



EVANGELICKÁ  
TEOLOGICKÁ  
FAKULTA  
Univerzita Karlova

## Oponentský posudek diplomové práce

Název práce: *Digitální technologie ve službách sociální péče pro seniory*

Autorka práce: *Karolína Puttová*

Obor studia: Komunitní krizová a pastorační práce – diakonika

Posudek vypracoval: *Mgr. František Štěch, Th.D.*

Datum: 26. 8. 2024

Diplomová práce paní Karolíny Puttové nazvaná „DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE VE SLUŽBÁCH SOCIÁLNÍ PÉČE PRO SENIORY“, předložená v rámci studia oboru *Diakonika na Ekumenickém institutu ETF UK*, je kromě úvodu a závěru, rozčleněna přehledně do šesti kapitol. První z nich se věnuje vymezení toho, co autorka práce míní digitálními technologiemi, přičemž se zároveň krátce věnuje též tématu technologického pokroku v dějinách i jeho rizikům pro lidstvo. Ve druhé kapitole autorka definuje stáří se zvláštním zřetelem na specifické potřeby lidí v seniorském věku. Třetí kapitola pak dokresluje vymezení autorčina pole zájmu pojednáním o pobytových zařízeních pro seniory, sociálních službách v těchto zařízeních a roli sociálních pracovníků tamtéž. Jaké funkce mohou mít digitální technologie v péči o seniory? Nad touto otázkou se autorka zamýšlí ve čtvrté části své práce a definuje takové funkce celkem tři: podpůrnou, propojovací a únikovou. K nim pak v kapitole páté uvádí konkrétní, praktické příklady, za což jako oponent autorku chválím. Ke komplexnosti práce pak přispívá kapitola šestá, v níž se autorka zamýšlí nad přínosy a limity využití digitálních technologií v péči o seniory. Strukturálně správně sleduje rozložení svých předchozích dvou kapitol. V tomto ohledu je práce přehledná a oponent se v ní kvalitně orientuje.

V úvodu autorka odhaluje svou motivaci pro výběr tématu práce, která je jak osobní, tak profesní. Zároveň své téma jasně kontextualizuje a mezi řádky vznáší jedinou, klíčovou otázku: Jaké mohou mít nové technologie (v čele s umělou inteligencí) využití v péči o seniory? Žijeme v době, kdy velké jazykové modely (LLM) umožňují člověku konverzovat se strojem v přirozeném jazyce. Mnozí tuto skutečnost považují za zásadní průlom ve vývoji technologie s dopadem na všechny věkové i sociální skupiny lidstva. Zdá se tedy být na čase tento vývoj reflektovat nejen v oblastech technických věd, ale i v oblastech věd o člověku. Studentka si tedy pro svou práci zvolila téma velice aktuální, což považuji obecně za odvážné a oceňuji to. Analýzou relevantní literatury nejprve dochází k poměrně vymezení základních pojmů (technologie, virtuální realita, umělá inteligence, senior, základní potřeby seniorů, pobytové sociální služby pro seniory a pracovníci sociálních služeb pro seniory). Kladně hodnotím skutečnost, že autorka dává ve své práci prostor jak kladům, tak záporům nových technologií. Přispívá to k větší plastičnosti celé práce. Svá teoretická východiska autorka porovnává s praxí, přičemž využívá nástroje vlastní zkušenosti. Přirozeně tak pro interpretaci svých příkladů užívá hermeneutiku, přesněji „*prvky fenomenologického designu kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů*“ (s. 9). V rovině obecné se autorka



přiznává k Derridově hermeneutice v rovině konkrétní se pak snaží brát v úvahu také tzv. osobní hermeneutiku všech součástí procesu péče o seniory, tedy zejména pečujících a těch, o něž je pečováno. Do jaké míry je to možné (či v jaké míře se jí to v práci podařilo), tak o tom by mohla studentka pohovořit při obhajobě své práce.

Kapitola první vcelku správně definuje digitální technologie a zaměřuje se na dvě z nich, které jsou zvláště relevantní v kontextu zvoleného tématu přítomné závěrečné práce. Jsou to virtuální realita (VR) a umělá inteligence (AI). Na s. 13 cituje studentka vyjádření autora tohoto posudku v podcastu Bez filtru, avšak uvedená citace je poněkud vytržená z kontextu a bez dalšího komentáře či rozvedení nedává na daném místě, které usiluje o vymezení AI jako technologie, dobrý smysl. Navíc si autorka mohla vyhledat některé mé texty, kde je dané téma pojednáno přesněji a do větší hloubky, než to bylo možné v populární debatě v rámci zmíněného podcastu. Rád bych také poznamenal, že lepší by bylo hovořit o trénovacích datech pro AI než o datech „tréninkových“ (tamtéž). Na s. 15 pak autorka rovněž bez dalšího doplnění uvádí větu: „*Dalšími typy umělé inteligence jsou obecná umělá inteligence a superinteligence.*“ Tato věta navozuje dojem, jako by obecná AI a super AI byly již reálnými formami AI. To ovšem není pravda a tyto dva koncepty jsou pouze hypotézami o dalším možném vývoji této technologie. Škoda, že se autorce nepodařilo vyvarovat těchto drobných lapsů v jinak pěkném a kompaktním představení předmětných digitálních technologií. Presentace tématu technologického pokroku lidstva v zbytku první kapitoly je přehledná a ve svém celku správná, i když by se samozřejmě autorce dalo vytknout, že nepracovala s některými referenčními autory, jako je např. Luciano Floridi atp. Pro účely předložené práce se mi však ve svém celku jeví být první kapitola naprosto dostatečnou.

Autor posudku se necítí být dostatečně kompetentní k hodnocení obsahu druhé kapitoly, a proto je nucen pouze konstatovat, že se mu její zpracování jeví jako velmi dobré. Je dostatečně informativní, kombinuje rozličné pohledy na stáří (psychologický, sociologický, biologický, sociální ...) a v neposlední řadě seznamuje čtenáře s kontextem, na který hodlá autorka práce aplikovat své porozumění digitálním technologiím, aby zkoumala, kde mohou stávající stav věci zlepšit, případně, kde se nacházejí možná rizika při jejich nekritickém nasazování do praxe. Na expozici tématu lidského stáří pak navazuje autorka pojednáním o pobytových zařízeních pro seniory, neboť jak sama říká: „*Pokud člověk ve svém životě z důvodu věku, případně nemoci, potřebuje pravidelně a často pomoc druhého člověka (která mu nemůže být) a nemůže mu být v dostatečné míře poskytnuta v domácím prostředí, může se stát klientem pobytového zařízení a (toto) zařízení se stává jeho domovem (s. 29).*“ Věta je poněkud kostrbatá. Vylepšení jsem navrhl v závorkách. Občasné těžkopádné vyjadřování však nebrání tomu, aby posuzovatel práce jasně viděl, že právě zde se její autorka dostává do prostředí svého živilu, pročež třetí kapitolu považuje pro sebe za vysloveně poučnou.

Dosavadní uspokojivé plynutí závěrečné práce paní Puttové představovalo více méně pouze kontext. Samostatné, kritické uvažování o situaci, její hodnocení i konstruktivní návrhy pro její zlepšení přicházejí naplno ke slovu až nyní. Kladně hodnotím autorčinu klasifikaci digitálních technologií podle jejich funkčnosti v daném prostředí (podporující, propojovací, únikové) – kap. 4. Stejně tak je tomu v případě



kapitoly páté, která k jednotlivým kategoriím uvádí konkrétní příklady. Nutno dodat, že všechny jsou velmi zajímavé a dle mého soudu rovněž i relevantní. Jako rodáka z Českých Budějovic mne zaujala zmínka o softwaru VIREAS: „Klient si nasadí speciální brýle, ve kterých vidí např. reálně zobrazené centrum Českých Budějovic, ze kterých většina klientů pochází. Je to pro ně tedy důvěrně známé prostředí, které již ale nemohou sami navštívit (s. 47).“ Odkud však autorka čerpá informaci, že většina klientů pochází z Českých Budějovic? Nikde v kapitole 5.3 není uvedeno, že by se jednalo o zkušenost z nějakého českobudějovického domova pro seniory. A to je škoda. Je mi líto, že autorka ve své práci necituje odbornou metodiku „*Virtuální realita a její využití (nejen) v domovech pro seniory*“<sup>1</sup>. Přitom je evidentní, že ji zná a musela z ní nějak čerpat či si ní alespoň částečně pracovat. Tuto skutečnost považuji za jeden z výrazných, problematických bodů celé práce.

Kapitola šestá slibuje zhodnotit praktické příklady pohledem Derridovy filosofie dekonstrukce (s. 49), resp. využití fenomenologického designu jako metody pro vedení výzkumu (?) čemuž ne dobře rozumím. Mají být tři rozhovory, které autorka vedla s pracovníci různých domovů pro seniory (viz. příloha 1, 2 a 3), označovány jako „výzkum“ nebo jen jako polostrukturované rozhovory s „*prvky fenomenologického designu kvalitativního výzkumu*“ jak autorka uvádí na s. 9? Jak relevantní jsou získaná „data“ pro předloženou práci? To mi z předložené práce není úplně jasné. Myslím, že by autorka práce mohla u obhajoby ještě jasněji vysvětlit tyto své metodologické volby a jasně říci v jakém smyslu považuje své tři rozhovory za výzkum. Není to jen ilustrativní průzkum? Zhodnocení přínosů jednotlivých technologií využívajících VR či AI v kap. 6 je trochu vágní a vesměs předvídatelné. V tomto ohledu pro mne byla šestá kapitola mírným zklamáním.

Závěr tento můj dojem z četby šesté kapitoly bohužel jen prohloubil. Shrnutí typu: „*Ve shodě s předpokladem Jacquese Derridy jsme došli k závěru, že ani o využití technologií v péči o seniory nejspíš neexistuje jedna univerzální pravda (s. 57).*“ působí lacině a příliš obecně. Je škoda, že se autorce nepodařilo jich vyvarovat. Podobně banálně vyznívá tvrzení na s. 58: „*(...) umělá inteligence dokáže vygenerovat dokonalý popis toho, co znamená péče, nedokáže ale pečovat.*“ Co se ale stane až AI dokáže pečovat o člověka lépe než jiný člověk? Viz. např. Hans Moravec, *Mind Children* (1988)? Je možné, že se tak stane? Nebo je to zcela nemožné? Čím je lidská péče o druhé výjimečná? Je to láska? Co se tím ale myslí? Jak se projevuje láska v péči o seniory v domovech? Pokusy o odpovědi na tyto či podobné otázky bych v závěru práce tohoto kalibru očekával. Přímluva za více lásky v sociální péči o seniory na s. 59 mne tak příliš neuspokojila a vyzněla trochu pateticky.

V celkovém hodnocení lze tedy říci, že rozsah předloženého textu splňuje požadavky kladené na tento stupeň kvalifikační práce. Autorka se opírá o dostatečné množství odborné literatury (i zahraniční). Škoda jen, že některou zásadní literaturu zcela (někdy nepochopitelně) pominula (Floridi, Suchomelová, Lhotská, Tetourová). Z formálního hlediska je práce na velmi dobré úrovni. Míra gramatických chyb a překlepů je přijatelná. Co se pak týká obsahu, jedná se (v porovnání se zaběhnutými standardy) dle mého soudu

<sup>1</sup> Věra Suchomelová, Lenka Lhotská a Renata Tetourová, *Virtuální realita a její využití (nejen) v domovech pro seniory*. České Budějovice: Nakladatelství Jihočeské Univerzity v Českých Budějovicích, 2022. Dostupné na: [https://vireas.cz/wp-content/uploads/2023/01/Methodika-VR\\_ekniha.pdf](https://vireas.cz/wp-content/uploads/2023/01/Methodika-VR_ekniha.pdf).



EVANGELICKÁ  
TEOLOGICKÁ  
FAKULTA  
Univerzita Karlova

o práci průměrné či lehce nadprůměrné kvality, jejíž potenciál byl využit bohužel jen uspokojivým, nikoliv však výborným způsobem.

I přes to a zároveň právě proto mám za to, že diplomová práce paní Karolíny Puttové **splňuje požadavky kladené na tento stupeň kvalifikační práce, doporučuji ji k obhajobě, a navrhuji hodnotit známkou „B-C“ podle průběhu obhajoby.**

Náměty na otázky k obhajobě:

1. Do jaké míry lze brát vážně osobní hermeneutiky všech aktérů sociální péče o seniory? Pomáhá to zkvalitňování péči o seniory? Nebo ji to může spíš rozostřovat či zatemňovat? Co dělat v případě konfliktu dvou rozdílných interpretačních rámců?

2. Jaké digitální technologie považujete za zejména vhodné k nasazení v péči o klienty pobytových zařízení pro seniory? A které byste naopak považovala za zcela nevhodné?

3. Proč jste necitovala metodiku „Virtuální realita a její využití (nejen) v domovech pro seniory“? Do jaké míry jste s ní pracovala?



Mgr. František Štěch, Th.D.