



Spolufinancováno  
Evropskou unií

# Vstupní evaluační zpráva projektu Nové výzvy terénní sociální práce v online prostředí

reg. č. projektu: CZ.03.02.02/00/24\_077/0005524

ROZKOŠ bez RIZIKA, z. s.

Zpracovala Mgr. Magdaléna Zikmundová

2026

Toto dílo „Vstupní evaluační zpráva projektu Nové výzvy terénní sociální práce v online prostředí“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese [CC BY 4.0 Právní ujednání | Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

# Obsah

Obsah .....	3
2 Seznam zkratk .....	5
3 O projektu .....	6
4 Cíle evaluace .....	7
5 Charakter a metodologický rámec evaluace.....	8
6 Fáze evaluace .....	8
6.1 Přípravná fáze .....	8
6.2 Úvodní fáze .....	8
6.3 Průběžná fáze.....	8
6.4 Závěrečná fáze .....	9
7 Evaluační výstupy.....	9
8 Příjemci evaluace .....	10
9 Přehled výzkumných metod a nástrojů .....	10
9.1 Analýza interní evidence – systém IRIS.....	10
9.2 Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu .....	10
9.3 Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu.....	10
9.4 Polostrukturovaný rozhovor s pracovníci věnující se online monitoringu.....	11
9.5 Fokusní skupiny se sociálními pracovníci.....	11
9.6 Dotazník pro sociální pracovníce .....	11
9.7 Případové ilustrace (case vignettes) .....	11
9.8 Analýza projektové dokumentace .....	12
10 Evaluační témata a otázky .....	12
10.1 Téma DOSAH A MAPOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY .....	12
<b>10.1.1</b> EO 1 Jaký dosah měla implementace metodiky distanční sociální práce na primární cílovou skupinu a jaké systémové poznatky přinesla k možnostem a limitům jejího mapování v online prostředí? 12	
10.2 Téma DOPADY NA PRIMÁRNÍ CÍLOVOU SKUPINU .....	13
10.2.1 EO 2 Jaký dopad měla implementace metodiky distanční sociální práce na dostupnost podpůrných služeb a na bezpečnost a stabilizaci situace osob působících v online prostředí?.....	13
10.3 Téma DOPAD NA PRACOVNICE V PŘÍMÉ PÉČI .....	14
10.3.1 EO 3 Jak projekt přispěl ke změnám v kompetencích, pracovních postupech a nastavení podmínek pro výkon distanční sociální práce v online prostředí?.....	14
10.4 Téma PŘENOSITELNOST .....	15
10.4.1 EO 4 Jaké klíčové poznatky z pilotní realizace modelu distanční sociální práce jsou relevantní pro jeho další rozvoj, dlouhodobou udržitelnost a přenositelnost do dalších služeb? .....	15
11 Evaluační matice.....	17

12	Harmonogram evaluace .....	19
13	Přílohy.....	20
14	Seznam tabulek.....	20

## 2 Seznam zkratk

---

EO Evaluační otázka

CS Cílová skupina

KA Klíčová aktivita

### 3 O projektu

Projekt **Nové výzvy terénní sociální práce v online prostředí** reaguje na dynamické proměny poskytování placených sexuálních služeb, které se v posledních letech významně přesouvají do online prostoru. Tento posun s sebou přináší nová a dosud nedostatečně zmapovaná rizika, zejména v oblasti digitální bezpečnosti, anonymity, smluvních vztahů, kybernetického násilí a psychické zátěže osob působících v online sexbyznysu. Zároveň klade zvýšené nároky na sociální pracovnice, které jsou nuceny adaptovat tradiční terénní a poradenské postupy na distanční formy práce, často bez dostatečného metodického ukotvení a systémové podpory.

Projekt realizovaný organizací ROZKOŠ bez RIZIKA, z. s., si klade za cíl reagovat na tyto výzvy prostřednictvím systematického rozvoje, pilotního ověření a evaluace inovativního modelu distanční sociální práce v online prostředí. Projekt je koncipován jako dvouletý (12/2025–11/2027) s celostátní působností a pracuje se dvěma vzájemně provázanými cílovými skupinami. **Primární cílovou skupinu** tvoří ženy a muži poskytující nebo nabízející placené sexuální služby v online prostředí, případně v kombinaci online a offline formy, kteří se v důsledku této činnosti ocitají v nepříznivé či ohrožující životní situaci. Jedná se o heterogenní a obtížně dostupnou skupinu, která čelí specifickým rizikům spojeným s digitalizací sexbyznysu – zejména vydírání, zneužívání citlivého obsahu, manipulativním smluvním vztahům, kybernetickému násilí, sociálně-psychologickému tlaku a vysoké míře stigmatizace. Charakteristickým rysem této cílové skupiny je zvýšená potřeba anonymity, nedůvěra k institucionální pomoci a proměnlivá míra ochoty vstupovat do dlouhodobější spolupráce, což významně ovlivňuje způsoby oslovení i poskytování podpory.

**Sekundární cílovou skupinu** tvoří pracovnice a pracovníci v přímé péči organizace Rozkoš bez rizika, z. s., kteří se podílejí na poskytování sociálních služeb osobám působícím v sexbyznysu. Projekt se zaměřuje zejména na skupinu pracovníků zapojených do pilotního ověřování metodiky distanční sociální práce. U této cílové skupiny projekt reaguje na potřebu rozvoje digitálních a metodických kompetencí, bezpečného nastavení práce v online prostředí a podpory dlouhodobé udržitelnosti výkonu práce s ohledem na psychickou zátěž a riziko vyhoření.

**Hlavním cílem projektu** je přispět k bezpečnému, důstojnému a funkčnímu podpůrnému prostředí pro osoby poskytující nebo nabízející sexuální služby v online prostředí, které se v důsledku této činnosti ocitají v tíživé životní situaci. Projekt usiluje o posílení jejich schopnosti čelit specifickým rizikům online prostoru, jako jsou vydírání, kyberšikana, zneužití citlivého obsahu, manipulativní smluvní vztahy či tlak na posouvání osobních hranic.

Současně projekt směřuje ke zlepšení pracovních podmínek a odborných kompetencí pracovníků v distanční sociální práci. Cílem je, aby byly schopny poskytovat kvalitní, bezpečnou, cílenou a empatickou podporu, která respektuje identitu a specifické potřeby cílové skupiny a zároveň je dlouhodobě udržitelná z hlediska pracovní zátěže a psychohygieny.

Naplněním těchto cílů projekt přispívá ke zmírnění sociální izolace a stigmatizace osob působících v sexbyznysu a podporuje jejich začlenění do společnosti. Dlouhodobým záměrem je rovněž vytvoření evaluovaného a přenositelného modelu distanční sociální práce, využitelného i v dalších oblastech sociální podpory.

Projekt je realizován prostřednictvím pěti vzájemně provázaných **klíčových aktivit**.

**KA1 – Vytvoření metodického rámce distanční sociální práce** je zaměřena na systematickou tvorbu komplexní metodiky distanční sociální práce pro online prostředí. Metodika vzniká na základě odborných konzultací, dosavadních zkušeností organizace a průběžné reflexe praxe. Obsahuje postupy pro bezpečnou

a anonymní komunikaci, práci s rizikem, evidenci intervencí a ochranu dat. Metodický rámec je od počátku koncipován jako živý dokument, který je v průběhu projektu revidován a doplňován na základě poznatků z pilotní implementace a evaluace.

**KA2 – Vzdělávání realizačního týmu a networking** se soustředí na posilování odborných kompetencí pracovníků v přímé péči. Aktivita zahrnuje externí vzdělávací programy zaměřené na digitální kompetence, kyberbezpečnost, etiku distanční práce a práci s psychickou zátěží, dále pravidelné supervize, intervize a setkání u kulatých stolů. Tyto formáty vytvářejí prostor pro sdílení zkušeností, reflexi praxe a identifikaci potřeb, které se následně promítají do úprav metodiky.

**KA3 – Kampaň k oslovení cílové skupiny** je zaměřena na zvýšení povědomí o dostupnosti a přínosech podpůrných služeb mezi osobami působícími v online sexbyznysu. Kampaň probíhá v online prostředí prostřednictvím cílených komunikačních nástrojů, které reflektují specifika cílové skupiny a její nedůvěru k institucionální pomoci. Součástí aktivity je také průběžné vyhodnocování účinnosti různých způsobů oslovení.

**KA4 – Pilotní implementace podpůrných nástrojů** představuje jádro projektu. V této fázi pracovníci v přímé péči aktivně oslovují cílovou skupinu, poskytují distanční podporu formou chatových, e-mailových, telefonických a online konzultací a realizují tematické webináře. Současně probíhá systematický monitoring rizik, potřeb a typů intervencí, který slouží jako klíčový zdroj dat pro evaluaci a další rozvoj metodiky.

**KA5 – Evaluace projektu** je průběžnou aktivitou jejíž podstata je detailně popsána v tomto dokumentu.

Projekt je realizován odborným multidisciplinárním týmem složeným z odborné garantky, metodičky, sociálních pracovníků, evaluátorky a externích odborníků. Díky propojení metodické práce, přímé podpory, vzdělávání a evaluace vytváří projekt ucelený rámec pro rozvoj distanční sociální práce v online prostředí a přináší systémovou odpověď na nové sociální výzvy spojené s digitalizací sexbyznysu.

## 4 Cíle evaluace

---

Cílem evaluace projektu je posoudit přínosy pilotní implementace metodiky distanční sociální práce a podpořit její další rozvoj na základě systematicky získaných a interpretovaných poznatků. Evaluace je koncipována jako nástroj průběžné reflexe i závěrečného zhodnocení projektu a odpovídá charakteru práce s obtížně dostupnou cílovou skupinou v online prostředí.

Konkrétní cíle evaluace:

1. Zmapovat dosah implementace metodiky distanční sociální práce na primární cílovou skupinu a identifikovat klíčové poznatky o možnostech a limitech mapování osob působících v online sexbyznysu.
2. Zhodnotit dopady implementace metodiky na primární cílovou skupinu - zejména z hlediska změn v oblasti bezpečnosti, důstojnosti a dostupnosti poskytované podpory.
3. Posoudit dopady projektu na pracovníky/pracovnice v přímé péči - konkrétně změny v jejich kompetencích, pracovních postupech a podmínkách při poskytování distanční sociální práce v online prostředí.
4. Identifikovat poznatky z pilotní realizace relevantní pro další rozvoj, udržitelnost a přenositelnost modelu distanční sociální práce do dalších služeb a kontextů.

## 5 Charakter a metodologický rámec evaluace

---

Evaluace projektu je koncipována jako **kombinace formativní a sumativní evaluace**. V průběhu realizace projektu plní zejména formativní roli – podporuje průběžnou reflexi implementace klíčových aktivit, identifikaci silných stránek a včasné zachycení oblastí, které vyžadují úpravu či zpřesnění. Závěrečná fáze evaluace má sumativní charakter a zaměřuje se na celkové zhodnocení přínosů projektu ve vztahu k jeho cílům.

Evaluace je navržena jako **smíšená**, kombinující kvalitativní a kvantitativní přístupy, s důrazem na realistické zohlednění specifik online prostředí a obtížné dostupnosti primární cílové skupiny.

Rozsah a hloubka evaluace odpovídají alokované kapacitě evaluátorky (0,2 úvazku) a jsou nastaveny tak, aby zajišťovaly dostatečnou vypovídací hodnotu výsledků při zachování přiměřené administrativní zátěže realizačního týmu. Evaluace je realizována v úzké spolupráci s odbornou garantkou a metodičkou projektu a je průběžně přizpůsobována vývoji projektu a nově identifikovaným potřebám.

Při sběru a zpracování dat jsou důsledně respektovány etické zásady práce s citlivou cílovou skupinou, ochrana anonymity klientů i bezpečnost pracovníků v online prostředí.

## 6 Fáze evaluace

---

Evaluace projektu je realizována v několika navazujících fázích, které reflektují charakter pilotní realizace, průběžné potřeby realizačního týmu i omezený časový rozsah evaluace. Jednotlivé fáze na sebe logicky navazují a umožňují kombinaci formativního a sumativního přístupu.

### 6.1 Přípravná fáze

Přípravná fáze je zaměřena na vytvoření společného porozumění cílům a rámci evaluace a na sladění očekávání mezi evaluátorkou a realizačním týmem. V této fázi dochází k analýze projektové dokumentace, vyjasnění evaluačních otázek a cílů evaluace a k základnímu vymezení metodického přístupu. Součástí přípravné fáze je rovněž specifikace klíčových zdrojů dat, způsobů jejich sběru a časového harmonogramu evaluace. Výstupem této fáze je Vstupní evaluační zpráva, která slouží jako rámec pro další průběh evaluace.

### 6.2 Úvodní fáze

Úvodní fáze evaluace probíhá na začátku realizace projektu a je zaměřena na porozumění výchozímu stavu a kontextu pilotní implementace metodiky distanční sociální práce. V této fázi evaluace mapuje výchozí nastavení poskytovaných služeb, pracovní postupy a podmínky práce pracovníků v přímé péči, stejně jako dostupné informace o primární cílové skupině a způsobech jejího oslovování v online prostředí. Úvodní fáze vytváří základ pro interpretaci změn zachycených v průběhu projektu a umožňuje odlišit efekty pilotní implementace metodiky od výchozí situace.

### 6.3 Průběžná fáze

Průběžná fáze evaluace probíhá paralelně s realizací projektu a je zaměřena na systematický sběr a průběžnou interpretaci dat vztahujících se k evaluačním otázkám. Evaluace v této fázi sleduje dosah implementace metodiky, dopady na primární cílovou skupinu a pracovníky v přímé péči a zachycuje zkušenosti a poznatky vznikající v průběhu pilotáže. Průběžná evaluace plní formativní funkci – umožňuje reflektovat průběh realizace projektu, identifikovat vznikající výzvy a podporovat úpravy pracovních postupů a metodiky v reakci na reálné podmínky praxe.

## 6.4 Závěrečná fáze

Závěrečná fáze evaluace je zaměřena na syntézu zjištění z celého období realizace projektu a na jejich interpretaci ve vztahu k evaluačním otázkám a cílům evaluace. V této fázi jsou shrnuty poznatky týkající se dosahu a možností mapování primární cílové skupiny, dopadů implementace metodiky na cílovou skupinu a pracovníce v přímé péči a faktorů relevantních pro další rozvoj, udržitelnost a přenositelnost modelu distanční sociální práce. Výstupem závěrečné fáze je Závěrečná evaluační zpráva, která poskytuje podklad pro rozhodování o dalším směřování projektu a pro sdílení přenositelných poznatků s dalšími aktéry.

## 7 Evaluační výstupy

---

Aktivita evaluace přinese celkem dva oficiální evaluační výstupy. Za první **Vstupní evaluační zprávu**, tento dokument, který detailně udává charakter aktivity a evaluační design a za druhé **Závěrečnou evaluační zprávu**, která prostřednictvím zpracování evaluačních otázek vyhodnotí míru naplnění cílů projektu, funkčnost pilotně ověřeného modelu, efektivitu způsobů oslovení cílové skupiny a dopady na cílové skupiny i realizační tým. Evaluace poskytne **konkrétní doporučení** pro metodické ukotvení distanční sociální práce (včetně časové náročnosti, psychohygieny pracovníků, práce s anonymními a krátkodobými kontakty a nastavení evidence), která budou integrována do finální verze metodiky.

Průběžně budou realizačnímu týmu předávány dílčí analytické podklady, jako jsou výstupy z rozhovorů, fokusních skupin apod.), tak aby realizační tým mohl případně reagovat na zjištění během realizace projektu.

## 8 Příjemci evaluace

---

Příjemci evaluačních výstupů projektu jsou především realizační tým projektu a vedení organizace, pro které evaluace představuje nástroj průběžné reflexe a podpory kvality implementace metodiky distanční sociální práce. Evaluační zjištění slouží k identifikaci silných stránek, limitů a oblastí pro další rozvoj metodiky a pracovních postupů a jsou využívána při rozhodování o úpravách projektu v průběhu pilotní realizace i o jeho dalším směřování po jejím ukončení.

Dalšími příjemci evaluačních výstupů je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR jako poskytovatel podpory v rámci OPZ+, pro které evaluace poskytuje informace o naplnění cílů projektu, jeho přínosech a limitech v kontextu práce s obtížně dostupnými cílovými skupinami v online prostředí a v neposlední řadě odborná veřejnost, zejména organizace a instituce působící v oblasti sociální práce, prevence a krizové intervence v online prostředí, pro které evaluace poskytuje přenositelné poznatky o možnostech, limitech a podmínkách zavádění distanční sociální práce. Evaluační výstupy mohou rovněž sloužit jako podklad pro odbornou diskusi o metodickém uchopení práce s obtížně dostupnými cílovými skupinami v online prostředí a o realistických přístupech k mapování jejich potřeb a dosahu podpory.

## 9 Přehled výzkumných metod a nástrojů

---

### 9.1 Analýza interní evidence – systém IRIS

Analýza interní evidence vedené v systému IRIS představuje klíčový kvantitativní zdroj dat pro vyhodnocení dosahu projektu a struktury poskytované podpory. Předmětem analýzy budou záznamy o online monitoringu, oslovení cílové skupiny, navázaných kontaktech, typech zakázek, formách podpory a orientační časové náročnosti jednotlivých intervencí. Sledovány budou zejména počet oslovených účtů, míra reakce, počet navázaných kontaktů, struktura témat zakázek (právní, finanční, zdravotní, psychosociální, krizové), podíl nových klientů a forma prvního kontaktu.

Projektová dokumentace stanovuje jako minimální cílovou hodnotu oslovení 2400 osob/účtů v online prostředí, přičemž pracovní odhad vychází z rozmezí 2400–5000 oslovených účtů v rámci systematického online monitoringu a aktivního oslovování. Současně je stanoveno, že přímou podporu formou distanční sociální práce využije minimálně 240 osob. Interní evidence v systému IRIS tak bude sloužit k průběžnému ověřování naplňování těchto kvantitativních cílů, zejména ve vztahu k poměru mezi počtem oslovených osob a počtem osob, které následně navážou kontakt a vstoupí do spolupráce.

Analýza bude probíhat průběžně v průběhu pilotáže a následně souhrnně v závěrečné fázi projektu (10–11/2027). Data budou zpracována pomocí deskriptivní statistiky a tematické kategorizace zakázek. Získané výstupy umožní jednak posoudit reálný dosah projektu, jednak zpřesnit odhad efektivity jednotlivých způsobů oslovení a forem podpory v online prostředí.

### 9.2 Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu

Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu budou realizovány ve třech fázích projektu (03/2026, 09/2026 a 09–10/2027). Cílem je získat strategický pohled na implementaci metodiky, změny v organizaci práce, nastavení kapacit a vyhodnocení klíčových milníků projektu. Sledovány budou zejména oblasti vývoje metodiky, rozhodování o úpravách pracovních postupů, kapacitní limity, personální zajištění a podmínky dlouhodobé udržitelnosti modelu. Rozhovory budou přepsány a analyzovány tematickou analýzou. Předpokládaný scénář rozhovoru je přílohou č.1 této Zprávy.

### 9.3 Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu

Rozhovory s metodičkou projektu budou realizovány minimálně dvakrát (09/2026 a 09–10/2027) v délce přibližně 60 minut. Zaměří se na proměny metodiky v čase, standardizaci pracovních postupů, identifikaci

slabých míst a úprav vyplývajících z pilotní realizace. Sledována bude zejména metodická podpora týmu, práce s online monitoringem, bezpečnostní standardy a přenositelnost modelu. Data budou analyzována tematickou analýzou. Scénář rozhovoru bude vytvořen před realizací rozhovoru tak, aby reflektoval aktuální vývoj projektu.

#### 9.4 Polostrukturovaný rozhovor s pracovníci věnující se online monitoringu

Pro detailní porozumění časové náročnosti a praktickému výkonu online práce bude realizován minimálně jeden hloubkový rozhovor s pracovníci v přímé péči, která se systematicky věnuje online monitoringu (05–06/2026, případně opakovaně 06/2027). Rozhovor se zaměří na konkrétní průběh pracovního dne, časové rozložení činností (monitoring, komunikace, administrativa), subjektivní zátěž, efektivitu oslovení a rizika přetížení. Výstupem bude detailní popis reálného fungování online práce, který doplní data z dotazníku a fokusních skupin. Scénář rozhovoru bude vytvořen před realizací rozhovoru tak, aby reflektoval aktuální vývoj projektu.

#### 9.5 Fokusní skupiny se sociálními pracovníci

V průběhu projektu budou realizovány dvě fokusní skupiny (06/2026, a 06/2027) se všemi sociálními pracovníci projektu, tj. bude pozváno všech 10 sociálních pracovníků. Fokusní skupiny umožní kolektivní reflexi implementace metodiky, efektivitu jednotlivých kanálů oslovení, proměny kompetencí, časové náročnosti práce a identifikaci klíčových podmínek fungování modelu. Diskuse budou facilitovány podle předem připraveného scénáře navázaného na jednotlivé evaluační otázky. Záznam bude proveden formou strukturovaného zápisu a následně analyzován tematickou analýzou. Scénář fokusní skupiny je přílohou č. 2 této Zprávy.

#### 9.6 Dotazník pro sociální pracovníce

Strukturovaný online dotazník bude administrován dvakrát – vstupně (03/2026) a závěrečně (08/2027) – všem pracovníkům zapojeným do pilotáže. Dotazník bude obsahovat škálové položky zaměřené na sebehodnocení odborných, digitálních a bezpečnostních kompetencí, míru jistoty při online práci, časovou dotaci jednotlivým činnostem a subjektivní vnímání zátěže. Sledováno bude také hodnocení funkčnosti metodické podpory a potřeby dalšího vzdělávání. Výsledky budou analyzovány deskriptivně a porovnány mezi vstupní a závěrečnou vlnou s cílem identifikovat změnu v kompetencích a pracovních podmínkách. Předpokládaný obsah dotazníku je přílohou č. 3 této Zprávy.

#### 9.7 Případové ilustrace (case vignettes)

Případové ilustrace budou zpracovány na základě kombinace dvou zdrojů: polostrukturovaných rozhovorů s klienty (v případě jejich dostupnosti a souhlasu) a detailní znalosti zakázky ze strany příslušných sociálních pracovníků. V každém případě půjde o anonymizované, analyticky zpracované kazuistiky reprezentující typově odlišné situace klientů. Předpokládaný rozsah je 3 - 4 případových ilustrací zpracovaných v období 2026–2027, s finálním výběrem a syntézou v 09/2027.

Každá ilustrace bude strukturována podle jednotného analytického rámce: výchozí situace klienta a charakter rizika, vstupní motiv kontaktu, průběh komunikace a intervence, role metodiky při vedení podpory, formulované kroky řešení a dosažený výsledek (např. stabilizace situace, zvýšení orientace v problému, přijetí konkrétních opatření). Pokud bude k dispozici rozhovor s klientem, bude jeho perspektiva integrována do kazuistiky jako doplňující zdroj interpretace dopadu podpory. V případech, kdy přímý rozhovor nebude realizovatelný, bude ilustrace vycházet z dokumentované zakázky a reflexe pracovníce.

Cílem metody je identifikovat mechanismy působení distanční podpory, typické intervenční postupy a faktory, které přispívají ke stabilizaci situace a posílení bezpečnosti klientů. Analýza bude kvalitativní, se zaměřením na procesní prvky změny a opakující se vzorce napříč případy.

## 9.8 Analýza projektové dokumentace

Analýza projektové dokumentace bude probíhat průběžně po celou dobu realizace projektu, se závěrečnou syntézou v období 09–10/2027. Předmětem analýzy budou především verze metodiky, zápisy z porad a supervizí a další relevantní interní dokumenty. Cílem je zachytit vývoj metodického rámce, změny pracovních postupů a identifikovat klíčové organizační podmínky fungování modelu. Analýza bude provedena obsahovou metodou se zaměřením na změny v čase a jejich vazbu na zjištění evaluace.

## 10 Evaluační témata a otázky

V této kapitole jsou popsány evaluační témata a celkem čtyři hlavní evaluační otázky. Hlavní evaluační otázky jsou vždy podrobněji specifikovány pomocí dílčích evaluačních otázek a jejich popisu.

### 10.1 Téma DOSAH A MAPOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY

10.1.1 EO 1 Jaký dosah měla implementace metodiky distanční sociální práce na primární cílovou skupinu a jaké systémové poznatky přinesla k možnostem a limitům jejího mapování v online prostředí?

#### Specifikace EO 1

*EO 1.1 Jaké konkrétní cesty oslovení primární cílové skupiny byly v rámci projektu využívány a do jaké míry se tyto cesty ukázaly jako funkční z hlediska navázání kontaktu a předání podpory?*

Otázka se zaměřuje na systematický popis všech reálně využívaných cest oslovení cílové skupiny v online prostředí a vyhodnocení jejich efektivity. Nejde pouze o hodnocení úspěšnosti ve smyslu počtu navázaných klientů do systému podpory, ale také o identifikaci toho, které cesty umožňují alespoň základní kontakt (reakci, odpověď, jednorázovou konzultaci). Zohledněna bude nízkoprahovost, anonymita a krátkodobost kontaktů typická pro online prostředí. Součástí hodnocení bude také orientační vyčíslení poměrů jednotlivých cest (oslovení – reakce – kontakt – podpora), s vědomím limitů dat v online prostředí.

Sledováno bude, jak jednotlivé oslovovací kanály vedly k:

- navázání kontaktu,
- předání informace,
- opakovanému kontaktu / zakázce,
- Jaký byl poměr „oslovení vs. reakce“ u jednotlivých cest (alespoň orientačně)?

Metody sběru dat:

- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny - systému IRIS, který eviduje informace o oslovování cílové skupiny (kraj, počet inzerátů, počet oslovených inzerátů, pohlaví, reakce kontaktu, navázání spolupráce, typ oslovovacího kanálu, čas strávený monitoringem a oslovováním)
- fokusní skupiny se sociálními pracovníky (2x)

*EO 1.2 Jaké jsou výhody a limity jednotlivých kanálů pro oslovení cílové skupiny?*

Otázka sleduje rozdíly mezi jednotlivými kanály oslovení nikoli v absolutních číslech, ale v relativním vnímání jejich přínosu a limitů. Zaměřuje se na faktory ovlivňující efektivitu kanálů, jako jsou technická omezení platformy, forma oslovení, délka zprávy, eliminace konkrétních témat (např. mazání odkazů na stránky R-R), blokáce účtů, potřeba klientského účtu, algoritmy, přítomnost třetích stran/agentur, kontext a vnímaná důvěryhodnost kontaktu a další předem nespecifikované faktory. Hodnocení bude zohledňovat také časovou náročnost jednotlivých kanálů a jejich dopad na pracovní zátěž týmu.

Metody sběru dat:

- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny – systém Iris
- fokusní skupiny se sociálními pracovníci

*EO 1.3 Jaký standardizovaný metodický postup mapování primární cílové skupiny v online prostředí se na základě pilotního ověření jeví jako efektivní, eticky bezpečný a dlouhodobě udržitelný?*

EO 1.3 se zaměřuje na formulaci doporučeného standardu mapování primární cílové skupiny v online prostředí, který bude vycházet ze zjištění získaných v rámci předchozích dílčích evaluačních otázek (EO 1.1 a EO 1.2). Zatímco první dvě podotázky analyzují konkrétní využívané cesty oslovení a jejich relativní přínosy a limity, tato otázka směřuje k jejich syntéze a zobecnění do podoby metodického doporučení. Cílem je na základě empirických zkušeností z pilotního ověřování identifikovat takový postup mapování cílové skupiny, který je efektivní ve vztahu k vynaloženému času a kapacitám, eticky bezpečný, respektující anonymitu a specifika online prostředí, a zároveň dlouhodobě udržitelný z hlediska pracovní zátěže týmu. Posuzovány budou zejména otázky práce s duplicitami účtů, fluktuací profilů a omezenou možností ověřování identity, dále možnosti tvorby alespoň orientačních odhadů rozsahu cílové skupiny a nastavení smysluplného systému evidence a vyhodnocování dat. Výsledkem zpracování EO 1.3 bude konkrétní doporučení pro implementaci standardizovaného postupu mapování do metodiky projektu, které bude reflektovat identifikované limity i kapacitní možnosti organizace a poskytne oporu pro budoucí systematickou práci s cílovou skupinou v online prostoru.

Metody sběru dat:

- fokusní skupiny se sociálními pracovníci (2x)
- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny – systém Iris
- rozhovory s gestorkou a metodičkou projektu

## 10.2 Téma DOPADY NA PRIMÁRNÍ CÍLOVOU SKUPINU

10.2.1 EO 2 Jaký dopad měla implementace metodiky distanční sociální práce na dostupnost podpůrných služeb a na bezpečnost a stabilizaci situace osob působících v online prostředí?

### Specifikace EO 2

*EO 2.1 Jaká byla struktura témat a zakázek řešených v rámci distanční podpory a které typy potřeb nejčastěji fungovaly jako vstupní motiv k navázání kontaktu se službou?*

EO 2.1 se zaměřuje na strukturu potřeb primární cílové skupiny, které se objevují v rámci distančních kontaktů, a na identifikaci témat, jež nejčastěji vedou k navázání prvního kontaktu se službou. Smyslem této otázky je systematicky analyzovat, s jakými typy problémů a situací se osoby působící v online prostředí obrazejí na službu, jaké potřeby deklarují při vstupu do komunikace a jaké další potřeby jsou identifikovány v jejím průběhu. Otázka umožní rozlišit mezi vstupní motivací ke kontaktu a následně formulovanou zakázkou a přispěje k přesnějšímu porozumění tomu, jaké oblasti podpory jsou pro cílovou skupinu klíčové (např. právní, finanční, zdravotní, psychosociální či krizové). Získané poznatky budou sloužit jak k vyhodnocení relevance metodiky distanční sociální práce, tak k případnému zpřesnění zaměření podpůrných aktivit v průběhu realizace projektu.

Metody sběru dat:

- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny – systém Iris
- fokusní skupiny se sociálními pracovníci (2x)

*EO 2.2 Do jaké míry distanční forma podpory snížila bariéry vstupu do služby a umožnila zapojení osob, které by jinak službu nevyužily?*

EO 2.2 se zaměřuje na posouzení přidané hodnoty distanční formy podpory z hlediska zvýšení dostupnosti služby pro osoby působící v online prostředí. Otázka sleduje, zda a jak distanční sociální práce přispěla ke snížení bariér vstupu do služby, zejména bariér spojených s potřebou anonymity, nedůvěrou vůči institucím, obavou ze stigmatizace či geografickou nedostupností pracovišť. Cílem je ověřit, zda distanční forma podpory umožnila zapojení osob, které by za standardních podmínek prezenční služby pomoc nevyhledaly, případně by ji odkládaly až do vyhocené situace. Analýza se zaměří na charakter nově oslovených klientů, formu jejich prvního kontaktu a okolnosti, které k němu vedly. Výsledky této otázky umožní vyhodnotit, zda implementace metodiky skutečně rozšířila dosah služby a posílila její nízkoprahovost v souladu s cíli projektu.

Metody sběru dat:

- fokusní skupiny se sociálními pracovníci (2x)
- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny – systém Iris

*EO 2.3 Do jaké míry přispěla distanční podpora poskytovaná podle metodiky ke stabilizaci situace klientů a k posílení jejich bezpečnosti při řešení rizik spojených s působením v online prostředí?*

EO 2.3 se zaměřuje na posouzení dopadů distanční podpory na stabilizaci situace klientů a na posílení jejich bezpečnosti při řešení rizik spojených s působením v online prostředí. Stabilizací situace se rozumí zejména snížení akutního ohrožení, lepší orientace klienta v jeho právní, finanční či psychosociální situaci, formulace konkrétních kroků řešení nebo navázání další spolupráce. Posílení bezpečnosti je v tomto kontextu chápáno jako zvýšení schopnosti klienta rozpoznat riziko, nastavit hranice, využít dostupné podpůrné mechanismy či adekvátně reagovat na krizovou situaci (např. vydírání, porušení smluvních podmínek, nátlak).

Pro evaluaci dopadů na primární cílovou skupinu volíme převážně kvalitativní strategii sběru dat. Vycházíme přitom ze zkušeností organizace s prací v online prostředí i z dosavadní praxe při oslovování osob působících v sexbyznysu, která ukazuje, že standardní kvantitativní nástroje (zejména online dotazníky) jsou v této cílové skupině dlouhodobě neefektivní a vykazují minimální až nulovou návratnost. Nízká ochota k vyplňování dotazníků souvisí s vysokou mírou nedůvěry, obavami o anonymitu a obecnou neochotou zanechávat jakoukoli stopu. Z tohoto důvodu se evaluace zaměří zejména na kvalitativní metody – polostrukturované rozhovory s klientkami a klienty, případové ilustrace, analýzu anonymizovaných záznamů z kontaktů a reflexe pracovníků v přímé péči. Kombinace těchto zdrojů umožní kvalifikovaně posoudit, zda a jak implementace metodiky přispěla k reálné stabilizaci situací klientů a ke zvýšení jejich bezpečnosti v online prostředí.

Metody sběru dat:

- fokusní skupina se sociálními pracovníci (2x)
- analýza interní evidence o dosahu cílové skupiny – systém Iris
- případové ilustrace (case vignettes)

## 10.3 Téma DOPAD NA PRACOVNICE V PŘÍMÉ PÉČI

10.3.1 EO 3 Jak projekt přispěl ke změnám v kompetencích, pracovních postupech a nastavení podmínek pro výkon distanční sociální práce v online prostředí?

### Specifikace EO 3

*EO 3.1 Jak se v důsledku implementace metodiky a zavedení systematické distanční práce proměnila úroveň odborných, digitálních a bezpečnostních kompetencí pracovníků při poskytování podpory v online prostředí?*

EO 3.1 se zaměřuje na posouzení toho, jak implementace metodiky a zavedení systematické distanční sociální práce ovlivnily úroveň odborných, digitálních a bezpečnostních kompetencí pracovníků a proměnu jejich pracovních postupů v online prostředí. Otázka sleduje změnu oproti výchozímu stavu, a to zejména v oblastech specifických pro online práci – práci s anonymitou, digitální bezpečnost a ochranu dat, orientaci v online platformách, krizovou komunikaci v textovém prostředí, nastavování hranic v distančním kontaktu či práci s online monitoringem. Cílem je vyhodnotit, zda metodika a související podpora (školení, supervize, sdílení zkušeností) vedly k vyšší jistotě pracovníků při výkonu online práce, k větší standardizaci postupů a k profesionálnějšímu zvládnutí specifických rizik digitálního prostředí. Současně bude identifikováno, v jakých oblastech zůstává potřeba dalšího metodického rozvoje nebo vzdělávání.

Metody sběru dat:

- rozhovory s gestorkou
- fokusní skupiny se sociálními pracovníky (2x)
- dotazník pro sociální pracovníky

*EO 3.2 Jaká byla reálná časová náročnost jednotlivých složek distanční práce a jak se nastavení časové dotace pro online práci ukázalo z hlediska efektivity a dlouhodobé udržitelnosti jako funkční či rizikové?*

EO 3.2 se zaměřuje na posouzení reálné časové náročnosti jednotlivých složek distanční práce a na vyhodnocení toho, zda nastavení časové dotace pro online činnosti podporuje dlouhodobě udržitelný a efektivní výkon práce. Otázka sleduje, kolik času pracovníky věnují online monitoringu, přímé komunikaci s klienty, administrativě a souvisejícím činnostem, a jak toto rozložení práce ovlivňuje jejich pracovní zatížení, míru soustředění, pocit efektivity i riziko přetížení či vyhoření. Cílem je identifikovat, které organizační nastavení (např. blokové vymezení času, průběžné sledování online prostoru, kombinace online a terénní práce) se v praxi ukázalo jako funkční a které naopak vytváří napětí či neefektivitu. Výsledky této otázky přispějí k úpravě pracovních postupů a k nastavení podmínek, které budou z hlediska dlouhodobé udržitelnosti distanční sociální práce realistické a bezpečné.

Metody sběru dat:

- Rozhovory s gestorkou
- Rozhovor s pracovníky v přímé péči, která se online monitoringu věnuje
- Dotazník pro sociální pracovníky
- Fokusní skupiny se sociálními pracovníky (2x)

## 10.4 Téma PŘENOSITELNOST

*10.4.1 EO 4 Jaké klíčové poznatky z pilotní realizace modelu distanční sociální práce jsou relevantní pro jeho další rozvoj, dlouhodobou udržitelnost a přenositelnost do dalších služeb?*

EO 4 se zaměřuje na syntézu poznatků z pilotní realizace a jejich využitelnost pro budoucí směřování modelu distanční sociální práce. Nehodnotí již jednotlivé dopady na cílovou skupinu či tým, ale analyzuje, jaké systémové, organizační a metodické závěry lze z pilotáže vyvodit. Cílem je identifikovat faktory, které jsou klíčové pro stabilní fungování modelu v dlouhodobém horizontu, a zároveň rozlišit prvky, které mohou být inspirativní i pro jiné služby sociální práce. Otázka má strategický charakter a směřuje k formulaci podmínek, za nichž je model realisticky udržitelný a rozvíjitelný.

### Specifikace EO 4

*EO 4.1 Jaké organizační, personální, metodické a kapacitní podmínky se v průběhu pilotáže ukázaly jako nezbytné pro funkční a bezpečné poskytování distanční sociální práce v online prostředí?*

EO 4.1 identifikuje minimální a klíčové předpoklady, bez nichž nelze distanční sociální práci v online prostředí poskytovat kvalitně a bezpečně. Pozornost je věnována zejména personálním kapacitám, časové dotaci, kompetencím týmu, dostupnosti metodické opory, technickému zázemí a systému podpory pracovníků (supervize, intervize, sdílení zkušeností). Cílem není formulovat ideální model bez omezení zdrojů, ale realisticky popsat, jaké podmínky se v praxi ukázaly jako nezbytné pro stabilní a profesionální výkon služby. Zjištění této otázky budou sloužit jako základ pro nastavení budoucího organizačního rámce a plánování kapacit.

Metody sběru dat:

- fokusní skupiny se sociálními pracovníky (2x)
- analýza projektové dokumentace
- rozhovory s gestorkou a metodičkou projektu

*EO 4.2 Které prvky modelu distanční sociální práce se na základě pilotní realizace ukázaly jako obecně přenositelné do dalších služeb sociální práce a které jsou naopak výrazně vázány na specifika cílové skupiny osob působících v online sexbyznysu?*

EO 4.2 rozlišuje mezi univerzálními principy distanční sociální práce a prvky, které jsou silně podmíněny specifickým kontextem cílové skupiny. Otázka analyzuje, které postupy (např. práce s anonymitou, online krizová komunikace, práce s krátkodobým kontaktem či systematický online monitoring) mají potenciál širší aplikace napříč službami sociální práce, a které naopak vyžadují hlubokou znalost specifik online sexbyznysu a nelze je bez úprav přenést do jiného prostředí. Cílem je přispět k realistickému posouzení přenositelnosti modelu a podpořit jeho případnou adaptaci v dalších typech služeb.

Metody sběru dat:

- fokusní skupiny se sociálními pracovníky (2x)
- Rozhovory s gestorkou a metodičkou projektu

*EO 4.3 Jaká konkrétní doporučení pro úpravu metodiky, nastavení služby a strategické směřování organizace lze na základě evaluačních zjištění formulovat s cílem podpořit dlouhodobou udržitelnost a smysluplný rozvoj distanční sociální práce?*

EO 4.3 syntetizuje poznatky napříč všemi evaluačními otázkami a převádí je do konkrétních doporučení pro další fáze rozvoje modelu. Zaměřuje se na návrhy úprav metodiky, organizačního nastavení služby, personálního zabezpečení i strategického směřování organizace. Cílem je formulovat doporučení, která budou prakticky využitelná pro rozhodování vedení organizace, plánování kapacit i komunikaci směrem k odborné veřejnosti a donátorům. Tato otázka představuje závěrečnou rovinu evaluace, která propojuje analytická zjištění s budoucím rozvojem služby.

Metody sběru dat:

- syntéza evaluačních zjištění napříč EO

## 11 Evaluační matice

Následující evaluační matice přehledně propojuje jednotlivé hlavní a dílčí evaluační otázky s odpovídajícími metodami a nástroji sběru dat, a vymezuje tak analytický rámec evaluace projektu.

Tabulka 1 Evaluační matice

Hlavní evaluační otázka (EO)	Dílčí evaluační otázka	Metody a techniky, nástroje sběru dat
<b>EO 1 Jaký dosah měla implementace metodiky distanční sociální práce na primární cílovou skupinu a jaké systémové poznatky přinesla k možnostem a limitům jejího mapování v online prostředí?</b>	EO 1.1 Jaké konkrétní cesty oslovení primární cílové skupiny byly v rámci projektu využívány a do jaké míry se tyto cesty ukázaly jako funkční z hlediska navázání kontaktu a předání podpory?	Analýza interní evidence – systém IRIS; Fokusní skupiny se sociálními pracovníci
	EO 1.2 Jaké jsou výhody a limity jednotlivých kanálů pro oslovení cílové skupiny?	Analýza interní evidence – systém IRIS; Fokusní skupiny se sociálními pracovníci
	EO 1.3 Jaký standardizovaný metodický postup mapování primární cílové skupiny v online prostředí se na základě pilotního ověření jeví jako efektivní, eticky bezpečný a dlouhodobě udržitelný?	Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Analýza interní evidence – systém IRIS; Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu; Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu
<b>EO 2 Jaký dopad měla implementace metodiky distanční sociální práce na dostupnost podpůrných služeb a na bezpečnost a stabilizaci situace osob působících v online prostředí?</b>	EO 2.1 Jaká byla struktura témat a zakázek řešených v rámci distanční podpory a které typy potřeb nejčastěji fungovaly jako vstupní motiv k navázání kontaktu se službou?	Analýza interní evidence – systém IRIS; Fokusní skupiny se sociálními pracovníci
	EO 2.2 Do jaké míry distanční forma podpory snížila bariéry vstupu do služby a umožnila zapojení osob, které by jinak službu nevyužily?	Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Analýza interní evidence – systém IRIS
	EO 2.3 Do jaké míry přispěla distanční podpora poskytovaná podle metodiky ke stabilizaci situace klientů a k posílení jejich bezpečnosti při řešení rizik spojených s působením v online prostředí?	Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Analýza interní evidence – systém IRIS; Případové ilustrace (case vignettes)
<b>EO 3 Jak projekt přispěl ke změnám v kompetencích, pracovních postupech a nastavení podmínek pro výkon distanční sociální práce v online prostředí?</b>	EO 3.1 Jak se v důsledku implementace metodiky a zavedení systematické distanční práce proměnila úroveň odborných, digitálních a bezpečnostních kompetencí pracovníků při poskytování podpory v online prostředí?	Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu; Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Dotazník pro sociální pracovníce
	EO 3.2 Jaká byla reálná časová náročnost jednotlivých složek distanční práce a jak se nastavení časové dotace pro online práci ukázalo z hlediska efektivity a	Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu; Polostrukturovaný rozhovor s pracovníci věnující se online monitoringu; Dotazník pro sociální

	dlouhodobé udržitelnosti jako funkční či rizikové?	pracovnice; Fokusní skupiny se sociálními pracovníci
<b>EO 4 Jaké klíčové poznatky z pilotní realizace modelu distanční sociální práce jsou relevantní pro jeho další rozvoj, dlouhodobou udržitelnost a přenositelnost do dalších služeb?</b>	EO 4.1 Jaké organizační, personální, metodické a kapacitní podmínky se v průběhu pilotáže ukázaly jako nezbytné pro funkční a bezpečné poskytování distanční sociální práce v online prostředí?	Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Analýza projektové dokumentace; Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu; Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu
	EO 4.2 Které prvky modelu distanční sociální práce se na základě pilotní realizace ukázaly jako obecně přenositelné do dalších služeb sociální práce a které jsou naopak výrazně vázány na specifika cílové skupiny osob působících v online sexbyznysu?	Fokusní skupiny se sociálními pracovníci; Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu; Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu
	EO 4.3 Jaká konkrétní doporučení pro úpravu metodiky, nastavení služby a strategické směřování organizace lze na základě evaluačních zjištění formulovat s cílem podpořit dlouhodobou udržitelnost a smysluplný rozvoj distanční sociální práce?	Syntéza evaluačních zjištění napříč EO

(Zdroj: vlastní zpracování)

## 12 Harmonogram evaluace

Následující tabulka zobrazuje časové rozvržení jednotlivých metod sběru a analýzy dat a dílčích evaluačních aktivit. Harmonogram může být v průběhu realizace projektu upraven na základě vývoje klíčových aktivit či změn v harmonogramu projektu.

Tabulka 2 Harmonogram evaluace

	XII. 25	I. 2 6	II. 26	III. 26	IV. 26	V. 26	VI. 26	VII. 26	VIII. 26	IX. 26	X. 26	XI. 26	XII. 26	I. 2 7	II. 27	III. 27	IV. 27	V. 27	VI. 27	VII. 27	VIII. 27	IX. 27	X. 27	XI. 27	
<b>Metody sběru a analýzy dat</b>																									
Analýza interní evidence – systém IRIS							X				X				X					X	X	X	X	X	
Polostrukturované rozhovory s gestorkou projektu			X							X												X			
Polostrukturované rozhovory s metodičkou projektu										X												X			
Polostrukturovaný rozhovor s pracovnící věnující se online monitoringu							X												X?						
Fokusní skupiny se sociálními pracovníci							X												X						
Dotazník pro sociální pracovníce				X																	X				
Případové ilustrace (case vignettes)							X				X				X					X	X	X			
Analýza projektové dokumentace			X				X				X				X					X	X	X			
<b>Evaluační aktivity</b>																									
Příprava Vstupní evaluační zprávy	X	X	X																						
Příprava Závěrečné evaluační zprávy																				X	X	X	X	X	
Průběžné předávání zásadních evaluačních zjištění				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

(Zdroj: vlastní zpracování)

## 13 Přílohy

---

Příloha č.1 Scénář rozhovoru s gestorkou projektu

Příloha č.2 Scénář fokusní skupiny se sociálními pracovníci

Příloha č.3 Obsah dotazníku pro sociální pracovníce

## 14 Seznam tabulek

---

Tabulka 1 Evaluační matice ..... 17

Tabulka 2 Harmonogram evaluace..... 19