

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Sociální sítě a internet a jejich využití v sociální práci

Bakalářská práce

Autor:	Martin Synek
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
Forma studia:	kombinovaná
Vedoucí práce:	PaeDr. Karel Myška, Ph.D.

Hradec Králové, 2018



Zadání bakalářské práce

Autor: Martin Synek

Studium: U1588

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

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

Název bakalářské práce AJ: Social network & internet and their use in social work

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zaměří na možnosti využití sociálních sítí a webových stránek v sociální práci. Bude se zabývat šíří a kvalitou jak prezentace, tak i komunikace jednotlivých institucí a skupin z oblasti sociální práce na internetu. Bakalářská práce rovněž bude ověřovat, jakým způsobem a jak intenzivně veřejnost tyto online služby využívá a jak je o jejich rozsahu informována.

Horská Bohuslava, Lásková Andrea, Ptáček Ladislav: Internet jako cesta pomoci - Internetové poradenství pro pomáhající profese, SLON, 2010, ISBN: 978-80-7419-034-6 Heger, Vladimír: Komunikace ve veřejné správě, Grada, 2012, ISBN: 978-80-247-3779-9 Kolektiv autorů: Internetové právo, Computer Press, 2016, ISBN: 978-80-251-4664-4 Pavlíček Antonín: Nová média a sociální sítě, Oeconomica, 2010, ISBN: 978-80-245-1742-1

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

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

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně pod vedením PaedDr. Karla Myšky, Ph.D. s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Hradci Králové dne

Martin Synek

Anotace

SYNEK, Martin. *Sociální sítě a internet a jejich využití v sociální práci*. Hradec Králové, 2018. 61 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Bakalářská práce se zaměří na možnosti využití sociálních sítí a webových stránek v sociální práci. Bude se zabývat šíří a kvalitou jak prezentace, tak i komunikace jednotlivých institucí a skupin z oblasti sociální práce na internetu.

V teoretické části budou popsány základní pojmy a představeny zkoumané organizace.

V metodické části bude následovat analýza internetových prezentací jednotlivých organizací. Poté výzkum pomocí otázek na pracovníky vybraných organizací ukáže, do jaké míry jsou v současnosti využívány těmito organizacemi online služby. Ať už pouze ke komunikaci, tak i k oboustranné pomoci (v prvním případě pomoc klientovi ze strany organizace, v druhém pak, v případě neziskových organizací, pomoc ze strany veřejnosti organizaci). Rovněž nastíní, jakým směrem se mohou inovace v oblasti sociálních sítí prolínat se sociální prací a jak tuto syntézu a vzájemnou spolupráci do budoucna prohlubovat a využívat jejích výhod.

Klíčová slova:

sociální sítě, internet, sociální práce, sociální služby, IT nástroje

Annotation

SYNEK, Martin. *Social Networks and the Internet and Their Use in Social Work*. Hradec Králové, 2018. 61 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Leader of the Bachelor Thesis: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

The bachelor thesis will focus on the use of social networks and websites for social work. Thesis will study the extent and quality of both presentation and communication of social-work institutions on the internet.

In the theoretical part of thesis, basic terms will be described and the researched institutions introduced.

The methodical part of thesis will deal with the analysis of the internet presentation of individual organizations. Consequently, research in the form of questions with social workers in the selected institutions will reveal the extent to which the organizations use online services, be it only for communication or mutual help (firstly, the help to the client from the institution and secondly, the public support to non-profit institutions). Moreover, the research will illustrate how the innovation in social network area can be reflected in social work and how such reflection and mutual cooperation can be deepened and its benefits used.

Keywords:

social networks, internet, social work, social services, IT tools

Poděkování

Tímto bych rád poděkoval panu doktorovi Karlovi Myškovi za vedení této bakalářské práce a odborné rady při jejím zpracování.

Martin Synek

Obsah

Seznam použitých zkratek	9
Seznam tabulek.....	9
Úvod	10
1 Teoretická část.....	12
2 Vymezení klíčových pojmů	13
2.1 Internet	13
2.2 Sociální síť.....	14
2.2.1 Facebook.....	15
2.3 Výhody, nevýhody a specifika online komunikace	17
2.4 Sociální práce.....	18
2.4.1 Sociální služby.....	21
2.5 Organizace a jejich online prezentace.....	24
2.5.1 Člověk v tísní - prezentace organizace	24
2.5.2 Diakonie - prezentace organizace.....	27
2.5.3 Česká správa sociálního zabezpečení - prezentace organizace	29
3 Souhrn teoretické části	31
4 Metodická část.....	32
4.1 Cíle práce a výzkumu	32
4.2 Strategie výzkumu	34
4.3 Výzkumný soubor.....	34
4.4 Popis organizace a průběhu výzkumu.....	35
4.5 Způsob analýzy získaných dat	35
5 Popis a interpretace dosažených výsledků	36
5.1 Člověk v tísní	36

5.1.1	Analýza online prezentací	36
5.1.2	Odpovědi zástupce organizace	39
5.2	Diakonie.....	42
5.2.1	Analýza online prezentací	42
5.2.2	Odpovědi zástupce organizace	47
5.3	Česká správa sociálního zabezpečení	49
5.3.1	Analýza online prezentací	49
5.3.2	Odpovědi zástupce organizace	52
6	Závěr výzkumného šetření	55
	Závěr.....	58
	Seznam použitých zdrojů.....	60

Seznam použitých zkratk

AGI - Artificial General Intelligence (obecná umělá inteligence)

ČCE - Českobratrská církev evangelická

CDMA - Code Division Multiple Access (kódový multiplex)

ČR - Česká republika

ČSSZ - Česká správa sociálního zabezpečení

ČVT - Člověk v tísni

DMS - dárcovská SMS

FB - Facebook

GDPR - General Data Protection Regulation (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

IT - informační technologie

LTE - Long Term Evolution (vysokorychlostní mobilní internet)

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSSZ - Okresní správa sociálního zabezpečení

PSSZ - Pražská správa sociálního zabezpečení

SMS - Short Message Service (krátká textová zpráva)

UMTS - Univerzální transverzální Mercatorův systém souřadnic

VPA - Virtual Personal Assistant (virtuální osobní asistent)

WWW - World Wide Web (celosvětová síť)

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Tabulka transformačních kroků.....33

Úvod

Jako téma této bakalářské práce jsem si zvolil Sociální sítě a internet a jejich využití v sociální práci. Na toto téma jsem se zaměřil, protože jsem přesvědčen, že se implementace IT nástrojů bude víc a víc prolínat do všech oblastí lidských činností a nejinak tomu bude i v případě sociální politiky a sociální práce. Internet je v současnosti dostupný, s masovým používáním chytrých telefonů, alespoň u nás v České republice a ve větší části Evropy prakticky pro každého. Ve většině státních institucí a velkých firem je v současné době takřka nemyslitelné fungovat bez vlastního IT oddělení, webových prezentací a různých online formulářů, které všem urychlují a zjednodušují jejich práci. Pokud dnes někdo nemá vlastní připojení k internetu, je možné se připojit přes různé veřejné wifi sítě, nebo hotspoty, lze využít i veřejnosti přístupná místa v různých prodejnách, obchodních centrech, knihovnách a podobně.

Množství informací uveřejňovaných a dostupných na internetu je neomezené. Proto má dle mého názoru velký potenciál i pro oblast sociální práce. Pro valnou část populace se stala zcela přirozenou součástí jejich životů každodenní přítomnost na různých sociálních sítích, především na Facebooku. Sdílejí své aktuální pocity, odkazují na různé každodenní i mimořádné události a totéž se jim dostává i od ostatních členů sociální sítě. Velké návštěvnosti těchto sítí využívají i různé společnosti, které si rovněž zakládají své profily pro komunikaci s co nejširší veřejností. Lidé si dnes zcela zvykli řešit přes internet před několika lety ještě nemyslitelné činnosti, jenž se dříve neobešli bez osobních návštěv daných institucí. Proto jsem přesvědčen, že masivnější využití internetových prezentací a sociálních sítí v komunikaci klientů s organizacemi poskytující sociální práci a služby má do budoucna velký potenciál.

Hlavním cílem této bakalářské práce je zmapovat stav využívání informačních online technologií v současné sociální práci. Nejprve prostřednictvím internetových prezentací jednotlivých organizací, poté dotazováním na jednotlivé zástupce. Výzkum pomocí otázek na pracovníky vybraných organizací ukáže, do jaké míry je v současnosti využíváno těmito organizacemi online rozhraní. Ať už pouze ke komunikaci, tak i k oboustranné pomoci (v prvním případě pomoc klientovi ze strany organizace, v druhém pak, v případě neziskových organizací, pomoc ze strany veřejnosti organizaci). Rovněž nastíní, na základě odpovědí na výzkumné otázky, jakým směrem se mohou inovace v

oblasti sociálních sítí prolínat se sociální prací a jak tuto syntézu a vzájemnou spolupráci do budoucna prohlubovat a využívat jejích výhod.

Tato práce by mohla rozšířit obzory pracovníkům z organizací, které by se chtěli v internetové prezentaci inspirovat zejména většími, léta úspěšně fungujícími organizacemi. Rovněž i zájemcům z řad veřejnosti, kteří by se chtěli informovat o tom, jak lze s těmito organizacemi navázat online kontakt a jakými službami v oblasti sociální práce se tyto organizace zabývají. Dále by tato práce měla ukázat, kam se mohou dál ubírat IT ve službách sociálních organizací a sociální práce.

Během příprav a sběru informací na téma této práce jsem zaregistroval bakalářskou práci s tematicky obdobným obsahem. Jedná se o práci od autorky Miluše Charvátové z UHK, zpracovanou a obhájenou v loňském roce, která se zaměřila v teoretické a následně i v praktické části na regionální organizace na Pardubicku. Jistě by nemělo smysl opakovat podobný výzkum na Trutnovsku, jenž je mým bydlištěm a ani to nebylo mým záměrem. Mým cílem bylo zaměřit se jak na organizace, které pracují celorepublikově (i v rámci státní správy), tak rovněž i na ty, které se věnují sociální práci v globálním měřítku a jsou činní i v rámci pomoci lidem postižených velkými humanitárními krizemi, jako je například nyní válka na Blízkém východě.

1 Teoretická část

V první - teoretické části se budu věnovat základním pojmům. V první řadě vysvětlím vznik a principy sítě internet. V této části bych rád popsal dynamický rozvoj Internetu.

Dále se bude jednat o fenomén dnešní doby - sociální sítě. Detailněji se zaměřím na nejpoužívanější sociální síť dneška, Facebook. Tyto sítě v dnešní době přinášejí zcela nový rozměr mezilidské komunikace a sdílení informací.

S výše zmíněnými tématy úzce souvisí i následující podkapitola, týkající se výhod, nevýhod a specifík internetové komunikace.

V části Sociální práce popíšu, co vlastně znamená sociální práce, na co je zaměřena a co je jejími hlavními cíli. Blíže se zaměřím na oblast sociálních služeb.

V dalším oddílu teoretické části detailněji rozeberu sociální služby.

V posledním oddílu teoretické části budu analyzovat organizace a jejich vlastní prezentaci na internetu (www) a sociální síti Facebook. Tyto organizace jsem vybral, protože se zaměřují na sociální pomoc a působí na celém území České republiky i v celosvětovém měřítku. Po pečlivém zvážení jsem vybral dle mého názoru tři vhodné zástupce. První zástupce je pravděpodobně největší nezisková česká organizace Člověk v tísni, jenž vychází hlavně ze zásad humanismu. Druhým zástupcem je druhá největší nezisková organizace Diakonie ČCE, jež staví hlavně na křesťanských hodnotách a altruismu. Jako třetí jsem si s ohledem na zaměření mého studijního oboru vybral největšího zástupce státní správy z oblasti sociálního zabezpečení, a sice Českou správu sociálního zabezpečení.

V těchto třech oddílech poslední teoretické části chci detailněji popsat poslání a náplň práce každé této organizace.

2 Vymezení klíčových pojmů

2.1 Internet

Příchodem moderních multimediálních technologií se otevřeli dveře obrovským možnostem, jenž tyto technologie svým neustálým vývojem nabízejí. V současnosti by již lidé mohli jen stěží studovat, pracovat anebo si práci hledat, pátrat po informacích či komunikovat, aniž by doma neměl svůj počítač či alespoň chytrý telefon či tablet a k němu samozřejmě již tak v současnosti rozšířené připojení k internetu.

Mění se i počítačová gramotnost. Je více než dřív samozřejmé setkávat se již v brzkém věku s informačními technologiemi jak v rodině, v případě dětí a studující mládeže ve škole. Pro mladé lidi je samozřejmě jednodušší se v problematice lépe orientovat než dospělí, kteří s těmito novými technologiemi běžně nepracují. Ale i tato propast se postupně stále zužuje a i dospělí si s prorůstáním těchto technologií do rozmanitých oblastí lidského života lépe a lépe osvojují tyto dovednosti. Působení nových technologií přispívá více a více ke stírání hranic mezi soukromým a veřejným prostorem a stává se každodenní součástí života nás všech. Velmi oblíbená jsou kromě internetových stánek také různá nová média a sociální sítě, umožňující komunikaci, vytváření různých komunit, sdílení různých názorů, obrázků, videí či hudby. Internetové sociální sítě se tak stávají další, jakousi rozšířenou realitou, ve které někteří jedinci takřka žijí.

Prvotní záměr vzniku internetu však byl zcela jiný. Prvotní síť Internet totiž vznikla pro vojenské a vládní účely Spojených států amerických. Díky vojenskému výzkumu tedy započal proces, který se posléze rozšířil i na vědeckou a akademickou půdu. Jeho soustavný rozvoj byl už poté nezastavitelný a internet se začal šířit i do běžných domácností.

„Původní zakázku vytvořilo USA, které chtělo spojit své vojenské a vládní úřady i v případě, že by některé nebyly funkční z důvodu vojenského napadení. V roce 1964 společnost RAND navrhla řešení takové sítě. V roce 1968 se projektu ujala agentura Pentagonu ARPA a z tohoto vzniklo pojmenování experimentální sítě ARPANET. V roce 1969 došlo k propojení 4 uzlů, které byly na akademické půdě, a to především z toho důvodu, že zde měly přístup k nejlepším počítačovým technologiím. Vývoj ARPANETU byl velmi rychlý a způsob přenosu byl postaven na pevných linkách. O dva roky později

je k ARPANETU připojeno již 15 uzlů a o další rok později již 37 uzlů. Nakonec v roce 1973 přerostla tato síť hranice USA. V osmdesátých letech 20. století dochází ke změně využívaných protokolů, díky čemuž se informace stávají ještě dostupnější a mění pohled na to, co všechno se dá tímto kanálem přenášet. V roce 1984 je k ARPANETU připojeno více než 1000 počítačů. Rok 1984 je více jak 30 let zpět a připojení 1000 počítačů se dnes zdá jako velmi vzdálené. V té době se tedy ARPANET stal páteřní sítí, které se začíná říkat Internet. A dochází k jejímu oddělení od ministerstva obrany, které ji do té doby financovalo. Další vývoj je směřován k vývoji jednotlivých sítí, které se k ARPANETU buď připojovaly, nebo přebíraly jeho funkci. Relativně dlouhou dobu Internet ještě odmítal komerční využití sítě. Poté co byly komerční sítě integrovány, dochází k ještě větší expanzi připojování k síti. V roce 1996 je připojeno 11,5 milionů počítačů a jejich uživateli jsou i lidé bez vzdělání v oblasti počítačů. Internet je tvořen jednotlivými uzly a lokálními sítěmi, které podléhají svému poskytovateli. Internet jako celek nepodléhá nikomu. Internet bývá často zaměňován s word wide web (WWW), který je ale jen jednou z jeho služeb, které poskytuje. V roce 2010 bylo na světě přes 2 miliardy uživatelů. V České republice bylo v roce 2008 připojeno více než 30 % domácností a v roce 2009 mělo okolo 90 % počítačů možnost připojení na Internet.“ (Čuprová, 2012, s. 30 - 31)

V České republice bylo realizováno historicky první připojení v roce 1990. Formální připojení ČSFR se realizovalo v roce 1992. Tato první česko – slovenská federativní síť nesla název FESNET, po rozpadu federace pokračoval CESNET, jenž je dnes jedním z celé škály poskytovatelů internetu.

Jak jsem se dočetl z dokumentu Českého statistického úřadu, v roce 2014 v ČR dominovalo mobilní připojení k internetu. Širokopásmých přístupů prostřednictvím CDMA, UMTS a LTE využívalo 7,2 milionu účastníků, zatímco pevného a vlastního Wi-Fi připojení využívalo 3 miliony účastníků (Český statistický úřad, 2016).

2.2 Sociální sítě

Sociální sítě jsou služby, které prostřednictvím online připojení k internetu umožňují uživatelům, registrovaným a s vlastním profilem, pomocí aplikace komunikovat a navazovat spojení s nejrůznějšími osobami. Tyto sítě nepropojují pouze rodinu a přátele

uživatelé, služba může propojovat osoby z prostředí profesního, poradenského, zájmového, technického atd.

Antonín Pavlíček uvádí, že „sociální síť je „služba založená na webových technologiích, která nabízí jedincům používajícím takovou síť tři základní možnosti:

1. *Vybudovat v rámci této sítě veřejný či polo-veřejný profil uživatele.*
2. *Definovat seznam dalších uživatelů v rámci této sítě, se kterými je daný jedinec propojen. Povaha a pojmenování těchto propojení se mohou v různých sítích lišit.*
3. *Síť umožní uživatelům zobrazit a procházet seznam uživatelů, s nimiž jsou spojeni a zároveň procházet tyto seznamy i u jiných uživatelů“ (Pavlíček, 2010, s. 130).*

Jansa uvádí, že zvláštností je otevřená komunikace, která nejčastěji neprobíhá jen jako soukromá mezi dvěma uživateli, ale i jako hromadná mezi uživatelem a skupinou s ním propojených dalších uživatelů. I když byly původně sociální sítě určeny v první řadě fyzickým osobám, nyní velmi rychle nabývají významu i pro podnikatelské subjekty coby zásadní prostředek komunikace. Společnosti tak šíří různá reklamní sdělení a mohou zároveň i demonstrovat svoji pro-klientskou orientaci, když rychle reagují na požadavky či kritiku svých zákazníků (Jansa, 2016).

Po masivnějším rozšíření sítě Facebook a spuštění webové verze aplikace Messenger rapidně klesl zájem o některé do té doby poměrně rozšířené a populární sociální sítě a komunikační aplikace (např. svého času hodně rozšířené ICQ, Skype). Kromě Messengeru, se v současné době poměrně dost využívá i komunikačních aplikací WhatsApp a Hangouts. Výhoda Messengeru je ale právě v propojení s Facebookem, na který se nyní zaměříme blíže.

2.2.1 Facebook

Facebook je rozsáhlý společenský webový systém sloužící hlavně k tvorbě sociálních sítí, komunikaci mezi jeho registrovanými uživateli, sdílení multimediálních dat, udržování vztahů i k zábavě. K červnu 2017 měl přes 2 miliardy aktivních uživatelů. Je v současnosti největší společenskou sítí na světě. Je přeložen do osmdesáti čtyř jazyků. Jméno serveru vzniklo z papírových letáků zvaných Facebooks, které se rozdávají prvním na amerických univerzitách. Tyto letáky sloužily k bližšímu seznamování jednotlivých studentů mezi sebou.

„Začátek rozvoje datujeme od roku 2005, kdy Facebook přestal sloužit výhradně k účelům jedné univerzity, ale rozšířil se i na ostatní vysoké školy v Evropě a USA. „Přístup byl otevřen pro všechny uživatele s univerzitní e-mailovou adresou (.edu, ac.uk,...) nebo pro některé zahraniční schválené univerzity. V Česku k prvním otevřeným vysokým školám patřila Masarykova univerzita“ (www.wikipedia.org, Facebook, 2017). V tomto roce médium slouží stále k univerzitním účelům. K využívání i pro ostatní účely, například pro zaměstnance vybraných firem, je Facebook povolen až v předposlední fázi. Nakonec Facebook dobývá i širokou veřejnost a stává se již zmiňovaným celosvětově nejznámějším médiem. „24. října 2007 společnost Microsoft oznámila, že koupila 1,6 % podíl Facebooku za 240 milionu dolarů, což vyčíslilo celkovou předpokládanou hodnotu společnosti na 15 miliard dolarů. V říjnu 2008 bylo zřízeno mezinárodní ústředí Facebooku v Dublinu (Irsko). V září 2009 měl Facebook poprvé kladný cash flow a v listopadu 2010 byla jeho celková hodnota přesáhla na 40 miliard dolarů. Stal se tak třetí největší webovou společností (po Google – 170 mld. USD a Microsoftu – 208 mld. USD“ (Pavlíček, 2010, s. 137).

Zajímavý ukazatel růstu počtu uživatelů aplikace je statistika, zveřejněná v roce 2016. Podle této statistiky bylo k poslednímu čtvrtletí zmíněného roku 1,86 miliard aktivních uživatelů. Dále Vladimír Luka uvádí: „Přes mobilní telefon se ke službě za prosinec 2016 přihlásilo 1,149 miliardy uživatelů (www.wikipedia.org, Facebook, 2017). Tento údaj představuje nárůst o 23 procent oproti stejnému období roku. Tento fakt dokazuje dramatický nárůst návštěvnosti z mobilních zařízení. Každých 60 sekund je na Facebooku vysláno 510 000 komentářů, aktualizováno 293 000 statusů a nahráno 136 000 fotek. Padesát procent uživatelů ve věku 18 – 24 let jde na Facebook bezprostředně po probuzení. 42 procent marketérů uvádí, že je Facebook zásadní bod pro jejich podnikání. To je jen střípek nejdůležitějších údajů zveřejněné společností. Tyto statistiky jen podtrhují fakt, že Facebook je největší a nejvyužívanější sociální síť na světě. Návštěvnost i počet registrací nových uživatelů mají narůstající tendenci. V případě, že chce tato společnost zůstat lídrem sociálních sítí, musí stále inovovat a aktualizovat své služby“ (Luka, 2017, s. 27 - 29).

Přičteme-li k výše zmíněným faktům i možnost snadného založení webové prezentace jak pro jednotlivce, tak i pro společnosti, firmy a skupiny z nejrůznějších zájmových okruhů, dále sdílení jejich obsahů odběratelům, možnost hodnocení (tlačítka To se mi

líbí, Už se mi to nelíbí), implementovaný Messenger pro rychlou online komunikaci, online bazar - Marketplace, jenž zobrazuje položky v okolí bydliště a nebo aktuální polohy uživatele, možnost zakládání zájmových skupin nebo vstup do nich či sledování a upozorňování na události v okolí, nebo které uživatel sám označil jako zajímavé, je jasné, že Facebook je v současnosti pravděpodobně nejsilnější hráč na poli komunikačních aplikací.

2.3 Výhody, nevýhody a specifika online komunikace

Internet je, jak jsme si již uvedli, komunikačním prostředím relativně novým a jeho užíváním jako komunikačního média dochází k sociálním interakcím, které přinášejí uživatelům jak nesporné výhody, tak i rizika. Nyní bych rád uvedl některé z nich.

VÝHODY:

- kontakt se realizuje snadněji, než v reálném světě, odpadá obava, zda je kontakt navazován ve vhodnou chvíli a vhodným způsobem;
- internet umožňuje navazovat kontakty osobám, kteří by měli v reálném životě při fyzické komunikaci vyjadřovací problém, odpadají rozpaky, tréma apod., rovněž tak i osobám s různým typem postižení (fyzickým i psychickým) či osobám omezeným geografickou vzdáleností;
- elektronická komunikace rovněž může vést k vytváření sociálních dovedností u hůře sociálně disponovaných jedinců a stát se tak podporou pro sociální vazby;
- internet přináší možnost navazování spojení osob v širším měřítku, rozšiřuje tak vztahovou síť skupin i jednotlivců;
- precipitorní potenciál řešení konfliktů mezi lidmi – absence nutnosti přímé konfrontace s druhou osobou či skupinou.

NEVÝHODY:

- kvalita sociální interakce ustupuje kvantitě, navazované vztahy se stávají povrchnější;
- interakce mezi jednotlivci či skupinami je ochuzena o jinak bohatou mezikomunikační složku. Celá škála nonverbální komunikace není využívána, smyslové vnímání je redukováno na zrakové, popř. sluchové, nenahradí je emotikony ani akronymy;

- při internetové interakci se komunikující soustředí více na sebe, své ego a prožívání. Tak dochází k posilování individualistických a egoistických tendencí a redukci altruismu;
- pro celkovou snadnost je preferováno internetové spojení před reálným, uživatelé internetu volí snadnější cestu a jejich sociální dovednosti můžou být snižovány. Internet se tak paradoxně může stávat ne zdrojem posílení sociálního potenciálu člověka, ale jeho oslabením;
- vznik dvojitych vztahů – vztah na bázi online světa se stává hlubším a otevřenějším, než vztah offline. Jednotlivci komunikují na dvou psychologických rovinách, které mohou být postupem času velmi rozdílné a časem mohou vést k jednoznačné preferenci snadnějšího vztahu prostřednictvím internetu;
- preference využívání internetu namísto přirozených sociálních kontaktů může vést paradoxně k sociální izolaci a k rozvoji depresivních poruch.

SPECIFIKA:

- neviditelnost komunikujícího,
- anonymita - míru odhalení volí každý komunikující sám,
- asynchronicita komunikace - možnost odložené reakce,
- solipsistní introjekce – komunikující může získat dojem, že ke komunikaci, dochází ve světě, vzniklém na základě představivosti,
- neutralizace statutu – rovnostářský princip uživatelů internetu,
- výrazná interaktivita podněcující k rychlým reakcím

(Horská, 2010).

2.4 Sociální práce

Sociální práce je služba klientům jako jednotlivcům a rovněž komunitě. Sociální pracovníci se zabývají životními situacemi lidí, kteří potřebují jejich pomoc. Aby byly poskytované služby kvalitní, je potřeba, aby sociální pracovník porozuměl problémům klienta a detailně se seznámil s jeho obtížnou situací. Od sociálního pracovníka se očekává, že bude pomáhat klientům při překonávání překážek, které každodenní život přináší.

Samozřejmě má každá cílená sociální pomoc svá specifika. Jiné postupy budou nastaveny při práci se starými lidmi, jiné při práci s postiženými klienty a jiné při práci s imigranty a azylanty. Všechny zmíněné skupiny mají jedno společné, potřebují pomoc.

Sociální pracovník, který pracuje s nějakou specifickou skupinou, například se zmíněnými imigranty a azylanty, by se měl průběžně seznamovat s právními předpisy, zdokonalovat se ve znalostech cizích jazyků a třeba se vzdělávat i v oblasti kultury zemí, odkud přichází nejvíce žadatelů o azyl.

Cíl může sociální pracovník vidět například v pomoci osobě, která je tělesně handicapovaná. Osoba chce žít ve vlastním bytě, ne u příbuzných. Následkem odděleného bydlení můžou být psychické problémy. Člověk je izolovaný, nesamostatný, odloučený, to vše má vliv na psychiku člověka a sociální pracovník mu pomáhá tyto pocity překonávat.

V sociální práci je důležitý vztah mezi pracovníkem a klientem. Jak se bude vyvíjet vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, z velké části záleží i na prvotním kontaktu mezi nimi. Tak jako si děláme obrázek na člověka v běžném životě na základě prvního dojmu, stejně tak je první dojem důležitý mezi sociálním pracovníkem a klientem. Na prvním dojmu může záviset celá další spolupráce a možnost získání důvěry klienta. Když klient vycítí, že má sociální pracovník opravdový zájem na řešení klientova problému, je i klient mnohem vstřícnější. Klient musí porozumět povaze pomoci, kterou mu sociální pracovník nebo sociální zařízení může poskytnout.

Další důležitou roli pro vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem hrají podmínky a samotné prostředí, ve kterém k setkání dochází. Klient bude jinak reagovat a spolupracovat, pokud ho sociální pracovník navštíví v prostředí, kde se cítí dobře a jinak na úřadě.

Mám pocit, že tomuto se nepřikládá velká důležitost, což je z mého pohledu škoda. Domnívám se, že pokud se klient cítí dobře, bezpečně a není vystresovaný, což hodně lidí z jednání na úřadech bývá, pak je určitě sdílnější v definování vlastních problémů a životní situace.

V dnešní době se dle mého názoru vytrácí úcta k lidem samým. Zdá se mi, že ve většině profesí se klade důraz na výkon a zjevně chybí dávka empatie, která je hlavně při jakékoliv práci s lidmi ve zdravé míře potřebná.

K samotné definici sociální práce Radka Janebová uvádí následující: „V současné době můžeme najít celou řadu definic sociální práce, a to jak dobrých, tak špatných. Níže budou představeny tři vybrané definice vycházející z profesionálního pojetí sociální práce, které lze považovat za určité milníky porevoluční sociální práce v České republice“.

První definice staví na konceptu sociálního fungování. Do české sociální práce ji rozšířili především Pavel Navrátil a Libor Musil (Navrátil a Musil, 2000, Navrátil, 2001): „Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“ Její hlavní význam spočívá v tom, že jako první porevoluční vymezení sociální práce přinesla explicitní důraz na potřebu práce jak s klientem, tak s jeho prostředím.

„Tento koncept se původně prosazoval v zemích s nepřerušovanou tradicí sociální práce od 70. let 20. století a byl nazýván „etapou systémového myšlení“. Uvedená definice sloužila jako provizorní vymezení sociální práce od roku 1973 Národní asociaci sociálních pracovníků v USA.“ (Payne, 2006). „Tehdy se začalo prosazovat optimistické přesvědčení, že všechny teorie sociální práce a z nich vyplývající postupy lze sjednotit a nalézt jim společný cíl. Tímto cílem se stalo právě „sociální fungování“ a hlavním úkolem sociální práce se stala pomoc lidem, aby fungovali ve společnosti přiměřeně a akceptovatelně. Klient byl vnímán jako součást širšího sociálního prostředí. K nalezení řešení problému stačilo vyhodnotit fungování všech relevantních systémů (od klienta přes bližší prostředí rodiny či organizace po poměrně vzdálené systémy na úrovni kulturních hodnot či státních systémů) a intervenovat u těch systémů, které vykazaly nějakou disfunkci“. (Navrátil, 2012)

Druhá zmíněná definice, možná ovlivní fungování sociální práce v budoucnu, protože je zahrnuta v návrhu zákona o sociálních pracovnících:

„Sociální práce je součástí systémů sociální ochrany osob. Předmětem sociální práce je podpora zvládání obtížných životních situací klientů zprostředkováním změny vzájemných problémových interakcí mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí působením na klienty, působením na subjekty v jejich sociálním prostředí a působením na průběh interakce mezi nimi.“ (Zásady a obsah věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a samosprávné profesní organizaci, 2013)

I toto vymezení klade důraz na společnou práci s klientem, i s jeho sociálním prostředím. Zdůrazňuje nutnost zabývat se také jejich vzájemnou interakcí a napravovat ty nefunkční.

Třetí definice byla vytvořena Mezinárodní federací sociálních pracovníků v Adelaide v Austrálii v roce 2004. V České republice se zatím neseťkává s příliš vřelým ohlasem: *„Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“ (Etika, 2004)*

„Toto vymezení je významné tím, že do značné míry reaguje na globální situaci ve světě, kdy se stále více opakuje tendence převádět řešení problémů, které jsou zapříčiněny strukturálně, na klienty. Klienti jsou považováni za příčinu svých problémů, přestože u řady z nich za ně mohou jevy, které nemohou ovlivnit – například vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba ve společnosti, špatné zákony, diskriminace na základě pohlaví, rasy, etnika, věku, sexuální orientace či identity atd. Tuto definici lze považovat za zaměřenou na změnu prostředí – lze ji tedy označit za reformisticky či aktivisticky orientovanou.

Pravděpodobně by bylo možno nalézt řadu dalších zajímavých a výstižných definic. Podstatné je, aby výstižně odpovídaly poslání sociální práce a byly srozumitelné jak pro sociální pracovníky samotné, tak pro širokou veřejnost.“ (Janebová, 2014, s. 16 - 17)

2.4.1 Sociální služby

Při jistém zjednodušujícím výkladu by mohla být, před přijetím zákona o sociálních službách v roce 2007, považována za sociální službu v podstatě kterákoliv činnost, jíž se zabývala organizace či instituce poskytující sociální služby. Ty však nebyly ani nijak registrovány. Nebyly tedy určeny žádné hranice, co může mezi sociální služby ještě náležet, či je na pomezí s některou pomáhající disciplínou, nebo je dokonce mimo obecně uznávaný rámec. Nový zákon o sociálních službách však přinesl jasnou definici. Sociální službu musí nabízet poskytovatel, který je registrován a zároveň musí nabízet takové služby, které vymezuje zákon.

Oldřich Matoušek uvádí: „Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Veřejné služby jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobněji definovány legislativou než jiné služby a díky tomu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako služba komerční, a to na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem. V zahraniční literatuře se můžeme také setkat s pojmem humanitní služby (human services). Pracují v nich ti, kdo se poskytování služeb lidem věnují jako profesionálové nebo jako dobrovolníci. Pojem humanitní služby je široký, v nejširším pojetí zahrnuje i služby vzdělávací, zdravotnické, dokonce i administrativní. V českém prostředí se pojem humanitní (humanitární) služby užívá v užším významu – míní se jím obvykle přímá materiální pomoc lidem v akutní nouzi. Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství. Je třeba zdůraznit, že tato definice překračuje vymezení sociálních služeb jako služeb spadajících do oblasti řízené v České republice Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále MPSV). Například kojenecké ústavy, kde se pečuje o děti, o něž se rodiče nechtějí nebo nedokážou starat, jsou řízeny Ministerstvem zdravotnictví. Výchovné ústavy pro děti a mládež spadají pod řízení Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy. Léčebny dlouhodobě nemocných spadají do působnosti Ministerstva zdravotnictví. Prevencí kriminality mládeže se zabývá Ministerstvo vnitra. Probační a mediální služba ČR působí v rezortu Ministerstva spravedlnosti. V těchto i jiných případech jsou sociální služby poskytovány ve zdánlivě „nepříslušném“ rezortu. Sociální služby v uvedeném širším vymezení spadají do mnoha rezortů státní správy a týká se jich široká oblast právních norem“ (Matoušek 2007, s. 9-10).

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) definuje, že cíle sociálních služeb jsou zachování lidské důstojnosti klientů a vycházení z jejich individuálně určených potřeb. Dále by se sociální služby měli snažit o rozvíjení schopností klientů, zlepšení nebo zachování jejich soběstačnosti a poskytovat služby kvalitní a samozřejmě v zájmu klientů.

Dále MPSV i zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dělí druhy sociálních služeb do těchto tří skupin:

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Osobní asistence, Pečovatelská služba, Tísňová péče, Průvodcovské a předčitatelské služby, Podpora samostatného bydlení, Odlehčovací služby, Centra denních služeb, Denní a týdenní stacionáře, Domovy pro osoby se zdravotním postižením, Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Chráněné bydlení, Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních

SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

Raná péče, Telefonická krizová pomoc, Tlumočnické služby, Azylové domy, Domy na půl cesty, Kontaktní centra, Krizová pomoc, Intervenční centra, Nízkoprahová denní centra, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Noclehárny, Služby následné péče, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, Sociálně terapeutické dílny, Terapeutické komunity, Terénní programy, Sociální rehabilitace.

Matoušek dále uvádí: „Zřizovatelem a poskytovatelem sociálních služeb mohou být v ČR i nestátní neziskové organizace. Tyto subjekty mohou dostávat dotace na svou činnost z veřejných rozpočtů, tj. z rozpočtů obcí, krajů a ministerstev. Na tyto dotace nemají právní nárok.

Nestátní poskytovatelé sociálních služeb vznikají jako právnické osoby od roku 1990, do té doby nebylo poskytování sociálních služeb ze strany nestátních subjektů možné – nestátní subjekty v podstatě neexistovaly. V roce 1990 bylo nicméně zřejmé, že k rozvoji občanské společnosti jsou potřeba rovněž nestátní subjekty, jež mohou pracovat na neziskové bázi. Celou první polovinu devadesátých let vznikaly téměř všechny tyto subjekty ve formě občanských sdružení. Díky dalšímu vývoji legislativy v druhé polovině devadesátých let je nicméně v současné době možné zakládat poskytovatele sociálních služeb v následujících právních formách:

- občanská sdružení;

- *obecně prospěšné společnosti;*
- *církevní právnické osoby.*

Dalším zvláštním druhem neziskového nestátního subjektu jsou nadace. Ty však mohou činnost poskytovatelů sociálních služeb pouze financovat, nemohou samy služby poskytovat.“ (Matoušek, 2007, s. 12)

2.5 Organizace a jejich online prezentace

2.5.1 Člověk v tísní - prezentace organizace

Člověk v tísní (dále jen „ČVT“) je nevládní nezisková organizace, která vychází z myšlenek humanismu, svobody, rovnosti a solidarity. Lidskou důstojnost a svobodu považuje za základní hodnoty. Lidé kdekoli na světě by vždy měli mít právo rozhodovat o svých životech a společně sdílet práva zakotvená ve Všeobecné deklaraci lidských práv.

Lidé ve společnosti ČVT usilují o otevřenou, informovanou, angažovanou a zodpovědnou společnost k problémům doma i za hranicemi naší země. Chtějí se aktivně podílet na vytváření společnosti, ve které jsou kulturní, etnické, rasové a jiné odlišnosti zdrojem obohacení, a nikoli konfliktů, jak je bohužel časté.

ČVT je součástí občanské společnosti. Jejich činnost vychází z osobní iniciativy a aktivity stovek jejich zaměstnanců a dobrovolníků, jak v České republice, tak v desítkách dalších zemí, kde pracují a z důvěry a podpory, kterou pro svoji práci získávají od jednotlivců, firem, vlád i mezinárodních institucí.

Oblasti a priority činnosti si v ČVT určují sami, dle naléhavosti situace a podle reálných možností něco změnit. Nelze samozřejmě pracovat všude, za podstatný je považován skutečný dopad na situaci a lidské osudy.

V krizových oblastech po celém světě poskytuje ČVT humanitární pomoc na základě reálných potřeb v duchu Kodexu Mezinárodního Červeného kříže. Pomáhá lidem vyrovnat se s tím, co je potkalo, a podporuje je v období obnovy, tak, aby se dokázali opět postavit na vlastní nohy.

ČVT se snaží také bojovat s chudobou, jejíž příčiny lze spatřit zejména v omezujících okolnostech jako je nedostatečný přístup ke vzdělání, přírodním zdrojům a zdravotnictví, v nerovném zacházení, diskriminaci, či ve špatné správě věcí veřejných. Organizace ČVT

se snaží pomáhat lidem tak, aby tato omezení překonali, a podporuje je, aby dokázali zlepšovat své životy. Důležitá je snaha nacházet příčiny těchto problémů a spolu s lidmi, kterých se týkají, je odstraňovat.

V rámci některých diktátorských, autoritářských a transformujících se státech ČVT pomáhá na základě nedávných zkušeností z naší země. Podobně, tak jako demokratický svět podporoval úsilí o svobodu v komunistických zemích, se snaží podporovat lidi, kteří se snaží o kritiku i dialog s mocí, domáhají se dodržování základních lidských práv a svobod a usilují o otevřenější společnost. Posilují občanskou společnost, aby dokázala být jedním z pilířů dobré správy věcí veřejných v nově se konstituujících společnostech a zemích.

Součástí práce organizace je přispívat k rozvoji svobodných a odpovědných lidí, kteří se orientují v současném světě, otevřeně a kriticky přistupují k informacím a názorům a chtějí ovlivňovat život společnosti. ČVT přináší svědectví lidí, s nimiž spolupracuje, i důležitá globální témata zabývající se například změnami klimatu, udržitelným rozvojem, bojem za svobody a práva lidí v desítkách zemí, nerovnostmi ve společnosti či postavením menšin.

Pracovníci ČVT věří, že po desetiletích nesvobody a informační izolace, ve kterých naše společnost žila, jsme se získáním svobody měli přijmout i spoluzodpovědnost. Zavírat oči nad tím, co se ve zdánlivě dalekém světě děje, je stejně krátkozraké, jako zapomínat na vlastní minulost.

Společnost Člověk v tísní vznikla v roce 1992 v okruhu válečných zpravodajů a novinářů, kterým už nestačilo jen přivážet ze zahraničních cest informace o probíhajících válkách, a začali do oblastí konfliktů vyvážet pomoc. Postupně se ČVT etablovala jako profesionální humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat respektování lidských práv ve světě.

Během dvaceti pěti let své existence se ČVT stala jednou z největších neziskových organizací ve střední Evropě. ČVT se také začali věnovat oblasti vzdělávání a pomáhat lidem žijícím v sociálním vyloučení.

ČVT je členem Alliance 2015, strategické sítě sedmi evropských nevládních organizací aktivních v oblasti humanitární pomoci a rozvojových projektů. Tato spolupráce zvyšuje

efektivitu jak práce v cílových zemích, tak kampaní ovlivňujících postoje politické reprezentace i široké veřejnosti v Evropě.

Prostřednictvím konkrétní, na respektu a spoluzodpovědnosti postavené sociální práce, pomáhá ČVT lidem žijícím v sociálním vyloučení rovněž a stejnou mírou i u nás doma. Společně s nimi se pracovníci ČVT snaží pomoci řešit jejich problémy. Podpora směřuje zejména k mladým lidem a jejich vzdělávání tak, aby měli lepší šance uplatnit se v reálném životě. Zároveň se snaží ČVT přispět k řešení závažných strukturálních problémů, zejména předlužení, diskriminačních praxí samospráv, situace na trhu práce či segregáčnických tendencí v našem školství.

Problematikou života v sociálním vyloučení se ČVT začal zabývat v roce 1999. Od té doby nabízí sociální poradenství a vzdělávací služby lidem z chudinských lokalit. V současnosti provozuje ČVT devět regionálních poboček, celkem působí ve více než padesáti městech a obcích v ČR. V roce 2016 v ČR podpořili více než 6 200 lidí, z čehož jsou přes 30 % děti.

Velká část pozornosti je věnována práci s dětmi a mládeží. Kvalitní vzdělání je právě tou hybnou silou, která by měla být schopna v dospělosti posunout člověka mimo život v sociálně vyloučených lokalitách. S dětmi je pracováno již od předškolního věku a je-li to možné, ČVT je podporuje po celou dobu jejich vzdělávání. Důležitou roli ve všech vzdělávacích službách hrají rodiče. Při práci s dětmi je uplatňován individuální přístup, protože každé dítě má talent a individuální schopnosti, které je potřeba rozvinout.

Důležitá je rovněž práce s celou rodinou, kde je kladen důraz především na zájmy dětí. Při hledání cest z mnohdy velmi složitých situací je třeba spolupracovat s ostatními neziskovými organizacemi, městskými úřady, úřady práce, školami, policií apod. Podpora by měla vést k získávání potřebných znalostí a dovedností tak, aby ti, kteří využívají služby ČVT, získali důvěru ve vlastní schopnosti a dokázali si své záležitosti v budoucnu zorganizovat sami. Aktivní účast klienta při hledání řešení jeho problémů je nezbytný předpoklad vzájemné spolupráce.

Kromě přímé práce v terénu se ČVT též věnuje analytické činnosti (především v oblasti vymahatelnosti dluhů a také vzdělání). Pomocí seminářů a workshopů se organizace snaží předávat zkušenosti pedagogům, úředníkům, policistům atd. V rámci možností ČVT spolupracuje i s veřejnou správou. Poradci se podílejí na vytváření územních plánů,

vzdělanostních koncepcí a na boji proti nešvaru hazardu. Lidé, s nimiž ČVT pracuje, by se vždy měli zapojit do rozhodovacích procesů, které se jich týkají. (Člověk v tísní, 2018)

2.5.2 Diakonie - prezentace organizace

Diakonie je druhou největší nestátní organizací poskytující sociální služby v České republice. Denně pomáhá tisícům lidí v nepříznivých životních situacích a provozuje více než 130 zařízení po celé ČR. Organizuje také humanitární pomoc v ČR (povodně) a rozvojovou spolupráci v zahraničí. Tato práce a poslání vychází z křesťanských hodnot. Diakonie pomáhá všem bez rozdílu. Tým tvoří více než 2000 pracovníků po celé republice a 1000 dobrovolníků. V roce 1989 Diakonie obnovila svoji činnost, čímž navázala na původní, předválečnou Českou diakonii. Nová Diakonie je člen mezinárodní platformy Eurodiakonie a má partnery po celém světě. Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická.

Posláním Diakonie Českobratrské církve evangelické je organizovat, zajišťovat a poskytovat ve svých zařízeních sociální, zdravotní, pedagogickou a pastorační péči lidem, kteří se v důsledku věku, zdravotního postižení, nemoci, osamocení či ohrožení dostali do nepříznivé životní situace. Péče a podpora poskytovaná v zařízeních Diakonie Českobratrské církve evangelické směřuje k tomu, aby lidé, kteří využívají služeb Diakonie, mohli žít v co největší míře svým běžným a důstojným způsobem života.

Diakonie ČCE je organizačně rozdělena mezi střediska, školy a servisní jednotky, které můžeme najít po celé republice. Dohromady jich je 37. Tyto organizace se dále dělí na zařízení - pobočky, v nichž se poskytují různé služby. Těch je v současné době více než 130 a jsou rozmístěny asi v 80 městech a obcích po ČR, s výjimkou Pardubického kraje. Jejich síť je v různých krajích různě hustá. Zařízení vznikají především podle aktuálních potřeb klientů.

Kromě České republiky pomáhá Diakonie i v jiných, především pak rozvojových zemích. Působí zde především prostřednictvím Střediska humanitární a rozvojové spolupráce. Výsledky působení Diakonie jsou vidět v Moldávii, Ukrajině, Kambodži, Myanmaru, Iráku, Sýrii, Jordánsku, Etiopii a Zambii.

Diakonie v roce 2017 měla možnost pomáhat až 2500 klientům. Číslo vyjadřuje, jakou kapacitu mají sociální, zdravotní a vzdělávací služby organizace. Číslo se průběžně mění

podle vznikajících a zanikajících služeb. Počet se zvyšuje také během mimořádných událostí.

V Diakonii pracuje více než 2000 lidí na různých úrovních. Od sociálních pracovníků, pečovatелů a zdravotníků přes údržbáře a uklízečky až po administrativní pracovníky a manažery. Do organizace dochází více než 1000 dobrovolníků, kteří s nadšením přikládají ruku k dílu. Docházejí do domovů pro seniory, do rodin s dětmi, píší si s vězni, pomáhají při povodních atd.

Nyní krátká statistika o tom, kolika lidem a jakým způsobem pomohli v Diakonii za rok 2017:

- 2845 seniorů a nemocných navštívily pečovatelky a ošetřovatelky doma.
- 296 nevyлéčitelně nemocných pracovníci Diakonie doprovázeli až do konce.
- 1095 seniorů a lidí s demencí díky Diakonii našlo důstojný a bezpečný domov.
- 3938 pečujícím Diakonie pomohla prostřednictvím projektu Pečuj doma.
- 3774 lidem byla nabídnuta pomocná ruka v situacích, které se mnohdy zdají bezvýchodné.
- 569 obětí obchodu s lidmi a jinak vykořisťovaných využilo služby organizace.
- 576 dětí, maminek a mladých lidí přečkalo nejtěžší chvíle bez domova díky Diakonii.
- 498 rodinám se podařilo překonat náročnou situaci a nyní žijí stabilním životem.
- 1130 dětí a mladých lidí trávilo svůj volný čas v nízkoprahových klubech.
- 335 rodin v rané péči bylo podporováno při výchově dětí s postižením.
- 186 rodinám bylo pomáháno při pěstounské péči.
- 422 dětí chodí do mateřských a speciálních škol Diakonie.
- 299 lidí s postižením našlo práci na chráněných pracovištích.
- 334 lidí s postižením tráví smysluplně svůj čas v denních centrech a stacionářích.
- 207 lidí s postižením u Diakonie našlo domov.
- 245 lidí s postižením bylo naučeno žít ve společnosti samostatně.
- Ve 202 odborných kurzech bylo proškoleno 2484 pracovníků.

(Diakonie, 2018)

2.5.3

Česká správa sociálního zabezpečení - prezentace organizace

Česká správa sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) je největší a v rámci státní správy ČR zcela výjimečnou finančně správní institucí, která spravuje agendu více než 8,9 milionu klientů, z toho zhruba 2,9 milionu důchodců. Vyplácí přes 3,5 milionu důchodů a měsíčně v průměru kolem 280 tisíc dávek nemocenského pojištění. Přínos ČSSZ do státního rozpočtu tvoří více než 1/3 všech příjmů. Jde o peníze, které pravidelně vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvcích na státní politiku zaměstnanosti. Kromě důchodového a nemocenského pojištění vykonává ČSSZ také působnost v oblasti lékařské posudkové služby. Plní rovněž úkoly vyplývající z mezistátních úmluv o sociálním zabezpečení a podle koordinačních nařízení Evropské unie je styčným místem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, důchody a peněžité dávky v případě pracovních úrazů a nemocí z povolání.

Strukturu ČSSZ tvoří ústředí ČSSZ, (regionální) pracoviště ČSSZ, okresní správy sociálního zabezpečení, Pražská správa sociálního zabezpečení a její územní pracoviště a Městská správa sociálního zabezpečení Brno.

V čele všech organizačních jednotek ČSSZ jsou ředitelé, s výjimkou územních pracovišť Pražské správy sociálního zabezpečení, v jejichž čele jsou vedoucí. ČSSZ je podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. Byla ustavena, s účinností od 1. září 1990, zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, kterým byl novelizován zákon ČNR č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení.

ČSSZ je v souladu s ustanovením § 3 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích organizační složkou státu, není tedy samostatnou právnickou osobou. Tím však není dotčena její působnost podle zvláštních právních předpisů (zejména z oblasti sociálního zabezpečení) a její jednání v těchto případech je jednáním státu. ČSSZ fakticky vznikla sloučením Úřadu důchodového zabezpečení v Praze, České správy nemocenského pojištění a Správy nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev.

Krédem ČSSZ je být moderní, klientsky orientovanou institucí, která plně využívá nejmodernější informační a komunikační technologie. ČSSZ to definuje ve svém Poslání:

„Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.“ (ČSSZ, 2018)

3 Souhrn teoretické části

V teoretické části jsem nejprve vymezil základní pojmy. Poté jsem popsal vznik a principy sítě internet. Poté jeho historický rozvoj v České republice.

Dále jsem se zaměřil na fenomén dnešní doby, sociální sítě a detailněji jsem popsal nejpoužívanější sociální síť Facebook. Byl popsán její vznik, rozvoj, ekonomický růst společnosti a nárůst uživatelů.

V následující podkapitole, týkající se výhod, nevýhod a specifík internetové komunikace jsem shrnul základní pozitiva, negativa a fakta, neboť během jeho užívání jako komunikačního média dochází k sociálním interakcím, které přinášejí uživatelům jak nesporné výhody, tak i potencionální rizika. Tyto faktory je třeba při internetové komunikaci vždy brát v potaz, neboť některá specifika, jako je například neviditelnost komunikujícího či anonymita, mohou dávat této komunikaci jiný rozměr, než by tomu bylo při fyzickém kontaktu.

V části Sociální práce jsem popsal, co vlastně znamená sociální práce, na co je zaměřena a co je jejími hlavními cíli. V tomto článku jsem se inspiroval textem Radky Janebové Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup.

V další teoretické části jsem detailněji rozebral sociální služby jako takové. Zde jsem jako inspirační zdroje použil knihu Oldřicha Matouška Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení a dále zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách.

V poslední, teoretické části jsem popsal organizace a jejich weby a facebookové profily na internetu. Tyto organizace se zaměřují na sociální pomoc a služby a působí na celém území České republiky a i v celosvětovém měřítku. První zástupce je zřejmě největší nezisková česká organizace Člověk v tísni, jenž vychází ze zásad humanismu. Druhým zástupcem je druhá největší nezisková organizace Diakonie ČCE, jež staví hlavně na křesťanských hodnotách a altruismu. Jako třetí jsem vybral největšího zástupce státní správy z oblasti sociálního zabezpečení, Českou správu sociálního zabezpečení.

4 Metodická část

V metodické části práce popíši kvalitativní výzkum, který jsem použil pro výzkumnou část práce. Jako první představím hlavní cíl celé práce, který následně rozdělím na cíle dílčí. Tyto dílčí cíle poté promítnu do tabulky transformačních kroků, kde je rozdělím do jednotlivých výzkumných otázek. Poté popíšu výzkumnou metodu a zdůvodním ji. Následně popíšu organizaci a průběh výzkumu. Pak bude následovat popis analýzy zjištěných dat. Po této části bude následovat samotný výzkum a na závěr jeho celkové shrnutí a vyhodnocení.

4.1 Cíle práce a výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je zmapovat a analyzovat stav využívání informačních online technologií v současné sociální práci. Nejprve analýzou internetových prezentací jednotlivých organizací, poté dotazováním jednotlivých zástupců vybraných organizací. Výzkum pomocí otázek na pracovníky vybraných organizací ukáže, do jaké míry jsou v současnosti využívány těmito organizacemi online služby. Ať už pouze ke komunikaci, tak i k oboustranné pomoci (v prvním případě pomoc klientovi ze strany organizace, v druhém pak, v případě neziskových organizací, pomoc ze strany veřejnosti organizaci). Rovněž nastíní, na základě odpovědí na výzkumné otázky, jakým směrem se mohou inovace v oblasti sociálních sítí prolínat se sociální prací a jak tuto syntézu a vzájemnou spolupráci do budoucna prohlubovat a využívat jejich výhod.

Pro dosažení hlavního cíle jsem určil tyto dílčí cíle:

Cíl 1: Zjistit, na jaké úrovni jsou prezentace jednotlivých organizací a co na nich může klient dohledat. Jak organizace jejich prostřednictvím poskytuje informace veřejnosti.

Cíl 2: Ověřit, jakými způsoby probíhá komunikace s veřejností a jaká je šíře a kvalita této komunikace.

Cíl 3: Zjistit, jaké IT nástroje a služby využívají organizace mimo webu a FB a v čem jim pomáhají.

Cíl 4: Zjistit, co se chystají do budoucna jednotlivé organizace zavádět za inovace v IT oblasti a kam se může dále rozvíjet využití IT nástrojů v sociální práci.

Tabulka 1 – Tabulka transformačních kroků

Tabulka transformačních kroků			
Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Otázky rozhovoru či body k zjištění
Cíl 1	Analýza online prezentací	Internet	<p>Webové prezentace a FB profily.</p> <p>Co vše je možné dohledat na online platformách organizace.</p> <p>Jakým způsobem může veřejnost komunikovat se zástupci organizace.</p> <p>Jakým způsobem může organizace pomáhat.</p> <p>Jakým způsobem se může veřejnost účastnit pomoci (pouze u neziskových organizací).</p>
Cíl 2	Polostrukturovaný rozhovor	Pracovníci organizace	<p>1. Jakým způsobem s vámi klienti nejčastěji komunikují? Mohli byste vyjádřit procentuálně? (osobně, telefonicky, email, chat)</p> <p>2. Jak vysoká je návštěvnost vašeho webu a facebookového profilu?</p> <p>4. Máte od klientů a donátorů nějakou zpětnou vazbu ohledně obsahu a kvality vašich online prezentací?</p> <p>6. Jak hodnotíte komunikaci s veřejností prostřednictvím online služeb vy jako pracovníci organizace?</p> <p>7. V čem vidíte hlavní přínosy online komunikace s klienty a veřejností?</p> <p>8. V čem naopak spatřujete nevýhody a jak by se dle vašeho názoru mohly negativa této komunikace minimalizovat?</p> <p>9. Využívají formu online komunikace s vámi také lidé, kteří nehledají sami pomoc, ale chtějí se pomoci účastnit? (dobrovolníci, donátoři atd.)</p>
Cíl 3	Polostrukturovaný rozhovor	Pracovníci organizace	<p>3. Využíváte v organizaci, třeba i pouze interně, nějaký další online komunikační prostředek (např. Skype, WhatsApp)? V čem je pro vás výhodné jej používat?</p>

Cíl 4	Polostrukturovaný rozhovor	Pracovníci organizace	<p>5. Chystáte do budoucna nějakou novinku v oblasti online komunikace s klienty – např. nový komunikační kanál, využití dosud nepoužívaného softwaru, sociální sítě či webové aplikace?</p> <p>10. Využívají vaši pracovníci v terénu nebo na misích ve světě, nějakou online formu ukládání a sdílení dat, např. cloudové služby?</p>
-------	----------------------------	-----------------------	---

4.2 Strategie výzkumu

Jako strategie výzkumu byla zvolena strategie kvalitativní, rozdělena na tyto dvě dílčí, jednotlivá zkoumání. Analýzy webových prezentací a webových profilů všech subjektů výzkumu a strukturované dotazy, zaslané zástupcům všech zkoumaných organizací. Zástupci byli vybráni na základě jejich kompetencí k dané problematice. V prvním případě odpovídala pracovnice zodpovědná přímo za weby a FB profily, ve druhém pracovník z oddělení komunikace a ve třetím pracovnice tiskového oddělení.

„Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím“ (Disman 2011, s. 285). Podle jiných kritérií se jedná o výzkum, jenž neužívá statistických metod a technik.

Kvalitativní výzkum jsem zvolil proto, že jsem jej shledal jako nejvhodnější nástroj pro moji práci a naplnění jejího cíle.

Pro zjištění dílčího cíle 1 byla použita technika analýzy dokumentů – webových prezentací a facebookových profilů jednotlivých organizací. Pro zjištění ostatních dílčích cílů byl použit polostrukturovaný rozhovor. Tyto rozhovory proběhly nejprve jako emailová korespondence. Protože jsem během zpracovávání odpovědí neměl kompletní odpovědi na některé dotazy, použil jsem doplňující podotázky. Ty byly zodpovězeny opět emailem a přes komunikátor Messenger.

4.3 Výzkumný soubor

Vybranou problematiku jsem se rozhodl zkoumat na velkých organizacích, z důvodu jejich celorepublikového působení. První zástupce je pravděpodobně největší nezisková česká organizace Člověk v tísni, jenž vychází hlavně ze zásad humanismu. Druhým

zástupcem je druhá největší nezisková organizace Diakonie ČCE, jež staví hlavně na křesťanských hodnotách a altruismu. Jako třetí jsem s i s ohledem na zaměření mého studijního oboru vybral největšího zástupce státní správy z oblasti sociálního zabezpečení, a sice Českou správu sociálního zabezpečení. U všech jsem se přesvědčil, že mají aktualizovanou, rozsáhlou webovou prezentaci a všechny využívají také sociální sítě Facebook a další (např. YouTube, Twitter atd.). Všechny organizace mají, jak vyplývá z jejich materiálů, mnoho klientů a evidentně dobře zpracovanou online prezentaci. Proto byli vhodní pro můj výzkum.

4.4 Popis organizace a průběhu výzkumu

Téma jsem začal zpracovávat na podzim 2017 důkladnou analýzou webových prezentací organizací výběrem vhodných adeptů. Původně jsem vybral organizací více, ale kvalitní zpracování všech nedovoloval rozsah velikosti bakalářské práce. Proto jsem vybral tři, pro mě ty nejzajímavější zástupce. Začátkem letošního roku byly odeslány otázky na zástupce organizací emailovou formou. Heger uvádí, že psaný text se soustřeďuje na samotný obsah sdělení víc, než mluvené slovo (Heger, 2012). Následovalo doplnění emailem a přes Messenger. Mezitím probíhala analýza webových prezentací jednotlivých subjektů. Následně byla zpracována všechna data do podoby této výzkumné práce.

4.5 Způsob analýzy získaných dat

Veškerá získaná data v podobě odpovědí pracovníků organizací byla v písemné podobě, takže je bylo nutné stylisticky upravit a správně zařadit do výzkumné části. Nebylo třeba nikterak upravovat samotný text jednotlivých odpovědí, které jsou přesným přepisem.

Při zhodnocení etického rizika kvalitativního výzkumu jsem bral v potaz hlavně anonymitu všech respondentů. Všichni byli i důkladně informováni o smyslu a účelu otázek.

5 Popis a interpretace dosažených výsledků

Zde budu prezentovat výsledky výzkumného šetření. Celkově proběhlo u třech organizací. Jejich poslání byla odprezentována již v teoretické části. Každá organizace je rozdělena do dvou částí. V první části je analýza online prezentace. V druhé části rozhovor se zástupcem organizace. Všechna vyjádření informantů budou uvedena kurzivou pro jasné identifikování jejich odpovědí. Všichni informanti budou vždy napřed krátce uvedeni – jaká je jejich náplň práce v organizaci.

5.1 Člověk v tísní

5.1.1 Analýza online prezentací

- **Webové prezentace a FB profil**

www.clovekvtisni.cz - hlavní webová prezentace

www.rozvojovka.cz

<https://www.facebook.com/clovekvtisni/> - facebookový profil organizace

- **Co vše je možné dohledat na online platformách organizace**

Webová prezentace Člověka v tísní je z mého pohledu velice přehledně a intuitivně zpracována. Stránka se po zadání výše zmíněné adresy otevře v sekci novinek, kde se nachází jak zajímavé články o práci ČVT převážně v zahraničí, tak i velice poutavé příběhy z oblastí, kde je organizace činná – především se jedná o Afriku, Asii a oblast Středního východu. V dolní části této stránky je umístěn dárcovský banner, kde lze vybrat částku a účel, na který by měla platba směřovat (např. SOS Sýrie a Irák, Postavme školu v Africe, Sociální programy v ČR atd.).

Na stránce níže jsou uvedeni někteří z významných donátorů, přispívajících na účet ČVT.

Zcela dole je potom menu celého webu, stejně jako v záhlaví. To se skládá z těchto následujících stránek:

- KDO JSME (O nás, Dárci a partneři, Časté dotazy, Struktura organizace, Tiskové zprávy, Pro média, Jak hospodaříme, Výroční zprávy, Veřejné zakázky)

- CO DĚLÁME (Humanitární a rozvojová pomoc, Lidská práva ve světě, Sociální práce v ČR, Vzdělávací programy, Festival Jeden svět, Migrace v souvislostech, Centrum Langhans, Publikace
- POTŘEBUJI POMOCI
- DARUJTE (Chci se stát pravidelným dárcem, Chci se stát jednorázovým dárcem, Staňte se významným dárcem)
- KARIÉRA (nabídka volných míst)
- KONTAKTY

Dále se v dolní části nacházejí odkazy na příbuzné weby Člověka v tísní a sice:

- Festival jeden svět (web festivalu dokumentárních filmů o lidských právech),
- Jeden svět na školách (přiblížení festivalu Jeden svět projekcí filmů žákům škol),
- Varianty (tento projekt má za cíl umožnit vzdělávání komukoliv, měl by vést ke globální odpovědnosti a respektu k druhým),
- Rozvojovka (Rozvojovka je patrně nejvýznamnější projekt Člověka v tísní. Snaží se – prostřednictvím webu a Facebooku zvýšit zájem české společnosti - především veřejnosti, médií, studentů, ale i státní správy - o situaci v rozvojových zemích, problematiku mezinárodní rozvojové spolupráce a souvislosti dnešního globalizovaného světa. Na webu se nacházejí odborné texty a analýzy, ze kterých lze čerpat informace při studiu této problematiky.

Dle vyjádření autorů webu je cílem informovat širokou veřejnost o rozvojové spolupráci a o situaci v zemích globálního Jihu. Pro školy, kulturní domy, cestovatelské kluby, ale i veřejnost je pak nabízena široká škála informačně vzdělávacích aktivit),

Skutečný dárek (web zaměřený na skutečnou pomoc lidem v nouzi, např. zakoupením věcného, ale vždy praktického dárku, v podobě jídla, hygienických potřeb apod.).

Odkazy v podobě ikon se nacházejí hned vedle a odkazují na ČVT profily Facebook, Twitter, kanál YouTube, Instagram a LinkedIn.

Facebooku ČVT dominuje ve středové části sekce následující události a hned u té je vidět, že tento profil je opravdu hojně navštěvován. Události související s ČVT mají několik tisíc označení „Zajímá mě to“. Dále má profil jako takový přes 50.000 označení „To se mi líbí“ (tzv. lajků) a přes 50.000 sledujících.

Dále jsou zde novinky a nadcházející události, vedle diskuzní kodex, který jak jsem si všiml, není všemi diskutujícími dodržován (viz recenze organizace).

Na Instagramu a kanálu YouTube je pak spousta tematických obrázků a videí, které rozhodně stojí za zhlédnutí.

- **Jakým způsobem může veřejnost komunikovat se zástupci organizace**

Způsobů komunikace je několik. Začneme webovou stránkou. V sekci Kontakty se nachází vyhledávač vhodných kontaktů pro oblasti: Vedení a provoz, Dary a dárcovství, Humanitární a rozvojová sekce, Lidská práva ve světě, Sociální práce v ČR, Program migrace, Festival jeden svět, Varianty, Jeden svět na školách, Langhans. Pod každou touto sekcí se nachází přehledný seznam pracovníků organizace s krátkým popisem náplně pracovní pozice, telefonním číslem, emailovou adresou a i fotkou. Z mého pohledu velmi dobře zpracováno. Klient či kdokoliv jiný (např. případný donátor) okamžitě ví, na koho se v dané oblasti může obrátit, příjemné je i to, že ví, jak kontaktovaný zástupce organizace vypadá.

Dále je možné organizaci kontaktovat pomocí facebookového profilu. Tam mě zaujala, kromě standardních kontaktních informací, hlavně sekce „Řekněte lidem, co si myslíte“. Tam píšou jak běžní návštěvníci profilu, co je zaujalo či naopak nezaujalo na práci ČVT, tak lidé, kteří buď řeší nějaký problém z oblasti sociální práce a také lidé, kteří nejsou lhostejní k osudům jiných a prostřednictvím ČVT pomáhají.

- **Jakým způsobem může organizace pomáhat**

Organizace v mezinárodním měřítku pomáhá hlavně organizováním pomoci pro oblasti postižené válkou, chudobou či přírodními katastrofami. V dlouhodobějším horizontu pracovníci ČVT vyrážejí na mise přímo do postižených oblastí, kde nejen poskytují materiální pomoc, ale snaží se i předat znalosti a aktivně zapojit obyvatelstvo do systému vzdělávání jak na obecné rovině, tak i na konkrétní úrovni – například vzdělávání v oblasti zemědělství, možnostech zavlažování suché půdy pro pěstování plodin apod.

Na domácí úrovni v rámci České republiky fungují pracovníci ČVT v devíti regionálních pobočkách (Bílina, Liberec, Ústí nad Labem, Chomutov, Kladno, Beroun, Praha a dále v Olomouckém a Karlovarském kraji). Na všechny pobočky jsou v sekci „Potřebuji pomoci“ přehledně rozřazeny všechny potřebné kontakty. V rámci těchto poboček jsou

klientům poskytovány různé sociální a vzdělávací služby. Mohou pomoci například s komunikací s úřady a subjekty státní správy, s řešením dluhů a exekucí, s hledáním práce či bydlení, s předškolní přípravou, doučováním a také s možnostmi, jak smysluplně mohou děti trávit volný čas. Naopak organizace výslovně neposkytuje chráněné bydlení, psychologické či pečovatelské služby ani hmotnou finanční pomoc.

- **Jakým způsobem se může veřejnost účastnit pomoci (pouze u neziskových organizací)**

Pokud se někdo rozhodne přispět na činnost ČVT, má několik možností, jak to udělat. První možností je stát se pravidelným přispěvovatelem. V rámci toho se donátor stává členem Klubu přátel ČVT, ze kterého vyplývají některé výhody a pozvánky na akce. Dále je možné přispět jednorázově finanční částkou. Další zajímavou možností je akce „Skutečný dárek“, kde lidé vybírají třeba konkrétní hospodářské zvíře, které zaplatí např. některé z potřebných rodnin. Mezi další možnosti ČVT uvádí i odkaz v závěti, dárcovskou SMS (tzv. DMS), věcné dary. Dle informací na webu je možno si tyto dary odepsat z daní.

5.1.2 Odpovědi zástupce organizace

První z oslovených organizací je Člověk v tísni. V tomto případě jsem použil u několika odpovědí další, doplňující otázky. Na otázky odpovídala pracovnice organizace, pracující v teamu zodpovědném za IT a online prezentace.

Otázky na zástupce organizace a jeho odpovědi:

1. Jakým způsobem s vámi klienti nejčastěji komunikují? Mohli byste vyjádřit procentuálně? (osobně, telefonicky, email, chat)

Nelze zobecnit, vzhledem k šíři našeho záběru. Jinak komunikují lidé, kterým v Chomutově chodí děti do naší školky, jinak politicky perzekvované osoby, které se skrývají, jinak oběti hurikánu na Filipínách, jinak ředitelé škol....

- 1.1 Naprosto chápu, že při vašem globálním záběru je tato otázka velmi obšírná. Přeformuluji proto dotaz jinak: Je možné přibližně určit, kolik lidí v nouzi vás kontaktovalo, jakoukoliv formou, za poslední rok s žádostí o pomoc? Pokud bude snazší měsíční průměr, nebo jiné časové období, nechám na Vás.

Bohužel nemáme žádnou centrální databázi tohoto typu, ani nástroj, kterým bychom toto mohli vysledovat.

2. Jak vysoká je návštěvnost vašeho webu a facebookového profilu?

Web: průměrně 34 000 unikátních přístupů/měsíčně.

FB: průměrně 10 000 unikátních uživatelů/měsíčně (vzhledem k algoritmickým změnám na FB v posledních týdnech čísla prudce klesají – 10k je průměr minulý rok, letos ještě z čísel nic usuzovat nelze).

3. Využíváte v organizaci, třeba i pouze interně, nějaký další online komunikační prostředek (např. Skype, WhatsApp)? V čem je pro vás výhodné jej používat?

Používáme customizované cloudové řešení – balík služeb od Microsoftu. Pro interní komunikaci převážně mail a Skype business.

4. Máte od klientů a donátorů nějakou zpětnou vazbu ohledně obsahu a kvality vašich online prezentací?

Ano, neustále, sami je povzbuzujeme k poskytování zpětné vazby.

4.1 Mohla byste uvést nejčastější pozitivní a nejčastější negativní připomínku v rámci zpětné vazby?

Opět těžko zobecňovat, asi nejčastěji řešíme spíš než formu a obsah naší prezentace (neskromně podotýkám, že ty míváme na vysoké úrovni), paradoxně pravidla donorské visibility (donoři by pochopitelně chtěli, abychom jejich logo ideálně nechali vytetovat všem zaměstnancům na čelo). Stran veřejnosti a klientů se jejich připomínky nedají moc zobecnit, každý, kdo má oči, má názor.

Obecně se lidem hodně líbí náš nový web (moderní, rychlý, hezké obrázky), správa sociálních sítí a rychlá komunikace, rozporuplné reakce budí nárazové mediální kampaně (obvykle ale kvůli jejich tématu, ne zpracování).

5. Chystáte do budoucna nějakou novinku v oblasti online komunikace s klienty – např. nový komunikační kanál, využití dosud nepoužívaného softwaru, sociální sítě či webové aplikace?

Ano, chceme rozšiřovat portfolio působení na sociálních sítích (jsme aktivní na všech, nově ale chceme přesunout hlavní pozornost z FB rovnoměrně na všechny kanály). Od

pololetí loňského roku máme nový web, momentálně pracujeme na microsites jednotlivých misí.

6. Jak hodnotíte komunikaci s veřejností prostřednictvím online služeb vy jako pracovníci organizace?

Jelikož tohle u nás mám na starosti já, tak samozřejmě skvěle 😊. Prosím, specifikujte, otázku.

6.1 Měl jsem na mysli zda vám jako pracovníkům organizace v něčem oproti době dřívější využívání online technologií ulehčuje práci s klienty (pozitiva pro vás) a v čem spočívají z vašeho úhlu pohledu negativa těchto médií (např. neosobní kontakt, vzpomněl jsem si teď jak jste mi psala na messengeru i o nějakých výhrůžkách apod.)

Rychlá a otevřená komunikace posiluje důvěryhodnost naší značky, lidé si cení, že jsme snadno dostupní, na druhou stranu je to náročné na kapacity. Online prostředí napomáhá šíření dezinformací a my musíme používat poměrně sofistikované systémy monitoringu médií, abychom věděli, co se o nás říká a následně vyhodnocujeme, na co a jak budeme reagovat. Tohle je téma, ke kterému by bylo lepší se sejít osobně, nemám čas vám vypisovat všechny aspekty on-line komunikace a předpokládám, že říkat vám, že je pro naše pracovníky jednodušší poslat mail, než jít s dopisem na poštu, je zbytečné.

7. V čem vidíte hlavní přínosy online komunikace s klienty a veřejností?

Nemusíme se spoléhat na media, kdy se rozhodnou komunikovat naše témata, zvládneme je k veřejnosti dostat sami.

Výhodou a nevýhodou zároveň je možnost pro veřejnost nás kontaktovat na přímo prostřednictvím chatu nebo diskuzí. Přidává to naší transparentnosti a důvěryhodnosti, na druhou stranu je to časově a kompetenčně náročné vyřizovat všechny (často velmi banální) dotazy.

8. V čem naopak spatřujete nevýhody a jak by se dle vašeho názoru mohly negativa této komunikace minimalizovat?

Osobně sním o chatbotu, jinak pokud nezaniknou platformy, kde je možné nás kontaktovat napřímo, nevidím možnost, jak zmírnit zátěž, kterou tato neustálá komunikace klade na

team, než v posílení naší koordinace (mít v organizaci včas a kvalitně zpracované plány krizové komunikace, mít aktuální factsheaty, position pappers...).

9. Využívají formu online komunikace s vámi také lidé, kteří nehledají sami pomoc, ale chtějí se pomoci účastnit? (dobrovolníci, donátoři atd.)

Ano, zájemci o práci, dobrovolníci, donoři...

9.1 Bylo by možné přibližně odhadnout, kolik je to lidí měsíčně? O jaké oblasti se nejvíce zajímají dobrovolníci - nabízejí třeba i nějakou činnost prostřednictvím IT technologií?

Číslo vám nepovím, neznám je (viz první odpověď) – nejvíce lidí v oblasti sociální práce se hlásí na pozice doučujících v sociálně slabých rodinách. Mimo sociální práci jsou to ad hoc různé pozice na našem ředitelství, dobrovolnické a stážistické.

10. Využívají vaši pracovníci v terénu nebo na misích ve světě, nějakou online formu ukládání a sdílení dat, např. cloud?

Využíváme Microsoft cloud.

5.2 Diakonie

5.2.1 Analýza online prezentací

- **Webové prezentace a FB profil**

www.diakonie.cz/ - hlavní webová prezentace

www.pecujdoma.cz

www.dustojnestarnuti.cz

www.otevrenoseniorum.cz

www.diakoniespolu.cz

https://www.facebook.com/diakonieccce/?ref=br_rs – facebookový profil organizace

- **Co vše je možné dohledat na online platformách organizace**

Webová prezentace Diakonie má na první dojem příjemné, nevtíravé rozhraní v modrobílé kombinaci. Ve středu stránky jako první zaujme velký interaktivní banner

s aktuálními akcemi organizace a klíčovými informacemi. Vpravo nahoře je menu, kde lze možné pod odkazem „Chci darovat“, poskytnout na účet Diakonie libovolný finanční prostředek, jenž společnost dle vlastních slov použije na smysluplný účel. Dále má menu samotné tuto strukturu:

- NAŠE SLUŽBY (Podle místa, Podle věku, Podle cílové skupiny, Podle situace, Projekty a kampaně, Vzdělávání).
- POMÁHEJTE S NÁMI (Jednorázovým finančním darem, Pravidelným dárcovstvím, Materiálním darem, Dobrovolnictvím nebo prací, Nákupem, Dobrým slovem).
- O NÁS (Kdo jsme, Struktura, Poslání, Hodnoty, Zřizovatel, Dokumenty, Diakonie ve světě, Galerie, Nabídka práce).
- PRO MÉDIA (zde jsou k nalezení jak kontakty, tak i základní info, reprezentativní fotky a různé grafické prvky ke stažení, publikace ke stažení).
- KONTAKT (Střediska a školy, Ředitelství Diakonie, Napište nám, Odebírejte zpravodaj).

Poslední možností je přepnutí webu do anglického a německého jazyka.

Prezentace na Facebooku je s ohledem na zaměření organizace rovněž zdařilá. V první polovině března 2018 má 2400 sledujících a 2450 lidem se stránka líbí. Kromě standardních kontaktních možností prostřednictvím Messengeru a emailu je zde možnost přihlásit se k odběru zpravodaje organizace. Je zde opět odkaz pro případné donátory. Facebookový profil rovněž obsahuje spoustu fotek a videí z misí a akcí Diakonie, které dle mého názoru stojí za zhlédnutí.

- **Jakým způsobem může veřejnost komunikovat se zástupci organizace**

Prostřednictvím položky menu O nás se klient dostane na stránku, kde lze vyhledat službu dle:

- 1) místa poskytování – otevře se interaktivní mapa Google a na ní vyznačeny všechny pobočky organizace v rámci ČR. Po kliknutí se vlevo od mapy zobrazí podrobnosti – adresa a případně i webová prezentace pobočky.
- 2) věku klienta- možnosti jsou: Děti do 6 (7) let, Školák a dospívající, Mladý dospělý, Dospělý, Senior. Po rozkliknutí každé z položek se otevře logicky seřazený seznam

vhodných zařízení pro každou z věkových skupin a dále pak lze pokračovat na potřebné kontaktní údaje.

3) cílové skupiny – možnosti jsou tyto: Děti a mladí lidé, Rodina a partnerský život, Lidé v nouzi, Lidé s postižením, Senioři, Umírající, Vzdělávání. Pod každou z těchto položek opět zpracována velmi podrobná nabídka vhodných služeb a kontaktů.

4) situace, která nejlépe odpovídá té Vaší – a zde lze nalézt tyto varianty: Nemám kde bydlet, Už nevím, kudy kam, Naše rodina je v tíživé situaci, Moje babička už se o sebe nepostará, Můj blízký umírá, Mám dítě/ dospívajícího s postižením, Můj známý s postižením shání práci, Jsem člověk s handicapem a chtěl bych bydlet sám, Jsem dítě/ dospívající a mám problémy, Mám duševní onemocnění a chci se zapojit do společenského života, Jsem cizinec, Chci dát dítě do školky, Mám zájem o vzdělání.

Dále lze samozřejmě navázat kontakt s pracovníky pomocí Facebooku, kde se dá hned z hlavní stránky kontaktovat pracovníky písemnou formou. I zde lze velmi jednoduše dohledat všechny potřebné kontaktní údaje.

- **Jakým způsobem může organizace pomáhat**

Organizace na úrovni ČR pracuje a snaží se pomáhat lidem, kteří v důsledku věku, zdravotního postižení či jiného ohrožení dostali do nepříznivé životní situace. Diakonie u nás pracuje ve více než 130 střediscích a školách. Projekty Diakonie zahrnují tyto aktivity:

Pečuj doma

– cílem tohoto projektu je podpořit laické rodinné pečovatele, starající se zejména o seniory. K této činnosti byl Diakonií spuštěn webový portál www.pecujdoma.cz s velmi komplexními radami pro pečovatele. Pokud by informace na webu nebyly dostatečné, je možné kontaktovat odborníky organizace v pracovních dnech od 9 do 17 hod na bezplatné lince 800 915 915.

Podpora rozvoje komunitních služeb

– cílem projektu je vypracování uceleného systému podpory a vzniku komunitních služeb pro seniory a osoby se zdravotním znevýhodněním zejména v oblasti geriatrické a paliativní péče. Na tomto projektu participuje také švýcarská společnost Stiftung Diakoniewerk Neumunster. Projekt se snaží odtabuizovat problematiku umírání, smrti a

příbuzných témat. Dále si projekt klade za cíl dostatečně informovat o těchto tématech informovat veřejnost. Projekt má vlastní web www.dustojnestarnuti.cz.

Jsem tady ještě doma?

– online příručka, která pomáhá domácnostem nenákladně upravit podmínky v domácnosti tak, aby vyhovovaly životu seniora s ohledem na jeho aktuální kondici.

Bydlení seniorů

– projekt zkoumal v letech 2009 – 2010 podmínky života seniorů ve vlastním domácím prostředí. Výstupem tohoto výzkumu je informační publikace s názvem O bydlení seniorů, jenž obsahuje rady, jak včas řešit a zajistit pro seniory bezpečný domov. Druhým výstupem je dokument, jenž je možné si přehrát online.

Doma

– projekt, jenž navazuje na dřívější aktivitu s názvem Buď sousedem, se snaží pomoci cizincům v ČR, aby se zapojili do života ve většinové české společnosti. Umožňuje cizincům najít nové přátele a zároveň působí na naši společnost tak, aby dokázala lépe přijímat cizince, kteří žijí mezi námi. Projekt staví na zjištění, že tam, kde se nevytvoří sociální vazby mezi migranty a Čechy, je integrace velmi obtížná.

Ne násilí

– program na pomoc obětem obchodu s lidmi a vykořisťování na trhu práce. Součástí programu je terénní práce pro vyhledání a identifikování obchodovaných lidí, poskytnutí azylového bydlení pro muže, pomoc obětem v krátkodobé krizové situaci a podpora při řešení přetrvávající nepříznivé situace. Z praktických i bezpečnostních důvodů činnost zajišťuje Středisko celostátních programů a služeb.

Lifetool

- poskytuje odborné poradenství a vzdělávací služby v oblasti podpůrných technologií a alternativní komunikace. Specializuje se především na bezbariérový přístup k počítači a jeho využití jako prostředku pro alternativní komunikaci. Poradna je součástí Střediska celostátních programů a služeb a vznikla proto, aby nabídla lidem se zdravotním postižením možnost vykonávat činnosti, které by bez těchto podpůrných technologií vykonávat buď vůbec nemohli, nebo by to pro ně bylo složité.

Otevřeno seniorům

– tato aktivita se snaží změnit naše stereotypní pohledy na stáří. Chce ukázat, že má svojí kvalitu a cenu a upozornit na přehlížení seniorů médii i celou společností. Projekt má vlastní web www.otevrenoseniorum.cz.

Rozvojová spolupráce

– provozuje Středisko humanitní a rozvojové spolupráce, jenž se jako jediné věnuje humanitární a rozvojové práci v zahraničí. Hlavní web střediska www.diakoniespolu.cz.

V rámci tohoto projektu Diakonie poskytuje humanitární pomoc v České republice, především při povodních. Pro tento účel je zřízen web www.povodne.diakonie.cz. Dále spolupracuje v ČR s obcemi, které chtějí být připravené na povodně – web www.odolnaobec.cz.

Dále pomáhá v uprchlických táborech a při humanitárních katastrofách ve světě, například v Myanmaru, web www.postnibirka.diakonie.cz.

Organizuje zahraniční rozvojovou práci (například z Kambodži), web www.kamilavkambodzi.cz.

Školí dobrovolníky v ČR a vysílá dobrovolníky do zahraničí, web www.diaconiavolunteer.com.

Vzdělává veřejnost v problematice rozvojové spolupráce a humanitární pomoci.

Připravuje semináře a materiály pro učitele základních a středních škol v oblasti globálního rozvojového vzdělávání, www.ucimespolu.cz.

Spolupracuje s dalšími organizacemi v ČR i v zahraničí, např. s firmami KOMA Modular, www.koma.diakonie.cz, a Tempish, www.inlinefordevelopment.org.

- **Jakým způsobem se může veřejnost účastnit pomoci (pouze u neziskových organizací)**

Prispěvovatelé a dobrovolníci mají několik možností jak pomáhat. Pro donátory je přímo na hlavní stránce tlačítko Chci darovat. Po vyplnění patřičných údajů lze zaslat darovanou částku na účet Diakonie. Podle vybraného variabilního symbolu bude darovaná částka připsána na konkrétní účel. Dále je možné v menu Pomáhejte s námi vybrat a zaslat dárcovskou SMS (tzv. DMS). Obě tyto varianty mohou být jak jednorázové, tak i

opakované. Dále je možno nabídnout Diakonii sponzoring. Rovněž je možno, po domluvě o vhodnosti daru, přispět materiálně.

Dle vyjádření Diakonie je jedním z nejcenějších darů dobrovolnictví a organizace je vítá v co nejširším možném záběru. Jako forma podpory ze strany veřejnosti může být i podpora nákupem v některém ze zařízení, které Diakonie buď sama provozuje (second handy, prodeje výrobků klientů), nebo místa, kde pracují klienti jako jsou obchody dobré vůle, restaurace či čajovny. Jako velice zajímavý způsob podpory jsou e-shopy www.givt.cz nebo www.podporuj.cz, kde částka z každého nákupu putuje na veřejnou sbírku pro podporu klientů Diakonie.

5.2.2 Odpovědi zástupce organizace

Druhou oslovenou organizací je Diakonie. Na mé dotazy odpovídal pracovník organizace, pracující na oddělení komunikace.

Otázky na zástupce organizace a jeho odpovědi:

1. Jakým způsobem s vámi klienti nejčastěji komunikují? Mohli byste vyjádřit procentuálně? (osobně, telefonicky, email, chat)

To je těžká otázka, záleží na typu služby. Především telefonicky, osobně a e-mailem, případně prostřednictvím kontaktních formulářů na webu. Předtím ale také jistě navštíví web, kde se dozví základní informace o službě a o naší organizaci.

2. Jak vysoká je návštěvnost vašeho webu a facebookového profilu?

Všechny organizační jednotky Diakonie mají dohromady několik desítek webů. Některá střediska spravují webů více, pro různé projekty nebo služby. Návštěvnost webu www.diakonie.cz, který spravuje ústředí Diakonie a obsahuje hlavně přehled našich služeb a kontakty, je průměrně 4 000 uživatelů měsíčně. Podobně je to s Facebookem – FB stránek je v Diakonii ještě více, než webů. FB ústředí Diakonie @diakonieccce má 2 455 fanoušků. Největší komunita je kolem stránky sbírky Krabice od bot (6 119 fanoušků).

3. Využíváte v organizaci, třeba i pouze interně, nějaký další online komunikační prostředek (např. Skype, WhatsApp)? V čem je pro vás výhodné jej používat?

Asi jako všude používáme především Skype a FB Messenger. Výhodou je rychlost komunikace, jednoduchá dostupnost na telefonech. Kromě toho máme interní informační systém pro sdílení dokumentů.

4. Máte od klientů a donátorů nějakou zpětnou vazbu ohledně obsahu a kvality vašich online prezentací?

Zpětnou vazbou je spíš návštěvnost webu či profilů na sociálních sítích a interakce uživatelů. Tyto údaje vyhodnocujeme prostřednictvím standardních nástrojů (Google Analytics, reporting soc. médií) a snažíme se na ně reagovat např. úpravami stránek, obsahu atd.

5. Chystáte do budoucna nějakou novinku v oblasti online komunikace s klienty – např. nový komunikační kanál, využití dosud nepoužívaného softwaru, sociální sítě či webové aplikace?

Připravujeme CRM systém, který umožní zadávat kontakty z jakéhokoli formuláře na našich webech přímo do databáze. Není ale určen pro správu kontaktů klientů, ale dárců a příznivců organizace. Součástí CRM bude vlastní mailový server, pomocí kterého bude možné posílat automatizované e-maily a mailové kampaně. Na sociálních sítích chceme letos testovat zpravodajství přes Messenger, zatím zkoušíme aplikaci Manychat na FB Krabice od bot. Středisko humanitární a rozvojové spolupráce realizuje s podporou Generálního ředitelství hasičské záchranné služby pilotní program online dobrovolnictví v případě mimořádné události v ČR a střední Evropě (online mapování, monitoring sociálních sítí, online poradenství).

6. Jak hodnotíte komunikaci s veřejností prostřednictvím online služeb vy jako pracovníci organizace?

Jako jednoznačně velkou příležitost rychle oslovit značné množství lidí. Zároveň je třeba jisté „hygieny“ v této oblasti (nelze být stále online, resp. lze to, ale není to zdravé a udržitelné).

7. V čem vidíte hlavní přínosy online komunikace s klienty a veřejností?

Informace se snadno šíří, je jednoduché je sdílet mnoha různými kanály, přeposlat dotazy kolegům do jiné služby apod. Skvěle se sdílejí příběhy a zajímavé statistiky ze služeb. Je to levné a rychlé.

8. V čem naopak spatřujete nevýhody a jak by se dle vašeho názoru mohly negativa této komunikace minimalizovat?

Viz druhá část otázky 6 – velký nárok na rychlost reakce a s tím související nutnost být online. Ale to je celospolečenský fenomén.

9. Využívají formu online komunikace s vámi také lidé, kteří nehledají sami pomoc, ale chtějí se pomoci účastnit? (dobrovolníci, donátoři atd.)

Ano, s dárci sdílíme novinky e-mailem, na webu a sociálních sítích, stejně tak získáváme dobrovolníky i potenciální zaměstnance. Zájemci o službu nebo lidé, kteří hledají radu či pomoc nás oslovují spíše e-mailem nebo telefonicky.

10. Využívají vaši pracovníci v terénu nebo na misích ve světě, nějakou online formu ukládání a sdílení dat, např. cloud?

Pro monitoring v případě povodní využíváme aplikaci pro tablety Inspecto, kterou vytvořila ADRA Česká republika. Data se sbírají v centrální databázi zasažených domácností, společně pro více organizací, kde je možné je vyhodnocovat. Většina středisek pravděpodobně využívá na sdílení dokumentů vlastní server, případně Disk Google. Diakonie má také systém na elektronickou archivaci a schvalování dokumentů edocat, který používají všechna střediska. Finanční data vyhodnocujeme v Microsoft Power BI.

5.3 Česká správa sociálního zabezpečení

5.3.1 Analýza online prezentací

- **Webové prezentace a FB profil**

www.cssz.cz

<https://www.facebook.com/cssz.cz/>

- **Co vše je možné dohledat na online platformách organizace**

Webové stránky ČSSZ jsou na hlavní stránce, jenž se otevře po zadání adresy, velice přehledné, dle mého názoru pro všechny možné generace návštěvníku, a tak ani například důchodci bez větších zkušeností s internetem nebudou mít problém se rychle zorientovat. Přímo pod logem ČSSZ se nachází šest buttonů – Žadatelé o důchod, Důchodci,

Zaměstnanci a občané, Zaměstnavatelé, OSVČ a Lékaři. Pod každým z těchto tlačítek se nachází konkrétní nabídka, která nabízí vždy základní informace k tématu a důležité tiskopisy a formuláře. Po levé straně je celou dobu prohlížení zobrazena základní nabídka webu:

- O ČSSZ (Profil organizace, Úřední desky, Vedení, Pracoviště, Volná místa, Informace, Projekty realizované v ČSSZ s podporou EU, Boj proti korupci, Oznamení o protiprávním jednání, Seznam smluv uzavřených ČSSZ, Nabídky prodeje a pronájmu majetku státu)
- DŮCHODOVÉ POJIŠTĚNÍ (Účast na pojištění, Dávky, Povinnosti, Řízení a rozhodování, Informativní osobní list důchodového pojištění, e-podání ELDP, Legislativa, Tiskopisy, Nejčastější dotazy, Důchodová kalkulačka, Zařízení sociálních služeb)
- NEMOCENSKÉ POJIŠTĚNÍ (Účast na pojištění, Dávky, Povinnosti, Řízení a rozhodování, e-podání NEMPRI, e-podání ONZ, e-podání HPN, Legislativa, Tiskopisy, Zákon o nemocenském pojištění, Nejčastější dotazy, Kalkulačky pro výpočet dávek NP)
- POJIŠTĚNÍ OSVČ (Druhy SVČ, Účast na pojištění, Dávky, Povinnosti, Platba pojistného, Legislativa, Tiskopisy, e-podání Přehledu OSVČ, ČSSZ informuje: Změny v pojištění OSVČ v roce 2018, Nejčastější dotazy)
- POJIŠTĚNÍ NA SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ (Výše a platba pojistného, Povinnosti, Řízení a rozhodování, Soudní přezkum, Vymáhání a právní zajištění pohledávek, Legislativa, Tiskopisy, Nejčastější dotazy, e-podání PVPOJ)
- LÉKARSKA A POSUDKOVÁ SLUŽBA (Činnost, Slovníček, Legislativa)
- OSOBY ZDRAVOTNĚ ZNEVYHODNĚNÉ (Tiskopisy, Informační leták)
- ODŠKODNĚNÍ (Nároky založené zákonem č. 108/2009 Sb., o jednorázové peněžní částce nahrazující příplatek k důchodu a zvláštní příspěvek k důchodu a o změně některých zákonů, Příplatek k důchodu k ocenění účastníků odboje za I. a II. světové války, Příplatek k důchodu ke zmírnění některých křivd způsobených komunistickým režimem, Výňatek ze zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, Zvláštní příspěvek k důchodu, Úprava důchodů podle zákona č. 262/2011 Sb.)

- EVROPSKÁ UNIE (Koordinace sociálního zabezpečení, Právo EU a mezinárodní smlouvy, Určení státu pojištění, Důchodové pojištění, Nemocenské pojištění, Informace pro ošetřující lékaře, Legislativa, Tiskopisy, Nejčastější dotazy, Kontakty)
- MEZINÁRODNÍ SMLOUVY (Smlouvy uzavřené ČR, Mezinárodní smlouvy a právo EU, Určení státu pojištění, Důchodové pojištění, Nemocenské pojištění, Tiskopisy, Nejčastější dotazy, Kontakty)
- e-PODÁNÍ (Základní informace, Ke stažení, Kontakty, Pro SW vývojáře)
- TISKOPISY (Důchodové pojištění, Nemocenské pojištění, OSVČ, Pojistné na sociální zabezpečení, Evropská unie, Mezinárodní smlouvy, Osoby zdravotně znevýhodněné, Odškodnění, Tiskopisy e – Podání, Číselníky, Potvrzení a doklady, které ČSSZ po klientech nevyžaduje, Způsob předávání předepsaných tiskopisů).

Střed stránky vyplňuje rubrika Novinky a dále velký banner, který odkazuje na call centra ČSSZ s bezplatnou telefonní linkou 800 050 248, což jistě ocení nejen senioři, kteří mohou mít problém s vyhledáváním informací či vyplňováním elektronických dotazníků. Dále hlavní stránka nabízí zcela vpravo velice intuitivní vyhledávání kontaktů a rubriku Důležitá sdělení. Zaujal mě též odkaz na Slovník sociálního zabezpečení, kde jsou přehledně vysvětleny výrazy z oblasti sociálního zabezpečení. Zcela dole pak odkazy na např. Volná místa a ze sociálních sítí se zde pak nachází Twitter a Facebook.

Na Facebooku se kromě kontaktních údajů a základních údajů o organizaci nachází také novinky o organizaci. Stránka má k 25.3.2018 1747 sledujících a 1702 lidem se stránka líbí.

- **Jakým způsobem může veřejnost komunikovat se zástupci organizace**

Asi nejčastěji využívaný způsob komunikace v případě ČSSZ bude ePortál. Jedná se o internetovou aplikaci, která umožňuje obstarat si konkrétní informace a služby formou elektronické samoobsluhy. Zde je však nezbytné být uživatelem datové schránky.

Pro uživatele bez datové schránky je možno obrátit se na výše zmíněné telefonní číslo call centra. Vyhledat emailové a telefonní kontakty jednotlivých okresních poboček je možné z hlavní stránky přes položku Kontakty. Veškeré nalezené kontakty lze nasnímat jednoduše mobilním telefonem pomocí QR kódu.

Jako velice kvalitní shledávám pak objednávkový systém – online objednávání na pracoviště ČSSZ. Zde si klient pomocí čtyř jednoduchých kroků vybere z grafické mapy nebo seznamu okresní správu, kterou chce navštívit, poté vybere oblast, které se týká jeho žádost, z kalendáře v následujícím kroku vybere volný den a hodinu návštěvy a nakonec zadá své identifikační údaje pro konečné zpracování jeho požadavku. Vyhne se tak dlouhému čekání ve frontě a pro pracovníky organizace je to zdroj informací o předpokládaném počtu klientů v daný den.

Facebook pak nabízí všechny standardní možnosti online komunikace, tzn. chatovat s pracovníky organizace přes Messenger, je možné sledovat novinky prostřednictvím tlačítka sledovat a být tak stále informován o inovacích a službách ČSSZ.

- **Jakým způsobem může organizace pomáhat**

V případě ČSSZ se jedná zcela jistě o jiný druh pomoci, než v případě dvou předcházejících neziskových organizací. Nicméně je jistě stejně potřebná a důležitá. V případě důchodů vyplácí ČSSZ tyto dávky, jak starobní, tak i invalidní. Od 1. února 2018 ČSSZ vyplácí vedle tzv. mateřské novou dávku nemocenského pojištění, tzn. otcovskou. Tato krátkodobá dávka umožňuje zůstat novopečeným tatínkům s dítětem 7 kalendářních dní doma.

5.3.2 Odpovědi zástupce organizace

Třetí oslovenou organizací je ČSSZ. Moje dotazy zodpovídala pracovnice z tiskového oddělení.

Otázky na zástupce organizace:

1. Jakým způsobem s vámi klienti nejčastěji komunikují? Mohli byste vyjádřit procentuálně? (osobně, telefonicky, email, chat)

Osobně 20 %, telefonicky 40 %, email 40%.

2. Jak vysoká je návštěvnost vašeho webu a facebookového profilu?

Na webu máme okolo 70 tisíc přístupů měsíčně, na FB nevím.

3. Využíváte v organizaci, třeba i pouze interně, nějaký další online komunikační prostředek (např. Skype, WhatsApp)? V čem je pro vás výhodné jej používat?

Pro potřeby komunikace mezi zaměstnanci používáme velmi často Skype, a to zejména u projektů, kde spolupracují zaměstnanci napříč republikou, a je tedy nevýhodné dojíždět na tak velkou vzdálenost. Výhodou je rychlost a jednoduchost, dále také možnost konferenčních hovorů.

4. Máte od klientů nějakou zpětnou vazbu ohledně obsahu a kvality vašich online prezentací?

Klienti si obecně pochvalují dobrou přehlednost webu. Stále nám každý rok stoupá i počet podaných elektronických formulářů, jak prostřednictvím datových schránek, tak i přes ostatní dostupná rozhraní. V loňském roce bylo zpracováno přes 20 milionů e-formulářů!

5. Chystáte do budoucna nějakou novinku v oblasti online komunikace s klienty – například nový komunikační kanál, využití dosud nepoužívaného softwaru, sociální sítě či webové aplikace?

ČSSZ rozšiřuje webové aplikace na svém e-portálu průběžně celý rok. Aktuálně byl zahájen projekt „Tichá linka“, kdy neslyšící klient, který se dostaví na OSSZ/PSSZ/ČSSZ má možnost online tlumočení sluchově postiženým klientům. Bezplatně ho zajišťuje prostřednictvím kvalifikovaných tlumočnicků Tiché linky, která je službou Tichého světa, o. p. s. prostřednictvím tabletu s webkamerou. V další fázi se ČSSZ zaměřuje na identifikaci potřeb tělesně a zrakově postižených spoluobčanů.

Od srpna loňského roku zajistila bezplatné volání na svou informační telefonní linku, na které odborníci odpovídají na dotazy týkající se důchodů, nemocenského pojištění a elektronických služeb ČSSZ.

6. Jak hodnotíte komunikaci s veřejností prostřednictvím online služeb vy jako pracovníci organizace?

Na jednu stranu jsou elektronická podání rychlejší, přehlednější a odpovědi lze připravit oproti telefonickým dotazům, kde klient očekává okamžitou odpověď, tato komunikace může při splnění určitých podmínek urychlit jednání či řízení. Na druhou stranu jako správní orgán, který podání musí vyhodnotit v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nejsou podání, které klient učiní v konkrétní věci relevantní, pokud nejsou opatřena zaručeným elektronickým podpisem, proto je nutné klienta vyzývat k doplnění podání, vzrůstá tak počet úkonů správního orgánu a

řízení se prodlužuje. Stovkami nejruznějších dotazů denně je PSSZ prostřednictvím e-mailu zahlcována a je komplikované zajistit jejich vyřízení v souladu s platnými právními předpisy.

7. V čem vidíte hlavní přínosy online komunikace s klienty a veřejností?

Ad. první věta předchozí odpovědi.

Elektronická podání jsou rychlejší, přehlednější a odpovědi lze připravit oproti telefonickým dotazům, kde klient očekává okamžitou odpověď, tato komunikace může při splnění určitých podmínek urychlit jednání či řízení.

8. V čem naopak spatřujete nevýhody a jak by se dle vašeho názoru mohly negativa této komunikace minimalizovat?

Ad. Věta druhá a následující odpovědi na otázku č. 6.

Na druhou stranu jako správní orgán, který podání musí vyhodnotit v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nejsou podání, které klient učiní v konkrétní věci relevantní, pokud nejsou opatřena zaručeným elektronickým podpisem, proto je nutné klienta vyzývat k doplnění podání, vzrůstá tak počet úkonů správního orgánu a řízení se prodlužuje.

9. Využívají formu online komunikace s vámi také lidé, kteří nehledají sami pomoc, ale chtějí se pomoci účastnit? (dobrovolníci, donátoři atd.)

Ne.

10. Využívají vaši pracovníci nějakou online formu ukládání a sdílení dat, např. cloud?

O využívání SharePointu nebo cloudu se mluví již déle a snažíme se o to, v praxi ale dochází k tomu, že se systém nastaví, ale pracovníci dál pracují s dokumenty „postaru“, tedy že tyto nové formy reálně nevyužívají. Tlak na to je ale čím dál větší, takže pravděpodobně začneme... (poz.: co by se týkalo dokumentů obsahujících osobní údaje, do budoucna bude potřeba dávat na to velký pozor v souvislosti s GDPR).

6 Závěr výzkumného šetření

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zmapovat stav využívání informačních online technologií v současné sociální práci. Nejprve prostřednictvím internetových prezentací jednotlivých organizací, poté dotazováním na jednotlivé zástupce. Tento hlavní cíl jsem následně rozdělil na cíle dílčí. Tyto dílčí cíle jsem rozčlenil v tabulce transformačních kroků, kde jsem je rozdělil do jednotlivých výzkumných otázek.

Nyní závěrečný souhrn výsledků splnění cílů:

Cíl 1: Zjistit, na jaké úrovni je prezentace jednotlivých organizací a co si na nich může zájemce dohledat. Jak organizace jejich prostřednictvím poskytuje informace veřejnosti.

Všechny tři zkoumané weby byly na velmi vysoké úrovni a opravdu nabitě aktuálními informacemi, které dle mého názoru plní současné jak vizuální, tak i technické parametry a je vidět, že ani jedna z organizací nepodceňuje tuto hlavní formu veřejné prezentace. Všechny zkoumané organizace také využívají Facebook pro kontakt s veřejností a některé další platformy komunikačních médií jako je YouTube, Twitter, Instagram. I tyto mediální kanály mají organizace pravidelně aktualizovány. Na všech webech mi však chyběla nějaká forma okamžité komunikace a reakce ze strany organizace typu ChatBoard. Možná by nebyla špatné využít některé z webových fór, kde by si jednotliví klienti, spolupracovníci a návštěvníci obecně měnili své zkušenosti, což by možná pomohlo odlehčit administrativní zatížení pracovníků organizací.

Cíl 2: Ověřit, jakými způsoby probíhá komunikace s veřejností a jaká je šíře a kvalita této komunikace.

Komunikace s veřejností probíhá rozličnými způsoby. Jednotlivé organizace mají na webu a FB od okolo 5000 do přibližně 70000 unikátních přístupů měsíčně. Podle odhadu pracovnice ČSSZ asi 40% klientů kontaktuje organizaci emailem. Dalších 40% provádí kontakt telefonicky a zbývajících 20% jsou osobní návštěvy. Ostatní zkoumané organizace mají také kontaktní formuláře, ale zástupci organizací mi sdělili, že nemají žádné databáze či sledování, na jehož základě by mohli vyhodnotit procenta forem kontaktů. Jako kladnou zpětnou vazbu klientů jmenovali zástupci organizací rychlou komunikaci, chválu na obsah webů, časté doplňování nových informací, dobrou

přehlednost a dostupnost. Jako zápor pak hlavně to, že si někteří donátoři stěžují na jejich nedostatečné zviditelnění na webu organizace. Sami za sebe pak pracovníci kladně hodnotí hlavně příležitost rychle oslovit velké množství lidí prostřednictvím vlastních prezentací (nemusí se spoléhat na média) a také sledování možných dezinformačních kampaní v případě neziskovek a možnost zaujmout k nim stanoviska. Elektronická podání formulářů jsou na zpracování mnohem rychlejší, než klasická forma. Jako nevýhodu z hlediska sebe samých vidí pracovníci hlavně velký nárok na rychlé reakce a u ČSSZ potřebu zákonného elektronického podpisu a také zahlcování banalitami emaily. S donátory potom neziskovky sdílejí různé novinky emaily a jejich prostřednictvím se také naopak hlásí dobrovolníci, kteří chtějí pomáhat.

Z mého pohledu se tedy na základě výzkumu zdá být komunikace s veřejností opravdu na slušné úrovni, využívající současné trendy na poli IT.

Cíl 3: Zjistit, jaké IT nástroje a služby využívají organizace mimo webu a FB a v čem jim pomáhají.

Organizace využívají různé současné IT nástroje a služby. Např. ČVT využívá customizované cloudové řešení – balík služeb od Microsoftu. Pro interní komunikaci převážně mail a Skype business. Diakonie využívá především Skype a FB Messenger. Výhodou je rychlost komunikace i jednoduchá dostupnost na telefonech. Kromě toho mají interní informační systém pro sdílení dokumentů a využívají Google Analytics. Pro monitoring v případě povodní využívá organizace aplikaci pro tablety Inspecto, kterou vytvořila ADRA Česká republika. Většina středisek využívá na sdílení dokumentů vlastní server, případně Google Disk. Diakonie má také systém na elektronickou archivaci a schvalování dokumentů Edocat, který používají všechna střediska. Finanční data vyhodnocují v Microsoft Power BI. Skype jmenovala i zástupkyně ČSSZ jako nástroj, využívaný pro telekonference i pro běžné hovory. Velice zajímavý je nástroj ePortál. Jedná se o formu elektronické samoobsluhy. Zde je však nezbytné být uživatelem datové schránky.

Dle mého názoru se jedná o kvalitní softwarové portfolio, ale hlavně u neziskových organizací bych očekával více freewaru a open source softwaru. Nicméně výběr výše chápu, hlavně z hlediska většího rozšíření a tudíž uživatelské dovednosti.

Cíl 4: Zjistit, co se chystají do budoucna jednotlivé organizace zavádět za inovace v IT oblasti a kam se může dál rozvíjet využití IT nástrojů v sociální práci.

Člověk v tísní chce rozšiřovat portfolio působení na sociálních sítích (jsou aktivní na všech, nově ale chtějí přesunout hlavní pozornost z FB rovnoměrně na všechny kanály). Pracují na microsites jednotlivých misí. Pracovnice organizace mi také sdělila, že by se ji zamlouvalo využití programu Chatbot, což je program určený k automatizované komunikaci s klienty a nahrazuje živé operátory. Diakonie připravuje CRM systém, který umožní zadávat kontakty z jakéhokoli formuláře na jejich webech přímo do databáze. Na sociálních sítích chtějí letos testovat zpravodajství přes Messenger, zatím zkoušejí aplikaci Manychat na FB Krabice od bot. Středisko humanitární a rozvojové spolupráce realizuje s podporou Generálního ředitelství hasičské záchranné služby pilotní program online dobrovolnictví v případě mimořádné události v ČR a střední Evropě (online mapování, monitoring sociálních sítí, online poradenství). ČSSZ zahájila v polovině února bezbariérovou komunikaci a začala využívat služeb projektu Tichá linka, což je překlad do znakové řeči pomocí online připojení a tabletu na pracovišti ČSSZ. V další fázi se ČSSZ chce zaměřit na potřeby tělesně a zrakově postižených spoluobčanů.

Všechny organizace se snaží nezaostat za technologickým vývojem a možnostmi, které současné i budoucí IT nabízí. Líbí se mi především zaměření na robotizovanou komunikaci a také fokus na komunikační usnadnění a potřeby spoluobčanů se zdravotním postižením.

Závěr

Teoretická část vysvětlila nejprve základní pojmy. Popsal jsem vznik a principy sítě Internet i jeho historický rozvoj v České republice. Pak jsem se zaměřil na sociální sítě a detailněji jsem popsal nejpoužívanější sociální síť Facebook a popsal její vznik, rozvoj, ekonomický růst společnosti a nárůst uživatelů. V následující podkapitole jsem se věnoval vymezení výhod, nevýhod a specifík internetové komunikace. V části Sociální práce jsem popsal, co vlastně znamená sociální práce, na co je zaměřena a co je jejími hlavními cíli. V dalším teoretickém oddílu jsem detailněji rozebral sociální služby jako takové. V poslední teoretické části jsem uvedl popisy organizací a jejich webů a facebookových profilů na Internetu. Tyto organizace se zaměřují na sociální pomoc či služby a působí na celém území České republiky i v celosvětovém měřítku.

V praktické části jsem se věnoval kvalitativnímu výzkumu. Představil jsem hlavní cíl práce a celého výzkumu, který jsem následně rozdělil na cíle dílčí. Na základě vyhodnocení těchto dílčích cílů, po sběru a analýze dat jsem dospěl k závěru, že hlavní cíl práce byl splněn. Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zmapovat stav využívání informačních online technologií v současné sociální práci a tohoto cíle, pomocí dílčích cílů, práce dosáhla. Výzkumná strategie splnila svůj účel.

Všechny zkoumané organizace se snaží držet krok s vývojem, což je podle mě velmi důležité a to nejenom v oblasti sociální práce, ale obecně ve všech sférách lidské činnosti. Mají podchyceny současné standardy a technologie a věřím, že by bylo ku prospěchu sociální práce obecně, pokud by se mohli tímto směrem ubírat i menší organizace. Ty jsou ale často závislé na svých zřizovatelích, kteří rozdělují už tak nízké finance na nejprioritnější aktivity. Řešením pro tyto organizace by mohlo být větší využití open source softwaru, včetně platform operacních systémů Linux a kancelářských balíčků LibreOffice. Ty jsou už v současné době dostatečně uživatelsky přívětivé i pro začátečníky. V organizaci by však v tomto případě bylo třeba odborníka coby správce a zároveň i implementátora možných inovací.

Pochopitelná je, z hlediska generačního, jistá sociální exkluze starších klientů ohledně práce s počítačem a vyhledáváním informací na internetu. Je však zároveň logické, že těchto vyloučených jedinců bude stále ubývat. Jednak je to dáno školními osnovami, jednak technologickým vývojem obecně. Malé děti se s IT technologiemi sžívají

prakticky od předškolního věku a málokterá rodina postrádá doma alespoň jedno zařízení, které umožňuje přístup na internetovou síť.

V úvodu jsem zmínil práci Miluše Charvátové na obdobné téma, zaměřené na menší regionální organizace na Pardubicku. Ta došla v závěru své práce k několika závěrům do budoucna a jako jeden z nich byl prezentovat příklady dobré praxe. Samozřejmě vím, že nelze porovnávat finanční možnosti největších organizací s těmi malými, pouze regionálně působícími a některá řešení nemá smysl aplikovat na menší organizace. V obecné rovině si ale myslím, že tři výše zkoumané organizace mohou být jako příklady dobré praxe zacházení s IT uvedeny.

Budoucnost sociální práce na internetu vidím jako oblast s velkým potenciálem. Budoucí výzkum v horizontu několika let by se mohl zajímat o přípravu propojení IT sociální práce s takovými tématy, jako je AGI (obecná umělá inteligence) a VPA (virtuální osobní asistent), jež by měli být do budoucna na poli IT velkým přínosem.

Seznam použitých zdrojů

Bibliografická citace tištěné monografie:

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-034-6.

HEGER, Vladimír. Komunikace ve veřejné správě. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

JANEBOVÁ, Radka. Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

JANSA, Lukáš, Petr OTEVŘEL, Jiří ČERMÁK, Petr MALIŠ, Petr HOSTAŠ, Michal MATĚJKA a Ján MATEJKA. Internetové právo. Brno: Computer Press, 2016. ISBN 978-80-251-4664-4.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

PAVLÍČEK, Antonín. Nová média a sociální sítě. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1742-1.

WIMMER, Miloš. Internet a jeho služby. Plzeň: Vydavatelství ZČU, 1996. ISBN 80-7082-276-7.

Bibliografická citace kvalifikační práce:

ČUPROVÁ, Lenka. On-line práce v nízkoprahových službách pro děti a mládež. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky, 2012. Diplomová práce.

LUKA, Vladimír. Konvergence sociálních sítí a virtuální reality. Pokus o historii současnosti.. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta filozofická, Ústav hudební vědy, 2017. Bakalářská práce.

MACHALA, Miroslav. Historie Internetu a jeho budoucí využití. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra technické a informační výchovy, 2007.
Bakalářská práce.

Bibliografická citace internetové publikace:

Český statistický úřad | ČSÚ [online]. [cit. 05.03.2018]. Dostupné z:
https://www.czso.cz/documents/10180/43344124/IS2016_Shrnuti.pdf/c87dbb00-de46-4ab6-b85b-f9725b0445c6?version=1.1

Diakonie ČCE [online]. Copyright © 2018 [cit. 20.03.2018]. Dostupné z:
<https://www.diakonie.cz/>

Jsem tady ještě doma? [online]. [cit. 20.03.2018]. Dostupné z:
<http://www.diakonie.cz/res/archive/002/000296.pdf?seek=1470992283>

O bydlení seniorů [online]. [cit. 21.03.2018]. Dostupné z:
<http://www.diakonie.cz/res/archive/002/000299.pdf?seek=1470992304>

Pomáhejte s námi - Člověk v tísni [online]. Copyright © [cit. 18.03.2018]. Dostupné z:
<https://www.clovekvtsni.cz/>

Česká správa sociálního zabezpečení - Česká správa sociálního zabezpečení. [online].
[cit. 18.03.2018]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/>

Bibliografická citace zákona dostupného v elektronické podobě:

108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi - Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © [cit. 02.03.2018]. Dostupné z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>