

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Syntéza a analýzy modelu vybrané části komunitního plánování

Bc. Lenka Ferynová

Diplomová práce

2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Ferynová**
Osobní číslo: **E08434**
Studijní program: **N6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**
Název tématu: **Syntéza a analýzy modelu vybrané části komunitního plánování**
Zadávací katedra: **Ústav systémového inženýrství a informatiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Předpokládá se, že výstupem práce bude:

- 1) definice základních pojmů a specifikace vybrané části komunitního plánování;
- 2) sběr dat a výběr vhodných metod pro modelování;
- 3) návrh a analýza modelu.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

cca 55 stran

Forma zpracování diplomové práce:

tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

MATOUŠEK, Oldřich, et al. Metody a řízení sociální práce. [s.l.] : Portál, s.r.o., 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

TOMEŠ, Igor, et al. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. 1. vydání. [s.l.] : Portál, s.r.o., 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

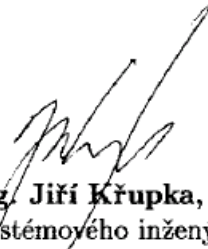
TOPOLOVSKÝ, Marek, et al. Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. Vydání první. Praha : KUFR, 2004. 60 s. ISBN 80-868778-03-1.

BERKA, Petr. Dobývání znalostí z databází. 1. vyd. Praha, 2003. 366 s. ISBN 80-200-1062-9.

MYATT, Glenn J. Making sense of data : A practical guide to exploratory data analysis and data mining. New Jersey, 2007. 280 s. ISBN 978-0-470-07471-8.

MELOUN, Milan, MILITKÝ, Jiří. Statistické zpracování experimentálních dat : v chemometrii, biometrii, ekonometrii a v dalších oborech přírodních, technických a společenských věd. 1. vyd. Praha : Plus, 1994. 839 s. ISBN 80-85297-56-6.

Vedoucí diplomové práce:


doc. Ing. Jiří Krupka, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

Konzultant diplomové práce:

Mgr. Jan Mandys

Ústav veřejné správy a práva

Datum zadání diplomové práce:

4. října 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

30. dubna 2012


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.


doc. Ing. Jiří Krupka, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 4. října 2011

Prohlášení:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona. Dále jsem byla seznámena s tím, že pokud dojde k využití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Praze 23. 6. 2012

Lenka Ferynová

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou bych ráda poděkovala panu doc. Ing. Jiřímu Křupkovi, Ph.D., za odbornou pomoc, připomínky k obsahové i formální stránce diplomové práce, vedení a podporu při vypracovávání. Velké díky patří také panu Mgr. Janu Mandysovi za cenné rady, informace a poskytnutí konzultací.

V neposlední řadě patří mé díky také celé mé rodině za jejich celoživotní podporu, pochopení a trpělivost.

ANOTACE

Cílem diplomové práce je vytvoření modelu vybrané části komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích a analýzy tohoto modelu. Tvorba modelu je založena na definici systému komunitního plánování sociálních služeb (KPSS), na dotazníkovém šetření a analýzách vytvořených pomocí data miningových metod. Systém KPSS byl definován pomocí Checklandovi metodologie měkkých systémů. Data získaná pomocí dotazníkového řešení byla transformována do datové matice a na jejím základě byly provedeny analýzy. Bylo použito metod shlukové analýzy a rozhodovacích stromů. Pro realizaci těchto metod byl použit programový prostředek SPSS Clementine. V závěru práce byly interpretovány výsledky analýz.

KLÍČOVÁ SLOVA

Komunitní plánování, komunita, komunitní plán, sociální služby, metodologie měkkých systémů, rich picture, CATWOE, data mining, shluková analýza, rozhodovací stromy.

TITLE

Synthesis and Analyses of a Model of a Selected Area of Community Planning

ANNOTATION

The aim of the thesis is to create models of a selected area of community planning of social services in Pardubice, and an analysis of this model. The creation of the model is based on a system definition of community planning in social services, a questionnaire study, and analyses generated by data mining methods. The system was defined using the Soft systems methodology by Peter Checkland. Data obtained by the questionnaire study was transformed into a data matrix, and analyses were performed on this matrix. Cluster analysis methods and decision trees were used, and the Clementine SPSS software solution was used to implement these methods. Analysis results are interpreted in the conclusion of the thesis.

KEY WORDS

Community planning, community, community plan, social services, Soft system methodology, rich picture, CATWOE, Data mining, cluster analysis, decision trees.

OBSAH

ÚVOD	10
1 CHARAKTERISTIKA KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	16
2 METODOLOGIE MĚKKÝCH SYSTÉMŮ	22
2.1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ	22
2.2 METODOLOGIE MĚKKÝCH SYSTÉMŮ A JEJÍ FÁZE	22
3 POPIS SYSTÉMU KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB POMOCÍ METODOLOGIE MĚKKÝCH SYSTÉMŮ	30
3.1 ANALÝZA SOUČASNÉ SITUACE	30
3.2 EXPLICITNÍ VYJÁDŘENÍ PROBLÉMOVÉ SITUACE	33
3.3 TVORBA KOŘENOVÝCH DEFINIC	35
3.4 KONCEPČNÍ MODEL SYSTÉMU	37
3.5 POROVNÁNÍ KONCEPČNÍCH MODELŮ S REALITOU	40
3.6 ZHODNOCENÍ APLIKACE METODOLOGIE MĚKKÝCH SYSTÉMŮ	45
4 METODIKA PRO SBĚR ÚDAJŮ	46
4.1 POPIS CÍLOVÉ SKUPINY	46
4.2 DOTAZNÍK	46
4.3 CÍL ŠETŘENÍ	48
4.4 SBĚR DAT A JEJICH POPIS	48
4.5 DATOVÁ MATICE A DATOVÝ SLOVNÍK	51
5 REALIZACE A ANALÝZA MODELU	52
5.1 SHLUKOVÁ ANALÝZA	52
5.2 ROZHODOVACÍ STROMY	65
5.3 SHRNUÍ	74
ZÁVĚR	75
POUŽITÁ LITERATURA	77
SEZNAM PŘÍLOH	81

SEZNAM TABULEK

TABULKA 1: DEFINICE PRVKŮ METODY CATWOE	27
TABULKA 2: ROOT DEFINITION 1 - PRVKY SYSTÉMU KPSS Z POHLEDU UŽIVATELŮ	35
TABULKA 3: ROOT DEFINITION 2 - PRVKY SYSTÉMU KPSS Z POHLEDU ZADAVATELŮ	36
TABULKA 4: ROOT DEFINITION 3 - PRVKY SYSTÉMU KPSS Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ	36
TABULKA 5: ZÁJEM RESPONDENTŮ ZAPOJIT SE DO KPSS	42
TABULKA 6: SLOŽENÍ SHLUKŮ PODLE KVALITY ŽIVOTA A UŽÍVÁNÍ SOC. SLUŽEB.....	59
TABULKA 7: SLOŽENÍ SHLUKŮ PODLE INFORMOVANOSTI O KPSS A UŽÍVÁNÍ SS.....	61
TABULKA 8: MATICE ZÁMĚN	71

SEZNAM GRAFŮ

GRAF 1: PŘEHLED RESPONDENTŮ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	41
GRAF 2: ZÁJEM RESPONDENTŮ ZAPOJIT SE DO KPSS.....	42
GRAF 3: ZDROJE INFORMACÍ O MOŽNOSTECH VYUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	43
GRAF 4: INFORMOVANOST RESPONDENTŮ O KPSS	43
GRAF 5: VĚKOVÉ SLOŽENÍ RESPONDENTŮ	49
GRAF 6: RODINNÝ STAV RESPONDENTŮ.....	49
GRAF 7: VZDĚLÁNÍ RESPONDENTŮ	50
GRAF 8: PŘÍJMY RESPONDENTŮ.....	50
GRAF 9: DISTRIBUČNÍ GRAF KVALITY ŽIVOTA V JEDNOTLIVÝCH SHLUCÍCH	58
GRAF 10: SLOŽENÍ SHLUKŮ PODLE KVALITY ŽIVOTA A VYUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	60
GRAF 11: SLOŽENÍ SHLUKŮ PODLE UŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A INFORMOVANOSTI O KPSS.....	60
GRAF 12: DISTRIBUČNÍ GRAF DŮVODŮ ZÁJMU ZAPOJIT SE DO KPSS V JEDNOTLIVÝCH SHLUCÍCH	64

SEZNAM OBRÁZKŮ

OBRÁZEK 1: POSTUP PŘI TVORBĚ MODELU.....	12
OBRÁZEK 2: ÚČASTNÍCI KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ A PRINCIP TRIÁDY.	17
OBRÁZEK 3: SEDM KROKŮ METODOLOGIE MĚKKÝCH SYSTÉMŮ	23
OBRÁZEK 4: RICH PICTURE – PŘÍKLAD POUŽITÍ METODY (SERVÍROVÁNÍ ČAJE).....	25
OBRÁZEK 5: CATWOE ANALÝZA	26
OBRÁZEK 6: OBECNÉ SCHÉMA MODELU ÚČELOVÝCH AKTIVIT	28
OBRÁZEK 7: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ZADAVATELE KPSS V PARDUBICÍCH	31
OBRÁZEK 8: RICH PICTURE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ	34
OBRÁZEK 9: KONCEPČNÍ MODEL K RD 1.....	37
OBRÁZEK 10: KONCEPČNÍ MODEL K RD 2.....	38
OBRÁZEK 11: KONCEPČNÍ MODEL K RD 3.....	39
OBRÁZEK 12: DATOVÝ SLOVNÍK - UKÁZKA.....	51
OBRÁZEK 13: GRAF PRŮBĚHU FUNKCE ENTROPIE	66
OBRÁZEK 14: MATICE ZÁMĚN MODELU 3 - HODNOCENÍ VYUŽÍVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	72
OBRÁZEK 15: HODNOCENÍ MODELU 3 POMOCÍ UZLU EVALUATION.....	73

SEZNAM ZKRATEK

KP	Komunitní plán
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
MMS	Metodologie měkkých systémů
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
RD	Root definition (kořenová definice)
RS	Rozhodovací strom
SA	Shluková analýza
SS	Sociální služba

Úvod

„If you want to know how the shoe fits, ask the person who is wearing it, not the one who made it.“ [5]. Doslova přeloženo „Pokud chcete vědět, jak bota padne, zeptejte se osoby, která ji nosí, ne té, která ji vyrobila.“

Tento citát dle mého názoru přesně vystihuje podstatu komunitního plánování sociálních služeb (dále jen KPSS), kdy se na zlepšování úrovně života určité sociální skupiny obyvatel, kromě zadavatelů a množství dodavatelů, podílí i sami uživatelé těchto služeb.

Podstatou komunitního plánování je dodávat obyvatelům určité oblasti přesně to, co je v dané době, místě a prostředí nejvíce potřebné a co těmto lidem nejvíce usnadní jejich sociální situaci a určitým způsobem zlepší kvalitu života.

Na základě společných schůzek a jednání jsou projednávány specifické potřeby dané komunity. Tímto komunitní plánování na regionální úrovni předchází situaci, kdy by bylo opomenuto něco pro danou oblast specifické či naopak poskytování služeb v dané oblasti zbytečných.

Cílem této práce je tvorba modelu vybrané části KPSS v Pardubicích a analýzy tohoto modelu. Práce se zaměřuje hlavně na výzkum mezi Pardubickými seniory, ať už využívají či nevyužívají možnosti sociálních služeb, které jim jsou v této lokalitě k dispozici.

Dále bych touto prací také chtěla poukázat na důležitost komunitního plánování, zvláště pak pro pracovní skupinu „senioři“. Vzhledem ke stárnutí populace se tato komunita bude neustále rozrůstat, což je nejen ekonomickým problémem. Tento jev se netýká pouze České republiky, ale i celé EU a mnoha dalších vyspělých zemích světa.

Z mnoha důvodů, mimo jiné i proto, že za několik desítek let do této komunity budeme patřit i my sami a peněz pro financování našich potřeb bude stále méně, je nutné pracovat na zlepšení systému sociální politiky státu již nyní a věnovat této oblasti náležitou pozornost. Jednou z možností je právě KPSS.

Jak již napovídá výše uvedený citát, nejlepším způsobem jak zdokonalovat služby a jejich dostupnost pro jednotlivé pracovní skupiny, je ptát se přímo zainteresovaných osob.

Na obrázku níže (Obrázek 1) je znázorněn postup při tvorbě modelu vybrané části KPSS. Jak již bylo řečeno, cílem této diplomové práce je tvorba modelu vybrané části KPSS v Pardubicích. Práce se zaměřuje na možnosti a názory uživatelů sociálních služeb (seniorů) v systému KPSS.

V první kapitole byly definovány základní pojmy týkající se problémové oblasti. Dále byl popsán systém komunitního plánování v Pardubicích. Vzhledem k tomu, že problém komunitního plánování se svou povahou dá zařadit do tzv. „měkkých“ systému, byla pro jeho definici zvolena metodologie měkkých systémů (dále MMS) podle Petera Checklanda.

Pomocí této metody byl popsán systém KPSS, celá situace byla vyjádřena pomocí rich picture, byly sestrojeny a popsány kořenové definice pomocí CATWOE. Na základě kořenových definic byly vytvořeny koncepční modely z pohledu tří nejdůležitějších účastníků KPSS (uživatel, zadavatel, poskytovatel).

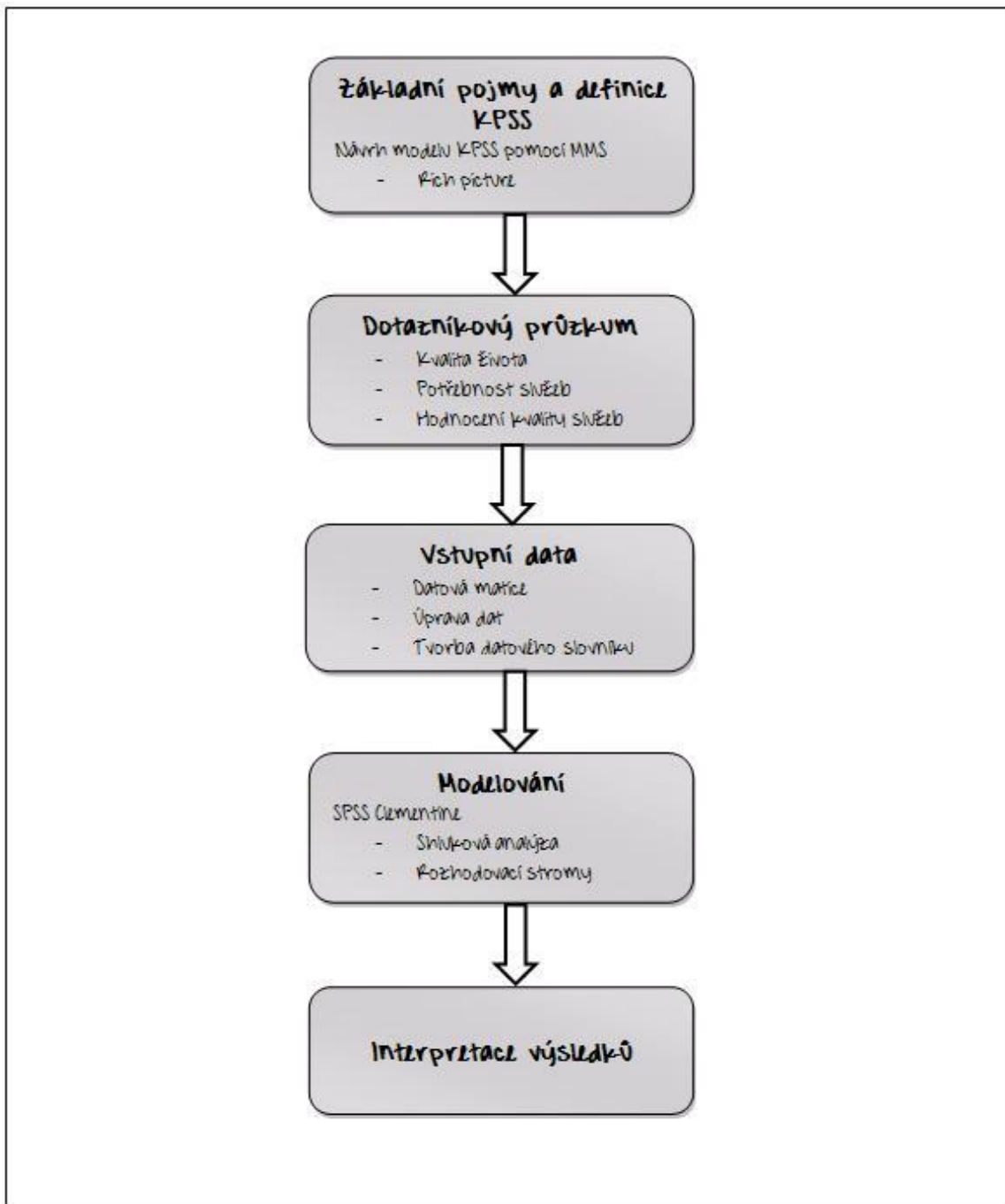
Koncepční model z pohledu uživatelů, tedy seniorů, byl porovnán s realitou, byly definovány problémové oblasti a navrženy možnosti pro zlepšení.

Další koncepční modely, z pohledu zadavatele a poskytovatele, nebyly podrobněji analyzovány, z důvodu nedostatku dat. Avšak mohly by být využity jako náměty pro další výzkumy v rámci KPSS v Pardubicích.

V další kapitole byl proveden dotazníkový výzkum. Tímto způsobem byla získána data a transformována do datové matice. Výzkum probíhal v domovech a klubech seniorů v Pardubicích.

Na získaných datech pak byly provedeny analýzy v programovém prostředí SPSS Clementine. Bylo využito metod shlukové analýzy (K-means) a rozhodovacích stromů (C5.0).

V závěru práce byly interpretovány výsledky z použití MMS a z data miningových analýz.



Obrázek 1: Postup při tvorbě modelu

Zdroj: Vlastní zpracování

1 Charakteristika komunitního plánování sociálních služeb

Pro charakteristiku komunitního plánování je nejprve nutné osvětlit základní pojmy, které se této problematice týkají.

Komunita může být definována mnoha různými způsoby, jedna z těchto definic říká, že komunita je společenstvím lidí, žijících v geograficky definované oblasti, mezi nimiž existují vzájemné sociální vazby a kteří jsou citově vázáni k sobě navzájem a k místu, kde žijí [25].

Pro potřeby komunitního plánování byla komunita definována jako společenství osob, žijících na geograficky vymezeném území, kteří mají určité spektrum potřeb nebo potencionálních potřeb vzhledem k sociálním službám [43]. V případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i další veřejnosti, jíž je téma sociálních služeb blízké [38].

1.1 Sociální služby

Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu [7]

Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psycho a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů atd.

Sociální služby se dělí do 3 základních skupin:

- a) **sociální poradenství** – bezplatná sociální služba, která je povinnou součástí všech druhů sociálních služeb;
- b) **služby sociální péče** - služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem těchto služeb je umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

- c) **služby sociální prevence** - napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, jejich životní návyky a způsob života, který vede ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby [31],[4]

1.1.1 Sociální služby pro seniory

Domov pro seniory – V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu [7], [[31].

Domov se zvláštním režimem - V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob [7]

Odlehčovací služby - Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek [7]

Denní stacionář - V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby [7].

Týdenní stacionář - V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby [7].

Pečovatelská služba – Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba, která se poskytuje dětem, osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba je poskytována v přirozeném prostředí i ve specializovaných

zařízeních. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu. Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům/manželkám po účastnících odboje starším 70 let [31].

1.1.2 Seniorské aktivity v Pardubicích

Rada seniorů - Rada seniorů je poradním orgánem Rady města Pardubic, má 7 členů z řad seniorů. Členové rady jsou navrženi kluby seniorů, voleni samotnými seniory a jmenováni Radou města Pardubic na dvouleté období. Rada seniorů se zabývá řešením otázek z oblasti životního prostředí, dopravy, rozvoje města, bydlení, zdravotní péče, bezpečnosti apod.

Rada seniorů reaguje na podněty z řad veřejnosti, je možné obracet se na ně s jakýmkoli problémem ve Vašem okolí, který by dle Vašeho názoru měl být vyřešen, kontaktovat jednotlivé členy lze přes odbor školství, kultury a sportu [34].

Seniorcentrum – bylo založeno v dubnu roku 1998. Kromě Rady seniorů a 26 klubů seniorů je to jeden ze tří pilířů seniorských aktivit ve městě. Seniorcentrum sídlí na Pospíšilově náměstí č. p. 1693, v provozu je pět dní v týdnu a jeho činnost napomáhá seniorům účastnit se plného a aktivního společenského života [34]. Seniorcentrum je zřizováno magistrátem města Pardubice a udržení jeho současného stavu je jedním z cílů komunitního plánu.

Program Seniorcentra probíhá v šesti základních oblastech [34]:

- zájmová činnost: kroužky paličkování, tance, pěvecký kroužek a kroužek turistů
- péče o zdraví, která spočívá v několika různých kroužcích tělocviku a jógy zaměřených na rekondiční cvičení a jako prevence seniorských tělesných obtíží
- vzdělávací oblast: jazykové kurzy, cestopisné, zdravotní, literární (“Studánky”) a vzdělávací přednášky i hudební ukázky předních skladatelů
- oblast společenská: pravidelné setkávání u harmoniky, při hudbě, na oslavách jubilentů, na plese seniorů, na mikulášských a silvestrovských zábavách, nedělní odpolední “Čaje”.
- jednou týdně je pardubickým seniorům k dispozici právní poradna
- podpora klubové činnosti – mimo jiné poskytováním prostor pro setkání 7 klubů seniorů.

Kluby seniorů – kluby seniorů vyvíjejí činnost dle požadavků a dohody svých členů. Často se jedná o kluby, kde členové vykonávali stejnou profesi (učitelé, chemici atd...) [34].

V současné době je v Pardubicích 26 klubů seniorů, zřizovatelem je magistrát města Pardubice. Udržení současného stavu klubů seniorů je jedním z cílů komunitního plánu.

1.2 Komunitní plánování sociálních služeb

Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje. Cílem této metody je posílení sociální soudržnosti komunity, podpora sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin [29].

Proces komunitního plánování by měl být postaven na následujících principech [29]:

- Partnerství a spolupráce mezi všemi účastníky
- Zapojování místního společenství
- Potřeby, priority a směry jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí
- Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako jeho výstupy
- Komunitní plán je kompromisem přání a možností

1.2.1 Historie komunitního plánování sociálních služeb

Komunitní plánování je v České republice zaváděno Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV), podle britských zkušeností, již od roku 1999. Do současné doby bylo v procesu KPSS postupně zapojeno několik desítek měst téměř ve všech krajích ČR. KPSS však bylo na různých místech prováděno různým způsobem a odlišnými metodami, tudíž i s různými výsledky a v rozdílné kvalitě.

Z těchto důvodů a na základě připravovaného zákona o sociálních službách vypsalo MPSV veřejnou zakázku, která má dosavadní procesy sjednotit, vytvořit ucelený systém vzdělávání a poskytnout dlouhodobou podporu v KPSS [28].

1.2.2 Účastníci komunitního plánování a princip triády

V této kapitole budou definováni účastníci komunitního plánování a podrobně popsány jejich role v procesu komunitního plánování.

Protože cílem komunitního plánování je vytvořit takový systém sociálních služeb, který odpovídá zjištěným potřebám komunity, je úzká spolupráce všech zúčastněných stran nezbytným předpokladem úspěšnosti tohoto procesu. Tato spolupráce je označována jako tzv.

triáda - tj. zástupce zadavatelů (politická rovina), poskytovatelů (odborná rovina), uživatelů sociálních služeb (uživatelská rovina) a veřejnosti. Triáda komunitního plánování znázorňuje partnerství a dialog všech zúčastněných stran. Tento princip je znázorněn na níže na obrázku (Obrázek 2).



Obrázek 2: Účastníci komunitního plánování a princip triády.

Zdroj: [38]

Zadavatel - ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, takovým způsobem, aby odpovídaly místním potřebám. V tomto případě zadavateli rozumíme zejména obce, kraje a volbami pověřeni zastupitelé, ti nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb. Vstupují do procesu jako aktivní účastníci, jejich cílem je nakoupit občanům co nejkvalitnější služby, co nejlevněji [22].

Uživatel - uživatelem se rozumí osoba, které jsou poskytovány sociální služby z důvodu její nepříznivé sociální situace. Cílem uživatelů je vést plnohodnotný a spokojený život, k jehož dosažení potřebují služby, které jsou fyzicky i finančně dostupné, jsou kvalitní a jsou poskytovány s respektem k důstojnosti a jedinečnosti každého člověka.

Uživatelé jsou nejdůležitějšími účastníky procesu komunitního plánování, kde mají jedinečnou, nezastupitelnou a nenahraditelnou roli. Pokud by jich nebylo, nebyli by zadavatelé ani poskytovatelé sociálních služeb. Z těchto důvodů je nutné na jejich zapojování klást od počátku procesu největší důraz.

Cíle a záměry uživatelů mají v procesu plánování stejnou váhu jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů. Především oni mohou poskytnout důležité informace o kvalitě sociálních služeb, vyjádřit svůj pohled, zviditelnit své zájmy, přímo se vyslovit k tomu, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější, a spolupodílet se tak na utváření podoby sociálních služeb.

Bez jejich účasti nelze hodnotit efektivitu sociálních služeb. Uživatelé také mají ohromný potenciál ke svépomoci, která může v mnoha případech velmi vhodně uspokojovat nově

vznikající potřeby a doplňovat mezery ve stávající nabídce služeb. Bez aktivní spolupráce uživatelů si nelze představit žádný systém pro průběžný sběr informací o nově vznikajících potřebách [22],[27].

Poskytovatel – poskytovatelem sociálních služeb může být: fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem, organizace zřízená státem. Všichni poskytovatelé mají při komunitním plánování rovné postavení. Mezi poskytovatele také zahrnujeme osoby pečující o své příbuzné a blízké (ačkoli jsou částečně též uživateli služeb). Jejich cíle a záměry mají stejnou váhu [22],[29],[27].

Poskytovatelé vytvářejí plány či projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních míst a služeb, které poskytují. Jejich cílem je udržet a rozvíjet svoje zařízení.

Veřejnost - 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. Veřejnost může doplnit zcela nové náměty a potřeby a může také podpořit přijetí změn v místním systému sociálních služeb. Veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu. Je žádoucí, aby se veřejnost procesu komunitního plánování účastnila od samého počátku, neboť každý občan je potencionálním uživatelem sociálních služeb [22].

Další organizace - Při přípravě komunitního plánu jsou osloveny a vyzvány ke spolupráci místní organizace i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká (např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, policie, atd.), ale také etnické skupiny včetně těch, se kterými je obtížná komunikace. Čím vyšší je míra zapojení dalších organizací, tím vyšší je efektivita procesu komunitního plánování [22],[29].

1.2.3 Podstata KPSS

Posláním KPSS je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Komunitní plánování sociálních služeb představuje cyklický, opakující se proces, kde se hlavní kroky v určitých intervalech opakují. Součástí tohoto procesu je totiž i sledování toho nakolik je komunitní plán naplňován, co se podařilo realizovat nebo ve kterých oblastech je nutné navržený způsob řešení změnit [38].

Komunitní plánování v sobě integruje dva pojmy: komunita, tento pojem je definován výše, a plánování. KP tak v sobě kombinuje manažerský přístup, obvyklý v komerční sféře, s přístupy psychologickými, sociologickými a psychoterapeutickými, které se uplatňují při práci s komunitou či skupinou [26].

V ČR je komunitní plánování sociálních služeb pojem užívaný pro plánování rozvoje sociálních služeb, které je zakotveno v zákoně o sociálních službách. Kde je tento pojem definován v §3, písm. h) plán rozvoje sociálních služeb jako „výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů“ [22].

Obsahem tohoto plánu je [22]:

- Popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení,
- Strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb,
- Povinnosti zúčastněných subjektů,
- Způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu,
- Způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

1.2.4 Východiska KPSS

Na východiska komunitního plánování lze nahlížet ve dvou hlavních úrovních, a to ve vztahu k politice Evropské unie (EU) a České republiky (ČR).

Veškeré aktivity, činnosti a směřování, které se dějí a realizují při plánování sociálních služeb na další úrovni, a to úrovni daného regionu či lokality, musí být v souladu s tímto rámcem [17],[28]:

Základní dokumenty v nichž je zakotvena sociální politika a plánování sociálních služeb na úrovni EU [17],[28]

- **Amsterodamská smlouva** – Amsterdam 1997
- **Lisabonský proces** – Lisabon 2000
- **Evropský sociální program** – Nice 2000

Východiska sociální politika a plánování sociálních služeb na úrovni vlády ČR [17],[28]

- **Národní akční plán sociálního začleňování (NAP)** - NAP jsou jednak národními strategiemi jednotlivých zemí v boji s chudobou a sociálním vyloučením, ale současně základním prvkem Otevřené metody koordinace, která je nyní aplikována v politikách

zaměstnanosti, sociální ochrany a sociálního začleňování a v oblasti zdravotní a dlouhodobé péče [30]. NAP směřuje k naplnění cílů Evropského sociálního programu (viz výše). Komunitní plánování bylo jako jedno z opatření, které zajišťuje vytvoření systému sociálních služeb na úrovni obcí a krajů, konkrétně zmíněno v NAP na léta 2004 – 2006. NAP na léta 2006 – 2008 vymezuje jako jeden z prioritních cílů v oblasti rozvoje sociálních služeb podporu rozhodovacích procesů na lokální a regionální úrovni [17].

- **Evropská sociální charta** - byla ratifikována zákonem č. 14/2000 Sb. ČR se tím zavázala usilovat pomocí všech vhodných prostředků dosáhnout podmínek, za kterých budou účinně naplňována základní práva občanů na sociální a zdravotní pomoc, sociální zabezpečení, využívání sociální péče.
- **Bílá kniha v sociálních službách** - je strategický (programový) dokument Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), který definuje základní principy transformace sociální politiky ČR.
- **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** – vstoupil v účinnost 1. 1. 2007. Tento zákon ukládá obcím zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území, zajišťovat dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území. Zákon rovněž dává obcím možnost zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou tyto služby poskytovány [17].

Sociální politika na úrovni obce a kraje

V současné době obce a kraje ve svých samostatných působnostech výrazně přispívají k rozvoji sociálních služeb, jak uvádí především [17], [28]:

- Zákon o obcích (č. 128/2000 Sb.),
- Zákon o krajích (č. 129/2000 Sb.),
- Zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení (č. 114/1988 Sb.).

Dále jsou obce a kraje vázány:

- Evropskou sociální chartou (viz výše),
- Listinou práv a svobod,
- Ústavou ČR.

Tyto dokumenty zakazují diskriminaci občanů. Nástrojem proti diskriminaci občanů jsou sociální služby, které občanům se znevýhodněním umožňují využívat běžné veřejné služby a prostory. Je žádoucí, aby na úrovni obcí a krajů vznikaly programové dokumenty, které budou řešit a vymezovat směry a cíle sociální politiky, včetně oblasti sociálních služeb a jejich plánování [28].

1.2.5 Cíle komunitního plánování sociálních služeb

Cílem komunitního plánování je obecně to, aby sociální služby odpovídaly skutečným potřebám obyvatel, aby finanční prostředky, které jsou na sociální oblast vynakládány, byly využity efektivně a hospodárně a aby bylo jejich vynakládání maximálně transparentní. Organizační struktura KPSS má zaručit, aby nikdo nebyl diskriminován při vyjadřování svých potřeb a aby byl proces otevřený vůči veřejnosti [26]. Cíle KPSS pro jednotlivé pracovní skupiny jsou uvedeny v komunitním plánu.

Komunitní plán - Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic pro období let 2008 - 2011 je výstupem činnosti pracovních skupin a koordinační skupiny KPSS. Cíle a opatření uvedená v KP reagují na zjištěné potřeby a vychází z analýz, výzkumů, statistických a dalších údajů od poskytovatelů sociálních služeb [26]. V současné době je zpracováván komunitní plán pro období 2013 – 2016.

Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic je rozdělen na dvě základní části [26]:

Textová část - popisuje proces komunitního plánování, uvádí některé informace důležité pro tvorbu a realizaci komunitního plánu (např. demografické údaje, statistické údaje Úřadu práce v Pardubicích a dalších institucí).

Část cílů a opatření - definuje cíle a opatření, které určili členové pracovních skupin a koordinační skupiny. Popisuje způsob naplňování těchto opatření, uvádí předpokládané náklady na jejich realizaci, zdroje financování a možné realizátory. Součástí je vždy popis pracovní skupiny a vstupů pro vytvoření plánu.

2 Metodologie měkkých systémů

V této kapitole byly definovány základní pojmy týkající se problematiky měkkých systémů a metodologie měkkých systémů (dále MMS).

2.1 Definice základních pojmů

Systém – systémem rozumíme účelově definovanou množinu prvků a jejich vzájemných vazeb, které vykazují jako celek určité vlastnosti. Důležité pro systém je také jeho okolí, které je tvořeno prvky a dalšími systémy, které nejsou součástí daného systému, ale mají na něj určité vazby. Vztah mezi systémem a jeho okolím je dán vstupy a výstupy. Pomocí vstupů působí okolí na systém a naopak pomocí výstupu systém ovlivňuje své okolí [37].

Systémy lze dělit podle mnoha kritérií, pro tuto práci je důležité rozdělení na měkké a tvrdé systémy.

Tvrdé systémy – Metodologie tvrdých systémů jsou klasickým nástrojem systémového inženýrství. Jejich rozsáhlý a prověřený aparát, založený především na tzv. úlohách na systému, na úlohách operačního výzkumu, teorii grafů, matematické statistiky atd. představuje a bude představovat podstatnou část inventáře systémového inženýrství a je v tomto duchu i rozvíjen. Předností těchto metodologií je snadná přenositelnost, objektivita, dokazatelnost vlastností, algoritmizovatelnost a tím i automatizovatelnost řešení. Naopak je zde nebezpečí, že aparát zobrazení řešeného problému je mnohdy podřízen syntaxi použitých formalizovaných prostředků a může tak dojít k deformaci obsahu [37].

Měkké systémy - Měkké systémy jsou zejména takové systémy, které splňují následující charakteristiky - nelze plně postihnout jejich strukturu, nejsou zřetelné hranice těchto systémů, nejsou zřetelné prvky a vazby v systému a nejsou zřetelné informační a hmotné toky. Dalším důležitým aspektem je vývoj systému v čase, který je u těchto systémů často velmi obtížně definovatelný, a tím samozřejmě zesložituje jakoukoliv analýzu [19].

2.2 Metodologie měkkých systémů a její fáze

Metodologie měkkých systémů (MMS) je kvalitativní technika, která může být použita pro řešení nesystemických situací. Je to proces, který pomáhá řešit komplexní situace z reálného, každodenního života. Tyto situace zpravidla obsahují sociální, politickou či lidskou aktivitu a jsou lidmi všeobecně považovány za problematické či vyžadující určité řešení. Toto odlišuje MMS od ostatních metodologií, které se vypořádávají s „tvrdými“ problémy, které bývají

často více technologicky orientované. MMS byla vyvinuta Peterem Checklandem se specifickým záměrem řešit problémy tohoto typu.

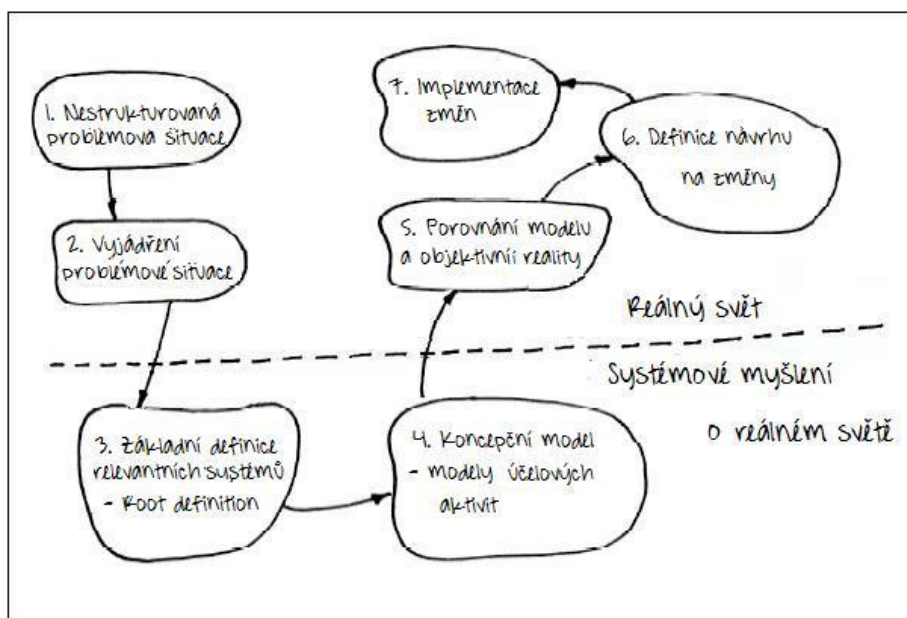
MMS využívá systémový přístup¹, který do tohoto procesu vnáší strukturu a systém a usnadňuje tak cestu k nalezení řešení [36].

Stručně řečeno je při použití MMS vyjádřena problémová situace pomocí relevantních systémů, na jejichž základě se konstruují modely, které se porovnávají s realitou. Z této logické analýzy řešitelé zjišťují změny systémově žádoucí. Zároveň by měly proběhnout tři fáze kulturní analýzy (analýza zásahů, politických systémů a sociálních systémů), která odpovídá na otázku, jaké změny jsou společensky přípustné [20].

V rámci vymezení relevantních systémů je potřeba klást velký důraz na pojmenování prvků a vazeb systému a jeho okolí. Tato “root definition” je popsána metodou **CATWOE**. Často se též využívá technika shrnujících obrázků a schémat – technika **Rich pictures**.

2.2.1 Fáze procesu MMS

Proces řešení problémové situace má podobu cyklu, který má sedm logicky navazujících kroků, které jsou zobrazeny na obrázku (Obrázek 3). Tyto kroky není nutné striktně dodržovat, ale řešená situace, vzhledem k nově nabytým znalostem, někdy vyžaduje návrat k předchozím krokům či práci v iteracích [36].



Obrázek 3: Sedm kroků metodologie měkkých systémů

Zdroj: upraveno podle [42]

¹ Systémový přístup – účelový způsob myšlení či řešení problémů, přičemž zkoumané jevy a procesy jsou chápány komplexně a v jejich vnitřních a vnějších souvislostech [37].

Fáze 1. a 2. – definice výchozí situace

První fáze “Nestrukturovaná problémová situace” má za úkol neutrálně popsat problémovou situaci z co nejvíce možných úhlů pohledu. V této fázi nedefinujeme problém, ale obecně vymezujeme oblast našeho zájmu [42], [13], [14].

Druhá fáze se již zaměřuje na vyjádření problému, k němuž se využívají tzv. Rich pictures. V tomto kroku již problémová situace musí být detailně zachycena.

Rich picture - v překladu „bohatý“ či „pestrý“ obraz, může být jak schéma složené z propojených kruhů, obdélníků a podobných útvarů s vepsaným textem, tak obrázek složený z popsaných ikon, které již samy o sobě dávají výchozí informaci o povaze znázorňovaného objektu [20]

V obrázku by mělo být znázorněno vše, co se daného problému týká např. struktury, procesy, poměry, lidé, konflikty, hranice, atd. [42].

Rich Pictures pomáhají identifikovat všechny uvedené prvky, ale také mezery v popisu problémové situace nebo naopak nadbytečné informace. Smyslem rich picture je komplexní zachycení situace, kde vyvstanou hlavní prvky a otázky týkající se problémové situace. Je třeba se vyvarovat zacházení do přílišných detailů, avšak míra detailnosti je ponechána na autorovi, jemuž vytvoření obrazu slouží především jako pomocný nástroj.

Rich picture může být užitečný nástroj pro porovnání rozdílů před a po provedení navržených změn [15].

Příklad:

Jako příklad Rich Picture lze uvést jednoduchou situaci, kdy hostitel servíruje čaj návštěvníkům.

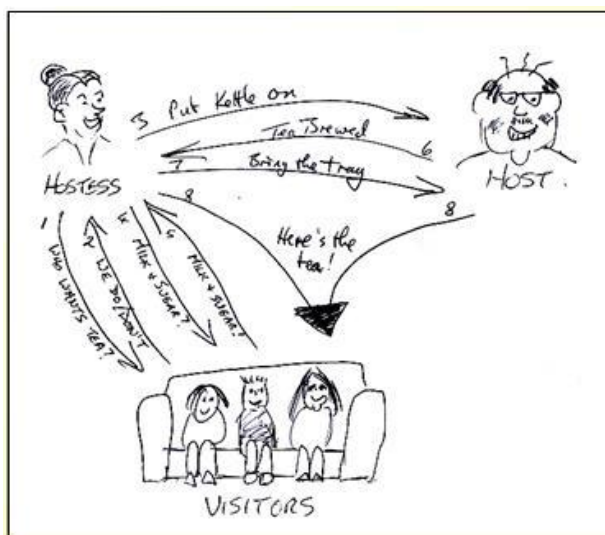
Hlavními účastníky nastíněné situace je hostitel, hostitelka a jejich návštěvníci.

Dále je uveden výčet kroků, které je třeba provést, abychom návštěvě skutečně naservírovali nabízený čaj.

1. Hostitelka zjišťuje, kdo si dá šálek čaje.
2. Hosté sdělují hostitelce, zdali si šálek čaje dají nebo ne.
3. Hostitel je požádán, aby postavil vodu na čaj.
4. Hostitelka mezitím shromažďuje informace o tom, kdo si dá cukr a mléko.
5. Hostitelka připraví cukr a mléko.
6. Hostitel připraví čaj.

7. Hostitelka umístí šálky na tác.
8. Hostitel přenáší tác k návštěvníkům a předává šálky s čajem [15].

Na následujícím obrázku (Obrázek 4) je zachycena celá výše uvedená situace pomocí “Rich Picture”.



Obrázek 4: Rich Picture – Příklad použití metody (servírování čaje).

Zdroj: [15]

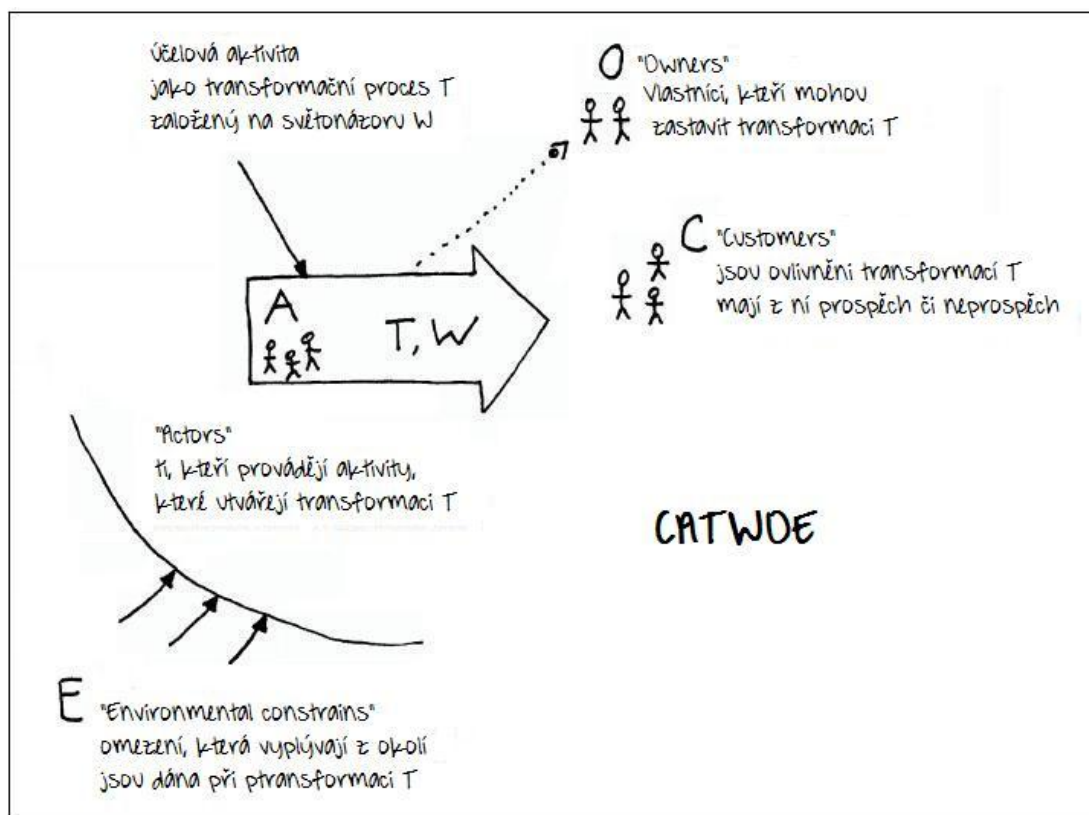
Fáze 3 - Základní definice relevantních systémů

Třetí fáze bývá také někdy nazývána jako “Root definition - formování kořenových definic”. Jedná se o nejobtížnější část MMS, kdy se přesunujeme z “reálného světa” na systémovou úroveň a definujeme systémy aktivit souvisejících s problémovou situací z různých úhlů pohledu.

Pro pomoc při formování kořenových definic je používán myšlenkový nástroj označený jako CATWOE (customer, actor, transformation, weltanschauung, owner, environmental constraints) [9].

CATWOE byla definována Peterem Checklandem jako část MMS. Jedná se o jednoduchý “kontrolní seznam”, který pomáhá v definici problému. Je to obecně použitelná technika business analýzy, která se používá pro identifikaci cílů a problémových oblastí. Umožňuje také prozkoumat, jak zvolená řešení ovlivní daný problém a osoby nebo objekty, kterých se týká [40].

CATWOE je akronym tvořený 6 ti počátečními písmeny základních prvků této metody. Následující obrázek (Obrázek 5) názorně zobrazuje jednotlivé prvky a jejich postavení v metodě CATWOE.



Obrázek 5: CATWOE analýza

Zdroj: upraveno podle [14]

Význam jednotlivých písmen je popsán v následující tabulce (Tabulka 1). Při definici jednotlivých prvků se můžeme ptát například na otázky uvedené ve třetím sloupečku následující tabulky:

Tabulka 1: Definice prvků metody CATWOE

C	Customer/zákazníci	Ten, kdo má prospěch či nepospěch z daného systému (z transformace vstupů na výstupy).	Kdo je konečným příjemcem? Jaký problém teď aktuálně mají? Jak budou reagovat na Vaše návrhy? Kdo jsou „vítězové“ a kdo „poražení“?
A	Actor/Aktéři	Ten, kdo se podílí, nebo by se měl podílet na činnostech systému.	Kdo jsou účastníci, kteří plní řešení problému? Jaký bude dopad na ně? Jak na to budou reagovat?
T	Transformation/ Transformace	Jaký je proces transformace vstupů na výstupy?	Jaké jsou vstupy a odkud pocházejí? Jaké jsou výstupy a kam směřují? Jaké kroky se nacházejí mezi tím?
W	Weltanschauung/ Světónázor	Z jakého pohledu je daný systém smysluplný? Pohled na systém ze všech možných úhlů.	Jaký je skutečný problém, se kterým pracujete? Jaký dopad mají konkrétní řešení?
O	Owner/ Vlastník	Ten, kdo může zastavit či změnit transformaci.	Kdo je skutečný vlastník procesu nebo situace, kterou měníte? Může Vám pomoci nebo Vás zastavit? Co by je vedlo k tomu, aby Vám pomohl?
E	Environmental constraints/ Prostředí	Prvky, které jsou mimo systém, ale ovlivňují ho.	Jaké jsou etnické limity, právní a finanční omezení, omezené zdroje, předpisy, atd.

Zdroj: [3]

Příklad použití CATWOE

Jako příklad lze uvést situaci, kdy přemýšlíme o umístění reklamy na automobil.

Definice CATWOE může vypadat následovně:

C – inzerenti, řidiči, cestující. Každý z nich může mít jiný pohled na věc;

A – obsluha garáže, myčky, mechanici: Mohou mít ze situace další příjmy;

T – například - umístění nálepek s reklamou na auta → slevy při příští návštěvě;

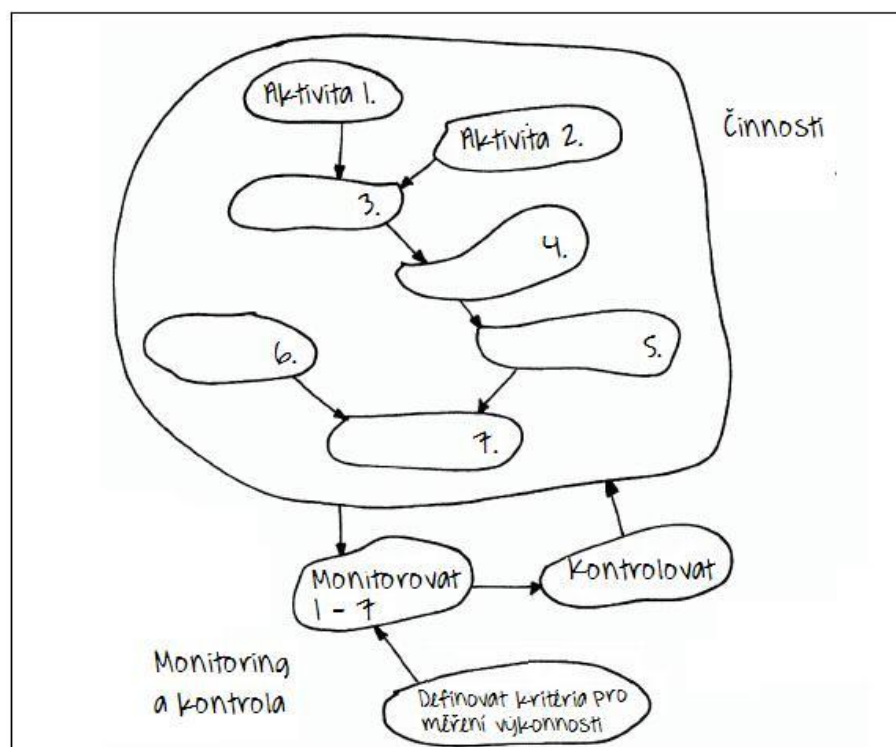
W – Řidiči vyhledávají jakoukoliv úsporu;

O – Vlastník automobilu;

E – Limitovaný marketingový rozpočet [3].

Fáze 4. - Konceptní modely

Pomocí kořenových definic, pak můžeme načrtnout konceptuální model využívající systémové konvence. Existuje mnoho způsobů, jak sestavit konceptuální modely, ale Checkland doporučuje postup, který je schematicky znázorněn na následujícím obrázku (Obrázek 6) [13],[42]:



Obrázek 6: Obecné schéma modelu účelových aktivit

Zdroj:[14]

Doporučuje zaměřit se na „7±2“ aktivity, stejné úrovně a použitím minimálního počtu sloves je vypsát. Mělo by jít o aktivity, které jsou nezbytné pro provedení transformace T v CATWOE. Následně se, podle jejich vzájemné závislosti a logické návaznosti, jednotlivé aktivity propojí pomocí šipek. Každá z těchto aktivit může být zdrojem nové kořenové definice na „nižší“ úrovni.

Na závěr tvorby konceptuálního modelu by měl být také zahrnut subsystém, který by monitoroval a kontroloval uvedené aktivity. Je také vhodné předem stanovit kritéria pro měření výkonnosti systému.

Fáze 5. - Porovnání modelu a objektivní reality (porovnání 2. a 4.)

V této fázi porovnáváme model s realitou. Existuje několik různých možností, jak to provést. V praxi je však nejběžnější způsob, který využívá maticové tabulky. Tyto tabulky jsou využívány jako nástroj pro sestavení seznamu všech účelových aktivit a jejich vazeb. Pro jednotlivé činnosti pak určujeme jejich současný stav a vlastníka této činnosti. Z toho pak jsou v diskuzi generovány nápady a návrhy na zlepšení situace.

Fáze 6 a 7 - Definice návrhu a implementace změn

Tyto dvě fáze jsou zaměřeny na realizaci potřebných změn. Ve fázi 6 analytik a vlastník problému jedná a diskutuje o tom, jaké změny jsou možné a praktické. Některé návrhy mohou být nevhodné z politických, strukturálních, finančních, etnických či jiných důvodů.

Po vybrání nezbytných a uskutečnitelných změn, jsou tyto změny, v poslední fázi, implementovány do systému [10].

3 Popis systému Komunitního plánování sociálních služeb pomocí metodologie měkkých systémů

Pro vytvoření modelu KPSS je nutné se detailně seznámit s principem fungování této metody v Pardubicích a v Pardubickém kraji. V této kapitole byl definován systém KPSS z pohledu uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů SS.

Podle jedné z definic je KP metoda, která řeší složité společenské, mravní a ekonomické vztahy. Pokud ho spojíme se sociálními službami, je metodou, jejímž cílem je na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů [18]. Podle této definice pak lze KPSS považovat za měkký systém. Tyto systémy jsou známy tím, že je obtížné je jednoznačně definovat, určit jejich hranice a obsahují tzv. lidskou (sociální) složku.

Vzhledem k povaze tohoto problému byla zvolena metodologie měkkých systémů (MMS), která pomáhá strukturovaně definovat systémy tohoto typu.

Jednotlivé podkapitoly odpovídají krokům MMS.

3.1 Analýza současné situace

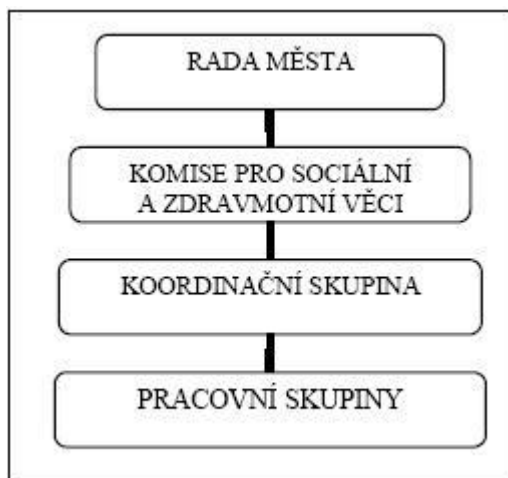
Komunitního plánování je metoda, jejímž prostřednictvím je plánován rozvoj služeb na daném území pro určité skupiny znevýhodněných osob, v určitém čase. Komunitního plánování se účastní uživatelé, poskytovatelé služeb a zadavatelé, jejich role byly obecně již popsány výše v této práci v kapitole 1.2.2. Dále v této kapitole jsou uvedeny konkrétní povinnosti a pravomoci jednotlivých subjektů.

Každý z těchto subjektů má na danou situaci, která je řešena pomocí KPSS, rozdílný pohled a i jejich cíle jsou rozdílné. Zadavatelé se snaží zdokonalovat systém sociálních služeb, zařadit uživatelům co nejkvalitnější služby, co nejlevněji. Poskytovatelé služeb se primárně snaží udržet a rozvíjet svá zařízení. Uživatelé (senioři) si přejí pohodlný a spokojený kvalitní život na určité úrovni, ke kterému jim mohou určitým způsobem pomoci dostupné a kvalitní sociální služby. Úspěšnost a kvalita KPSS je tudíž závislá na jejich spolupráci a umění shody.

Účastníci KPSS v Pardubicích mají následující povinnosti a odpovědnost:

Zadavatel - Zadavatelem je Pardubický kraj, jemuž je povinnost provádět komunitní plánování a tudíž sestavovat komunitní plán dána zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Organizační strukturu jednotek zabývajících se KPSS ze strany zadavatele je znázorněna na následujícím obrázku (Obrázek 7).



Obrázek 7: Organizační struktura zadavatele KPSS v Pardubicích

Zdroj: [6]

Základní jednotkou, která se na straně zadavatele věnuje komunitnímu plánování je tzv. „**Pracovní skupina komunitního plánování sociálních služeb**“ (dále jen Pracovní skupina). Jedná se o poradní a iniciativní skupiny, které jsou zřizovány Radou města usnesením na návrh Komise pro sociální a zdravotní věci (dále jen Komise). Pracovní skupiny hierarchicky spadají pod Komisi, které jsou také prostřednictvím koordinační skupiny odpovědné za svou činnost.

Pracovní skupina odpovídá za následující úkony:

- za vytváření profilu dané cílové skupiny,
- za definování problémových oblastí,
- za formulaci strategických cílů a opatření komunitního plánu pro svou cílovou skupinu,
- za naplňování cílů a opatření komunitního plánu pro svou cílovou skupinu,
- za zpracování plánu práce PS a plán aktivit k naplňování cílů a opatření komunitního plánu,
- za hodnocení projektů vzhledem k jejich vazbě na cíle komunitního plánu a svá stanoviska předkládá Komisi,
- vytváří odbornou podporu politickým rozhodnutím,
- vytváří prostředí pro řešení aktuálních otázek a problémů v sociální oblasti, usiluje o vytváření partnerství organizací působících v sociální oblasti a iniciaci společných projektů,

- usiluje o rozvoj sítě sociálních a souvisejících služeb na území města Pardubice [6].
Komunikace mezi Pracovními skupinami a Komisí je zprostředkována **Koordinační skupinou**.

Koordinační skupina odpovídá za následující úkony:

- je odpovědná za svou činnost Komisi,
- odpovídá za činnost Pracovních skupin,
- odpovídá za zpracování komunitního plánu,
- odpovídá za naplňování cílů a opatření komunitního plánu,
- zajišťuje komunikaci mezi Pracovními skupinami a Komisí,
- mezi Pracovními skupinami navzájem a komunikaci s dalšími subjekty,
- zajišťuje propojování odborné a politické roviny,
- zpracovává plán práce Koordinační skupiny a spolupracuje na plánu práce Pracovních skupin,
- koordinuje činnosti a aktivity Pracovních skupin a procesu komunitního plánování,
- má právo svolat mimořádné jednání Pracovních skupin,
- má právo požádat o svolání mimořádného jednání Komise,
- má právo vyjednávat s dalšími subjekty o spolupráci atp. (úřad práce, podnikatelská sféra, zdravotnická zařízení atd.) [6].

Uživatel - Uživateli SS jsou v tomto případě senioři, kteří mají možnost se zapojit do KPSS, například prostřednictvím aktivní účasti v pracovní skupině, nebo pasivně účastí na různých dotazníkových šetřeních apod. Zástupci seniorů také tvoří Radu seniorů.

Zapojení uživatelů i dalších subjektů (veřejnost, rodiny uživatelů, úřady práce, policie,...) do procesu KPSS je velmi vhodné a užitečné. Zapojení zainteresovaných osob vede k efektivnímu zlepšování sociálních služeb a napomáhá tomu, aby plánované kroky a řešení co nejlépe odrážely vůli a potřeby obyvatel regionu a přinášely tak co největší užitek a spokojenost [17].

Cílem uživatelů KPSS je dostávat kvalitní, dostupné služby pokrývající všechny jejich potřeby. Služby takové, které budou zlepšovat kvalitu jejich života.

Poskytovatel - mezi poskytovateli sociálních služeb nalezneme nestátní neziskové organizace, organizace zřizované institucemi nebo případně soukromými subjekty. V určité míře lze do této skupiny zahrnout i zaměstnavatele, kteří vytvářejí nová pracovní místa.

Cílem poskytovatelů SS je převážně rozvíjet a udržovat svá zařízení.

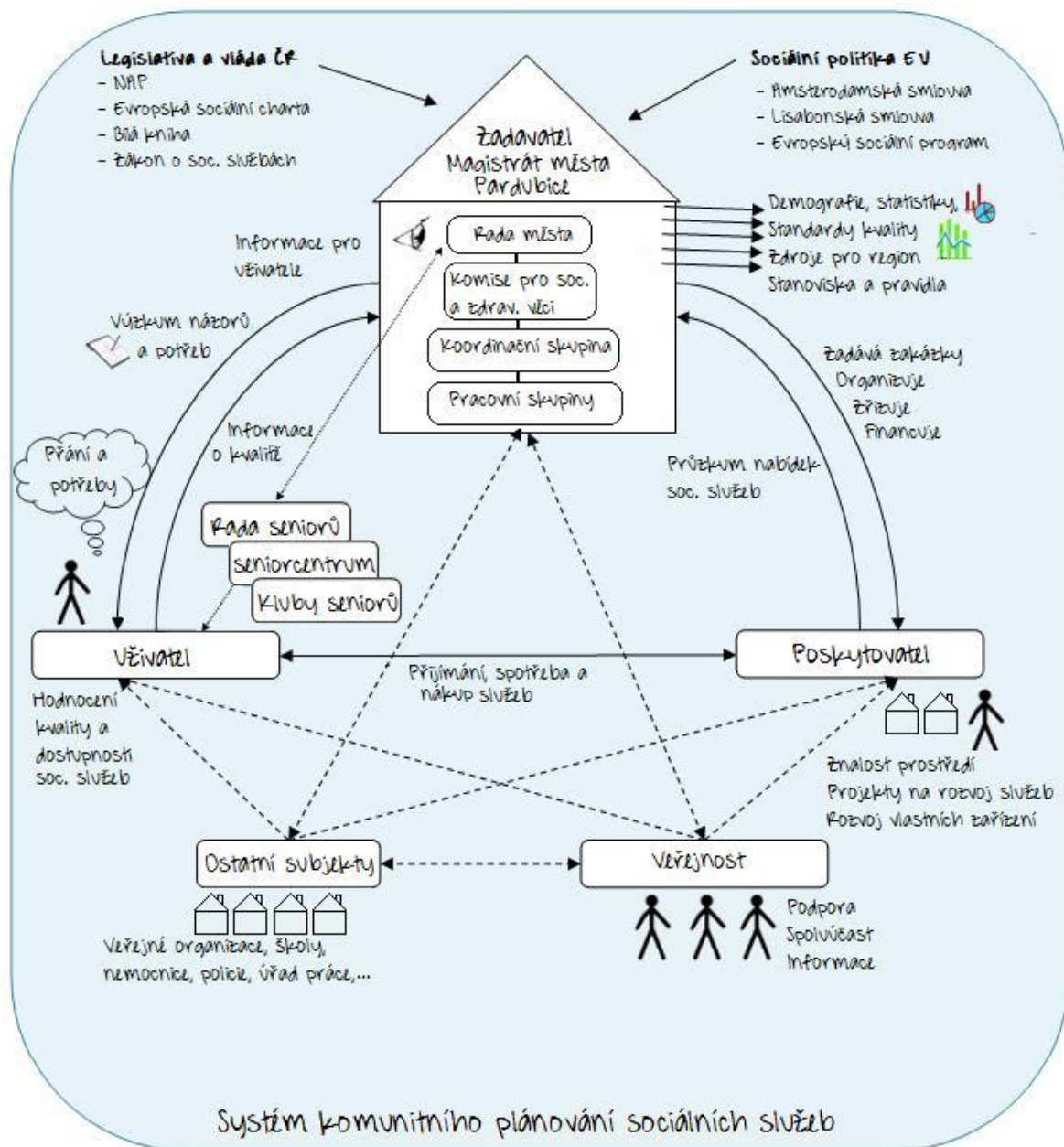
Povinnosti poskytovatele sociálních služeb jsou podle § 88 zákona o sociálních službách:

- zajišťovat dostupnost kompletních informací o poskytovaných SS;
- srozumitelně informovat zájemce o všech povinnostech, způsobu poskytování a úhrady SS;
- při poskytování služeb vytvářet podmínky, které budou respektovat lidská a občanská práva uživatelů a zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele;
- srozumitelně zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované služby;
- srozumitelně zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti uživatelů na úroveň služeb;
- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů služby;
- vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služeb a hodnotit tyto služby za účasti uživatele;
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nebylo možné ze stanovených důvodů uzavřít smlouvu o poskytnutí SS;
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb;
- uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí SS, nebrání-li tomu důvody uvedené v § 91 odst. 3. [7].

3.2 Explicitní vyjádření problémové situace

Zkoumaná oblast je v této části práce zachycena pomocí tzv. Rich Picture „Pestrého obrazu“.

Každý subjekt, zapojený do procesu KPSS, vnímá problematickou situaci z vlastního pohledu. V systému vidí konkrétní účel v závislosti na svých cílech a preferencích. Následující Rich picture (Obrázek 8) zachycuje tzv. triádu, kdy je nutná spolupráce minimálně tří základních subjektů (zadavatel, poskytovatel, uživatel) a dalších subjektů, které se na procesu KPSS mohou podílet. Z obrázku lze vyčíst vazby a vztahy mezi jednotlivými subjekty, dílčí problémy a účel jejich účasti v systému.



Obrázek 8: Rich picture komunitního plánování

Zdroj: vlastní zpracování

3.3 Tvorba kořenových definic

V této kapitole byly vytvořeny kořenové definice, tzv. Root Definition (RD), navržené z pohledu tří nejdůležitějších účastníků KPSS. Každý z těchto účastníků má jiné cíle, kterým také přizpůsobují svou účast a své aktivity v KPSS.

3.3.1 RD 1 – Dostávat kvalitní dostupné sociální služby, které budou zlepšovat kvalitu života a udržovat ho na úrovni

Tato RD (Tabulka 2) popisuje pohled seniorů (nejdůležitějších účastníků) na systém KPSS a jejich požadavky na SS. Cílem uživatelů SS, je dostávat kvalitní, dobře dostupné služby, které budou zlepšovat kvalitu jejich života, případně udržovat jejich život na určité úrovni.

Tabulka 2: Root Definition 1 - prvky systému KPSS z pohledu uživatelů

C	Uživatel SS – senioři a jejich rodiny
A	Zadavatel, Magistrát města Pardubice, pracovní a koordinační skupina, poskytovatelé SS
T	Aktivní zapojení seniorů do KPSS → vyjádření potřeb → efektivní zlepšování služeb odrážející vůli a potřeby obyvatel regionu.
W	Zajištění spokojenosti seniorů, jejich zdravotních, sociálních a kulturních potřeb.
O	Senior (nebude se zapojovat do KPSS, přestane využívat SS)
E	Informovanost seniorů, zájem a ochota zapojovat se do KPSS

Zdroj: vlastní zpracování

3.3.2 RD 2 – Zadavatel - Zařídít uživatelům co nejkvalitnější služby, co nejlevněji tak, aby nejlépe odpovídaly místním specifikům a potřebám seniorů

Tato kořenová definice (Tabulka 3) popisuje pohled na KPSS z hlediska zadavatele, tedy Pardubického kraje a jím vytvořenou koordinační skupinu a pracovní skupiny. Zadavateli je ze zákona stanovena povinnost plánovat sociální služby takovým způsobem, aby odpovídaly místním potřebám. Zadavatel je odpovědný za zajištění sociálních služeb a jeho cílem je zajistit uživatelům co nejkvalitnější služby co nejlevněji.

Tabulka 3: Root Definition 2 - prvky systému KPSS z pohledu zadavatelů

C	Komunita, uživatelé služeb (senioři) a jejich rodiny,
A	Poskytovatelé služeb, zadavatelé, veřejnost, ostatní subjekty (policie, úřad práce,...)
T	Potřeba zajištění SS → komunikace, definování problémových oblastí, tvorba komunitního plánu a plánování SS → poskytovatelé SS
W	Dostupnost kvalitních služeb, zvyšuje kvalitu a úroveň života seniorů a tím je zlepšena i sociální soudržnost komunity a předchází sociálnímu vyloučení jednotlivců.
O	Zadavatel (Vláda ČR → Magistrát města Pardubice)
E	Legislativa a vláda ČR, sociální politika EU, omezené finanční zdroje, ochota diskutovat s uživateli služeb, odpovídat na jejich podněty.

Zdroj: vlastní zpracování

3.3.3 RD 3 – Poskytovatel - udržovat a rozvíjet svá zařízení

Tato kořenová definice (Tabulka 4) popisuje pohled na KPSS z hlediska poskytovatelů služeb. Jejich cílem je udržovat a rozvíjet svá zařízení tak, aby byli konkurenceschopní a mohli nabídnout co nejkvalitnější služby stávajícím zákazníkům (uživatelům SS).

Tabulka 4: Root Definition 3 - prvky systému KPSS z pohledu poskytovatelů

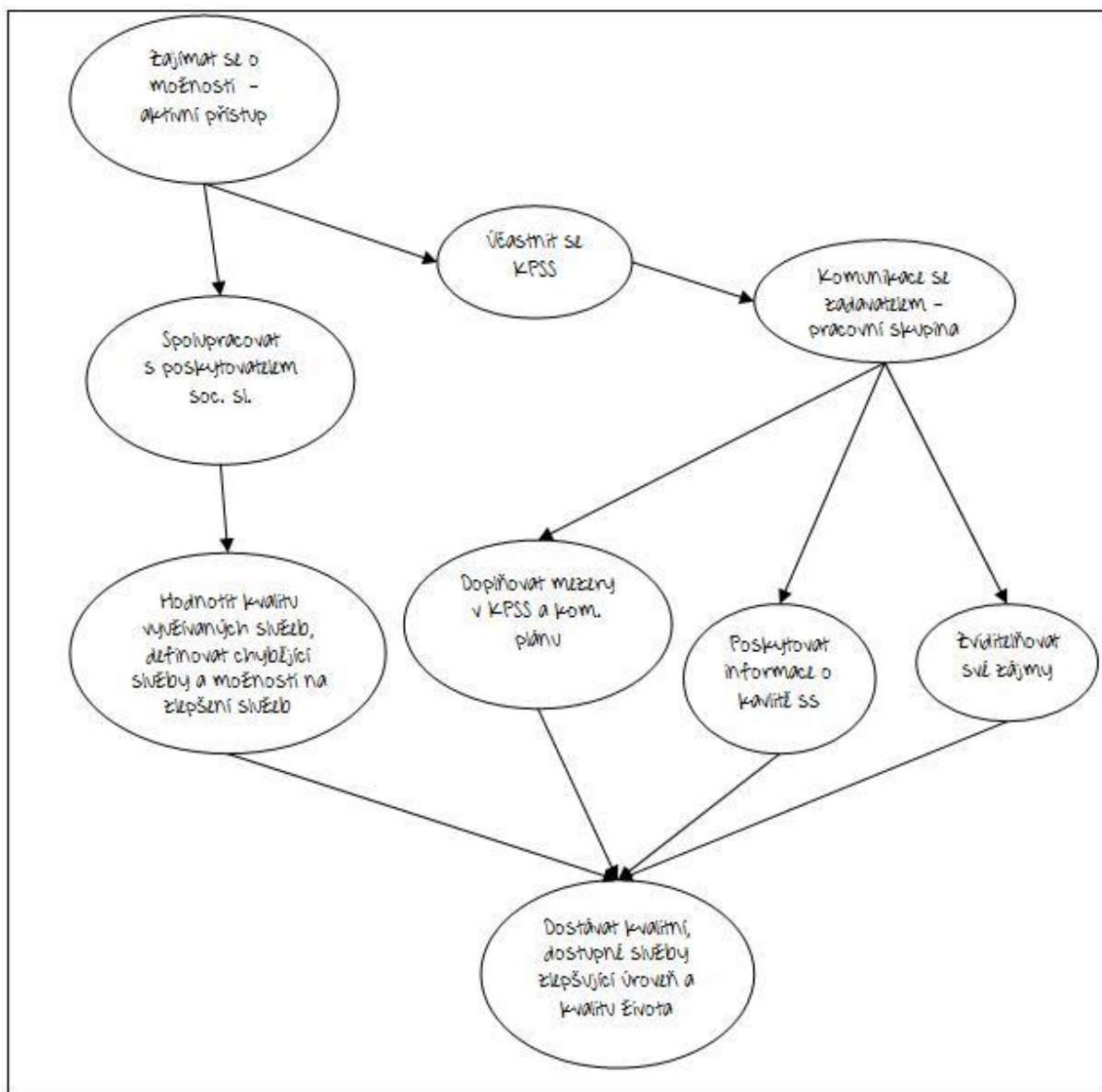
C	Poskytovatelé SS.
A	Poskytovatelé SS, zadavatelé SS (snaha zajišťovat potřebné SS), uživatelé SS.
T	Spolupráce se zadavateli a uživateli SS → přehled o potřebnosti služeb a o nedostatcích v jejich vlastních zařízeních → prostor ke zlepšování a rozvíjení služeb
W	Znalost potřeb uživatelů, znalost vlastních nedostatků → prostor ke zlepšování
O	Zadavatel -Legislativa ČR, zadavatel na úrovni kraje (nebude-li poskytovatel splňovat zákonné podmínky), poskytovatel (sám rozhodne-li se dále služby neposkytovat), uživatel (nebude využívat soc. služby v případě nespokojenosti)
E	Konkurence, nedostatek finančních prostředků, nezájem uživatelů, nevědomost uživatelů o možnosti využívat službu, legislativa ČR a EU.

Zdroj: vlastní zpracování

3.4 Koncepční modely systému

Dále jsou zobrazeny koncepční modely, které vycházejí z výše uvedených kořenových definic.

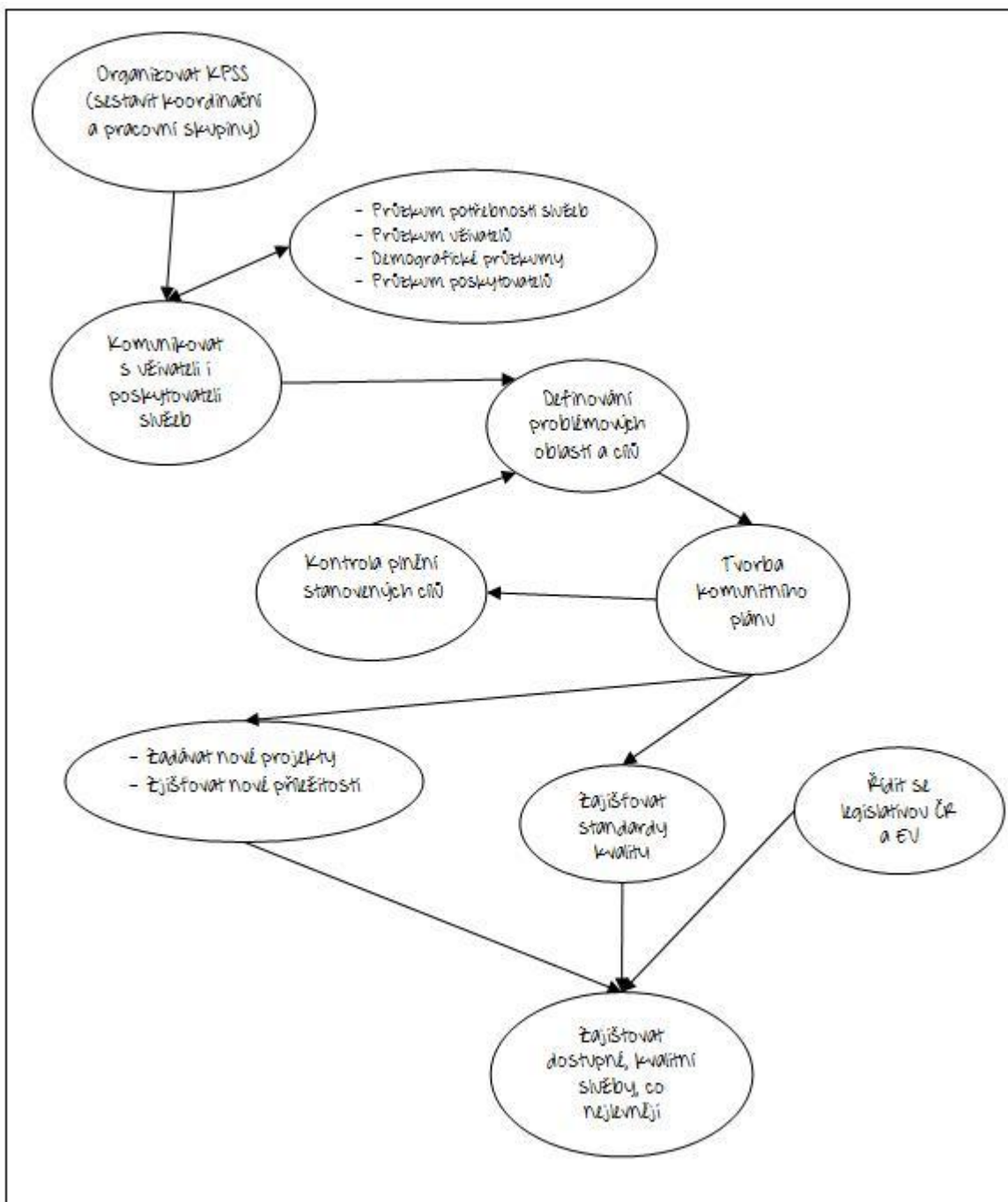
3.4.1 Koncepční model k RD 1 – Dostávat kvalitní a dostupné sociální služby, které budou zlepšovat či udržovat úroveň a kvalitu života



Obrázek 9: Koncepční model k RD 1

Zdroj: vlastní zpracování

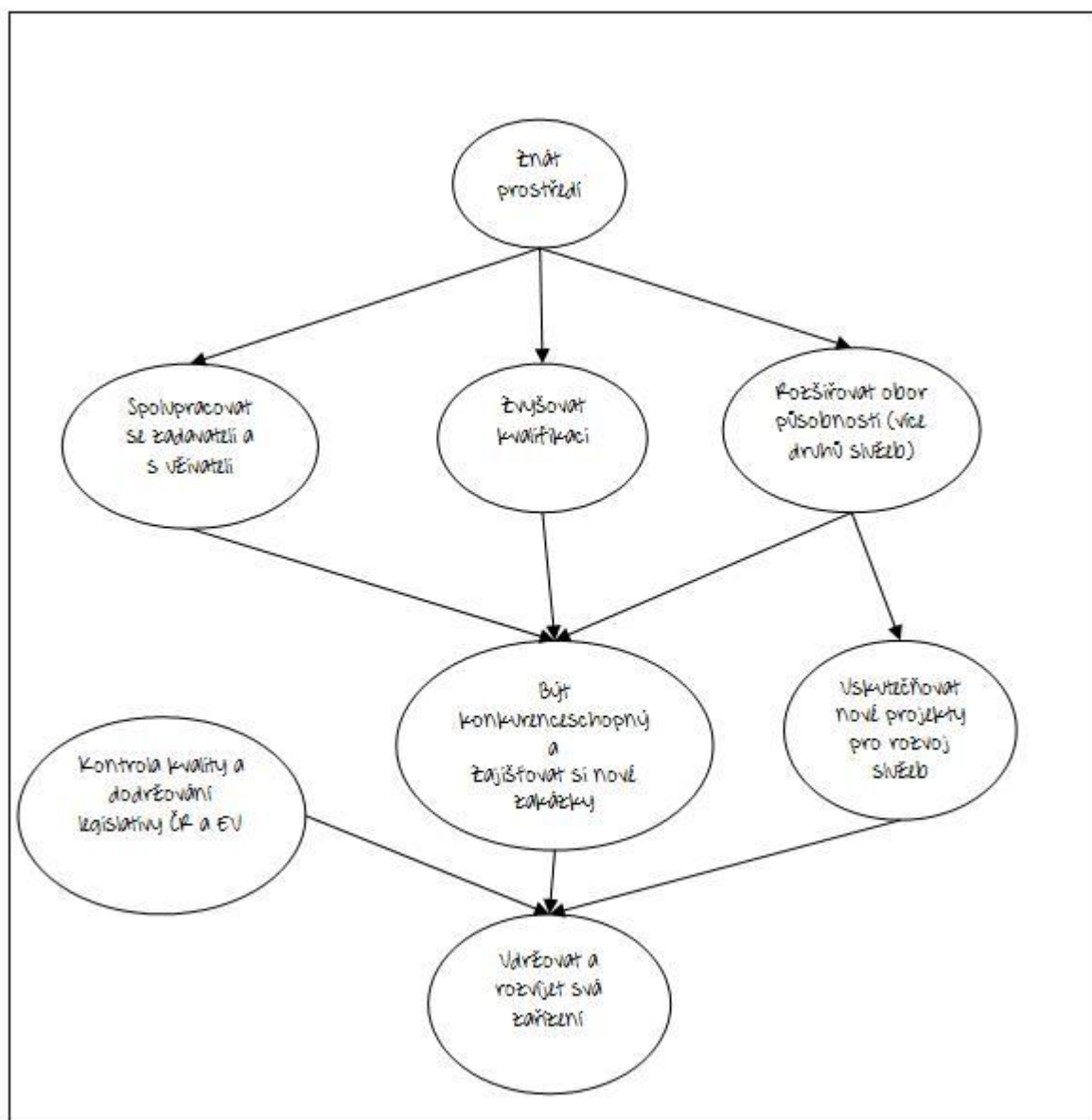
3.4.2 Koncepční model k RD 2 – Zařídít uživatelům sociálních služeb co nejkvalitnější služby, co nejlevněji



Obrázek 10: Koncepční model k RD 2

Zdroj: vlastní zpracování

3.4.3 Konceptní model k RD 3 – Udržovat a rozvíjet svá zařízení



Obrázek 11: Konceptní model k RD 3

Zdroj: vlastní zpracování

3.5 Porovnání koncepčních modelů s realitou

V následující kapitole budou porovnány koncepční modely s realitou, která je znázorněna pomocí rich picture v druhém kroku MMS (Obrázek 8).

3.5.1 RD - Dostávat kvalitní a dostupné sociální služby, které budou zlepšovat či udržovat úroveň a kvalitu života

Činnosti uvedené v koncepčním modelu znázorněném na obrázku výše (Obrázek 8) byly porovnány s rich picture a podloženy údaji z dotazníkového průzkumu.

Uživatel nemá v podstatě žádnou moc nad systémem komunitního plánování a jeho role je spíše pasivní. To, aby dostával kvalitní, dostupné služby, které budou jeho životní úroveň a kvalitu života zvyšovat, závisí spíše na kvalitě plánování sociálních služeb v rámci KPSS.

I přesto uživatelé mají určité možnosti, jak mohou, alespoň trochu, toto plánování ovlivnit. Jednou z možností aktivní účasti na zlepšování kvality dodávaných služeb, je spolupráce s poskytovatelem využívaných sociálních služeb nebo se zadavatelem formou účasti na KPSS.

Pokud uživatel má tuto možnost a není-li omezen například ze zdravotního či jiného hlediska, je dobré se aktivně zajímat o sociální služby, které jsou mu dostupné. Spolupráce s poskytovatelem však opět závisí na ochotě uživatelů SS. Nicméně poskytovateli je zákonem stanovena povinnost průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele.

Účast uživatelů na KPSS je možná přímo, členstvím v dané pracovní skupině, či nepřímo a to účastí například v dotazníkových akcích, kvalitativních šetřeních, či tzv. "kulatých stolů".

Aktivní účastí může uživatel upozornit na mezery v komunitním plánu (nedostatečné zabezpečení určitých sociálních služeb), na špatnou kvalitu poskytovaných služeb a tím zviditelňovat své vlastní zájmy.

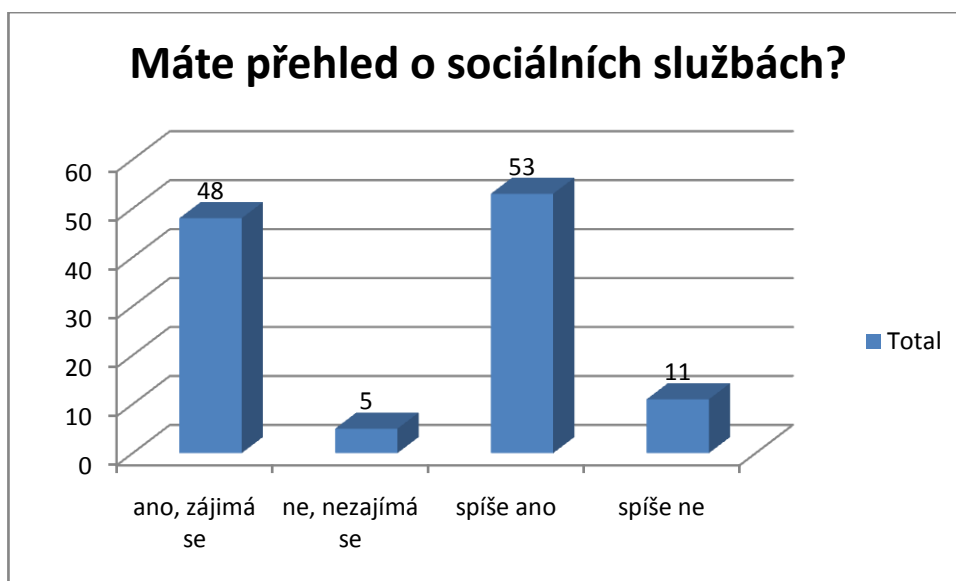
Tato možnost však není uživatelům nijak zadána a není jejich povinností. Závisí tak pouze na jejich vlastní vůli a ochotě se účastnit. Mnoho seniorů tak SS pouze přijímá, nebo je nevyužívá vůbec.

Kontrolním mechanismem tohoto koncepčního modelu mohou být právě jedině průzkumy zadavatelů a poskytovatelů SS.

Činnost: Zajímat se o možnosti, které jsou k dispozici

Jak je možné vidět na grafu níže (Graf 1), většina respondentů uvedlo, že má přehled o sociálních službách. Přičemž aktivně se o sociální služby zajímá 48 ze 117 respondentů a 53 ze 117 respondentů uvedli odpověď “spíše ano”.

Naopak relativně malý počet respondentů zvolil možnost “ne, nezajímám se o sociální služby” (5 ze 117) a 11 ze 117 uvedlo, že přehled v sociálních službách spíše nemají.



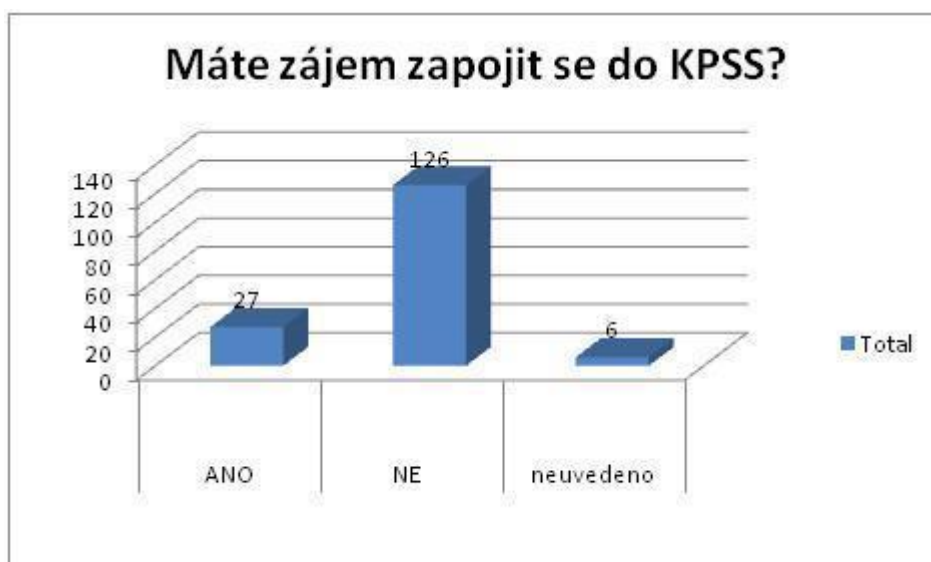
Graf 1: Přehled respondentů o sociálních službách

Zdroj: vlastní zpracování

Činnost: Účastnit se KPSS

Graf 2 znázorňuje rozložení odpovědí na otázku “Máte zájem zapojit se do KPSS?”. Z tohoto grafu je zřejmé, že naprostá většina uživatelů SS nemá zájem účastnit se KPSS. Jednotlivé důvody pro účast či neúčast v KPSS jsou znázorněny v níže uvedené tabulce (Tabulka 5). Jako hlavní důvod této skutečnosti pak udávají, že nemají čas, nebo že se jedná o ztrátu času a nic se stejně nezmění.

Zajímavý je i údaj, kdy 19 respondentů (z celkového počtu 159), uvedlo, že se nechce zapojit do KPSS, kdyby však měli více informací, tak by o zapojení do KPSS uvažovali.



Graf 2: Zájem respondentů zapojit se do KPSS

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Zájem respondentů zapojit se do KPSS

Count of ID Máte zájem zapojit se do KPSS?		Total
☐ ANO	ano, chce informace	13
	ano, má možnost ovlivňovat věci okolo sebe	9
	ano, přijde mu to užitečné	5
☐ NE	Ne, z jiných důvodů	10
	Ne, ale kdyby měl info tak by uvažoval	19
	Ne, nemá čas	53
	ne, ztráta času, nic se nezmění	44
☐ neuvedeno	neuveдено	6
Grand Total		159

Zdroj: vlastní zpracování

Z vyhodnocení uvedených činností můžeme odvodit tyto závěry a doporučení:

Pro zlepšení celkového stavu aktivní účasti seniorů na KPSS, by tedy bylo vhodné věnovat více času informování uživatelů o dostupných sociálních službách a o procesu plánování soc. služeb.

Jak je vidět z následujícího grafu (Graf 3), nejvíce informací o SS, respondenti získali od svého lékaře a také od svých nejbližších (od rodiny a přátel). Ostatní možnosti jako jsou informace z letáku či internetu byly uvedeny zanedbatelným počtem respondentů. Tato skutečnost tedy také nabízí prostor ke zlepšování situace informovanosti uživatelů sociálních služeb. Například by bylo vhodné vytipovat další možné informační kanály. Další možností

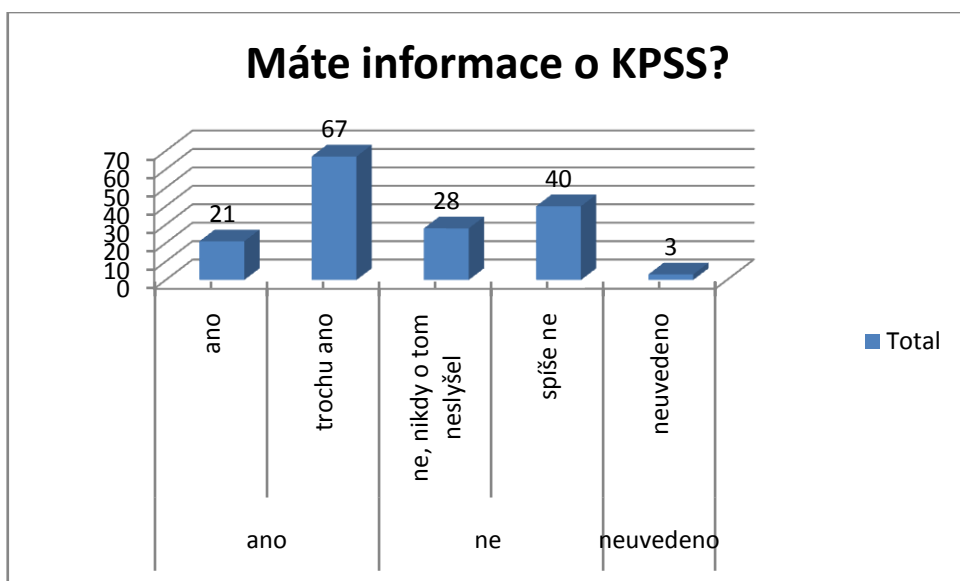
by bylo umístít informační letáčky v ordinacích, nebo čekárnách lékařů, případně se pokusit zainteresovat lékaře v poskytování informací o KPSS.



Graf 3: Zdroje informací o možnostech využívání sociálních služeb

Zdroj: vlastní zpracování

Další Graf 4 znázorňuje, jaké povědomí respondenti o KPSS mají. Většina respondentů uvedla, že informace o KPSS mají (88 ze 159; možnosti “ano” a “trochu ano”), ale i relativně velká skupina respondentů (68 ze 159) zvolila možnost “ne, nikdy jsem o tom neslyšel” nebo “spíše ne”. Což opět značí nutnost více informovat uživatele SS o této metodě.



Graf 4: Informovanost respondentů o KPSS

Zdroj: vlastní zpracování

3.5.2 RD - Zařídít uživatelům sociálních služeb co nejkvalitnější služby co nejlevněji

Kraje jsou ze zákona povinny plánovat sociální služby. Rada města k tomuto účelu organizuje koordinační a pracovní skupinu jejichž odpovědnosti byly popsány výše v kapitole 3.1. V ideálním případě by pracovní skupina měla komunikovat s uživateli i poskytovateli SS. Provádět různé průzkumy, za účelem definování problémových oblastí a cílů. Takto definované problémové oblasti a cíle jsou pak základem pro tvorbu komunitního plánu. Pracovní skupiny (tedy zadavatel), musí provádět kontrolu plnění stanovených cílů. Na základě této kontroly dochází k odhalování slabých míst plánu, k případnému návratu k předchozím krokům a k následné úpravě komunitního plánu.

V rámci zlepšování služeb, dodávaných uživatelům, zadavatel zjišťuje i nové příležitosti a zadává nové projekty směrem k poskytovatelům SS. Se vstupem ČR do EU se k tomuto účelu otevřela příležitost využít tzv. "strukturální pomoc", kdy MPSV zajišťuje čerpání prostředků z Evropského sociálního fondu. V sociální oblasti tak má samospráva (obce, kraje), nestátní neziskové organizace a další organizace možnost čerpat finanční prostředky na vzdělávání svých zaměstnanců (s cílem posílit jejich schopnosti a dovednosti při poskytování sociálních služeb) a na podporu a pomoc skupinám ohroženým sociálním vyloučením [31].

Zadavatel sociálních služeb se samozřejmě musí řídit jak legislativou ČR, tak i legislativou EU a zajišťovat stanovené standardy kvality.

Tyto skutečnosti jsou zachyceny výše v koncepčním modelu na obrázku (Obrázek 10). Při plné aplikaci MMS by v této kapitole bylo provedeno srovnání koncepčního modelu s realitou na základě podložených informací.

3.5.3 RD - Udržovat a rozvíjet svá zařízení

Nedílnou součástí systému KPSS jsou poskytovatelé soc. služeb. Jejich hlavním cílem je udržovat a rozvíjet svá zařízení. Z tohoto důvodu je velmi důležité znát prostředí, v němž se pohybují. Je velmi vhodné spolupracovat se zadavateli soc. služeb. Tato spolupráce je zpravidla oboustranně výhodná. Poskytovatel služeb může získat například nové zakázky a zadavatel pak spoustu užitečných informací, které vnesou do procesu KPSS odbornost, zkušenosti a detailní praktické znalosti prostředí.

Nejinak je tomu v případě komunikace s uživateli soc. služeb. Nejen, že zákon o soc. službách udává poskytovateli povinnost hodnotit tyto služby za účasti uživatele, ale poskytovatel by i ve vlastním zájmu měl této komunikaci věnovat náležitou pozornost.

Informace získané od uživatelů mu totiž umožňují zdokonalovat poskytované služby, najít v nich mezery a prostor ke zlepšení. Uživatel tím může přispět ke zlepšení služeb, které sám využívá. Důležité je také neustále zvyšovat svou kvalifikaci a rozšiřovat obor své působnosti. Například nabízet více druhů služeb. Všechny tyto kroky vedou ke zvýšení kvality, konkurenceschopnosti a rozvoji daného organizace.

Stejně jako zadavatelé SS, tak i poskytovatelé mají možnost čerpat finanční prostředky z Evropského sociálního fondu na vzdělávání svých zaměstnanců a na podporu a pomoc skupinám ohroženým sociálním vyloučením (viz kapitola 3.5.2).

Tyto skutečnosti jsou zachyceny výše v koncepčním modelu na obrázku (Obrázek 11). Při plné aplikaci MMS by v této kapitole bylo provedeno srovnání koncepčního modelu s realitou na základě podložených informací.

3.6 Zhodnocení aplikace metodologie měkkých systémů

Aplikací MMS bylo dosaženo detailního popisu systému KPSS. V kroku č. 1 této metodologie byl vymezen systém KPSS, jeho prvky, jejich funkce a povinnosti. V kroku č. 2 byl systém znázorněn pomocí Rich picture a byly doplněny vazby a vztahy mezi jednotlivými prvky. Ve třetím kroku metodologie byly definovány kořenové definice, které se ve čtvrtém kroku staly základem pro koncepční modely jednotlivých relevantních systémů.

Pro uživatele sociálních služeb byla použita data z dotazníkového šetření, jejichž pomocí byl v následující fázi porovnán koncepční model s realitou. Byly vystiženy problémové oblasti, které se v tomto případě týkají převážně špatné informovanosti uživatelů o KPSS. Byly také naznačeny možnosti řešení tohoto problému. Poslední, sedmý, krok metodologie vzhledem k povaze práce nebyl proveden.

Pro zbylé dva účastníky systému KPSS, byla MMS provedena pouze částečně. V první a druhý krok je společný pro všechny tři účastníky, byl popsán systém KPSS a zachycen pomocí Rich Picture. Dále byly definovány kořenové definice a z nich vycházející koncepční modely. Koncepční modely byly také v kapitolách 3.5.2 a 3.5.3 popsány. Další kroky však již pro tyto účastníky nebyly aplikovány z důvodu nedostatku dat a jiného zaměření diplomové práce.

Jak již bylo uvedeno dříve, popis systému z pohledu zadavatelů a poskytovatelů může sloužit jako podklad pro další výzkumy v rámci KPSS v Pardubicích. Metodologie měkkých systémů se jeví jako vhodný prostředek pro řešení problémových situací týkajících se KPSS.

4 Metodika pro sběr údajů

Pro sběr dat byla využita nejrozšířenější metoda – **dotazování**, jejímž základním nástrojem je dotazník [21].

4.1 Popis cílové skupiny

Výzkum je zaměřen na jednu z oblastí komunitního plánování v Pardubicích - na seniory, jež lze blíže definovat následovně:

- Osoby, které dosáhly věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu;
- Senioři na území působnosti města Pardubic – 8 městských obvodů;
- Zdravotně postižení senioři (příspěvek na péči, LDN, ústavní zařízení sociálního a zdravotního typu, nemocnice);
- Osoby starší 80 let;
- Osoby důchodového věku pečující o osobu blízkou;
- Osoby s nízkým (starobním) důchodem – na hranici životního minima (bez zázemí);
- Osamocené osoby – senioři;
- Osoby (senioři) bez přístřeší nebo ztrátou přístřeší ohrožené (azylové domy) [26].

Pro účely tohoto výzkumu byla tato skupina rozdělena do dvou cílových skupin:

- senioři, využívající sociální služby – dále jen cílová skupina 1;
- senioři, kteří sociální služby nevyužívají – dále jen cílová skupina 2.

4.2 Dotazník

Pro účely výzkumu byl vytvořen dotazník (viz Příloha 2) a také záznamový arch. Dotazník byl sestaven ve dvou verzích ABC a ABD. Každá z těchto verzí obsahuje otázky společné pro obě cílové skupiny a otázky specifické pro jednotlivé cílové skupiny.

Verze ABC je určena pro cílovou skupinu 1.

Verze ABD je určena pro cílovou skupinu 2.

Každá z verzí dotazníku, pro jednotlivé cílové skupiny, se sestává celkem z 53 otázek, které jsou rozděleny do 3 domén, celkem byly vytvořeny 4 následující domény:

- Část A – Identifikační údaje – je společná pro obě cílové skupiny. Tato část dotazníku zjišťuje základní údaje o respondentech důležité pro další výzkum.

- Část B – Kvalita života – je společná pro obě cílové skupiny. Tato část dotazníku je zaměřena na zjištění toho, jak respondent hodnotí kvalitu svého života, která je podle Světové zdravotnické organizace (WHO)² definována jako způsob, kterým člověk vnímá své postavení v životě v kontextu kultury, ve které žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům [8].
- Část C – Užívání a spokojenost se službami – je určena pro cílovou skupinu seniorů, kteří sociální služby využívají. Tato část se zaměřuje na zjištění kvality respondentem využívaných služeb a jedná se o individuální hodnocení uživatele služeb.
- Část D – Potřebnost služeb – je určena pro seniory, kteří sociálních služeb nevyužívají. Tato část dotazníku je zaměřena na zjištění důvodu, proč senioři nevyužívají dostupných sociálních služeb. Otázky této části by měli dopomoci ke zjištění nedostatečné informovanosti o nabízených službách či jejich kvalitě. Do této domény byly také zahrnuty dvě otázky, kde respondenti mohli zcela volně popsat, proč se jim v Pardubicích žije dobře nebo naopak špatně.

Dotazníky obsahují následující typy otázek:

Otevřené otázky – Nenabízí žádnou variantu odpovědi. Respondent odpovídá podle vlastního uvážení. Protože respondent není ve svých odpovědích nijak omezován, umožňují tyto otázky získat více informací, resp. podstatně širší poznání zkoumaného jevu.

Uzavřené otázky – sami otázky i odpovědi na ně jsou standardizovány, což znamená, že varianty možných odpovědí jsou v dotazníku vyznačeny a respondent pouze označuje odpověď, která mu připadá správná. Odpovědi na otázky tohoto typu musí postihnout celou škálu možností a jednotlivé varianty by měly být rovnocenné.

Polouzavřené otázky – otázky tohoto typu jsou kompromisem mezi oběma výše uvedenými skupinami. Respondentovi jsou předloženy varianty odpovědí a úniková varianta (jinak, další,...), u které bývá volné místo pro doplnění konkrétní odpovědi vlastními slovy. Při aplikaci otázek tohoto typu máme jistotu, že varianty odpovědí představují všechny vyčerpávající možnosti odpovědí [21].

² WHO - World Health Organization – Světová zdravotnická organizace – celosvětová organizace, která vznikla v roce 1948, od té doby podporuje technickou spolupráci v oblasti zdravotnictví, realizuje programy na potírání a úplné odstranění některých nemocí a usiluje o celkové zlepšení kvality lidského života. V současné době má organizace 161 členských států [41].

4.3 Cíl šetření

Cílem tohoto šetření bylo zajistit dostatečné množství dat jako podklad pro vytvoření analýz a modelu KPSS. Dotazník byl navržen tak, aby pokryl všechny důležité aspekty života seniorů.

Data získaná tímto šetřením byla, kromě této diplomové práce, zatím použita pouze pro interní potřeby pracovní skupiny „Senioři“ v rámci KPSS. Projekt, který by pomohl data využít, zatím nebyl zrealizován. Momentálně je připravován komunitní plán na období 2013 – 2016, předpokládá se, že výsledky této práce by mohly přispět k jeho tvorbě.

4.4 Sběr dat a jejich popis

Sběr dat probíhal v domovech seniorů, Seniorcentru a v klubech seniorů v Pardubicích, v období od ledna do března 2011. V sociálních službách šetření prováděli tazatelé z řad zaměstnanců jednotlivých zařízení. V klubech seniorů a v Seniorcentru byly dotazníky poskytnuty jejich členům, kteří je v případě zájmu vyplňovali sami.

Pro sběr dat od respondentů, kteří patří do cílové skupiny 1, byly zvoleny záznamové archy. Sběr probíhal formou rozhovoru v následujících domovech pro seniory [39]:

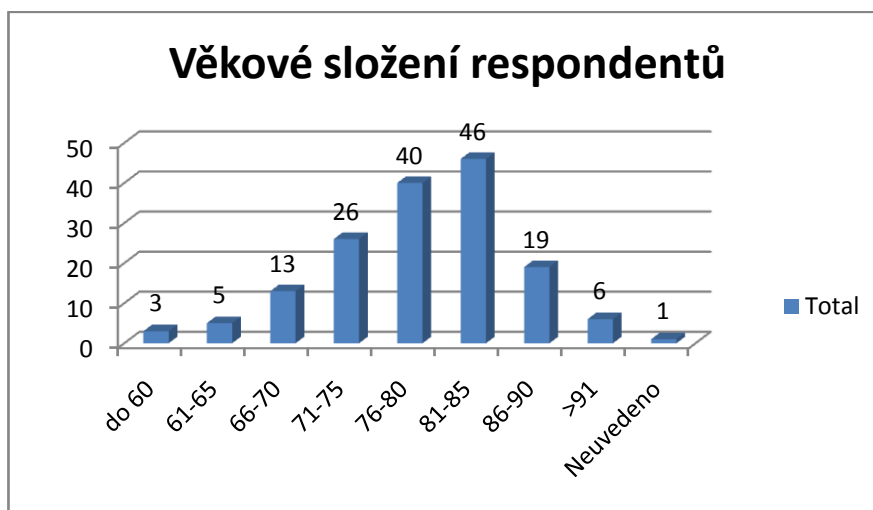
- **Domov pro seniory Dubina Pardubice** – tento domov poskytuje celoroční pobytovou sociální službu s vysoce kvalifikovaným personálem a individuálním přístupem ke každému uživateli služby. Domov je jedním ze zařízení Sociálních služeb města Pardubic. Zřizovatelem je Magistrát města Pardubic. Zařízení funguje od roku 1976.
- **Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice** - je součástí příspěvkové organizace Sociální služby města Pardubic, zřizované Magistrátem města Pardubic.
- **Pečovatelská služba** - jedním ze zařízení Sociálních služeb města Pardubic.

Seniorům, kteří sociální služby nevyužívají, byly předloženy standardizované dotazníky ve všech z 26 klubech seniorů a v Seniorcentru. Nejvíce se zapojili senioři z klubu 5 a 10.

Základní charakteristiky souboru

Výzkumu se zúčastnilo 159 respondentů, z nichž 117 patřilo do cílové skupiny 1 (uživatelé SS) a 39 do cílové skupiny 2 (neuživatelé SS).

Nejvíce respondentů patřilo do věkové skupiny 81-85 let a do skupiny 76-80 let. Věkové složení respondentů je znázorněno na následujícím grafu (Graf 5).

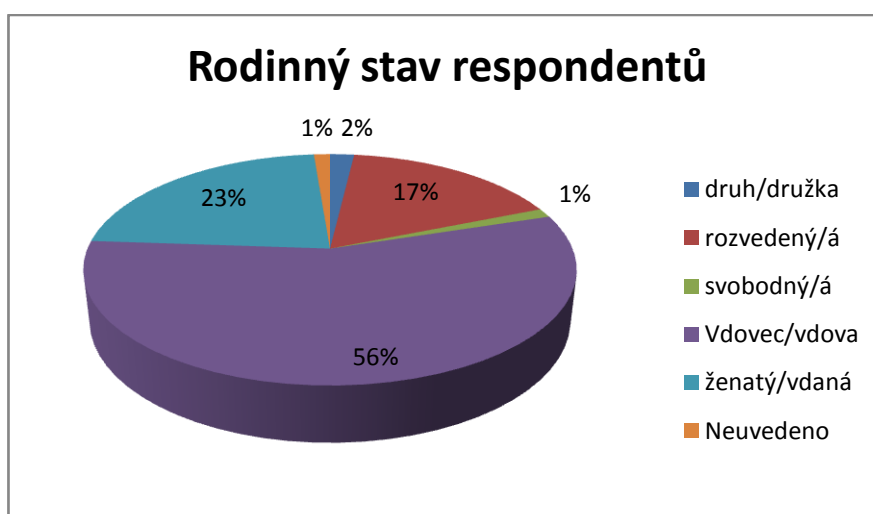


Graf 5: Věkové složení respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazníkového šetření se zúčastnily převážně ženy a to v počtu 116 ze 159, mužů se zapojilo pouze 42 a 1 respondent informaci o pohlaví neuvedl.

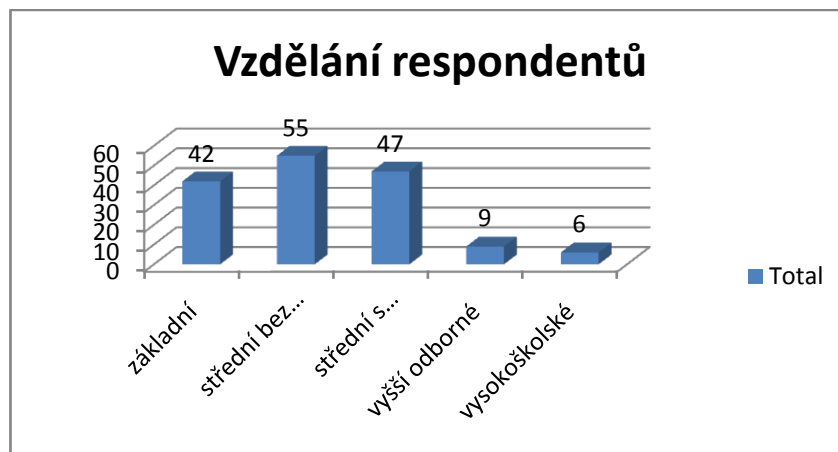
Rodinný stav respondentů znázorňuje Graf 6. Ze zúčastněných seniorů bylo nejvíce vdov/vdovců (56%), 23% jich bylo ženatých/vdaných a 17% rozvedených.



Graf 6: Rodinný stav respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

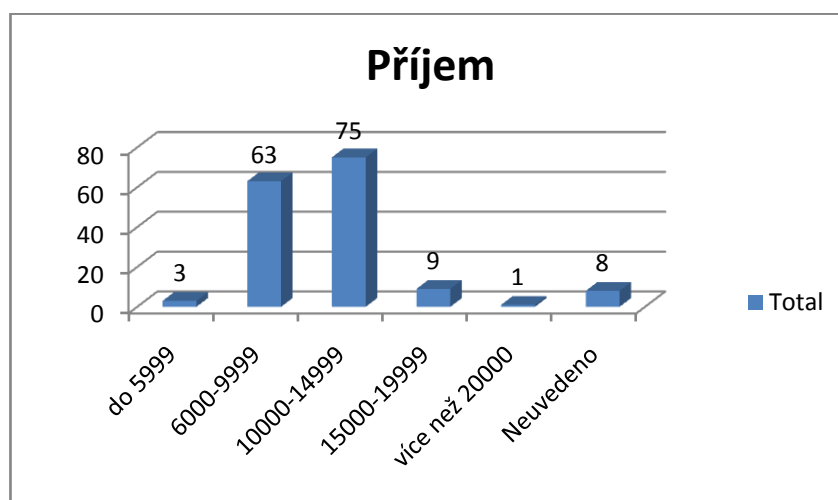
Vzdělání respondentů znázorňuje následující Graf 7. Nejvíce respondentů (55 ze 159) má střední vzdělání bez maturity, 47 respondentů má střední vzdělání s maturitou a 42 respondentů má základní vzdělání. Vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání má pouze 15 respondentů.



Graf 7: Vzdělání respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Další důležitou informací je výše finančního příjmu respondentů. Jak je možné vidět na grafu (Graf 8), největší část respondentů (75 ze 159) má příjmy v intervalu mezi 10000 – 14999 Kč. Dále pak 63 respondentů uvedlo, že jejich příjem činí 6000 – 9999 Kč. Nižší či vyšší částku pak již uvedlo velmi malé množství respondentů a 8 respondentů si nepřálo tuto informaci uvádět.



Graf 8: Příjmy respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

4.5 Datová matice a datový slovník

Data z dotazníků byla pomocí MS Excel 2007 uspořádána do datové matice. Datová matice byla převedena do formátu CSV, pomocí uzlu var.file importována do programového prostředí software SPSS Clementine a tam dále upravována.

Chybějící hodnoty byly nahrazeny pomocí uzlů derive hodnotou „neuvedeno“. Pro účely jednotlivých modelů vznikaly nové atributy, které jsou popsány v rámci popisu jednotlivých modelů.

Pro datovou matici byl vytvořen datový slovník, který je k nahlédnutí v příloze (Příloha 3). Ukázka z datového slovníku je znázorněna na následujícím obrázku (Obrázek 12).

Part A - Identifikační údaje			
Popis atributu	Hodnota atributu	Rozsah	Datový typ v Clementine
Vzdělání	1, 2, 3, 4, 5	1 = základní, 2 = střední bez maturity, 3 = střední s maturitou, 4 = vyšší odborné, 5 = vysokoškolské;	set
Rodinný stav	1, 2, 3, 4, 5	1 = svobodný/á, 2 = ženatý/vdaná, 3 = s druhem/družkou, 4 = rozvedený/á, 5 = vdovec/vdova	Set
Počet dětí	1, 2, 3, 4, 5	1 = žádné, 2 = jedno, 3 = dvě, 4 = tři, 5 = více než tři	Set
Věk 1. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 2. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 3. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 4. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk respondenta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1 = do 60 let, 2 = 61 – 65, 3 = 66 – 70, 4 = 71 – 75, 5 = 76 – 80, 6 = 81 – 85, 7 = 86 – 90, 8 = 91 a více	Set
Příjem	1, 2, 3, 4, 5	1 = do 5 999 Kč, 2 = 6 000 – 9 999 Kč, 3 = 10 000 – 14 999 Kč, 4 = 15 000 – 19 999 Kč, 5 = více než 20 000	Set
Pohlaví	1, 2	1 = muž, 2 = žena	Set

Obrázek 12: Datový slovník - ukázka

Zdroj: vlastní zpracování

5 Realizace a analýza modelu

V této kapitole budou realizovány modely v programovém prostředí SPSS Clementine. Jedná se o modely tvořené pomocí data miningových metod - shlukové analýzy a rozhodovacích stromů, které budou popsány v následujících podkapitolách.

Data mining je definován mnoha různými definicemi. Profesor Berka ve své knize Dobývání znalostí z databází definuje Data Mining jako krok, který zahrnuje aplikaci vybraných analytických metod pro vyhledávání zajímavých vztahů v datech [1].

5.1 Shluková analýza

Shluková analýza, dále jen SA, je vícerozměrnou statistickou metodou, která patří mezi metody učení bez učitele. Jejím cílem je roztřídění množiny objektů, obsahující informace vícerozměrných pozorování, do několika co možná nejvíce stejnorodých tříd. Tedy tak, aby si členy shluku byly navzájem podobní, ale nebyly si příliš podobní s objekty mimo tento shluk. Tím je možné odhalit strukturu množiny sledovaných objektů. Dále je nutné charakterizovat vzniklé třídy neboli shluky, tzn. najít vhodnou interpretaci vzniklého rozkladu. Pomocí SA se dosáhne snížení dimenze úlohy. Řadu uvažovaných proměnných může zastoupit jediná proměnná, která charakterizuje určitý shluk [23], [16].

Při rozdělování objektů do jednotlivých shluků se vychází z měření vzdálenosti mezi jednotlivými případy.

Tuto vzdálenost lze vyjádřit různými mírami, jako na příklad [1]:

- Hammingova vzdálenost
- Euklidovská vzdálenost
- Čebyševova vzdálenost

Rozdělení shlukovacích metod [23]:

Shlukovací metody se nejčastěji rozdělují podle cílů, k nimž směřují, na hierarchické a nehierarchické.

V této práci byla využita metoda K-středů (K-means).

Hierarchické metody SA

Hierarchické shlukování je sekvence vnořených rozkladů, která na jedné straně začíná triviálním rozkladem, kdy každý objekt dané množiny objektů tvoří jednoprvkový shluk, a na druhé straně končí triviálním rozkladem s jedním shlukem obsahujícím všechny objekty.

Podle směru postupu při shlukování dělíme metody hierarchického shlukování na aglomerativní a divizní.

Hierarchické shlukování bývá znázorňováno formou Dendrogramu³ [16].

Nehierarchické metody SA

Nehierarchické shlukování je systém navzájem různých neprázdných podmnožin množiny X , v němž průnikem každých dvou podmnožin není žádná z nich [16].

Nehierarchické metody se obecně snaží najít jediný optimální rozklad zadané množiny objektů, který lze chápat jako nejvhodnější klasifikaci zkoumaných objektů [12].

Pro nalezení optimálního počtu shluků před samotným hledáním rozkladu vhodné použít jednoho z indexů, jehož optimální hodnotu lze nalézt v závislosti na proměnném parametru K . Mezi tyto indexy patří Calinski-Harabascův index, C index nebo Goodman-Kruskal index [16].

Stanovení optimálního počátečního rozkladu na K -shluků při počátku rozkladu může být následováno buď zachováním stejného počtu shluků, nebo změnou počtu K v průběhu výpočtu v závislosti na řídicích proměnných algoritmu. Zvláště v prvním typu algoritmů, kdy už nedochází ke změnám v počtu shluků K je nutno klást na počáteční rozklad důraz. Dalším krokem klasifikace je stanovení typických vzorových objektů (v Eukleidovském prostoru typických bodů) kolem nichž se dá předpokládat vytvoření shluků [16].

V podstatě se dá říci, že nehierarchické metody při hledání optimálního rozkladu se střídají ve dvou krocích [16]:

1. výpočet typických bodů existujících skupin shlukových bodů;
2. sestavení skupin shlukových bodů přiřazením každého bodu k tomu z existujících typických bodů, k němuž má uvažovaný bod nejbližší.

³ Dendrogram je binární strom, jehož každý uzel představuje jeden shluk [16].

5.1.1 K-means

Metoda K-Means patří mezi nehierarchické metody shlukování. Při shlukování metodou K-Means předpokládáme, že je známo, do kolika shluků je možné objekty rozdělit. Počet shluků se tedy během výpočtu nemění, mění se pouze zařazení objektů k těmto shlukům. Proto je tato metoda méně výpočetně náročná než hierarchické shlukování [1].

Algoritmus metody K-Means [1]:

1. náhodně zvol rozklad do K shluků;
2. urči centroidy pro všechny shluky v aktuálním rozkladu;
3. pro každý objekt \mathbf{x} :
 - 3.1. urči vzdálenosti $d(x, c_k)$, $k = 1, \dots, K$, kde \mathbf{c}_k je centroid k -tého shluku;
 - 3.2. necht' $d(x, c_l) = \min_k d(x, c_k)$;
 - 3.3. není-li \mathbf{x} součástí shluku l (k jehož centroidu \mathbf{c}_l má nejbližší), přesuň \mathbf{x} do shluku l ;
4. došlo-li k nějakému přesunu, potom jdi na 2, jinak konec.

Příprava pro tvorbu modelu

Pro tvorbu všech modelů byla použita datová matice “Zdrojová data – upravena ID.csv”, která je k nahlédnutí na příloženém CD. Pro účely shlukování byly použity atributy z původní matice, případně atributy nově vytvořené úpravami atributů původních. Převážně byly hodnoty atributů sjednocovány do menšího množství hodnot. Bylo tak učiněno z důvodu malého množství dat, což by v kombinaci s vyšším počtem hodnot atributů mohlo způsobit problémy při vyhodnocování shlukové analýzy. Výsledky by mohly být obtížně interpretovatelné.

Všechny původní atributy jsou popsány v datovém slovníku, který je k nahlédnutí v příloze (Příloha 3). Nově vytvořené atributy jsou popsány v následující kapitole.

5.1.2 Model 1 – Kvalita života

Model 1 se zabývá kvalitou života seniorů, tak jak ji vidí oni sami. Za tímto účelem byly vybrány následující atributy - Vzdělání_SA, Rodinný stav_SA, Děti_ano_ne_SA, Věk_SA, Příjem_SA, Zdravotní stav_SA, Kvalita života_SA, Info o KPSS_3, Využití_UNI_3věku_ano_ne, Věk nerozhoduje, jak se cítím uvnitř, Přístup k potřebným informacím SA, Frekvence

kontaktu s přáteli_SA, Naplnění smyslu života_SA, Pocit bezpečí_SA, Spokojenost s bydlením_SA a Spokojenost s MHD_SA. Atributy jsou popsány níže v textu.

Tyto atributy byly zvoleny tak, aby zahrnuly různé životní situace, které by mohly mít na kvalitu života vliv. Zároveň je obsažen i atribut, který říká, jak kvalitu života hodnotili sami respondenti. Tato analýza definuje specifické znaky shluků, do kterých byli respondenti rozděleni. Předpokládá se, že by mohly být zodpovězeny otázky typu, zdali se respondenti, kteří považují kvalitu svého života za vysokou, nacházejí ve stejném shluku jako subjekty, které mají dobrý zdravotní stav, jsou dobře informováni o KPSS, mají všechny potřebné informace důležité pro život, zájem o zapojení se do KPSS a pozitivní přístup k životu.

Popis nově vytvořených atributů pro účely modelu 1:

Vzdělání_SA – vypovídá o dosaženém vzdělání respondenta. Původní atribut “Vzdělání respondenta”, tak jak je uveden v původní datové matici má tyto hodnoty - Základní, střední bez maturity, střední s maturitou, vyšší odborné, vysokoškolské. Pro účely této práce byly hodnoty sjednoceny do nižšího počtu skupin – základní, střední, vyšší odborné, vysokoškolské. V případě nevyplněné odpovědi byla doplněna hodnota “neuvedeno”.

Rodinný stav_SA – uvádí aktuální rodinný stav respondenta, hodnoty tohoto atributu jsou – svobodný/á, ženatý/vdaná, druh/družka, rozvedený/á, vdovec/vdova. V SPSS Clementine byla pouze upravena situace, kdy odpověď na tuto otázku nebyla vyplněna a to přidáním možnosti “neuvedeno”.

Děti_ano_ne_SA- tento nový atribut vznikl z původního atributu “počet dětí”, kdy pomocí uzlu derive byla odvozena dichotomická data ANO/NE. Atribut nyní říká pouze, zdali respondent děti má nebo nemá. Původní atribut řešil otázku počtu dětí. Tato data nebyla pro analýzu podstatná.

Věk_SA – původní atribut “Věk respondenta” má následující hodnoty - Do 60 let; 61 – 65 let; 66 – 70 let; 71 – 75 let; 76 – 80 let; 81 – 85 let; 86 – 90 let; Více než 91 let. Vzhledem k poměrně malému množství dat je pro výsledky shlukové analýzy lepší snížit počet hodnot odpovědí v tomto atributu. Hodnoty atributu byly tedy zredukovány z 8 na 4 (do 70ti let, 71-80 let, 81 a více let). Situace, kdy respondent neoznačil žádnou možnost, byla pak zařazena do skupiny “neuvedeno”.

Příjem_SA – původní atribut “příjem” má hodnoty – Do 5999 Kč; 6000 – 9999 Kč; 10000 – 14999 Kč; 15000 – 19999 Kč; Více než 20000 Kč. Z tohoto atributu byl také redukcí odvozen

atribut nový “Příjem_SA”, jehož hodnoty jsou - do 10000, 10001 - 15000, 15001 a více. Byly také upraveny chybějící hodnoty na “neuveďeno”.

Zdravotní stav_SA – v původním atributu “zdravotní stav” každý respondent subjektivně hodnotí svůj zdravotní stav. Hodnoty tohoto atributu jsou - výborný, velmi dobrý, spíše dobrý, spíše špatný, velmi špatný. Tyto hodnoty byly v novém atributu “Zdravotní stav_SA” redukovány na “dobrý” a “špatný”, nevyplněné hodnoty byly označeny jako “neuveďeno”.

Kvalita života_SA – tento atribut byl odvozen z původního atributu “hodnocení kvality života”. Jde o subjektivní hodnocení kvality života respondentů. Původní atribut má hodnoty – “nedokáže posoudit”, “velmi špatná”, “ani špatná ani dobrá”, “velmi dobrá”, “dobrá”, “špatná”. Hodnoty nového atributu byly vytvořeny sloučením hodnot původního atributu. Hlavním důvodem je i v tomto případě malé množství dat v původní matici. Atribut “Kvalita života_SA” tedy nabývá těchto hodnot – “ani špatná ani dobrá”, “dobrá”, “špatná”.

Info o KPSS_3 – tento atribut byl odvozen od původního atributu “Informace o KPSS”, byl opět redukován počet hodnot tohoto atributu a chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou “neuveďeno”. Tento atribut obsahuje hodnoty, kterými jednotliví respondenti hodnotí úroveň povědomí o KPSS. Hodnoty nově vzniklého atributu “Info o KPSS_3” jsou “ANO”, “Spíše ne”, “Ne, nikdy o tom neslyšel” a “neuveďeno”.

Využití UNI_3veku ano_ne – tento atribut vzniknul z atributu “Využití UNI3 věku”. Původní hodnoty byly následující – “Ano, navštěvuji krátkodobé tematicky zaměřené kurzy”; “Ano, účastním se exkurzí”; “Ano, navštěvuji dlouhodobé semestrální kurzy”; “Ne”. V nově vzniklém atributu jsou všechny hodnoty sloučeny pouze do dvou. A sice “Ano” a “Ne”. Pro tuto analýzu byla důležitá pouze informace, zdali je Univerzita 3. věku seniory využívána či naopak.

Věk nerozhoduje, jak se cítím uvnitř – tento atribut vypovídá o přístupu k životu, který senioři mají. Byly zde upraveny pouze nevyplněné hodnoty, kterým byla přidělena hodnota “neuveďeno”.

Přístup k potřebným informacím SA – tento atribut podává informaci o tom, zdali má respondent přístup k informacím, které potřebuje pro svůj každodenní život. Hodnoty původního atributu (přístup k potřebným informacím), které jsou popsány v datovém slovníku, zůstaly stejné. Byly pouze upraveny chybějící hodnoty a to pomocí uzlu derive nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

Frekvence kontaktu s přáteli_SA – Tento atribut udává informaci o tom, jak často se respondenti stýkají se svými přáteli. Původní hodnoty atributu byly upraveny do menšího počtu kategorií (občas; často; nedá se říci, jak často; zřídka; vůbec).

Naplnění smyslu života_SA – Tímto atributem respondenti vyjádřili, jak hodně si myslí, že byl naplněn smysl jejich života. V tomto novém atributu byly hodnoty upraveny do menšího počtu kategorií (ano; středně; ne). Chybějící hodnoty nahrazeny výrazem „neuveďeno“.

Pocit bezpečí_SA – Tento atribut uvádí, jak bezpečně se respondenti cítí v běžném životě. Podobně jako v předchozím atributu, byly hodnoty původního atributu redukovány do menšího počtu na hodnoty „ano“, „středně“ a „ne“.

Spokojenost s bydlením_SA – Tento atribut vyjadřuje, jak jsou respondenti spokojeni s prostředím, ve kterém žijí. Hodnoty původního atributu nebyly žádným způsobem upraveny, byla pouze doplněna hodnota „neuveďeno“ u chybějících hodnot.

Spokojenost s MHD_SA – Tento atribut říká, jak jsou respondenti spokojeni s MHD v Pardubicích. Hodnoty původního atributu „Spokojenost s MHD“ byly upraveny. Byly doplněny chybějící hodnoty, nahrazeny hodnotou „neuveďeno“. Hodnoty byly uspořádány pomocí uzlu derive do následujících kategorií: „Velmi spokojen“, „spokojen“, „neutrálně“, „nespokojen“, „velmi nespokojen“, „nepoužívá MHD“.

Popis modelu provedeného metodou K-means

V příloze (Příloha 3) je zobrazen model 1 uzlu K-means v textové podobě. Většina atributů byla označena jako důležitá a jeden jako marginální. Z důvodu přehlednosti bylo zvoleno textové vyjádření.

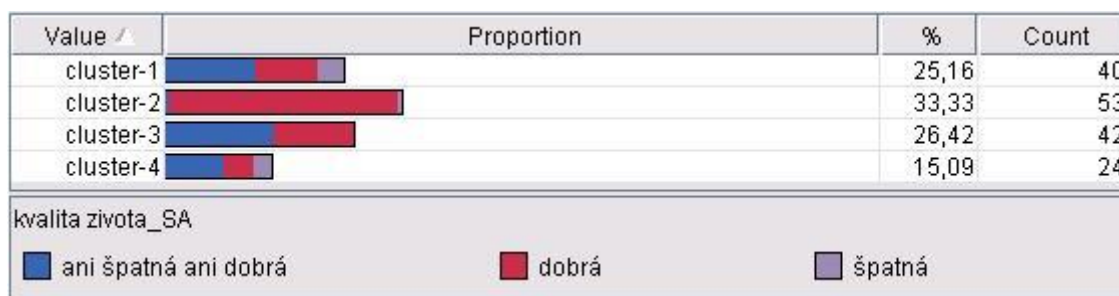
Při použití uzlu K-means bylo nastaveno rozdělení dat do 4 shluků, které se zdá být optimální. Rozdělení dat do 5 ti shluků nebylo vhodné, z toho důvodu, že 5. shluk zahrnoval pouze 2 subjekty. Rozdělení do 3 shluků nebylo zvoleno, protože zde bylo více atributů označeno jako „nedůležité“.

Výsledný soubor (SA_kvalita_zivota.str) z programového prostředí Clementine je k dispozici na přiloženém DVD.

Shlukem, který obsahuje nejvíce záznamů je **shluk č. 2**. Je zde zahrnuto 53 subjektů, což je 33% všech respondentů.

Na první pohled je vidět, že téměř všichni respondenti (96,23%), kteří se nacházejí v tomto shluku, považují kvalitu svého života za dobrou. Tato skutečnost je zachycena i níže na

distribučním grafu (Graf 9), kdy ze všech 53 respondentů zahrnutých v tomto shluku, 51 popisuje kvalitu svého života jako dobrou.



Graf 9: Distribuční graf kvality života v jednotlivých shlucích

Zdroj: vlastní zpracování

V tomto shluku se nachází pouze jeden respondent, který hodnotil kvalitu svého života negativně a jeden, který nedokáže určit, zdali je kvalita jeho života dobrá či špatná.

Dále je pro tento shluk charakteristické, že respondenti, kteří do něj byli zařazeni, vědí co je KPSS a mají o něm informace (79,25%). 88,68% objektů v tomto shluku uvádí, že má přístup k informacím, které potřebuje pro svůj každodenní život.

Respondenti zařazení v tomto shluku se také často vidají s přáteli (71,70%) a mají dobrý zdravotní stav (86,79%). Můžeme si také všimnout, že 4 z 6 ti vysokoškolsky vzdělaných respondentů se nacházejí právě v tomto shluku.

Zajímavým poznatkem také je, že respondenty zařazené do tohoto shluku spojuje pozitivní přístup k životu. Což lze usuzovat z toho, že se zde nachází naprostá většina respondentů, kteří kladně hodnotí naplňování smyslu života a zcela souhlasí s výrokem “věk nerozhoduje o tom, jak se cítím uvnitř – jsem duševně mlád i přes komplikace způsobené stářím”.

Druhý největší je **shluk č. 3**. Je v něm shluknuto 42 objektů, což je 26% všech respondentů.

Pro tento shluk je charakteristické, že 100% z respondentů říká, že smysl jejich života se naplňuje středně a také středně bezpečně se cítí v každodenním životě. Tento shluk také nezahrnuje žádného respondenta, který by popsal kvalitu svého života jako špatnou.

Dále pak můžeme říci, že největší zastoupení zde mají respondenti, kteří spadají do věkové skupiny 71 – 80let a to v 66,67%. Nejvyšší podíl zde mají středoškolsky vzdělaní respondenti (85,71%) a většina těchto respondentů (69,05%) částečně souhlasí s výrokem “věk nerozhoduje o tom, jak se cítím uvnitř – jsem duševně mlád i přes komplikace způsobené stářím”.

Následující shluk (**shluk č. 1**) zahrnuje 40 objektů, což je 25% všech respondentů. Na první pohled je patrné, že hlavním charakteristickým znakem tohoto shluku je rodinný stav. A sice v 82,5% se jedná o ovdovělé seniory. Stejně jako ve shluku č. 3, velké množství respondentů z tohoto shluku (92,5%) říká, že se smysl jejich života naplňuje středně.

Za zmínku také stojí fakt, že tento shluk zahrnuje proti ostatním shlukům absolutně nejvyšší počet seniorů, kteří hodnotí svůj zdravotní stav jako špatný. V rámci tohoto shluku se pak jedná o 77,5% respondentů, kteří sem byli zařazeni.

Poslední shluk (**shluk č. 4**) obsahuje pouze 24 objektů, což tvoří 15% všech respondentů.

Tento shluk je charakteristický tím, že 87,5% respondentů patří do věkové skupiny “81 a více let”. 83,33% má přístup k informacím, které potřebuje ke každodennímu životu, 87,5% je spíše spokojeno se svým bydlením a stejné množství respondentů se cítí středně bezpečně v každodenním životě.

Následující Tabulka 6 zobrazuje počty respondentů v jednotlivých shlucích podle toho, zda využívají sociální služby či nikoliv a zároveň podle toho, jak hodnotí kvalitu svého života.

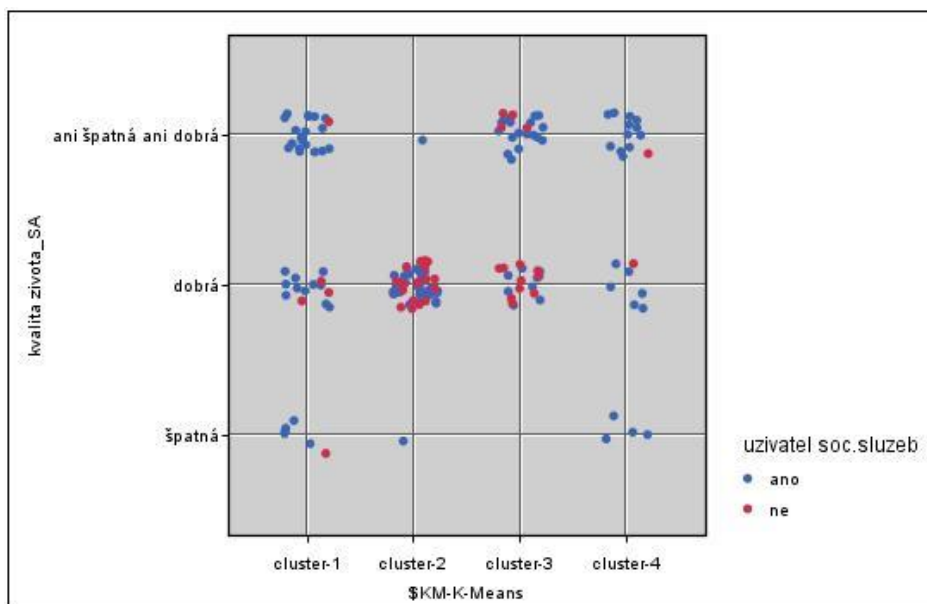
Tabulka 6: Složení shluků podle kvality života a užívání soc. služeb

kvalita života / uživatel SS	Shluk 1		Shluk 2		Shluk 3		Shluk 4		celkem
	ano	ne	ano	ne	Ano	ne	ano	ne	
dobrá	11	3	33	18	8	10	6	1	90
ani špatná ani dobrá	19	1	1	0	20	4	12	1	58
špatná	5	1	1	0	0	0	4	0	11
celkem	35	5	35	18	28	14	22	2	159

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnoty uvedené v tabulce jsou pro přehlednost znázorněny níže v grafu (Graf 10).

Z grafu (Graf 10) je pak zřejmé, že v prvním a čtvrtém shluku se nacházejí, až na výjimky (7 respondentů), pouze uživatelé sociálních služeb. Dále je z grafu možné vidět, že naprostá většina z respondentů, kteří nevyužívají sociální služby, hodnotí kvalitu svého života jako dobrou (shluk 2). Výjimkou je pouze jediný respondent (neuživatel sociálních služeb) ve shluku č. 1, který uvedl, že kvalita jeho života je špatná. Jak už také bylo popsáno výše, ve shluku 3 se nenachází žádný subjekt, který by považoval kvalitu svého života za špatnou.

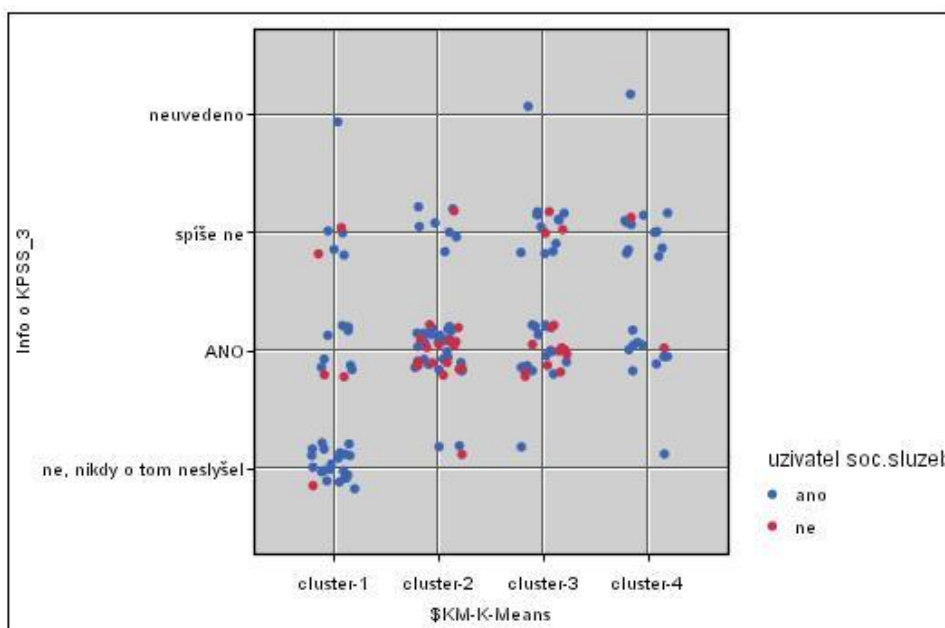


Graf 10: Složení shluků podle kvality života a využívání sociálních služeb

Zdroj: vlastní zpracování

Na následujícím grafu (Graf 11) je porovnáno složení shluků podle toho, zda jsou respondenti uživateli sociálních služeb a zároveň podle toho jak jsou informováni o KPSS.

Velmi zajímavým poznatkem na tomto grafu je, že v clusteru 1 se nachází velký počet uživatelů sociálních služeb, kteří ale zároveň nikdy neslyšeli o KPSS. Naopak ve shluku 2 je soustředěna velká část respondentů, kteří sociální služby nevyužívají i přes to však mají informace o KPSS.



Graf 11: Složení shluků podle užívání sociálních služeb a informovanosti o KPSS

Zdroj: vlastní zpracování

Pro lepší orientaci v počtech respondentů v jednotlivých shlucích jsou data z grafu 11 uvedena v následující tabulce (Tabulka 7).

Tabulka 7: Složení shluků podle informovanosti o KPSS a užívání SS

Info o KPSS /uživatel SS	Shluk 1		Shluk 2		Shluk 3		Shluk 4		celkem
	ano	ne	ano	ne	ano	ne	ano	ne	
Ano	8	2	26	16	15	11	9	1	88
Spíše ne	4	2	7	1	11	3	11	1	40
Ne, nikdy jsem o tom neslyšel	22	1	2	1	1	0	1	0	28
Neuvedeno	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Celkem	35	5	35	18	28	14	22	2	159

Zdroj: vlastní zpracování

5.1.3 Model 2 - Potřeba služeb

Model 2 zkoumá potřebnost sociálních služeb. Byla provedena opět shluková analýza pomocí uzlu K-means. Tento model se týká pouze těch respondentů, kteří nejsou uživateli sociálních služeb. Jeho nevýhodou je velmi malý počet respondentů, kteří nevyužívají sociální služby.

Pro účely tohoto modelu byly vybrány následující atributy: RS_Ví resp. co je soc. služba?; RS_doporučení na soc. službu?; RS_dostatečnost porad. služeb seniorcentra; RS_jakou částku je resp. ochoten zaplatit za soc. služby měs.; RS_je členem klubu seniorů_ano/ne?; RS_kde by v případě potřeby získával informace?; RS_nabídka volnočas. aktivit ano/ne; RS_představují Pardubice pro seniora dobré místo k životu?; RS_využití seniorcentra; Zájem zapojit se do KPSS_ano_ne_SA; kvalita života_SA; přístup k potř. informacím_SA; věk_SA; využití_UNI_3věku ano_ne.

Tyto atributy byly zvoleny tak, aby byla co nejkomplexněji zachycena situace mezi seniory, kteří nevyužívají sociální služby. Model 2, uvedený v příloze 4, definuje specifické znaky shluků, do nichž byly subjekty rozděleny.

Popis nově vytvořených atributů použitých v modelu 2:

RS_Ví resp. co je soc. Služba? - Tento atribut uvádí, zdali respondent ví, co pojem sociální služba znamená. V tomto novém atributu byly pouze doplněny chybějící hodnoty a označeny termínem „neuvedeno“.

RS_doporučení na soc. Službu? - V tomto atributu respondenti uvádí, zdali dostali doporučení na nějakou sociální službu a na jakou. V atributu byly opět doplněny pouze chybějící hodnoty a označeny hodnotou „neuvedeno“.

RS_dostatečnost porad. služeb seniorcentra - Pomocí tohoto atributu respondenti vyjádřili svůj názor, zdali jsou poradenské služby poskytované seniorcentrem dostatečné. Opět byly doplněny pouze chybějící hodnoty.

RS_jakou částku je resp. ochoten zaplatit za soc. služby měs. – Tento atribut uvádí, jakou částku jsou respondenti ochotni zaplatit za sociální služby měsíčně. Hodnoty atributu byly zredukovány do menšího počtu kategorií z důvodu malého počtu dat. Hodnoty nového atributu jsou následující: „do 500“; „501 – 1000“; „1001 – 5000“; „5001 – 10000“. Chybějící hodnoty byly nahrazeny pomocí uzlu derive hodnotou „neuveďeno“.

RS_je členem klubu seniorů_ano/ne? – Tento atribut uvádí, zdali je respondent členem některého z 26 klubů seniorů. V původním atributu byly zahrnuty i důvody proč respondent členem není. V novém atributu byly hodnoty původního atributu zredukovány pouze na hodnotu „ano“, „ne“ a chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

RS_kde by v případě potřeby získával informace? – Tento atribut uvádí informaci, kde by respondent, v případě potřeby, získával informace o sociálních službách. Hodnoty původního atributu byly mírně zredukovány do nižšího počtu hodnot („Rodina či přátelé“; „lékař“; „Internet“; „leták nebo jinde“). Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

RS_nabídka volnočas. aktivit ano/ne – Atribut uvádí, zdali si respondent myslí, že nabídka volnočasových aktivit ve městě je dostatečná. Hodnoty původního atributu „Dostatečnost volnočasových aktivit pro seniory ve městě“ byly zredukovány pouze do hodnot „ano“, „ne“ a „neví, nezajímá se“. Chybějící hodnoty byly označeny jako „neuveďeno“.

RS_představují Pardubice pro seniora dobré místo k životu? – Atribut vyjadřuje názor respondenta o tom, zdali jsou Pardubice, podle jeho názoru, dobré místo pro život seniora. Hodnoty původního atributu byly opět zredukovány pouze na hodnoty „ano“, „ne“ a „nedokáže posoudit“. Chybějící hodnoty nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

RS_využití seniorcentra - Tento atribut uvádí, zda respondent využívá nebo nevyužívá služeb seniorcentra. Oproti původnímu atributu, byly odpovědi zredukovány pouze na „ano“ a „ne“. Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

Zájem zapojit se do KPSS_ano_ne_SA – Tento atribut vyjadřuje zájem respondentů zapojit se do KPSS. Hodnoty původního atributu byly zredukovány do hodnot „ano“ a „ne“. Chybějící hodnoty nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

Zbývající atributy jsou popsány v kapitole 5.1.2 (Přístup k potř. informacím_SA; kvalita života_SA; věk_SA; využití_UNI_3věku ano_ne)

Popis modelu 2 provedeného metodou K-means

V příloze (Příloha 4) je zobrazen model shlukové analýzy provedené pomocí uzlu K-means v textové podobě. Objekty byly seskupeny do 3 shluků. Větší počet shluků nebyl, vzhledem k malému množství dat, vhodný. Bylo použito 14 atributů, z nich většina byla označena jako „důležité“, 3 z nich pak jako „nedůležité“.

Shlukem, který obsahuje nejvíce objektů, je **shluk č. 2**. Je zde zahrnuto 20 objektů, což je 51% respondentů, kteří nevyužívají sociální služby.

Pro tento shluk je charakteristické, že 95% respondentů ví, co jsou sociální služby. 90% z nich je členem některého z klubu seniorů a 75% využívá služeb seniorcentra. Velké množství respondentů v tomto shluku (80%) považuje nabídku volnočasových aktivit ve městě za dostatečnou.

V tomto shluku se také nachází nejvyšší počet respondentů, kteří jsou ochotni vynaložit na nákup sociálních služeb 1001 – 5000 Kč. Jedná se o 78% ze všech respondentů, kteří jsou ochotni zaplatit tuto částku. Zároveň jde také o nejvyšší částku, kterou jsou oslovení senioři ochotni vynaložit na nákup sociálních služeb, s výjimkou jednoho respondenta, který uvedl interval 5001 – 10000 Kč.

Většina (78,6%) z celkového počtu respondentů, kteří by, v případě potřeby, zjišťovali informace o sociálních službách u svého lékaře, se nachází právě v tomto shluku. Stejný podíl respondentů, tedy 78,6% z celkového počtu má zájem zapojit se do KPSS.

95% respondentů z tohoto shluku považuje Pardubice za vhodné místo pro život seniora. Je nutné podotknout, že ze všech respondentů nikdo neodpověděl na tuto otázku záporně.

Druhý největší shluk, je **shluk č. 3**, obsahuje 15 objektů z 39

Tento shluk je charakteristický tím, že 93,3% respondentů, kteří do něj byli zařazeni, vědí co je sociální služba, zároveň však 93,3% těchto respondentů nedostalo doporučení na žádnou sociální službu. Stejně množství respondentů (93,3%) je členem některého z 26ti klubů seniorů.

Na rozdíl od shluku 2, kde většina respondentů uvedla, že nabídka poradenských služeb Seniorcentra je spíše dostatečná, 55% respondentů ve shluku 3 dostatečnost poradenských služeb Seniorcentra nedokáže posoudit.

73,3% respondentů zařazených do tohoto shluku pak shledává nabídku volnočasových aktivit v Pardubicích jako dostatečnou a stejný počet respondentů považuje Pardubice za vhodné

místo pro život seniora. Z respondentů zařazených do tohoto shluku 80% nemá zájem zapojit se do KPSS.

Posledním shlukem, do něhož byli zařazeni pouze 4 respondenti, je **shluk č. 1**.

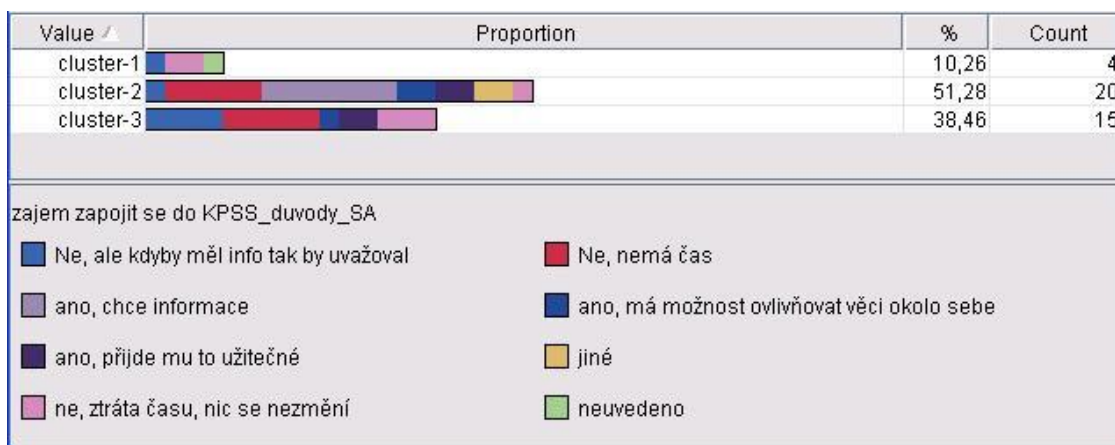
Tento shluk lze charakterizovat tím, že do něj nebyl zařazen žádný respondent, který ví co je sociální služba a žádný respondent, který by byl ochotný platit za soc. služby více než 500 Kč měsíčně. Žádný z respondentů v tomto shluku nevyužívá služeb Seniorcentra a žádný z nich nevedl, že by měl zájem zapojit se do KPSS.

Další charakteristiky:

Na grafu (Graf 12) je znázorněno rozdělení uživatelů do jednotlivých shluků podle toho, zda mají nebo nemají zájem zapojit se do KPSS (ve smyslu účasti v pracovních skupinách) a podle toho jaký k tomu měli důvod. Na grafu si můžeme všimnout, že pouze ve shluku 2 se nacházejí respondenti, kteří mají zájem účastnit se komunitního plánování, z toho důvodu, že chtějí být informováni. Naopak respondentů, kterým účast na KPSS připadá jako ztráta čas, je v tomto shluku nejvyšší počet.

Ve shluku 3 se nachází nejvyšší počet respondentů, kteří nemají zájem se zapojit do KPSS, ale v případě, že by se jim dostalo více informací o této metodě, pak by o zapojení se uvažovali.

Ve shluku 1 jsou pak zahrnuti respondenti, kteří z různých důvodů se o zapojení do KPSS nezajímají, nebo ti, kteří na tuto otázku neodpověděli.



Graf 12: Distribuční graf důvodů zájmu zapojit se do KPSS v jednotlivých shlucích

Zdroj: vlastní zpracování

5.2 Rozhodovací stromy

Rozhodovací stromy, dále jen RS, je způsob reprezentování znalostí. TS jsou dobře známy z řady oblastí jako například „klíče k určování“ různých živočichů nebo rostlin známých z biologie.

Při tvorbě RS se postupuje metodou "rozděl a panuj" (divide and conquer). Trénovací data se postupně rozdělují na menší a menší podmnožiny (uzly stromu) tak, aby v těchto podmnožinách převládaly příklady jedné třídy. Na počátku tvoří celá trénovací data jednu množinu, na konci jsou podmnožiny tvořené příklady téže třídy. Tento postup bývá často nazýván „top down induction of decision trees“ (TDIDT). Postupuje se tedy metodou specializace v prostoru hypotéz (stromů) shora dolů, počínaje stromem s jedním uzlem (kořenem). Cílem je nalézt nějaký strom konzistentní s trénovacími daty, přitom se dává přednost menším, jednodušším stromům. Obecné schéma (algoritmus TDIDT) konstruování RS je vyjádřeno následovně: [1].

TDIDT algoritmus

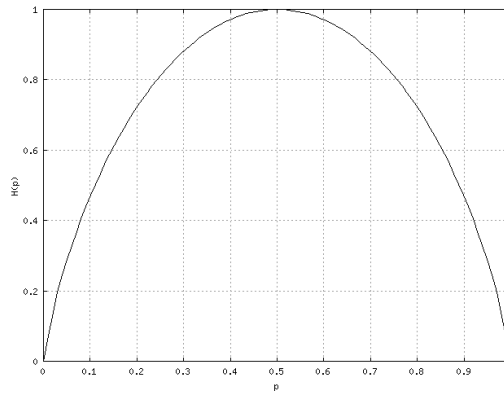
1. zvol jeden atribut jako kořen dílčího stromu;
2. rozděl data v tomto uzlu na podmnožiny podle hodnot zvoleného atributu a přidej uzel pro každou podmnožinu;
3. existuje-li uzel, pro který nepatří všechna data do téže třídy, pro tento uzel opakuj postup od bodu 1, jinak skonči [1].

Cílem tohoto algoritmu je vybrat takový atribut, který od sebe nejlépe odliší příklady různých tříd. Vodítkem pro volbu jsou charakteristiky atributu převzaté z teorie informace nebo pravděpodobnosti: entropie, informační zisk, poměrný informační zisk, χ^2 , nebo Gini index.

Entropie (Obrázek 13) je pojem používaný v přírodních vědách (např. fyzika) pro vyjádření míry neuspořádanosti nějakého systému. V teorii informace je entropie definovaná jako funkce

$$H = -\sum_{t=1}^T (p_t \log_2 p_t) \quad (5.1)$$

Kde p_t je pravděpodobnost výskytu třídy t (v tomto případě relativní četnost třídy t počítaná na určité množině příkladů) a T je počet tříd.



Obrázek 13: Graf průběhu funkce entropie

Zdroj: [1]

Výpočet entropie pro jeden atribut se provádí tímto způsobem:

Pro každou hodnotu v , kterou může nabýt uvažovaný atribut A se spočítá podle uvedeného vzorce entropie $H(A(v))$ na skupině příkladů, které jsou pokryty kategorií $A(v)$.

$$H(A(v)) = - \sum \frac{n_t(A(v))}{n(A(v))} \log_2 \frac{n_t(A(v))}{n(A(v))} \quad (5.2)$$

Dále se spočítá střední entropie $H(A)$ jako vážený součet entropií $H(A(v))$, přičemž váhy v součtu jsou relativní četnosti kategorií $A(v)$ v datech D_{TR}

$$H(A) = - \sum_{v \in Val(A)} \frac{n(A(v))}{n} H(A(v)) \quad (5.3)$$

Pro větvení stromu se pak vybere atribut s nejmenší entropií $H(A)$.

Informační zisk (information gain) i poměrný informační zisk (information gain ratio) jsou míry odvozené z entropie. Informační zisk se spočítá jako rozdíl entropie pro celá data (pro cílový atribut) a pro uvažovaný atribut. Informační zisk tak měří redukci entropie způsobenou volbou atributu A :

$$Zisk(A) = H(C) - H(A) \quad (5.4)$$

kde

$$H(C) = - \sum_{t=1}^T \frac{n_t}{n} \log_2 \frac{n_t}{n} \quad (5.5)$$

Zatímco v případě entropie se hledá atribut s minimální hodnotou, v případě informačního zisku se hledá atribut s maximální hodnotou [1].

V programovém prostředí software Clementine je možné vytvořit čtyři různé systémy RS – C5.0, QUEST, CART (C&RT) a CHAID. Pro analýzu byl zvolen systém C5.0, který je rozšířením systému ID3. Tento systém pracuje podle algoritmu TDIDT, který byl popsán výše. Systém C5.0 umožňuje práci s numerickými atributy, chybějícími hodnotami, převod na pravidla, a také prořezávání stromů. Model C5.0 pracuje na základě rozdělení dat podle atributu, který má maximální informační zisk [30]. Model C5.0 tedy vychází z výpočtu entropie a informačního zisku, který byl popsán výše.

5.2.1 Model 3 – Hodnocení využívaných sociálních služeb

V této kapitole byl vytvořen model pro klasifikaci uživatelů sociálních služeb na základě toho, jak uživatel hodnotí sociální služby, které využívá.

Na úvod této analýzy je nutné uvést, že, stejně jako v ostatních modelech, je problémem nízký počet pozorování. Model 3 se bude učit podle atributu SA_hodnocení využívaných soc. služeb.

Nejprve byly ze vstupního souboru data_upraveneID.csv, vybráni všichni uživatelé sociálních služeb. Toho bylo docíleno pomocí uzlu SELECT s příkazem 'uživatel soc.sluzeb'="ne", který zapříčinil vynechání všech „neuživatelů“ sociálních služeb. Počet respondentů, kteří jsou uživateli sociálních služeb, je 120.

Data byla pomocí uzlu Partition rozdělena na trénovací a testovací množinu v poměru 60:40.

Na výstupu je atribut „hodnocení využívaných sociálních služeb“ (v uzlu TYPE nastavena vlastnost Direction na OUT). Tento atribut nabývá podobných hodnot jako stupnice při známkování ve škole:

Výborně – tuto možnost uvedlo 20 respondentů. Tato hodnota uvádí, že respondent je se sociálními službami, které využívá, naprosto spokojen a nemá k nim žádné výhrady.

Velmi dobře – tuto možnost zvolilo 55 respondentů, vyjadřuje také velkou spokojenost respondentů s využívanými službami. Nicméně, již mohou mít menší výhrady.

Dobře – tuto možnost uvedlo 34 respondentů. Hodnota vyjadřuje střední spokojenost s využívanými službami.

Dostatečně – tuto možnost zvolilo pouze 6 respondentů. Vyjadřuje spíše nespokojenost s využívanými službami.

Není spokojen – tuto možnost nezvolil žádný z respondentů. Volil by jí takový respondent, který je naprosto nespokojen se službami, které využívá.

Jako vstupy do tohoto modelu byly vybrány následující atributy:

Věk_SA; Příjem_SA; Zdravotní stav_SA; Info o KPSS_3; Kde se dozvěděl o KPSS; RS_zájem zapojit se do KPSS; SA_jaké soc. služby využíváte?; SA_Přehled o soc. službách; SA_délka využívání soc. služeb; SA_co nejvíce oceňuje na chování personálu?; SA_doporučení přátelům; SA_doporučení přátelům_ano_ne; SA_ví na koho se může obrátit s požadavky/stížnostmi?; SA_jakou částku je ochoten zaplatit za soc. služby měsíčně; SA_běžné úkony text.

Význam nově odvozených atributů:

RS_zájem zapojit se do KPSS – V tomto atributu respondent uvádí, zdali má nebo nemá zájem zapojit se do KPSS a jaké má k tomu důvody. Hodnoty původního atributu byly pro potřeby modelu upraveny. Nový atribut má tyto hodnoty: „ano, je to užitečné, má možnost ovlivňovat věci okolo sebe“, „ano, chce informace“, „ne, ztráta času, nic se nezmění“, „ne, ale kdyby měl info, tak by uvažoval“, „ne, nemá čas a jiné důvody“. Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuvedeno“.

SA_běžné úkony text – Tento atribut udává hodnotu, jak respondent zvládá úkony běžného života. Atribut byl vytvořen jako průměr z hodnocení 6ti běžných životních úkonů. Jednotlivé úkony byly hodnoceny od 1 - 4. Přičemž jednotlivá čísla znamenají: 1 - „úkol zvládám zcela samostatně“, 2 - „při tomto úkonu potřebuji někdy pomoc“, 3 - „při tomto úkonu potřebuji obvykle pomoc“, 4 - „tento úkon sám/sama neprovedu“.

SA_Přehled o soc. službách – Tento atribut uvádí, zdali má respondent přehled o tom, jaké sociální služby jsou mu dostupné. Hodnoty tohoto atributu nebyly změněny oproti hodnotám atributu původního („přehled o soc. službách“). Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuvedeno“.

SA_délka využívání soc. služeb – Tento atribut se týká pouze uživatelů sociálních služeb a říká, jak dlouho respondent sociální služby využívá. Hodnoty původního atributu byly redukovány na tyto hodnoty: „maximální 1 rok“, „2-4 roky“, „více než 4 – méně než 10 let“, „více než 10 let“. Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuvedeno“.

SA_jakou částku je ochoten zaplatit za soc. služby měsíčně - Tento atribut uvádí, jakou částku jsou respondenti ochotni zaplatit za sociální služby měsíčně. Hodnoty atributu byly zredukovány do menšího počtu kategorií z důvodu malého počtu dat. Hodnoty nového atributu jsou následující: „do 500“, „501 – 1000“, „1001 – 5000“, „5001 – 10000“ a >10001. Chybějící hodnoty byly nahrazeny pomocí uzlu derive hodnotou „neuvedeno“.

SA_jaké soc. služby využíváte? – Cílem této otázky bylo zjistit, jaké sociální služby respondenti využívají. Hodnoty tohoto nového atributu nebyly změněny, byly pouze ošetřeny chybějící hodnoty.

SA_co nejvíce oceňuje na chování personálu? - Tento atribut uvádí, čeho si respondenti nejvíce cení na chování personálu. Hodnoty původního atributu nebyly změněny („profesionalita/odbornost“, schopnost vcítit se do problému a potřeb respondenta“, „příjemné vystupování“, „ochota“), byly pouze ošetřeny chybějící hodnoty.

SA_doporučení přátelům – Tento atribut uvádí, zdali by respondent doporučil využívané sociální služby svým přátelům. V tomto atributu byly pouze ošetřeny chybějící hodnoty a nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

SA_doporučení přátelům_ano_ne - Tento atribut uvádí, zdali by respondent doporučil využívané sociální služby svým přátelům. Hodnoty tohoto atributu jsou „ano“, „ne“, „neví“. Chybějící hodnoty byly nahrazeny hodnotou „neuveďeno“.

SA_ví na koho se může obrátit s požadavky/stížnostmi? – V tomto atributu je uvedeno, zdali respondent ví, na koho se může obrátit se svými požadavky či stížnostmi. Hodnoty atributu jsou stejné jako hodnoty původního atributu, byly ošetřeny chybějící hodnoty hodnotou „neuveďeno“. Protože softwarový prostředek Clementine rozlišuje malá a velká písmena, tak bylo nutné opravit i drobné překlepy uvedené ve zdrojové datové matici.

Zbývající atributy jsou již popsány v kapitole 5.1.2 (Věk_SA, Příjem_SA, Zdravotní stav_SA, Info o KPSS_3).

Popis modelu 3 provedeného metodou C5.0

Rozhodovací strom je k nahlédnutí v příloze (Příloha 6). Prvním atributem, podle kterého se RS větví, je „přehled o sociálních službách“- tento atribut má nejvyšší informační zisk, resp. nejnižší entropii. Atribut nabývá těchto hodnot – „ano, zajímá se“, „spíše ano“, „spíše ne“, „ne, nezajímá se“ a „neuveďeno“. Na této úrovni se dále strom dělí na dvě větve. Pro skupinu respondentů, kteří odpověděli „ano, zajímá se“, se strom větví postupně podle atributů „zájem zapojit se do KPSS“ a „délka využívání sociálních služeb“. Strom u respondentů, kteří zvolili odpověď „spíše ano“, se dále větví podle atributů „věk“ a „běžné úkony text“.

Pro lepší srozumitelnost může být RS převeden na rozhodovací pravidla. Pro jednotlivé hodnoty výstupního atributu „hodnocení využívaných sociálních služeb“ jsou odvozena tyto pravidla, například pro hodnotu „výborně“ daného atributu:

IF SA_přehled o soc.sloužbach = ano, zajímá se

AND RS_zájem zapojit se do KPSS = Ne, ale kdyby měl info tak by uvažoval

THEN výborně

IF SA_přehled o soc.sloužbach = ano, zajímá se

AND RS_zájem zapojit se do KPSS = ano, chce informace

THEN výborně

IF SA_přehled o soc.sloužbach = ano, zajímá se

AND RS_zájem zapojit se do KPSS = ano, je to užitečné, má možnost ovlivňovat věci okolo sebe

THEN výborně

IF SA_přehled o soc.sloužbach = ano, zajímá se

AND RS_zájem zapojit se do KPSS = ne, ztráta času, nic se nezmění

AND SA_délka využívání soc. služeb = max 1 rok

THEN výborně

Z RS vyplývá několik zajímavých závislostí. Všichni respondenti, kteří odpověděli „spíše ne“ v otázce „Má respondent přehled o sociálních službách, které by mohl využívat?“, hodnotí využívání sociálních služeb známkou dobře. Další zajímavou informací je, že pokud respondent odpověděl na tuto otázku „ano, zajímá se“ a zároveň odpověděl „ano, chce info“ v otázce „Má respondent zájem zapojit se do KPSS?“, tak vždy platí, že ohodnotil využívání sociálních služeb známkou výborně. Obecně z této části RS plyne, že pokud má respondent zájem zapojit se (nebo o tom alespoň uvažuje) do KPSS (tj. jedna z odpovědí – „ano, chce informace“, „ano, je to užitečné, má možnost ovlivňovat věci okolo sebe“ a „ne, ale kdyby měl info, tak by o tom uvažoval“), tak vždy hodnotí využívání sociálních služeb známkou výborně (9 z 11) nebo velmi dobře (2 z 11).

Naopak záporné hodnocení využívaných sociálních služeb, tedy známku dostatečně, udávají ti respondenti, kteří se sice zajímají o sociální služby, ale nemají zájem zapojit se do KPSS. Na tuto otázku všichni respondenti odpověděli možností „ne, ztráta času, nic se nezmění“. Tito

respondenti však nevyužívají sociální služby příliš dlouhou dobu, všichni uvedli možnost 2 – 4 roky.

Respondenti, kteří sociální služby využívají dlouho („více než 4 roky – méně než 10let“ či „více než 10let“), je pak hodnotí známkou dobře (2 z 12) a velmi dobře (4 z 12).

Možnost, která hodnotí využívané sociální služby nejhůře (tj. není spokojen) neuvedl žádný z dotázaných.

Dále si také můžeme všimnout, že respondenti, kteří uvedli možnost „spíše ano“ u atributu SA_přehled o soc. službách, jejich věk spadá do intervalu „81 – a více let“ a také hůře hodnotí svoji schopnost zvládat běžné denní úkony (SA_běžné úkony, známka 2,3 nebo 4), hodnotí využívané služby lépe, tj. známkou „velmi dobře“ (10 z 16). Naopak respondenti, kteří zvládají běžné denní úkony bez omezení, hodnotí využívané soc. služby hodnotou „dobře“.

Hodnocení modelu

Cílem hodnocení modelu je určit, v kolika případech se klasifikátor shoduje s učitelem a v kolika případech se dopustil chyb. Tyto údaje bývá zvykem zachycovat v tzv. *matici záměn* (confusion matrix), viz Tabulka 8. V matici jsou ve sloupcích uvedeny informace o tom, jak postupoval při klasifikaci systém využívající nalezené znalosti, v řádcích pak informace o tom, jak to má (alespoň jak učitel říká) být. Tabulka 8 zachycuje situaci, kdy jde o klasifikaci do dvou tříd, „+“ a „-“. TP (správně pozitivní, true positive) je počet příkladů, které systém správně zařadil do třídy „+“, FP (falešně pozitivní, false positive) je počet příkladů, které systém chybně zařadil do třídy „+“ (patří do třídy „-“). TN (správně negativní, true negative) je počet příkladů, které systém správně zařadil do třídy „-“, a FN (falešně negativní, false negative) je počet příkladů, které systém nesprávně zařadil do třídy „-“ (patří do třídy „+“) [42].

Tabulka 8: Matice záměn

	Klasifikace systémem	
	+	-
správné zařazení		
+	TP	FN
-	FP	TN

Zdroj: upraveno podle [42]

Na následujícím obrázku (Obrázek 14) je zobrazeno hodnocení výsledků modelu pro trénovací a testovací data.

Můžeme si všimnout, že data byla v trénovací množině zařazena z 78,7% správně a 21,3% nesprávně. V Testovací množině pak byla data zařazena správně pouze v 60% případech a nesprávně ve 40%. Pro model platí, že čím vyšší je procento správného zařazení v trénovací i testovací množině, tím je model kvalitnější.

V obrázku je, kromě údajů o celkové správnosti, znázorněna matice záměn (Coincidence Matrix) pro daný model. Zde je možné vidět výsledky jak pro testovací množinu dat, na které se provádí testování, tak i pro trénovací množinu dat. Na hlavní diagonále matice záměn jsou uvedeny počty správně zařazených objektů do tříd.

Results for output field SA_hodnoceni wuzivanych soc sluzeb

Comparing \$C-SA_hodnoceni wuzivanych soc sluzeb with SA_hodnoceni wuzivanych soc sluzeb

'Partition'	1_Training		2_Testing	
Correct	59	78,67%	27	60%
Wrong	16	21,33%	18	40%
Total	75		45	

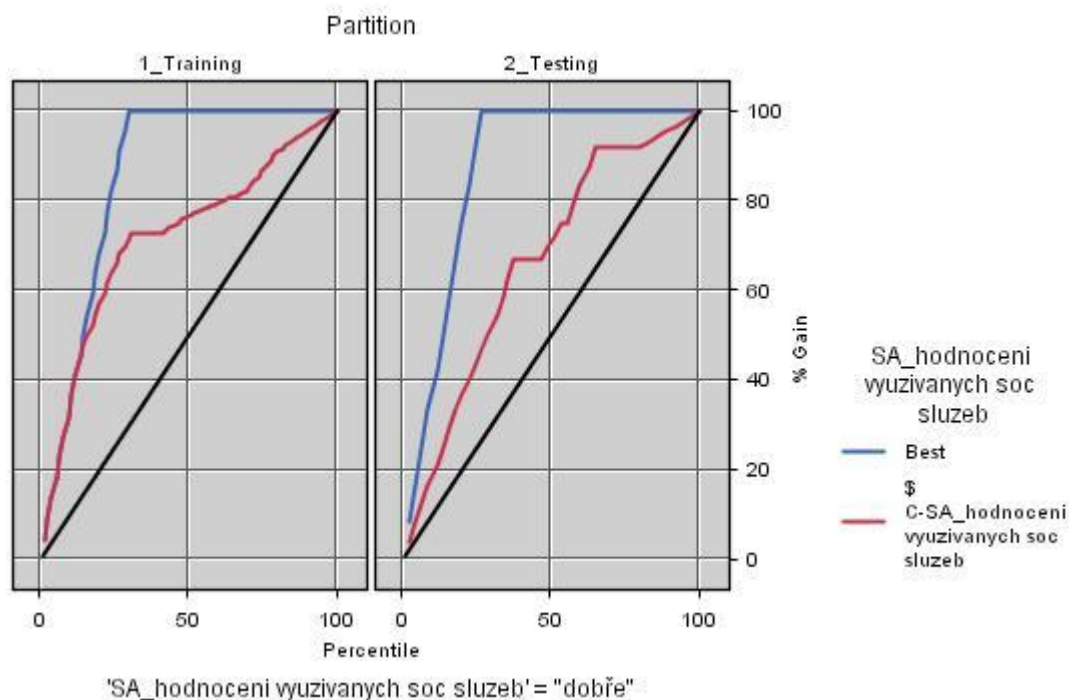
Coincidence Matrix for \$C-SA_hodnoceni wuzivanych soc sluzeb (rows show actuals)

'Partition' = 1_Training	dobře	dostatečně	nevedeno	velmi dobře	výborně
dobře	16	0	0	6	0
dostatečně	0	3	0	0	0
nevedeno	1	0	2	0	0
velmi dobře	4	0	0	28	2
výborně	2	1	0	0	10
'Partition' = 2_Testing	dobře	dostatečně	nevedeno	velmi dobře	výborně
dobře	8	2	0	1	1
dostatečně	2	1	0	0	0
nevedeno	1	0	1	0	0
velmi dobře	6	0	0	14	1
výborně	2	0	0	2	3

Obrázek 14: Matice záměn modelu 3 - Hodnocení využívaných sociálních služeb

Zdroj: vlastní zpracování

Na následujícím obrázku (Obrázek 15) vidíme grafický výstup uzlu evaluation. Jedná se o způsob, jak lze posuzovat či porovnávat prediktivní modely. Evaluation graf ukazuje, jak model provádí predikci výsledků [33].



Obrázek 15: Hodnocení modelu 3 pomocí uzlu Evaluation

Zdroj: vlastní zpracování

Modrá křivka znázorňuje nejlepší možný způsob, jakým se model může naučit na daných datech, respektive, kdy dosáhne 100% správného rozdělení jednotlivých objektů.

Červená křivka pak znázorňuje reálnou hodnotu, toho jak se model opravdu učil.

Na tomto grafu vidíme, že uvedený model potřebuje 100% trénovacích dat, aby se „naučil“ správně. Zajímavé na levém grafu (graf pro trénovací množinu) je, že zhruba do 75% je červená křivka strmá, což znamená, že učení probíhalo výborně. Graf pro testovací množinu má strmější průběh až do cca 90%, avšak také je třeba 100% všech testovacích dat, aby byl model naučen stoprocentně správně.

Nicméně aby byl model stabilní, bylo by třeba mít rozsáhlejší datovou matici. Při malém množství dat je totiž každá množina (trénovací i testovací) velmi rozmanitá a změna v zařazení atributu ať do trénovací nebo do testovací množiny vede ke změně celého modelu.

5.3 Shrnutí

V této kapitole byly pomocí softwarového prostředku SPSS Clementine vytvořeny tři modely, k jejichž realizaci byly využity data miningové metody, shluková analýza a rozhodovací stromy. Jednotlivé modely byly následně detailně popsány.

Model 1 – Kvalita života - se zabýval kvalitou života respondentů. Jako vstupy byly pro účely tohoto modelu zvoleny atributy zahrnující oblasti a aspekty života, které mají vliv na kvalitu života. Data byla upravena a metodou K-means byl vytvořen model.

Model 2 – Potřebnost služeb - byl zaměřen na respondenty, kteří nevyužívají sociální služby. Volba atributů pro tento model byla provedena tak, aby model zahrnoval pohled seniorů na SS, úroveň jejich informovanosti o SS a KPSS a trávení volného času. Data byla opět upravena a pomocí metody shlukové analýzy (K-means) byl vytvořen a popsán model.

Tyto modely definují specifické znaky shluků, do kterých byli respondenti rozděleni a odhalují některé informace, které z dat nejsou na první pohled zřejmé.

Model 3 – Hodnocení využívaných SS - byl zacílen na uživatele SS. Byla provedena jejich klasifikace na základě toho, jak hodnotí využívané SS. Byl vytvořen rozhodovací strom metodou C5.0. Jako v předchozích dvou modelech byly odhaleny skryté souvislosti, které z původních dat nejsou na první pohled zřejmé.

Stejně tak jako použití metody MMS, tak i použití data miningových metod nabízí spoustu možností pro analyzování KPSS a může být užitečným nástrojem pro zefektivňování použití této metody v praxi.

Závěr

Cílem této práce bylo vytvořit model vybrané části komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích. Z oblastí pro které je používáno KPSS byla zvolena pracovní skupina „Senioři“.

V první kapitole bylo popsáno, jak bude dosaženo stanoveného cíle. Práce vychází z definování základních pojmů, které se týkají tématu diplomové práce. Pro detailnější definici systému KPSS byla, vzhledem k jeho povaze, použita Checklandova metodologie měkkých systémů. Aplikací této metodologie bylo dosaženo detailního popisu systému KPSS.

V první fázi „popis nestrukturované problémové situace“ byli popsáni jednotliví účastníci KPSS, jejich práva a povinnosti, které by mohly být pro definici systému podstatné. Druhá fáze této metodologie převádí nestrukturovaný problém ve strukturované vyjádření systému ve formě rich picture. Rich picture zobrazuje účastníky KPSS, jejich povinnosti, práva a také přidává jejich vzájemné vztahy a vazby s dalšími subjekty.

Dalším krokem byla tvorba kořenových definic, které byly definovány pomocí CATWOE. Kořenové definice byly vytvořeny pro tři nejdůležitější účastníky KPSS – uživatele, zadavatele a poskytovatele. Základním úkolem kořenových definic je zjistit, jak daný systém funguje. Z kořenových definic pak byly odvozeny jednotlivé konceptuální modely.

Protože tato práce se týká primárně uživatelů SS a jejich cílů, tak konceptuální model pro tyto účastníky byl popsán detailněji. Některé činnosti uvedené v tomto modelu byly podloženy údaji z dotazníkového výzkumu. Byly také vytipovány problémové oblasti a navrženy možnosti jejich řešení. Tvorba dotazníkového šetření byla náplní následující kapitoly.

Dotazníkové šetření probíhalo v domovech seniorů, v klubech seniorů a v Seniorcentru. Pro tyto účely byl vytvořen rozsáhlý dotazník, který zahrnoval mnoho různých oblastí týkajících se života seniorů v Pardubicích.

Toto šetření a data jím získaná bylo základem pro další modely, které byly vytvořeny v programovém prostředí Clementine. Pomocí data miningových metod, shlukové analýzy a rozhodovacích stromů byly vytvořeny 3 modely. První model, shluková analýza provedená metodou K-means se zabývala kvalitou života respondentů. Druhý model, opět vytvořený metodou shlukové analýzy K-means, se věnoval potřebnosti služeb u respondentů, kteří sociální služby nevyužívají. Třetí model, rozhodovací strom (C5.0), kategorizoval uživatele sociálních služeb podle toho, jak hodnotí sociální služby, které využívají. Pomocí těchto

analýz byly odvozeny skutečnosti, které nebyly z původních dat zřejmé a přinesly nové informace.

Velkou nevýhodou při tvorbě analýz byl malý rozsah datové matice. Velmi nízký počet objektů ovlivňuje výsledky analýz a jednotlivé modely jsou pak velmi nestabilní.

Skutečnost, že výzkum byl prováděn nezávislou osobou, která stojí mimo problém KPSS, se může z důvodu nedostatečné znalosti prostředí a chybějícími zkušenostmi z praxe jevit jako nevýhoda. Na druhou stranu za výhodu může být považován určitý nadhled nad situací a nezaujatost při analyzování dané situace.

Cílem práce bylo vytvořit model systému KPSS a provést analýzy tohoto modelu. Cíl práce byl splněn. Z výsledku práce také vyplynulo, že metodologie měkkých systémů se jeví jako vhodný prostředek pro definici či řešení problémových situací v rámci systému KPSS.

Použitá literatura

- [1] BERKA, Petr. *Dobývání znalostí z databází*. Praha: Academia, nakladatelství věd České republiky, 2005. 368 s. ISBN 80-200-1062-9.
- [2] BIENKOWSKI, Piotr: Soft Systems in Museums: A Case Study of Exhibitiob Planning and Implementation Processes. *Museum Management and Curatorship*, Volume 13, Issue 3, [online] September 1994, Pages 233-250. http://www.aegean.gr/culturaltec/Kavakli/MIS/papers/Bienkowski_1994.pdf
- [3] CATWOE. *CreatingMinds: tools, techniques, methods, quotes and quotations on all matters creative* [online]. Syque 2002 - 2010 [cit. 2012-05-22]. Dostupné z: <http://creatingminds.org/tools/catwoe.htm>
- [4] Co je to sociální služba? *Středočeský kraj* [online] [cit. 2012-03-21]. Dostupné z: <http://www.kr-stredocesky.cz/portal/odbory/socialni-oblast/socialni-sluzby/>
- [5] Community planning: about community planning. *Community planning* [online]. © 2011 Nick Wates Associates, 17 April 2012 [cit. 2012-04-04]. Dostupné z: <http://www.communityplanning.net/abouttcp/abouttcp.php>
- [6] Česká republika. Statut a organizační a jednací řád pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb v Pardubicích. In: www.pardubice.eu. Pardubice, 15. 12. 2011. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/magistrat/odbory-magistratu/osv/komunitni-planovani/statut.pdf>
- [7] Česká republika. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In Sbírka zákonů ročník 2006. 2006, 37, s. 1-60.*
- [8] Dotazník kvality života WHOQOL-BREF a WHOQOL-100: Klinika adiktologie. *Klinika adiktologie* [online]. 2011, 23.6.2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.adiktologie.cz/cz/articles/detail/379/904/Dotaznik-kvality-zivota-WHOQOL-BREF-a-WHOQOL-100>
- [9] GALANOVÁ, Dagmar. *Aplikace metodologie měkkých systémů na problém nedostatečné informovanosti obyvatel města Lysá nad Labem ve věcech veřejných*. Praha, 2009. Bakalářská práce. Vyšoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Ing. Václav Šubrta.
- [10] HAKLAY, Mordechay. UCL CASA. *Soft system methodology analysis for scoping in environmental impact statement in Israel*. London: University College London, October 1999. ISSN 1467-1298. Dostupné z: <http://www.bartlett.ucl.ac.uk/casa/pdf/paper13.pdf>
- [11] HENDL, Jan . *Přehled statistických metod zpracování dat : Analýza a metaanalýza dat*. Vyd. 2. Praha : Portál, 2006. 583 s. ISBN 80-7367-123-9.

- [12] HYNAR, Martin. *Metody shlukování*. Ostrava, 2003. Dostupné z: <http://www.fit.vutbr.cz/study/courses/ZZD/public/seminar0304/Shlukovani1-text.pdf>.
Vysoká škola Báňská – Technická Univerzita Ostrava.
- [13] CHECKLAND, Peter B. *Systems Thinking, Systems Practice*. Chichester : J.Wiley and Sons, 1990. 330 s. ISBN 0-471-27911-0.
- [14] CHECKLAND, Peter. *Learning for Action: a short definitive account of soft systems methodology and its use for practitioner, teachers and students*. John Wiley & Sons Ltd, 2006. ISBN 0-470-02554-9.
- [15] JISC infoNet: Rich Pictures. *JISC infoNet: Promoting good practise, inspiring innovation* [online]. © 2012 Northumbria University [cit. 2012-04-26]. Dostupné z: <http://www.jiscinfonet.ac.uk/InfoKits/process-review/rich-pictures>
- [16] KELBEL, Jan, ŠILHÁN, David. Shluková analýza [online]. 2002, 08/17/2008 [cit. 2008-08-01]. Dostupný z WWW: <<http://gerstner.felk.cvut.cz/biolab/X33BMI/slides/KMeans.pdf>>.
- [17] *Komunitní plánování - Město Pardubice : Co-je-to-kp.pdf* [online]. 2008 [cit. 2011-11-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.pardubice.eu/urad/radnice/magistrat/odbory-magistratu/oks/komunitni-planovani/co-je-to-kp.pdf>>.
- [18] Komunitní plánování. *KONEP* [online]. (c) 2007 Koalice nevládek Pardubicka [cit. 2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.konep.cz/akce/komunitni-planovani.htm>
- [19] Konceptní model, tvrdá vs. měkká metodologie: Ptejte se knihovny. *Ptejte se knihovny* [online]. 2004-2012 [cit. 2012-03-28]. Dostupné z: <http://ww.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba006/koncepcni-model-tvrda-vs-mekka-metodologie>
- [20] KOS, Petr, Ing. SMEP 3.1: Systém multimedialní elektronické publikace [online]. 3.1. ©2003 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: http://etext.czu.cz/php/skripta/kapitola.php?titul_key=78&idkapitola=6#top [20]
- [21] KOZEL, Roman, et al. *Moderní marketinový výzkum*. První vydání. Praha : Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [22] KRAUSOVÁ, Anna. Komunitní plánování/strategické plánování: Komunitní plánování. In JANOUŠKOVÁ, Klára . *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách : Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava : Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. s. 351. ISBN 978-80-7368-229-3.

- [23] KUBANOVÁ, Jana. *Statistické metody pro ekonomickou a technickou praxi*. 2. vyd. Bratislava : 2004. 249 s. ISBN 80-85659-37-9.
- [24] MANDYS, Jan. *Analýza poskytovatelů sociálních služeb ve městě Pardubice*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2007. 36 s.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd 1. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [26] MĚSTO PARDUBICE. *Komunitní plán rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Pardubic na období 2008 - 2011* [online], 91s. [cit. 2011-11-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.pardubice.eu/urad/radnice/magistrat/odbory-magistratu/oks/komunitni-planovani/komunitni-plan.pdf>>.
- [27] Moravskoslezský kraj. *Moravskoslezský kraj : Triáda v procesu plánování rozvoje sociálních služeb* [online]. Ostrava : 2011 [cit. 2011-11-17]. Dostupné z WWW: <<http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/triada-v-procesu-planovani-rozvoje-socialnich-sluzeb-14251/>>.
- [28] MPSV.CZ. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 2005. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Methodika_obecna.pdf>.
- [29] MPSV.CZ: *Komunitní plánování - věc veřejná (přívodce)* [online]. 2002, 28.4.2005 [cit. 2011-11-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/847>>
- [30] MPSV.CZ: Národní akční plány sociálního začleňování (NAPSI). *MPSV.CZ* [online]. 26.7.2010 [cit. 2012-05-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9087>
- [31] MPSV:CZ: Sociální služby. *MPSV.cz: Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2012-03-21]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>
- [32] MYATT, Glenn J. *Making sense of data: A practical guide to exploratory data analysis and data mining*. New Jersey: JOHN WILEY & SONS, INC., PUBLICATION, 2007. ISBN 978-0-470-07471-8.
- [33] Nápopvěda k programovému prostředí SPSS Clementine 10.1.
- [34] Rada seniorů: Město Pardubice. *Úvod: Město Pardubice* [online]. 2012 [cit. 2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/magistrat/odbory-magistratu/osks/seniori/rada-senioru.html>
- [35] ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. druhé vydání. Praha : Professional publishing, 2010. 217 s. ISBN 978-80-7431-019-5.
- [36] Soft Systems Methodology (Checkland). 12 MANAGE B.V. *12 Manage: The Executive Fast Track* [online]. V11.0. copyright 2012, 20-4-2012 [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: http://www.12manage.com/methods_checkland_soft_systems_methodology.html

- [37] Systémový přístup: Encyklopedie BOZP. *Encyklopedie BOZP* [online]. 30.5.2009, 30.5.2009 [cit. 2012-03-28]. Dostupné z: http://ebozp.vubp.cz/wiki/index.php/Syst%C3%A9mov%C3%BD_p%C5%99%C3%A
Dstup
- [38] TOPOLOVSKÝ, Marek, et al. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Vydání první. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 60 s. ISBN 80-86878-03-1.
- [39] *Vítejte na stránkách příspěvkové organizace Sociální služby města Pardubice* [online]. [cit. 2012-07-16]. Dostupné z: <http://www.ssmpe.cz/>
- [40] What is CATWOE Analysis?. *BPMgeek* [online]. beta 2.2. 2011-09-23 [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://bpmgeek.com/blog/what-catwoe-analysis>
- [41] *Who.cz : základní informace* [online]. WHO v ČR : 2007 [cit. 2011-11-05]. O WHO. Dostupné z WWW: <<http://www.who.cz/zaklinf.htm>>.
- [42] WILLIAMS, Bob. THE KELLOGG FOUNDATION. *Soft systems methodology*. 20 s. Dostupné z: <http://users.actrix.co.nz/bobwill/>
- [43] *Zhodnocení procesu komunitního plánování na Písecku a jeho srovnání s procesem komunitního plánování v regionu Ústí nad Labem*. České Budějovice, 2004. Dostupné z: <http://komunitniplanovani.wz.cz/diplomka.htm>. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Vedoucí práce Mgr. Tamara Křivánková, Ph.D.

Seznam příloh

PŘÍLOHA 1 PRŮVODNÍ DOPIS K DOTAZNÍKU	82
PŘÍLOHA 2 DOTAZNÍK	83
PŘÍLOHA 3 DATOVÝ SLOVNÍK	96
PŘÍLOHA 4 SA MODEL 1	96
PŘÍLOHA 5 SA MODEL 2	109
PŘÍLOHA 6 RS MODEL 3	112

PŘÍLOHY

Příloha 1 Průvodní dopis k dotazníku

Vážená paní, vážený pane,

tento průzkum, jehož součástí se v případě Vašeho zájmu stanou i Vaše odpovědi, slouží k několika účelům:

- Podkladový materiál do diplomové práce.
- Podkladový materiál do bakalářské práce.
- Podkladový materiál pro komunitní plánování, které na svém území realizuje Magistrát města Pardubic.
- Podkladový materiál pro vědecký tým, který se na Fakultě ekonomicko – správní Univerzity Pardubice zabývá kvalitou života na regionální úrovni, zároveň ověřuje využitelnost metod systémového inženýrství pro další vědecké obory zejména pro společenskovední výzkum. Dotazníky slouží i jakýsi předvýzkum pro uplatňování dalších metod sběru dat.

Dotazník slouží pro zpracování závěrečné práce, a bude dále využit v odborné práci pracovníků Univerzity Pardubice.

Pokud nebude uvedeno jinak, zaškrtněte, prosím pouze jednu nejvíce, pro Vás, vyhovující odpověď.

Za řešitelský tým děkuje za Vaši ochotu a Váš čas

Mgr. Jan Mandys
Ústav veřejné správy a práva
Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice
Studentská 95
532 10 Pardubice
Tel: (+ 420) 466 036 171
E-mail: jan.mandys@upce.cz
www.uni-pardubice.cz

Mgr. Jan Mandys
Institute of Public Administration and Law
Faculty of Economics and Administration
University of Pardubice
Studentská 95
532 10 Pardubice, Czech Republic
Tel: (+ 420) 466 036 171
E-mail: jan.mandys@upce.cz
www.uni-pardubice.cz

Part A: Identifikační údaje

1) Vzdělání respondenta

1. Základní
2. Střední bez maturity
3. Střední s maturitou
4. Vyšší odborné
5. Vysokoškolské

2) Rodinný stav respondenta

1. Svobodný/á
2. Ženatý/vdaná
3. S druhem/družkou
4. Rozvedený/á
5. Vdovec/vdova

3) Počet dětí, které respondent má

1. Žádné
2. Jedno, věk
3. Dvě, věk
4. Tři, věk
5. Více než tři, věk

4) Věk respondenta

1. Do 60 let
2. 61 – 65 let
3. 66 – 70 let
4. 71 – 75 let
5. 76 – 80 let
6. 81 – 85 let
7. 86 – 90 let
8. Více než 91 let

5) Příjem respondenta

1. Do 5 999 Kč
2. 6 000 – 9 999 Kč
3. 10 000 – 14 999 Kč
4. 15 000 Kč – 19 999 Kč
5. Více než 20 000 Kč

6) Pohlaví respondenta

1. Muž
2. Žena

Part B: Kvalita života (obecné)

7) Jak respondent hodnotí svůj zdravotní stav

1. Výborný
2. Velmi dobrý
3. Spíše dobrý
4. Spíše špatný
5. Velmi špatný

8) Jak často respondent navštěvujete lékaře

1. Každý týden
2. Několikrát za měsíc, jak často cca
3. Několikrát za rok, jak často cca
4. Vůbec

9) Spokojenost respondenta s chováním lékaře?

1. Výborně
2. Velmi dobře
3. Dobře
4. Dostatečně
5. Není spokojen, důvod

10) Jak daleko od místa bydliště lékaře respondent má

1. Ve stejné části města
2. V nepříliš vzdálené části města
3. Na opačné straně města
4. V jiném městě

11) Jak se k lékaři respondent dopravuje

1. Pěšky
2. Veřejnou dopravou
3. Vlastním autem
4. Vozí mě rodina
5. Doktor mě navštěvuje u mě doma
6. Jiné, prosím uveďte:

12) Využívá respondent možnosti speciální dopravy pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby v seniorském věku (s i bez průkazu ZTP)

1. Ano, často
2. Ano, ale velmi zřídka
3. Ne, nepotřebuji
4. Ne, nemohu si to z finančních důvodů dovolit

13) Jak respondent spokojen s hromadnou dopravou ve městě

1. Velmi spokojen
2. Spokojen
3. Ani spokojen ani nespokojen
4. Nespokojen, vadí mu

5. Velmi nespokojen, vadí mu

14) Jak často se respondent stýká se svými dětmi či jinými členy rodiny

1. Denně
2. Každý týden
3. Několikrát za měsíc
4. Několikrát za rok
5. Nedá se říct, jak často
6. Vůbec

15) S kterým členem rodiny se respondent stýká nejčastěji

1. Se svým manželem/manželkou
2. Se svými sourozenci
3. Se svými dětmi
4. S vnoučaty
5. Jiné, prosím uveďte:.....

16) Má respondent pocit, že se jeho rodina zajímá o jeho zdravotní stav

1. Ano, velmi se o něj zajímají
2. Ano, spíše se o něj zajímají
3. Nedokáže posoudit
4. Ne, spíše se o něj nezajímají
5. Ne, vůbec se o něj nezajímají

17) Myslí si respondent, že by se o něj dokázala rodina postarat?

1. Ano
2. Spíše ano
3. Nedokážu posoudit
4. Spíše ne
5. Ne

18) Kde respondent žije

1. V bytě
2. V rodinném domě
3. V domově pro seniory
4. V domově se zvláštním režimem
5. V domově s pečovatelskou službou
6. Jiné, prosím uveďte:.....

19) Je respondent spokojen s prostředím, ve kterém žije

1. Ano, naprosto
2. Spíše ano
3. Spíše ne, důvod
4. Ne, vůbec, důvod

20) Jak daleko od respondenta žijí jeho příbuzní

1. Žijí s ním ve společné domácnosti
2. Žijí ve stejném domě
3. Žijí ve stejné části města

4. Žijí ve stejném městě, ale ne ve stejné části
5. Žijí v jiném městě (do 100 km)
6. Žijí v jiném městě (nad 101 km)
7. Žijí v zahraničí
8. Respondent neví, není s nimi v kontaktu

21) Má respondent domácí zvíře. Pokud ano, jaké

1. Ano - psa
2. Ano – kočku
3. Ano – jiné, prosím uveďte:.....
4. Ne, nemám domácí zvířátko, důvod

22) Vypomáhá někdo s péčí o zvířátko (odpovídají pouze Ti, kteří v předchozí otázce č. 21 odpověděli variantou Ano)

1. Ano, nemohl by se o něj sám postarat, uveďte prosím kdo
2. Ano, ale pouze příležitostně, obvykle péči zvládá sám, uveďte prosím kdo
3. Ne, nikdo mu nepomáhá

23) Jak často se stýká respondent se svými přáteli

1. Denně
2. Každý týden
3. Několikrát za měsíc
4. Několikrát za rok
5. Nedá se říct, jak často
6. Vůbec

24) Jaké jsou respondentovy záliby *Nečíselné ose označit oblíbenost (1 = má rád a věnuje se 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně 3 = nemá rád a nevěnuje se)*

1. Historie	1	2	3
2. Kultura	1	2	3
3. Knihy	1	2	3
4. Hudba	1	2	3
5. Umění	1	2	3
6. Sebevzdělávání	1	2	3
7. Tajenky a kvízy	1	2	3
8. Ruční práce	1	2	3
9. Vaření	1	2	3
10. Turistika	1	2	3
11. Sport	1	2	3
12. Televize	1	2	3
13. Jiné, prosím uveďte:.....	1	2	3

25) Jak často navštěvuje respondent divadlo nebo kino

1. Každý týden
2. Několikrát za měsíc
3. Několikrát za rok
4. Vůbec

26) Využívá respondent některý z programů celoživotního vzdělávání nabízených Univerzitou třetího věku

1. Ano, navštěvuje krátkodobé tematicky zaměřené kurzy
2. Ano, účastní se exkurzí
3. Ano, navštěvuje dlouhodobé semestrální kurzy
4. Ne

27) Co je hlavním důvodem toho, že respondent nevyužívá některý z programů celoživotního vzdělávání nabízených Univerzitou třetího věku

(tuto otázku vynechejte, pokud v otázce č. 26 respondent odpověděl jinak než odpověď č. 4)

1. Nemá dostatek informací o těchto programech
2. Nemá zájem o programy celoživotního vzdělávání z důvodu dostatku jiných aktivit
3. Kapacitní důvody – program, o který měl zájem, je plně obsazen
4. Finanční důvody - program, o který bych měl zájem, si nemůže dovolit
5. Nabídka kurzu neuspokojuje jeho potřeby
6. Jiné, prosím uveďte:.....

28) Jak by respondent hodnotil kvalitu svého života

1. Velmi dobrá
2. Dobrá
3. Ani špatná ani dobrá
4. Špatná
5. Velmi špatná
6. Nedokáže posoudit

29) Jak hodnotí respondent naplňování smyslu svého života

1. Maximálně
2. Hodně
3. Středně
4. Trochu
5. Vůbec ne

30) Jak bezpečně se respondent cítí v každodenním životě

1. Maximálně
2. Hodně
3. Středně
4. Trochu
5. Vůbec ne

31) Má respondent přístup k informacím, které potřebuje pro svůj každodenní život

1. Zcela ano
2. Většinou ano
3. Občas ano, občas ne (středně)
4. Spíše ne
5. Vůbec ne

32) Jak je respondent spokojen sám se sebou

1. Velmi spokojen
2. Spokojen
3. Neutrální postoj
4. Nespokojen
5. Velmi nespokojen

33) Jak respondent souhlasí s následujícím výrokem: „ Věk nerozhoduje o tom, jak se cítím uvnitř – jsem duševně mlád i přes komplikace způsobené stářím.“

1. Zcela souhlasím
2. Částečně souhlasím
3. Neutrální postoj
4. Částečně nesouhlasím
5. Zcela nesouhlasím

34) Má respondent nějaké informace o komunitním plánování Pardubicích nebo střednědobém plánování na úrovni kraje. *(Metoda, která řeší složité společenské, mravní a ekonomické vztahy vyjednáváním o budoucích krocích a spoluprací při jejich uskutečňování. Umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a posílit tak výrazné principy zastupitelské demokracie. Touto metodou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů.)*

1. Ano
2. Trochu ano
3. Spíše ne
4. Ne, respondent o tom nikdy neslyšel

35) Kde se respondent o komunitním plánování dozvěděl (Odpovídají pouze Ti, kteří na předchozí otázku odpověděli variantou 1 nebo 2.)

1. Z Radničního zpravodaje
2. Z internetu
3. Od rodiny
4. Od známých
5. Jiné, prosím uveďte

36) Má respondent zájem se do komunitního plánování zapojit (Účast v pracovních skupinách)

1. Ano, přijde mu to užitečné
2. Ano, chce mít informace
3. Ano, má možnost ovlivňovat věci okolo sebe
4. Ne, je to ztráta času, stejně se nic nezmění
5. Ne, nemá na to čas
6. Ne, ale kdyby měl informace, o možném zapojení by uvažoval
7. Jiné, prosím uveďte

37) Využívá respondent nějaké sociální služby *(Činnost nebo souhrn činností v nepříznivé sociální situaci, tzn. pomoc osobám při ztrátě jejich soběstačnosti a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, služby zaměstnanosti atd.).*

1. Ano (pokračujte prosím v části C)
2. Ne (pokračujte prosím v části D)

Part C: Užívání a spokojenost se službami (uživatelé)

38) Jaké sociální služby respondent využívá

1. Domov pro seniory
2. Domov se zvláštním režimem
3. Odlehčovací služba
4. Denní stacionář
5. Pečovatelská služba
6. Jiné, prosím uveďte:.....

39) Odkud (koho) se respondent o možnosti využívat sociální služby nejvíce dozvěděl

1. Od rodiny
2. Od přátel
3. Od praktického či jiného odborného lékaře
4. Z internetu
5. Z letáků
6. Jiné, prosím uveďte

40) Jak zvládá respondent následující úkony běžného života (Označte prosím na číselné ose. 1 = zvládám úkon zcela samostatně 2 = při tomto úkonu potřebuji někdy pomoc 3 = při tomto úkonu potřebuji obvykle pomoc 4 = tento úkon sám/sama neprovedu)

- | | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|
| 1. Osobní hygiena | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Oblékání | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Zajištění stravy | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Podávání léků | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Nákupy a běžné pochůzky | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Úklid, údržba domácnosti | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Jiné, prosím uveďte | 1 | 2 | 3 | 4 |

41) Má respondent přehled o sociálních službách, které by mohl využívat, a jsou mu nabízeny (jsou pro něj dostupné)

1. Ano, zajímá se o ně
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Ne, neví, kde o nich shánět informace
5. Ne, nezajímá se o ně, stačí mu, co právě má

42) Jak dlouho respondent sociální služby využívá

1. Méně než 6 měsíců
2. 7 až 12 měsíců
3. 2 až 4 roky
4. 5 až 7 let
5. 8 až 10 let
6. Více než 11 let

43) Jak respondent hodnotí sociální služby, které využívá

1. Výborně
2. Velmi dobře

3. Dobře
4. Dostatečně
5. Není spokojen

44) Jak respondent hodnotí rozsah (má vše, co potřebuje) sociálních služeb, které mu jsou nabízeny

1. Výborně
2. Velmi dobře
3. Dobře
4. Dostatečně
5. Není spokojen

45) Jak respondent hodnotí chování personálu (pracovníků)

1. Výborně
2. Velmi dobře
3. Dobře
4. Dostatečně
5. Není spokojen

46) Co respondent nejvíce oceňuje na chování personálu

1. Ochotu
2. Profesionalitu/ odbornost
3. Příjemné vystupování
4. Schopnost vcítit se do problému a potřeb respondenta
5. Jiné, prosím uveďte

47) Co respondentu nejvíce vadí na chování personálu

1. Neochota
2. Neodbornost
3. Nepříjemné chování
4. Neschopnost chápat problémy a potřeby respondenta
5. Jiné, prosím uveďte

48) Doporučil by respondent využívané služby i svým přátelům

1. Rozhodně ano
2. Spíše ano
3. Neví
4. Spíše ne
5. Rozhodně ne

49) Ví respondent, na koho se může obrátit se svými požadavky případně stížnostmi

1. Ano
2. Ne

50) V případě, že by si respondent mohl vybrat, jaké formě péče o svou osobu by dal přednost

1. Pobyť ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby
2. Pobyť ve vlastní domácnosti s možností pobývat v denním stacionáři
3. Pobyť ve vlastní domácnosti s možností využít pečovatelské služby
4. Pobyť v domě s pečovatelskou službou

5. Ubytování v některém ze zařízení zajišťujících dlouhodobý pobyt
6. jiné, prosím uveďte

51) Jakou částku je respondent ochoten zaplatit za sociální služby měsíčně

1. do 100 Kč
2. 101 Kč – 500 Kč
3. 501 Kč – 1 000 Kč
4. 1 001 Kč – 5 000 Kč
5. 5 001 Kč – 10 000 Kč
6. nad 10 001 Kč

52) Měl respondent někdy problém s nedostatkem volného místa v některé z pobytových či ostatních služeb (musel dlouho čekat na lůžko, až bude mít pečovatelská služba volnou kapacitu apod.)

1. Ano, uveďte, prosím, o kterou službu se jednalo

-
2. Ne, požadovaná služba byla vždy dostupná

53) Účastní se respondent volnočasových aktivit, které mu sociální služba (jejímž je uživatelem) zprostředkovává

1. Ano, uveďte prosím, jaké aktivity
.....
.....
2. Ne, protože mu to neumožňuje zdravotní stav
3. Ne, protože nemá potřebu a zájem (má vlastní koníčky, které realizuje mimo službu)
4. Ne, protože mu nabízené aktivity nevyhovují
5. Jiné, prosím uveďte

Poděkování za rozhovor

Part D: Potřebnost služeb (veřejnost)

38) Ví respondent, co pojem sociální služba znamená

1. Ano
2. Ne, ale má zájem se dozvědět, co to znamená
3. Ne, vědět nepotřebuje
4. Ne, vědět nemá zájem
5. jiné, prosím uveďte

39) Dostal respondent na některou sociální službu doporučení od rodiny, přátel či lékaře

1. Ano, domov pro seniory
2. Ano, domov se zvláštním režimem
3. Ano, odlehčovací služba
4. Ano, denní stacionář
5. Ano, pečovatelská služba
6. Ano, jiné prosím uveďte
7. Ne, nebyla

40) Co je hlavním důvodem toho, že respondent nevyužívá sociální služby

1. Nepotřebuje nabízené služby
2. Nechce využívat nabízené služby
3. Kapacitní důvody – služba, o kterou by měl zájem, je plně obsazena
4. finanční důvody - službu, o kterou by měla zájem, si nemůže dovolit
5. Jiné, prosím uveďte

41) V případě, že by respondent potřeboval, kde by nejdříve získával informace o sociálních službách

1. Od rodiny
2. Od přátel
3. Od praktického či jiného odborného lékaře
4. Z internetu
5. Z letáků
6. Jiné, prosím uveďte

42) V případě, že by si respondent mohl vybrat, jaké formě péče o svou osobu (kdyby ji potřeboval) by dal přednost

1. Pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby
2. Pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby
3. Pobyt ve vlastní domácnosti s možností pobývat v denním stacionáři
4. Pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít pečovatelské služby
5. Pobyt v domě s pečovatelskou službou

6. Ubytování v některém ze zařízení zajišťujících dlouhodobý pobyt
7. Jiné, prosím uveďte

43) Jakou částku je respondent v případě potřeby ochoten zaplatit za sociální služby měsíčně

1. do 100 Kč
2. 101 Kč – 500 Kč
3. 501 Kč – 1 000 Kč
4. 1 001 Kč – 5 000 Kč
5. 5 001 Kč – 10 000 Kč
6. nad 10 001 Kč

44) Je respondent členem, některého z 26 klubů seniorů, které v Pardubicích fungují

1. Ano
2. Ne, podobné aktivity ho nezajímají
3. Ne, má dost vlastních zájmů
4. Ne, protože neví, že takové kluby existují
5. Ne, jiné, prosím, uveďte

45) Jak je respondent spokojen s prostorami, ve kterých je provozován klub seniorů

(Odpovídají pouze Ti, kteří v předchozí otázce č. 45 odpověděli variantou 1. Použijte stupnici 1 – 5; 1. = velmi spokojen 2. spokojen 3. ani spokojen ani nespokojen 4. nespokojen 5. velmi nespokojen).

- | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Dostupnost od zastávky MHD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Bezbariérovost objektu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Vybavení objektu pro daný účel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Pohodlí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Okolí objektu – zeleň, klid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Jiné, prosím uveďte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

46) Využívá respondent nějaké aktivity a činnosti (poradenství, služby) Seniorcentra

(Pospíšilovo náměstí, č.p.1693) (centrum volného času, které pořádá nejrůznější zájmové aktivity a činnosti)

1. Ano
2. Ne, podobné aktivity ho nezajímají
3. Ne, má dost vlastních zájmů
4. Ne, protože neví, že takové centrum existuje,
5. Ne, jiné, prosím, uveďte

47) Jak je respondent spokojen s prostorami, ve kterých je provozováno

Seniorcentrum *(Odpovídají pouze Ti, kteří v předchozí otázce č. 47 odpověděli variantou 1. Použijte stupnici 1 – 5; 1. = velmi spokojen 2. spokojen 3. ani spokojen ani nespokojen 4. nespokojen 5. velmi nespokojen).*

1. Dostupnost od zastávky MHD	1	2	3	4	5
2. Bezbariérovost objektu	1	2	3	4	5
3. Vybavení objektu pro daný účel	1	2	3	4	5
4. Pohodlí	1	2	3	4	5
5. Okolí objektu – zeleň, klid	1	2	3	4	5
6. Jiné, prosím uveďte	1	2	3	4	5

48) Účastní se respondent některých volnočasových aktivit v rámci Seniorcentra

(Odpovídají pouze Ti, kteří v otázce č. 47 odpověděli variantou 1. Lze označit i více možností)

1. Zdravotní či rehabilitační cvičení
2. Gymnastika, protahovací a posilovací cvič
3. Jóga
4. Čínské tradiční cvičení
5. Paličkování
6. Trénink paměti
7. Pěvecký soubor „Návrat“
8. Taneční kroužek
9. Jazykové kurzy
10. Jiné, prosím uveďte

49) Je podle respondenta nabídka poradenských služeb Seniorcentra dostatečná (zejména občansko-právní poradenství)

1. Ano, zcela
2. Ano, částečně
3. Nedokáže posoudit
4. Ne, částečně, chybí
5. Ne, zcela, chybí

50) Je podle respondenta nabídka volnočasových aktivit ve městě dostatečná (včetně aktivit Seniorcentra a klubů seniorů)

1. Ano, vždy se najde aktivita, která mne baví či zajímá
2. Ano, nabídka je většinou dostačující
3. Nevím, volnočasové aktivity pro seniory mne nezajímají
4. Ne, většinou mám problém si z nabídky vybrat
5. Ne, nikdy nenajdu nic, co by mne zajímalo

51) Představují Pardubice pro seniora dobré místo k životu

1. Ano, zcela
2. Ano, částečně
3. Nedokáže posoudit
4. Ne, částečně
5. Ne, zcela

52) Pokud respondent v předchozí otázce č. 51 označil odpovědi č. 1 nebo 2, proč se mu ve městě dobře žije

.....

.....

.....

53) Pokud respondent v otázce č. 51 označil odpovědi č. 4 nebo 5, proč se mu ve městě nežije dobře

.....

.....

.....

Poděkování za rozhovor

Příloha 3 Datový slovník

Part A - Identifikační údaje			
Popis atributu	Hodnota atributu	Rozsah	Datový typ v Clementine
Vzdělání	1, 2, 3, 4, 5	1 = základní, 2 = střední bez maturity, 3 = střední s maturitou, 4 = vyšší odborné, 5 = vysokoškolské;	set
Rodinný stav	1, 2, 3, 4, 5	1 = svobodný/á, 2 = ženatý/vdaná, 3 = s druhem/družkou, 4 = rozvedený/á, 5 = vdovec/vdova	Set
Počet dětí	1, 2, 3, 4, 5	1 = žádné, 2 = jedno, 3 = dvě, 4 = tři, 5 = více než tři	Set
Věk 1. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 2. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 3. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk 4. Dítěte	Číslo	věk	Typeless
Věk respondenta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1 = do 60 let, 2 = 61 – 65, 3 = 66 – 70, 4 = 71 – 75, 5 = 76 – 80, 6 = 81 – 85, 7 = 86 – 90, 8 = 91 a více	Set
Příjem	1, 2, 3, 4, 5	1 = do 5 999 Kč, 2 = 6 000 – 9 999 Kč, 3 = 10 000 – 14 999 Kč, 4 = 15 000 – 19 999 Kč, 5 = více než 20 000	Set
Pohlaví	1, 2	1 = muž, 2 = žena	Set
Part B - Kvalita života (společné pro obě cílové skupiny)			
Popis atributu	Hodnota atributu	Rozsah	Datový typ v Clementine
Jak respondent hodnotí svůj zdravotní stav?	1, 2, 3, 4, 5	1 = výborný, 2 = velmi dobrý, 3 = spíše dobrý, 4 = spíše špatný, velmi špatný	Set
Jak často respondent navštěvuje lékaře?	1, 2, 3, 4	1 = týdně, 2 = měsíčně, 3 = ročně, 4 = vůbec	Set
Jak je respondent spokojen s chováním lékaře?	1, 2, 3, 4, 5	1 = výborně, 2 = velmi dobře, 3 = dobře, 4 = dostatečně, 5 = není spokojen	Set
Jak daleko od místa bydliště má respondent lékaře?	1, 2, 3, 4	1 = stejná část města, 2 = nepříliš vzdálená část města, 3 = opačná strana města, 4 = jiné město	Set

Jak se k lékaři respondent dopravuje?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = pěšky, 2 = MHD, 3 = vlastní auto, 4 = rodina vozí, 5 = doktor navštěvuje doma, 5 = jiné	Set
Využívá respondent možnosti speciální dopravy pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby v seniorském věku (s i bez průkazu ZTP)?	1, 2, 3, 4	1 = často, 2 = velmi zřídka, 3 = nepotřebuji, 4 = nemohu si to z finančních důvodů dovolit	Set
Jak je respondent spokojen s hromadnou dopravou ve městě?	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Jak často se respondent stýká se svými dětmi či jinými členy rodiny?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = denně, 2 = každý týden, 3 = několikrát za měsíc, 4 = několikrát za rok, 5 = nedá se říct, jak často, 6 = vůbec	Set
Se kterým členem rodiny se respondent stýká nejčastěji?	1, 2, 3, 4, 5	1 = manžel/manželka, 2 = sourozenci, 3 = děti, 4 = vnoučata, 5 = jiné	Set
Má respondent pocit, že se jeho rodina zajímá o jeho zdravotní stav?	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi se zajímají, 2 = spíše se zajímají, 3 = nedokáže posoudit, 4 = spíše se nezajímají, 5 = vůbec se nezajímají	Set
Myslí si respondent, že by se o něj dokázala rodina postarat?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, 2 = spíše ano, 3 = nedokáže posoudit, 4 = spíše ne, 5 = ne	Set
Kde respondent žije?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = byt, 2 = rodinný dům, 3 = domov pro seniory, 4 = domov se zvláštním režimem, 5 = domov s pečovatelskou službou, 6 = jiné	Set
Je respondent spokojen s prostředím, ve kterém žije?	1, 2, 3, 4	1 = ano, naprosto, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = ne, vůbec	Set
Jak daleko od respondenta žijí jeho příbuzní?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1 = ve společné domácnosti, 2 = ve stejném domě, 3 = ve stejné části města, 4 = ve stejném městě, ale v jiné části, 5 = v jiném městě (do 100 km), 6 = v jiném městě (nad 100 km), 7 = v zahraničí, 8 = neví, není s nimi v kontaktu	Set
Má respondent domácí zvíře?	1, 2, 3, 4	1 = pes, 2 = kočka, 3 = jiné, 4 = nemá	Set

Vypomáhá někdo s péčí o domácí zvíře?	1, 2, 3	1 = ano, nemohl by se sám o něj postarat, 2 = ano, ale pouze příležitostně, 3 = nikdo nepomáhá	Set
Jak často se stýká respondent se svými přáteli?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = denně, 2 = každý týden, 3 = několikrát za měsíc, 4 = několikrát za rok, 5 = nedá se říct jak často, 6 = vůbec	Set
Jaké jsou respondentovy záliby?			
Hodnocení záliby – Historie	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Kultura	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Knihy	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Hudba	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Umění	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Sebevzdělání	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Tajenky a kvízy	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Ruční práce	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Vaření	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Turistika	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Sport	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Televize	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range
Hodnocení záliby – Jiné	1, 2, 3	1 = má rád a věnuje se, 2 = neutrální postoj, věnuje se příležitostně, 3 = nemá rád a nevěnuje se	Range

Jak často navštěvuje respondent divadlo nebo kino?	1, 2, 3, 4	1 = každý týden, 2 = několikrát za měsíc, 3 = několikrát za rok, 4 = vůbec	Set
Využívá respondent některý z programů celoživotního vzdělávání nabízených Univerzitou třetího věku?	1, 2, 3, 4	1 = ano, navštěvuje krátkodobé tematicky zaměřené kurzy, 2 = ano, účastní se exkurzí, 3 = ano, navštěvuje dlouhodobé semestrální kurzy, 4 = ne	Set
Co je hlavním důvodem toho, že respondent nevyužívá některý z programů celoživotního vzdělávání nabízených Univerzitou třetího věku?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = nemá dostatek informací, 2 = nemá zájem o programy celoživotního vzdělávání z důvodu dostatku jiných aktivit, 3 = kapacitní důvody – program, o který měl zájem, je plně obsazen, 4 = finanční důvody, 5 = nabídka kurzu neuspokojuje jeho potřeby, 6 = jiné	Set
Jak respondent hodnotí kvalitu svého života?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = velmi dobrá, 2 = dobrá, 3 = ani špatná ani dobrá, 4 = špatná, 5 = velmi špatná, 6 = nedokáže posoudit	Set
Jak respondent hodnotí naplňování smyslu svého života?	1, 2, 3, 4, 5	1 = maximálně, 2 = hodně, 3 = středně, 4 = trochu, 5 = vůbec ne	Set
Jak bezpečně se respondent cítí v každodenním životě?	1, 2, 3, 4, 5	1 = maximálně, 2 = hodně, 3 = středně, 4 = trochu, 5 = vůbec ne	Set
Má respondent přístup k informacím, které potřebuje pro svůj každodenní život?	1, 2, 3, 4, 5	1 = zcela ano, 2 = většinou ano, 3 = občas ano, občas ne, 4 = spíše ne, 5 = vůbec ne	Set
Jak je respondent spokojen sám se sebou?	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = neutrální postoj, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Jak respondent souhlasí s výrokem: „Věk nerozhoduje o tom, jak se cítím uvnitř – jsem duševně mlád i přes komplikace způsobené stářím“?	1, 2, 3, 4, 5	1 = zcela ano, 2 = částečně ano, 3 = neutrální postoj, 4 = částečně ne, 5 = zcela ne	Set

Má respondent nějaké informace o komunitním plánování v Pardubicích nebo o střednědobém plánování na úrovni kraje?	1, 2, 3, 4	1 = ano, 2 = trochu ano, 3 = spíše ne, 4 = ne, nikdy o tom neslyšel	Set
Kde se respondent o komunitním plánování dozvěděl?	1, 2, 3, 4, 5	1 = radniční zpravodaj, 2 = internet, 3 = rodina, 4 = známí, 5 = jiné	Set
Má respondent zájem se do komunitního plánování zapojit (účast v pracovních skupinách)?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = ano, je to užitečné, 2 = ano, chce mít informace, 3 = ano, možnost ovlivňovat věci kolem sebe, 4 = ne, je to ztráta času, stejně se nic nezmění, 5 = ne, není čas, 6 = ne, ale kdyby měl informace, tak by o zapojení uvažoval, 7 = jiné	Set
Part C - Užívání a spokojenost se službami (cílová skupina uživatelé)			
Popis atributu	Hodnota atributu	Rozsah	Datový typ v Clementine
Jaké sociální služby respondent využívá?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = domov pro seniory, 2 = domov se zvláštním režimem, 3 = odlehčovací služba, 4 = denní stacionář, 5 = pečovatelská služba, 6 = jiné	Set
Odkud (koho) se respondent o možnosti využívat sociální služby nejvíce dozvěděl?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = rodina, 2 = přátelé, 3 = praktický či jiný odborný lékař, 4 = internet, 5 = leták, 6 = jiné	Set
Jak zvládá respondent následující úkony běžného života?			
Hodnocení úkonu – Osobní hygiena	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Hodnocení úkonu – Oblékání	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Hodnocení úkonu – Zajištění stravy	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Hodnocení úkonu – Podávání léků	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set

Hodnocení úkonu – Nákupy a běžné pochůzky	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Hodnocení úkonu – Úklid, údržba domácnosti	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Hodnocení úkonu – jiné	1, 2, 3, 4	1 = zcela samostatně, 2 = někdy potřebuji pomoc, 3 = obvykle potřebuji pomoc, 4 = sám/sama neprovedu	Set
Má respondent přehled o sociálních službách, které by mohl využívat, a jsou mu nabízeny?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, zajímá se o ně, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = ne, neví, kde shánět informace, 5 = ne, nezajímá se o ně	Set
Jak dlouho respondent sociální služby využívá?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = méně než 6 měsíců, 2 = 7 až 12 měsíců, 3 = 2 až 4 roky, 4 = 5 až 7 let, 5 = 8 až 10 let, 6 = více než 11 let	Set
Jak respondent hodnotí sociální služby, které využívá?	1, 2, 3, 4, 5	1 = výborně, 2 = velmi dobře, 3 = dobře, 4 = dostatečně, 5 = není spokojen	Set
Jak respondent hodnotí rozsah sociálních služeb, které mu jsou nabízeny? (má vše co potřebuje?)	1, 2, 3, 4, 5	1 = výborně, 2 = velmi dobře, 3 = dobře, 4 = dostatečně, 5 = není spokojen	Set
Jak respondent hodnotí chování personálu (pracovníků)?	1, 2, 3, 4, 5	1 = výborně, 2 = velmi dobře, 3 = dobře, 4 = dostatečně, 5 = není spokojen	Set
Co respondent nejvíce oceňuje na chování personálu?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ochota, 2 = profesionalita/odbornost, 3 = příjemné vystupování, 4 = schopnost vcítit se do problému a potřeb respondenta, 5 = jiné	Set
Co respondentovi nejvíce vadí na chování personálu?	1, 2, 3, 4, 5	1 = neochota, 2 = neodbornost, 3 = nepříjemné chování, 4 = neschopnost chápat problémy a potřeby respondenta, 5 = jiné	Set
Doporučil by respondent využívané služby i svým přátelům?	1, 2, 3, 4, 5	1 = rozhodně ano, 2 = spíše ano, 3 = neví, 4 = spíše ne, 5 = rozhodně ne	Set

Ví respondent, na koho se může obrátit se svými požadavky, případně stížnostmi?	1, 2	1 = ano, 2 = ne	Set
V případě, že by si respondent mohl vybrat, jaké formě péče o svou osobu by dal přednost?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby, 2 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností pobývat v denním stacionáři, 3 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít pečovatelské služby, 4 = pobyt v domě s pečovatelskou službou, 5 = ubytování v některém ze zařízení zajišťujících dlouhodobý pobyt, 6 = jiné	Set
Jakou částku je respondent ochoten zaplatit za sociální služby měsíčně?	1, 2, 3, 4, 5	1 = do 100 Kč, 2 = 101 - 500 Kč, 3 = 501 - 1000 Kč, 4 = 1001 - 5000 Kč, 5 = 5001 - 10000 Kč, 6 = nad 10000 Kč	Set
Měl respondent někdy problém s nedostatkem volného místa v některé z pobytových či ostatních služeb (čekání na lůžko apod.)?	1, 2	1 = ano, uveďte, prosím, o kterou službu se jednalo, 2 = ne, požadovaná služba byla vždy dostupná	Set
Účastní se respondent volnočasových aktivit, které mu sociální služba zprostředkovává?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, uveďte jaké, 2 = ne, protože mu to neumožňuje zdravotní stav, 3 = ne, protože nemá potřebu a zájem (má vlastní koníčky, které realizuje mimo službu), 4 = ne, protože mu nabízené aktivity nevyhovují, 5 = jiné	Set
Part D - Potřebnost služeb (cílová skupina veřejnost)			
Popis atributu	Hodnota atributu	Rozsah	Datový typ v Clementine
Ví respondent, co pojem sociální služba znamená?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, 2 = ne, ale má zájem se to dozvědět, 3 = ne, vědět nepotřebuje, 4 = ne, nemá zájem to vědět, 5 = jiné	Set
Dostal respondent na některou sociální službu doporučení od rodiny, přátel či lékaře?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = ano, domov pro seniory, 2 = ano, domov se zvláštním režimem, 3 = ano, odlehčovací služba, 4 = ano, denní stacionář, 5 = ano, pečovatelská služba, 6 = ano, jiné, 7 =	Set

		ne	
Co je hlavním důvodem toho, že respondent nevyužívá sociální služby?	1, 2, 3, 4, 5	1 = nepotřebuje nabízené služby, 2 = nechce využívat nabízené služby, 3 = kapacitní důvody – služba, o kterou by měl zájem, je plně obsazena, 4 = finanční důvody - službu, o kterou by měl zájem, si nemůže dovolit, 5 = jiné	Set
V případě, že by respondent potřeboval, kde by nejdříve získával informace o sociálních službách?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = rodina, 2 = přátelé, 3 = praktický či jiný odborný lékař, 4 = internet, 5 = leták, 6 = jiné	Set
V případě, že by si respondent mohl vybrat, jaké formě péče o svou osobu (kdyby ji potřeboval) by dal přednost?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby, 2 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít odlehčovací služby, 3 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností pobývat v denním stacionáři, 4 = pobyt ve vlastní domácnosti s možností využít pečovatelské služby, 5 = pobyt v domě s pečovatelskou službou, 6 = ubytování v některém ze zařízení zajišťujících dlouhodobý pobyt, 7 = jiné	Set
Jakou částku je respondent, v případě potřeby, ochoten zaplatit za sociální služby měsíčně?	1, 2, 3, 4, 5, 6	1 = do 100 Kč, 2 = 101 - 500 Kč, 3 = 501 - 1000 Kč, 4 = 1001 - 5000 Kč, 5 = 5001 - 10000 Kč, 6 = nad 10000 Kč	Set
Je respondent členem, některého z 26 klubů seniorů, které v Pardubicích fungují?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, 2 = ne, podobné aktivity ho nezajímají, 3 = ne, má dost vlastních zájmů, 4 = ne, neví, že takové kluby existují, 5 = ne, jiné	Set
Jak je respondent spokojen s prostorami, ve kterých je provozován klub seniorů?			
Hodnoticí kritérium – Dostupnost od zastávky MHD	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Bezbariérovost objektu	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Vybavení	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani	Set

objektu pro daný účel		nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	
Hodnoticí kritérium – Pohodlí	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Okolí objektu (zeleň, klid,..)	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – jiné	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Využívá respondent nějaké aktivity a činnosti (poradenství, služby) Seniorcentra?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, 2 = ne, podobné aktivity ho nezajímají, 3 = ne, má dost vlastních zájmů, 4 = ne, neví, že takové centrum existuje, 5 = ne, jiné	Set
Jak je respondent spokojen s prostorami, ve kterých je provozováno Seniorcentrum?			
Hodnoticí kritérium – Dostupnost od zastávky MHD	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Bezbariérovost objektu	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Vybavení objektu pro daný účel	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Pohodlí	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – Okolí objektu (zeleň, klid,..)	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Hodnoticí kritérium – jiné	1, 2, 3, 4, 5	1 = velmi spokojen, 2 = spokojen, 3 = ani spokojen ani nespokojen, 4 = nespokojen, 5 = velmi nespokojen	Set
Účastní se respondent některých volnočasových aktivit v rámci Seniorcentra?	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1 = zdravotní či rehabilitační cvičení, 2 = gymnastika, protahovací a posilovací cvičení, 3 = jóga, 4 = čínské tradiční cvičení, 5 = paličkování, 6 = trénink paměti, 7 = pěvecký soubor "Návrat", 8 = taneční kroužek, 9 = jazykové kurzy, 10 = jiné	Set
Je podle respondenta nabídka poradenských služeb	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, zcela, 2 = ano, částečně, 3 = nedokáže posoudit, 4 = ne, částečně, 5 = ne, zcela	Set

Seniorcentra dostatečná (zejména občansko-právní poradenství)?			
Je podle respondenta nabídka volnočasových aktivit ve městě dostatečná (včetně aktivit Seniorcentra a klubu seniorů)?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, vždy se najde aktivita, která mne baví či zajímá, 2 = ano, nabídka je většinou dostačující, 3 = nevím, volnočasové aktivity pro seniory mne nezajímají, 4 = ne, většinou mám problém si z nabídky vybrat, 5 = ne, nikdy nenajdu nic, co by mne zajímalo	Set
Představují Pardubice pro seniora dobré místo k životu?	1, 2, 3, 4, 5	1 = ano, zcela, 2 = ano, částečně, 3 = nedokáže posoudit, 4 = ne, částečně, 5 = ne, zcela	Set
Proč se respondentovi ve městě dobře žije? (Pokud odpověděl v předchozí otázce odpovědí 1 nebo 2)	Vlastní názor	Vlastní názor	Typeless
Proč se respondentovi ve městě nežije dobře? (Pokud odpověděl v předchozí otázce odpovědí 4 nebo 5)	Vlastní názor	Vlastní názor	Typeless

Příloha 4 SA Model 1

K-Means
K-Means









	cluster-2	cluster-3	cluster-1	cluster-4	Importance																																																												
					<ul style="list-style-type: none"> ◆ >=0.95 ◆ >=0.90 ◆ <0.90 ◆ Unknown 																																																												
Děti_ano_ne_SA	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>48</td><td>90.57%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>5</td><td>9.43%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> </table>	ano	48	90.57%	ne	5	9.43%	neuveдено	0	0.00%	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>35</td><td>83.33%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>7</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> </table>	ano	35	83.33%	ne	7	16.67%	neuveдено	0	0.00%	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>38</td><td>95.00%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>2</td><td>5.00%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> </table>	ano	38	95.00%	ne	2	5.00%	neuveдено	0	0.00%	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>13</td><td>54.17%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>10</td><td>41.67%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>1</td><td>4.17%</td></tr> </table>	ano	13	54.17%	ne	10	41.67%	neuveдено	1	4.17%	Important ◆ 1.00																								
ano	48	90.57%																																																															
ne	5	9.43%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
ano	35	83.33%																																																															
ne	7	16.67%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
ano	38	95.00%																																																															
ne	2	5.00%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
ano	13	54.17%																																																															
ne	10	41.67%																																																															
neuveдено	1	4.17%																																																															
Frekvence kontaktu s přáteli_SA	<table border="1"> <tr><td>nedá se...</td><td>3</td><td>5.66%</td></tr> <tr><td>občas</td><td>8</td><td>15.09%</td></tr> <tr><td>vůbec</td><td>1</td><td>1.89%</td></tr> <tr><td>zřídka</td><td>3</td><td>5.66%</td></tr> <tr><td>často</td><td>38</td><td>71.70%</td></tr> </table>	nedá se...	3	5.66%	občas	8	15.09%	vůbec	1	1.89%	zřídka	3	5.66%	často	38	71.70%	<table border="1"> <tr><td>nedá se...</td><td>7</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>občas</td><td>23</td><td>54.76%</td></tr> <tr><td>vůbec</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>zřídka</td><td>2</td><td>4.76%</td></tr> <tr><td>často</td><td>10</td><td>23.81%</td></tr> </table>	nedá se...	7	16.67%	občas	23	54.76%	vůbec	0	0.00%	zřídka	2	4.76%	často	10	23.81%	<table border="1"> <tr><td>nedá se...</td><td>7</td><td>17.50%</td></tr> <tr><td>občas</td><td>10</td><td>25.00%</td></tr> <tr><td>vůbec</td><td>6</td><td>15.00%</td></tr> <tr><td>zřídka</td><td>4</td><td>10.00%</td></tr> <tr><td>často</td><td>13</td><td>32.50%</td></tr> </table>	nedá se...	7	17.50%	občas	10	25.00%	vůbec	6	15.00%	zřídka	4	10.00%	často	13	32.50%	<table border="1"> <tr><td>nedá se...</td><td>4</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>občas</td><td>6</td><td>25.00%</td></tr> <tr><td>vůbec</td><td>2</td><td>8.33%</td></tr> <tr><td>zřídka</td><td>4</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>často</td><td>8</td><td>33.33%</td></tr> </table>	nedá se...	4	16.67%	občas	6	25.00%	vůbec	2	8.33%	zřídka	4	16.67%	často	8	33.33%	Important ◆ 1.00
nedá se...	3	5.66%																																																															
občas	8	15.09%																																																															
vůbec	1	1.89%																																																															
zřídka	3	5.66%																																																															
často	38	71.70%																																																															
nedá se...	7	16.67%																																																															
občas	23	54.76%																																																															
vůbec	0	0.00%																																																															
zřídka	2	4.76%																																																															
často	10	23.81%																																																															
nedá se...	7	17.50%																																																															
občas	10	25.00%																																																															
vůbec	6	15.00%																																																															
zřídka	4	10.00%																																																															
často	13	32.50%																																																															
nedá se...	4	16.67%																																																															
občas	6	25.00%																																																															
vůbec	2	8.33%																																																															
zřídka	4	16.67%																																																															
často	8	33.33%																																																															
Info o KPSS_3	<table border="1"> <tr><td>ANO</td><td>42</td><td>79.25%</td></tr> <tr><td>ne, nik...</td><td>3</td><td>5.66%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>spíše ne</td><td>8</td><td>15.09%</td></tr> </table>	ANO	42	79.25%	ne, nik...	3	5.66%	neuveдено	0	0.00%	spíše ne	8	15.09%	<table border="1"> <tr><td>ANO</td><td>26</td><td>61.90%</td></tr> <tr><td>ne, nik...</td><td>1</td><td>2.38%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>1</td><td>2.38%</td></tr> <tr><td>spíše ne</td><td>14</td><td>33.33%</td></tr> </table>	ANO	26	61.90%	ne, nik...	1	2.38%	neuveдено	1	2.38%	spíše ne	14	33.33%	<table border="1"> <tr><td>ANO</td><td>10</td><td>25.00%</td></tr> <tr><td>ne, nik...</td><td>23</td><td>57.50%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>1</td><td>2.50%</td></tr> <tr><td>spíše ne</td><td>6</td><td>15.00%</td></tr> </table>	ANO	10	25.00%	ne, nik...	23	57.50%	neuveдено	1	2.50%	spíše ne	6	15.00%	<table border="1"> <tr><td>ANO</td><td>10</td><td>41.67%</td></tr> <tr><td>ne, nik...</td><td>1</td><td>4.17%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>1</td><td>4.17%</td></tr> <tr><td>spíše ne</td><td>12</td><td>50.00%</td></tr> </table>	ANO	10	41.67%	ne, nik...	1	4.17%	neuveдено	1	4.17%	spíše ne	12	50.00%	Important ◆ 1.00												
ANO	42	79.25%																																																															
ne, nik...	3	5.66%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
spíše ne	8	15.09%																																																															
ANO	26	61.90%																																																															
ne, nik...	1	2.38%																																																															
neuveдено	1	2.38%																																																															
spíše ne	14	33.33%																																																															
ANO	10	25.00%																																																															
ne, nik...	23	57.50%																																																															
neuveдено	1	2.50%																																																															
spíše ne	6	15.00%																																																															
ANO	10	41.67%																																																															
ne, nik...	1	4.17%																																																															
neuveдено	1	4.17%																																																															
spíše ne	12	50.00%																																																															
Zdravotní stav_SA	<table border="1"> <tr><td>dobrý</td><td>46</td><td>86.79%</td></tr> <tr><td>špatný</td><td>7</td><td>13.21%</td></tr> </table>	dobrý	46	86.79%	špatný	7	13.21%	<table border="1"> <tr><td>dobrý</td><td>29</td><td>69.05%</td></tr> <tr><td>špatný</td><td>13</td><td>30.95%</td></tr> </table>	dobrý	29	69.05%	špatný	13	30.95%	<table border="1"> <tr><td>dobrý</td><td>9</td><td>22.50%</td></tr> <tr><td>špatný</td><td>31</td><td>77.50%</td></tr> </table>	dobrý	9	22.50%	špatný	31	77.50%	<table border="1"> <tr><td>dobrý</td><td>15</td><td>62.50%</td></tr> <tr><td>špatný</td><td>9</td><td>37.50%</td></tr> </table>	dobrý	15	62.50%	špatný	9	37.50%	Important ◆ 1.00																																				
dobrý	46	86.79%																																																															
špatný	7	13.21%																																																															
dobrý	29	69.05%																																																															
špatný	13	30.95%																																																															
dobrý	9	22.50%																																																															
špatný	31	77.50%																																																															
dobrý	15	62.50%																																																															
špatný	9	37.50%																																																															
Kvalita života_SA	<table border="1"> <tr><td>ani špa...</td><td>1</td><td>1.89%</td></tr> <tr><td>dobrá</td><td>51</td><td>96.23%</td></tr> <tr><td>špatná</td><td>1</td><td>1.89%</td></tr> </table>	ani špa...	1	1.89%	dobrá	51	96.23%	špatná	1	1.89%	<table border="1"> <tr><td>ani špa...</td><td>24</td><td>57.14%</td></tr> <tr><td>dobrá</td><td>18</td><td>42.86%</td></tr> <tr><td>špatná</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> </table>	ani špa...	24	57.14%	dobrá	18	42.86%	špatná	0	0.00%	<table border="1"> <tr><td>ani špa...</td><td>20</td><td>50.00%</td></tr> <tr><td>dobrá</td><td>14</td><td>35.00%</td></tr> <tr><td>špatná</td><td>6</td><td>15.00%</td></tr> </table>	ani špa...	20	50.00%	dobrá	14	35.00%	špatná	6	15.00%	<table border="1"> <tr><td>ani špa...</td><td>13</td><td>54.17%</td></tr> <tr><td>dobrá</td><td>7</td><td>29.17%</td></tr> <tr><td>špatná</td><td>4</td><td>16.67%</td></tr> </table>	ani špa...	13	54.17%	dobrá	7	29.17%	špatná	4	16.67%	Important ◆ 1.00																								
ani špa...	1	1.89%																																																															
dobrá	51	96.23%																																																															
špatná	1	1.89%																																																															
ani špa...	24	57.14%																																																															
dobrá	18	42.86%																																																															
špatná	0	0.00%																																																															
ani špa...	20	50.00%																																																															
dobrá	14	35.00%																																																															
špatná	6	15.00%																																																															
ani špa...	13	54.17%																																																															
dobrá	7	29.17%																																																															
špatná	4	16.67%																																																															
naplnění s myslu života_SA	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>37</td><td>69.81%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>2</td><td>3.77%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>středně</td><td>14</td><td>26.42%</td></tr> </table>	ano	37	69.81%	ne	2	3.77%	neuveдено	0	0.00%	středně	14	26.42%	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>středně</td><td>42</td><td>100.0...</td></tr> </table>	ano	0	0.00%	ne	0	0.00%	neuveдено	0	0.00%	středně	42	100.0...	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>1</td><td>2.50%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>1</td><td>2.50%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>1</td><td>2.50%</td></tr> <tr><td>středně</td><td>37</td><td>92.50%</td></tr> </table>	ano	1	2.50%	ne	1	2.50%	neuveдено	1	2.50%	středně	37	92.50%	<table border="1"> <tr><td>ano</td><td>5</td><td>20.83%</td></tr> <tr><td>ne</td><td>4</td><td>16.67%</td></tr> <tr><td>neuveдено</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr> <tr><td>středně</td><td>15</td><td>62.50%</td></tr> </table>	ano	5	20.83%	ne	4	16.67%	neuveдено	0	0.00%	středně	15	62.50%	Important ◆ 1.00												
ano	37	69.81%																																																															
ne	2	3.77%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
středně	14	26.42%																																																															
ano	0	0.00%																																																															
ne	0	0.00%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
středně	42	100.0...																																																															
ano	1	2.50%																																																															
ne	1	2.50%																																																															
neuveдено	1	2.50%																																																															
středně	37	92.50%																																																															
ano	5	20.83%																																																															
ne	4	16.67%																																																															
neuveдено	0	0.00%																																																															
středně	15	62.50%																																																															

počet bezpečí_SA	ano	38	67.92%	ano	0	0.00%	ano	14	35.00%	ano	3	12.50%	Important 1.00
	ne	0	0.00%	ne	0	0.00%	ne	1	2.50%	ne	0	0.00%	
	středně	17	32.08%	středně	42	100.0...	středně	25	62.50%	středně	21	87.50%	
příjem_SA	10000-1...	22	41.51%	10000-1...	23	54.76%	10000-1...	27	67.50%	10000-1...	3	12.50%	Important 1.00
	15000 a...	6	11.32%	15000 a...	1	2.38%	15000 a...	1	2.50%	15000 a...	2	8.33%	
	do 10000	22	41.51%	do 10000	17	40.48%	do 10000	11	27.50%	do 10000	18	66.67%	
	neuveďeno	3	5.66%	neuveďeno	1	2.38%	neuveďeno	1	2.50%	neuveďeno	3	12.50%	
přístup k potřebným informacím_SA1	ano	47	88.68%	ano	30	71.43%	ano	20	50.00%	ano	20	83.33%	Important 1.00
	ne	1	1.89%	ne	1	2.38%	ne	7	17.50%	ne	1	4.17%	
	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	2.38%	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	4.17%	
	středně	5	9.43%	středně	10	23.81%	středně	13	32.50%	středně	2	8.33%	
rodinný stav_SA	Vdovec/...	25	47.17%	Vdovec/...	16	38.10%	Vdovec/...	33	82.50%	Vdovec/...	15	62.50%	Important 1.00
	druh/dr...	1	1.89%	druh/dr...	0	0.00%	druh/dr...	0	0.00%	druh/dr...	2	8.33%	
	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	2.38%	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	4.17%	
	rozvede...	15	28.30%	rozvede...	5	11.90%	rozvede...	3	7.50%	rozvede...	4	16.67%	
	svobodný/á	1	1.89%	svobodný/á	0	0.00%	svobodný/á	1	2.50%	svobodný/á	0	0.00%	
	žnatý/...	11	20.75%	žnatý/...	20	47.62%	žnatý/...	3	7.50%	žnatý/...	2	8.33%	
spokojenost s MHD_SA	nepouží...	3	5.66%	nepouží...	1	2.38%	nepouží...	7	17.50%	nepouží...	0	0.00%	Important 0.99
	nespokojen	4	7.55%	nespokojen	3	7.14%	nespokojen	1	2.50%	nespokojen	0	0.00%	
	neutrálně	14	26.42%	neutrálně	18	38.10%	neutrálně	22	55.00%	neutrálně	15	62.50%	
	neuveďeno	3	5.66%	neuveďeno	2	4.76%	neuveďeno	2	5.00%	neuveďeno	0	0.00%	
	spokojen	23	43.40%	spokojen	18	42.86%	spokojen	7	17.50%	spokojen	7	29.17%	
	velmi n...	1	1.89%	velmi n...	0	0.00%	velmi n...	1	2.50%	velmi n...	2	8.33%	
	velmi s...	5	9.43%	velmi s...	2	4.76%	velmi s...	0	0.00%	velmi s...	0	0.00%	
spokojenost s bydlením_SA	ano, na...	25	47.17%	ano, na...	15	35.71%	ano, na...	15	37.50%	ano, na...	3	12.50%	Marginal 0.94
	ne, vůbec	1	1.89%	ne, vůbec	0	0.00%	ne, vůbec	0	0.00%	ne, vůbec	0	0.00%	
	neuveďeno	1	1.89%	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	2.50%	neuveďeno	0	0.00%	
	spíše ano	21	39.62%	spíše ano	25	59.52%	spíše ano	19	47.50%	spíše ano	21	87.50%	
	spíše ne	5	9.43%	spíše ne	2	4.76%	spíše ne	5	12.50%	spíše ne	0	0.00%	

vek nerozhoduje jak se cítím uvnitř	neutrálně	10	18.87%	neutrálně	3	7.14%	neutrálně	23	57.50%	neutrálně	14	58.33%	Important 1.00
	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	1	2.38%	neuveďeno	1	2.50%	neuveďeno	1	4.17%	
	zcela n...	0	0.00%	zcela n...	2	4.76%	zcela n...	1	2.50%	zcela n...	0	0.00%	
	zcela s...	27	50.94%	zcela s...	4	9.52%	zcela s...	6	15.00%	zcela s...	1	4.17%	
	částečn...	1	1.89%	částečn...	3	7.14%	částečn...	4	10.00%	částečn...	6	25.00%	
	částečn...	15	28.30%	částečn...	29	69.05%	částečn...	5	12.50%	částečn...	2	8.33%	
vek_SA	71-80	22	41.51%	71-80	28	66.67%	71-80	15	37.50%	71-80	1	4.17%	Important 1.00
	81 a více	19	35.85%	81 a více	9	21.43%	81 a více	22	55.00%	81 a více	21	87.50%	
	do 70	11	20.75%	do 70	5	11.90%	do 70	3	7.50%	do 70	2	8.33%	
	neuveďeno	1	1.89%	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	0	0.00%	neuveďeno	0	0.00%	
vyžití_UNI_3veku ano_ne	ano	8	15.09%	ano	3	7.14%	ano	1	2.50%	ano	3	12.50%	Important 0.98
	ne	44	83.02%	ne	38	90.48%	ne	38	95.00%	ne	17	70.83%	
	neuveďeno	1	1.89%	neuveďeno	1	2.38%	neuveďeno	1	2.50%	neuveďeno	4	16.67%	
vzdělání_SA	střední	34	64.15%	střední	36	85.71%	střední	18	45.00%	střední	14	58.33%	Important 1.00
	vysokoš...	4	7.55%	vysokoš...	0	0.00%	vysokoš...	1	2.50%	vysokoš...	1	4.17%	
	vyšší o...	4	7.55%	vyšší o...	2	4.76%	vyšší o...	0	0.00%	vyšší o...	3	12.50%	
	základní	11	20.75%	základní	4	9.52%	základní	21	52.50%	základní	6	25.00%	

Příloha 5 SA Model 2

K-Means
K-Means

	cluster-2		cluster-3		cluster-1		Importance																																																			
							<ul style="list-style-type: none"> ■ >=0.95 ■ >=0.90 ■ <0.90 ■ Unknown 																																																			
RS_ú resp. co je soc. služba?	ano	19	95.00%	ano	14	93.33%	ano	0	0.00%	ne, ale...	1	5.00%	ne, ale...	1	6.67%	ne, ale...	1	25.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	3	75.00%	Important  1.00																														
RS_doporučení na soc službu?	ano, DPS	1	5.00%	ano, DPS	1	6.67%	ano, DPS	0	0.00%	ano, DS	2	10.00%	ano, DS	0	0.00%	ano, DS	0	0.00%	ano, PS	3	15.00%	ano, PS	0	0.00%	ano, PS	0	0.00%	ano, jiné	1	5.00%	ano, jiné	0	0.00%	ano, jiné	0	0.00%	ne, ned...	12	60.00%	ne, ned...	14	93.33%	ne, ned...	0	0.00%	ne, ned...	0	0.00%	neuvědno	1	5.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	4	100.00%	Important  1.00
RS_do statečnosti porad. služeb seniorcentra	ano, zcela	3	15.00%	ano, zcela	2	13.33%	ano, zcela	1	25.00%	ano, čá...	11	55.00%	ano, čá...	1	6.67%	ano, čá...	0	0.00%	nedokáž...	8	30.00%	nedokáž...	11	73.33%	nedokáž...	1	25.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	1	6.67%	neuvědno	2	50.00%	Important  1.00																					
RS_jakou částku je ochoten zaplatit za soc. služby měs.	1001-5000	7	35.00%	1001-5000	2	13.33%	1001-5000	0	0.00%	5001-10000	0	0.00%	5001-10000	1	6.67%	5001-10000	0	0.00%	501-1000	13	65.00%	501-1000	8	53.33%	501-1000	0	0.00%	do 500	0	0.00%	do 500	3	20.00%	do 500	1	25.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	1	6.67%	neuvědno	3	75.00%	Important  1.00												
RS_je členem klubu seniorů? ano_ne	Ne	2	10.00%	Ne	1	6.67%	Ne	1	25.00%	ano	18	90.00%	ano	14	93.33%	ano	1	25.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	0	0.00%	neuvědno	2	50.00%	Important  1.00																														

RS_kde by v případě potřeby získával informace?	Internet	0	0.00%	Internet	4	26.67%	Internet	0	0.00%	Important	1.00
	Leták n...	3	15.00%	Leták n...	1	6.67%	Leták n...	0	0.00%		
	Lékař	11	55.00%	Lékař	3	20.00%	Lékař	0	0.00%		
	Neuvedeno	0	0.00%	Neuvedeno	0	0.00%	Neuvedeno	3	75.00%		
	Rodina ...	6	30.00%	Rodina ...	7	46.67%	Rodina ...	1	25.00%		
RS_nabídka volnočas aktivit ano/ne	Ano	16	80.00%	Ano	11	73.33%	Ano	1	25.00%	Important	0.97
	Ne	1	5.00%	Ne	2	13.33%	Ne	1	25.00%		
	Neví, n...	2	10.00%	Neví, n...	2	13.33%	Neví, n...	0	0.00%		
	neuvedeno	1	5.00%	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	2	50.00%		
RS_představují pandemie pro seniory dobře místo k životu?	Ano	19	95.00%	Ano	11	73.33%	Ano	1	25.00%	Important	1.00
	nedokáž...	1	5.00%	nedokáž...	4	26.67%	nedokáž...	0	0.00%		
	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	3	75.00%		
RS_využít s seniorcentra	ano	15	75.00%	ano	9	60.00%	ano	0	0.00%	Important	1.00
	ne	5	25.00%	ne	6	40.00%	ne	1	25.00%		
	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	3	75.00%		
Zajímá zapojit se do KPSS_ano_ne_SA	ano	11	55.00%	ano	3	20.00%	ano	0	0.00%	Important	0.99
	jiné	2	10.00%	jiné	0	0.00%	jiné	0	0.00%		
	ne	7	35.00%	ne	12	80.00%	ne	3	75.00%		
	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	1	25.00%		
kvalita života_SA	ani špa...	4	20.00%	ani špa...	1	6.67%	ani špa...	1	25.00%	Unimportant	0.37
	dobrá	15	75.00%	dobrá	14	93.33%	dobrá	3	75.00%		
	špatná	1	5.00%	špatná	0	0.00%	špatná	0	0.00%		
přístup k potřebným informacím_SA	ano	11	55.00%	ano	14	93.33%	ano	1	25.00%	Unimportant	0.00
	ne	1	5.00%	ne	1	6.67%	ne	2	50.00%		
	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	0	0.00%	neuvedeno	0	0.00%		
	středně	8	40.00%	středně	0	0.00%	středně	1	25.00%		

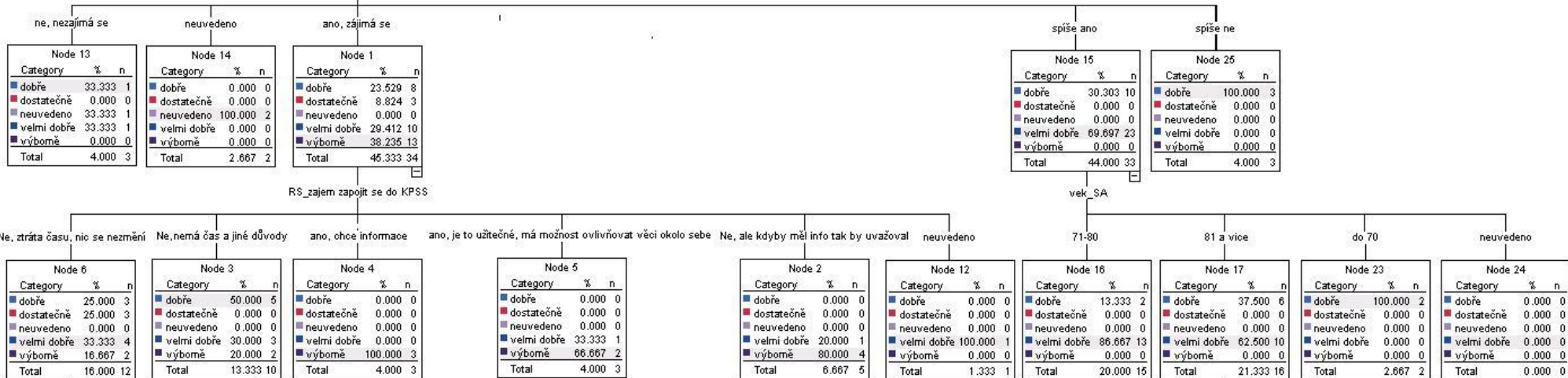
přístup k počítačům v firmě	ano	11	55,00%	ano	14	93,33%	ano	1	25,00%	Unimportant ■ 0,00
	ne	1	5,00%	ne	1	6,67%	ne	2	50,00%	
	neuvědno	0	0,00%	neuvědno	0	0,00%	neuvědno	0	0,00%	
	středně	8	40,00%	středně	0	0,00%	středně	1	25,00%	
věk_SA	71-80	13	65,00%	71-80	5	33,33%	71-80	1	25,00%	Unimportant ■ 0,00
	81 a více	4	20,00%	81 a více	3	20,00%	81 a více	2	50,00%	
	do 70	3	15,00%	do 70	7	46,67%	do 70	1	25,00%	
	neuvědno	0	0,00%	neuvědno	0	0,00%	neuvědno	0	0,00%	
využití_UNI_3 veku ano_ne	ano	3	15,00%	ano	7	46,67%	ano	0	0,00%	Important ▲ 0,97
	ne	17	85,00%	ne	7	46,67%	ne	3	75,00%	
	neuvědno	0	0,00%	neuvědno	1	6,67%	neuvědno	1	25,00%	

Příloha 6 RS model 3

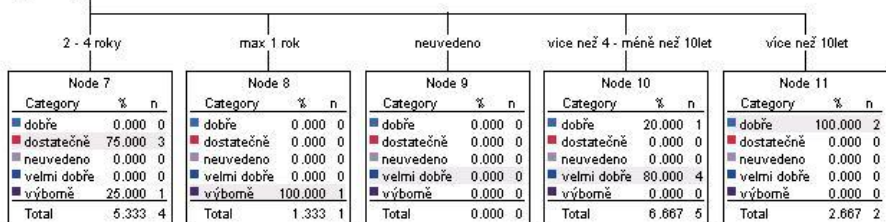
§C-SA_hodnocení vyuzivanych soc sluzeb

Node 0		
Category	%	n
dobře	29.333	22
dostatečně	4.000	3
neuveдено	4.000	3
velmi dobře	45.333	34
výborně	17.333	13
Total	100.000	75

SA_prehled o soc.sluzbach



SA_delka vyuzivani soc sluzeb



SA_bezne ukony text

