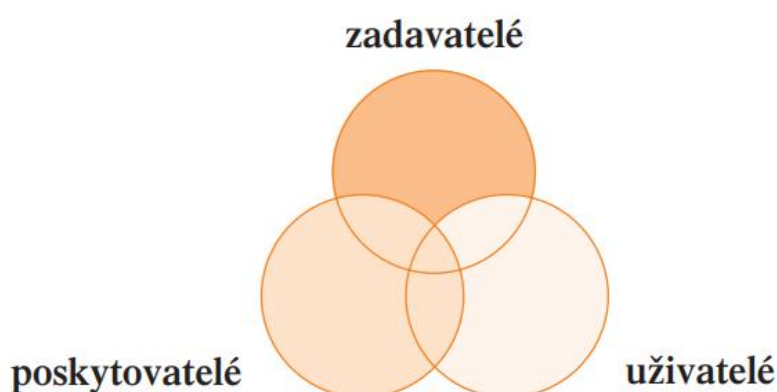


Výstupy z dotazníkového šetření k nízké účasti uživatelů na procesu komunitního plánování sociálních služeb v Havířově



OBSAH

1. Vymezení základní pojmů.....	3
2. Úvod.....	4
3. Metodologie výzkumu.....	5
4. Výsledky výzkumného šetření	6
5. Doporučení	16
5.1. Informovanost.....	16
5.2. Čas setkání pracovních skupin KPSS	17
5.3. Technika zapojování veřejnosti	17
5.4. Postavení účastníků v procesu KPSS	19
6. Závěr.....	20
Seznam tabulek	21
Seznam grafů.....	21
Přehled použitých zdrojů.....	22
Seznam zkratk	23

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍ POJMŮ

Pro správnou srozumitelnost výzkumu jsou definovány následující pojmy:

- **Komunitní plánování sociálních služeb** je nástroj, který napomáhá zajišťovat územní dostupnost sociálních služeb v jednotlivých obcích nebo regionech. Komunitní plánování představuje cyklicky se opakující proces, který probíhá za účasti komunity – jedná se zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i veřejnosti.
- **Uživatelé sociálních služeb** jsou osoby v nepříznivé životní situaci, kterým jsou sociální služby určeny. Pro potřeby výzkumu se jedná o uživatele vybraných sociálních služeb v Havířově. Výzkum byl proveden pouze v některých sociálních službách, jelikož vzhledem k situaci spojené s šířením nákazy COVID-19 byly některé služby v době tvorby výzkumu uzavřeny.
- **Potenciálním uživatelem, nebo veřejností** rozumíme všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a jejich fungování a poskytování lhostejné a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření plánu a jeho realizaci. Za potenciální uživatele jsou výzkumem považováni všichni občané města Havířova, kteří nejsou uživateli sociálních služeb.
- **Účast/participace** je pojem, který má mnoho definic a podob, avšak pro účely tohoto výzkumu lze chápat participaci v širším smyslu jako účastenství, podílení se či zapojení se.
- **Sociální službou** se rozumí činnost nebo souhrn činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- **Související aktivity** zahrnují nabídku činností, které nejsou sociální službou, ale sít sociálních služeb vhodně doplňují. Bez těchto aktivit by pomoc a podpora osobám v nepříznivé sociální situaci byla neúplná.

2. ÚVOD

V měsíci červnu byl na území města Havířova proveden výzkum s cílem zjistit důvody nízké míry účasti uživatelů a potenciálních uživatelů na procesu komunitního plánování sociálních služeb ve statutárním městě Havířov.

Komunitní plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) je metoda, kterou lze na úrovni obcí, regionů nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifickým a potřebám jednotlivých občanů. Jedním ze základních principů komunitního plánování je plánování sociálních služeb za účasti tzv. triády, která je složena ze zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Přínosem plánování sociálních služeb na základě triády je, že ve městě jsou dosažitelné takové služby, které lidé opravdu potřebují. Systém sociálních služeb odpovídá zjištěným potřebám, je schopen průběžně reagovat na změny a finanční prostředky jsou vynakládány efektivněji. Smyslem komunitního plánování je vybudovat systém řízení a rozhodování o sociálních službách založený na spolupráci uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů a postupně i široké veřejnosti.

Uživatelé sociálních služeb bývají chápáni jako jedni z nejdůležitějších účastníků procesu KPSS, jelikož právě pro ně se sociální služby plánují. Zapojení uživatelů do procesu KPSS je jedinečná možnost, jak získat informace o potřebnosti a kvalitě poskytovaných služeb. I přesto, že je jejich role v procesu velmi důležitá, nedaří se je dostatečně zapojit. Nízkou účastí uživatelů na procesu se potýká většina měst, nejen v České republice, a cílem tohoto výzkumného šetření je zjistit, proč k tomu dochází právě v Havířově.

Do procesu je vhodné mimo triádu zapojovat také **veřejnost** a další organizace a instituce, kterých se sociální oblast dotýká. Čím širší je okruh zapojení účastníků, tím vyšší je efektivita celého procesu, proto je výzkum zaměřen také na potenciální uživatele, tedy veřejnost. Důvodů, proč do procesu plánování zapojovat veřejnost, je celá řada. Jedním z příkladů může být možnost získat názory a podněty ze strany veřejnosti, ale také jejich zapojením předcházet případnému odporu proti navrhovaným záměrům. Kvalitní a včasné zapojení veřejnosti má za důsledek urychlení připravovaného procesu, neboť lze eliminovat případné nezdary již v průběhu, což v konečném důsledku vede k úspoře finančních prostředků.

3. METODOLOGIE VÝZKUMU

Výzkumnou metodou byl zvolen **kvantitativní výzkum**. Základní technikou sběru dat v rámci kvantitativního výzkumu je **dotazníkové šetření**. Jedná se o techniku vysoce formalizovanou a standardizovanou a v sociálním výzkumu velmi často využívanou.

Cílem výzkumu bylo zjistit důvody nízké míry účasti uživatelů a potenciálních uživatelů na procesu komunitního plánování ve městě Havířov. Dílčím cílem výzkumu bylo zpracovat návrhy na zvýšení participace uživatelů a veřejnosti na celém procesu komunitního plánování.

Město Havířov má schválený nový komunitní plán platný na období 2020-2022. Komunitní plánování v Havířově má fungující organizační strukturu, kterou mimo jiné tvoří pět pracovních skupin (dále jen PS) ve složení zadavatel, poskytovatelé, uživatelé a veřejnost. Nejnižší zastoupení vykazují právě uživatelé a veřejnost. Jedná se o problém, se kterým se potýkají i jiná města, na což je upozorňováno i v odborné literatuře. Cílem výzkumu tak bylo zjistit, proč k tomuto jevu v Havířově dochází a navrhnout možnosti řešení.

Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem **319 občanů města Havířova starších 15 let**, z toho **159 uživatelů a 160 potenciálních uživatelů**. Výzkumný vzorek tvořili uživatelé a potenciální uživatelé sociálních služeb na území města Havířova.

Dotazník se skládal z předem připravených a promyšlených otázek ke zjištění důvodů nízké míry účasti občanů na procesu komunitního plánování. Dotazníky byly distribuovány vybraným poskytovatelům sociálních služeb na území města, a dále byl výzkum proveden s potenciálními uživateli. Poskytovatelé vyplnili s uživateli celkem 159 dotazníků a stejný počet, celkem 160 dotazníků, byl osobně nebo elektronicky vyplněn s potenciálními uživateli.

Vzhledem k tomu, že byl výzkum zaměřen na veřejnost byl vzorek vybrán na základě **záměrného kvótního výběru**, za pomoci dvou propriálních charakteristik, kterými jsou **pohlaví a věk** (viz následující tabulky).

Tabulka 1 Kvótní vymezení pohlaví

Pohlaví	Počet	Podíl (%)
ženy	31 658	52
muži	29 586	48
celkem	61 244	100

Zdroj: *Obyvatelstvo podle pohlaví a věkových skupin v obcích Moravskoslezského kraje k 31.12.2019*

Tabulka 2 Kvótní vymezení věku

Věková kategorie	Počet	Podíl (%)
15-29	11 256	18
30-49	19 258	32
50-69	19 487	32
70+	11 243	18
celkem	61 244	100

Zdroj: Obyvatelstvo podle pohlaví a věkových skupin v obcích Moravskoslezského kraje k 31.12.2019

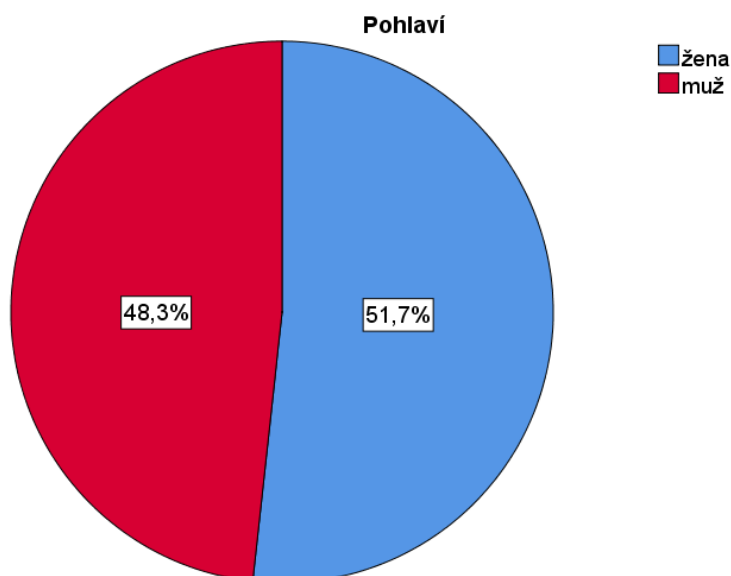
4. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Výsledky byly zpracovány prostřednictvím jednorozměrné analýzy, za použití počítačového programu IBM SPSS Statistics a jsou interpretovány prostřednictvím frekvenčních tabulek a grafů v závislosti na typu proměnných.

Pohlaví

První otázka v dotazníku zkoumala pohlaví respondentů. Vzhledem k tomu, že byl zvolen způsob výběru vzorku záměrný kvótní výběr, byl ve výběrovém souboru předem stanoven podíl zastoupení mužů a žen. Z celkového počtu 319 respondentů bylo celkem 165 žen a 154 mužů.

Graf 1 Pohlaví



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Tabulka 3 Pohlaví

		Pohlaví			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	žena	165	51,7	51,7	51,7
	muž	154	48,3	48,3	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Věková kategorie

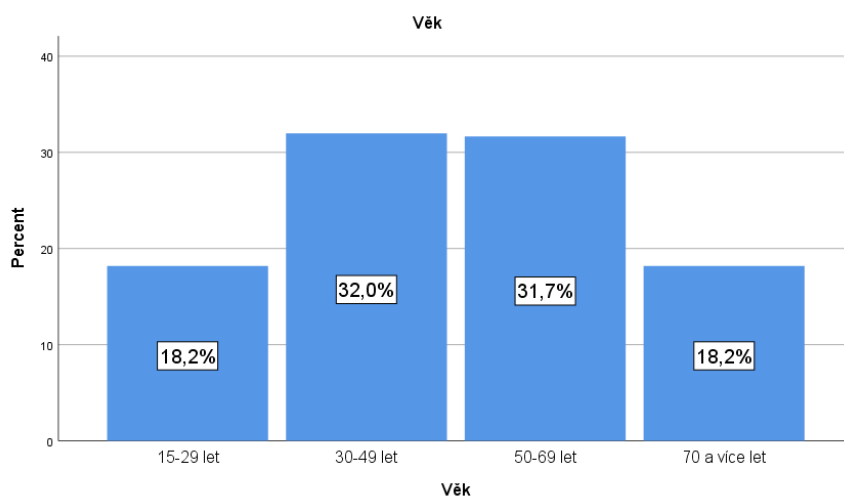
Druhá otázka zkoumala věkové rozložení dotazovaných. Charakteristiky ze základního souboru byly dodrženy i u této otázky. Z grafu č. 2 je patrné, že nejpočetněji zastoupenou skupinou ve výzkumu byla kategorie *30-49 let* (102 dotazovaných) a *50-69 let* (101 dotazovaných). Stejný počet, (58 dotazovaných) se řadilo k věkové kategorii *15-29 let* a *70 a více let*.

Tabulka 4 Věk

		Věk			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-29 let	58	18,2	18,2	18,2
	30-49 let	102	32,0	32,0	50,2
	50-69 let	101	31,7	31,7	81,8
	70 a více let	58	18,2	18,2	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 2 Věk



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Nejvyšší dosažené vzdělání

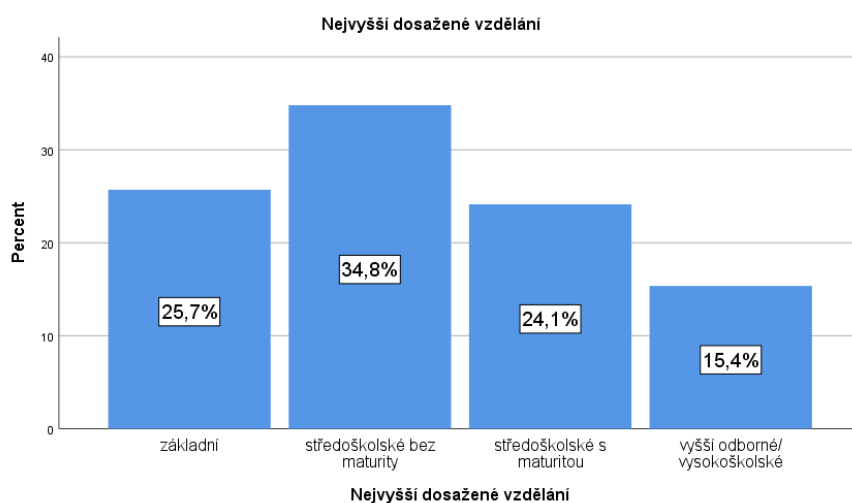
Z grafu č. 3 je patrné, že nejčastěji zastoupena byla skupina občanů se *středoškolským vzděláním bez maturity* (111 respondentů), naopak nejnižší účast byla ze strany veřejnosti s *vysokoškolským/vyšším odborným vzděláním* (49 dotazovaných). Celkem 82 respondentů uvedlo své nejvyšší dosažené vzdělání *základní* a 77 dotazovaných dosáhlo *středoškolského vzdělání s maturitou*.

Tabulka 5 Nejvyšší dosažené vzdělání

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	základní	82	25,7	25,7	25,7
	středoškolské bez maturity	111	34,8	34,8	60,5
	středoškolské s maturitou	77	24,1	24,1	84,6
	vyšší odborné/ vysokoškolské	49	15,4	15,4	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Zajímáte se o vývoj sociálních služeb v Havířově?

Další otázka v dotazníku zkoumala zájem o vývoj sociálních služeb v Havířově. Z výsledků výzkumu vyplynul překvapivě vysoký zájem ze strany uživatelů i potenciálních uživatelů se do procesu komunitního plánování zapojit. Dle grafu má o vývoj sociálních služeb ve městě zájem 63 % občanů. Naopak pouze 37 % o oblast sociálních služeb v Havířově neprojevílo svůj zájem.

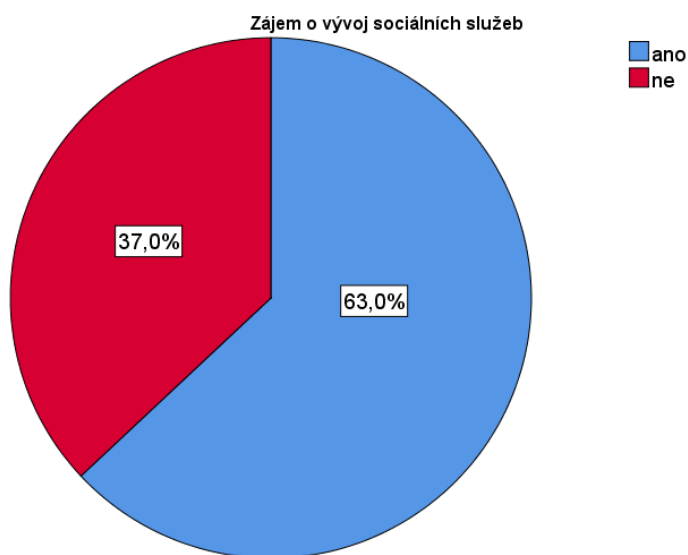
Tabulka 6 Zájem o vývoj sociálních služeb

Zájem o vývoj sociálních služeb

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ano	201	63,0	63,0	63,0
	ne	118	37,0	37,0	100,0
Total		319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 4 Zájem o vývoj sociálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Jste uživatelem některé ze sociálních služeb na území města?

Pátá otázka zkoumala, zda je dotazovaný uživatelem některé ze sociálních služeb na území města a případně které. Na výzkumu se podílelo celkem 159 *uživatelů* a 160 *potenciálních uživatelů*.

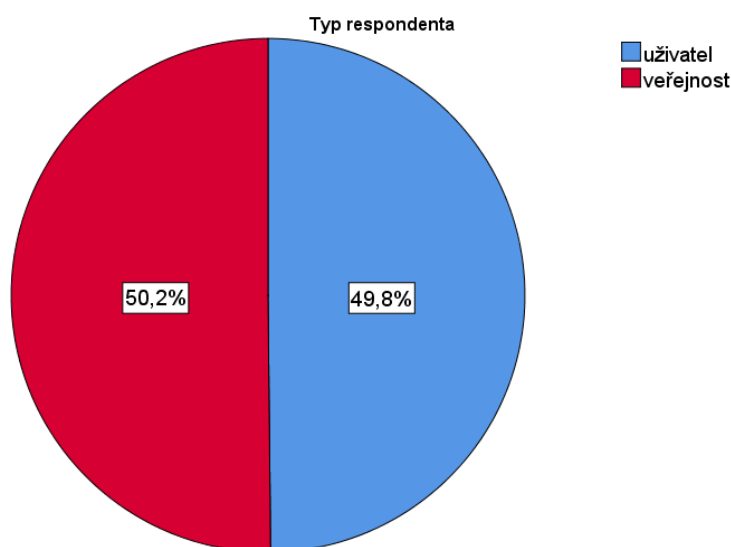
Tabulka 7 Typ respondenta

Typ respondenta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	uživatel	159	49,8	49,8	49,8
	veřejnost	160	50,2	50,2	100,0
Total		319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 5 Typ respondenta



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

U uživatelů sociálních služeb bylo následně zkoumáno, jakou sociální službu využívají. Do výzkumného šetření byly zapojeny následující sociální služby:

- odborné sociální poradenství,
- pečovatelská služba,
- odlehčovací služba,
- denní stacionáře,
- domov pro seniory,
- raná péče,
- azylové domy,
- kontaktní centrum,
- intervenční centrum,
- nízkoprahové denní centrum,
- noclehárna,
- služby následné péče,
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- terénní programy.

Jak jste spokojeni s fungováním sociálních služeb v Havířově?

Následující otázka zkoumala spokojenost s fungováním sociálních služeb v Havířově. Největší zastoupení v otázce na spokojenost s fungováním sociálních služeb měli občané, kteří jsou *velmi spokojeni* nebo *spíše spokojeni*, celkem 231 (72,5 %). Naopak pouze 2 % dotazovaných osob s fungováním sociálních služeb v Havířově jsou velmi *nespokojeni* a 3 % jsou *spíše nespokojeni*. Zjištěná relativně vysoká spokojenost s fungováním sociálních služeb ve městě může být jedním z aspektů nízké míry participace občanů na procesu KPSS.

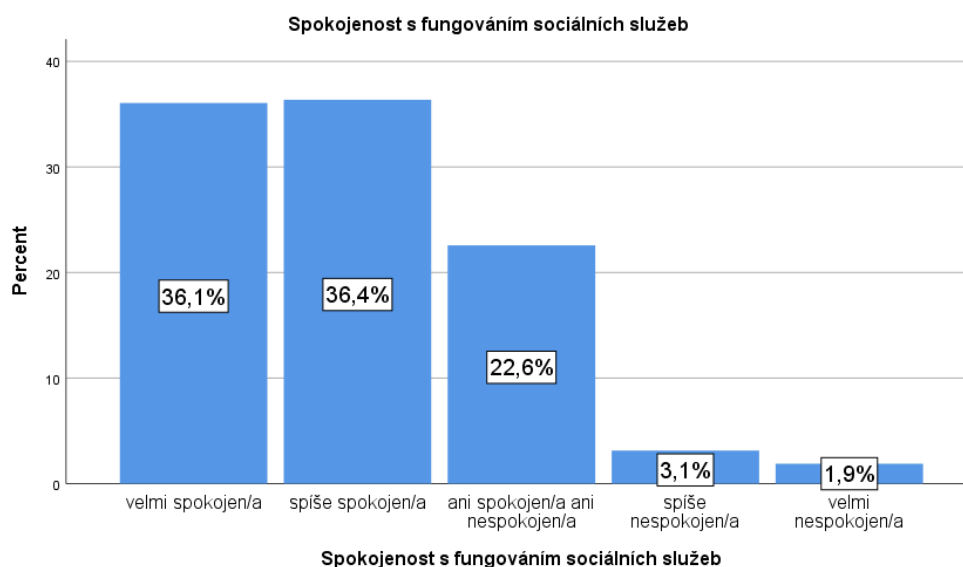
Tabulka 8 Spokojenost s fungováním sociálních služeb v Havířově

Spokojenost s fungováním sociálních služeb

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	velmi spokojen/a	115	36,1	36,1	36,1
	spíše spokojen/a	116	36,4	36,4	72,4
	ani spokojen/a ani nespokojen/a	72	22,6	22,6	95,0
	spíše nespokojen/a	10	3,1	3,1	98,1
	velmi nespokojen/a	6	1,9	1,9	100,0
	Total		319	100,0	100,0

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 6 Spokojenost s fungováním sociálních služeb v Havířově



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Setkal/a jste se někdy s pojmem komunitní plánování sociálních služeb?

Sedmá otázka zjišťovala, zda se občané již někdy s pojmem KPSS setkali. Téměř polovina občanů zapojených do výzkumu se *nikdy s komunitním plánováním sociálních služeb nesečkala*. Naopak 38 % dotazovaných se již s komunitním plánováním setkali, zbylých 13 % *neví, zda se s pojmem někdy v minulosti setkali*. Z výsledků výzkumu tak vyplynula nízká informovanost obecně o pojmu KPSS, která lze identifikovat jako jeden z aspektů nízké míry zapojení občanů na procesu KPSS.

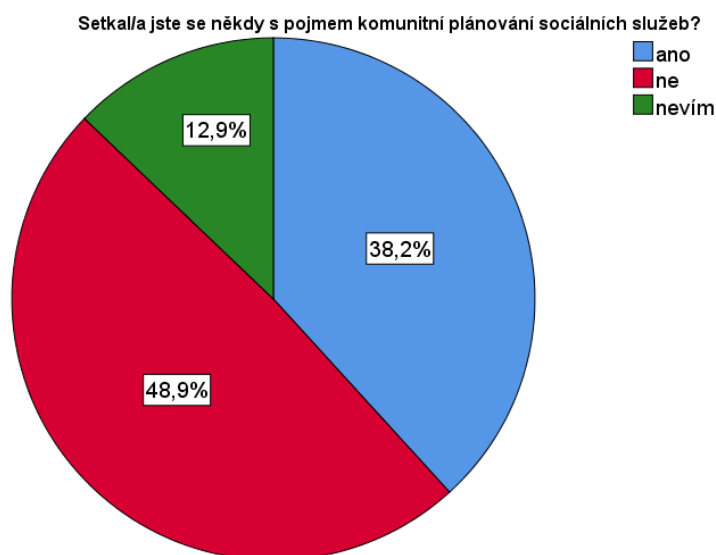
Tabulka 9 Znalost pojmu komunitní plánování sociálních služeb

Setkali/a jste se někdy s pojmem komunitní plánování sociálních služeb?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ano	122	38,2	38,2	38,2
	ne	156	48,9	48,9	87,1
	nevím	41	12,9	12,9	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 7 Znalost pojmu komunitní plánování sociálních služeb



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Doplňkově byla zjišťována subjektivní míra informovanosti o procesu KPSS v Havířově. Dle předpokladu, obyvatelé Havířova častěji subjektivně hodnotili míru informovanosti o procesu KPSS ve městě jako nedostatečnou.

Myslíte si, že v případě zapojení do procesu komunitního plánování budete moci ovlivňovat rozvoj sociálních služeb ve městě?

Cílem otázky bylo zjistit, zda občané považují svou roli v procesu KPSS za rovnoprávnou. Z grafu je patrné, že 148 respondentů (46 %) neví, zda při zapojení do procesu KPSS budou moci ze své pozice vývoj sociálních služeb ovlivňovat. Dohromady 86 dotazovaných (27 %) je přesvědčeno, že při zapojení do procesu KPSS nebudou moci zasahovat do vývoje sociálních služeb a stejný podíl dotazovaných si naopak myslí, že budou mít možnost ovlivňovat vývoj sociálních služeb ve městě. Touto otázkou byl zjištěn další možný aspekt nízké míry

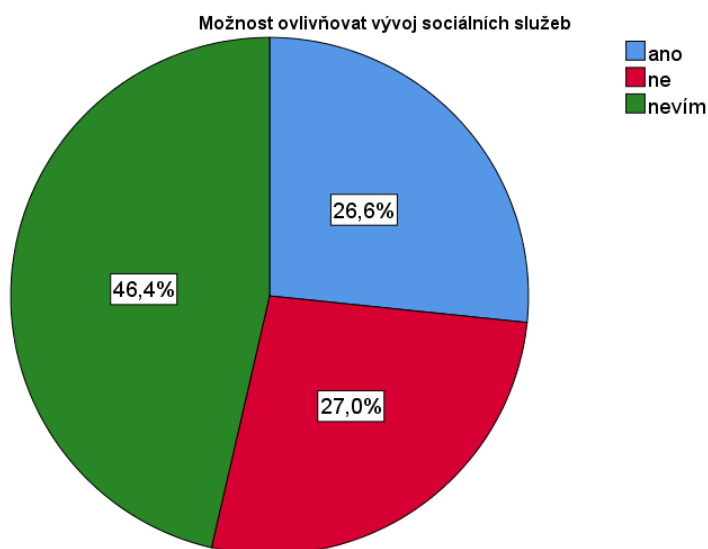
participace občanů, kterým je nerovnoprávné postavení uživatelů v procesu KPSS. Pokud občané nevěří, že v případě zapojení do procesu bude jejich role rovnoprávná, nebudou mít zájem se do procesu zapojit. Tento aspekt souvisí s faktem, že o vývoji sociálních služeb v konečné fázi vždy rozhodují orgány obce.

Tabulka 10 Možnost ovlivňovat vývoj sociálních služeb při zapojení do KPSS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ano	85	26,6	26,6	26,6
	ne	86	27,0	27,0	53,6
	nevím	148	46,4	46,4	100,0
	Total	319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 8 Možnost ovlivňovat vývoj sociálních služeb v případě zapojení do KPSS



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Máte zájem zapojit se do komunitního plánování sociálních služeb v Havířově?

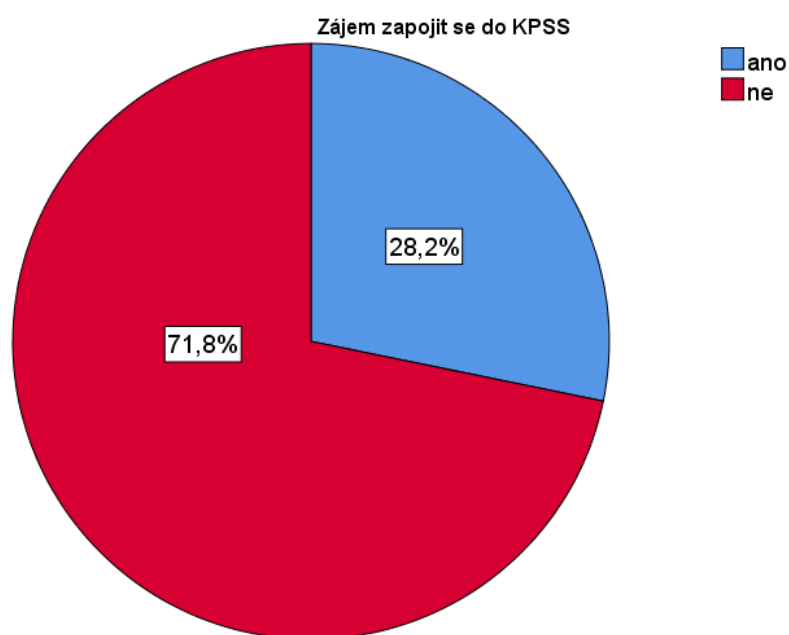
Z výsledků vyplynulo, že celkem 229 dotazovaných osob (72 %) nemá zájem zapojit se do procesu KPSS. Naopak překvapivě vysoký počet dotazovaných, celkem 90 občanů, zájem projevilo, což vede k zamyšlení, proč je zapojení občanů v procesu KPSS v Havířově tak nízké. Při osobním dotazování byl v případě zájmu předán kontakt na odpovědnou osobu zabývající se komunitním plánováním v Havířově, kontakt byl uveden na všech dotaznících. Důvody nezájmu o proces KPSS se zabývá následující otázka.

Tabulka 11 Zájem zapojit se do KPSS v Havířově

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ano	90	28,2	28,2	28,2
	ne	229	71,8	71,8	100,0
Total		319	100,0	100,0	

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 9 Zájem zapojit se do KPSS v Havířově



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Jaké jsou Vaše důvody nezájmu o komunitní plánování?

Poslední otázka zkoumala důvody nezájmu o proces KPSS v Havířově u dotazovaných osob, které v předchozí otázce uvedly, že zájem o zapojení se do procesu komunitního plánování nemají. Na tuto otázku odpovědělo celkem 229 občanů, zbylých 90 uvedlo v předchozí otázce, že mají zájem a na poslední otázku tak neodpovídali.

Nejčastěji zjištěným důvodem nezájmu byla *neznalost komunitního plánování*, kterou uvedlo 90 dotazovaných. Tento jev pouze potvrzuje výsledky předchozích otázek zkoumající míru informovanosti o nedostatečné informovanosti, a to jak obecně o metodě KPSS, tak o procesu KPSS v Havířově.

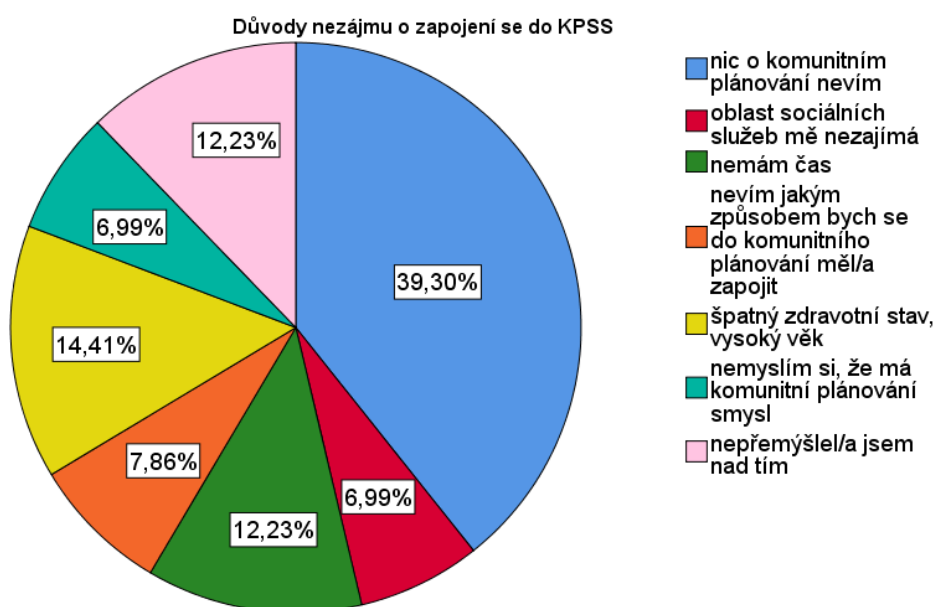
Další frekventovanou odpovědí byl *špatný zdravotní stav a vysoký věk* (33 dotazovaných). Z celkového počtu 12 % (28 dotazovaných) nad zapojením do procesu nepřemýšlela, což může být způsobeno na jedné straně taktéž nízkou informovaností, ale také špatně zvolenou metodou či technikou zapojení.

Tabulka 12 Důvody nezájmu o KPSS v Havířově

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nic o komunitním plánování nevím	90	28,2	39,3	39,3
	oblast sociálních služeb mě nezajímá	16	5,0	7,0	46,3
	nemám čas	28	8,8	12,2	58,5
	nevím jakým způsobem bych se do komunitního plánování měl/a zapojit	18	5,6	7,9	66,4
	špatný zdravotní stav, vysoký věk	33	10,3	14,4	80,8
	nemyslím si, že má komunitní plánování smysl	16	5,0	7,0	87,8
	nepřemýšlel/a jsem nad tím	28	8,8	12,2	100,0
	Total	229	71,8	100,0	
Missing	mám zájem	90	28,2		
Total		319	100,0		

Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

Graf 10 Důvody nezájmu o KPSS v Havířově



Zdroj: vlastní zpracování v programu IBM SPSS

5. DOPORUČENÍ

Na základě výsledků dotazníkového šetření a teoretických poznatků byly vymezeny následující aspekty nízké míry zapojení uživatelů a veřejnosti do procesu KPSS a následně definována doporučení.

5.1. Informovanost

Hlavním aspektem nízké míry participace uživatelů, který vyplynul z výsledků výzkumu, je **nedostatečná informovanost**, a to jak obecně o metodě komunitního plánování, tak o průběhu celého procesu KPSS v Havířově.

V obecné rovině je žádoucí zvýšit informovanost prostřednictvím materiálů týkající se procesu plánování sociálních služeb (tištěný katalog, interaktivní katalog, články na webu, články v tisku a další). Zvýšit informovanost na území města lze velmi efektivně prostřednictvím Radničních listů, které jsou distribuovány všem občanům každý měsíc do schránek. Články v Radničních listech o poskytovaných sociálních službách ve městě jsou zveřejňovány pravidelně, avšak o průběhu procesu komunitního plánování bývají informace publikovány spíše sporadicky. Pro zvýšení zájmu a zároveň zvýšení informovanosti o procesu KPSS u mladší generace je vhodné využít také internet, a to především sociální media jako je Facebook nebo Instagram.

S informovaností souvisí také **propagace**, jelikož občané často vůbec nevědí, co si pod pojmem komunitního plánování mají představit, doporučujeme také **vytvořit logo komunitního plánování sociálních služeb v Havířově**.

V pracovních skupinách vzešel nápad uspořádat **veřejnou soutěž o ztvárnění loga komunitního plánování**. Samotnou soutěží dojde k rozšíření informovanosti o procesu KPSS v Havířově a samotná existence loga do budoucna přispěje taktéž k lepší identifikaci oblasti plánování sociálních služeb. Veřejná soutěž by mohla být uspořádána pro různé cílové skupiny (děti a mládež, osoby se zdravotním postižením, senioři apod.), přičemž každá skupina by měla svou kategorii. Po vyhlášení soutěže by občané posílali své návrhy na odbor sociálních věcí. Za každou kategorii by byly vybrány nejlepší návrhy, které by byly odměněny a následně by byl Komisí pro plánování sociálních služeb vybrán výherce. Ze zaslaných návrhů by mohl být vytvořen kalendář komunitního plánování. Vyhlášení soutěže by proběhlo v rámci akce „Veletrh poskytovatelů sociálních služeb“.

5.2. Čas setkání pracovních skupin KPSS

Dalším aspektem nízké míry účasti občanů na procesu KPSS v Havířově může být **nevhodně zvolený čas setkání pracovních skupin** komunitního plánování. Přesto, že pouze 12 % respondentů uvedlo jako důvod nezájmu o komunitní plánování nedostatek času, je žádoucí probrat v PS, jestli právě čas setkání v dopoledních hodinách není pro pracující občany limitujícím faktorem, a zda by v případě přesunu na odpolední hodiny nevzrostl zájem ze strany veřejnosti. V případě, že nedojde k zapojení uživatelů a veřejnosti do procesu plánování, bude tento bod bude ještě se členy pracovních skupin prodiskutován.

5.3. Technika zapojování veřejnosti

Jedním z velmi důležitých aspektů pro zvýšení participace je udělat pro občany komunitní plánování zajímavější. Zapojování občanů do procesu komunitního plánování nelze omezit pouze na jejich informování, je žádoucí veřejnost do procesu zapojit přímo a získat tak prostřednictvím zpětné vazby jejich názory a postoje, které celý proces zásadně ovlivňují. K tomu je možné využít řadu ověřených participativních metod a technik např. dotazníky, ankety, průzkumy, rozhovory, veřejná slyšení, veřejná projednání, veřejná fóra, kulaté stoly, workshopy, expertní panely, veřejné debaty, diskusní fóra, pracovní skupiny, ohniskové skupiny apod. Jednotlivé techniky a metody k informování a zapojování veřejnosti je potřeba kombinovat takovým způsobem, aby pokryly všechny cílové skupiny a aby odpovídaly potřebě jejich zapojení.

Společné setkávání občanů, veřejné diskuse, pracovní skupiny a jiné formy zapojení jsou ve své podstatě nosným pilířem komunitního plánování. V případě, že se veřejnost do procesu podaří zapojit, je nutné k získaným návrhům, podnětům a připomínkám poskytnout zpětnou vazbu.

Nelze očekávat, že proces komunitního plánování uspokojí veškerá přání veřejnosti, a proto pomocí správně zvolené komunikační strategie je žádoucí občanům vysvětlit možnosti a zdroje plánování a sdělit jim, které oblasti budou řešeny prioritně a proč. Když zapojíme veřejnost do procesu přímo, zvýšíme tím pravděpodobnost jejího pozitivního přístupu ke konečným rozhodnutím.

Tabulka 13 Metody a techniky zapojování veřejnosti do procesu KPSS

Metoda/technika	Popis
<p>1. Dotazníky</p>	<p>Dotazníkové šetření umožňuje rychlé získání velkého množství informací od relativně vysokého počtu respondentů. Má potenciál získat připomínky od lidí, kteří by se nezúčastnili veřejného projednání nebo se nezapojili prostřednictvím jiných technik. Dobře navržený dotazník může pomoci získat velmi podrobné připomínky nebo identifikovat existující znalosti a pozice.</p>
<p>2. Rozhovory</p>	<p>Rozhovory jsou oproti dotazníkům technikou časově náročnější, ale na druhou stranu umožňují proniknout tématu mnohem více do hloubky. Dotazníky a rozhovory jsou velmi často využívány právě při tvorbě analytické části komunitního plánu za účelem zjišťování názorů a potřeb občanů jakožto potencionálních uživatelů, ale také pro zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Ideální je kombinace obou těchto přístupů.</p>
<p>3. Veřejné projednání</p>	<p>Tato technika bývá často využívána pro představení komunitního plánu občanům. Veřejné projednání demonstruje otevřenost a ochotu zadavatele k setkání s občany a vyslyšení jejich podnětů a názorů. Jedná se o levnou a poměrně jednoduchou techniku, u které se však nelze předem zabezpečit dostatečnou návštěvnost, nebo kvalitu získaných informací.</p> <p>Velmi efektivní je spojit veřejné projednání s doprovodným programem, jako je například Veletrh poskytovatelů sociálních služeb.</p>
<p>4. Diskusní fóra</p>	<p>Diskusní fóra se pořádají za účelem zapojení specifické skupiny obyvatel do veřejné debaty nad předem určeným problémem. Veřejné debaty jsou prostorem pro získání nového pohledu na problematiku od jinak těžko dostupných cílových skupin.</p>
<p>5. Kulaté stoly</p>	<p>Symbolika kulatého stolu má znázorňovat rovnost účastníků. Při využití této metody je kladen velký důraz na heterogenitu diskutující skupiny. Kulatý stůl slouží k rovnoměrnému, demokratickému prezentování různých pohledů a názorů na problematiku.</p>
<p>6. Workshopy</p>	<p>Workshopy vytváří možnost veřejnosti podílet se na tvorbě návrhu budoucích řešení spolu s odborníky. Výhodou workshopů je přímá komunikace umožňující důkladné zhodnocení a vzájemnou spolupráci účastníků. Workshop by měl vést zkušený facilitátor a pro zachování efektivity diskuse by počet účastníků měl být regulován.</p>

<p>7. Ohniskové skupiny</p>	<p>Ohnisková skupina je jednou z výzkumných technik sběru dat, která spočívá v rozsáhlé diskusi nad daným tématem. Ohnisková skupina je vytvořena za účelem získání podrobných informací o názorech, volbách a hodnotách účastníků na předem definované téma. Jedná se o techniku vysoce flexibilní, poměrně rychlou, levnou a vysoce účinnou. Její využití je vhodné pro generování kreativních nápadů a pro úvodní průzkumy. Nejvíce se hodí pro porozumění smyslu regionálních, věkových, genderových a etnických rozdílů v názorech. Ohniskové skupiny bývají využívány oblasti komunitního plánování zejména při zjišťování potřeb.</p>
<p>8. Pracovní skupiny</p>	<p>Základní technikou zapojení veřejnosti, která se stala nedílnou součástí organizační struktury komunitního plánování, jsou pracovní skupiny. Ty nabízejí prostor ke společnému hledání řešení problému v oblasti, pro kterou byly ustanoveny. PS jsou vytvářeny vždy pro danou oblast a měly by být složeny ze zástupců triády (zadavatel, poskytovatel, uživatel). PS jsou otevřené pro všechny, kteří mají zájem se do procesu zapojit. K fungování pracovní skupiny je třeba jasně definovat cíle a očekávané výsledky.</p> <p>PS tvoří 5 až 15 osob, které se opakovaně setkávají nad řešením určitého tématu. V Havířově je vytvořeno celkem 5 pracovních skupin komunitní plánování, na které je pomoc města soustředěna. Členové pracovních skupin jsou složeni ze zástupců poskytovatelů sociálních služeb nebo souvisejících aktivit, uživatelů sociálních služeb, zadavatele a veřejnosti. V největší míře jsou do procesu zapojeni zástupci poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit, nejmenší část tvoří uživatelé.</p> <p>Výčet pracovních skupin KPSS v Havířově:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PS1: Děti, mládež a rodina, • PS2: Osoby se zdravotním postižením, • PS3: Senioři, • PS4: Osoby ohrožené závislostmi, • PS5: Osoby v přechodné krizi a etnické menšiny.

5.4. Postavení účastníků v procesu KPSS

Mezi aspekty nízké míry účasti občanů na plánování může patřit také **subjektivní vnímání nerovnoprávného postavení uživatelů v procesu KPSS**. Občané ve většině případů nevěří, že když se do procesu KPSS zapojí, budou moci vývoj sociálních služeb ve městě ovlivňovat. V tomto případě je doporučení nelehké, jelikož pravdou je, že poslední instancí, která o dalším vývoji sociálních služeb rozhoduje, je zadavatel.

6. ZÁVĚR

V měsíci červnu byl na území města Havířova proveden kvantitativní výzkum s cílem zjistit důvody nízké míry účasti uživatelů a potenciálních uživatelů na procesu KPSS v Havířově. Dílčím cílem výzkumu bylo zpracovat doporučení na zvýšení participace uživatelů a veřejnosti na procesu komunitního plánování. Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 319 občanů města Havířova starších 15 let z toho 159 uživatelů a 160 potenciálních uživatelů.

Z výsledků výzkumu vyplynul překvapivě vysoký zájem ze strany uživatelů i potenciálních uživatelů se do procesu komunitního plánování zapojit a také vysoký zájem občanů o oblast sociálních služeb v Havířově, což vedlo k otázce, proč se občané do procesu KPSS v Havířově zapojují v tak malé míře. Z výzkumného šetření a na základě teoretických poznatků byly identifikovány možné aspekty nízké míry účasti občanů na procesu, kterými jsou: nedostatečná informovanost, nevhodně nebo nedostatečně zvolená technika či metoda zapojování občanů, nevhodně zvolený čas setkání pracovních skupin a případně také postavení účastníků v procesu.

Technika sběru dat či zapojení občanů by neměla být omezena pouze na dotazníky, rozhovory, případně pracovní skupiny, ale v určitých fázích je příhodné zapojit veřejnost jinými způsoby. Nejvhodnější je při zapojování občanů využít kombinaci kvalitativních a kvantitativních výzkumných strategií, jelikož kvantitativní výzkum umožňuje zapojit velké množství respondentů a kvalitativní naopak proniknout zkoumané problematice více do hloubky. Vhodnou technikou k tomuto účelu je uspořádání ohniskových skupin nebo kulatých stolů ke konkrétním tématům pro uživatele a veřejnost. Další velmi doporučovanou technikou zapojení a zároveň informování veřejnosti je uspořádání veřejného projednání, které lze spojit s doprovodným programem, nebo celoměstskou akcí například s každoročně pořádaným Veletrhem poskytovatelů sociálních služeb. Veřejné projednání je vhodné uspořádat jak v období tvorby komunitního plánu, při identifikování cílů a opatření, tak při představení návrhu již zpracovaného dokumentu. Jednotlivé techniky a metody k informování a zapojování veřejnosti je potřeba kombinovat takovým způsobem, aby pokryly všechny cílové skupiny a aby odpovídaly potřebě jejich zapojení.

Výzkumné šetření bylo provedeno, aby přispělo k rozšíření informovanosti o metodě komunitního plánování. Věříme, že navržená doporučení povedou ke zvýšení zájmu uživatelů a potenciálních uživatelů podílet se na procesu KPSS, jelikož právě pro ně se sociální služby plánují.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Kvótní vymezení pohlaví	5
Tabulka 2 Kvótní vymezení věku	6
Tabulka 3 Pohlaví.....	7
Tabulka 4 Věk	7
Tabulka 5 Nejvyšší dosažené vzdělání.....	8
Tabulka 6 Zájem o vývoj sociálních služeb	9
Tabulka 7 Typ respondenta	9
Tabulka 8 Spokojenost s fungováním sociálních služeb v Havířově.....	11
Tabulka 9 Znalost pojmu komunitní plánování sociálních služeb	12
Tabulka 10 Možnost ovlivňovat vývoj sociálních služeb při zapojení do KPSS.....	13
Tabulka 11 Zájem zapojit se do KPSS v Havířově	14
Tabulka 12 Důvody nezájmu o KPSS v Havířově	15
Tabulka 13 Metody a techniky zapojování veřejnosti do procesu KPSS	18

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Pohlaví	6
Graf 2 Věk.....	7
Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání	8
Graf 4 Zájem o vývoj sociálních služeb	9
Graf 5 Typ respondenta.....	10
Graf 6 Spokojenost s fungováním sociálních služeb v Havířově.....	11
Graf 7 Znalost pojmu komunitní plánování sociálních služeb.....	12
Graf 8 Možnost ovlivňovat vývoj sociálních služeb v případě zapojení do KPSS.....	13
Graf 9 Zájem zapojit se do KPSS v Havířově.....	14
Graf 10 Důvody nezájmu o KPSS v Havířově.....	15

PŘEHLED POUŽITÝCH ZDROJŮ

Aktualizace komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a souvisejících aktivit statutárního města Havířova na období 2020-2024 [online]. Havířov: Statutární město Havířov, c2020.

Dostupné z: https://www.havirov-city.cz/sites/default/files/files/article-attachments/aktualizace-komunitniho-planu-rozvoje-socialnich-sluzeb-souvisejicich-aktivit-statutarniho-mesta_1.pdf.

BAUM, Detlef a Alice GOJOVÁ. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-390-3.

BERNARD, Josef. Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, ročník 10, č. 3, s. 100-109. ISSN 1213-6204.

Bílá kniha v sociálních službách [online]. Praha: MPSV, 2003.

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251.

BJELONČÍKOVÁ a kol. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-802-1

DIVÁKOVÁ, Dana. *Komunikace s veřejností, veřejná fóra* [online]. Národní síť zdravých měst ČR, 2015 [cit. 2020-03-04]. Dostupné z: https://www.dataplan.info/img_upload/f96fc5d7def29509aeffc6784e61f65b/skripta_zapojovani-verejnosti.pdf.

KRBCOVÁ MAŠÍNOVÁ, Lenka a Michal POLESNÝ, eds. *Deset kroků procesem komunitního plánování*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce, 2008. ISBN 978-80-254-2800-9.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina. Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2009, ročník 9, č. 1, s. 85-96. ISSN 1213-6204.

KUBALČÍKOVÁ, Kateřina a Anna KRCHŇAVÁ. Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze? O respektování principů jedné z metod sociální práce v praxi. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, ročník 10, č. 3, s. 110-121. ISSN 1213-6204.

MIČKA, Pavel a kol. Metodika participace aneb jak zapojit občany do rozhodování. [online]. Praha: Agora CE, c2016. Dostupné z: <http://www.paktparticipace.cz/dokumenty/metodika-participace>.

NEJDL, Pavel, Daniel ČERMÁK (eds.). 2007. *Participace a partnerství v místní veřejné správě*. Sociologické studie/Sociological Studies 07:10. Praha: Sociologický ústav AV ČR, v.v.i. 124 s. ISBN 978-80-7330-130-9.

Obyvatelstvo podle pohlaví a věkových skupin v obcích Moravskoslezského kraje k 31.12.2019 [online]. Praha: Český statistický úřad. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11288/26139585/msk_vek_obyv_obce_19.pdf/a4836acb-4bfb-4053-9921-e5b289ed10a8?version=1.1.

ORINIAKOVÁ, Pavla a kol. *Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR* [online]. Praha: Komunitní plánování, o.p.s., c2005. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Methodiky_KPSS_2005.pdf.

Participativní metody práce s veřejností [online]. Brno: Centrum občanského vzdělávání Masarykova univerzita, c2012. Dostupné z: <http://www.participativnimetody.cz/>.

PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

SKŘIČKOVÁ, Zuzana (ed.). *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. ISBN 978-80-86902-44-9.

VASKOVÁ, Vladana a Ondřej ŽEŽULA. *Komunitní plánování – věc veřejná*. 1. vydání. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-30-6.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM ZKRATEK

KPSS	komunitní plánování sociálních služeb
PS	pracovní skupina