR, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford, Oxford University Press 2002.
- CURASI, C. F. A Critical Exploration of Face-to-Face Interviewing vs. Computer-Mediated Interviewing. *International Journal of Market Research*, 43, 2001, 361-75.
- DENSCOMBE, M. Web-Based Questionnaires and the Mode Effect: An Evaluation Based on Completion Rates and Data Contents of Near-Identical Questionnaires Delivered in Different Modes. *Social Science Computer Review*, 24, 2006, 246-54.
- DOMMEYER, C. J., MORIARTY, E. Comparison of Two Forms of an E-mail Survey. *International Journal of Market Research*, 42, 2000, 39-50.
- DORSEY, E. R. Advertising Ecotourism on the Internet: Commodifying Environment and Culture. *New Media and Society*, 6, 2004, 753-9.
- EVANS, M., WEDANDE, G. Consumer Interaction in the Virtual Era: Some Qualitative Insights. *Qualitative Market Research*, 4, 2001, 150-9.
- GAMBRILL, E. D. Evidence-based practice: sea change or emperor's new clothes? *Journal of Social Work Education*, 39, 2003, 2-23.
- GAMBRILL, E. D. *Social Work Practice: A Critical Thinker's Guide*. New York, Oxford University Press 1997.
- GRINT, K., WOOLGAR, S. *The Machine at Work: Technology, Work and Organization*. Cambridge, Polity Press 1997.
- HAMMERSLEY, M. Is the evidence-based practice movement doing more harm than good? Iain Chalmers' case for research-based policy-making and practice. *Evidence & Policy*, 1, 2005, 85-100.
- HINE, V. *Virtual Ethnography*. London, Sage 2000.
- KANAYAMA, T. Ethnographic Research on the Experience of Japanese Elderly People Online. *New Media and Society*, 5, 2003, 267-88.

- KENDALL, L. Recontextualizing "Cyberspace": Methodological Considerations for On-line Research. In JONES, S. (ed.) *Doing Internet Research: Critical Issues and Methods for Examining the Net*. Thousand oaks, Calif., Sage 1999.
- LAWLER, J., BILSON, A. Towards a more reflexive research aware practice: the influence and potential of professional and team culture. *Social Work and Social Sciences Review*, 11, 2004, 63-80.
- LUNDMAN, R. *Prevention and Control of Juvenile Delinquency*. Oxford, Oxford University Press 2001.
- MACDONALD, G., SHELDON, B. Changing one's mind: the final frontier? *Issues in Social Work Education*, 18, 1998, 3-25.
- MANN, C., STEWART, F. *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*. London, Sage 2000.
- MARKHAM, A. *Life Online: Researching the Real Experience in Virtual Space*. London and Walnut Creek, Calif., Altamira Press 1998
- MC CABE, S. E. Comparison of Mail and Web Surveys in Collecting Illicit Drug Use Data: A Randomized Experiment. *Journal of Drug Education*, 34, 2004, 61-73.
- MILLAR, J. Systematic Reviews for Policy Analysis. In BECKER, S., BRYMAN, A. *Understanding Research for Social Policy and Practice: Themes, Methods, and Approaches*. Bristol, Policy Press 2004.
- MILLER, D., SLATER, D. *The Internet: An Ethnographic Approach*. Oxford, Berg 2000.
- MINKES, J., ROBINSON, C., WESTON, C. Consulting the children: Interviews with children using residential respite services. *Disability & Society*, 9, 1994, 47-57.
- MULLEN, E. From concept to implementation: challenges facing evidence-based social work. *Evidence & Policy*, 1, 2005, 61-84.
- NAVRÁTIL, P. Posouzení v sociální práci. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové, Gaudeamus 2010.
- NAVRÁTILOVÁ, J. Variabilita přístupů ke vzdělávání sociálních pracovníků. *Sociální práce*, 11, 2011, 41-50.
- NETTLETON, S., The Reality of Virtual Social Support. In WOOLGAR, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford, Oxford University Press 2002.
- NOBLIT, G. W., HARE, R. D. *Meta-Ethnography: Synthesizing Qualitative Studies*. Newbury Park, Calif., Sage 1988.
- RAYNOR, P. Evaluation with one eye closed: the empiricist agenda in social work research. *British Journal of Social Work*, 14, 1984, 1-10.
- SEALE, C., ZIEBLAND, S., CHARTERIS-BLACK, J. Gender, Cancer Experience and Internet Use: A Comparative Keyword Analysis of Interviews and Online Cancer Support Groups. *Social Science and Medicine*, 62, 2006, 2577-90.
- SHELDON, B. ELLIS, A., MOSELEY, A. TIERNEY, S. A pre-post empirical study of opportunities for, and obstacles to, evidence-based practice in social care. In BILSON, A. (ed.) *Evidence-based Practice in Social Care*. London, Whiting & Birch 2005.

- SHELDON, B. Evaluation with one eye closed: the empiricist agenda in social work research - a reply to Peter Raynor. *British Journal of Social Work*, 14, 1984, 635-7.
- SHELDON, B., MACDONALD, G. *A Textbook of Social Work*. Abingdon, Routledge 2009.
- SHEPPARD, M., NEWSTEAD, S., DICACCAVO, A., RYAN, K. Reflexivity and development of process knowledge in social work: a classification and empirical study. *British Journal of Social Work*, 30, 2000, 465-88.
- SMUTEK, M. (Ed.). *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové: MaV, 2005.
- THE CAMPBELL COLLABORATION. URL: <http://www.campbellcollaboration.org/> (15. 8. 2014)
- TRANFIELD, D., DENYER, D., SMART, P. Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review. *British Journal of Management*, 14, 2003, 207-22. Dle směrnice ředitele č. 15 -
- VESELÝ, A., NEKOLA, M. (Eds.). *Analýza a tvorba veřejných politik - přístupy, metody a praxe*. Praha: SLON, 2007.

9 Rejstřík

D

dotazník, 32, 39, 40, 41, 42, 43

E

EBP, 3, 5, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22

e-mail, 30

epidemiologie, 13

etnografie, 33, 34

experiment, 4, 8, 15, 25

F

focus group, 3, 24, 32, 36, 37, 44

I

internet, 3, 22, 28, 29, 31, 32, 33, 35, 44

M

Meta-analýza, 16, 17

P

praxe založená na důkazech, 45

EBP, 5, 12

S

sociální práce, 1, 4, 5, 6, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 23,
24, 26, 27, 45, 47, 48

systematický přehled, 3, 14, 16

Redakční rada Edice texty k sociální práci:

Mgr. Karel Bauer; Mgr. Radka Janebová, Ph.D.; PhDr. Martin Smutek, Ph.D.;

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.



Řada: Výzkumné metody v sociální práci

Název: **Kapitoly z výzkumu v sociální práci**

Rok a místo vydání: 2014, Hradec Králové

Vydání: první

Náklad: 200

Vydalo nakladatelství Gaudeamus při Univerzitě Hradec Králové jako svou 1411. publikaci.

ISBN 978-80-7435-471-7