

Příloha 1 – Otázky pro rozhovor

Identifikační otázky:

- 1) Jak jste se dostal k této profesi?
- 2) Kolik let pracujete pro organizaci Darmoděj / Laxus / RIAPS / Podané Ruce?
- 3) Můžete mi trochu přiblížit náplň Vaší práce?
- 4) Kolik sociálních pracovníků je v této službě?
- 5) Máte nějakou další zkušenost s prací v sociálních službách? Návrh

otázek:

1) Jsou ve vaší práci důležité sociální sítě?

Ano – Jakým způsobem je využíváte?

Proč jsou důležité?

Ne – Zvažoval jste někdy, jakým způsobem je možné je využít?

Proč je nepovažujete za důležité?

2) Jakým způsobem si domlouváte schůzky s klienty?

3) Jakým způsobem využíváte sociální sítě při Vaší práci?

Má tento způsob komunikace nějaké dopady na běžnou komunikaci?

Změnilo se to v průběhu času?

4) Co je potřeba udělat v rámci administrativy, aby komunikace přes internet mohla fungovat, dle legislativy?

S čím jsou v této oblasti největší problémy?

5) Kolik klientů využívá on-line komunikaci?

6) Komunikace s klienty probíhá skrze sociální sítě, jsou klienti vždy pro to, abyste s nimi „uzavřeli přátelství“ a viděli příspěvky a obsah, co budou sdílet?

Ano – Byl někdo z klientů, kdo tohle odmítal?

Jak si to vysvětlujete?

Ne – Proč ne?

7) Vnímáte změny v komunikaci pomocí sociálních sítí?

Ano – Jaké změny vnímáte? Jak si tyto změny vysvětlujete? V čem jsou tyto změny negativní? V čem jsou tyto změny pozitivní? Co s tímto lze dělat?

8) Usnadnila Vám online komunikace práci s klienty?

Ano – v čem? Jak si to vysvětlujete? Jaké jsou silné stránky online komunikace?
Jaké jsou slabé stránky online komunikace?

Ne – Čím myslíte, že to bylo ovlivněno? Jaké jsou slabé stránky online komunikace?

9) Můžete definovat přínosy komunikace přes internet?

Ano – Jaké přínosy?

Ne – Proč myslíte, že ne?

10) Jak dlouho již využíváte sociální síť ke komunikaci s klienty?

11) Zprostředkováváte pomocí svých internetových stránek online poradnu?

Ano – Jak tato poradna funguje?

Ne – Nemáte ji v plánu založit? Proč ne?

12) Jak často vkládáte příspěvky na Vaše sociální síť?

Kdo stojí za aktualizací informací na vašich stránkách?

Jsou se správou nějaké problémy?

13) Jaký je Váš osobní postoj pro využití sociálních sítí v sociální práci?

Hodnotíte to spíše negativně, nebo pozitivně?

Negativně – Proč tohle hodnotíte negativně? Je nějaký způsob, jak to změnit, či pro to něco udělat?

Pozitivně –

Proč to hodnotíte pozitivně? V čem je podle Vás největší přínos?
Změnilo se to v průběhu času? Proč?

14) Je pro vás internetová prezentace organizace důležitá?

Ano – zdůvodněte proč ano?

Směrem ke komu je tato prezentace důležitá, a proč?

Ne – Zdůvodněte proč ne?

Identifikační otázky:

1) Jak jste se dostal k této profesi?

Já jsem se k ní dostal tak, že jsem studoval na UHK obor sociální práci a začal jsem jako dobrovolník, a pak se chvíli na to vlastně uvolnilo místo na pozici terénního sociálního pracovníka, a tak jsem nastoupil do RIAPSu.

2) Kolik let pracujete pro organizaci RIAPSu?

Od roku 2003. Což už je nějakých 18 let.

3) Můžete mi trochu přiblížit náplň Vaší práce?

Já mám vlastně jako tři práce, první je jako vedoucí kontaktního centra, což je nějaké to řízení té služby. Dále jsem současně sociální pracovník v kontaktním centru, takže to je především práce s klientama a v současné době jsem také adiktolog v adiktologické ambulanci, takže tam vlastně probíhá nějaká ta léčba pacientů.

4) Vidím, že máte zkušeností opravdu dost, je ještě nějaká další instituce, kde jste se pohyboval v sociálních službách?

No, jako externě dělám ještě hodnotitele nízkoprahových služeb pro českou asociaci streetwork, dělám odborného garanta kontaktního centra v Jihlavě, dále jsou tam například i lektorské aktivity.

5) Kolik sociálních pracovníků je u vás v tom kontaktním centru?

Teď jsme tu čtyři sociální pracovníci tady v kontaktním centru. S tím, že nejsem na čtyři plnohodnotné úvazky... (teď počítám).. asi na tři celý úvazky, ale teď si tím nejsem úplně jistej.

Děkuji za zodpovězení identifikačních otázek a ráda bych se nyní přesunula k otázkám zaměřující se na samotný výzkum.

1) Jsou ve vaší práci důležité sociální sítě?

Já myslím, že určitě. My ten facebook vedeme jako PR prezentaci té služby. Klienti mají všichni přístup na facebook, naprostá většina má dnes chytrá telefon, takže my tam dáváme informace a fotografie kdo jede do terénu, kde nás mohou potkat i v terénu. Dáváme tam informace o tom, když se nám mění tým, když máme nového stážistu, ale nedokážu říct, jestli je tam nějaká velká odezva, protože já ten facebook nespravuji. My se tímto způsobem prezentujeme a nějaký ty vlašťovky klientů to přineslo.

6) Jakým způsobem si domlouváte schůzky s klienty?

No protože jsme nízkoprahová služba máme jak ambulantní, tak terénní složku v našem kontaktním centru a většinou to probíhá tak, že nás klienti sami vyhledají, to se ale neděje tak často. Spíš je to tak, že ho přivede nějaký stávající klient, seznámí ho s těmi pracovníkama a se službou, nebo si domluví kontakt přes telefon, ať už zavolají, nebo pošlou zprávu a domluví se co a jak bude dál. Zda se s nimi setkáme a podobně. Důležitá jsou pro nás určitá místa ve městech, kam jezdíme, ta služba jde vyhledat samozřejmě i tímto způsobem. A v kontaktním centru to je tak, že buď přijdou sami od sebe, to znamená že přijdou v tu otevírací dobu, kdy my jsme k dispozici a přijmeme je, nebo si domluví nějaký přesný termín, to se většinou týká nějakých poradenských věcí, kdy už přesně vědí, co potřebují, chtějí zajistit léčbu a podobně, tak se na základě toho domluví přesný termín, kdy přijdou, abychom měli čas a prostor. Nebo přijdou s někým znamejma a kamarádama, kteří už tuhle službu využívají.

7) Jak dlouho již využíváte sociální sítě ke komunikaci s klienty? Jestli to jde specifikovat například do průběhu měsíců či let, či je to pouze novodobý trend.

Tak takhle. My máme ty sociální sítě ne primárně určený pro komunikaci s klientama i když tam probíhat může ale spíše třeba ve formě toho, že se na nás obrátěj a domluvíme si s nima, kdy můžou teda tu naši službu využít, ale že bychom dělali vyloženě nějaké poradenství přes sociální sítě, tak to se úplně neděje. Nebo je třeba ještě odkazujeme v případě, že my tu službu neposkytujeme na někoho jinýho a podobně. Protože ty naše sociální sítě, ať už facebook, nebo instagram, tak ty slouží primárně jako PR směrem ven k široký veřejnosti k tomu, abychom nějak prezentovali, co je to za službu a co se v této organizaci děje. Dáváme tam nějaké edukativní zprávy a podobně. Takže vlastně ty naše sociální sítě nejsou primárně určený ke komunikaci s klientama, i když tam probíhá, ale spíše v tom režimu prvního kontaktu a pak se domlouváme co a jak bude dál.

Dobře děkuji a dokážete nějak specifikovat, kolik těch klientů vás v průběhu roku zkontaktuje pomocí internetu? Je to převažující, nebo fungují jiné formy komunikace?

No primárně fungují jiné formy komunikace, to je opravdu marginální. Třeba zrovna dneska se jedna paní objednala na poradenství, před facebook nám psala, ale to se stává tak jednou za dva měsíce třeba. Ta primární forma komunikace je osobní, anebo přes nějaký telefon.

8) Jaký je Váš postoj pro využití sociálních sítí v sociální práci? Hodnotíte to spíše negativně, nebo pozitivně?

No, tím že pro nás to je nástroj komunikace s veřejností do určité míry, tak vlastně jako pozitivně, protože jiných moc kanálů, který bychom mohli nějak aktivně využívat ke komunikaci s tou širší veřejností vlastně moc nemáme, takže posíláme tiskové zprávy a tak podobně. Ale to jsou velmi dílčí věci, který nejdou dělat nějak masově, protože, kdybychom na otisk posílali každý týden nějakou tiskovou zprávu tak by to asi nebylo úplně vhodné.

Takže jen z hlediska toho PR k veřejnosti to hodnotíte pozitivně?

Ano, vnímám. Je to věc, kterou si můžeme moderovat sami a můžeme si hlavně určovat sami co tam bude a nebude. Takže z tohoto hlediska to vnímám pozitivně. Samozřejmě pro některé klienty, to může být jako nástroj, jak nás kontaktovat, takže i z tohoto hlediska je to určitě pozitivní.

9) Jak často aktualizujete Vaše internetové stránky? Kdo za tou správou stojí a jsou nějaké problémy?

Tak to děláme podle potřeby, kdy se tam něco změní a zodpovědně jsem za to já. Ono většinou se jedná o nějakou úpravu provozní doby, nebo když se nám tady vymění personál, tak se to změní. Jinak tam píšeme aktuality, jako takový ty důležité a nedá se to říci, jak často, je to prostě podle potřeby.

Takže za internetovým PR vaší služby stojíte vy?

Ano.

Takže je pro vás internetová prezentace organizace důležitá?

Jo, určitě protože v tuhle chvíli je to první, co člověka napadne, když chce do tý organizace, nebo chce o tý organizaci něco zjistit, tak se podívá na webovky nebo na sociální sítě, protože těžko sem zajde, aby si to tady prohlídl, takže je to taková

základní skříňka tý organizace. Já bych si dovil tipnout, že většina našich klientů těch problémových uživatelů alkoholu, nebo nelegálních látek ty naše webovky vůbec nevnímá a nezajímá je to. Ti spíše získají osobní zkušenost s tou službou, takže zkrátka ty webovky slouží spíše pro širší veřejnost.

10) Vnímáte změny v komunikaci pomocí sociálních sítí?

No, já bych řekl, že pro nás ani ne, my ty sociální sítě primárně nevyužíváme pro tuhle komunikaci, takže ty změny se nás v tomto ohledu nedotýkají.

Vidíte tedy nějakou slabou stránku této komunikace?

No, tak podstatnou část služeb dělat online nemůžeme, nemůžeme dělat online výměnu a distribuci zdravotnickýho materiálů, nemůžeme dělat testování na infekční choroby, nemůžeme dělat zdravotní ošetření, takže na online platformě ani ta kontaktní práce moc dělat nejde, jde tam dělat pouze to, že se s klientem můžete domluvit na tom, kdy a kde se potkáte, nebo objednat toho klienta do poradny a podobně, že nemusí nikam jezdit a může tu službu využít z domova. Takže pro někoho to může být užitečný, ale pro nás je lepší s tím člověkem pracovat osobně.

Stalo se někdy, že vás někdo kontaktoval nějakým způsobem anonymně a chtěl po vás radu, bez toho, aniž byste se viděli?

Ano to se určitě stalo, třeba na tom facebook nás takhle někdo oslovil a řekl základní informace a my pak řešili, co s tou situací dělat, ale jen velmi obecně, když je ten dotaz obecný tak ta odpověď většinou taky. Anonymně na tom facebooku to většinou bývá tak, že člověk tam nemá fotku a většinou ani pravé jméno. Ve chvíli, kdy tam má reálné jméno a fotku, tak se ta anonymita vytrácí.

15) Všimla jsem si, že například Laxus provozuje online poradnu, přemýšleli jste u vás v organizaci nad něčím podobným?

Ne my jsme nad ničím takovým neuvažovali, klienti naši službu mohou využít anonymně face to face, nebo zavolat, protože ty online poradny fungují například u Laxusu a sananimu a ty fungují vlastně bez ohledu na to, odkud ten člověk je, tak by nám přišlo zbytečný dublovat tu službu, když je funkční a už ji někdo provozuje.

16) Co je potřeba udělat v rámci administrativy, aby komunikace přes internet mohla fungovat, dle legislativy?

No tak my neposkytujeme žádný informace o klientech na webových stránkách, takže v tomhle ohledu není nic, co by nám mělo tuto práci komplikovat, primárně tam vkládáme informace o naší službě, nebo organizaci.

Sice jsme tohle téma už rozebírali, ale můžete ještě definovat nějaké přínosy komunikace přes internet?

No v současné době je to vlastně i to, že ta mobilita z hlediska šíření infekčních chorob to může být výhodný, pro klienty to může být i výhodný v tom, že šetří čas, který by strávili cestováním a taky pro některé je to příjemnější než někam jet a potkat se online. **15) Usnadnila Vám online komunikace práci s klienty?**

Určitě jo, jak už jsem zmiňoval, tak v této době je to velký přínos na domlouvání se různých schůzek, nebo kontaktování té organizace. Obecně je ale pro sociální služby lepší se potkávat na živo, určitě to může být dobrý doplněk těch služeb pro určitý typ klientely nabízet některé věci online, ale asi by to mělo zůstat ve formě té alternativy, nebo nějakého doplňku, protože potkávat se s těma lidma na živo je příjemnější a může to být i užitečnější. Ale jak říkám, někomu to může vyhovovat, lidi jsou různí a někomu to může zvyšovat i tu dostupnost, pokud pro to má samozřejmě má prostředky. Někteří lidé ani ten přístup k internetu nemá, a proto my poskytujeme službu toho, že můžou jít u nás na telefon a mají přístup k internetu a telefonu.

To je ode mne vše, moc Vám děkuji za ochotu a trpělivost. Na shledanou.

Příloha 3 – Vzor dotazníku

Dobrý den vážené respondentky, vážení respondenti,

Jsem studentkou Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové a ráda bych Vás požádala o několik minut Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Sloužícího pro účely bakalářské práce, která se zabývá využitím sociálních sítí v sociální práci. Veškeré odpovědi jsou zcela anonymní. Vyplnění tohoto dotazníku Vám zabere přibližně 10 minut.

Moc Vám děkuji za ochotu a přeji hezký den,

Zobačová Jana

Identifikační otázky:

- 1) Pohlaví
 - a) Muž
 - b) Žena
- 2) Kolik Vám je let?
 - a) 18 a méně
 - b) 19 – 26
 - c) 27 – 35
 - d) 36 – 49
 - e) 50 a více
- 3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) Základní
 - b) Střední bez maturity a výučního listu
 - c) Střední zakončené výučním listem
 - d) Střední zakončené maturitou
 - e) Vyšší odborné
 - f) Vysokoškolské bakalářské
 - g) Vysokoškolské magisterské
 - h) Vysokoškolské doktorské
- 4) Máte možnost využívat internet?
 - a) Ano, mám.
 - b) Ne, nemám.

Komunikace s Darmoděj:

- 5) Jak dlouho už jste v kontaktu s ambulancním centrem organizace Darmoděj
 - a) Měně než rok
 - b) Více než rok

- 6) Jaký byl první způsob kontaktu organizace Darmoděj?
- a) Osobní
 - b) Telefonní
 - c) Internetový – webové stránky
 - d) Internetový – sociální síť
 - e) Nevzpomínám si
 - f) Jiné ...
- 7) Jak často navštěvujete Darmoděj?
- a) Jsem tu poprvé
 - b) Příležitostně
 - c) Pravidelně (minimálně 1x do měsíce)
- 8) Jak hodnotíte komunikaci s ambulantním centrem Darmoděj?
- a) Velmi spokojen/a
 - b) Spíše spokojen/a
 - c) Nevím
 - d) Spíše nespokojen/a
 - e) Velmi nespokojen/a
- 9) Jakým způsobem se připojujete na internet?
- a) Pomocí telefonu
 - b) Pomocí notebooku, či počítače
 - c) Obojí, dle potřeby
 - d) Nepřipojuji.
- 10) Máte založený profil na některé ze sociálních sítí (facebook, instgram)
- a) Ne, nemám.
 - b) Nemám, ale plánuji si ho založit.
 - c) Ano mám.
 - d) Ne, ale měl/a jsem.
- 11) Zaregistroval/a jste se na sociální síť pod pseudonymem, či pod pravým jménem?
- a) Pod pravým jménem.
 - b) Pod pseudonymem.
 - c) Nezaregistroval/a.
- 12) Jaké sociální síť využíváte? (můžete označit více odpovědí)
- a) Facebook – messenger
 - b) Instagram

- c) Twitter
 - d) Whatsapp, Viber
 - e) Nevyužívám žádné.
- 13) Kolik času denně průměrně trávíte na internetu?
- a) Max. 1 hodinu
 - b) 2 – 3 hodiny
 - c) 4 – 5 hodin
 - d) Více než 6 hodin
- 14) Máte chytrý telefon (telefon s podporou wifi a připojením na internet?)
- a) Ano, mám.
 - b) Ne, nemám.
- 15) Co na telefonu nejčastěji používáte? (Můžete zvolit více odpovědí)
- a) Internet – zisk informací
 - b) Sociální síť
 - c) Poslech hudby
 - d) Sledování filmů
 - e) Hry
 - f) Telefonování a SMS
 - g) Jiné ... :
- 16) Máte strach z komunikace přes sociální síť? (únik dat, napadení hackerem, ...)
- a) Ano, mám.
 - b) Nevím.
 - c) Ne, nemám.
- 17) Máte k dispozici dostatek informací pro kontakt se sociálním pracovníkem?
- a) Ano.
 - b) Spíše ano.
 - c) Spíše ne.
 - d) Ne.
- 18) Jakým způsobem si nejčastěji domlouváte schůzky se sociálním pracovníkem
- a) Pomocí Messengeru, Instagramu, Whatsappu, Skype, Viberu, ...
 - b) Telefonicky
 - c) Prostřednictvím SMS
 - d) Osobně
 - e) Jiné ...

- 19) Chtěl/a byste dosavadní formu komunikace změnit?
- a) Ano.
 - b) Spíše ano.
 - c) Spíše ne.
 - d) Ne.
- 20) Jakou formu komunikace upřednostňujete?
- a) Osobní
 - b) Telefonickou (volání i SMS)
 - c) Prostřednictvím sociálních sítí (Instagram, Facebook – Messenger, ...)
 - d) Záleží na problému, se kterým přicházím
 - e) Jiné ...
- 21) Která forma komunikace se sociálním pracovníkem Vám nejvíce vyhovuje?
- a) Osobní
 - b) Telefonická
 - c) Prostřednictvím sociálních sítí (Instagram, Facebook – Messenger, ...)
 - d) Jiné ...
- 22) Vnímáte pozitivně komunikaci přes sociální sítě vzhledem k časovému hledisku?
- a) Ano, šetří to čas.
 - b) Neumím posoudit
 - c) Ne, tato komunikace je časově náročná.
- 23) Jaká je Vaše představa o rychlosti odpovědi pracovníka?
- a) Týž den
 - b) Do dvou dnů
 - c) Do tří dnů
 - d) Jiné ...
- 24) Pokud používáte sociální sítě, jak jste spokojen/a s rychlostí odpovědi sociálního pracovníka na zprávu odeslanou přes sociální sítě?
- a) Velmi spokojen/a
 - b) Spíše Spokojen/a
 - c) Neumím posoudit
 - d) Spíše nespokojen/a
 - e) Velmi nespokojen/a
- 25) Hodnotíte sociální sítě jako přínos v komunikaci se sociálním pracovníkem?
- a) Ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Ne
 - e) Nevím, nevyužívám