



Evangelická teologická fakulta

Posudek vedoucí bakalářské práce

Název práce: Využívání digitálních technologií v sociálních službách v době pandemie COVID-19

Jméno studenta: Ondřej Bartoš

Jméno vedoucí: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková

Text posudku:

Cílem práce je podle autora „zmapovat a popsat situaci v několika organizacích, které poskytovaly sociální služby v době pandemie COVID-19 v roce 2020 pomocí digitálních komunikačních technologií, vyhodnotit dosavadní využití těchto technologií a navrhnout zlepšení poskytování sociální služby tímto způsobem.“ Přínosem práce je skutečnost, že autor si zvolil velmi aktuální námět, což má své výhody (především možnost vybírat z mnoha konkrétnějších témat v této oblasti) i nevýhody (hlavně nedostatek zdrojů pro teoretický základ práce).

Teoretická část přináší informace odpovídající tématu a cíli práce, jmenovitě pojednává o standardech kvality poskytování služeb online, využitelnosti digitálních technologií v sociálních službách, principech případové práce a krizové intervence ohledem na specifika práce v online prostředí, o potřebách klientů v době pandemie COVID-19, informovanosti a sociální integraci klientů, a jednou z nejdůležitějších kapitol je posouzení nástrojů pro online případovou práci. Kladně je nutno hodnotit využití zahraničních zdrojů – především výsledků dvou výzkumů, které se zabývaly využíváním online nástrojů v sociálním poradenství v Holandsku.

V praktické části pak autor uvádí výsledky tří polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky tří organizací, kteří poskytovali online sociální poradenství nebo krizové intervence v době pandemie COVID-19. Zpracování rozhovorů a diskuse výsledků odpovídá požadavkům na bakalářskou práci.

Ze tří rozhovorů přirozeně není možno dělat žádné obecnější závěry, přesto je nutno říci, že autor z nich výtěžil mnohé zajímavé poznatky – například že nejdůležitější změny v sociálních službách v době pandemie respondenti spatřují v oblasti interní týmové komunikace a ve vztahu ke klientovi. Autor zdůrazňuje význam neverbální komunikace a udržování vztahu s klientem, což bylo podle respondentů hlavním problémem sociální práce online. Důležitou oblastí bylo také to, jak se pracovníci vypořádali s nároky práce z domova.

Přínosem práce je také to, že se autor na základě výsledků rozhovorů pokusil dát sociálním organizacím některá doporučení, jak by mohly dále využívat digitální technologie s větším prospěchem. Především je nutno posoudit vhodnost různých technologií pro různé typy sociálních služeb a podle toho upravit metodiky práce a umožnit pracovníkům přístup k těmto technologiím. A v neposlední řadě by měly organizace spolu v této oblasti více spolupracovat.

Autor pro svou práci využil 11 literárních a 8 elektronických zdrojů – některé elektronické zdroje jsou články z tisku, což ne zcela odpovídá nárokům na odbornou práci, ale v dnešní době, kdy je dosud velmi málo zdrojů týkajících se využití digitálních technologií v sociální oblasti, mohou sloužit jako vhodný zdroj dokreslující tuto problematiku.

Otázky, podněty k diskusi při obhajobě:

- Jaké jsou podle vás nejdůležitější nástroje pro podporu pracovníka od organizace při jeho práci online a z domova?
- Jaké faktory mohou podle vás ovlivnit, zda změna vztahu pracovníků k poskytování služeb online bude dočasná nebo trvalá?

Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnotit ji stupněm: B (velmi dobře).

V Praze dne 12. 1. 2021

.....
RNDr. Mgr. Ivana Čihánková