



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Způsoby užívání sociálních sítí v sociálních službách

Bakalářská práce

Studijní program: B7508 – Sociální práce

Studijní obor: 7502R024 – Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce: **Marie Langrová, DiS.**

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D.

Liberec 2019



Technická univerzita v Liberci
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Marie Langrová, DiS.
Osobní číslo: P16000618
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Název tématu: Způsoby užívání sociálních sítí v sociálních službách
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce: Zmapovat způsoby, jak poskytovatelé sociálních služeb ve vybraném regionu využívají sociální sítě v procesu realizace služby.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metoda: Dotazníkové šetření.

Při zpracování diplomové práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- ARNOLDOVÁ, Anna. Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.
- BOYD, Danah. Je to složitější: sociální život teenagerů na sociálních sítích. Praha: Akropolis, 2017. ISBN 978-80-7470-165-8.
- CHARVÁT, Martin. O nových médiích, modularitě a simulaci. Praha: Togga, 2017. ISBN 978-80-7476-121-8.
- JANEČKOVÁ, Eva, ČIBEROVÁ, Hana, MACH, Petr. Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy. Olomouc: ANAG, 2016. ISBN 978-80-7554-009-6.
- KACZOR, Pavel. Sociální politika a sociální systém ČR. Praha: Oeconomica, 2015. ISBN 978-80-245-2096-4.
- KAWASAKI, Guy, FITZPATRICK, Peg. Umění sociálních médií: silné tipy pro silné uživatele. Tetčice: Impossible, 2017. ISBN 978-80-87673-30-0.
- MACKOVÁ, Alena. Nová média v politické komunikaci: politici, občané a online sociální sítě. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Mezinárodní politologický ústav, 2017. ISBN 978-80-210-8745-3.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- POSPÍŠILOVÁ, Marie. Facebooková (ne)závislost: identita, interakce a uživatelská kariéra na Facebooku. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3306-0.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

3. dubna 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2019

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan



Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 3. dubna 2018

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že texty tištěné verze práce a elektronické verze práce vložené do IS STAG se shodují.

20. 6. 2019

Marie Langrová, DiS.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat PhDr. Kateřině Thelenové, Ph.D. za odborné vedení a poskytnutí cenných rad při psaní mé bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat rodině za trpělivost.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou sociálních služeb v kontextu sociálních sítí. Tématem práce je způsob užívání sociálních sítí v sociálních službách. Teoretická část práce je zaměřena na formy a druhy poskytování sociálních služeb, na uživatele a poskytovatele těchto služeb a v neposlední řadě na charakteristiku a samotné využívání sociálních sítí. V praktické části práce byl stanoven cíl zmapovat způsoby, jak poskytovatelé sociálních služeb v Libereckém kraji využívají sociální sítě v procesu realizace sociálních služeb. Základní výzkumnou otázkou je, zda a jak sociální služby využívají možnosti sociálních sítí. Ke sběru dat jsem využila dotazníkové šetření, kdy jsem dotazníky rozesílala e-mailem organizacím, které jsem vybrala z registru poskytovatelů sociálních služeb na základě náhodného výběru. Jedná se o poskytovatele služeb sociální prevence, sociálního poradenství a také sociální péče. Hlavním zjištěním je, že poskytovatelé sociálních služeb využívají sociální sítě k propagování své organizace a také k informování o sociální službě.

Klíčová slova: Sociální služby, Sociální sítě, Sociální služby v sociálních sítích, Uživatelé a poskytovatelé sociálních služeb.

Annotation

This bachelor thesis deals with the issue of social services in the context of social networks. The theme of the thesis is the way of using social networks in social services. The theoretical part is focused on forms of providing services and services, on users and service providers. In the practical part of the thesis, they focus on reducing the ways of providing social services in the area of social networking in the process of social services implementation. Basic research activities, possibilities and possibilities of using social networks. Utilizing data sources to search for information that relate to queries that relate to e-mail organizations that relate to the provision of public service based on random sampling It concerns the provision of social prevention services, social counseling and social care. The main goal is to use social networks in this area.

Keywords: Social services, Social networks, Social services in social networks, Users and providers of social services.

Obsah

Úvod	12
Teoretická část	14
1 Sociální služby	14
1.1 Uživatelé a poskytovatelé sociálních služeb	17
1.2 Formy a druhy poskytování sociálních služeb	19
1.2.1 Sociální poradenství	19
1.2.2 Služby sociální péče	20
1.2.3 Služby sociální prevence	21
1.3 Management v sociálních službách	23
2 Sociální sítě	27
2.1 Nejrozšířenější sociálních sítě – Facebook a Youtube	27
2.2 Ostatní sociální sítě	29
2.3 Užívání sociálních sítí v ČR	31
3 Sociální služby v sociálních sítích	34
3.1 Facebook	34
3.1.1 Skupina	35
3.2 Youtube a Instagram	37
Praktická část	38
4 Metodika výzkumu	38
4.1 Cíl výzkumu	38
4.2 Charakteristika výzkumného souboru	38
4.3 Metody a techniky sběru dat	39
4.4 Presentace dat	40
4.5 Diskuze	47
5 Závěr	50
6 Seznam zdrojů	52

Příloha č. 1 – Služby sociální péče	iv
Příloha č. 2 – Služby sociální prevence	lix
Příloha č. 3 - Dotazník	lxiv

Seznam obrázků

Obrázek 1 Akce Českého červeného kříže	26
Obrázek 2 Profil organizace na Facebooku	28
Obrázek 3 Profil organizace na Youtube	29
Obrázek 4 Profil organizace na Instagramu	29
Obrázek 5 Profil organizace na Twitteru	31
Obrázek 6 Hastagy na Twitteru	31
Obrázek 7 Průzkum důvěryhodnosti médií jako zdroje informací	32
Obrázek 8 Facebookova stránka	35
Obrázek 9 Facebook "Přidat se ke skupině"	36
Obrázek 10 Instagram - příběh	37

Seznam grafů

Graf 1 Zveřejňované informace na stránkách sociálních sítí	42
Graf 2 Facebook a jeho využití	43
Graf 3 Instagram a jeho využití	43
Graf 4 Youtube a jeho využití	44

Seznam zkratek

atd.	a tak dále
č.	číslo
ČR	Česká republika
FB	facebook
např.	například
PR	public relations
tzv.	tak zvaný

Úvod

Sociální služby jsou nedílnou součástí sociálního systému České republiky. Uplatnění naleznou u osob v těžké životní situaci a pomohou jim překlenout obtížné období a zároveň je nasměrují do dalšího fungování v životě a ve společnosti. Jejich hlavním cílem je snížit diskriminaci občanů na základě sociálního statusu a vytvořit rovnocenné podmínky pro každého z nich. Je tedy nezbytné, aby tyto služby byly veřejně přístupné a snadno dohledatelné. Kromě klasického modelu získávání informací o těchto službách ve státní správě se v poslední době vyskytuje trend usilující o rozšíření povědomí o sociálních službách moderní cestou, tedy cestou sociálních médií. Sociální sítě jsou jedním z nástrojů, jak informovat široké spektrum veřejnosti poměrně snadno a rychle. Aby však bylo dosaženo patřičné kvality poskytování informací touto cestou, je potřeba zajistit určité podmínky, jak ze strany poskytovatelů, tak ze strany uživatelů. Je tedy otázkou, jak se v České republice tento systém uplatní, zda se dokáží poskytovatelé přizpůsobit sociálním sítím a v neposlední řadě, zda bude tato možnost pro klienty přínosnější než dosavadní klasické metody získávání informací.

Tato bakalářská práce se zabývá právě problematikou sociálních služeb v kontextu sociálních sítí. Tématem práce je způsob užívání sociálních sítí v sociálních službách. V první kapitole je dle zákona o sociálních službách definováno, co jsou sociální služby, aby čtenář správně porozuměl významu poskytování těchto služeb, protože každý z nás se může ocitnout v nepříznivé životní situaci. Součástí textu je popis forem druhů nabízených služeb a jejich poskytovatelů a v neposlední řadě jejich uživatelů. Nesmí chybět ani podkapitola management neziskových organizací, protože je to nedílnou součástí při poskytování sociálních služeb k dosažení stanovených cílů dané organizace. Druhá kapitola je zaměřena na sociální sítě, jako je Facebook, Youtube a Instagram, ale i méně známý LinkedIn a Twitter. Dále je uvedena jejich charakteristika a nakonec statistiky nejpoužívanějších sociálních sítí v České republice. Poslední kapitola je věnována propojenosti sociálních služeb a sociálních sítí.

Cílem této práce je zmapovat způsoby, jak poskytovatelé sociálních služeb v Libereckém kraji využívají sociální sítě v procesu realizace služeb.

V empirické části popíše vlastní výzkumné šetření, jehož cílem bude zmapovat způsoby, kterými poskytovatelé sociálních služeb v Libereckém kraji užívají sociální sítě.

Respondenty výzkumného šetření jsou poskytovatelé sociálních služeb, jedná se o poskytovatele služeb sociální prevence, sociálního poradenství a také sociální péče. Očekávaným výstupem bakalářské práce je zjištění, zda opravdu sociální služby využívají sociální sítě ke kontaktu s klienty nebo pouze informovanosti o organizaci či jinak. Smyslem této práce pro studovaný obor sociální práce a penitenciární péče je uvážit, zda by poskytovatelé sociálních služeb měli či neměli propagovat svou organizaci na sociálních sítích a využívat tyto sítě k poskytování informací pro klienty, ale i rodinné příslušníky a veřejnost.

Teoretická část

1 Sociální služby

Sociální služby jsou primárně nástrojem určeným k podpoře vlastní aktivity uživatelů a zachování jejich samostatnosti. Měly by být využívány jako určitá dopomoc pro občana, který se ocitne v nepříznivé životní situaci, kterou není schopný zvládat svými vlastními silami. Sociální služby se maximálně snaží klienta začlenit do společnosti, nebo naopak společnost chránit před rizikovým chováním jedinců, kteří jsou sociálně vyloučeni. (Matoušek 2007, s. 9).

V 90. letech 20. století sociální služby procházely procesem změn. V souvislosti s těmito převážně politicko-společenskými změnami na přelomu 80. a 90. let byly na některé organizace, ve kterých se poskytovaly sociální služby tyto změny uplatněny. Tato situace přispěla k tomu, že řada nevyhovujících a postarších objektů byla nahrazena výstavbou nových a moderních zařízení (Matoušek 2007, s. 20). Systém poskytování sociálních služeb do roku 2006 byl nevyhovující jak pro poskytovatele, tak pro příjemce. Dřívější poskytování sociálních služeb probíhalo tak, že občan si zažádal o službu, a ta mu byla příslušným orgánem přidělena v rámci správního řízení. Od roku 1988 až do roku 2006 byla tehdejší sociální péče poskytována převážně na základě rozhodnutí příslušného orgánu. Jednalo se o právní institut, který byl charakterizován nerovnoprávným postavením obou subjektů. Klient vystupoval v roli žadatele a příslušný orgán veřejné správy, jako je krajský úřad či obecní úřad, svým rozhodnutím tomuto klientovi službu potvrdil (Michalík 2008, s. 3-4).

K prvnímu lednu 2007 nabyl účinnosti nový a zásadní zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tento právní předpis spolu se zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu a zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi změnil systém sociální péče v ČR (Matoušek, 2007, s. 15).

Nedílnou součástí v poskytování těchto služeb jsou standardy kvality sociálních služeb, které popisují kvalitu poskytování sociálních služeb. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Jsou to kritéria pro danou

sociální službu. Je v nich formulována řada oblastí a individuálních situací, které vedou k vytyčení odborných postupů a vnitřních metodických norem k uskutečnění jednotlivých standardů kvality (Smutek 2007, s. 74).

Standardy kvality služeb můžeme rozdělit dle oblasti procesní, personální a provozní (MPSV 2004, s. 13):

- Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- Standard č. 2 – ochrana práv osob.
- Standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu.
- Standard č. 4 – smlouva o poskytování sociální služby.
- Standard č. 5 – individuální plánování průběhu sociální služby.
- Standard č. 6 – dokumentace o poskytování sociální služby.
- Standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- Standard č. 8 – návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje.
- Standard č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby.
- Standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců.
- Standard č. 11 – místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.
- Standard č. 12 – informovanost o poskytované službě.
- Standard č. 13 – prostředí a podmínky.
- Standard č. 14 – nouzové a havarijní situace.
- Standard č. 15 – zvyšování kvality sociální služby.

Využívání sociálních služeb v sociálních sítích by mohlo být upraveno standardem 1 až 3, kdy by bylo jasně stanoveno, komu a jakým způsobem může být poskytnuta služba přes sociální síť. Standard č. 12 vystihuje informovanost o sociální službě, což všechny organizace, které využívají sociální síť (např. Facebook), mají na svém profilu uvedeny informace o organizaci. Zda je ve skutečnosti uvádějí na sociálních stránkách je uvedeno v kapitole Diskuze. Poskytovatelé sociálních služeb na sociálních sítích mohou mapovat způsoby, jak lépe poskytovat či přizpůsobit danou službu potřebě klientů. Díky rychlé komunikaci mohou získávat názory klientů, ale i rodinných příslušníků.

Hlavní snahou veřejných institucí působících v oblasti sociálních služeb je zajistit obyvatelům takové služby, které budou odpovídat jejich potřebám, budou časově a místně dostupné a budou dostatečně kvalitní (Smutek, Šveřepa 2007, s. 74). V 21. století, ve světě internetu a moderních komunikačních kanálů, kdy potencionální klienti mají přístup k sociálním sítím, je reálné, aby sociální služby měly možnost

kontaktem s klientem přes internet. Jedním z cílů je chránit práva a zájmy osob, které jsou nějakým způsobem znevýhodněny v jejich prosazování (Arnoldová, 2016 s. 16-18). Dalším cílem je vyvolávat změnu na straně klientů, ale také na straně působícího prostředí. Hlavní cíl sociálních služeb byl Navrátilem (2001, s. 7) specifikován jako *podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování)*. K dosažení tohoto cíle bylo ustanoveno sedm principů, které by měly tvořit základ všech sociálních služeb:

- a) nezávislost a autonomie klientů,
- b) začlenění a integrace – např. deinstitucionalizace, integrace zdravotně postižených do společnosti,
- c) respektování individuálních potřeb jedince i společnosti,
- d) partnerství ve smyslu spolupráce v určitém zájmu,
- e) kvalita hmotných i nehmotných modalit dostupná rovnocenně pro všechny
- f) rovnost příležitostí všech občanů,
- g) národní standardy ale rozhodování místně (Malíková 2011, s. 40-42).

Hlavní charakteristikou v poskytování sociálních služeb by měla být dostupnost a to z hlediska způsobu pomoci, územní dostupnosti, informační dostupnosti a v neposlední řadě také dostupnost z hlediska ekonomického (Michalík 2008, s. 10-11). Tím, že většina sociálních služeb má své webové stránky, kde „nabízí“ danou službu, a také je můžeme dohledat na sociálních sítích, můžeme de facto říct, že sociální služby v kontextu sociálních sítí splňují výše zmíněnou charakteristiku v poskytování sociálních služeb.

Služby by také měly mít efektivitu, což znamená formy uzpůsobené tak, aby vyhovovaly potřebě daného klienta, nikoliv potřebám systému. Kvalita sociálních služeb má být zajištěna v takovém rozsahu a způsobem, který odpovídá současným potřebám společnosti. Jedním z klíčových prvků nového systému sociálních služeb se má stát jejich kvalita. Cílem zákona o sociálních službách je podporovat proces sociálního začleňování a sociální soudržnosti společnosti. Významnou změnou je také přenesení odpovědnosti za sociální služby z výhradní pozice státu na jednotlivce, obce, kraje, komunity a občanské společnosti (Malíková 2011, s. 42-46). Můžeme tedy hovořit o principu subsidiarity, kdy tento princip vychází z přístupu k člověku jako

k individuům s jedinečnými schopnostmi, dispozicemi a možnostmi, které je člověk „povinen“ v mravním slova smyslu využívat sám pro sebe, ke svému sociálnímu bezpečí, samozřejmě i pro druhé, ale žádoucí je, aby nejprve pomohl sám sobě. Pokud to nezvládá, měla by mu pomoci rodina a až nakonec zažádá o pomoc stát, tedy sociální službu. V dnešní době mohou k oslovení takové služby využít webové stránky či sociální sítě.

V současné době se také řeší otázka nedostatečné kapacity a počtu sociálních pracovníků v sociálních službách. V praxi tedy dochází nejenom k nedostatečnému personálnímu zajištění sociální práce, ale pojetí role sociálních pracovníků nebývá v kontextu se zákonem o sociálních službách, který jasně definuje činnosti těchto zaměstnanců. Tento dlouhodobě neuspokojivý jev může znemožňovat vykonávat sociální práci nebo může být vykonávána nekomplexně a v některých případech nekvalitně či dokonce neodbornými osobami. Sociální pracovníci jsou přetěžováni počtem uživatelů, a tudíž práce s nimi nemusí být vykonávána kvalitně a v dostatečné míře (MPSV 2016, s. 39-41).

1.1 Uživatelé a poskytovatelé sociálních služeb

Uživatelé sociálních služeb jsou různorodí, zejména proto, že každý člověk se může dostat do nepříznivé sociální situace. Ta může být zapříčiněna věkem, životními návyky, způsobem života směřujícím ke konfliktu se společností, zhoršeným zdravotním stavem, trestnou činností, sociálně znevýhodňujícím prostředím nebo krizovou sociální situací, kterou člověk sám nezvládá (Matoušek 2007 s. 12).

Základní činnosti poskytování sociálních služeb jsou stanoveny paragrafem 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Jedná se například o pomoc při základní péči o svou vlastní osobu, zajištění stravy a ubytování, podporu při výchovné a vzdělávací činnosti, sociální poradenství a terapie, pomoc při uplatňování práv a v neposlední řadě také získávání základních pracovních návyků a osvojování zvyklostí ve společnosti. Sociální služby jsou poskytovány za podmínek trvalého pobytu v České republice, udělení azylu, dlouhodobého pobytu v České republice delší než tři měsíce a občanovi (a jeho rodinně) státu, který je členem Evropské Unie. Na bezplatné sociální poradenství má nárok každá osoba (Arnoldová 2015, s. 10-15).

Poskytovatelé sociálních služeb (dále jen poskytovatelé) zabezpečují sociální služby neboli činnost. Musejí být registrováni, proto rodina a jiní příbuzní nejsou poskytovatelé sociálních služeb a jejich péče není za sociální službu považována. Poskytovatelé jsou povinni nabízet činnosti v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, formou uvedenou při registraci. Mezi jejich povinnosti patří zajišťovat informace o druhu, místě působnosti, okruhu klientů, jimž je služba určena a také informace o kapacitě služby a to způsobem, který je srozumitelný pro všechny osoby. V případě, že je kapacita nedostatečná musí vést evidenci žadatelů o sociální službu. Dále je poskytovatel povinen uzavřít smlouvu s klientem a informovat ho o všech právech a povinnostech vyplývajících z uzavření smlouvy. Musí stanovit takové podmínky, které se slučují s dodržováním lidských i občanských práv a dodržovat standardy kvality sociálních služeb. V neposlední řadě musí být služby dobře rozplánované, musí o nich být vedena evidence a měly by být také zpětně vyhodnoceny. (Arnoldová 2015, s. 10-20).

Poskytovateli sociálních služeb jsou (Malíková 2011, str. 17-21):

- a) Subjekty zřizované krajem a obcí.
- b) Ministerstvo práce a sociálních věcí – zřizovatel pěti specializovaných ústavů sociální péče.
- c) Nestátní neziskové organizace a fyzické osoby.

Nedílnou součástí při organizování sociální služby je důležité komunitní plánování. Ať už se služba poskytuje ambulantně, terénně či pobytovou formou anebo prostřednictvím sociálních sítí, myslím si, že je dobré mít stanovený okruh uživatelů. Poskytovatelé sociálních služeb musí poskytované (nabízené) služby plánovat, kdy hlavním cílem je zajistit takové služby, které se shodují s potřebami jejich uživatelů. Tento cíl se uskutečňuje prostřednictvím dotazování klientů v daném regionu, protože jen oni nejlépe vědí, co vyžadují, co je trápí nebo s čím by potřebovali pomoci. Prostředkem k naplnění daného cíle je střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Tento plán je stěžejním strategickým dokumentem kraje v sociální oblasti, který mapuje současný stav a vývoj sociálních služeb na svém území. Stanovuje vize, priority a strategické cíle pro řešení nepříznivých sociálních situací občanů kraje za podpory sociálních služeb, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., v platném znění (Arnoldová 2016, s. 10-20). Lze ho použít jak pro vytváření koncepcí sociálních služeb, tak pro řešení nejrůznějších dalších problémů, s nimiž se komunita setkává. Může být použita pro nejrůznější oblasti včetně plánování

sociálních služeb a jejich využití v sociálních sítích. Domnívám se, že jelikož uživatelé sociálních služeb mohou částečně využít tyto služby prostřednictvím sociálních sítí (např. poradenství) a jedním z aktivit komunitního plánování je strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, mohou sociální služby prosperovat z názorů a potřeb uživatelů a v co největší míře se jim přizpůsobit a zkvalitnit danou službu. Autor Žežula (2002, s. 15) uvádí, že komunitní plánování je *vyhledávání, oslovování a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánu nenahraditelnou možností, jak objevit existující mezery v nabídce sociálních služeb a jak objevit nové zdroje pro jejich uspokojování potřeb.*

1.2 Formy a druhy poskytování sociálních služeb

Z hlediska funkce (druhu), kterou sociální služby ve společnosti plní, je můžeme rozdělit do následujících třech základních skupin – služby sociálního poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Mezi formy řadíme služby, které se dělí na pobytové, ambulantní či terénní (Arnoldová 2016, s. 27-35).

Ambulantní služby slouží k tomu, kdy klient dané služby dochází do zařízení dle potřeby, ale není zde ubytován. Sociální služba vykonávaná v přirozeném prostředí klienta je službou terénní. Výhoda této služby spočívá v kontaktu sociálního pracovníka s klientem v jeho domácím prostředí, kde se uživatel cítí dobře a bezpečně. Poslední formou sociální služby je pobytová služba, která je vykonávaná pobytem v určitém zařízení dle zákona o sociálních službách.

Druhy sociálních služeb jsou pro tuto bakalářskou práci zásadní s ohledem na data z výzkumu, proto jsou rozpracované detailně v samostatné podkapitole.

1.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství dělíme na základní a odborné poradenství. Účelem základního poradenství je poskytnout klientům nezbytné informace, které by pomohly k řešení jejich tíživé sociální situace. Jedná se o základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb, což je povinnost všech poskytovatelů sociálních služeb. Odborné poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob, které spojuje společný fenomén (oběti trestných činů či domácího násilí) nebo stejná cílová skupina (senioři, nezaměstnaní apod.). Odborné sociální poradenství

zahrnuje i sociální práci s jedinci, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností a jeho součástí je též půjčování kompenzačních pomůcek. (Smolek 2011, s. 13).

Malíková (2011, s. 12) uvádí, že *každá osoba v tísní má právo na bezplatné základní sociální poradenství, při němž jí je doporučena vhodná kombinace několika druhů sociálních služeb*. Sociální poradenství je bezplatné a jeho náplní je kromě poradenství také zprostředkování kontaktu se společností, terapie a pomoc při uplatňování práv a zájmů. Každý z nás, kdo se ocitne v situaci, jež přestává zvládat svými vlastními silami, má právo na poskytnutí bezplatného poradenství. To může být poskytnuto přímo v zařízení face to face nebo pokud klient nechce být v přímém kontaktu, může využít kontakt prostřednictvím sociálních sítí. Myslím si, že pokud klient z jakéhokoliv důvodu nechce nebo nemůže využívat službu osobně, sociální služba může být částečně zprostředkována prostřednictvím sociálních sítí.

1.2.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají zajistit člověku fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit v co nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti. Při poskytování této služby by mělo docházet ke zprostředkování kontaktu se společností a společenským prostředím, měla by být nabízená pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Nedílnou součástí bude tvořit podpora a pomoc s komunikací (Arnoldová 2016, s. 27).

Mezi služby sociální péče dle Odboru 22 (2018) můžeme zařadit:

- Osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tíšňová 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 (Příloha č. 1 - Služby sociální péče).

1.2.3 Služby sociální prevence

Primárním posláním služeb sociální prevence je přispět k eliminaci jevů a situací, které mohou vést k sociálnímu vyloučení jedince. Napomáhají osobám k překonání a zvládnutí jejich nepříznivé sociální situace, které nejsou způsobeny neschopností pečovat o sebe samu z důvodu věku či zdravotního stavu. Také chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských neboli patologických jevů jako je například kriminalita, zneužívání návykových látek, krize v rodině a další (Sokol 2008, s. 99).

Cílem služeb sociální prevence je zejména postupně odstraňovat vznik příčin negativních společenských jevů a zamezit dalšímu šíření toho společensky nežádoucího chování do dosud nezasazené části společnosti. Služby sociální prevence také napomáhají jedincům, konkrétně nositelům sociálně patologického chování při resocializaci (Molek 2011, s. 13-14).

Mezi služby sociální prevence dle zákona o 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění řadíme:

- Azylové domy.
- Domy na půl cesty.
- Intervenční centra.
- Kontaktní centra.
- Krizová pomoc.
- Nízkoprahová centra.
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.
- Noclehárny.
- Telefonická krizová pomoc.
- Tlumočnické služby.
- Služby následné péče.
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.
- Sociálně terapeutické dílny.
- Sociální rehabilitace.
- Terapeutické komunity.
- Terénní programy.
- Raná péče (Příloha č. 2 - Služby sociální prevence).

Služby sociální péče ale také i služby sociální prevence mohou využívat sociální sítě k propagování své organizace. Domnívám se, že na sociálních sítích zveřejňují informace o poskytovaných službách, pro koho je služba určena nebo okruh uživatelů. Dále organizace mohou zveřejňovat fotky nebo videa z pořádaných akcí, což vidím jako velkou výhodu v tom, že rodinní příslušníci, kteří nemohou z časových popř. jiných důvodů navštěvovat své příbuzné tak často, jak by chtěli, se díky sociálním sítím dozvídají o činnostech organizace a mohou na fotkách či videí spatřovat své blízké. Také jsou zároveň informováni o aktivitách a činnostech organizace. Využitelnost sociálních sítí v sociálních službách bych viděla například v domovech pro seniory, kde se pořádají různé akce, v dílnách se vytváří výrobky od klientů a také mívají dny otevřených dveří. Pokud bychom měli mluvit o službách sociální prevence, domnívám se, že využití sociálních sítí bude především v nízkoprahových zařízeních pro děti, ale také především v sociálně aktivizačních službách pro děti a mládež. Mohou zde především zveřejňovat program, který si nachystaly pro děti, přidávat fotky z akcí a také se představit stálým, ale i budoucím klientům.

1.3 Management v sociálních službách

Management neboli řízení je dle Maršíkové (2015, s. 10) činnost s cílem dosáhnout kvalitnější efekt ze společné práce. Řídící činnost vedoucích pracovníků tedy nazveme managementem. Je to souhrn činností, které je nezbytné vykonat, aby byl zajištěn chod organizace. Mezi základní nástroje managementu patří plánování, organizování, personalistika, vedení a motivování a samozřejmě kontrolování. Stejně je tomu v neziskové organizaci, dobrý management je nutný ke správnému a účelnému fungování organizace. Ten bývá zajišťován vedoucími pracovníky, ale podílí se na něm každý člen organizace, aby účinně dosahovali vybraných cílů (Šimková 2009, s. 10).

Každá organizace poskytující sociální službu potřebuje ke svému fungování určité zdroje, aby mohla uskutečnit své stanovené cíle. Jsou to zdroje, bez nichž nemůže žádná instituce smysluplně naplnit cíl. Za tyto zdroje se považují lidské zdroje, což je počet a struktura pracovníků, dále materiální zdroje jako budovy, stroje, zařízení, materiál apod., určitě nesmí chybět finanční zdroje, které jsou určeny na financování investic a provozu a v neposlední řadě sem patří informační zdroje, které informují o stavu a vývoji organizace a jejího okolí (Molek 2011, s. 30-35).

Management můžeme definovat jako řídicí pracovníky neboli manažery, kteří mají na starost vedení konkrétních úseků a realizují jednotlivé manažerské funkce. Ty můžeme rozdělit na management první linie (dlouhodobé strategie organizace), střední (taktická koordinace) a vrcholový (operativní řízení každodenních činností organizace) management. Dále můžeme management definovat jako vědní disciplínu, která se věnuje stanovení přístupů jako návodů, doporučení, principů a metod k dosažení cílů organizace. A nakonec management můžeme chápat jako proces, který zahrnuje plánování, organizování, personální zajištění, vedení a motivování lidí a kontrolu k dosažení cílů (Maršíková 2015, s. 10). Manažér neboli vedoucí pracovník zodpovídá za kvalitu poskytování sociálních služeb, což znamená, že řídí kvalitu např. prostřednictvím komunitního plánování na sociálních sítích. Tím, že uživatelé mohou komunikovat se sociální službou prostřednictvím sociálních sítí, manažer získává potřebné informace ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb. K tomu napomáhá tzv. marketing, který rozeznává neuskutečněné potřeby a touhy, udává a měří jejich rozsah a potenciální prospěšnost a žádá od každého pracovníka dané organizace, aby na prvním místě byl klient a pomohl mu v rámci svých možností (Molek, 2011, s. 46).

Marketing služeb je specifický tím, že hlavním předmětem obchodu je služba, kde převládá přímý kontakt poskytovatele a klienta. V dnešní době je trendem orientace na zákazníka neboli klienta, tedy přizpůsobení nabídky poptávce. Dále je vzhledem ke konkurenci nutno podporovat poptávku inovací poskytování služeb.

Pro služby je charakteristický tzv. marketingový mix, který se skládá z osmi P – Product - služba, Price - cena, Place - místo, Promotion - podpora, People - uživatelé, Packaging, Programming - plánování a Partnership - partnerství. Neziskové organizace kladou největší důraz na službu (Product) a uživatele (People), menší, ale přesto důležitý význam pro ně má cena či reklama. Nejdůležitější reklamou je pro neziskovou organizaci pověst, dána kvalitou poskytovaných služeb, které jsou často zdarma (Šimková 2009, s. 20). Nezisková služba může mít vytvořený profil na sociálních sítích jako je například Facebook, Instagram nebo Youtube či další, a pravidelně aktualizovat svůj stav – profil tím, že vkládají obrázky, videa a také zvou na akce a události, které budou pořádat. Domnívám se, že pokud má organizace přehledně vytvořený profil a „stará“ se o něj, vytváří si určitou pověst. Naopak jako klient mohu vkládat příspěvky a dokonce i hodnocení, které uvidím nejen já, ale další klienti, rodinní příslušníci nebo kdokoliv, kdo sleduje (sledovat – kapitola 3.1 Facebook) danou organizaci.

Cílem marketingu je utvářet kvalitu nebo dosah služby tím, že nabízí perfektní řešení problémů klienta a šetří čas a úsilí „nakupujících“ při vyhledávání nabídky a realizaci prodeje. Tím je myšleno, že klient se snáze dostane k sociálním službám v místě jeho trvalého bydliště. Poskytované služby jsou přehlednější, dostupnější. Marketing podporuje růst životní úrovně společnosti jako celku. Základním úkolem marketingu je důležité zjistit, co lidé potřebují a co jim lze nabídnout, umět rozhodnout o tom, jak nabízenou službu uvést na trh a za jakou cenu, jak zajistit distribuci a podporu. Důležitým krokem je monitorovat výsledky a podle nich přijímat opatření ke zlepšení, či naopak rozhodnout o tom, které služby je nutno z trhu stáhnout. Pokud se jedná o klienty, je posláním marketingu mapovat a vyhodnocovat názory, preference a požadavky uživatelů, podněty s připomínky na zlepšení kvality služeb a monitorovat, zda klientům je poskytována nezbytná poradenská, případně technická pomoc (Molek 2011, s. 30-35).

Domnívám se, že díky propojenosti sociálních služeb se sociálními sítěmi by marketing mohl daleko rychleji mapovat potřeby uživatelů. K tomu slouží marketingová

komunikace, která zahrnuje 5 propagačních nástrojů. Prvním nástrojem je reklama, která se snaží připoutat pozornost ke službě. Dále vzbuzuje zájem a pozornost a snaží se vyvolat přání či vnuknout přesvědčení, které nakonec vedou klienty k jednání (Šimková 2009, s. 25). Lze tedy předpokládat, že organizace, které využívají k propagaci a nabízení svých sociálních služeb nejpoužívanější sociální síť jako je Facebook, mohou mít vlastní reklamu na základě vytvořeného profilu (více v kapitole 2. 1 Nejrozšířenější sociální sítě – Facebook a Youtube).

Dalším nástrojem je podpora „prodeje“ služby, která může mít různou formu. Jedná se například o soutěže, ochutnávky, přehlídky, veletrhy, semináře, dárky či slevy, jejichž efekt je sice velmi rychlý, ale krátkodobý. Důležitou součástí jsou Public relations (PR) neboli vztahy s veřejností. Hlavním záměrem je ovlivnění dlouhodobých postojů směrem k získání sympatií a podpory stran veřejnosti. U neziskových organizací je PR jedním z hlavních nástrojů propagace, kde se snaží neustále informovat veřejnost o novinkách a událostech. Dále se dostává organizace do podvědomí veřejnosti, pokud se její členové účastní veřejných akcí nebo se zveřejňují informace o darech organizace (Šimková 2009, s. 25-30). Na Obrázku č. 1 Akce Českého červeného kříže můžeme vidět profil právě této organizace, která zveřejnila událost, na niž se podílela. Fotka je ze sociální sítě Facebooku z profilu Českého červeného kříže ze dne 7. 5. 2019, kdy proběhl Celosvětový den Českého kříže a Červeného půlměsíce. Byla to akce pořádána právě Českým červeným křížem, kdy shromáždění zahájil spotem *Už 100 let nečekáme, až pomůže někdo jiný*, který ukazuje nezastupitelnou povahu znalosti a ochoty pomoci druhým, k níž se Český červený kříž snaží veřejnost vést. Právě díky Facebooku se uživatelé, kteří *sledují* (sledovat – vysvětleno v kapitole 2.1) tuto organizaci dozvěděli, že vůbec nějaká akce Červeného kříže proběhla.

Obrázek 1 Akce Českého červeného kříže



Zdroj: Facebook.com

Dalším využívaným nástrojem neziskových organizací je osobní nabídka. Jeho výhoda spočívá především v osobním kontaktu s klienty, a tudíž s možností zvolit vhodnou prodejní strategii. Neziskové organizace mohou využít osobní nabídku k získání finančních prostředků pro organizaci, například umístěním prodejního stánku na veletrhu, výstavě či obchodě. Posledním základním nástrojem je tzv. přímý marketing, který využívá přímého spojení se zákazníky. Jedná se například o telefonické rozhovory, katalogy, zasílání informací emailem nebo prostřednictvím sociálních sítí. Touto cestou jsou oslovováni konkrétní uživatelé a je možné od nich přímo získat reakci či odpověď (Šimková 2009, s. 30).

Všechny výše uvedené nástroje je možné užívat právě v sociálních sítích. Z tohoto hlediska se tak sociální sítě stávají vhodným adeptem právě k inovaci poskytování sociálních služeb.

2 Sociální sítě

Sociální sítě patří do skupiny sociálních médií, která jsou definována jako webové stránky a služby, které umožňují uživatelům vytvářet a sdílet vlastní obsah. Díky internetu – Internconnected computer network – který nabízí širokou škálu informací, písemnou, audio a video komunikaci, přenos dat apod. se stal internet komunikačním prostředím, na jehož základě dochází k sociální interakci. Síť internetu je čím dál tím hustější a vytváří kolem světa a na něm jakousi obrovskou pavučinu. Internet nikdo nevlastní a neřídí (Horská 2010, s. 18-20).

2.1 Nejrozšířenější sociálních sítě – Facebook a Youtube

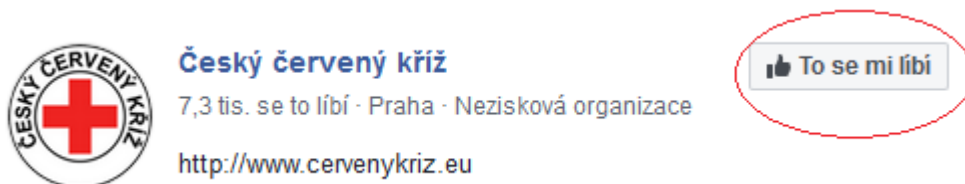
Facebook (dále jen FB) patří mezi nejznámější a nejpoužívanější sociální sítě. Původně vznikl v roce 2003 jako privátní internetová síť Marka Zuckenbergera na Univerzitě v Harvardu pro komunikaci mezi studenty v rámci této univerzity. Postupně se rozšiřoval po amerických školách, do Velké Británie a postupně do celého světa (Pospíšilová 2016, s. 8-10).

Po bezplatné registraci na FB je nezbytné vytvořit profil, který může sloužit pouze jako nástroj pro přístup ke sledování jiných profilů a aktivit, anebo může sloužit k rozsáhlé prezentaci daného uživatele případně pro reklamní účely. Podle účelu profilu jsou poskytovány detailní informace, případně fotografie či videa. Registrovaný uživatel může *sledovat* profily jiných uživatelů, navázat s nimi kontakt, pokud to druhý uživatel odsouhlasí, stát se členy různých skupin, podpořit oblíbené události či samostatně tyto skupiny a události vytvářet a spravovat. Důležitou komponentou je možnost zveřejňovat příspěvky na tzv. zeď a také se vyjadřovat k veřejně publikovaným příspěvkům prostřednictvím komentářů či speciálních tlačítek („like“, „emotikony“). V poslední době poskytuje Facebook také platformy nákupu či prodeje, hraní her, doporučení míst navštívených přáteli, živé vysílání a také hlášení o stavu v případě katastrofické události. Jedním z nejdůležitějších nástrojů vzniklých z Facebooku je Messenger, tedy aplikace umožňující komunikaci ve formě chatu, hovoru či videohovoru (Wikipedie 2018).

Organizace mohou na Facebooku bezplatně zakládat své profily - stránky, které získávají své uživatele pomocí tlačítka „*To se mi líbí*“. V tu chvíli, kdy klikneme na tlačítko „*To se mi líbí*“, můžeme profil - stránku organizace sledovat tj. získávat

aktuální informace, sledovat budoucí akce plánované danou organizací, komentovat příspěvky a také organizaci kontaktovat prostřednictvím zpráv. Na svém FB účtu jsem si vyhledala stránku Červeného kříže a abych mohla sledovat novinky a události dané organizaci, musela bych kliknout na „*To se mi líbí*“ (viz Obrázek č. 2 Profil organizace na Facebooku).

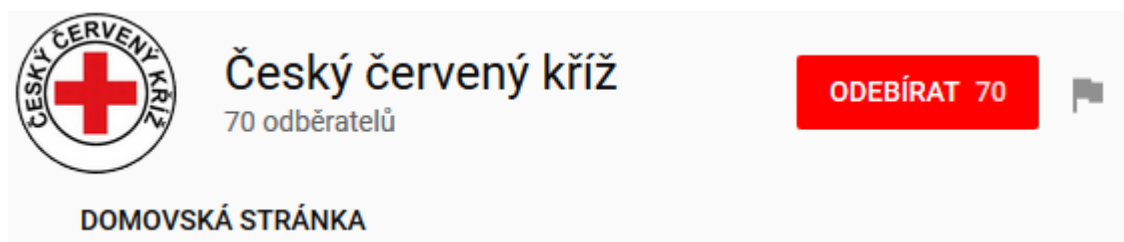
Obrázek 2 Profil organizace na Facebooku



Zdroj: Facebook.com

Další sociální síť je **Youtube**, jakožto největší internetový portál pro sdílení videosouborů. Byl založen roku 2005 a roku 2006 byl odkoupen společností Google, díky čemuž je možné propojit Google účty s Youtube kanály. Hlavním cílem toho serveru je nahrávání videí, jejich sdílení a komentování. Youtube může uživatel používat i bez registrace ale pouze ve smyslu sledování videí. Pro komentování a nahrávání je registrace nutná a uživatel vytváří vlastní kanál. Používání Youtube se lze věnovat na amatérské úrovni, v dnešní době se ale velmi rozvíjí fenomén Youtuberů neboli influencerů, kteří mají své pravidelné odběratele. Prostřednictvím reklamy získávají uživatelé určitý zisk na základě právě počtu shlédnutí. Obsah videa je společností kontrolován v souvislosti s ochranou autorských práv a obecných zásad. Může být velmi rozmanitý od osobních nahrávek, přes písně a videoklipy až po vzdělávací či informační kanály (Wikipedie 2018). Informační kanály ve smyslu informací o dané organizaci. Například Český červený kříž má na Youtube krátká vzdělávací videa jako *Život není počítačová hra* nebo *Už 100 let nečekáme, až pomůže Někdo jiný*. Tyto videa můžeme pravidelně sledovat tím, že video budeme odebírat – klikneme na „*odebírat 70*“ (číslo znamená, kolik lidí přede mnou již Český červený kříž sleduje).

Obrázek 3 Profil organizace na Youtube



Zdroj: Youtube.cz

2.2 Ostatní sociální sítě

Instagram je aplikací umožňující po registraci (možno přes Facebook) nahrávání fotografií a videí včetně jejich komentování a sdílení (i mimo aplikaci Instagram). Velmi populární složkou jsou tzv. „*insta – stories*“, které umožňují krátkodobé zobrazení příspěvku sloužící především pro aktuální informaci o uživateli.

Obrázek 4 Profil organizace na Instagramu



Zdroj: Instagram.cz

Jedná se o nástroj, který je možné bezplatně využívat v prezentaci určité osoby, organizace případně produktu. Profily - organizace získávají tzv. „fanoušky“, kdy se jedná o jiné uživatele sledující daný profil. (Wikipedie 2018). Opět jako příklad jsem uvedla stránku Červeného kříže, kde klikneme na „*sledování*“, což je stejné jako u FB „*To se mi líbí*“ a tím se můžeme dozvědět plánované události, vidět přidávané fotky z akcí apod. Dále zjistíme, že Červený kříž zveřejnil celkem 9 příspěvků, což mohou být fotky či videa, a také zjistíme, že ho sleduje 165 fanoušků a sám zakladatel této stránky (stránka samotná) sleduje 88 jiných profilů. Dále je zde uveden kontakt, abychom věděli, že zrovna tato organizace sídlí v Českých Budějovicích a bude pořádat akce

v daném regionu. Například Červený kříž v Ostravě bude mít jiný profil, jiné fotky a také jinak plánované události.

LinkedIn je hodnotná platforma sociálních médií, přestože je vnímán spíše jako server pro hledání práce a rozvíjení podniků. Vizi tohoto portálu je vytvoření sítě ekonomických příležitostí pro každého člověka a propojení odborníků celého světa směřující ke zvýšení produktivity a efektivity. Již od roku 2003 je možné na této síti vytvořit profil za účelem získávání pracovních příležitostí splňující určité náležitosti. Vzhledem k účelu těchto profilů nekládají uživatelé nevhodné příspěvky a komentáře a také se neskrývají za fiktivními identitami (Kawasaki 2017, s. 30). Tato sociální síť je spíše určena organizacím, které hledají zaměstnance, ale domnívám se, že každá organizace, která má své webové stránky nebo profil na sociální síti, by mohla mít odkaz na LinkedIn. Ne všichni uživatelé a klienti jsou gramotní a dokáží si najít zaměstnání přes internet a organizace by jim mohla alespoň tímto způsobem vypomoci. Na LinkedInu se dají vyhledat osoby (spolužáci, kamarádi, učitelé apod.) nebo i pořádané kurzy, které mohou sloužit k rozvíjení a podpoře sebe-obslužnosti. Například kurz vaření, kdy je dopodrobna ukázáno, jak připravit omeletu. Což by mohlo mít uplatnění v službách sociální péče i sociální rehabilitaci.

Twitter is about what is happening in the world and what people are talking about right now. Samotný úvod na stránkách **Twitter** upozorňuje na to, že se jedná o server sdílející aktuální informace a umožňující veřejnou diskuzi. Díky tomu získá uživatel přehled o různých perspektivách dané problematiky (Twitter online). Nejdůležitější komponentou Twitteru je chat, uživatelé vkládají do tzv. tweetů hashtagy a hosté reagují se stejným hashtagem. Jiný uživatel, který se o danou problematiku zajímá si pomocí vyhledání hashtagu najde příslušné diskuze a může se také veřejně vyjádřit. Twitter je hojně užíván ve světě ke komentování aktuální situace známými osobnostmi (Kawasaki 2017, s. 20-22).

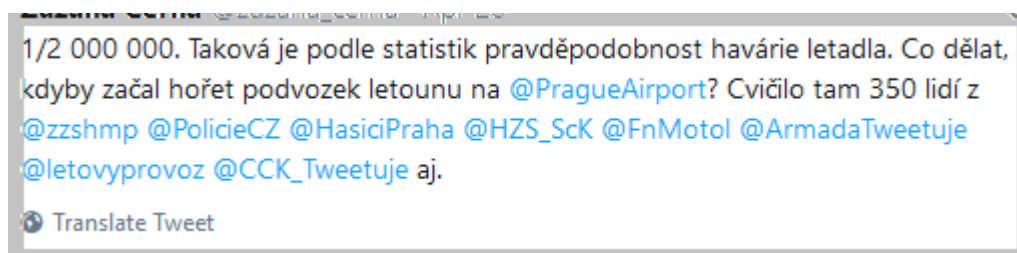
Obrázek 5 Profil organizace na Twitteru



Zdroj: Twitter.com

Dle výše uvedeného obrázku můžeme vidět, že český červený kříž má na Twitteru 451 sledujících osob a zveřejnil 392 článků k diskusi. Na obrázku 5 zase můžeme vidět tzv. hastagy – modře zobrazeny. Jedná se o znak @ a název. Pokud si klikneme na jakýkoliv hastag, zobrazí se nám veškeré příspěvky pod tímto hastagem od kohokoliv, ne jen od dané organizace.

Obrázek 6 Hastagy na Twitteru



Zdroj: Twitter.com

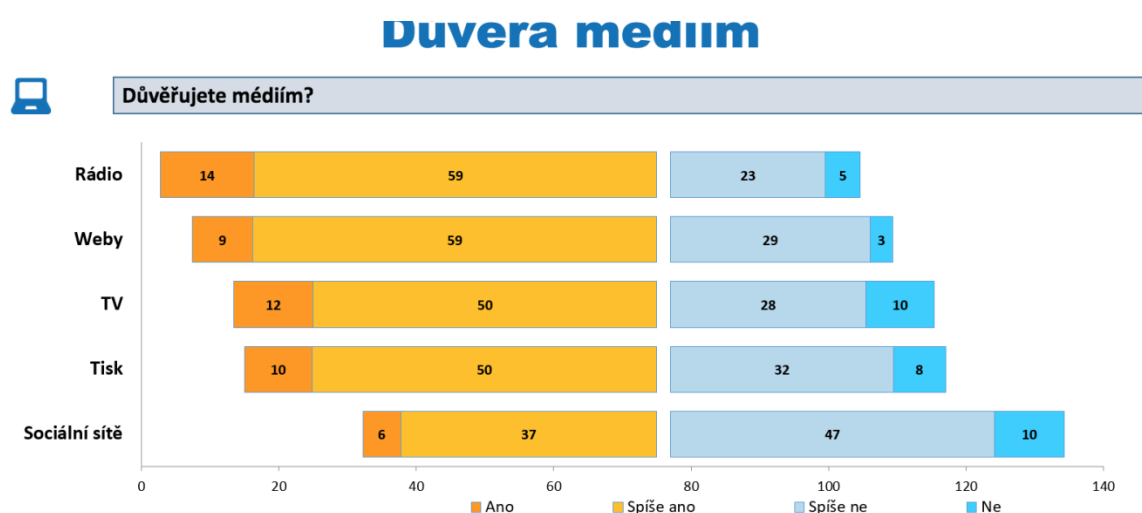
2.3 Užívání sociálních sítí v ČR

Pro efektivní využití sociálních služeb na sociálních sítích je nutné znát aktuální data o užívání sociálních sítí v České republice. Ta jsou zpracovávána v různých průzkumech, např. společností AMI Digital, dle které je v roce 2017 na prvním místě Facebook s celkovým počtem 4 800 000 uživatelů, z nichž většina spadá do věkového rozmezí 13–45 let. Lidé starší 56 let tvoří zhruba 10 % uživatelů této sociální sítě. Na druhém místě se umístil kanál Youtube, s 4 750 000 uživateli. Tyto dvě sociální sítě můžeme tedy považovat za nejvíce využívané v České republice. Další v pořadí se

umístil Instagram, jehož progres je však ve srovnání s předchozími v poslední době velmi významná, k roku 2017 jej užívá 1 500 000 občanů. Velmi podobný zájem je také o LinkedIn s počtem 1 300 000 uživatelů. Naopak se v České republice příliš nevyužívají sociální sítě Twitteru, kde počty uživatelů nepřekračují hranici 500 000. (Lorenc, online).

Dalším důležitým údajem je důvěryhodnost informací poskytovaných sociálními sítěmi. Zatímco 82 % uživatelů internetu považuje sociální sítě za důležitý informační kanál, pouze 6 % je považuje za důvěryhodný zdroj informací. Většinou se jedná o osoby starší 45 let a osoby bez maturitního vzdělání (CRHA 2018).

Obrázek 7 Průzkum důvěryhodnosti médií jako zdroje informací



Zdroj: Amidigital.cz

Základním předpokladem pro využívání sociálních sítí je přístup k internetu. V roce 2016 bylo připojeno k internetu 82 % domácností. Zbylé domácnosti uvedly, že připojení nepotřebují případně je pro ně finančně nedostupné. V témže roce 19 % populace České republiky internet nikdy nepoužilo. Jednalo se zejména o osoby se základním vzděláním, osoby starší 65 let a 20% nezaměstnaných občanů. U osob starších 65 let je však zaznamenána výrazná progres počtu uživatelů, 15 % z nich

využívalo v roce 2016 také sociální sítě. (Informační společnost v číslech 2017, online).¹

¹ S ohledem na téma a cíl bakalářské práce by bylo zajímavé mít k dispozici statistiky míry využívání sociálních sítí sociálními službami v celé ČR, nicméně takové statistiky nejsou dosud dostupné.

3 Sociální služby v sociálních sítích

Komunikace přes sociální síť může být pro klienta snadnější, jelikož mohou opadnout obavy, zda danou službu oslovil ve vhodný čas či správným způsobem. Odpadá téma a může nastoupit „otevřenost“ klienta, která by při osobním kontaktu nemusela vyjít hned najevo. Negativum v komunikaci přes sociální síť lze spatřovat v anonymitě klienta, kdy může vystupovat zcela anonymně pod falešnou identitou a nejasnou zakázkou. Jako sociální pracovník nemohu klientovi nabídnout službu na „míru.“ Dle autorky Horské se navazované vztahy stávají nicotné, plošší. Chybí zde neverbální (mimika, gesta, haptika) a verbální komunikace (tón, artikulace, vyjadřování apod.). Uživatel může získat dojem i v rámci neuvědomovaného procesu, že ke komunikaci dochází nikoliv reálně, ale pouze v jeho hlavě – ve fantazii – v jeho představivosti (Horská 2010, s. 15).

Nejpoužívanějšími sociálními sítěmi na internetu jsou facebook a Youtube. Jaké sociální síť využívají k propagaci organizace sociální služby, je uvedeno v praktické části bakalářské práce na základě dotazníkového šetření. Na straně 41 a 42 můžeme dle tabulky 2, 3 a tabulky 4 porovnat, jaká síť je nejvyužívanější a konkrétně k jakým účelům.

3.1 Facebook

Sociální služby na Facebooku je možné prezentovat několika cestami, přičemž pro prezentaci sociálních služeb jsou některé vhodnější než jiné. Existují čtyři základní platformy, kde je možno takové služby prezentovat, a to stránka, skupina, událost a profil. Všechny tyto je možné vytvořit a provozovat zdarma.

Facebooková stránka je ideálním prostředkem organizace poskytující služby ke spojení s klienty, jejich rodinnými příslušníky a také potencionálními klienty. Tito mohou stránku sledovat po kliknutí na „*To se mi líbí*“ (vysvětleno v kapitole 2.1) a od této chvíle se jim zobrazují příspěvky dané stránky na jejich zdi. Díky stránce lze oslovit nové uživatele a jednotlivě komunikovat s klienty. Komunikace může probíhat formou komentování příspěvků na zdi příslušné stránky nebo prostřednictvím aplikace *Messenger*. Tato aplikace je nedílnou součástí FB, jelikož umožňuje posílat zprávy a videa, tak jako bychom zasílali esemesky. Jen je třeba mít připojení k internetu. Výhodou profilu – stránky je, že organizace může spravovat komunikaci a získávat

informace o okruhu klientů prostřednictvím přehledů. Správce stránky může také určit další zaměstnance, kteří budou stránku spravovat a to udělením tzv. role. Další funkcí je spravování příspěvků, které umožňuje plánovat a zveřejňovat příspěvky a vytvářet koncepty tak, aby klienti dostávali pravidelný a plynulý obsah na zeď. Správce dále

Obrázek 8 Facebookova stránka



Zdroj: Facebook.com

určuje zakladatel. Často je také třeba zodpovědět určité otázky, které si správce nastavil. Poté správce rozhodne, zda daného člena přijme do skupiny. Pokud se tak stane, může od té chvíle člen příspěvky nejen sledovat, ale také přidávat. Pokud člen nedodržuje pravidla, nebo jsou příspěvky nevhodné, může být členovi přístup do skupiny zablokován. Také skupina poskytuje záložku „*Informace*“ se stejným účelem jako předchozí stránka. Skupina je tedy dalším vhodným prostředkem pro poskytování

určí, zda může na hlavní stránku přidávat příspěvky pouze on, nebo také sledující. Pokud se rozhodne pro ponechání zdi pouze pro informace od dané organizace, může vytvořit záložku komunita, kde mohou lidé přidávat příspěvky a podkládat dotazy. Pokud je vyhodnotí jako přínosné, může je pak sám na hlavní stránku přidat. V rámci sociálních služeb je jednou z nejdůležitějších záložek složka *Informace*, kde se klient dozví o organizaci, jejich cílech, poslání, cílové skupině apod. V neposlední řadě je možné po založení stránky vytvořit reklamu, která podléhá určitému poplatku (Rozdíly mezi stránkami, profily, skupinami a událostmi, 2018).

3.1.1 Skupina

Skupina slouží především ke komunikaci v rámci menší definované skupiny osob s konkrétním zájmem. Může být využívána jako diskuzní fórum a umožňuje vytvářet události. Vstoupit do skupiny je možné kliknutím na „*Přidat se ke skupině*“. Ještě předtím je nutné si přečíst pravidla skupiny, která

informací o sociálních službách na sociálních sítích. (Rozdíly mezi stránkami, profily, skupinami a událostmi, 2018). Na obrázku 9 můžeme vidět, jak vypadá návrh na přidání se ke skupině.

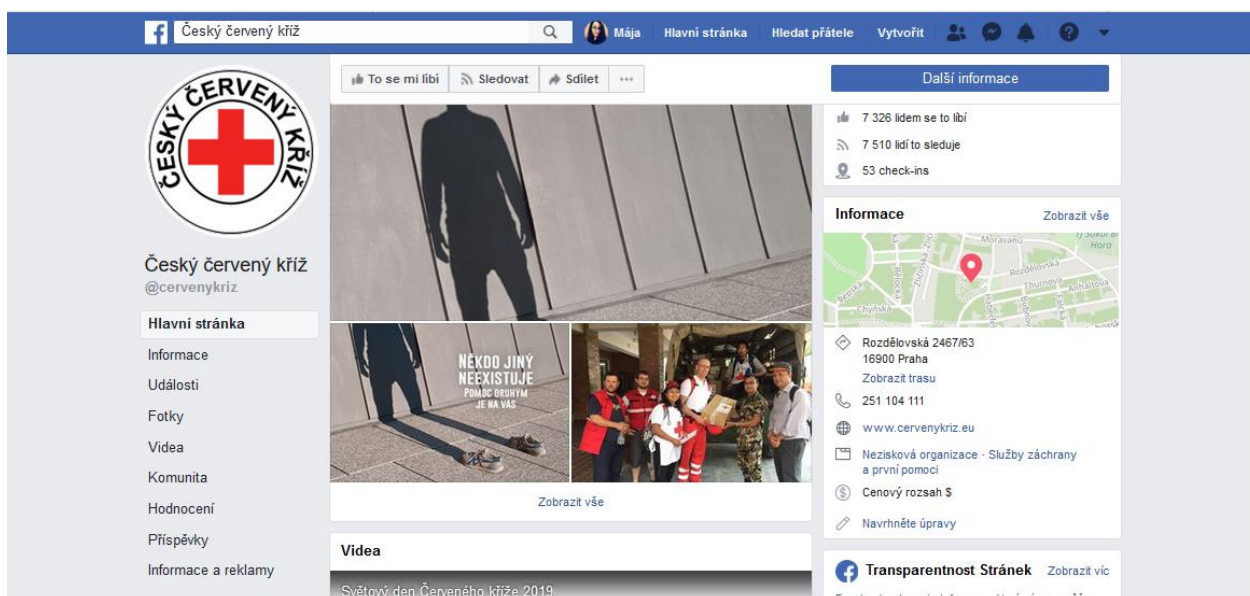
Obrázek 9 Facebook "Přidat se ke skupině"



Zdroj: Facebook.com

Událost může vytvořit prakticky kdokoli, jak soukromý uživatel, tak organizace prostřednictvím stránky či skupiny. Zakladatel události může určit, zda bude událost tajná nebo veřejná, dále zda mohou zvat pozvaní své přátele či zda bude hosty zvat pouze pořadatel. Pokud je někdo pozván, může reagovat třemi způsoby, a to „Zajímá mě to“, „Zúčastním se“, „Nezúčastním se“. Jestliže se jedná o událost veřejnou, pak právě výše uvedené vyjádření se zobrazí dotčenému na profilu a o jeho zájmu se tak dozví všichni jeho přátelé, kteří si mohou událost prohlédnout a případně se také zúčastnit. Je to tedy užitečný prostředek pro rozšíření povědomí o konané události týkající se sociálních služeb (Rozdíly mezi stránkami, profily, skupinami a událostmi, 2018).

Profil (viz obrázek níže) je primárně určen k osobním účelům, není tedy příliš vhodný k prezentaci sociálních služeb organizace. Profil má vytvořený spíše uživatel, který využívá FB ke komunikaci s přáteli a sledování skupin, které on sám vyhledává.



3.2 Youtube a Instagram

Stránka Youtube umožňuje organizacím po registraci vkládat videa. Mohou tak nejen prezentovat své služby, ale také poskytovat potřebné informace bez osobního setkání s klienty. Marketing Youtube je o něco složitější než u Facebooku, i zde se však provozovatel dočká podrobného návodu včetně nabídky základních i rozšířených služeb (Wikipedie 2019).

Instagram je aplikací, která je mateřskou platformou Facebooku. Díky tomu je možné účet na Facebooku propojit s účtem na Instagramu. Ten tedy poskytuje velmi podobné funkce firemního profilu, jako jsou kontaktní údaje, přehledy a propagované příspěvky. Je jedním z prostředků umožňujících organizacím navázat kontakt s klienty. Profil na Instagramu je možné udržovat aktivní prostřednictvím příběhů, čímž klientům

Obrázek 10 Instagram - příběh



poskytuje informace o aktuálním dění v organizaci (Nástroje Instagramu pro firmy, 2019). Na Obrázku č. 10 můžeme vidět, jak vypadá takový příběh na Instagramu. Foto je z příběhu zveřejněného uživatelem Madeira na mém profilu Instagramu a protože sleduji tohoto uživatele, mohla jsem se podívat na příběh, kde se pravděpodobně chlubí fotkou z nějakého místa na Madeiře. V příběhu může být fotka nebo i krátké video o zrovna prováděné činnosti. Což může napomáhat organizacím např. při konání různých akcí pořádané pro klienty ke zveřejňování zrovna prováděné činnosti. Tím, že organizace přidá příběh o zrovna prováděné činnosti, klienti budou více v „kontaktu“ s danou organizací.

Praktická část

4 Metodika výzkumu

V empirické části mé bakalářské práce vypracuji výzkumné šetření, které jsem provedla technikou dotazníku v Libereckém kraji.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem šetření je zjistit, zda a jak pracovníci sociálních služeb v Libereckém kraji využívají sociální sítě v sociálních službách a ve kterých druzích a formách sociálních služeb jsou konkrétní sociální sítě užívány.

Tyto cíle jsem si stanovila na základě teoretické části, ze které vyplynulo, že nejpoužívanější sociální sítí je Facebook a Youtube, které slouží ke sdílení, ale také k informovanosti klientů o dané organizaci, která poskytuje sociální službu.

Hlavní výzkumná otázka: Jakým způsobem využívají sociální pracovníci sociální sítě?

Tato hlavní výzkumná otázka byla řešena pomocí dílčích otázek, které byly zvoleny následovně:

- a) Jaké sociální sítě využívají sociální služby k realizaci služeb?
- b) K jakému účelu využívají služby sociální sítě?
- c) Jsou sociální sítě hodnoceny jako užitečné v sociálních službách?

4.2 Charakteristika výzkumného souboru

Pro své výzkumné šetření jsem si zvolila jako základní soubor všechny registrované poskytovatele sociálních služeb v Libereckém kraji. K provedení svého dotazníkového šetření jsem v katalogu sociálních služeb Libereckého kraje jednotlivým organizacím přiřadila čísla a ty jsem následně losovala v generátoru náhodných čísel. Celkově jsem najednou vylosovala padesát čísel – poskytovatele sociálních služeb, které jsem následně oslovila přes e-mail a poslala jim k vyplnění dotazník. Mezi sociálními službami se nachází poskytovatelé sociální prevence, poskytovatelé sociálního poradenství a také sociální péče. Formou poskytované služby může být ambulantní, pobytová či terénní. Celkem jsem rozeslala 50 dotazníků (100 %) a zpět se mi jich vrátilo 20 (40 %), návratnost tedy byla 40 %.

4.3 Metody a techniky sběru dat

K provedení mého výzkumu jsem zvolila techniku dotazníku. Jedná se o základní techniku sběru informací. Dotazník jsem si zvolila z důvodu rychlého sběru dat od respondentů za krátký čas. V první řadě jsem vytvořila dotazník pomocí online platformy Survio, kde jsem vytvořila celkem 19 otázek z různými možnostmi odpovědí. Po vytvoření dotazníku se mi vygeneroval odkaz, který jsem následně posílala e-mailem organizacím, ty jsem měla předem vybrané. E-mail jsem formulovala tímto způsobem:

Dobrý den,

jsem studentka 3. ročníku vysoké školy Technické v Liberci, obor Sociální práce. Pro svou bakalářskou práci s názvem Způsoby užívání sociálních sítí v sociálních službách jsem si pro praktickou část vybrala dotazníkové šetření. Tímto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který zabere max. 5 minut - viz níže v odkaze.

<https://www.survio.com/survey/d/O7I0S7L0U8T1I8F3Y>

Prosím o odeslání vyplněného dotazníku do čtrnácti dnů od obdržení e-mailu.

V případě nejasností či více informací mne neváhejte kontaktovat na tomto e-mailu, tj. marie.langrova@email.cz nebo můžete kontakt vedoucí bakalářské práce PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D. - katerina.thelenova@tul.cz

Velice děkuji za Váš čas při vyplnění dotazníku.

S přáním hezkého dne,

Marie Langrová, DiS.

Svůj průzkum jsem provedla v období od 18. února do 4. března 2019. Jelikož jsem dotazníky nerozdala a nevyzvedla osobně, návratnost byla 40 %. Výsledky výzkumného šetření jsem přehledně zpracovala do tabulek a grafů.

Tvorba a struktura dotazníku

Dotazník je složen celkem z 19 otázek, přičemž tyto otázky jsou vytvořeny na základě cílů výzkumného šetření a stanovených otázek. V dotazníku se objevuje otázka dichotomická č. 6, která dala na výběr z možnosti „ano“ a „ne“. Dále se v dotazníku

vyskytují otázky alternativní (otázka č. 5, 7 a 15), které nabízejí výběr z možností ano, ne a nevím. Také se můžeme setkat s polouzavřenými otázkami (otázky č. 1, 2, 8, 9, 10, 11, 12 a 17), kde byly nabídnuty k výběru odpovědi, přičemž poslední odpověď „jiná“ nabízí dotazovanému možnost se vyjádřit vlastními slovy v případě, kdy mu ani jedna z nabízených možností nevyhovuje. A jako poslední typ otázek se můžeme setkat s otázky otevřenými (otázka č. 3, 4, 13, 14, 16, 18 a 19), kdy má dotazovaný možnost se vyjádřit svými slovy.

4.4 Prezentace dat

Získaná data jsem přehledně zpracovala a seřadila dle otázek v dotazníkovém šetření.

První otázka si kladla za cíl v první řadě rozdělit organizace dle formy poskytování sociální služby. Z celkem 20 (100%) organizací odpovědělo, že pobytovou formu sociálních služeb poskytují celkem 4 (20 %), služby poskytující terénní formu práce je 5 (25%), ambulantní služba 5 (25%) respondentů a kombinace služeb je celkem 6 (30%).

Z celkového počtu 20 respondentů (100%) odpověděli, že služby sociální prevence poskytuje 7 (35%) dotazovaných, služby sociální péče poskytuje 8 (40%) respondentů a služby sociálního poradenství poskytuje 5 (25%) dotazovaných.

Následující otázka měla u dotazovaných zjistit, kdo je jejich cílovou skupinou. Otázka byla otevřena a respondenti se mohli vyjádřit dle svého uvážení. Odpovědi byly různorodé a nejčastěji se jako cílová skupina vyskytují senioři, zdravotně postižení, ať už mentálně či fyzicky a uživatelé závislé na návykových látkách. Dále respondenti uvedli osoby ohrožené rizikovým chováním, osoby hrožené sociálním vyloučením, oběti kriminality a také osoby s duševním onemocněním. Věková struktura, kterou respondenti uvedli, byla v rozmezí od narození až po 99 let. Nejčastěji se vyskytovalo věkové rozmezí kolem 15 až 60 let. Navazující otázka měla naopak zjistit, zda poskytovatelé sociálních služeb mají klienty pouze z Libereckého kraje, či nikoliv. Z 20 (100%) oslovených respondentů odpovědělo 12 (60%) na otázku „ano“ a pouze 7 (35%) odpovědělo „ne“. Jeden z dotazovaných odpověděl na otázku „nevím“ (1%).

Zda klienti mohou sociální službu kontaktovat prostřednictvím internetu, bylo dotazováno v otázce č. 6. Na tuto otázku z 20 (100%) dotazovaných odpovědělo 19 (99%) ANO, jako klient mohou organizaci kontaktovat přes internet a pouze 1 (1%)

respondent uvedl NE. Z toho vyplývá, že organizace mají své webové stránky, na kterých uvádějí informace o poskytované službě. A to se mi potvrdilo i následující otázkou, která měla tuto skutečnost zjistit.

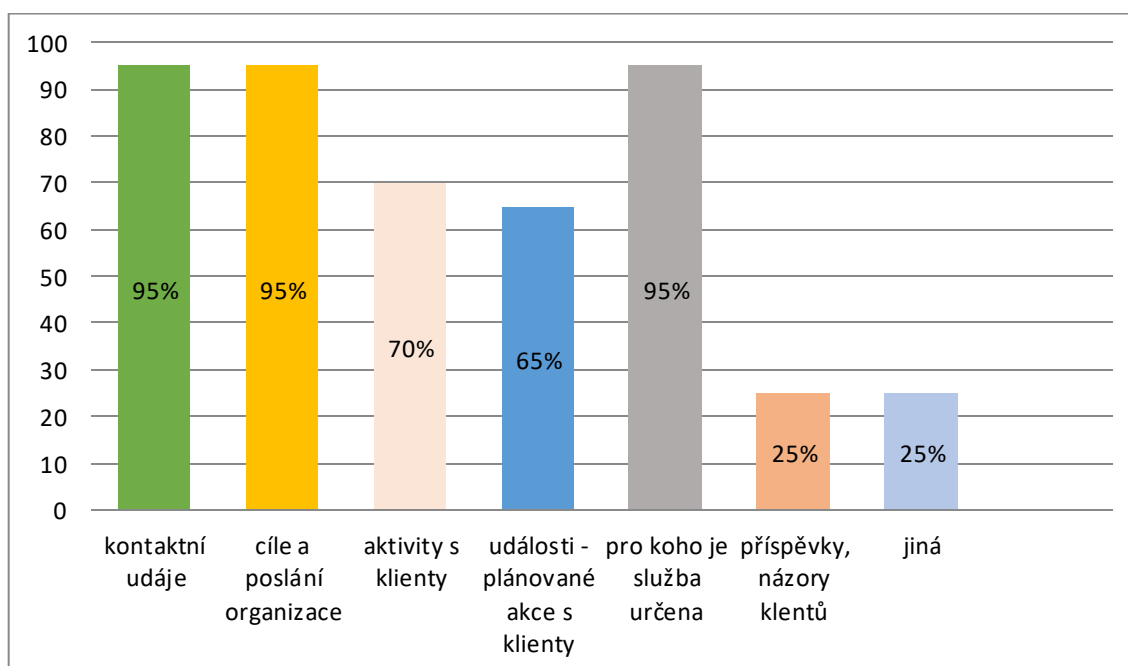
V tabulce č. 1 Sociální služby a internet můžeme vidět, že z celkového počtu 20 (100 %) dotazovaných odpovědělo 19 (95 %), že jejich organizace má vlastní webové stránky, ale pouze 1 (5 %) uvedl, že nemá.

Tabulka 1 Sociální služby a internet

Druhy sociálních služeb	Služby sociální prevence		Služby sociálního poradenství		Služby sociální péče	
	AP	%	AP	%	AP	%
ANO	7	35	5	25	7	35
NE	0	0	0	0	1	5

Otázka číslo 8 si kladla za úkol zjistit, jaké informace uvádějí organizace na svých stránkách sociálních sítí. Pro názorné zobrazení slouží Graf č. 1 Zveřejňované informace na stránkách sociálních sítí. Z 20 (100 %) oslovených uvedlo 19 (95 %) dotazovaných, že na svých stránkách zveřejňují kontaktní údaje, dále cíle a poslání organizace taktéž zveřejňuje 19 (95 %), aktivity s klienty pouze 14 (70 %) oslovených, události – plánované akce uvádí 13 (65 %) dotazovaných, pro koho je služba určena zveřejňuje 19 (95 %) a příspěvky, názory klientů uvádí pouze 5 (25 %) poskytovatelů služeb. Z toho odpověď „jiná“ uvádí 5 (50 %) a to, „informace z historie o demenci, fotogalerie, dokumenty služby a ceny“ 1 organizace (10 %), další dvě (20 %) organizace uvádí vše, co „ukládá zákon o sociálních službách“, dále také „informace ze sociální oblasti“ 1 (10 %) a poslední respondent uvádí „práva a povinnosti klientů“ 1 (10 %).

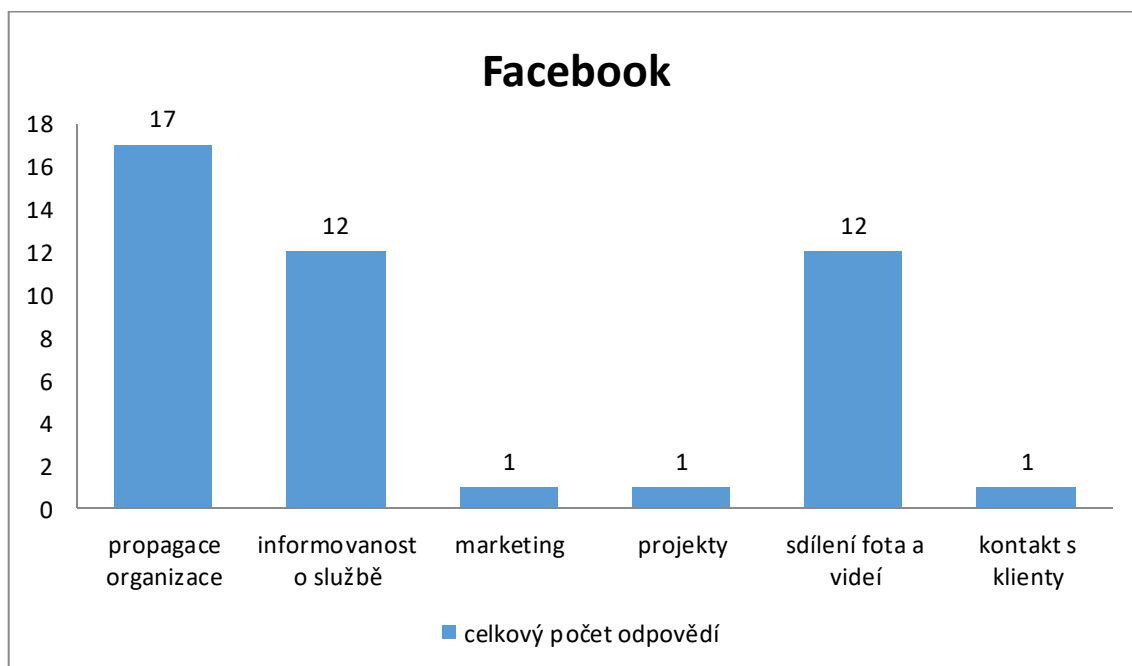
Graf 1 Zveřejňované informace na stránkách sociálních sítí



Nejdůležitější otázkou k tématu bakalářské práce bylo zjistit, jaké sociální sítě poskytovatelé sociálních služeb využívají. Z celkem 20 (100 %) dotazovaných nejčastěji uvedlo Facebook 17 (85 %) poskytovatelů sociálních služeb, instagram uvedli 2 (10 %), Youtube uvedli 3 (15 %) poskytovatelé a odpověď „jiná“ uvedli 4 (20 %) organizace a z toho 3 (3 %), že nepoužívají sociální sítě, ale webové stránky a 1 (1 %) organizace uvedla Twitter. Z toho vyplývá, že organizace opravdu využívají sociální sítě k tomu, aby na nich propagovali svou organizaci a její činnost.

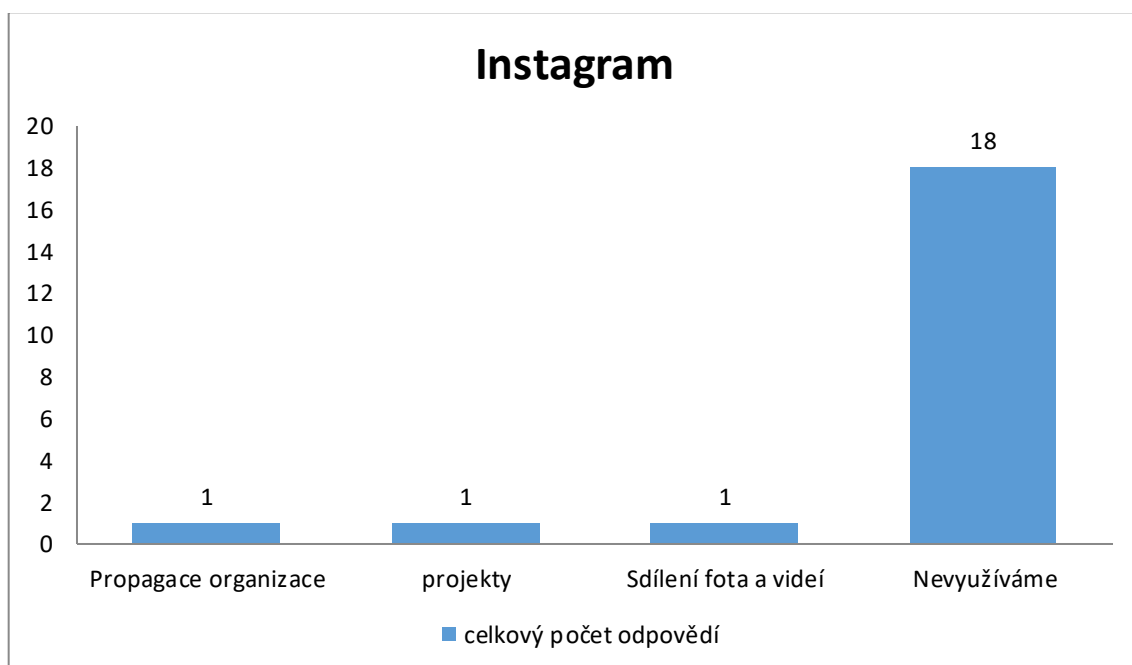
Pokud dotazovaná sociální služba si nevybrala z výše nabízených možností a využívala jinou sociální síť, právě tato otázka měla zjistit, jakou sociální síť využívá. Z 20 (20 %) respondentů odpověděli všichni, že žádné další sociální sítě nevyužívají. Pokud poskytovatelé sociálních služeb používají ke zveřejňování informací o dané organizaci Facebook, můžeme v grafu č. 2 Facebook a jeho využití vidět, jaké informace jsou zveřejněné a co všechno se uživatel sociálních sítí může z Facebookových stránek dozvědět o poskytované sociální službě.

Graf 2 Facebook a jeho využití



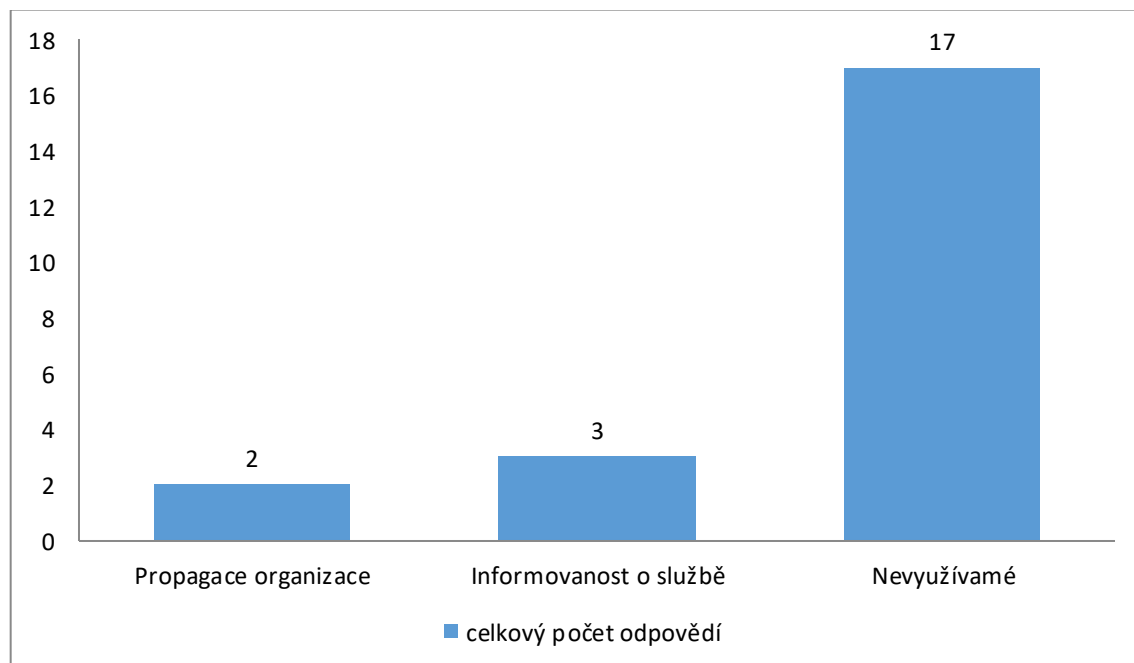
V grafu č. 3 Instagram a jeho využití naopak vidíme, jaké informace zveřejňují poskytovatelé sociálních služeb a pokud tyto dva grafy porovnáme, jasně vyplývá, že Facebook je mnohem více využívanější sociální sítí než Instagram.

Graf 3 Instagram a jeho využití



V grafu č. 4 Youtube a jeho využití můžeme vidět, že organizace Youtube příliš nevyužívají. Pouze videa využívají k propagaci nebo informovanosti o službě, ale k marketingu či projektování jako u Facebooku tuto sociální síť nevyužívají. Z toho vyplývá, že Facebook je nejvyužívanější. Také dotazovaní uvedli, že kromě Facebooku, Instagramu a Youtube žádnou další sociální síť nepoužívají (otázka č. 13) a také že žádné jiné možnosti by nabízet nemusely. Pouze jeden respondent uvedl jako další možnost těchto sítí tzv. mapy služeb, jako propojenost a návaznost, aby se uživatelům zobrazila kompletní nabídka služeb v jeho okolí a neměl takovou práci s vyhledáváním informací. Pokud to rozepíšeme v %, tak z 20 (100%) dotazovaných na otázku č. 14, jaké jiné možnosti by mohly sociální sítě nabízet, uvedlo 13 (65 %), že „neví“. Další 1 (5%) poskytovatel sociálních služeb uvedl, že je to pro jejich službu dostačující. Další 1 (5 %) uvedl, že nemají dostatek pracovníků, aby se sociálními službami mohli zabývat. Jeden respondent (5 %) uvedl, že by sociální služby mohly nabízet mapy služeb, propojenost, návaznost, aby se uživatelům zobrazila kompletní nabídka služeb v jeho okolí a neměl takovou práci s vyhledáváním informací. Zbytek respondentů 4 (20 %) se k dané otázce nevyjádřili.

Graf 4 Youtube a jeho využití



Zda mají sociální sítě přínos, odpovědělo celkem 15 (75 %) respondentů „Ano“, 1 (5 %) dotazovaný uvedl odpověď „Ne“ a zbytek, tj. 4 (20 %) respondenti uvedli „Nevím“.

Data odpovědí rozdělené dle typu sociální služby můžeme vidět v Tabulce č. 2 Přínos sociálních služeb.

Tabulka 2 Přínos sociálních sítí

Typy sociálních služeb	Služby sociální prevence		Služby sociálního poradenství		Služby sociální péče		AP	%
	AP	%	AP	%	AP	%		
Ano	4	20	5	25	6	30	15	75
Ne	1	5	0	0	0	0	1	5
Nevím	2	10	0	0	2	10	4	20
celkem	7	35	5	25	8	40	20	100

Sociální sítě mají určitý přínos pro poskytovatele sociálních služeb. V bodech jsem vypsalala jednotlivé odpovědi, které jsem získala na základě dotazníku.

- Díky sociálním sítím je větší povědomí veřejnosti, ale i klientely o aktivitách služby. Sociální sítě jsou dobrým komunikačním kanálem s klienty, kteří jsou těžko dosažitelní.
- Informovanost zájemců o službu.
- Informovanost klientů jinou cestou než face to face.
- Presentace dané služby.
- Kontakt s mladými klienty.
- Propagace zařízení a přehled pořádaných aktivit.
- Rychlé propojení, zjištění informací, sdílení kontaktů, novinek a zkušeností.
- Daný příspěvek uvidí spoustu lidí najednou.

V podstatě se plno odpovědí od sebe příliš nelišilo, jelikož většina poskytovatelů služby uvedla, že sociální sítě jsou vhodným způsobem k informovanosti a propagaci o službě a aktivitách organizace.

Poslední otázka v dotazníku zjišťovala, jak poskytovatelé sociálních služeb vidí služby a sociální sítě za 5 let. Opět se mi dostalo několik odpovědí, ze kterých vyplývá, že

využívání sociálních služeb bude více propojené a hojně využívané jak klienty, tak i rodinnými příslušníky.

- Větší propojenost konkrétní cílové skupiny a jeho prostředí, ve kterém se nachází – např. NZDM pracuje daleko pružněji jak s klientem, tak s jeho rodinou, školou, zaměstnavatelem apod.
- Sociální sítě budou využívat nejen příbuzní, ale více i sami klienti.
- Vzájemné propojení se bude jistě rozšiřovat.
- Služby budou daleko častěji využívat sociální sítě a to i k propagaci.

Vyhodnocení výzkumných otázek jsem uvedla v následující kapitole Diskuze.

4.5 Diskuze

Jelikož je internet nedílnou součástí moderní doby a využívá ho většina populace, předmětem práce bylo zjistit, zda dnešní poskytovatelé sociálních služeb využívají sociální sítě či webové stránky k propagaci svých sociálních služeb. Je však možné říci, že poskytování sociálních služeb v rámci sociálních sítí je ideální cesta k získávání informací? Domnívám se, že jsou zde však určité limity.

Může se také stát, že omezené možnosti prezentace neumožní sdělovat informace v takové míře, kterou aktuálně organizace potřebuje. Dále není možné při chybě systému situaci snadno vyřešit, například pokud někdo odcizí virtuální identitu a ujme se funkce správce, může trvat dlouhou dobu, než se vrátí stránka do původního stavu. Organizace je tak ohrožena nejen možnostmi šíření nepravdivého obsahu, později také delší dobou zablokování, a tedy neschopnosti běžného provozu. Zároveň je organizace ohrožena ztrátou citlivých údajů jak vlastních, tak zákazníků. Také může dojít k systémové chybě, kdy budou informace zcela nedostupné a mohou být ztracena veškerá data. Jistě existuje celá řada dalších limitací, se kterými musí organizace při zřizování identity na sociální síti počítat. Výše jsou uvedeny pouze příklady těch nejpravděpodobnějších z nich. Je tedy na každé organizaci, zvážit poměr risk/benefit a rozhodnout se ve prospěch jak klientů, tak sebe samé. Dalším limitem, ačkoliv neúmyslným se organizace dopouští diskriminace zejména těch klientů, kteří nemají nebo neumějí používat tyto zdroje. Zdroji mám na mysli právě využívání sociálních sítí. Jedná se především o osoby vyššího věku, které sociální služby hojně využívají ale také o osoby, které kvůli nízkému vzdělání nebo špatné finanční situaci nemají přístup k internetovému připojení. Co se týče dotazníku, který jsem rozesílala formou e-mailu, spatřuji v tom určitý limit, jelikož návratnost byla pouze 40%. Pokud bych dotazník osobně donesla do organizace a počkala si na vyplnění nebo si ho později vyzvedla, mohla bych získat daleko více a kvalitnější odpovědi, než zasláním přes internet. Bylo by to osobnější.

Vyhodnocení výzkumných otázek

Hlavní výzkumná otázka byla stanovena na základě cíle bakalářské práce a zněla takto:

Jakým způsobem využívají sociální pracovníci sociální sítě?

Poskytovatelé sociálních služeb převážně využívají sociální sítě k informovanosti o poskytovaných službách, k sdílení fotek a videí, a také informují klienty a rodinné příslušníky o plánovaných akcích. Některé sociální služby přes sociální sítě poskytují základní poradenství pro klienty, kteří se nemohou nebo nechtějí dostavit do organizace osobně.

Hlavní výzkumná otázka byla řešena pomocí dílčích otázek, které zněly:

- a) Jaké sociální sítě využívají sociální služby k realizaci služeb?
- b) K jakému účelu využívají služby sociální sítě?
- c) Jsou sociální sítě hodnoceny jako užitečné v sociálních službách?

První otázka zjišťovala, jaké sociální sítě jsou využívány sociálními službami. Dle výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že nejčastěji organizace používají Facebook.

V kapitole 3 Sociální služby a sociální sítě se zmiňuji, že nejpoužívanější sociální sítí dle statistik je Facebook a Youtube. Jak ale vyplývá ze zjištěných výsledků, poskytovatelé sociálních služeb sice využívají tyto dvě sociální sítě a také Instagram, ale nejvíce využívanou sociální sítí je pouze Facebook. Na zbývajících dvou sítích pouze pár organizací zveřejňuje fotky či videa a informuje o poskytované sociální službě.

Dále jsem předpokládala, že sociální poradenství by mohlo být poskytnuto i prostřednictvím sociálních sítí, pokud se klient z jakéhokoliv důvodu nemůže či nechce dostavit ambulantně. Dle dotazníkového šetření jsem zjistila, že organizace, která poskytuje služby sociálního poradenství ambulantně, tuto variantu nabízí. Uvedli, že klient nemůže využívat kontakt se službou ambulantně a proto je v kontaktu na sociální sítí - Facebook.

Dále jsem si na Facebookových stránkách vyhledala sociálně aktivizační služby Turnov, o kterých se zmiňuji v kapitole 1.2.2 Služby sociální péče, a našla jsem, že právě tyto aktivizační služby v Turnově na FB zveřejňují fotky, co se dá v Klubíku – u nich v organizaci, s dětmi dělat, jaké hrály hry a co všechno pořádají za akce. Dokonce zde mají i video *Ukázka programu Klubík*. Jako potencionálnímu klientovi by se mi takové propagování organizace líbilo, jelikož bych získala co nejvíce informací a mohla bych se na základě Facebooku rozhodnout, zda chci navštěvovat danou organizaci. Takže bych mohla i říct, že se sociální služby snaží využívat možnosti sociálních sítí. Poslední

díleční otázka zjišťovala, zda jsou sociální sítě užitečné. Jak vyplynulo z výzkumu, poskytovatele sociálních služeb si myslím, že jsou tyto sítě k prospěchu. Díky sítím se mohou zveřejnit a potenciální klienti nebo rodinní příslušníci mají povědomí o organizaci a jejich aktivitách. Také uživatelé mohou s organizací komunikovat pomocí Messengeru, o kterém jsem se zmiňovala v kapitole 2.1 Nejrozšířenější sociální sítě – Facebook a Youtube.

Domnívám se, že budoucnost v propojenosti sociálních sítí a sociálních služeb bude daleko více v návaznosti a budou nabízet možnosti, jak lépe poskytovat sociální službu klientům. Tato bakalářská práce by mohla sloužit k obecnému zamyšlení se nad touto variantou v realizaci sociálních služeb v sociálních sítích. Internet a sociální sítě jsou a budou nedílnou součástí každodenního života občana.

5 Závěr

Tématem bakalářská práce bylo zjistit způsob užívání sociálních sítí v sociálních službách. V první kapitole byly definovány sociální služby od krátké historie až po dnešní poskytování služeb dle zákona č. 208/2006 Sb., v platném znění. Byly vymezeny standardy kvality, které jsou důležitou a nedílnou součástí při plánování těchto služeb. V této kapitole nesměla chybět charakteristika poskytovatelů služeb a také klientů neboli uživatelů. Stěžejní kapitola, která byla provázaná s praktickou částí bakalářské práce, popisovala formy a druhy sociálních služeb, které jsem rozdělila, popsala a propojila s využíváním sociálních sítí. Přesnou charakteristiku druhů sociálních služeb jsem popsala v přílohách, aby byl čtenář srozuměn s jejich definicí. Na závěr první kapitoly byl popsán management neziskových organizací, díky kterému organizace získávají materiální i nemateriální zabezpečení. Dále zde fungují manageri, kteří plánují a snaží se zkvalitnit poskytování nabízených služeb na základě hodnocení uživatelů. Tato hodnocení mohou získávat právě používáním sociálních sítí, kde komunikují s klienty, sdílejí foto, videa a mají zpětnou vazbu. Tato část byla rovněž propojená s využitím v sociálních sítích. Druhá kapitola se zabývala sociálními sítěmi. Byly zde popsány nejužívanější sítě jako je Facebook, dále Youtube, Instagram, LinkedIn a Twitter. Byla zmíněná jejich charakteristika a využití v sociálních službách, kterou jsem názorně popsala pomocí obrázků. V podkapitole jsem uvedla, které sociální sítě se využívají nejvíce, jelikož jsem se domnívala, že to bude Facebook a Youtube, tak ze zjištěných výsledků dle Amidigitalu vyplynulo, že se využívá pouze Facebook. Ostatní sociální sítě slouží spíše ke sdílení videí či fotek. Poslední třetí kapitola byla o sociálních službách na sociálních sítích. Zde jsem propojila přímo využití služeb a sociálních sítí. Dle obrázků jsem popsala, co to znamená *skupina*, *událost* a *příběh*, jak na Facebooku, tak i na Instagramu a jak by sociální služby mohly využívat tyto sítě k poskytování služeb. Tato kapitola plynule navazuje na praktickou část.

Cílem této práce bylo zmapovat způsoby, jak poskytovatelé sociálních služeb v Libereckém kraji využívají sociální sítě v procesu realizace služeb.

Ve výzkumném šetření empirické části, které jsem provedla metodou dotazníku, bylo cílem zmapovat způsoby, kterými poskytovatelé sociálních služeb v Libereckém kraji užívají sociální sítě. Pro své výzkumné šetření jsem si zvolila jako základní soubor všechny registrované poskytovatele sociálních služeb. Respondenty výzkumného

šetření byli poskytovatelé sociálních služeb, kde se zejména jednalo o poskytovatele služeb sociální prevence, sociálního poradenství a také sociální péče.

Výstupem bakalářské práce bylo zjištění, že poskytovatelé sociálních služeb mají vytvořené profily na nejvyužívanější sociální síti Facebook, díky kterému prezentují svou organizaci. Zveřejňují zde informace ohledně nabízených služeb, dále vkládají fotky nebo videa z akcí, které pořádaly s klienty. Také vytváří pozvánky, díky kterým se nejen klienti, ale i rodinní příslušníci a široká veřejnost dozví, že se bude konat akce, které se mohou zúčastnit. Kromě Facebooku je využíváno Youtube, kde se převážně vkládají videa, ať už z akcí, informativní či poučné. Některé organizace také poskytují základní poradenství přes sociální sítě, jelikož klienti se nemohou nebo nechtějí ať už ze zdravotních důvodů či jiných, dostavit do organizace osobně. Myslím si, že tato bakalářská práce by mohla sloužit organizacím jako informativní materiál o tom, že propojení sociálních služeb a sociálních sítí bude přínosem pro poskytovatele těchto služeb a není špatné, aby organizace zveřejňovaly poskytované služby na sociálních sítích. V dnešní moderní době, době internetu, klienti a rodinní příslušníci využívají možnosti sociálních sítí, a tím, že služby budou zveřejňovat informace o poskytovaných službách, se uživatelé rychleji dozví o nabízených službách.

6 Seznam zdrojů

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 1: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 2: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1.

COLLINS, Alicia. Youtube Marketing. *HubSpot* [online]. c2018 [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: <https://www.hubspot.com/youtube-marketing>.

CRHA, Vladan. *AMI Digital Index: pro 82 procent českých uživatelů jsou sociální média zdrojem informací*. *AMI Digital*. [online]. [cit. 2018-11-18]. Dostupné z: <https://www.amidigital.cz/vladan-crha/ami-digital-index-pro-82-procent-ceskych-uzivatelu-jsou-socialni-media-zdrojem-informaci/>.

HORSKÁ, Bohuslava, LÁSKOVÁ, Andrea, PTÁČEK, Ladislav. *Internet jako cesta pomoci*. Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Portál: Praha, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.

INFORMAČNÍ SPOLEČNOST V ČÍSLECH 2017. *Český statistický úřad* [online]. Praha, [cit. 2018-11-18]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/46014808/061004-17_S.pdf/b9a0a83e-7a6f-4613-b1df-33fe8b5d1a8e?version=1.1

KAWASAKI, Guy. FITZPATRICK, Peg. *Umění sociálních médií: silné tipy pro silné uživatele*. Tetčice: Impossible, 2017. ISBN 978-80-87673-30-0.

LORENC, Jakub. Jak se daří jednotlivým sociálním sítím v České republice?. *AMI Digital*. [online]. [cit. 2018-11-10]. Dostupné z:

<https://www.amidigital.cz/digikydy/jak-se-dari-jednotlivym-socialnim-siti-v-ceske-republice/>.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 9788024743158.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MICHALÍK, Jan. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. ISBN 80-903658-1-7.

MPSV. 2016. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025*. ISBN 978-80-7421-126-3.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb, příručka pro uživatele* [online]. [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do prax: průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2004. ISBN 80-86552-99-3.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

Nástroje Instagramu pro firmy [online]. Facebook © 2019. [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/business/help/897631030335607/>

O společnosti LinkedIn. LinkedIn © 2019 [online]. [cit. 2018-12-08]. Dostupné z: <https://about.linkedin.com/cs-cz>

ODBOR 22. *Sociální služby*. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2018-12-08]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>.

PEVNÁ, Kateřina, PETRŽELKA, David. *Sociální služby v České republice*. ISBN 978-80-210-7078-3.

POSPÍŠILOVÁ, Marie. *Facebooková (ne)závislost: identita, interakce a uživatelská kariéra na Facebooku*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3306-0.

REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. *Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí*. [online]. [cit. 2018-11-10]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1545585442015_2.

Rozdíly mezi stránkami, profily, skupinami a událostmi [online]. Facebook © 2018 [cit. 2018 12 22]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/business/help/2148431558717386>.

ŠIMKOVÁ, Eva. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. Vyd. 4., aktualiz. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 9788074350122.

ABOUT TWITTER [online]. Twitter © 2019 [cit. 2018-12-08]. Dostupné z: <https://about.twitter.com/>.

WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie. Facebook [online]. Aktualizováno 24. 2. 2019 [citováno 2018-11-30]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Facebook>.

WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie. YouTube [online]. Aktualizováno 24. 2. 2019 [citováno 30. 11. 2018]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/YouTube>.

WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie. Instagram [online]. Aktualizováno 24. 2. 2019 [citováno 30. 11. 2018]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Instagram>.

ŽEŽULA, Ondřej - VASKOVÁ, Vladana. *Komunitní plánování – věc veřejná*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. ISBN 80-86552-30-6.

Příloha č. 1 – Služby sociální péče

Osobní asistence se poskytuje v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v předem dohodnutém rozsahu a čase. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnosti osob a v zařízeních sociálních služeb. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti. Služba se poskytuje za úhradu. Bez úhrady se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.

Tísňová péče je terénní distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami, které jsou vystaveny stálému riziku ohrožení zdraví nebo života, popřípadě náhlého zhoršení zdravotního stavu. Služba se poskytuje za úhradu.

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tyto služby jsou poskytovány za úhradu.

Podporované bydlení je terénní služba poskytovaná osobám se zdravotním postižením chronickým onemocněním, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby; služba se poskytuje v domácnosti osob. Služba obsahuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak pečuje osoba blízká v domácnosti. Cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Centra denních služeb poskytují ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Cílem služby je posílit samostatnost a soběstačnost osob v nepříznivé sociální situaci, která může vést k sociálnímu vyloučení. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Denní stacionáře poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Týdenní stacionáře poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí

stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení a výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Domovy pro seniory poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu

Domovy se zvláštním režimem se poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a další typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob., Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné

bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. Služba obsahuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny obejít se bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou či jinou fyzickou osobou nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb. Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Zdroj: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

Příloha č. 2 – Služby sociální prevence

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytována dítěti a rodičům ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Telefonická krizová pomoc je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Služba se poskytuje bez úhrady. Služba obsahuje telefonickou krizovou pomoc a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tlumočnické služby jsou poskytovány bez úhrady.

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Služba obsahuje činnosti poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Kontaktní centra jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je minimalizovat sociální a zdravotní rizika spojená se zneužíváním návykových látek. Služba obsahuje sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Služba se poskytuje bez úhrady.

Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svojí nepříznivou situaci vlastními silami. Služba obsahuje poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Intervenční centra poskytují pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Na základě zákonné povinnosti kontaktují osobu ohroženou, a to nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní ze společného obydlí. Služba obsahuje sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Pokud je poskytována formou pobytových služeb obsahuje poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Součástí služby je zajištění spolupráce mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, OSPOD, obcemi, útvary Policie ČR a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy. Služba se poskytuje bez úhrady.

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní služby, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. V nízkoprahových denních centrech hradí osoby úhradu za stravu ve výši stanovené poskytovatelem.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením. Služba je určena dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou

sociální situaci. Služba může být poskytována osobám anonymně. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí přenocování. Služba se poskytuje za úhradu ve výši stanovené poskytovatelem.

Služby následné péče jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní léčbu ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstínují. Služba obsahuje sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého existují rizika ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě obtížné krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Služba obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím pracovní terapie. Služba obsahuje činnosti pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek

pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění a podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. Služba se poskytuje za úhradu.

Terapeutické komunity poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života. Služba obsahuje činnosti poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které vedou nebo jsou ohroženy rizikovým způsobem života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek a omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být poskytována osobám anonymně. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje bez úhrady.

Sociální rehabilitace - jedná se o soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných činností pro samostatný život. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Terénní a ambulantní služba obsahuje činnosti nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Forma pobytové služby v centrech sociálně rehabilitačních služeb obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování

kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Zdroj: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

Příloha č. 3 - Dotazník

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentka 3. ročníku vysoké školy Technické v Liberci, obor Sociální práce. Pro svou bakalářskou práci s názvem Způsoby užívání sociálních sítí v sociálních službách jsem si pro praktickou část vybrala dotazníkové šetření. Tímto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který zabere max. 5 minut - viz níže v odkaze.

<https://www.surveio.com/survey/d/O7I0S7L0U8T1I8F3Y>

Prosím o odeslání vyplněného dotazníku do čtrnácti dnů od obdržení e-mailu.

V případě nejasností či více informací mne neváhejte kontaktovat na tomto e-mailu, tj. marie.langrova@email.cz nebo můžete kontakt vedoucí bakalářské práce PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D. - katerina.thelenova@tul.cz

Velice děkuji za Váš čas při vyplnění dotazníku.

S přáním hezkého dne,

Marie Langrová, DiS.

1. Jakou formu sociální služby poskytujete?

- a. Pobytovou
- b. Terénní
- c. Ambulantní
- d. Kombinace
- e. Jiná

2. Jaký typ sociální služby poskytujete?

- a. Služby sociální péče
- b. Služby sociální prevence
- c. Služby sociálního poradenství

3. Kdo je Vaše cílová skupina? Dopište.

.....

4. V jaké věkovém rozmezí jsou Vaši klienti? Dopište.

.....

5. Jsou Vaši klienti pouze z Libereckého kraje?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

6. Jako klient Vás mohu kontaktovat přes internet?

- a. Ano
- b. Ne

7. Má Vaše organizace vlastní webové stránky?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

8. Jaké informace uvádíte na svých sociálních sítích/stránkách?

- a. Kontaktní údaje
- b. Cíle a poslání organizace
- c. Aktivity s klienty

- d. Události – plánované akce s klienty
- e. Pro koho je služba určena
- f. Příspěvky, názory klientů
- g. Jiná

9. Jaké sociální sítě využíváte pro realizaci služby?

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Youtube
- d. Jiná

10. K jakému účelu danou sociální síť – facebook využíváte?

- a. Propagace organizace/sociální služby
- b. Informovanosti o službě
- c. Marketingové účely
- d. Projektová práce
- e. Ke sdílení fotografií/videí
- f. Jiná

11. K jakému účelu danou sociální síť – instagram využíváte?

- a. Propagace organizace/sociální služby
- b. Informovanosti o službě
- c. Marketingové účely
- d. Projektová práce
- e. Ke sdílení fotografií/videí
- f. Jiná

12. K jakému účelu danou sociální sít' – youtube využíváte?

- a. Propagace organizace/sociální služby
- b. Informovanosti o službě
- c. Marketingové účely
- d. Projektová práce
- e. Jiná

13. K čemu využíváte jinou sociální sít' než z výše nabízených? Uved'te.

.....

14. Jaké jiné možnosti by mohly sociální sítě nabízet? Dopište.

.....

15. Mají sociální sítě přínos?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

16. Prosím, uved'te, jaký přínos mají.

.....

17. Kdo u Vás zastává správu internetových stránek?

- a. Pracovník v sociálních službách
- b. Sociální pracovník
- c. PR – public relations
- d. Jiná

18. Jak řešíte GDPR? Uved'te.

.....

19. Jak vidíte sociální služby a sociální sítě za 5 let? Stačí uvést stručně.

.....