

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2017

Miluše Charvátová

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Sociální sítě a Internet a jejich využití v sociální práci

Bakalářská práce

Autor: Miluše Charvátová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Hradec Králové

2017



Zadání bakalářské práce

Autor: Mgr. Miluše Charvátová

Studium: U131

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Název bakalářské práce: **Sociální sítě a Internet a jejich využití v sociální práci**

Název bakalářské práce Social Networking sites and the Internet, and Their Use in Social Work
AJ:

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Teoretická část práce podá základní informace o sociálních sítích, Internetu, jeho službách a virtuálních způsobech komunikace. Dále se bude věnovat sociální práci; vymezení základních pojmů - sociální práce, přímé a nepřímé práce s klientem, sociálním službám a poskytovatelům sociálních služeb, ze kterých bude sestaven výzkumný vzorek. Práce načrtne konkrétní způsoby využití Internetu a sociálních sítí v sociální práci a na závěr teoretické části dojde k vymezení možných bariér ve využití sledovaných technologií. Cílem praktické části práce bude zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání. Proběhnou rozhovory se sociálními pracovníky vybraných poskytovatelů sociálních služeb. Budou analyzovány webové stránky a sociální sítě, které používají. K naplnění cíle bude využita kvalitativní výzkumná metoda a technika polostrukturovaného rozhovoru.

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Sbírka zákonů ČR. 2006, částka 37. ISSN 1211 - 1244. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108> DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 8024601397. HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea, PTÁČEK, Ladislav. Internet jako cesta pomoci. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6. JAKOUBEK, Rostislav. Informační a komunikační technologie v sociálních a zdravotních službách [online]. Praha, 2015. 99 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií, Katedra řízení a supervize v soc. a zdrav. organizacích. Ved. práce doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/132854/> KAMRÁDOVÁ, Kateřina. Průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem. Knihovna plus [online]. 2011, č. 2. ISSN 1801-5948. Dostupné z: <http://oldknihovna.nkp.cz/knihovnaplus112/kamrad.htm> ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ Klára a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0. WINKLER, Peter. Velký počítačový lexikon: co je co ve světě počítačů. Vyd. 1. Brno. Computer Press, 2009. 520 s. ISBN 978-80-251-2331-7

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Miluše Charvátová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala panu PaedDr. Karlu Myškovi, Ph.D., za vedení bakalářské práce a své rodině za cennou podporu.

Abstrakt

CHARVÁTOVÁ, Miluše. *Sociální sítě a Internet a jejich využití v sociální práci*. Hradec Králové, 2017. 64 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Předkládaná bakalářská práce se zabývá problematikou využívání sociálních sítí a Internetu v sociální práci. Jejím cílem je zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v sociální práci a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání.

Bakalářská práce je rozčleněna do tří částí. První část práce je rozdělena do kapitol, které se snaží objasnit oblast Internetu, sociálních sítí a způsobu využití těchto technologií v sociální práci. Zároveň jsou nastíněny bariéry, které tomuto využití mohou bránit. Dále je zde podán stručný přehled ze sféry sociální práce. Následuje metodická část, ve které charakterizují cíle výzkumu a zvolenou výzkumnou strategii. Nechybí zde transformace dílčích cílů, zdůvodnění volby výzkumného souboru, popis organizace a průběhu výzkumu, způsob analýzy získaných dat a reflexe etických rizik. V praktické části se věnují analýze pěti vybraných neziskových organizací, popisují a interpretují dosažené výsledky. Praktická část je zakončena shrnutím dosažených výsledků.

Klíčová slova: informační bariéry, Internet, poskytovatelé sociálních služeb, sociální práce, sociální sítě, sociální služby.

Abstract

CHARVÁTOVÁ, Miluše. *Social Networks and the Internet, and Their Use in Social Work*. Hradec Králové, 2017. 64 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Leader of the Bachelor Degree: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

The present thesis deals with the use of social networks and the Internet in social work. Its aim is to find ways to use the Internet and social networks in social work and identify barriers that prevent such use. The bachelor thesis is divided into three parts. The first part is divided into chapters, which seeks to clarify the Internet, social networks and on the use of these technologies in social work. At the same time they outline the barriers that may prevent such use. Furthermore, there is a brief overview of the sphere of social work. Following the methodological part, which characterize the research objectives and the chosen research strategy. There is transformation milestones justification for choice of research sample, description of the organization and conduct of the research, the method of data analysis and reflection on ethical risks. In the practical part is devoted to analysis of five selected social service providers, describes and interprets the results. The practical part is completed by a summary of the results achieved.

Keywords: information barriers, Internet, social service providers, social work, social networks, social services.

Obsah

Úvod.....	9
1. Teoretické vymezení klíčových pojmů	11
1.1 Internet.....	11
1.2 Sociální sítě	12
1.3 Sociální síť Facebook.com	13
1.4 Shrnutí	14
2. Sociální práce	15
2.1 Vymezení pojmu sociální práce	15
2.2 Sociální práce z hlediska přímé a nepřímé práce s klientem.....	15
2.3 Sociální služby.....	17
2.4 Poskytovatelé sociálních služeb	17
2.5 Shrnutí	17
3. Způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci	18
3.1 Využití Internetu a sociálních sítí v kontextu zákona o sociálních službách	18
3.2 Internet a sociální sítě jako pracovní nástroj při výkonu sociální práce – inspirace pro praxi	24
3.3 Shrnutí	25
4. Bariéry ve využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci	26
4.1 Informační bariéry	26
4.2 Rizikové skupiny osob z hlediska přístupnosti a využívání Internetu a sociálních sítí	27
4.3 Možné bariéry na straně poskytovatelů sociálních služeb	29
4.4 Shrnutí	30
5. Metodická část.....	31
5.1 Cíle výzkumu.....	31
5.2 Výzkumná strategie	33
5.3 Výzkumný soubor	34
5.4 Popis organizace a průběhu výzkumu	34
5.5 Sběr a analýza dat.....	35
5.6 Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie	36
5.7 Shrnutí	37
6. Popis a interpretace dosažených výsledků	38
6.1 CEDR Pardubice o.p.s.....	38

6.1.1	Využití Internetu v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.	38
6.1.2	Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.	39
6.1.3	Využití sociálních sítí v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.	39
6.1.4	Bariéry ve využití sociálních sítí pro přímou sociální práci v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.	40
6.2	SKP-CENTRUM, o.p.s.	40
6.2.1	Využití Internetu v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.	41
6.2.2	Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.	42
6.2.3	Využití sociálních sítí v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.	42
6.2.4	Bariéry ve využití sociálních sítí pro přímou sociální práci v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.	44
6.3	Sociální služby města Pardubic	45
6.3.1	Využití Internetu v organizaci Sociální služby města Pardubic	45
6.3.2	Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci Sociální služby města Pardubic	45
6.3.3	Využití sociálních sítí v organizaci Sociální služby města Pardubic... ..	45
6.3.4	Bariéry ve využití sociálních sítí v organizaci Sociální služby města Pardubic 46	
6.4	Oblastní charita Pardubice – Odlehčovací služby Červánky	46
6.4.1	Využití Internetu v Oblastní charitě v Pardubicích	46
6.4.2	Bariéry ve využití Internetu v Oblastní charitě v Pardubicích.....	47
6.4.3	Využití sociálních sítí v Oblastní charitě v Pardubicích.....	47
6.4.4	Bariéry ve využití sociálních sítí v Oblastní charitě v Pardubicích.....	48
6.5	Tyfloservis, o.p.s. – Krajské ambulantní středisko Pardubice	48
6.5.1	Využití Internetu v organizaci Tyfloservis, o.p.s.....	48
6.5.2	Bariéry ve využití Internetu v organizaci Tyfloservis, o.p.s.....	49
6.5.3	Využití sociálních sítí v organizaci Tyfloservis, o.p.s.....	49
6.5.4	Bariéry ve využití sociálních sítí v organizaci Tyfloservis, o.p.s.	50
6.6	Závěr výzkumného šetření	50
	Závěr	52
	Seznam použitých zkratk	54
	Seznam použité literatury	55
	Seznam příloh	60

Úvod

Tématem této bakalářské práce jsou Sociální sítě a Internet a jejich využití v sociální práci. Toto téma jsem zvolila na základě témat vypsanych Ústavem sociální práce Univerzity Hradec Králové, abych zjistila, jak poskytovatelé sociálních služeb v mém regionu využívají moderní technologie.

Můj zájem o využití Internetu v sociální práci pramení z doby před přibližně osmi lety, kdy jsem se v Pardubicích účastnila projektu založení internetové poradny pro cizince. Tato poradna je doplňkovou službou odborného sociálního poradenství pro cizince, který realizuje organizace Most pro o.p.s. Vzhledem k tomu, že mnoho klientů této organizace dochází do zaměstnání, které časově koliduje s provozní dobou klasické poradny, přijali tito klienti internetovou poradnu s nadšením a dosud ji využívají. Je s podivem, že ačkoliv zájem populace o Internet a sociální sítě obecně rychle stoupá a dostává se do popředí v mnoha oblastech lidské činnosti, jejich využití v české sociální práci je zatím sporadické. Svědčí o tom také skutečnost, že nyní již etablovaná internetová poradna Mostu pro o.p.s. našla v našem regionu zatím jediného následovníka. Je jím internetová poradna Terénního programu Free klubu, která svou činnost zahájila v říjnu tohoto roku.

Z výše uvedeného vyplývá symbolický cíl této bakalářské práce, který spatřuji zejména v její aktuálnosti. Na informatizaci společnosti bývá nahlíženo jako na jeden z typických rysů postmoderní společnosti. Statistiky uživatelů Internetu zaznamenávají stále větší nárůst zájemců o toto informační médium. Podobný trend lze spatřovat u využívání sociálních sítí. Na druhou stranu je v ČR přibližně čtvrtina obyvatel starších 16 let, kteří přístup k Internetu nemají. V této souvislosti se začíná v sociální práci hovořit o informační propasti a sociální exkluzi některých skupin obyvatelstva, které nedisponují přístupem k technologiím jako je Internet.

Dále bych chtěla upozornit na nežádoucí stav, kdy sociální práce nereaguje dostatečně flexibilně na rozvoj postmoderní informační společnosti. V praktické rovině absentují programy, politiky i celý rámec, který by reflektoval nároky informační společnosti. V rovině teoretické chybí výzkumy, texty, koncepty i teorie, které by se zabývaly digitálním rozměrem sociální práce. Jedná se tedy o téma málo probádané, na které bych ráda upozornila.

V teoretické části této práce se zmiňuji o možnostech (a uvádím praktické příklady) využití Internetu při aktivizačních činnostech, zprostředkování kontaktu klienta se společenským prostředím, sociálně terapeutických činnostech a dalších, které jsou zastoupeny téměř u všech druhů sociálních služeb. Technologie, o kterých pojednává tato práce, si dnes budují pevné základy v poradenství, nízkoprahových službách pro děti a mládež a u různých typů terénní práce.

Zasazením praktické části do regionálního kontextu bych chtěla poskytnout reflexi a nabídnout inspiraci sociálním službám, ke kterým mne váže profesní i osobní vztah.

Téma mé práce je tedy relevantní pro poskytovatele sociálních služeb z okresu Pardubice (tito poskytovatelé byli zahrnuti do výzkumného vzorku). A dále pro

klienty těchto sociálních služeb. Kromě výše uvedených by mohlo zajímat také aktéry sociální politiky: zejména Ministerstvo práce a sociálních věcí, v jehož gesci se daná problematika nachází. Dále krajské a obecní úřady, na jejichž území dochází k poskytování sociálních služeb. Důvodem by měl být zájem o moderní technologie, které mohou svým způsobem zefektivnit moderní sociální práci nebo alespoň posloužit jako její doplněk.

Hlavním výzkumným cílem této bakalářské práce je Zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání. Hlavní cíl jsem rozdělila na tyto dílčí cíle: zjistit způsoby využití Internetu v přímé sociální práci s klienty; identifikovat bariéry, které brání využití Internetu v přímé sociální práci s klienty; zjistit způsoby využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty a identifikovat bariéry, které brání využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty.

Při zpracování backgroundu práce jsem vycházela ze zákona o sociálních službách, ale zejména z odborné práce následujících autorů: O. Matoušek, B. Horská, A. Lásková, L. Ptáček, P. Roubal, V. Vondrová. Podklady a inspiraci jsem čerpala také ze závěrečných vysokoškolských prací následujících autorů: L. Čuprová, R. Jakoubek, Z. Sedláčková, G. Šimková. Vzhledem k tématu práce jsem čerpala také z mnohých elektronických zdrojů. Uvádím zde zejména výzkumy ČSÚ. Ze zahraničních zdrojů bych ráda zmínila oficiální webové stránky společnosti Facebook.com

Při studiu literatury jsem neobjevila závěrečnou práci, která by se přímo týkala využití Internetu a sociálních sítí v sociální práci, a proto do úvodu nezařazuji rešerši prací podobného typu.

Ve struktuře textu jsem postupovala od obecného ke konkrétnímu. Text jsem rozdělila do tří kapitol. V teoretické části jsou shrnuty poznatky o Internetu a sociálních sítích a sociální práci. Dále se věnuji způsobům využití Internetu a sociálních sítí v přímé práci a bariérám, které tomuto využití brání. Následuje metodická část. V ní charakterizuji cíle výzkumu, zvolenou výzkumnou strategii. Nechybí zde transformace dílčích cílů, zdůvodnění volby výzkumného souboru, popis organizace a průběhu výzkumu, způsob analýzy získaných dat a reflexe etických rizik. V praktické části se věnuji analýze pěti vybraných neziskových organizací, popisuji a interpretuji dosažené výsledky. Praktická část je zakončena shrnutím dosažených výsledků.

1. Teoretické vymezení klíčových pojmů

V této části se budu věnovat základním pojmům Internetu a sociálních sítí. Zaměřím se zejména na popis Internetu a jeho služeb s důrazem na virtuální způsoby komunikace, u kterých předpokládám, že mohou hrát v sociální práci významnou roli. Detailněji popíši sociální síť Facebook, která je v České republice nejpoužívanější a bude sledována také v praktické části práce. Obecné pojmy dále uvedu do kontextu přímé sociální práce v podkapitole o způsobech využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci. V závěru teoretické části se budu věnovat bariérám ve využití Internetu a sociálních sítí v sociální práci.

1.1 Internet

Pojem Internet vznikl zkrácením anglického názvu International Network.

Velký počítačový lexikon (Winkler, 2009) definuje Internet jako celosvětovou počítačovou síť, která se skládá z celé řady dílčích sítí (subnets). Jako síťový protokol se používá TCP/IP. Původně byla síť vytvořena v USA pro komunikaci mezi výzkumnými zařízeními a vládou. Dnes ji využívá více než miliarda uživatelů na celém světě.

Vznik Internetu bývá datován do roku 1973 a jeho zadavatelem byla americká armáda.

Do českých zemí proniká Internet až v roce 1990. Nejstarší česko-slovenská síť se nazývala FESTNET (po roce 1993 se přejmenovala na CESNET). Ten je dnes podle Horské jedním z mnoha poskytovatelů internetového připojení. (Horská, Lásková, Ptáček 2010)

K nejvýznamnějším službám Internetu patří:

- E-mail, který umožňuje zasílání elektronické pošty ostatním uživatelům sítě.
- Usenet, který dává k dispozici diskuzní fóra (zde mohou uživatelé diskutovat na různá témata).
- Služba FTP, která umožňuje přenášet soubory ze serveru FTP na vlastní počítač po Internetu.
- World Wide Web (WWW, nebo také web) je služba, díky níž mohou uživatelé procházet téměř nevyčerpatelnou nabídkou informací. Web je tedy způsob přístupu k informacím přes médium, kterým je Internet. Jedná se o hypertextové dokumenty, které jsou navzájem spojeny odkazy.

Významnou roli pro využití Internetu v přímé sociální práci mohou hrát zejména komunikační služby Internetu. Přes Internet lze komunikovat formou přenosu textu, obrázků, hlasu a videa. Podle <http://www.jaknainternet.cz/> nabízí Internet dva typy komunikace: asynchronní komunikaci, která nevyžaduje okamžitou reakci adresáta a

synchronní komunikaci, která je založena na komunikaci v reálném čase (na přímé interakci s protějškem).

Příkladem asynchronní komunikace je elektronická obdoba dopisní korespondence: již zmiňovaný e-mail.

Při synchronní komunikaci jsou využívány chatovací nástroje typu: ICQ, Skype, Google talk, Jabber. Stejnou funkci nabízí také Facebook.

Chatovací programy nabízejí možnost výměny textových zpráv v reálném čase, dále lze jejich prostřednictvím posílat soubory; telefonovat a hovor doplnit videopřenosem. Jejich prostřednictvím je možné komunikovat s více lidmi najednou.

Vrcholem komunikace na Internetu jsou sociální sítě. Zatímco u výše zmiňovaných služeb komunikujeme maximálně s několika jednotlivci, je komunikace na sociálních sítích podle Habicha spíše veřejnou a k našemu obsahu má přístup podstatně větší množství lidí. (Habich, 2011)

1.2 Sociální síť

Název sociální síť vznikl technologickou kvalifikací jednoho ze základních sociologických pojmů. Podle Bc. Moniky Černé není však překlad anglického názvu „social network“ do češtiny zcela správný, neboť do určité míry koreluje s představou sociálního zabezpečení (anglický název by lépe vystihoval překlad společenská síť, který se ovšem v českém prostředí téměř nepoužívá). (Černá, 2012)

Jedná se o druh služby, který umožňuje komunikaci a sdílení informací. Sociální sítě jsou místem k setkávání lidí, sdílení zážitků a obsahu. Sociální sítě jsou zpravidla založeny na existenci přátel či jiných odběratelů obsahu, kteří mají k uživateli sociální sítě určitý vztah. „V současné době ale již existují projekty, kde se tyto skupiny dynamicky mění, například na základě toho, kde se osoba s mobilním telefonem aktuálně nachází (př. Color). Jde tedy o dosti různorodou skupinu služeb.“ (Černá, 2012)

Sociální sítě jsou v řadě publikací prezentovány jako weby druhé generace – Web 2.0. Podle Tomana je hlavní charakteristikou webů druhé generace přechod od webu se statickými informacemi k dynamickému webu, ve kterém se zaregistrovaný koncový uživatel aktivně účastní tvorby jeho obsahu. Obsah tedy není generován providerem webu, ale jeho uživateli. (Toman, 2011)

„Původní podoba internetu, tedy tzv. Webu 1.0, spočívala v jednostranné publikaci obsahu. Média, společnosti a profesionální tvůrci obsahu vytvářeli materiál, který recipienti přijímali. Nelze obecně tvrdit, že jej přijímali nekriticky, avšak tento model se velmi podobal vydávání klasických tištěných deníků. Svůj nesouhlas s článkem mohl dát kdokoli najevo kontaktováním daného média, ale zde zhruba možnosti čtenářů končily.“ (Habich, 2011, s. 15)

Služeb sociálních sítí existují stovky. Mohou mít lokální, případně celosvětový charakter. Jejich dominantním obsahem může být text (Facebook), video (YouTube)

nebo fotografie (Flickr, Color). Dále je možné je členit např. podle témat, využití lokalizace, míry integrace s mobilním telefonem atd.

K nejznámějším sociálním sítím patří např.: Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus, Spolužáci...

1.3 Sociální síť Facebook.com

Podle aktuálních statistik (graf viz Příloha A) má společnost Facebook.com v České republice 4,7 milionů uživatelů. Z toho 51% tvoří ženy. Více než 70% uživatelů Facebooku v České republice je ve věku 18 – 44 let. (Facebook.com, 2016)

Vysokou popularitu má Facebook také u českých neziskových organizací. Dokládají to výsledky výzkumu agentury Czech P.R. (graf viz Příloha B).

Z výzkumu, který probíhal v dubnu 2016 mezi 56 respondenty z řad účastníků středoevropského veletrhu neziskových organizací NGO Market, také vyplývá, že 89 % dotázaných využívá sociální média k získávání příznivců, 73 % ke komunikaci s klienty a téměř 63 % k získávání sponzorů. 30 % oslovených vidí sociální média jako nástroj k získávání sponzorů či partnerů. (Mediaguru, 2016)

K základním funkcím Facebooku patří podle P. Tomana textové zprávy, odkazy, fotografie, videa. Dále je to tzv. zeď, zprávy, události, „šťouchnutí“, stránky a skupiny (Toman, 2011). V následujícím textu se s nimi blíže seznámíme.

Stránky jsou určeny zejména pro firmy a organizace. Naproti tomu profily reprezentují soukromé osoby – jednotlivce. Každý uživatel si může zdarma vytvořit stránku nebo profil. Firemní stránku může editovat osoba, která má roli správce nebo editora. Osobní profil si edituje každý uživatel sám.

Funkce skupiny nabízí uživatelům prostor pro komunikaci o společných zájmech (např. čtenářský nebo sportovní klub aj.). Skupinu je možné vytvořit nebo se k již existující skupině přidat.

Každý uživatel má tzv. zeď (nástěnku), kde může zanechat pro všechny uživatele vzkaz. Co je na zdi, to uvidí všichni účastníci. Je zde možné aktualizovat svůj stav, sdílet fotografie, videa, odkazy a další obsah jiných aplikací. Na zeď je možné psát jinému uživateli. Ostatní uživatelé mohou komentovat příspěvky umístěné na vaší zdi nebo jim udělit like - To se mi líbí (pod příspěvkem se ukáže, že se jinému uživateli líbí). Uživatelům (a jejich přátelům), kteří označí stránku To se mi líbí, se v kanálu vybraných příspěvků mohou zobrazovat aktualizace stránky.

Pomocí funkce poslat zprávu je možné okamžitě kontaktovat vybrané přátele. Zprávy jsou myšleny jako nekončící konverzace. Funkce zprávy spolupracuje s chatem. Historie zpráv je shodná s historií chatu.

Chat slouží ke komunikaci mezi aktuálně připojenými přáteli. Lze chatovat s více jednotlivými uživateli současně nebo s celou skupinou. Odhlásit a přihlásit se k chatu je možné kdykoliv. Pokud je uživatel na webových stránkách služby, neznamená to,

že je automaticky připojen na chat. Pokud uživatel pošle text druhé osobě, která není momentálně připojená. Sdělení se mu odešle jako běžná zpráva.

Nadstavbou chatu jsou videohovory. Tato funkce umožňuje komunikaci přes videokameru a mikrofon. Při nedostupnosti druhé osoby je možné zanechat videozprávu.

Vyhledávání uživatelů služby Facebook (osob, organizací apod.), dále také míst, skupin, aplikací, událostí apod. je další důležitou službou, po které může následovat navazování přátelství. Přítel je možné přidat tak, že si ho uživatel vyhledá a pošle mu žádost o přátelství. Pokud ji přijme, umožní síť vzájemné automatické sledování. V kanálu vybraných příspěvků se poté mohou vzájemně zobrazovat jejich příspěvky. Možné je také sledování osob, které nezná uživatel osobně, v takovém případě se mu zobrazují pouze aktualizace.

Sdílení fotografií a videí je možné pomocí aplikací Fotky a Videá.

V položce Události je možné plánovat různé akce v reálném světě a zvát na ně (vybrané) přátele. Je možné nastavit pro každou událost jiné parametry. Je možné nastavit, kdo událost uvidí, a kdo se může přidat.

Své služby Facebook také usnadňuje lidem s handicapem (nevidomým a hluchým) integrací funkcí a technologií, které jim pomáhají IT technologie využívat (např. čteček obrazovky, přidání titulků, médií apod.).

1.4 Shrnutí

Hlavním cílem mé práce je zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání. První kapitolu jsem proto věnovala vymezení pojmů Internet a sociální síť. Po širším pojetí v úvodu jsem se zaměřila na sociální síť Facebook, kterou jsem se rozhodla sledovat také v praktické části. Důvodem byla její vysoká prestiž u českých neziskových organizací. Funkce Facebooku, které podrobně popisují v teoretické části, jsem využila pro analýzu dokumentů v části praktické.

2. Sociální práce

V této kapitole se budu věnovat další klíčové oblasti z hlediska cíle mé práce – sociální práci. Nejprve vymezím pojem sociální práce. Dále se zmíním o přímé sociální práci s klientem, sociálních službách a poskytovatelích sociálních služeb. Vymezení pojmu přímé sociální práce se vztahuje k cíli mé práce. Sociální služby a poskytovatelé sociálních služeb mají vazbu na výzkumný vzorek.

2.1 Vymezení pojmu sociální práce

Od zrodu této akademické disciplíny vzniklo velké množství definic sociální práce. Každá z nich na tento obor nahlíží jinou optikou. Pro potřeby této bakalářské práce vybírám tři, které jsou mi svým pojetím nejbližší.

Havrdová nahlíží na sociální práci ze dvou úhlů:

„- jako obor je to aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí

- jako činnost je to profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.“ (Havrdová in Bednářová, 2010, s. 3)

Navrátil nazírá na sociální práci z pohledu sociálního fungování: „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí.“ (Navrátil in Matoušek a kol., 2001, s. 184)

Další náhled na sociální práci nabízí Matoušek: „Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů...“ „opírá se jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“ (Matoušek a kol., 2003, s. 213)

2.2 Sociální práce z hlediska přímé a nepřímé práce s klientem

Přímá sociální práce je jedna z metod sociální práce orientovaná na bezprostřední přímé jednání sociálního pracovníka s klientem. Smutek uvádí, že se jedná

o klasifikaci metod sociální práce podle kritéria, zda do té které činnosti vstupuje klient nebo ne. (Smutek, 2006) Podrobněji to vysvětluje následující tabulka.

Tab. 1 Metody sociální práce podle hlediska přímé a nepřímé práce s klientem
(Levická in Smutek, 2006, s. 22 – 23)

Metody orientované na bezprostřední - přímé jednání	Metody orientované na nepřímé jednání
1. Objasnění – podporování: - objasňování - podporování - sebeporozumění	1. Organizace – dokumentace: - organizace „prostoru“ - organizace času - dokumentace
2. Informování – výchova: - informační pomoc - materiální pomoc - výchovná pomoc	2. Programování a plánování metodického jednání: - vstupní fáze tvorby skupiny - organizace dočasného dělení skupiny - pomocné aktivity – tvorba programu skupiny
3. Přesvědčování: - poradenství - konfrontace - přesvědčování	3. Metodické jednání zacílené na změnu chování klienta.
4. Dohled – ovlivňování pomocí autority: - kontinuita pracovních postupů - rozhodování o požadavcích a omezeních - dohled	4. Spolupráce s jinými sociálními pracovníky: - kontakt - koordinace - týmová práce - konzultační činnost
5. Rozšiřování kontaktů - tvorba nových možností: - rozšiřování sociální sítě - odhalování nových možností - využívání a tvorba struktur prostředí anebo účast v nich	5. Metodické jednání na pozadí sociálních institucí: - sociální pomoc - vyjednávání - lobování - lobování anebo hrozba?
6. Strukturování pracovních vztahů s klientem: - strukturace v čase - využívání místa - koncentrace na hlavní cíle	

Výše popsané faktory jsou zapracované do Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Kromě Levické se o nich zmiňují i starší autoři, např. Gabura, Pružinská či Úlehla.

2.3 Sociální služby

Sociální služby a způsoby jejich poskytování jsou legislativně upraveny Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální služby jsou zde vymezeny jako: "... činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení." (Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §3, odst.a)

Sociální služby jsou poskytovány:

- Osobám s hlášeným trvalým pobytem na území ČR
- Azylantům
- Občanům EU a jejich rodinným příslušníkům
- Cizincům s dlouhodobým pobytem na území ČR po dobu delší než 3 měsíce.

Služby: azylové domy, kontaktní centra, noclehárny a terénní programy jsou poskytovány také osobám legálně pobývajícím na území České republiky.

Na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství má nárok každá osoba. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016)

Sociální služby jsou legislativou rozděleny podle druhů (sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence), forem (terénní, ambulantní a pobytová) a typů.

2.4 Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovatelem sociální služby je fyzická nebo právnická osoba – držitel oprávnění k této činnosti. Poskytovatelem sociální služby nejsou ani rodinní příslušníci, ani asistenti sociální péče, kteří se starají o své blízké v domácím prostředí. K získání oprávnění se musí poskytovatel registrovat u příslušného krajského úřadu a splnit podmínky dané Zákonem č. 108/2006, o sociálních službách.

Sociální služby poskytují obce a kraje, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby a v pěti specializovaných ústavech sociální péče také Ministerstvo práce a sociálních věcí. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016)

2.5 Shrnutí

V této kapitole jsem se věnovala pojmům z oblasti sociální práce. Postupovala jsem od pojmů obecných ke konkrétním. Nejprve jsem nabídla čtenářům definice sociální práce, poté se můj pohled zaměřil na srovnání metod přímé a nepřímé sociální práce s klienty a nakonec jsem nabídla stručný náhled do oblastí sociálních služeb a poskytovatelů sociálních služeb.

3. Způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci

V této části se zaměřím na možnosti praktické integrace Internetu a sociálních sítí do přímé sociální práce. Uvedu problematiku do legislativního kontextu. Dále se budu věnovat otázce využití Internetu a sociálních sítí při výkonu sociální práce. S ohledem na absenci teoretické základny se zaměřím na příklady dobré praxe. Vzhledem k cílům mé práce je tato část důležitá především k objasnění způsobů využití sledovaných technologií v přímé sociální práci. Ve výzkumné části by mělo dojít k potvrzení, popření nebo doplnění nabízených způsobů využití.

3.1 Využití Internetu a sociálních sítí v kontextu zákona o sociálních službách

V této kapitole se zamyslím nad otázkou, zda je možné integrovat Internet a sociální sítě do současného systému sociálních služeb, který udává platná legislativa.

Zákonodárce předpokládá přímou interakci pracovníka s klientem; jiné parametry zákon ani prováděcí předpis nestanovuje.

Podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnují sociální služby sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. V § 35 tohoto zákona se hovoří o třinácti základních činnostech při poskytování sociálních služeb. Z těchto třinácti úkonů lze využít Internet podle Jakoubka (2015) u šesti níže vybraných:

- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- g) základní sociální poradenství,*
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- i) sociálně terapeutické činnosti,*
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 35)*

U téhož autora (Jakoubek, 2015) lze najít konkrétní příklady uplatnění Internetu při výkonu činností podle § 35 Zákona o sociálních službách:

„f) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- **Trénink paměti – posilování různých kognitivních funkcí, hra se slovy, atd.**
- **Nácvik komunikace – alternativní komunikace, komentování viděného, opakování slov atd.**
- **Učení – cizojazyčné slovníky, interaktivní učení, vědomostní atlasy**
- **Kreativita – kreslení, keramická tvorba, tvorba grafiky atd.**

- **Hudba – hudební nástroje, poslech hudby, skládání hudby, skupinové činnosti s hudbou**

g) Základní sociální poradenství

- Společně s klientem hledáme na internetu prostřednictvím tabletu např. vhodné formuláře, dávky atd.

h) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Prostřednictvím internetových diskusí
- Sociální sítě
- Skype
- Seznamky

i) Sociálně terapeutické činnosti

- **Reminiscence a jiné vzpomínání se zdroji z internetu, Youtube**
- **Tvorba reminiscenční prezentace**
- **Mluvicí fotoalbum**

j) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Podávání elektronických formulářů,
- Internet banking,
- Mailová komunikace
- On-line nákupy

m) Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností

- Komunikace prostřednictvím mailu
- Práce v textových editorech
- Tvorba životopisu a jiné“ (Jakoubek, 2015, s. 74 – 75)

Jestliže se opřeme o Jakoubkova kritéria, tak zde můžeme vyjmenovat konkrétní druhy sociálních služeb a činnosti, které jim ukládá legislativa, v nichž je možné aplikovat Internet do přímé sociální práce s klienty:

§ 37 základní sociální poradenství

§ 37 odborné sociální poradenství

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 39 osobní asistence

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 40 pečovatelská služba

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

§ 41 tísňová péče

- sociálně terapeutické činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 42 průvodcovské a předčitatelské služby

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 43 podpora samostatného bydlení

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 44 odlehčovací služby

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

§ 45 centra denních služeb

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

§ 46 denní stacionáře

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 47 týdenní stacionáře

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 48 domovy pro osoby se zdravotním postižením

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 49 domovy pro seniory

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 50 domovy se zvláštním režimem

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 51 chráněné bydlení

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§52 sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 54 raná péče

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 55 telefonická krizová pomoc

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 56 tlumočnické služby

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 57 azylové domy

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 58 domy na půl cesty

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

§ 59 kontaktní centra

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

§ 60 krizová pomoc

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 60a intervenční centra

- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 61 nízkoprahová denní centra

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

§62 nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 64 služby následné péče

- sociálně terapeutické činnosti,

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 65 sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 66 sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 67 sociálně terapeutické dílny

- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.
- terapeutické komunity
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 69 terénní programy

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 70 sociální rehabilitace

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Ve výčtu druhů služeb, u kterých je možné uplatnit Internet při výkonu sociální práce, absentují pouze noclehárny. Ptáček píše také o kontraindikaci v používání softwarových internetových telefonů pro krizovou pomoc (§ 55 Zák. o soc. službách). Upozorňuje na možné problémy s kvalitou a rychlostí přenosu dat, výpadkem provozu apod. (Ptáček in Horská, 2010, s. 61 – 62)

U všech ostatních služeb je aplikace Internetu do práce s klienty teoreticky možná. U služby noclehárny, právě tak jako u všech ostatních druhů služeb uvedených v zákonu o sociálních službách, navíc existuje povinnost poskytovat základní sociální poradenství, kde je možné Internet uplatnit. Na tomto místě se však otevírá otázka hranic, respektive bariér, které stojí v cestě za uplatněním

Internetu a sociálních sítí v sociální práci. O této otázce pojednává samostatná kapitola.

V této souvislosti je možné si povšimnout, že u některých činností, zejména u pobytových forem služby, není aplikace Internetu do praxe reálná. Jako příklad uvádím tyto:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování. (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 35)

3.2 Internet a sociální síť jako pracovní nástroj při výkonu sociální práce – inspirace pro praxi

K dnešnímu dni neexistuje v České republice ucelená informace o tom, jak sociální pracovníci využívají Internet a sociální sítě v praxi. Podobně málo informací je k dispozici ohledně skupin klientů, ke kterým si tyto technologie našly cestu. Mohu zde ale uvést několik příkladů z praxe, ve kterých se daří úspěšně integrovat Internet nebo sociální sítě do přímé sociální práce.

Michal Matula z Centra u Větrníku v Jihlavě uvádí, že minimálně v některých svých fázích není virtuální terénní program odlišný od reálného terénního programu.

Centrum u Větrníku využívá sociální síť Facebook k:

- „Vyhledávání a oslovování potenciálních klientů
- Navázání klientů na reálné služby
- Udržování kontaktu se stávajícími klienty“ (Adiktologická konference Jihočeského kraje, 2016)

Centrum u Větrníku, které působí v kraji Vysočina, je kontaktní a poradenské centrum pro osoby ohrožené závislostí na nelegálních nealkoholových drogách. Centrum působí v oblasti sekundární a terciální protidrogové prevence, které realizuje ve svých pěti programech:

- Kontaktní centrum – denní kontakt s aktivními uživateli omamných a psychotropních látek, kteří v současnosti nechtějí abstinovat
- Terénní programy – vyhledání uživatelů drog a poskytování služeb v terénu (okres Jihlava)
- Programy pro těhotné uživatelky
- Poradenství – určeno pro uživatele služeb, kteří chtějí změnit svůj dosavadní životní styl a jejich blízké

- Přednášková činnosti

Dalším zajímavým projektem je portál České asociace streetwork Jdi do klubu. Jedná se o virtuální nízkoprahový klub, ve kterém mohou klienti (děti a mládež) trávit svůj volný čas. Je možné zde číst články, prohlížet galerie, hrát hry, podílet se na spoluvytváření portálu a komunikovat s ostatními klienty a se sociálními pracovníky. Nechybí ani odkazy na kamenné nízkoprahové kluby, které může klient vyhledat osobně. Sociální pracovníci se zde snaží vytvářet podnětné a bezpečné prostředí pro vlastní aktivitu klientů. Virtuální klub je téměř dokonalou alternativou klubu reálného. „Když přijdeš do reálného klubu, můžeš něco dělat, vytvářet nebo jednoduše nedělat nic a jen tak být. Stejně tak i tady můžeš jen tak listovat v naší Knihovně, zahrát si něco v Herně nebo si o něčem popovídat s ostatními návštěvníky - od toho slouží naše Fórum. Pokud si chceš popovídat s pracovníky nebo máš nějaké starosti - malé i velké - můžeš využít službu Pokec. V daných hodinách tam pro Tebe bude k dispozici minimálně jeden vyškolený pracovník, který pracuje v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež, a ten si s Tebou o všem možném „pokecá“.(Jdi do klubu, ©2012 – 2017)

Příklady dobré praxe by mohla uzavřít internetová poradna ROZKOŠE bez RIZIKA. Odborné sociální poradenství pro ženy působící v sexbyznysu, nebo tuto možnost zvažují, je poskytováno prostřednictvím chatu nebo e-mailu. Poradenství se týká zejména prevence násilí, vydírání ze strany okolí, zásad bezpečného sexu, prevence závislostí apod. Samozřejmostí poradny je nasměrování klientek na návazné služby podle jejich specifických potřeb. V případě, že klientka souhlasí, je její dotaz umístěn na webové stránky, kde může posloužit jako užitečná informace ostatním klientkám, které řeší podobný problém. (ROZKOŠ bez RIZIKA, 2010)

O dalších možnostech využití internetového poradenství hovoří Ptáček v odborné publikaci Internet jako cesta pomoci (zároveň ovšem podotýká, že toto využití je v praxi poměrně sporadické). „Služba internetového poradenství může být kvalitně poskytována například občanskými poradnami, krizovými centry, linkami důvěry, intervenčními centry, pedagogicko-psychologickými poradnami, manželskými a rodinnými poradnami, různými sociálními agenturami, které poskytují specifické služby (např. osobní asistence, paliativní péče, práce s mládeží apod.), různými typy azylových zařízení, popř. i sociálních úřadů nebo internetových poraden, pro které je internetové poradenství primární činností a na tuto oblast se specifikuji.“ (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 63).

3.3 Shrnutí

V této kapitole jsem sledovala možnosti praktické integrace Internetu a sociálních sítí do přímé sociální práce, které jsem zasadila do legislativního rámce. Uvedla jsem zde ukázky využití Internetu a sociálních sítí coby virtuálního nástroje sociální práce. Výsledky výzkumného šetření potvrdí, popřou nebo doplní nabízené způsoby využití.

4. Bariéry ve využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci

V poslední teoretické části se zaměřím na vymezení možných bariér ve využívání sledovaných technologií. Nejprve se zaměřím na pojem informace a informační bariéra. Dále se budu zabývat bariérami jak na straně potenciálních klientů sociálních služeb, tak na straně druhé – u poskytovatelů sociálních služeb. Tato kapitola má vztah k cílům práce, ve kterých se snažím identifikovat bariéry ve využívání Internetu a sociálních sítí.

4.1 Informační bariéry

Dříve, než se zde budu zabývat informačními bariérami, je nutné si vysvětlit pojem informace. Jedná se o široký mnohoznačný pojem. Za informaci může být pokládáno téměř vše, co nás obklopuje. V nejobecnějším smyslu je informace údaj o prostředí, jeho stavu a procesech v něm probíhajících. Jedná se o významnou součást naší kultury. (Jonák, 2003)

Podle Mrázka nám prakticky veškerý přísun informací zprostředkovávají média, přičemž Internet patří k nejrozvinutějším médiím na světě. (Mrázek in Sekaninová, 2011, s. 14)

Informační bariéra je podle Jonáka překážka, která člověku brání v uspokojování informačních potřeb. Spočívá v neschopnosti či nemožnosti uskutečnit přenos informací a dat a tím zabraňuje uživateli získat relevantní informace. (Jonák, 2003)

Klasifikací informačních bariér se zabývali např. Stöcklová, Mänecke, Nahlová, Świgon.

Stöcklová klasifikuje informační bariéry z pohledu informační vědy na:

- **Prostorové** – vzdálenost mezi zdrojem informace a jejím příjemcem
- **Časové** – rychlé zastarávání informací nebo naopak nedostupnost aktuálních informací, které při jejich pozdějším zveřejnění ztrácejí svou informační hodnotu
- **Jazykové** – vnitrojazykové (způsobené vágností přirozeného jazyka) a mezijazykové (neznalost cizího jazyka)
- **Vědomostní** – nedostatečná znalost práce s informačními zdroji
- **Komunikační** – způsobené nekompatibilitou různých informačních systémů zapojených v procesu předávání informace
- **Ekonomické** – nedostatek finančních prostředků na straně příjemce informace

S ohledem na současný technologický vývoj je možné některé bariéry efektivně eliminovat.

S přihlédnutím k tématu práce je zajímavá klasifikace informačních bariér podle Langra, kterou zde cituji:

- „Technické bariéry - nedostupnost technických prostředků, neschopnost je ovládat
- Dislokační bariéry - neschopnost orientace v obsahu a rozmístění datových zdrojů - nutná pomoc. Potenciální informace se nemůže stát informací aktuální („skutečnou“)
- Finanční bariéry - k pořízení technologií, služeb, k přístupu k datovým zdrojům
- Diskriminační bariéry
 - embargo - politické, konkurenční...
 - jistá míra informačního embarga je nutná (státní či hospodářská tajemství), problém optimální úrovně
 - zpochybňování dostupných informací, produkování dezinformací
- Psychologické bariéry
 - psychické či morální zábrany pro získání dané informace
 - legislativní ochrana
 - složitost (i zdánlivá) - např. pro práci s počítačem nebo novým SW produktem
- Jazykové bariéry
 - uživatel nerozumí jazyku a nemá pro něj interpreta (slovník, překladač)
- Kognitivní bariéry
 - neschopnost správně informace interpretovat, či jí porozumět
 - potenciaální informace zůstává pouhou zprávou - nemá žádnou nebo jenom omezenou hodnotu.“ (Langr, ©2016)

4.2 Rizikové skupiny osob z hlediska přístupnosti a využívání Internetu a sociálních sítí

Internet v roce 2015 používalo v České republice 6,6 mil. populace starší 16 let. Což odpovídá 75,7% této populace. (ČSÚ, 2015, s. 20) Zhruba čtvrtina Čechů tedy Internet nepoužívá. Podle Sdružení pro internetový rozvoj se aktuálně jedná přibližně o 2,4 milionů Čechů nad 10 let. Více než polovina (53%) z lidí, kteří nepoužívají Internet je v důchodovém věku. 45% tvoří lidé mezi 15 až 64 lety. Zbývající 2% neuzivatelů Internetu patří dětem a mládeži do 14 let. (Český rozhlas, 2016)

Jak dokládají grafy (viz Příloha C a Příloha D), jsou to častěji muži než ženy. Většinou jde o lidi z nižší příjmové skupiny s nejnižším vzděláním. Zároveň ovšem pětina lidí, kteří nevyužívají Internet má vzdělání středoškolské a 5% dokonce vysokoškolské.

Podle Hrubešové ze Sdružení pro internetový rozvoj patří mezi neuživatelé Internetu dobrovolní i nedobrovolní neživatelé Internetu. Částečně jsou to lidé, kteří nemají zájem a někdy ani možnost stát se uživateli Internetu. (Sdružení pro internetový rozvoj in Český rozhlas, 2016)

To potvrzuje i zjištění ČSÚ z roku 2014, ve kterém uvedlo 73,7 % lidí bez připojení, že Internet nepotřebuje nebo nechce používat. Pro zbývajících 23,3% neživatelů Internetu byla ovšem cena potřebného vybavení příliš vysoká a podle 15,4 procent bylo drahé samotné připojení k Internetu.

Technická a finanční nedostupnost digitálních technologií pro sociálně slabé se samozřejmě promítá do sociální práce. Horská, která čerpá z bohatých zkušeností s internetovým poradenstvím, uvádí: „Zdá se, že jednou z důležitých bariér přijímání internetového poradenství je uživatelská negramotnost v IT technologiích nebo reálná nedostupnost komunikačních technologií (např. u skupin extrémně sociálně vyloučených – lidí bez domova, seniorů, apod.)“ (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 63)

Průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem, který proběhl v roce 2009 formou on-line dotazníku v ČR a ve Finsku, odkrývá ještě další skutečnosti, jež brání jeho častějšímu využívání. „I přesto, že většina zúčastněných seniorů používá Internet každý nebo skoro každý den, chtěla by s ním skoro polovina respondentů pracovat častěji. Největší bariérou v častějším používání byl uváděn nedostatek času, neznalost jazyků, pomalé připojení či jeho vysoká cena.“ (Kamrádová, 2011)

Specifickou skupinou z hlediska přístupnosti a používání Internetu jsou osoby se zdravotním postižením. Jedná se zejména o osoby:

- Nevidomé a těžce slabozraké (dále NS)
- Osoby s těžkým motorickým postižením horních končetin (dále HK)
- Mentálně postižené (dále MP)
- Od narození neslyšící nebo postižené, kteří používají augmentativní a alternativní způsoby komunikace (dále AK)

Podle Pavlíčka jsou pro ně charakteristické 3 bariéry v dostupnosti zpracování informací nejen z Internetu:

1. „*neschopnost či velmi omezená schopnost zapisovat informace a ovládat PC rizikové skupiny: NS, HK*
2. *neschopnost či velmi omezená schopnost číst informace z obrazovky (vnímat grafiku, uspořádání informací na obrazovce) riziková skupina: NS*
3. *neschopnost či velmi omezená schopnost informacím rozumět / dorozumět se rizikové skupiny: MP, AK“ (Pavlíček, 2010)*

4.3 Možné bariéry na straně poskytovatelů sociálních služeb

Při řešerši odborné literatury jsem narazila na absenci výzkumů, textů, koncepcí, teorií a statistik, které by se zabývaly virtuálním rozměrem sociální práce v českém prostředí.

Trochu lépe je na tom oblast digitální exkluze, která pro mne byla při tvorbě této kapitoly inspirací.

Vondrová ve své stati „Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti“ uvádí důvody „absentujícího“ digitálního rozměru sociální práce:

- „(1) představa, že klient má důležitější problém k řešení;
- (2) představa, že ICT dovednosti není potřeba klientům zprostředkovávat;
- (3) představa, že klient ICT dovednosti nepotřebuje (k řešení své životní situace);
- (4) chybějící představa anebo návody, jak tuto rovinu do práce s klientem vhodně zařadit;
- (5) představa, že náplň práce sociálního pracovníka je jiná než zprostředkovávání ICT kompetencí klientům anebo provádění intervencí do prostředí tak, aby nároky na jedince v oblasti ICT byly snižovány;
- (6) existence určitého (nepropustného) mechanismu ve službách sociální práce v daných organizacích, který neumožňuje zařadit do praxe sociálních pracovníků nové prvky;
- (7) chybějící technické vybavení pracoviště;
- (8) představa, že není důležité s klientem pracovat na jeho ICT dovednostech, plynoucí například z osobního nastavení sociálního pracovníka, kultury organizace anebo z dojmu, že klientovi tento typ pomoci nepomůže, a další.“(Vondrová, 2014, s. 83)

V této souvislosti stojí za povšimnutí také závěry nedávného výzkumu, který prováděl Jakoubek. Ten se zabýval možnostmi zavádění tabletů (s připojením na Internet) v zařízeních pro seniory. Jakoubek v něm identifikoval následujícími problémy poskytovatelů sociálních služeb: malá dostupnost veřejného Internetu Wi-Fi v zařízeních, nedostatek finančních prostředků pro nákup tabletů, odpor k novým technologiím ze strany klientů a neznalost a malá motivace personálu. (Jakoubek, 2015)

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že poskytovatelé sociálních služeb mohou při integraci virtuálních technologií do sociální práce narážet na bariéry technické, finanční, ale i psychologické. Významná může být nedostatečná motivace sociálních pracovníků, potažmo managementu sociálních služeb, ale i absence teoretické roviny, která by mohla být oporou v zavádění moderních technologií do praxe.

4.4 Shrnutí

V této kapitole jsem se věnovala informačním bariérám. Teoreticky jsem zde vymezila možné bariéry ve využívání Internetu a sociálních sítí. Zkoumala jsem je ze dvou úhlů. Nejprve z hlediska potenciálních klientů sociálních služeb a poté z hlediska poskytovatelů sociálních služeb. Tato kapitola je klíčová pro konkretizaci výzkumných otázek v rámci dílčích cílů 2 a 4, které se týkají identifikace bariér.

5. Metodická část

V metodické části této práce se budu věnovat výzkumnému šetření. Nejprve představím cíle výzkumu. Presentuji hlavní cíl práce, který rozdělím na cíle dílčí. Ty následně transformuji do tazatelských otázek, které konkretizují cíl hlavní. Dále se budu věnovat výzkumné strategii. Zde uvedu metody a techniky, které jsem využila při sběru dat. Dále zařadím informace o organizaci a sběru dat. Pozastavím se také nad zdůvodněním volby výzkumného vzorku a způsobem sběru dat. Nemohu opomenout ani reflexi etických rizik výzkumu.

5.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání. Hlavní cíl je totožný s cílem celé práce.

V rámci hlavního výzkumného cíle jsem stanovila následující dílčí cíle:

- Cíl 1: Zjistit způsoby využití Internetu v přímé sociální práci s klienty.
- Cíl 2: Identifikovat bariéry, které brání využití Internetu v přímé sociální práci s klienty.
- Cíl 3: Zjistit způsoby využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty.
- Cíl 4: Identifikovat bariéry, které brání využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty.

Tabulka č. 1 Tabulka transformačních kroků

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Otázky do rozhovoru/kategorie
Cíl 1	analýza dokumentů	Internet - webové stránky poskytovatelů sociálních služeb	Využívají organizace Internet pro přímou sociální práci s klienty?
			Jaké služby Internetu organizace využívá pro přímou práci s klienty?
	rozhovor	sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb	Mohl/a byste popsat, které informační a komunikační technologie používají sociální pracovníci ve Vaší organizaci?
			Máte počítač či jiné zařízení s připojením k Internetu?
			Jakou funkci plní ve Vaší organizaci Internet?
Cíl 2	rozhovor	sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb	Co si myslíte o využití Internetu pro přímou práci s klienty?

			Jaké faktory podle Vás stimulují nebo brání využití Internetu a sociálních sítí pro přímou práci s klienty?
			Jaké postoje mají podle Vašeho názoru k využití Internetu a sociálních sítí Vaši kolegové?
			Jaké postoje vyjadřují Vaši klienti k poskytování sociálních služeb přes Internet?
			Jak celkově hodnotíte využití Internetu a sociálních sítí ve Vaší organizaci?
			Mohl/a byste prosím popsat svoji osobní zkušenost s používáním Internetu a sociálních sítí?
Cíl 3	analýza dokumentů	Internet – sociální síť Facebook	Má organizace profil na sociální síti Facebook?
			Jak organizace využívá profil na sociální síti Facebook?
	rozhovor	sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb	Jakou funkci plní ve Vaší organizaci sociální sítě?
Cíl 4	rozhovor	sociální pracovníci poskytovatelů sociálních služeb	Co si myslíte o využití sociálních sítí pro přímou sociální práci s klienty?
			Jaké faktory podle Vás stimulují nebo brání využití Internetu a sociálních sítí pro přímou práci s klienty?
			Jaké postoje mají podle Vašeho názoru k využití Internetu a sociálních sítí Vaši kolegové?
			Jaké postoje vyjadřují Vaši klienti k poskytování sociálních služeb přes Internet?
			Jak celkově hodnotíte využití Internetu a sociálních sítí ve Vaší organizaci?

			Mohl/a byste prosím popsat svoji osobní zkušenost s používáním Internetu a sociálních sítí?
--	--	--	---

5.2 Výzkumná strategie

K řešení výzkumného úkolu je použita kvalitativní výzkumná strategie. Ta umožňuje zkoumat postoje, názory a chování aktérů výzkumu a tím nabízí hlubší vhled do zkoumané problematiky. Podle Dismana je kvalitativní výzkum „nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“ (Disman, 2002, s. 285 - 289). Tamtéž se dočteme, že posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích. Podstatou je vypátrat strukturu, která existuje v proměnných v oblasti zájmu výzkumu. Podobně podle Ševčíka, Šed'ové a kol. je podstatou kvalitativního výzkumu doširoka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné, ani hypotézy. Kvalitativní výzkum nestojí na dříve vypracovaných teoriích. Kvalitativní výzkum vychází z induktivní logiky; „...teprve po nasbírání dostatečného množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, které se v těchto datech vyskytují, formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech.“ (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 24)

Výzkum byl postaven na obecné teoreticko-empirické metodě a metodě analýzy, syntézy a indukce.

V rámci sběru dat byly použity dvě výzkumné techniky: rozhovory a analýzy dokumentů.

Ze dvou hlavních typů hloubkového rozhovoru jsem zvolila rozhovor polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek. Polostrukturovaný rozhovor jsem zvolila zejména z toho důvodu, že na rozdíl od strukturovaného rozhovoru dává informantům možnost vyjádřit se k problému vlastními slovy, tedy relativně flexibilně reagovat na položené otázky. Pozitivní je také možnost zaměřovat pořadí otázek a klást doplňující otázky. Východiskem pro formulaci otázek do rozhovoru byly dílčí cíle výzkumu. Rozhovory byly realizovány se sociálními pracovníky - zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb na Pardubicku – na Festivalu sociálních služeb v Pardubicích. Použití rozhovoru na této akci se ukázalo jako velmi výhodné pro obě strany. Vzhledem k deštivému počasí byla účast veřejnosti na festivalu nízká, a tak měli informanti dostatek času, který ochotně vyplnili poskytnutím rozhovoru. Jeden rozhovor proběhl v rámci souvislé praxe v Oblastní charitě v Pardubicích.

Analýzy dokumentů byly použity k dosažení dílčích cílů 1 – 4. Cílem analýzy bylo zasadit rozhovory do kontextu organizace a dokreslit informace získané dotazováním po technologické stránce. Za tímto účelem byly zjišťovány informace o organizaci, jejím zaměření, cílové skupině klientů, způsobu využití Internetu a sociálních sítí.

Pro analýzu byly stanoveny tyto kategorie: .

- Internet
 - název poskytovatele sociální služby
 - poskytované služby
 - cílová skupina klientů
 - způsob využívání webových stránek
 - identifikace digitální činnosti organizace, která je zaměřena na přímou sociální práci
- Sociální síť
 - na jaké sociální síti má organizace profil?
 - o jaký typ profilu se jedná?
 - jaké záložky jsou na profilu?
 - co obsahují záložky na profilu?
 - aktivita na Timeline (zed’)
 - obsah Timeline
 - komu je obsah profilu určen?

5.3 Výzkumný soubor

V rámci výzkumu jsem se rozhodla zkoumat regionální aspekty vybrané problematiky u nestátních neziskových organizací (poskytovatelů sociálních služeb; dále jen poskytovatelů). Z organizačních a časových důvodů jsem zvolila oblast Pardubicka – viz Kap. 5.4 Popis organizace a průběhu výzkumu.

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb sídlí a poskytuje své služby na Pardubicku 33 poskytovatelů. K hlubšímu zkoumání jsem si zvolila organizace, které se zúčastnily v roce 2016 Festivalu sociálních služeb v Pardubicích a organizaci, ve které jsem vykonávala souvislou praxi. Celkový počet informantů byl podřízen principu teoretické saturace. „V kvalitativním výzkumu výzkumník neví, kolik jedinců a z kolika skupin bude interviewovat. Pokračuje, dokud nedosáhl teoretické saturace: Saturace znamená, že už nejsou nalézána žádná data, která by mohla být použita pro formulování dalších kategorií.“ (Disman, 2002, s. 300)

Při hlubším studiu dokumentů jsem se zaměřila na sociální síť Facebook.com, která je v České republice nejpoužívanější.

5.4 Popis organizace a průběhu výzkumu

Tématem bakalářské práce jsem se začala zabývat v dubnu 2016. Vzhledem k profesním a osobním vztahům jsem se rozhodla zkoumat prostředí poskytovatelů sociálních služeb. Nejprve jsem zkoumala dokumenty umístěné na Internetu a snažila

jsem se vymezit hlavní cíl práce. Moje pozornost směřovala od celonárodní k regionální problematice. Důvodem byl příliš rozsáhlý výzkumný soubor, který nebylo možné v rámci bakalářské práce popsat. Místní poskytovatelé dostali navíc prioritu z důvodu dostupnosti pro vedení rozhovorů.

„Předvýzkumný“ monitoring terénu probíhal od dubna 2016 do července 2016. V tomto období jsem zjistila, že poskytovatelé využívají sociální sítě zejména k prezentaci organizace a osvětě veřejnosti a klientů. Následné monitoringy potvrdily, že využití Internetu a sociálních sítí pro přímou sociální práci je minimální. Z toho důvodu mne začaly zajímat bariéry, které tomuto využití brání. Vznikl hlavní cíl práce.

Dne 10. srpna 2016 proběhly rozhovory s poskytovateli sociálních služeb. Při organizaci a průběhu rozhovorů jsem vycházela z postupů uvedených v odborné literatuře. Podle Ševčíka, Šed'ové a kol. „...sestává hloubkový rozhovor z výběru metody, přípravy rozhovoru, průběhu vlastního dotazování, přepisu rozhovorů, reflexe rozhovorů, analýzy dat a z psaní a prezentace výzkumné zprávy.“ (Ševčík, Šed'ová a kol. 2007, s. 160)

Následoval tedy přepis audiozáznamu rozhovorů do textové podoby. Od srpna 2016 jsem prováděla souběžně reflexi rozhovorů a psaní výzkumné zprávy.

V srpnu 2016 jsem začala sbírat data do výzkumu na sociálních sítích. Data jsem sbírala za období 1. 7. 2016 – 31. 7. 2016.

Celý proces výzkumu jsem konzultovala s vedoucím bakalářské práce.

Výzkum jsem uzavřela v únoru 2017 dokončením výzkumné zprávy a jejím převedením do tiskové podoby.

5.5 Sběr a analýza dat

Všechna data získaná prostřednictvím analýz dokumentů a rozhovorů byla transformována do textové podoby. Při přepisu audiozáznamů rozhovorů jsem vycházela z Gubrium a Holsteina, kteří doporučují výzkumníkům věnovat pozornost tomu, co se říká a dále tomu jak se to říká.

„Jednoduchou, ale důležitou pomůckou je také udržování spojení mezi tvrzením a zdrojem dat. To znamená, že pokud respondent tvrdí, že má rád děti, nepracujeme s datovým fragmentem „A. má rád děti“, nýbrž s datovým fragmentem „A. tvrdí, že má rád děti“. Následně se neptáme, proč má A. rád děti, ale proč to A. tvrdí.“ (Gubrium a Holstein in Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 109)

Při organizování a zpracovávání nestrukturovaných surových dat jsem postupovala od redukce zdrojových textů skrze parafrázování, sumarizování a kategorizování. Zároveň jsem se snažila rozkrývat a interpretovat významy skryté ve sděleních informantů. Obě výše zmiňované strategie probíhaly současně.

5.6 Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie

Při realizaci výzkumu jsem vycházela zejména z pravidel Mezinárodní sociologické asociace, která se mj. zmiňují o respektu k bezpečnosti, anonymitě a soukromí výzkumných subjektů. Osobní informace by měli být podle tohoto kodexu považovány za důvěrné a souhlas s výzkumem, který by měl být zajištěn před jeho započítím. (International Sociological Association, ©2001)

Před započítím výzkumu jsem proto ubezpečila informanty o důvěrnosti a anonymitě sdělovaných informací. Osobní informace v mém výzkumu nefigurují.

Dále jsem čerpala z Brymana, který ve své práci *Social Research Methods* rozlišuje ve vztahu k účastníkům výzkumu čtyři etické otázky: a) zda jim nebyla způsobena újma, b) byli-li dostatečně informováni, c) nedošlo-li k narušení jejich soukromí a d) nedošlo-li k jejich klamání. Újmu dále rozlišuje na fyzickou, psychickou a týkající se důstojnosti člověka (např. anonymity a důvěrnosti výzkumu).

Narušení soukromí v nezbytné a předem dohodnuté míře bývá podle Brymana zajištěno informovaným souhlasem účastníka výzkumu, vyloučením nevhodného zveřejnění získaných informací, ale také respektem k odmítnutí dotazovaného odpovědět na položenou otázku. Informovaným souhlasem se rozumí takový, kdy každý účastník výzkumu se jej účastní dobrovolně s jasným vědomím toho, co jej čeká.

Podstatou klamání ve výzkumu je udržování účastníků v domnění, že je tématem výzkumu něco jiného, než byli informováni; případně nebyli informováni o tématu výzkumu vůbec. (Bryman, 2008)

Domnívám se, že výše uvedené etické zásady podle Brymana jsem ve výzkumu respektovala.

O rizicích kvalitativního výzkumu se zmiňuje např. Disman. Tento typ výzkumu nemá prakticky žádnou standardizaci dat, má nízkou reliabilitu, avšak vysokou validitu. Kvalitativní výzkum nelze věrohodně zopakovat. K výrazným negativům kvalitativního výzkumu patří také obtížná generalizace závěrů. (Disman, 2002)

Další riziko vidím v subjektivním zpracování výsledků výzkumu a tím i v možném zkreslení. Nelze využít rychlého softwarového zpracování dat, srovnání provádí samotný výzkumník, který může výsledky zkreslit.

Nadměrné ponoření se do tématu nebo účelové používání pouze některých příkladů může vést výzkumníka k anekdotismu. „V rámci kvalitativního výzkumu existuje tendence k anekdotickému přístupu při práci s daty ve vztahu k závěrům či vysvětlením. Krátkých rozprav, útržků z nestrukturovaných rozhovorů nebo příkladů partikulárního jednání je užíváno jako důkazů určitých tvrzení. Důvody k nespokojenosti spočívají v tom, že reprezentativnost či obecná platnost těchto fragmentů je zřídka stanovena. Terénní poznámky anebo rozšířené přepisy rozhovorů navíc bývají jen vzácně k dispozici.“ (Bryman, 2008, s. 77).

5.7 Shrnutí

V metodické části jsem představila cíle výzkumu. Hlavní cíl bakalářské práce jsem rozdělila na cíle dílčí a následně transformovala do tazatelských otázek. Dále jsem zhodnotila metody a techniky, které následně použiji při sběru dat. Nechyběly informace o organizaci a sběru dat. Promyslela a popsala jsem volbu výzkumného vzorku spolu se způsobem sběru dat. V závěru jsem reflektovala možná etická rizika výzkumu.

6. Popis a interpretace dosažených výsledků

V této části budu prezentovat zjištění výzkumného šetření, které probíhalo u pěti poskytovatelů sociálních služeb. Každou organizaci nejprve představím – zaměřím se na její činnost a cílovou skupinu, které se věnuje. Dále uvedu pracovní pozici informanta/ky s odkazem na kód, pod kterým budou prezentovány jeho/její sdělení. Dílčí zjištění, analýzy a interpretace budou prezentovány v jednotlivých podkapitolách dle vytyčených dílčích cílů pro každou organizaci zvlášť. V závěru shrnu dílčí výsledky a provedu jejich zhodnocení.

6.1 CEDR Pardubice o.p.s.

Poskytovatel sociálních služeb CEDR Pardubice o.p.s. se zaměřuje na psychickou rehabilitaci osob s duševním onemocněním. Provozuje několik chráněných pracovišť a sociálně terapeutické dílny, ve kterých zaměstnává osoby se zdravotním postižením.

CEDR Pardubice o.p.s. má dvě registrované sociální služby: sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociálně terapeutické dílny.

Informantka (dále I 1) je zaměstnána v této organizaci na pozici sociální pracovníce v sociálně terapeutické dílně.

6.1.1 Využití Internetu v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.

Z analýzy dokumentů a z rozhovoru se sociální pracovníci vyplývá, že sociální pracovníci mají přístup a využívají informační a komunikační technologie připojené k Internetu. Informantka navíc doplňuje, že toto vybavení je pro jejich práci dostatečné.

Dále uvádí, že ona i její kolegové mají k Internetu pozitivní vztah a využívají ho v maximální možné míře.

Těžiště sociální práce v organizaci CEDR Pardubice o.p.s. (CEDR) však spočívá v přímém kontaktu sociálních pracovníků s klienty. Z rozhovoru vyplývá, že klienti ve značné míře neumí s počítačem a Internetem pracovat a učí se to až v organizaci.

Sociální pracovníci tedy nevyužívají Internet k přímé sociální práci (ve smyslu obousměrné komunikace sociální pracovník - klient). Přesto v jejich činnosti zaujímá Internet významné místo. „Protože jak máme sociálně terapeutické dílny, tak je potřeba neustále obnovovat program, přicházet s novými výrobky, koukat na to, co je aktuální na trhu, protože vlastně ty výrobky pak i prodáváme. A je potřeba vlastně i u těch lidí přijít s nějakou změnou. Takže hodně se tam čerpá inspirace. Co se týče takhle těch dílen.“ (I 1). Zmiňovaný prodej výrobků neprobíhá pouze přímo, ale i prostřednictvím Internetu (e-shopu). Na Internetu vedou pracovníci také dokumentaci klientů (resp. záznamy ze schůzek s klienty).

Přesto z analýzy webových stránek organizace vyplývá, že plní zejména propagační roli. Klíčový význam Internetu v propagaci organizace navíc informantka potvrzuje slovy: „Ten Internet je pro nás fakt jako stěžejní, u sociálních služeb tak jako

obecně... takhle jsme někde venku¹ a moc lidí za námi nepřijde; více méně choděj pořád ty samý. Jó, jakože ty tváře potkáváte pořád ty samý. Ty sociální služby, v dnešní době ty lidi to ještě tak nevnímaj, jak by úplně plně měli, takže ten Internet pro nás je jakoby stěžejní, protože je to něco, co si člověk jakoby přečte doma a pro tu veřejnost je to takhle jakoby příjemnější, než přímo přijít takhle do kontaktu k nám a zeptat se na služby.“ (I 1)

6.1.2 Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.

Sociální pracovníci CEDRu disponují informačními a komunikačními technologiemi s připojením na Internet. V této organizaci má Internet stěžejní postavení v oblasti propagace, prodeje výrobků klientů, dále jako zdroj inspirace a k předávání informací o klientech (záznamy ze schůzek). Sociální pracovníci nevyužívají Internet pro přímou sociální práci.

Využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci CEDR mohou bránit nedostatečné kompetence klientů. „Ti naši klienti zrovna jakoby většina z nich ani s tím počítačem neumí zacházet. Učí se to teprve u nás, jó. Á, takhle, někteří jako ano, najdou si prostě informace na tom Internetu, neříkám, že ne. To jako asi zvládnou všichni, ale více méně k nám přicházejí spíš na doporučení lékařů. Takže, co se týče tý klientely, tak to asi úplně taky né. Ale ty informace tam jsou.“ (I 1)

Další bariérou může být určitá strnulost v organizační kultuře. Přímý kontakt s klienty je pro organizaci klíčový. Tvoří významnou složku kultury organizace. Informantka ani nechtěla uvažovat o jiné formě komunikace s klienty, než je v organizaci zavedená. „Opravdu. Nám s našima klientama jde o to být v přímém kontaktu, ani to s nima jinak nejde.“ (I 1)

6.1.3 Využití sociálních sítí v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.

Organizace má profil na Facebooku s názvem Cedr Pardubice o.p.s. Jedná se o firemní profil typu stránka, který prezentuje organizaci jako celek. Je možné zde najít záložky: Hlavní stránka, Informace, Fotky, To se mi líbí, Videá, Události, Příspěvky.

Zed' s příspěvky je umístěna na záložce Hlavní stránka. Zed' obsahuje články, odkazy na akce, fotografie a videa. Příspěvky jsou určeny zejména veřejnosti a dárcům, ale i klientům služby. Příspěvky určené klientům mají informativní charakter (např. informace o programu organizace); zed' má především propagační charakter.

V záložce Informace je možné nalézt kontaktní e-mail a webovou adresu organizace. Návštěvník zde dostane obecné informace o činnosti organizace. Nechybí zde odkaz na e-shop s výrobky z chráněných dílen.

Záložka Fotky obsahuje zejména záběry z pořádaných akcí, fotografie výrobků chráněných dílen, informační letáky a sponzorské dary.

¹ Pozn. autora: Informantka myslí Festival sociálních služeb v Pardubicích, na kterém se organizace prezentuje.

Záložka To se mi líbí obsahuje standardní statistický balíček: počet Mluví o tom; Celkový počet To se mi líbí stránky, % od minulého týdne; Nová To se mi líbí stránky a Celkový počet sledujících stránky.

V záložce Videá je jediný příspěvek s poděkování Úřadu práce ČR v Žamberku za možnost prezentovat sociální služby a výtvarné práce klientů organizace.

Události obsahují upozornění na akce pořádané organizací Cedr Pardubice o.p.s. Akce jsou určeny veřejnosti nebo klientům služby.

Z rozhovoru se sociální pracovníci vyplývá, že organizace využívá sociální sítě zejména k propagačním účelům. Sociální sítě k přímé sociální práci organizace nevyužívá.

Informantka v rozhovoru vyzdvihuje možnosti sociálních sítí v oblasti propagace a srovnává je s živou propagací organizace na open air akcích. „Takhle jsme někde venku a moc lidí za námi nepřijde; více méně choděj pořád ty samý. Jó, jakože ty tváře potkáváte pořád ty samý. Ty sociální služby, v dnešní době ty lidi to ještě tak nevnímaj, jak by úplně plně měli, takže ten Internet pro nás je jakoby stěžejní, protože je to něco, co si člověk jakoby přečte doma a pro tu veřejnost je to takhle jakoby příjemnější, než přímo přijít takhle do kontaktu k nám a zeptat se na služby.“ (I 1). Možnosti propagace na sociálních sítích si uvědomuje i management organizace, který motivuje zaměstnance k tomu, aby byli na sociálních sítích aktivní. „Jenom nás spíš ještě víc strkaj (vedení) do toho, aby pak toho tam bylo fakt hodně na tom Internetu, aby se to tam fakt točilo.“ (I 1)

6.1.4 Bariéry ve využití sociálních sítí pro přímou sociální práci v organizaci CEDR Pardubice o.p.s.

Organizace má profil na sociální síti. Příspěvky jsou vkládány na profil poměrně často. Sociální pracovníci se podílejí na tvorbě obsahu. Podle toho, komu jsou příspěvky určeny a podle jejich obsahu lze usuzovat, že mají propagační charakter. Na sociálních sítích neprobíhá komunikace sociálních pracovníků s klienty. Organizace v rámci přímé sociální práce preferuje osobní kontakt pracovníka s klientem.

Informantka v rozhovoru vyjadřuje pochybnosti o dostatečných kompetencích klientů v oblasti práce s počítačem. Většina z nich se učí pracovat s počítačem až v organizaci.

Na základě rozhovoru s informantkou je tedy možné se domnívat, že sociální sítě nezjednoduší sociálním pracovníkům přístup ani k novým klientům, kteří přicházejí do organizace zejména na doporučení lékaře, ani ke klientům stávajícím, kteří ve značné míře nemají potřebné kompetence.

6.2 SKP-CENTRUM, o.p.s.

Organizace SKP-CENTRUM, o.p.s. se zaměřuje na pomoc osobám v tísní a osobám ohroženým sociálním vyloučením. V našem regionu je jedním z největších

poskytovatelů sociálních služeb, který provozuje vzájemně provázaný systém sociálních služeb.

SKP-CENTRUM, o.p.s. naplňuje potřeby seniorů, zdravotně postižených, osob bez přístřeší a v krizi, obětí domácího násilí, dětí a mladistvých bez fungujícího rodinného zázemí, a také příslušníků minorit.

Organizace provozuje 12 registrovaných sociálních služeb: azylové domy, domy na půli cesty, intervenční centrum, krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny a terénní služby.

Rozhovor jsem vedla se sociální pracovnící z Nízkoprahového denního centra (dále I 2). Jeho posláním je sociální začlenění a pozitivní změna v životním stylu osob bez přístřeší.

6.2.1 Využití Internetu v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.

Z analýzy dokumentů a z rozhovoru se sociální pracovnící vyplývá, že sociální pracovníci mají přístup a využívají informační a komunikační technologie připojené k Internetu.

Na pracovišti informantky nevyužívají sociální pracovníci Internet k přímé sociální práci, neboť cílovou skupinou Nízkoprahového denního centra jsou bezdomovci. Ti podle informantky nemají k Internetu přístup. Také u dalších cílových skupin si informantka neumí elektronickou formu komunikace s klienty představit. Na druhou stranu ale doplňuje, že její kolegové v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a odlehčovací služba Internet pro přímou sociální práci využívají: „Jsou specifické služby, u kterých to jde, což je právě to NZDM, protože ten Internet je momentálně mezi nimi rozšířený, obecně ten Facebook a různý ty sociální sítě a je to možná i lepší forma, pokud nejsou venku ty děti, ale u některých cílových skupin to prostě nejde.“ (I 2)

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež aktuálně (v říjnu 2016) spustilo Internetovou poradnu terénního programu Free klub. Cílovou skupinou poradny jsou děti a mládež ve věku 6 – 26 let, které jsou ohrožené negativními sociálními jevy nebo se ocitly v obtížné životní situaci. On-line poradna chce oslovit potenciální klienty, kteří netráví čas na ulici, ale u počítače.

Kromě osob bez přístřeší, dětí a mladistvých poskytuje organizace SKP-CENTRUM, o.p.s. své služby širokému spektru cílových skupin – od seniorů, přes zdravotně postižené, osoby v krizi, oběti domácího násilí a také příslušníky minorit. Organizace těmto klientům poskytuje pouze přímou kontaktní službu. Zájem o doplnění, nebo dokonce nahrazení elektronickou formou neprojeví ani klienti, ani samotní pracovníci organizace. Organizace případný zájem klientů nezjišťovala.

Informantka vidí využití Internetu zejména k propagačním účelům. Přímou sociální práci Internet sice usnadňuje, ale není možné ho využívat plně jako jedinečnou formu sociální práce s klienty. Jako doplněk přímé sociální práce Internet usnadňuje získávání informací a kontaktů, které zefektivní řešení situací klientů.

Informantka je mladá a v rozhovoru zdůrazňuje, že její generace má k moderním technologiím pozitivní vztah. Možná právě to je důvodem, proč informantka Internet bez váhání uznává jako rychlý a důležitý zdroj informací.

6.2.2 Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.

Organizace je po technické stránce vybavena. Vlastní potřebné informační a komunikační technologie s připojením na Internet. Sociální pracovníci mohou těchto technologií využívat. Na pracovišti informantky je Internet využíván pouze jako doplněk poskytování přímé sociální služby, a to zejména k vyhledávání informací v zájmu řešení případů klientů.

Dá se předpokládat, že většímu využití Internetu pro přímou sociální práci na pracovišti informantky brání kulturní bariéry (organizace sama nepřišla s nápadem využívat více Internet pro přímou sociální práci, ani nezjišťovala zájem klientů), a také bariéry, které pramení z „povahy“ poskytované sociální služby. Tím je myšleno, že daný typ služby není vhodný pro tuto formu pomoci klientům (např. potřebu umýt se, přespat apod. nelze naplnit prostřednictvím Internetu).

6.2.3 Využití sociálních sítí v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.

Organizace má profil s názvem SKP-CENTRUM na sociální síti Facebook. Jedná se o profil typu stránka a je to firemní profil celé organizace, který prezentuje všechny služby provozované organizací. Na tomto profilu jsou záložky Hlavní stránka, Informace, Fotky, Hodnocení, To se mi líbí, Videá, Události, Příspěvky.

V záložce Hlavní stránka je zeď s příspěvky. Obsah zde tvoří články (autorské i sdílené), fotografie a odkazy na akce, které organizace pořádá, případně se jich účastní (např. již zmiňovaný Festival sociálních služeb).

V záložce Informace může návštěvník stránek nalézt mapu s kontaktními informacemi. Je zde uvedena adresa, telefonní číslo a odkaz na webové stránky. O otevírací dobu si musí zájemce požádat.

V záložce Fotky mají fotografie z pořádaných akcí (jedná se zejména o propagační akce), informační letáky, záběry na zařízení interiérů a exteriérů; a dále na věcné dary, které organizace pořídila ze sponzorských prostředků.

Záložka Hodnocení žádné recenze neobsahuje. Vyzívá však návštěvníky stránek, aby lidem řekli, co si myslí.

Jednoduchou statistiku obsahuje záložka To se mi líbí: počet Mluví o tom; Lidé, kteří tu oznámili polohu; Celkový počet To se mi líbí stránky, % od minulého týdne; Nová To se mi líbí stránky, %.

Záložka Videá neobsahuje žádná videa.

Ani záložka Události není příliš používána. Jsou zde dvě uplynulé události z roku 2015 a po více než půl roce je vložena jedna aktuální událost, která bude probíhat.. Všechny mají propagační charakter.

Pokud návštěvník stránek klikne na záložku Příspěvky, objeví se mu zeď shodná se zdí na Hlavní stránce.

Organizace SKP-CENTRUM, o.p.s. má na sociální síti Facebook také **osobní profil s názvem Terén Freeklub**. Na profilu jsou 4 záložky: Timeline, Informace, Přátelé a Fotky.

Příspěvky jsou na Timeline (zeď) vkládány nepravidelně. Mezi některými příspěvky je časový interval dva měsíce. Jiné jsou vkládány denně. Ve sledovaném období (1. 7. 2016 – 31. 7. 2016) byly umístěny na profil 2 příspěvky. Pěti lidem se příspěvky líbily. Zůstaly však bez komentářů a sdílení přátel. Celkově má ale profil 373 přátel. Vzhledem k četnosti příspěvku je to poměrně dost vysoké číslo.

Na zeď jsou umístěny zpravidla provozní informace typu: kam půjdou pracovníci do terénu nebo kde se v současné době nacházejí. Pozvánky na akce, informativní a vzdělávací příspěvky určené klientům služby. Zajímavá jsou měsíční vzdělávací témata (např. v březnu sport), která jsou cílové skupině prezentována formou článků, fotografií a videí. Klienti jsou vyzíváni k aktivnímu zapojení do tvorby stránek formou komentářů. „Ahoj, minulý týden jsme dávali na facebook žebříček nejoblíbenějších sportů. A jak to máte vy? Co u vás vede - hokej nebo fotbal, běh nebo cyklistika? Sportujete rádi anebo dáváte přednost "gaučingu"? Napište do komentů ;-) Pěť a Martin“ (Facebook.com, Terén Freeklub, 8. 3. 2016)

V záložce Informace je stručná informace o provozovateli osobního profilu.

Záložka Přátelé je zabezpečena. Pro sdílení s přáteli je nutné poslat žádost o přátelství.

Záložka Fotky obsahuje fotografie dokreslující měsíční vzdělávací témata (např. tabulka nejoblíbenějších sportů, složení jídelníčku – pyramidy apod.), dále fotografie z terénu a z činnosti terénních pracovníků.

SKP-CENTRUM, o.p.s. provozuje ještě další dva profily na sociální síti Facebook. Jedná se o NZDM EMKO a Pracovníci EMKO. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež EMKO vyvíjí činnost ve Vysokém Mýtě, a proto se jím v této bakalářské práci nebudu dále zabývat (není součástí zkoumaného vzorku).

Z výše uvedeného je zřejmé, že organizace SKP CENTRUM využívá k přímé sociální práci osobní profil s názvem Terén Freeklub. Profil s názvem SKP-CENTRUM sleduje informační a propagační cíle organizace. Lze tak usuzovat z obsahu, který je u profilu Terén Freeklub určen cílové skupině nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a komunikaci vedou sociální pracovníci. Oproti tomu profil SKP-CENTRUM je obsahově zacílen na veřejnost, podporovatele a dárce; nebo potenciální zaměstnance. Obsah zdi má spíše propagační (PR) charakter; nesouvisí s přímou prací a nezaměřuje se na cílovou skupinu organizace.

Organizace má firemní stránky na Facebooku zaměřené na propagaci, které spravuje PR pracovník organizace. S ohledem na jejich obsah se dá tvrdit, že nejsou zaměřeny na klienty, ale spíše na veřejnost.

SKP-CENTRUM, o.p.s. využívá jako jediné, v porovnání s ostatními sledovanými organizacemi, sociální síť ke komunikaci s klienty. Tuto činnost vyvíjí Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Freeklub v Pardubicích (dále Freeklub). Jedná se o osobní profil na Facebooku, který spravují pracovníci dané služby.

Freeklub se snaží klienty zaujmout příspěvky na zdi. Každý měsíc je věnován jednomu z témat, které děti a mládež může zajímat. Tato témata jsou navíc doplněna řadou poutavých fotografií a statistik. Autoři se navíc snaží klienty aktivizovat zapojením do tvorby stránek. Zeď má klienty také informovat o tom, kde se pracovníci aktuálně pohybují.

Na komunikaci pracovníků s klienty lze však spatřovat i negativa (např. nepravidelnost a nízký počet vkládaných příspěvků). Tomu odpovídá i poměrně slabá odezva ze strany klientů. S ohledem na četnost příspěvků je celkový počet přátel, 373, překvapivý. Domnívám se proto, že nejzajímavější komunikace, která motivuje klienty k žádosti o přátelství, probíhá v uzavřené skupině, do které nemá veřejnost přístup.

Na ostatních pracovištích, včetně pracoviště informantky, SKP-CENTRUM sociální síť k přímé sociální práci nevyužívá. „Hm. Přímou sociální síť v naší organizaci zatím nevyužíváme, ale spíše k nějakému způsobu propagace. Ano, to je to slovo. Některé služby používají tento způsob komunikace vlastně ke komunikaci s klienty. Například nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.“(I 2)

Využívat sociální síť jde podle informantky pouze u specifických cílových skupin. V podstatě u všech cílových skupin, s výjimkou dětí a mládeže, si informantka neumí elektronickou formu komunikace s klienty představit.

Ona osobně má sice kladný vztah k sociálním sítím: „... je to dobrá forma komunikace,“ domnívá se však, že její kladný vztah pramení z toho, že náleží k mladší generaci. (I 2). Postoje kolegů, ani klientů k sociálním sítím však nezná.

6.2.4 Bariéry ve využití sociálních sítí pro přímou sociální práci v organizaci SKP-CENTRUM, o.p.s.

Z 12 registrovaných sociálních služeb, které SKP-CENTRUM, o.p.s. provozuje (azylové domy, domy na půli cesty, intervenční centrum, krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, noclehárny a terénní služby), využívá pouze jedna sociální síť k přímé sociální práci.

Z rozhovoru s informantkou vyplývá, že existují specifické služby, u kterých je využití sociálních sítí možné, protože jejich klienti mají technické možnosti a kompetence k využívání sociálních sítí. Jako příklad uvádí nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Na druhou stranu však existují cílové skupiny klientů, u kterých si informantka neumí využití těchto technologií ani představit (např. bezdomovci).

Z rozhovoru se tedy dá předpokládat, že dalšímu využití sociálních sítí v organizaci brání zejména omezení na straně klientů (jejich technické vybavení a schopnost ovládat moderní technologie).

6.3 Sociální služby města Pardubic

Sociální služby města Pardubic jsou největším poskytovatelem sociálních služeb v Pardubickém kraji. Jedná se o příspěvkovou organizaci, jejímž zřizovatelem je Statutární město Pardubice.

Sociální služby města Pardubic poskytují 5 registrovaných sociálních služeb, jejichž klienty jsou zejména senioři, osoby se zdravotním postižením, dále s kombinovaným a mentálním postižením.

Domov se zvláštním režimem využívají osoby s chronickým duševním onemocněním. Pobytové sociální služby poskytuje organizace v Domově pro seniory U Kostelíčka, kde je také domov se zvláštním režimem, a dále v Domově pro seniory Dubina Pardubice. V Denním stacionáři Slunečnice Pardubice je poskytována ambulantní služba a pečovatelská služba má formu ambulantní i terénní.

Rozhovor mi poskytla sociální pracovnice z Pečovatelské služby (dále I 3), jejíž cílovou skupinou jsou zejména senioři, dále osoby se zdravotním postižením a rodiny s dětmi. Služba je poskytována na území Statutárního města Pardubice všem výše jmenovaným skupinám bez omezení věku.

6.3.1 Využití Internetu v organizaci Sociální služby města Pardubic

Organizace je vybavena informačními a komunikačními technologiemi s připojením na Internet.

Pracovníci využívají Internet ke vzájemné komunikaci přes Outlook a k získávání informací pro potřeby poskytované služby (např. k vyhledávání adres na mapách, návazných služeb apod.). Informantka uvádí, že Internet hraje v pečovatelské službě nezastupitelnou roli také při plánování a evidenci vykonávané práce.

Ke komunikaci s klienty organizace využívá pouze příležitostně elektronickou poštu.

6.3.2 Bariéry ve využití Internetu pro přímou sociální práci v organizaci Sociální služby města Pardubic

Z rozhovoru s informantkou vyplývá, že sociální pracovníci preferují při poskytování přímé sociální služby osobní kontakt s klientem. Internet hraje významnou roli při organizaci a plánování práce a také při předávání informací mezi pracovníky.

Organizace nepřišla s nápadem využívat více Internet pro přímou sociální práci, ani nezjišťovala zájem klientů. Informantka sama se domnívá, že jejich cílová skupina nemá o Internet zájem a doplňuje: „ přes Internet se nám nikdy nikdo neozval. Vždycky telefonicky nebo osobně.“(I 3) Dá se tedy předpokládat, že využití Internetu pro přímou sociální práci mohou bránit nedostatečné kompetence klientů (organizace však tyto kompetence nezjišťovala).

6.3.3 Využití sociálních sítí v organizaci Sociální služby města Pardubic

Sociální služby města Pardubic nemají profil na sociální síti Facebook.

6.3.4 Bariéry ve využití sociálních sítí v organizaci Sociální služby města Pardubic

Na pracovišti informantky, ale ani v ostatních službách organizace, nejsou sociální sítě využívány.

Informantka má negativní osobní vztah k sociálním sítím a domnívá se, že cílová skupina klientů, se kterou pracuje, sociální sítě nevyužívá. Informantka neví, zda má organizace firemní stránky na sociálních sítích a ani se o to nezajímá. O sociálních sítích informantka v podstatě nemá co říci.

Dá se předpokládat, že využití sociálních sítí pro přímou sociální práci brání podobné bariéry jako na straně Internetu. A to zejména povaha poskytovaných služeb, které jsou založeny na uspokojování potřeb klientů prostřednictvím osobního kontaktu.

6.4 Oblastní charita Pardubice – Odlehčovací služby Červánky

Organizace má status církevní právnické osoby, jejímž zřizovatelem je Biskupství královéhradecké.

Cílovou skupinou organizace jsou senioři, osoby se zdravotním postižením, nemocní a rodiny s dětmi.

Organizace má u Krajského úřadu Pardubického kraje zaregistrované čtyři typy sociálních služeb: osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služby, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Informantka pracuje na pozici sociální pracovnice v Odlehčovacích službách Červánky Mikulovice (dále I 4). Tyto služby jsou poskytovány ve formě ambulantní a terénní osobám s chronickým onemocněním, se zdravotním postižením a seniorům. Pomoc se zaměřuje na péči o vlastní osobu, hygienu, stravování, kontakt se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů klientů (§ 44 Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Terénní služba je poskytována na území Pardubického kraje.

6.4.1 Využití Internetu v Oblastní charitě v Pardubicích

Pracovníci organizace mají přístup k informačním a komunikačním technologiím připojeným na Internet. Vyplývá to jak z rozhovoru se sociální pracovníci, tak z analýzy dokumentů.

Na pracovišti informantky využívají sociální pracovníci stolní počítač a mobilní telefon. Internet je využíván zejména ke komunikaci mezi pracovníky organizace. Ke komunikaci s klienty a jejich rodinou využívají zpravidla telefon; ve specifických případech – např. zaslání vyúčtování služeb, informací, které by mohly zajímat rodinu - kontaktují rodinu klienta e-mailem (klienti sami většinou nemají e-mailovou adresu).

K využívání Internetu pro přímou sociální práci se staví informantka pozitivně. „Dokonce tady máme jednu klientku, která má tablet, dokonce si tam hraje hry nebo si vyhledává nějaké informace. Když potřebujeme zodpovědět nějakou zajímavost, tak sednu k počítači, vyhledám to, co potřebuji.“(I 4)

Zároveň však podotýká, že zájem klientů o Internet je spíše výjimečný (konkrétně ví o dvou klientkách, které se samy aktivně zajímají o tyto technologie). V ostatních případech není Internet do přímé sociální práce aktivně integrován.

6.4.2 Bariéry ve využití Internetu v Oblastní charitě v Pardubicích

Informantka uvádí, že největší bariérou ve využití Internetu v organizaci je její cílová skupina, která nejeví o informační a komunikační technologie zájem. Na druhou stranu však aktivně zájem klientů nezjišťovala.

Dále jmenuje omezené finanční prostředky, které jsou nutné na pokrytí nákladů spojených s poskytováním služby. V nákupu technologií nevidí prioritu. „Jó, to znamená, že pro nás je důležitější zajistit prostředky, který jsou potřebný opravdu pro tu péči.“(I 4)

V organizaci je preferován osobní přístup ke klientům. „Nechceme, aby mezi námi a klienty byla bariéra obrazovky, nebo nějaké jiné zařízení, protože jak jsem říkala už několikrát, tak seniorům myslím si tyto média nejsou blízky, jako mladejm a nechceme to do té práce montovat.“(I 4)

6.4.3 Využití sociálních sítí v Oblastní charitě v Pardubicích

Organizace se prezentuje na sociální síti Facebook. Jedná se o firemní profil typu stránka, který nese název Oblastní charita Pardubice. Profil má záložky: Hlavní stránka, Informace, Fotky, To se mi líbí, Video, Události a Příspěvky.

Zed' s příspěvky se nachází na záložce Hlavní stránka. Na zdi lze nalézt články, odkazy na akce, fotografie a videa. Příspěvky jsou určeny veřejnosti, dárcům, ale i klientům služeb. Podle obsahu lze usuzovat, že má zed' především propagační charakter.

V záložce Informace je k dispozici kontaktní adresa, e-mail a mobilní telefonní číslo organizace; dále je zde odkaz na webové stránky. Nechybí zde informace o poslání organizace.

Záložka Fotky obsahuje snímky, které dokumentují akce pořádané organizací, informační letáky a sponzorské dary.

Hodnotit hvězdičkami, nebo umístit recenze může návštěvník v záložce Hodnocení.

Záložka To se mi líbí obsahuje statistiky: počet Mluví o tom; Lidé, kteří tu oznámili polohu, Celkový počet To se mi líbí stránky, % od minulého týdne; Nová To se mi líbí stránky a Celkový počet sledujících stránky.

V záložce Video je jediný příspěvek o firemním dobrovolnictví.

Události upozorňují zejména veřejnost na akce pořádané organizací.

Z obsahu stránky je možné usuzovat na její zaměření cílovou skupinou veřejnost. Dalším potenciálním příjemcem obsahu stránek mohou být sponzoři a příznivci organizace.

Informantka v rozhovoru zmiňuje propagační účel využívání sociálních sítí. Není si vědoma toho, že by organizace využívala sociální sítě ještě k jiným než propagačním účelům. To potvrzuje i analýza dokumentů.

6.4.4 Bariéry ve využití sociálních sítí v Oblastní charitě v Pardubicích

Informantka se domnívá, že klienti organizace, s výjimkou sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (ale tam si není jistá), nemají patřičné kompetence, ani zájem sociální sítě využívat.

Zájem klientů o využívání sociálních sítí nebyl ani projeven ze strany klientů, ani aktivně zjišťován ze strany organizace. S ohledem na charakter poskytovaných služeb organizace preferuje tradiční způsob poskytování sociálních služeb prostřednictvím osobního kontaktu.

6.5 Tyfloservis, o.p.s. – Krajské ambulantní středisko Pardubice

Tyfloservis, o.p.s. je organizace s celorepublikovou působností v oblasti poskytování sociální rehabilitace pro zrakově postižené a osoby s kombinovaným postižením. Pardubická pobočka poskytuje ambulantní a terénní služby.

Sociální rehabilitace na pardubické pobočce sestává ze třech forem sociální práce: kurzů sociální rehabilitace, intervencí (sociální pracovník – klient) a posuzování úrovně dovedností žadatelů o vodící psy.

Rehabilitační kurzy jsou zaměřeny na prostorovou orientaci, pohyb, sebeobsahu, čtení a psaní, nácvik sociálních dovedností a rehabilitaci zraku.

Pracovníci organizace pomáhají klientům také s výběrem vhodných pomůcek a poskytují poradenské služby.

Informantka pracuje v organizaci na pozici instruktorka rehabilitace (dále I 5).

6.5.1 Využití Internetu v organizaci Tyfloservis, o.p.s.

Organizace využívá pro přímou práci s klienty služeb informační a komunikační technologie. Jedná se zejména o stolní počítače, notebooky a telefony.

Stolní počítače využívají např. při kurzu psaní všemi deseti bez kontroly zraku. „Takže se tam učí nejdříve psát všechny vlastně písmenka a klávesy ovládat, aby následně mohli jít do Tyflocentra, kde se už rovnou učí na počítači ovládat ten počítač pomocí programu, který jim třeba říká, co mají dělat.“(I 5)

Klienti organizace jsou nuceni vzhledem ke svému postižení používat asistivní technologie (např. očečítače), které kompenzují jejich postižení. Informantka se zmiňuje o tom, že existují rozdíly v prohlížečích Internetu a tím je ztížena funkce očečítačů. Klienti se na webových stránkách pohybují pomocí klávesových zkratk.

Některé (např. e-shopy) je vzhledem k velké rozdílnosti těžké používat. Zároveň ale zmiňuje, že existují webové stránky uzpůsobené pro osoby se zrakovým postižením, je možné psát e-maily a být na sociálních sítích...

Informantka sama Internet využívá a uznává ho jako nejrychlejší způsob zjišťování informací.

6.5.2 Bariéry ve využití Internetu v organizaci Tyfloservis, o.p.s.

Sociální pracovníci využívají Internet zejména ke zjišťování informací v zájmu klientů (např. kontakty na návazné služby, komunikace s dodavatelem kompenzační pomůcky apod.).

Komunikačních služeb Internetu pro přímou sociální práci organizace příliš nevyužívá. Podle informantky je to dáno zejména tím, že na poskytovaných službách je vhodná osobní účast klientů, protože se jedná zejména o nácvik dovedností, který je nutný provést osobně. Záleží ovšem na typu potřeby, kterou klient s organizací řeší. Informantka uznává, že např. základní sociální poradenství je možné prostřednictvím e-mailu poskytnout.

6.5.3 Využití sociálních sítí v organizaci Tyfloservis, o.p.s.

Organizace se prezentuje pod názvem Tyfloservis na sociální síti Facebook.com. Jedná se o profil typu stránky, který prezentuje organizaci jako celek (všechny pobočky). Sociální síť spravuje pražská pobočka. Profil má tyto záložky: Hlavní stránka, Informace, Fotky, Hodnocení, To se mi líbí, Videá, Události a Příspěvky.

Na Hlavní stránce je zeď s příspěvky. Na zdi se nacházejí články, odkazy na akce, fotografie a videa. Příspěvky jsou zaměřeny na veřejnost, dárce a klienty služeb. Podle obsahu lze říci, že má zeď propagační charakter.

V záložce Informace je k nahlédnutí kontaktní adresa, e-mail, telefonní kontakt na centrálu organizace a odkaz na webové stránky. Nechybí zde informace o poslání organizace, cílové skupině a nabídce služeb.

Podobně jako u jiných organizací obsahuje záložka Fotky snímky, které dokumentují akce pořádané organizací, informační letáky a sponzorské dary.

V záložce Hodnocení je možné udělit patřičný počet hvězdiček.

Záložka To se mi líbí obsahuje: počet Mluví o tom; Lidé, kteří tu oznámili polohu, Celkový počet To se mi líbí stránky, % od minulého týdne; Nová To se mi líbí stránky a Celkový počet sledujících stránky.

V záložce Videá je jeden příspěvek ze startu štafetového závodu, který organizace pořádala.

Události informují veřejnost, klienty a příznivce služby o zajímavých akcích, které se týkají oboru činnosti organizace.

Z rozhovoru s informantkou a z analýzy dokumentů je zřejmé, že organizace nevyužívá sociální síť k přímé sociální práci.

Informantka sama má profil na sociální síti, ale nemá dostatek času k jeho aktivnímu využívání.

6.5.4 Bariéry ve využití sociálních sítí v organizaci Tyfloservis, o.p.s.

Organizace nevyužívá sociální síť k přímé sociální práci s klienty.

O technických možnostech a kompetencích klientů se informantka nezmínila. Podle Pavlíčka se však u této cílové skupiny dají předpokládat tři zásadní bariéry: neschopnost zapisovat informace a ovládat PC a neschopnost, či velmi omezená schopnost číst informace. (Pavlíček, 2010)

Informantka v rozhovoru naznačila, že pro využití služby klientem je vhodný osobní kontakt, jelikož je většinou nezbytné, aby si něco osobně vyzkoušel nebo osahal. Pouze základní sociální poradenství by podle jejího názoru bylo teoreticky možné virtuálně poskytovat.

Zájem klientů o poskytování služby prostřednictvím sociálních sítí nebyl po dobu působení informantky v organizaci zjišťován.

Diskuze mezi kolegy o možné integraci sociálních sítí do služeb organizace také neproběhla.

6.6 Závěr výzkumného šetření

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty a identifikovat bariéry, které tomuto využití brání. Tento cíl jsem rozdělila na čtyři dílčí cíle. Každý cíl jsem transformovala do dílčích otázek. Výstupy z rozhovorů a z analýz dokumentů jsem v předchozích kapitolách rozdělila podle jednotlivých organizací, s jejichž zástupci jsem vedla rozhovory. Nyní bude následovat závěrečné shrnutí výsledků výzkumu rozdělené do jednotlivých dílčích cílů.

DC 1: Zjistit způsoby využití Internetu v přímé sociální práci s klienty

Všechny informantky, ve shodě s analýzou webových stránek organizací, uvedly, že jejich organizace používá Internet zejména k propagaci. Druhou nejčastější odpovědí bylo vyhledávání informací v zájmu klienta a předávání informací o klientech. Zcela specifické je využívání Internetu v Cedru, který provozuje e-shop, v němž prodává výrobky klientů.

K bezprostřednímu přímému jednání s klientem podle Levické tak dochází pouze ve Freeklubu, který provozuje internetovou poradnu pro děti a mládež a zcela sporadicky v odlehčovací službě Červánky. Zde je Internet využíván při aktivizačních činnostech klientů (zejména ke hrám). Podle informantky se jedná o dva případy.

DC 2: Identifikovat bariéry, které brání využití Internetu v přímé sociální práci s klienty

Často uváděným důvodem, proč Internet není v organizacích více využíván, byly nedostatečné ICT kompetence klientů. Dlužno říci, že se jednalo domněnku (založenou beze sporu na odborných zkušenostech) informantek, protože žádná z organizací ve skutečnosti tyto kompetence nezjišťovala. Aktivně nebyl zjišťován ani zájem o využívání Internetu ze strany klientů. Na pracovištích informantek také neprobíhaly žádné rozhovory o možném využití Internetu v přímé sociální práci. Z toho lze usuzovat, že organizace nepovažují tuto oblast za prioritní. Sociální pracovnice odlehčovací služby také uvedla, že z důvodu nízké priority nezajišťovali finanční prostředky na nákup ICT vybavení.

Ze všech rozhovorů navíc vyplynulo, že poskytovatelé sociálních služeb z různých důvodů preferují přímý kontakt s klientem.

DC 3: Zjistit způsoby využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty

S výjimkou jedné mají všechny organizace profil na sociální síti Facebook. Sociální služby města Pardubic nemají profil na žádné sociální síti.

Z podrobné analýzy stránek organizací, zejména z jejich obsahové náplně, jsem usoudila, že jsou zaměřeny na image organizace a budování vztahů s veřejností, sponzory, atd. (tedy na PR organizace). Rozhovory s informantkami tato zjištění potvrzovaly.

Pod organizací SKP-CENTRUM, o.p.s. funguje kromě hlavního profilu typu stránky, také osobní profil Terén Freeklub. Jeho cílovou skupinou jsou klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Profil funguje jako podpora terénní práce a je tedy zaměřen na přímou sociální práci s klienty.

DC 4: Identifikovat bariéry, které brání využití sociálních sítí v přímé sociální práci s klienty

Z rozhovorů vyplývá, že sociální sítě mají z hlediska přímé sociální práce pro zkoumané služby omezené možnosti využití. Omezení přitom spočívá jak na straně poskytovatele služby, tak na straně klienta. Všechny sledované služby naplňují potřeby klientů primárně osobním kontaktem pracovníka s klientem. Podobně jako u Internetu se významnou bariérou jeví nedostatečné ICT kompetence klientů. V některých případech (např. osoby bez přístřeší) nemají klienti zjevně k ICT přístup. ICT kompetence a zájem o využívání sociálních sítí nebyl organizacemi aktivně zjišťován. Také pro zmiňovaný Freeklub jsou sociální sítě pouze doplňkem terénních služeb, které jsou poskytovány primárně na osobní úrovni.

Závěr

V teoretické části jsem uvedla příklady využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci. ICT s připojením na Internet lze využít u aktivizačních činností, zprostředkování kontaktu klienta se společenským prostředím, sociálně terapeutických činností, při obstarávání osobních záležitostí, uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů. Dále při vytváření a zdokonalování některých pracovních návyků a také při poskytování sociálního poradenství.

V teoretické práci jsem také představila projekty, které využívají Internet a sociální sítě jako hlavní pracovní nástroj. Jedná se o internetové poradenství, virtuální nízkoprahový klub a kontaktní a poradenské centrum pro osoby ohrožené závislostí na nelegálních nealkoholových drogách.

Jako nedostatek při tvorbě teoretické části jsem považovala malé množství zdrojového materiálu v podobě české odborné i cizojazyčné literatury.

V metodické části práce jsem popsala zejména způsob, jakým jsem prováděla výzkumné šetření, jaké jsem použila výzkumné metody a techniky a jak jsem v realizaci výzkumu postupovala.

Praktická část se zabývala zodpovězením hlavního cíle výzkumu. Dospěla jsem v ní k přesvědčení, že Internet a sociální sítě jsou v přímé sociální práci využívány jen sporadicky. Při rozboru teoretických východisek jsem nastínila různé způsoby využití těchto technologií v přímé sociální práci; výzkum ale ukázal, že tyto způsoby zatím vstupují do praxe jen váhavě. Podle mých zjištění slouží Internet a sociální sítě organizacím primárně k PR komunikaci s veřejností a sponzory. Pouze v jednom případě byla zřízena internetová poradna a profil na sociální síti Facebook.com, které slouží jako podpora nabízených nízkoprahových služeb pro děti a mládež. V dalších případech preferují poskytovatelé sociálních služeb osobní přístup ke klientům. Často uváděným důvodem jsou nedostatečné ICT kompetence klientů sociálních služeb. Statistiky hovoří také o nemalém počtu osob, které k těmto technologiím nemají, nebo nechtějí mít, přístup. Dalším důvodem, ke kterému jsem dospěla, může být nedostatečný zájem poskytovatelů sociálních služeb o integraci těchto technologií do přímé sociální práce.

Na základě výše uvedeného jsem přesvědčena o tom, že výzkumný cíl práce byl splněn. Charakterizovala jsem způsoby využití Internetu a sociálních sítí v přímé sociální práci u vybraných poskytovatelů sociálních služeb. Následně jsem také identifikovala bariéry, které tomuto využití brání.

K řešení výzkumného úkolu jsem použila kvalitativní výzkumnou strategii. Ta mi nabídla hlubší vhled do zkoumané problematiky prostřednictvím postojů, názorů a chování informantů. Technika polostrukturovaného rozhovoru byla pozitivní zejména v tom, že v porovnání s nestrukturovanými rozhovory umožňuje následně lepší kategorizaci dat. Zároveň ovšem nabízí oběma stranám možnost informace podle okolností rozvést a doplnit.

Touto bakalářskou prací jsem chtěla upozornit na skutečnost, že v dnešní společnosti nabývají ICT s připojením na Internet na stále větším významu. Tento trend by se měl podle mého názoru odrazit také v moderní sociální práci. Třebaže existuje nemalé procento lidí bez přístupu k Internetu, lze předpokládat, že nastane potřeba ovládnout informace a digitální technologie na vyšší úrovni. Již dnes existují studie, které hovoří o sociální exkluzi osob, které nemají přístup k informacím. A Internet je bezesporu hlavním informačním médiem postmoderní společnosti!

Tato bakalářská práce je důkazem, že sociální práce neumí flexibilně reagovat na technologický vývoj společnosti. Problém má rovinu teoretickou i praktickou. Absentují výzkumy, texty, koncepce i samotné teorie, které by mohly být oporou praktické integraci Internetu a sociálních sítí do sociální práce. Praxe sociální práce, která bývá zpravidla napřed, integruje tyto technologie do svých služeb jen velmi váhavě (tyto snahy lze sledovat až v posledních letech), s odůvodněním, že klienti nemají potřebné kompetence.

Myslím si, že pokud stávající stav bude nadále pokračovat, může narůstat propast mezi klienty sociálních služeb a ostatní společností. Důsledkem může být např. specifická forma vyloučení.

Domnívám se, že je potřeba rozvíjet sociální práci zejména v těchto oblastech:

- vyvolat odbornou diskuzi o vlivu ICT, potažmo Internetu na sociální práci,
- zmapovat potenciál ICT, potažmo Internetu, pro sociální práci (způsob využití),
- zpracovat výzkumy o potřebách klientů sociální práce ve vztahu k ICT
- zvážit legislativní zakotvení této tematiky,
- vytvářet pracovní postupy a metodicky je ukotvit v praktické sociální práci,
- vzdělávat sociální pracovníky (možná témata vidím ve zvyšování ICT kompetencí sociálních pracovníků a informování o způsobech využití ICT, potažmo Internetu v sociální práci),
- prezentovat příklady dobré praxe.

Seznam použitých zkratek

AK – augmentativní a alternativní způsoby komunikace

ČR – Česká republika

E-mail – elektronická pošta

e-shop – internetový obchod

FTP – angl. File Transfer Protocol; jedná se o protokol pro přenos souborů mezi počítači pomocí počítačové sítě

HK – osoby s těžkým motorickým postižením horních končetin

ICQ – celým názvem I Seek You; jedná se o software pro instant messaging

ICT – informační a komunikační technologie

MP – osoby mentálně postižené

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NS – osoby nevidomé a těžce slabozraké

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

o.p.s. – obecně prospěšná společnost

PC – angl. personal computer, počítač/e

PR – Public relations; techniky a nástroje, které firmy využívají k budování a udržování vztahů se svým okolím a s veřejností; PR se soustředí na image, vztahy a komunikaci s cílovými skupinami

Skype – program, který umožňuje provozovat internetovou telefonii a videohovory, instant messaging a přenos souborů

TCP/IP – angl. Transmission Control Protocol/Internet Protocol – hlavní protokol Internetu; obsahuje sadu protokolů pro komunikaci v počítačové síti

USA – angl. United States of America - Spojené státy americké

Usenet – systém elektronických diskusních skupin

Web – angl. World Wide Web – WWW – systém prohlížení, ukládání a odkazování na dokumenty, které jsou uloženy na Internetu

Wi-Fi – angl. Wireless Ethernet Compatibility Alliance; bezdrátová komunikace v počítačových sítích

Seznam použité literatury

Bibliografická citace tištěné monografie

- BRYMAN, A. *Social Research Methods*. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press, 2008. 800 p. ISBN – 13: 978-0199202959.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 8024601397.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea, PTÁČEK, Ladislav. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 379 s. ISBN 80-717-8548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 287 s. ISBN 80-717-8549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012. 309 s. ISBN 978-80-262-0211-0.
- SMUTEK, Martin. *Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. 91 s. ISBN 80-7041-596-7.
- ŠVARŤÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TOMAN, Prokop. *Informatika pro koncového uživatele*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2011. 172 s. ISBN 978-80-7431-057-7.
- WINKLER, Peter. *Velký počítačový lexikon: co je co ve světě počítačů*. Vyd. 1. Brno. Computer Press, 2009. 520 s. ISBN 978-80-251-2331-7

Bibliografické citace konference

- MATULA, Michal. Facebook jako pracovní nástroj ve virtuálním terénním programu. [Konference]. *Adiktologická konference Jihočeského kraje X. ročník*. Třeboň. 20. – 21. 10. 2016.

Bibliografické citace kvalifikační práce

- ČUPROVÁ, Lenka. *On-line práce v nízkoprahových službách pro děti a mládež* [online]. Brno, 2012. 130 s. Diplomová práce. Masaryková univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra Sociální pedagogiky, Ved. Práce PhDr. Denisa Denglerová, PhD. [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/208800/pedf_m/
- HABICH, Jan. *Sociální sítě – Formování virtuálních komunit a jejich využití nejen pro marketingové účely* [online]. Zlín, 2011. 66 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta multimediálních komunikací, Ved. práce Mgr. Tomáš Šula. [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/15558/habich_2011_bp.pdf?sequence=1
- JAKOUBEK, Rostislav. *Informační a komunikační technologie v sociálních a zdravotních službách* [online]. Praha, 2015. 99 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií, Katedra řízení a supervize v soc. a zdrav. organizacích, Ved. práce doc. PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/132854/>
- SEDLÁČKOVÁ, Zuzana. *Využití sociálních sítí neziskovými organizacemi* [online]. Praha, 2012. 102 s. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta informatiky a statistiky, Katedra informačních technologií, Ved. Práce prof. Ing. Zdeněk Molnár, CSc. [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: <http://theses.cz/id/d5hv9u?furl=%2Fid%2Fd5hv9u;so=nx;lang=en>
- SEKANINOVÁ, Martina. *Internetové poradenství ve speciální pedagogice* [online]. Olomouc, 2011. 78 s. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, Ústav speciálněpedagogických studií, Ved. Práce Mgr. Vojtech Regec [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: <http://theses.cz/id/c3e17d/00111110-654422088.pdf>
- ŠIMKOVÁ, Gabriela. *Analyza informačních bariér v přístupu k novým technologiím* [online]. Brno, 2012. 95 s. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav českého jazyka a literatury, Kabinet informačních studií a knihovnictví, Ved. Práce PhDr. Petr Škyřík, Ph.D. [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/263800/ff_m/Analyza_informacnich_barier_Simkova_Gabriela.pdf

Internetové zdroje:

Bibliografické citace článku v tištěné seriálové publikaci

- KAMRÁDOVÁ, Kateřina. Průzkum práce seniorů s počítačem a Internetem. *Knihovna plus* [online]. 2011, č. 2 [cit. 31. 1. 2017]. ISSN 1801-5948. Dostupné z: <http://oldknihovna.nkp.cz/knihovnaplus112/kamrad.htm>
- VONDROVÁ, Vladislava. Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti. *Sociální práce* [online]. 2014, roč. 14, č. 3, s. 81 – 102. [cit. 31. 1. 2017]. ISSN 1805-885x. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2014_web-151202115124.pdf

Bibliografické citace elektronické publikace

- CEDR [online]. © 2015 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.cedrops.cz/>
- CZ.NIC. *Jak na internet* [online]. © 2012 - 2014 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.jaknainternet.cz/>
- ČERNÁ, Monika. Úvod do problematiky sociálních sítí. *Metodický portál RVP* [online]. 29. 2. 2012 [cit. 31. 1. 2017]. ISSN: 1802-4785. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/g/15075/UVOD-DO-PROBLEMATIKY-SOCIALNICH-SITI.html/>
- Česká asociace streetwork. *Jdi do klubu* [online]. 2012 – 2017 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/o-jdi-do-klubu>
- Český rozhlas. *Trvale odpojení: kolem 2,4 milionu Čechů nepoužívá internet* [online]. 3. 11. 2016 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zpravy/domaci/_zprava/trvale-odpojeni-kolem-24-milionu-cechu-nepouziva-internet--1665852
- ČSÚ. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci za období 2015* [online]. listopad 2015 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20568879/062004-15a.pdf/c5df602b-e412-48ed-8129-082d8cad914d?version=1.0>
- Facebook.com. *Cedr Pardubice o.p.s.* [online]. [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/Cedr-Pardubice-ops-163698403642714/?fref=ts>
- Facebook.com. *NZDM - Freeklub* [online]. [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: https://www.facebook.com/NZDM-Freeklub-247273828504/?hc_ref=SEARCH&fref=nf
- Facebook.com. *Oblastní charita Pardubice* [online]. [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/charitapardubice/>

- Facebook.com. *SKP-CENTRUM* [online]. [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/skpcentrum/?fref=ts>
- Facebook.com. *Terén - Freeklub* [online]. [cit. 4. 2. 2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/teren.freeklub?fref=ts>
- Facebook.com. *Tyfloservis* [online]. [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/Tyfloservis/?fref=ts>
- Freeklub. *Poradna* [online]. © 2016 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.free-klub.cz/poradna>
- International Sociological Association. *Code of Ethics* [online]. 2001 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.isa-sociology.org/en/about-isa/code-of-ethics/>
- JONÁK, Zdeněk. Informační bariéra. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003 [cit. 2011-01-17].
- LANGR, Karel. *Informační bariéry* [online]. 2008 - 2016 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: http://informatika.topsid.com/index.php?war=informace&unit=informacni_bariery
- MEDIAGURU. *Průzkum: Neziskovky vidí rezervy v komunikaci* [online]. 6. 5. 2016 [cit. 7. 2. 2017]. Dostupné z: <https://www.mediaguru.cz/2016/05/pruzkum-neziskovky-vidi-rezervy-v-komunikaci/>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální služby* [online]. 7. 9. 2016 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sspd>
- MPSV ČR. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2006 – 2017 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1485892361664_1
- *Oblastní charita Pardubice* [online]. © 2017 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://pardubice.charita.cz/>
- PAVLÍČEK, Radek. Bariéry v přístupnosti a používání Internetu. *Blinde Friendly* [online]. 8. 4. 2010 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://blindfriendly.cz/clanky/bariery-v-pristupnosti-a-pouzivani-internetu>

- ROZKOŠ bez RIZIKA. *Internetová poradna ROZKOŠ bez RIZIKA*. [online]. 2010 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <https://www.poradna-rr.cz/o-poradne/poslani-cile-a-cilova-skupina/>
- SKP-CENTRUM o.p.s. [online]. © 2011 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/>
- Sociální služby města Pardubic [online]. © 2017 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://ssmpce.cz/>
- Tyfloservis, o.p.s. [online]. © 2005 - 2011 [cit. 31. 1. 2017]. Dostupné z: <http://www.tyfloservis.cz/>

Bibliografické citace zákona dostupného v elektronické podobě

- Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. Března 2006, o sociálních službách. *Sbírka zákonů ČR*. 2006, částka 37, [cit. 25. 1. 2017]. ISSN 1211 – 1244. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Seznam příloh

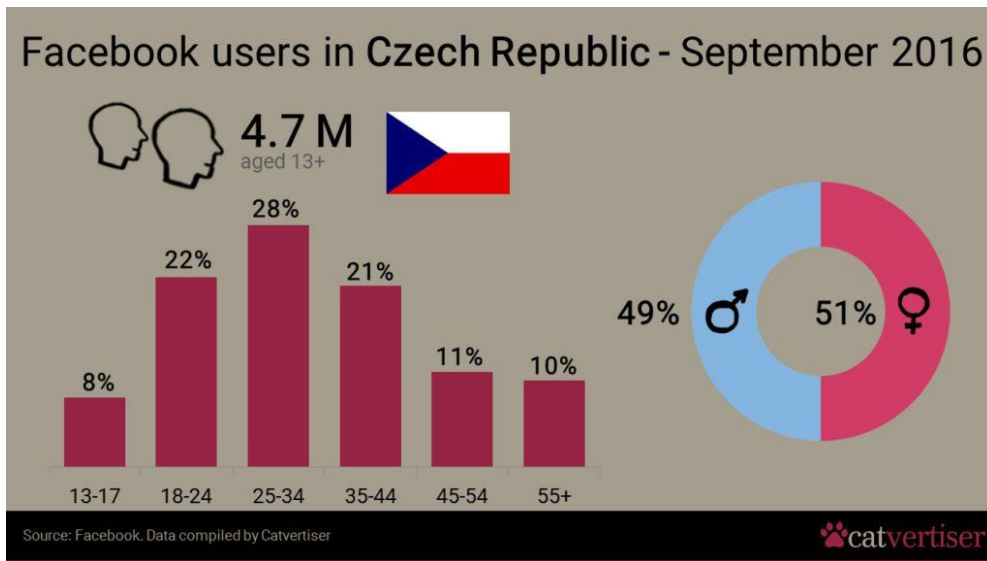
Příloha A - Graf 1: Statistika uživatelů Facebooku v České republice – září 2016
[Facebook.com, 2016]

Příloha B - Graf 2: Kterou sociální síť považují dotazovaní za nejužitečnější?
[Mediaguru, 2016]

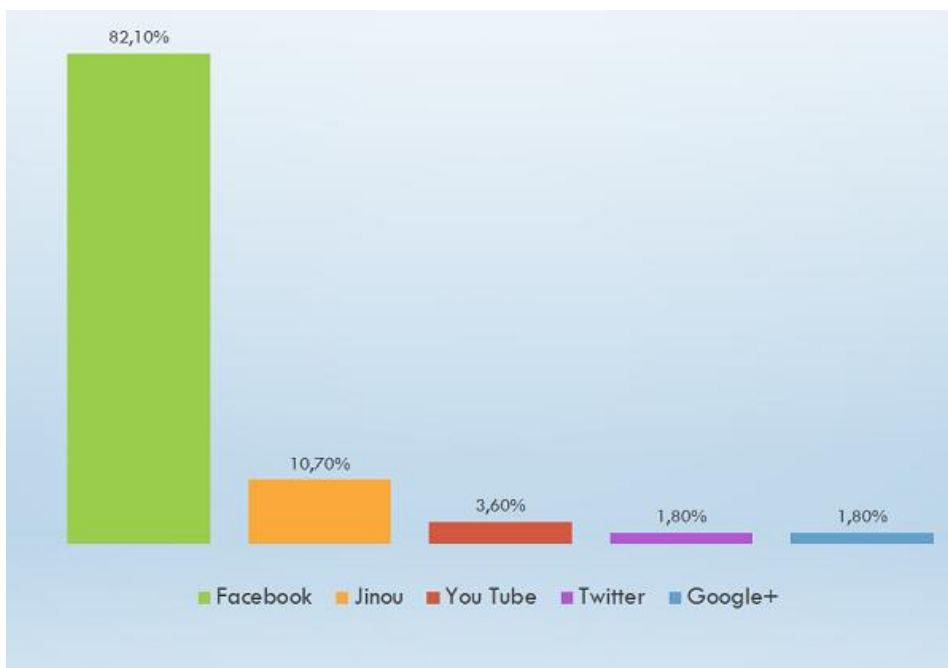
Příloha C - Graf 3: Charakteristiky ne uživatelů internetu I [STEM/MARK in Český rozhlas, 2016]

Příloha D - Graf 4: Charakteristiky ne uživatelů internetu II [STEM/MARK in Český rozhlas, 2016]

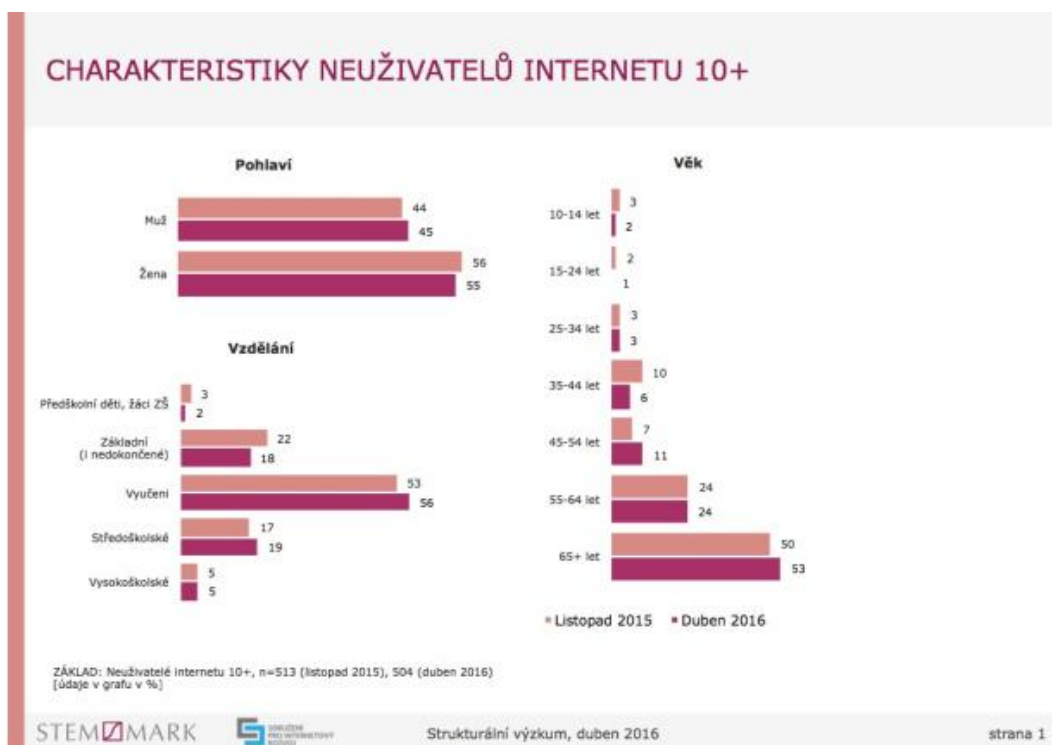
Příloha A – Graf 1: Statistika uživatelů Facebooku v České republice – září 2016
 [Facebook.com, 2016]



Příloha B - Graf 2: Kterou sociální síť považují dotazovaní za nejužitečnější?
 [Mediaguru, 2016]



Příloha C - Graf 3: Charakteristiky ne uživatelů internetu I [STEM/MARK in Český rozhlas, 2016]



Příloha D – Graf 4: Charakteristiky ne uživatelů internetu II [STEM/MARK in Český rozhlas, 2016]

