

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále BP)

Jméno a příjmení studenta: **Veronika Špačková**
Název bakalářské práce: **Využití online prostoru v rámci specifické prevence v NZDM**
Název školy: **Katedra pastorační a sociální práce ETF UK Praha**
Jméno a příjmení vedoucího: **Mgr. Alžběta Matochová**

Předložená bakalářská práce zpracovává velmi aktuální téma možností sociální práce ve virtuálním prostoru. Studentka si díky své práci v Nízkoprahovém klubu pro děti a mládež byla vědoma narůstajícího vlivu práce v online prostoru, který se pak dále dramaticky zvýšil během pandemie. Nová situace tedy všechny postavila před otázku, jak komunikovat s cílovou skupinou během protiepidemických opatření? Lze nabídku sociálních služeb alespoň částečně zachovat pomocí internetových nástrojů? A jak tyto zkušenosti využít do budoucna?

Studentka vysvětluje terminologii oblasti a představuje základní charakteristiky internetového poradenství, jak jsou zatím shrnuty v publikaci Horské, Láskové, Ptáčka (2010) Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Praha, Slon. Naráží na nedostatek dalších odborných zdrojů v českém prostředí. Téma tedy doplňuje i zmínkou (přímo v textu chybí bližší odkaz) na panelovou diskusi pořádanou Českou asociací streetwork dostupnou na youtube, což příznačně ilustruje dynamiku současné debaty o tématu.

S jakým příspěvkem přichází hodnocená bakalářská práce? Autorka se zaměřila na otázku „Jaké jsou zkušenosti pracovníků NZDM se specifickou prevencí na sociálních sítích?“ A oslovila pracovníky 5 různých NZDM z odlišných míst ČR. Vedla s nimi rozhovory, které uskutečnila online. Zaznamenala tak aktuální názory, postřehy a zkušenosti pracovníků nízkoprahových zařízení s prací v online prostoru. Jako jasnou výhodu vidí pracovníci možnost oslovit větší okruh osob, na rozdíl od přímé práce však nemají jasnou zpětnou vazbu. Zajímavé je zjištění o různých segmentech cílové skupiny na různých sociálních sítích. Příklad jednoho NZDM ukazuje, že facebook se lépe hodí pro obsah určený zejména minoritě a Instagram pro obsah cílený na majoritu. Profesionálnější přístup k tvoření příspěvků (jako lepší, originální grafika a znalost základní marketinové strategie) zvyšují sledovanost příspěvku a tím i jeho dosah. Rozvoj tohoto způsobu komunikace jednoznačně posílil nad staršími cestami, jako byly nástěnky a letáky. Zároveň ale autorka ve svých rozhovorech také zjistila, že zařízení zatím téměř nemají nástroje na zjišťování zpětné vazby

na jejich práci v online prostoru. Sami někdy vidí tuto komunikaci jako jednosměrnou: posílají informace, ale nemají odezvu. Jedním z praktických výsledků bakalářské práce je tedy doporučení zaměřit se nejen na tvorbu obsahu, ale také na zjišťování relevantní zpětné vazby od klientů např. formou atraktivních interaktivních dotazníků. Zároveň nedostatek odborné literatury v této oblasti a potřebnost dalšího zpracování dokumentuje i fakt, že komunikační partneři si vyžádali výsledky této bakalářské práce.

Jako nedostatek zpracování výzkumné části vidím míchání výpovědí komunikačních partnerů a zkušeností autorky (např. s.44), projevuje se zde komplikovanost dvojí role výzkumnice a pracovnice v NZDM. Autorka mohla své zkušenosti pracovníka rozvinout a shrnout v kapitole 9 Vlastní reflexe, měla by je však důsledně oddělit od výzkumných zjištění z realizovaných rozhovorů. Určitá neuspořádanost textu je vidět také např. na tabulce o sociálních sítích využívaných v NZDM, která by měla být logicky zařazena na str. 44 a ne str. 46, v textu by na ni mělo být odkázáno. Další úskalí vidím v tom, že autorčinu pozornost připoutávala zejména praktická podoba řešení příspěvků a ne tolik strategické, obsahové uchopení specifické prevence. Např. str. 52 „Pracovníci v rozhovorech přemýšlejí nad tím, kam se jejich práce se specifickou prevencí bude dále posouvat. Někteří vidí smysl v TikToku, kde je právě možné prevenci předávat formou krátkých videí...“

Celkově hodnotím práci **Veroniky Špačkové** za velmi aktuální a oceňuji její volbu tématu. Studentka prokázala znalost související odborné terminologie. Studentka realizovala kvalitativní výzkumné šetření a zdokumentovala aktuální názory, postřehy a zkušenosti pracovníků nízkoprahových zařízení s prací v online prostoru a formulovala vlastní doporučení pro praxi. Nedostatkem práce je určitá neuspořádanost a nedostatky shledávám i v části interpretující data, kde studentka nejasně odděluje vlastní názory a výzkumná zjištění.

Bakalářskou práci **doporučuji** k obhajobě.

Předloženou bakalářskou práci hodnotím stupněm **B.**

Otázky k obhajobě:

V kapitole 5.5 se věnujete tématu budování komunity uživatelů a shrnujete základní charakteristiky takové virtuální komunity podle Pavlíčka. Píšete, že i vaše zařízení usiluje o budování komunity uživatelů. Můžete popsat, jak charakteristiky komunity podle Pavlíčka fungují či nefungují ve vaší komunitě uživatelů?

V Praze dne 7. 6. 2021

Podpis vedoucího práce: