

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

**Analýza webových stránek obcí z pohledu dostupnosti informací o
komunitním plánování sociálních služeb**

Radek Pešek

**Bakalářská práce
2015**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radek Pešek**
Osobní číslo: **E12626**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Informatika ve veřejné správě**
Název tématu: **Analýza webových stránek obcí z pohledu dostupnosti informací o komunitním plánování sociálních služeb**
Zadávající 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 :

Cílem práce je analyzovat webové stránky obcí z pohledu dostupnosti informací o komunitním plánování sociálních služeb na základě dat získaných z vlastního dotazníkového šetření. Součástí práce je aplikace vybrané metody data miningu.

Osnova:

- Zhodnocení stávajícího stavu (www stránky obcí z pohledu dostupnosti komunitního plánování, formulace problému).
- Návrh a tvorba dotazníku.
- Sběr a analýza dat.
- Návrh a tvorba modelu.
- Vyhodnocení výsledků, formulace závěrů.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **cca 35 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Obec a veřejná služba. vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2010, 46 s. ISBN 978-807-4210-204.

Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb. vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2004, 59 s. ISBN 80-868-7803-1.

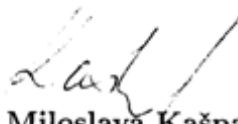
ŘEZANKOVÁ, H. Analýza dat z dotazníkových šetření. 3. aktualiz. vyd. Praha: Professional Publishing, 2011, 223 s. ISBN 978-807-4310-621.

SEDLÁKOVÁ, J. Kvalita komunitního plánování sociálních služeb. vyd. 1.

V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

Zdroje internetu.

Vedoucí bakalářské práce:



Ing. Miloslava Kašparová, Ph.D.

Ústav systémového inženýrství a informatiky

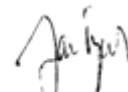
Datum zadání bakalářské práce: **29. září 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.



prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 29. září 2014

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen 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, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 30. 6. 2015

Radek Pešek

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych rád poděkoval svému vedoucímu práce paní Ing. Miloslavě Kašparové, Ph.D. a panu Mgr. Janu Mandysovi, Ph.D. za jejich odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá analýzou webových stránek obcí z pohledu dostupnosti informací o komunitním plánování sociálních služeb na základě dat získaných z vlastního dotazníkového šetření. Úvodní část se zabývá webovými stránkami obcí a vymezením základních pojmů v oblasti komunitního plánování sociálních služeb a sociálních služeb v České republice. Druhá část se věnuje návrhu, tvorbě a analýze dat z dotazníkové šetření. Třetí část se zabývá návrhem a tvorbou modelu z oblasti data miningu.

KLÍČOVÁ SLOVA

komunitní plánování, sociální služba, webová stránka obce, data z dotazníku

TITLE

Analysis of websites municipalities in terms of availability of information on community planning of social services.

ANNOTATION

Bachelor thesis analyzes the websites of municipalities in terms of the availability of information on community planning of social services on the basis of data obtained from the questionnaire survey. The introductory part deals with websites of municipalities and the definition of basic concepts in the field of community planning and social services in the Czech Republic. The second part is dedicated to the design, creation and analysis of data from the survey. The third part deals with the design and creation of a model on data mining.

KEYWORDS

community planning, social service, website municipality, data from the questionnaire

OBSAH

ÚVOD	10
1 WEBOVÉ STRÁNKY OBCÍ.....	11
1.1 POVINNÉ ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE.....	12
1.1.1 Úřední deska.....	12
1.1.2 Povinně zveřejňované informace o obci.....	13
1.1.3 Elektronická podatelna.....	13
1.1.4 Bezbariérově přístupné.....	13
1.2 DALŠÍ (NEPOVINNĚ) ZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE.....	14
2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	16
2.1 KOMUNITNÍ PLÁN	16
2.2 ÚČASTNÍCI PROCESU KPSS.....	17
2.3 FÁZE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	20
2.4 HLAVNÍ PRINCIPY KPSS	21
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR	23
3.1 KATEGORIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	23
3.1.1 Sociální poradenství	24
3.1.2 Služby sociální péče.....	24
3.1.3 Služby sociální prevence.....	25
4 NÁVRH A TVORBA DOTAZNÍKU	26
4.1 DOTAZNÍK.....	26
4.2 ELEKTRONICKÝ DOTAZNÍK	27
4.3 DRUHY POUŽITÝCH OTÁZEK V DOTAZNÍKU.....	28
5 SBĚR A ANALÝZA DAT	30
5.1 ÚZEMNÍ VYMEZENÍ	30
5.2 ZPŮSOB SBĚRU DAT	30
5.3 ANALÝZA VÝSLEDKŮ.....	32
6 NÁVRH A TVORBA MODELU	50
6.1 POROZUMĚNÍ PROBLÉMU A DATŮM.....	50
6.2 PŘÍPRAVA DAT	50
6.3 MODELOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ	53
ZÁVĚR.....	58
POUŽITÁ LITERATURA	59
SEZNAM PŘÍLOH.....	61

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Webové stránky obcí podle kategorie, k 31. 12. v letech 2007, 2009 a 2011	11
Tabulka 2: Fáze komunitního plánování	20
Tabulka 3: Datový slovník	51

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Trojúhelník KPSS (uživatelé - zadavatelé - poskytovatelé)	17
Obrázek 2: Obecná organizační struktura KPSS	19
Obrázek 3: Návratnost dotazníků	31
Obrázek 4: Dostupnost informací o KPSS na webu okresních měst.....	32
Obrázek 5: Způsob zpřístupnění informací o KPSS na webu okresních měst.....	33
Obrázek 6: Vysvětlení pojmu komunitní plánování na webu okresních měst	34
Obrázek 7: Dostupnost aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst.....	35
Obrázek 8: Dostupnost cíle aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst.....	36
Obrázek 9: Dostupnost informací o koordinační skupině KPSS na webu okresních měst	37
Obrázek 10: Dostupnost cílových-pracovních skupin KPSS na webu okresních měst.....	38
Obrázek 11: Náležitost cílových-pracovních skupin na webu okresních měst	39
Obrázek 12: Dostupnost popisu pracovních skupin na webu okresních měst.....	40
Obrázek 13: Dostupnost organizačních dokumentů na webu okresních měst	41
Obrázek 14: Dostupnost druhů organizačních dokumentů na webu okresních měst.....	42
Obrázek 15: Dostupnost organizačních dokumentů KPSS v jednom dokumentu na webu okresních měst	43
Obrázek 16: Dostupnost přehledu poskytovatelů sociálních služeb na webu okresních měst.....	44
Obrázek 17: Poukázání na možnost participace v KPSS na webu okresních měst.....	45
Obrázek 18: Dostupnost dotazníků, anket, atd. zlepšující situaci v sociální oblasti na webu okresních měst	46
Obrázek 19: Vyplnění dotazníku podle pracovních pozic městských úřadů.....	48
Obrázek 20: Dosažnost vzdělání pracovníků městských úřadů	49
Obrázek 21: Definování datových typů atributů v IBM SPSS Modeler	53
Obrázek 22: Základní model pro dosažení stanoveného cíle	54
Obrázek 23: Pavučinový graf vytvořený v IBM SPSS Modeler	55
Obrázek 24: Nastavení minimálních hodnot v IBM SPSS Modeler	55
Obrázek 25: Výsledky asociačních pravidel v IBM SPSS Modeler	56
Obrázek 26: Vygenerovaná asociační pravidla v IBM SPSS Modeler	57

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ČR	Česká republika
KP	Komunitní plánování
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
MÚ	Městský úřad
Sb.	Sbírka zákonů

ÚVOD

Bakalářská práce se věnuje analýze webových stránek obcí z pohledu dostupnosti informací o komunitním plánování sociálních služeb (KPSS).

V dnešní době se tato metoda plánování sociálních služeb rozšiřuje do všech obcí České republiky (ČR). Ovšem nejvíce ji používají rozsáhlejší obce neboli města, tudíž se druhá část práce zaměřuje na okresní města ČR. Touto metodou je možné plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly požadavkům a potřebám občanů žijících v dané lokalitě. Dnes je také samozřejmostí, že téměř každá obec má své vlastní webové stránky. Proto obce, které používají metodu KPSS by také měly o této metodě informovat a poskytovat důležité informace pomocí svých webových stránek.

Cílem této bakalářské práce je zjistit dostupnost a vzájemné vazby základních informací o KPSS na webových stránkách okresních měst ČR pomocí dat z vlastního dotazníkového šetření. Práce se věnuje webovým stránkám obcí, metodě KPSS a sociálním službám v ČR. Dále se zaměřuje na návrh, tvorbu dotazníku a modelu z oblasti data miningu. Cíl práce je zachycen ve formě vhodně zpracovaných grafických výstupů z výsledků dotazníkového šetření a modelování včetně jejich komentářů.

1 WEBOVÉ STRÁNKY OBCÍ

První kapitola pojednává o webových stránkách obcí. Nejdříve znázorňuje, kolik obcí má v dnešní době webovou stránku. Dále poukazuje na to, co obce musí zveřejňovat a co nejčastěji zveřejňují dobrovolně na své webové stránce.

V dnešní době jsou webové stránky nedílnou součástí každé obce. Dnes už nemají webovou stránku jen města, ale téměř každá sebemenší obec.

Lze říci, že jako prostředník mezi občanem/podnikem a organizacemi veřejné správy slouží webové stránky. Mezi organizace veřejné správy se řadí i obce. Webové stránky obcí by měly zveřejňovat důležité informace a poskytovat služby, tak aby byla potřeba návštěvy občana přímo na úradě co nejvíce eliminována. V současné době jsou webové stránky pro obce naprostou samozřejmostí, což vyplývá z tabulky 1. [7]

Tabulka 1: Webové stránky obcí podle kategorie, k 31. 12. v letech 2007, 2009 a 2011

Obec nebo městská část hl. m. Prahy	2007		2009		2011	
	celkem	%*	celkem	%*	celkem	%*
20 000 a více obyvatel	79	100,0	79	100,0	79	100,0
5 000 – 19 999 obyvatel	217	100,0	218	100,0	215	100,0
2 000 – 4 999 obyvatel	378	99,5	381	99,2	402	99,8
1 000 – 1 999 obyvatel	663	98,7	655	99,2	695	99,3
500 – 999 obyvatel	1 200	96,0	1 239	98,3	1 309	99,2
méně než 500 obyvatel	2 649	80,2	2 904	90,0	3 189	96,7
Celkem	5 186	87,9	5 476	94,0	5 889	97,9

* jako % z celkového počtu obcí dané kategorie, které se zúčastnily šetření

Zdroj: upraveno podle [7]

Jak je znázorněno v tabulce 1, tak ke dni 31. 12. 2007 mělo celkem vlastní webové stránky necelých 88 % obcí. Mezi lety 2007 a 2009 došlo k nárůstu o necelých 6 % a k roku 2011 došlo k nárůstu o dalších necelých 4 %. Nejvýraznějšího nárůstu došlo u obcí, které mají méně než 500 obyvatel. Od roku 2007 do roku 2011 byl nárůst u těchto obcí o 10 %. Ke dni 31. 12. 2011 mělo vlastní webové stránky necelých 98 % všech obcí. Z tabulky 1 je patrné, že dnes už má skoro každá obec svoji vlastní webovou stránku.

1.1 Povinně zveřejňované informace

Informační povinnost obcí zveřejňovat určité údaje umožňujícím dálkový přístup zavedl s účinností od 1. ledna 2000 zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění. Každý povinný subjekt má povinnost zveřejňovat povinně zveřejňované informace ve svém sídle a svých úřadovnách na místě, které je všeobecně přístupné. Taktéž je povinnost uveřejnit tyto informace způsobem umožňující dálkový přístup. [13]

V současné době neexistuje žádný zákon, který obcím výslovně ukládá povinnost zřídit a provozovat webové stránky, tudíž není definován ani jejich obsah. Avšak právě zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím stanovuje povinnost „zveřejňování informací či dokumentů způsobem umožňujícím dálkový přístup“. Obec má tudíž povinnost poskytnout informace veřejnosti o své činnosti a jedním ze způsobů je právě dálkový přístup prostřednictvím webových stránek. [13]

Legislativní povinnosti pro webové stránky obcí stanovují několik základních parametrů, které mají weby mít.

Webové stránky obcí mají:

- obsahovat úřední desku;
- obsahovat povinně zveřejňované informace o obci;
- mít elektronickou podatelnu;
- být bezbariérově přístupné. [8]

1.1.1 Úřední deska

V právním řádu České republiky (dále ČR) nenajdeme definici „elektronické“ úřední desky. Dalo by se říci, že je tímto míněno plnění povinnosti zveřejňování obsahu úřední desky způsobem umožňující dálkový přístup. [13]

Z praktického hlediska by odkaz na „elektronickou“ úřední desku měl být na webových stránkách obce jasně viditelný, tudíž nejlépe hned na úvodní stránce webu obce. Odkaz (internetová adresa) na „elektronickou“ úřední desku by měl být i na „fyzické“ úřední desce. [13]

Vzhledem ke znění správního řádu o vzájemné propojenosti úřední desky a „elektronické“ úřední desky by jejich dokumenty měly být časově vyvěšovány shodně. Dále dle správního

řádu se obsah úřední desky zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkovým přístup, proto by obsah úřední desky a „elektronické“ úřední desky měl být shodný. [13]

1.1.2 Povinně zveřejňované informace o obci

Vyhláška, která stanovuje strukturu informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňující dálkový přístup, obsahuje sedmnáct bodů, které jsou: název, důvod a způsob založení, organizační struktura, kontaktní spojení, případné platby lze poukázat, IČ, DIČ, dokumenty, žádosti a informace, příjem žádostí a dalších informací, opravné prostředky, formuláře, popisy postupů – návody pro řešení životních situací, předpisy, úhrady za poskytování informací, licenční smlouvy, výroční zpráva podle zákona č. 106/1999 Sb. [20]

1.1.3 Elektronická podatelna

Dnes už občan není nucen komunikovat s úřady pouze osobně nebo doručovat listinné zásilky, ale může komunikovat elektronicky. To platí i pro subjekty veřejné správy navzájem. Elektronická komunikace šetří čas, je levnější a dokonce i bezpečnější. Občan může kdykoliv komunikovat v elektronické podobě s libovolným úřadem, doručovat podání, stížnosti, informace a dotazy. [6]

Aby tato realizace komunikace občana s úřadem byla úspěšná, tak je nutné, aby úřady měly zřízenou elektronickou podatelnu. Proto zřízení elektronické podatelny je stanoveno nařízením vlády č. 495/2004 Sb. [6]

1.1.4 Bezbariérově přístupné

Novela zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy zavádí povinnost orgánům veřejné správy uveřejňovat informace způsobem umožňujícím dálkový přístup (na webových stránkách) tak, aby se s těmito informacemi mohly seznámit i osoby se zdravotním postižením. [12]

Metodický pokyn k vyhlášce č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti) uvádí 6 základních oblastí pravidel a 33 podrobných pravidel, podle kterých by měly být webové stránky utvářeny.

Základní oblasti pravidel jsou:

- obsah webových stránek musí být dostupný a čitelný;
- práci s webovou stránkou řídí uživatel;

- informace musí být srozumitelné a přehledné;
- ovládání webových stránek musí být jasné a srozumitelné;
- zdrojový kód musí být technicky způsobilý a strukturovaný;
- prohlášení o přístupnosti webových stránek. [12]

1.2 Další (nepovinně) zveřejňované informace

Dnes už webové stránky obcí neslouží jen k zveřejnění povinných informací dle zákona. Webová stránka obce slouží k jaké si „propagaci“ obce, aby přilákala nové obyvatele, turisty, podnikatele. Obce také chtějí, aby se její občané cítili co nejpříjemněji, proto jim zprostředkovává různé informace, které jim usnadňují život v obci.

Zde je uvedeno několik příkladů, co obce nepovinně zveřejňují. Každá obec se většinou soustředí na čtyři základní kategorie nepovinných informací.

Základní kategorie nepovinných informací:

- Informace o obci:
 - historie města;
 - geografické údaje;
 - demografické údaje;
 - administrativní členění;
 - členové zastupitelstva města, atd.
- Informace pro občana:
 - volná pracovní místa;
 - vyřízené doklady;
 - ztráty a nálezy;
 - jízdní řády;
 - spolky v obci;
 - akce v obci a okolí;
 - komunitní plánování sociálních služeb, atd.

- Informace pro podnikatele:
 - průmyslové zóny;
 - veřejné zakázky;
 - živnostenský úřad;
 - prodej a pronájem nemovitostí, atd.

- Informace pro turistu:
 - ubytovací a stravovací zařízení;
 - památky a jiná zajímavá místa;
 - kulturní a zábavní místa;
 - cyklotrasy a turistické trasy, atd.

Právě jednou z důležitých, ale nepovinných informací pro občana z hlediska webových stránek obcí je komunitní plánování sociálních služeb.

V ČR se usadilo komunitní plánování až s příchodem zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Přesto se v ČR najdou města, která už dříve plánovala pomocí metody komunitního plánování. Příkladem je statutární město Ústí nad Labem, které plánuje touto metodou již od roku 1995. Dnes mají kraje povinnost plánovat rozvoj sociálních služeb formou střednědobých plánů kraje a mají vycházet právě z metody komunitního plánování ve spolupráci s obcemi, poskytovateli a uživateli sociálních služeb. [2]

O této relativně rané metodě plánování v ČR bude pojednávat následující text.

2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Tato kapitola vysvětluje, co to je komunitní plánování sociálních služeb (dále jen KPSS). Dále pojednává o tom, co je výstupem a kdo se účastní KPSS, jaké jsou fáze a hlavní principy procesu KPSS.

Jak už z názvu vyplývá, slovo komunitní se bude týkat určité komunity lidí, kterou něco spojuje (např. prostředí, společné zájmy, potřeby). Komunitou mohou být lidé žijící ve stejné obci, proto když mluvíme o KPSS na úrovni obce, tak komunitou jsou všichni občané obce. [2]

Komunitní plánování je tedy metoda, pomocí které můžeme na úrovni obcí/krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním požadavkům a potřebám jednotlivých občanů dané obce/kraje. Lze konstatovat, že je to otevřený, cyklicky se opakující proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb. [10]

Hlavním cílem komunitního plánování je zajištění dostupnosti sociálních služeb. Lze říci, že se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb na daném území a potřeb, které nejsou naplněny. Po srovnání těchto dvou parametrů a také s finančními prostředky obce/kraje, které má na sociální služby, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán. Proces KPSS je však cyklický, proto je součástí procesu sledování toho, jak je komunitní plán naplněn (co se podařilo, co je nutné změnit). [9]

2.1 Komunitní plán

Komunitní plán je strategickým dokumentem, který je výsledkem komunitního plánování. [15] **Komunitní plán obsahuje:**

- popis a analýzu existujících zdrojů;
- statistické, sociologické, demografické údaje (např. porodnost, úmrtnost, věkové složení obyvatel);
- popis a analýzu požadavků a potřeb obyvatel v sociální oblasti;
- představu o budoucnosti sociálních služeb (stanovení cílů a priorit rozvoje služeb);
- časový plán postupných kroků, úkolů a zásady, které je nutné při zpracování a naplňování plánu dodržet;

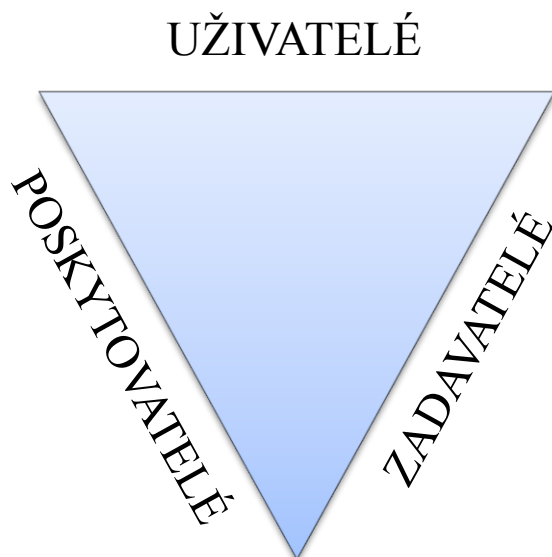
- způsob, jakým budou jednotliví účastníci zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu (stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků);
- způsob, jakým bude komunitní plán hodnocen, sledován a popřípadě měněn. [10]

2.2 Účastníci procesu KPSS

Při procesu KPSS spolupracují minimálně tři strany a tato spolupráce se nazývá trojúhelník, triáda neboli triangel KPSS a je zobrazen na obrázku 1. Všechny skupiny by měly být rovnoměrně zastoupeny. Pokud tak není, je nutné se pokusit více zapojit skupinu s menším zastoupením. V ideálním případě by všichni účastníci procesu KPSS měli mít rovnocenné postavení a rovnost hlasu v průběhu všech jednání. [1] [15]

Tři základní strany KPSS jsou:

- uživatelé;
- poskytovatelé;
- zadavatelé. [15]



Obrázek 1: Trojúhelník KPSS (uživatelé - zadavatelé - poskytovatelé)

Zdroj: upraveno podle [9]

Uživatelé

Uživatelé jsou nejdůležitějšími účastníky KPSS, též nazýváme jako klienti sociálních služeb. Uživatelé sociálních služeb jsou osoby, které využívají sociální služby, protože se ocitly v nějaké nepříznivé nebo tíživé sociální (životní) situaci a sami ji nemohou vyřešit. Tyto osoby mohou být například bezdomovci, lidé se zdravotním postižením, ženy ohrožené domácím násilím, nezaměstnaní apod. Jejich pohled je v KPSS velmi důležitý a nepostradatelný, právě oni se mohou vyjádřit, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější. Oni mohou vyjádřit svoje názory a zviditelnit své zájmy a spolupodílet se tak na utváření podoby sociálních služeb. [9] [15] [11]

Poskytovatelé

Poskytovatelé sociálních služeb jsou subjekty, které poskytují a nabízejí sociální služby a je jedno o jaký subjekt se jedná (např. fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí/krajem/státem, případně organizace zisková), ale splňuje podmínky stanovené Zákonem o sociálních službách. Poskytovatelé by měli být odborníci na problematiku skupin, s nimiž pracují. Obecně se velmi dobře se v celé problematice orientují a vědí, jak služby fungují. Jejich přínos je nenahraditelný, tudíž nedílnou součástí KPSS. [9] [15] [11]

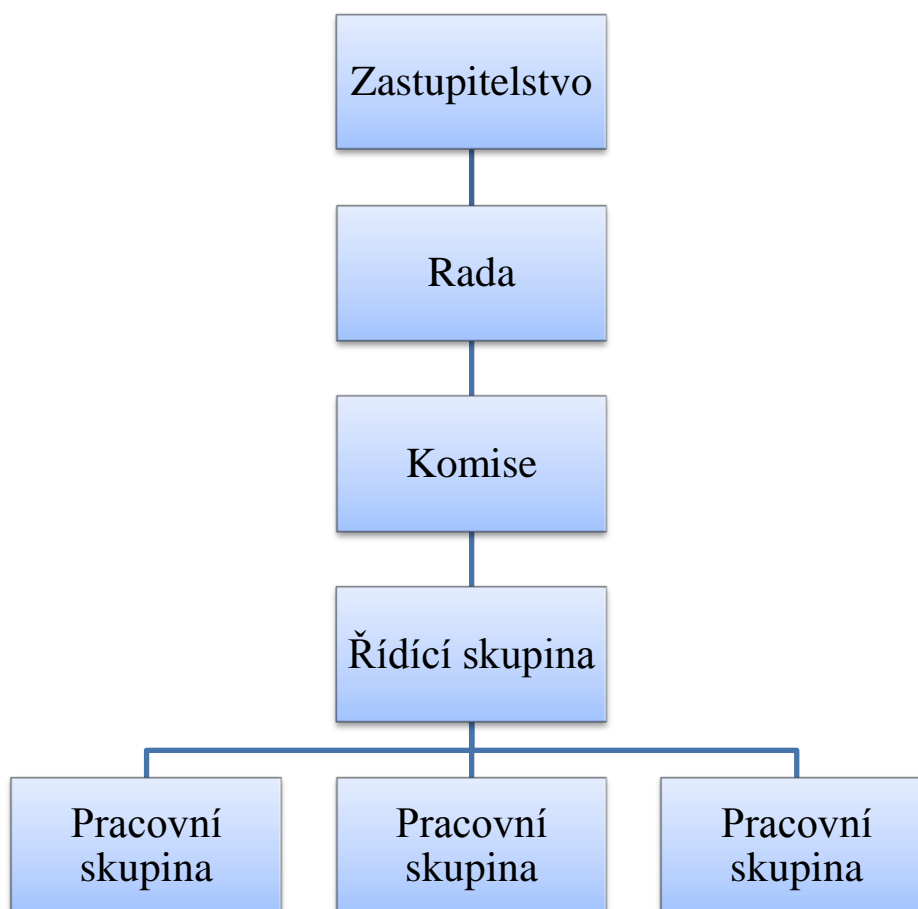
Zadavatelé

Zadavatelé sociálních služeb jsou většinou obce/kraje, které jsou odpovědny k poskytnutí sociálních služeb na svém území. Právě oni organizují a financují všechny sociální služby. Zastupitelé obcí/krajů jsou také zodpovědní za kvalitu a dostupnost sociálních služeb. Také se předpokládá, že obce/kraje by měli informovat veřejnost o aktuálním procesu KPSS a dávat jim možnost ho svým míněním ovlivňovat. V procesu KPSS figurují jako aktivní účastníci, hlavně proto, že jsou garanty realizace výstupů KPSS. Proto je podpora obce/kraje a jejich politických reprezentantů v KPSS jednou z nejzákladnějších podmínek pro jeho uskutečnění. [9] [15] [11]

Každý z účastníků procesu KPSS má své zájmy, s kterými jde do procesu KPSS a které bude prosazovat. Uživatelé chtějí, aby byly služby jim poskytovány co nejlevněji, nejkvalitněji a lidsky. Poskytovatelé mají za cíl uspokojit potřeby všech uživatelů sociálních služeb a také udržet a rozvíjet svá zařízení, v kterých poskytují sociální služby a potvrdit potřebnost své sociální služby na daném území. Cílem zadavatelů (obcí/krajů) je poskytnout svým občanům (uživatelům) co nejkvalitnější a nejlevnější služby. [15]

Zapojení všech tří stran KPSS do procesu plánování je závislé na organizační struktuře, která určuje postavení, odpovědnost a pravomoci jednotlivých účastníků procesu. Zobrazení jednotlivých úrovní organizační struktury je pouze orientační, jelikož se v jednotlivých obcích mohou lišit. Stejně tak se liší jednotlivé pravomoci, odpovědnosti a činnosti jednotlivých skupin. Liší se podle potřeb určité obce/kraje. Níže uvedené schéma (obrázek 2) je výchozí model určený pro další rozpracování pro určitou obec/kraj, avšak důležitá je provázanost jednotlivých skupin organizační struktury. [1]

Obecně lze popsat organizační strukturu podle následujícího schématu:



Obrázek 2: Obecná organizační struktura KPSS

Zdroj: upraveno podle [1]

Zastupitelstvo a Rada obce/kraje jsou volené orgány obce/kraje. V procesu KPSS vystupují jako zadavatelé sociálních služeb a schvalují komunitní plán. [1]

Komise (např. komise pro sociální věci) je poradním orgánem Rady obce/kraje. Pokud má obec/kraj tuto komisi zřízenou, je dobré ji do KPSS zapojit. [1]

Řídící skupina (např. koordinační skupina) odpovídá za proces plánování. Zajišťuje koordinaci procesů a také zde dochází k propojení uživatelské a odborné úrovně KPSS

s úrovní politickou. Členové řídicí skupiny jsou většinou vedoucí pracovních skupin, zástupci obce/kraje, a další (např. vedoucí odboru sociálních služeb). [1]

Pracovní skupina (např. senioři, osoby se zdravotním postižením, atd.) je většinou určena cílovou skupinou uživatelů, pro které se plán zpracovává. Pracovní skupina určuje jaké problémy je potřeba v sociální oblasti řešit, jaké jsou jejich priority a potřeby, které vedou k naplnění cíle. [1]

2.3 Fáze komunitního plánování sociálních služeb

Při zpracování komunitního plánování se postupuje podle procesu, který se dělí do šesti fází, o kterých pojednává následující tabulka 2.

Tabulka 2: Fáze komunitního plánování

Pořadí	Název	Činnosti
1. fáze	Příprava	<ul style="list-style-type: none"> • zformování pracovní skupiny • určení koho je potřeba do přípravy KP zapojit • způsob oslovení a přizvání dalších účastníků • plán na získání politické podpory ze strany obce (kraje) • informační strategie
2. fáze	Vytvoření řídicí struktury	<ul style="list-style-type: none"> • zapojení všech účastníků procesu • vytvoření řídicí a organizační struktury pro zpracování KP • stanovení pravidel jednání řídicí struktury
3. fáze	Zjišťování problémů a potřeb	<ul style="list-style-type: none"> • představení potřeb, cílů a zájmů všech účastníků • vytvoření a zveřejnění postupu pro aktivní zapojení veřejnosti na KP • provedení analýzy potřeb a zhodnocení stávajících zdrojů • zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb • vyjmenování příležitostí a rizik pro rozvoj sociálních služeb

Pořadí	Název	Činnosti
4. fáze	Návrh rozvoje sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • formulace hodnot, které tvoří základ KP a které budou při jeho následném naplňování respektovány a dodržovány • určení směru, kterým se budou sociální služby ubírat • formulace cílů a priorit, které mají být dosaženy • pojmenování překážek, které lze očekávat • vypracování přehledu regionálních i neregionálních zdrojů • dosažení souhlasu s rozvojem sociálních služeb většiny účastníků KP
5. fáze	Určení strategie rozvoje sociálních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • plán postupných kroků, úkolů a časových horizontů k dosažení stanovených cílů a priorit • zpracování konečné verze KP • zpracování systému k sledování realizace KP • předložení KP k připomínkám veřejnosti • schválení KP zastupitelstvem
6. fáze	Provádění plánů	<ul style="list-style-type: none"> • realizace plánů • informování veřejnosti o postupu realizace KP • průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů • nástroje umožňující provést změny v původním KP

Zdroj: upraveno podle [11] [10]

2.4 Hlavní principy KPSS

Jak už bylo uvedeno, komunitní plánování je nástroj, pomocí kterého zjišťujeme stav poskytování sociálních služeb na daném území a potřeb, které nejsou naplněny. Pomocí tohoto nástroje hledáme odpověď na otázku: „Jaké mají být v dané obci/regionu sociální služby, aby vyhovovali danému místu a potřebám celé komunity i jednotlivcům?“ Na tuto otázku není jednoznačná a rychlá odpověď, jelikož procesy KPSS vycházejí ze zdrojů, které jsou k dispozici a také z charakteristiky dané obce/kraje. Proto je podoba procesu KPSS vždy originální, ovšem jsou jisté zásady a principy, které jsou při procesu KPSS respektovány a tvoří základ bez ohledu na místo, kde jsou provedeny. Naplnění těchto principů a zásad ovlivňuje celkovou kvalitu procesu KPSS. [9]

Hlavní principy KPSS jsou:

- princip triády – v procesu KPSS by měly spolu spolupracovat nejméně tři strany (strany triády) a to uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé;
- princip přímě úměry – kvalita probíhajícího procesu plánování je pro komunitu a její občany stejně přínosná (přímo úměrná) jako kvalita výstupu plánování;
- princip rovnosti – každý má právo mluvit, starat se a vyjadřovat se k věcem veřejným a společným, tzv. nikdo nesmí být vylučován ani diskriminován;
- princip skutečných potřeb – je potřeba aktivně zjišťovat skutečné potřeby zúčastněných a také, jestli měly pracovní skupiny dostatek informací pro své rozhodování;
- princip dohody – preferuje se dohoda a informovaný souhlas zúčastněných stran – tzv. dokud nesouhlasí všichni, není odsouhlaseno nic (krajní možností je hlasování, kterou přiznáváme, že se neumíme dohodnout);
- princip „vše je veřejné“ – sociální služby jsou věcí veřejnou, tudíž i informace o procesu KPSS by měly být veřejně dostupné a jednání otevřené;
- princip dosažitelnosti řešení – KPSS obsahuje cíle, které jsou v daném místě, v daném čase a z dostupných zdrojů dosažitelné;
- princip cyklického opakování – komunitní plánování je spirálovitě opakující se proces, kde se některá témata, fáze a další problémy cyklicky opakují a je nutné se jimi znovu zabývat;
- princip kompetence účastníků – v procesu KPSS se požaduje profesionalita řízení, tzv. pozice a odpovědnost účastníků jsou jasně dané. [1] [15]

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR

Tato kapitola vykládá o sociálních službách v ČR. Nejdříve uvádí, co to je sociální služba a jaký je její hlavní cíl. Dále zobrazuje druhy a formy sociálních služeb a také typy zařízení sociálních služeb definované zákonem.

Sociální služba je činnost nebo souhrn činností, které zajišťují osobám pomoc při řešení nepříznivých sociálních situací a podpořit sociální začlenění osob nebo prevenci před sociálním vyloučením. [19]

Hlavním cílem sociálních služeb je začlenění osob do normálního života. Tyto služby jim umožňují pracovat, starat se sami o sebe a o domácnost, chodit do školy, nakupovat, účastnit se volnočasových aktivit, atd. služby slouží jednotlivcům, rodinám, ale i různým komunitám obyvatel. Sociální služby využívají zejména lidé, které z nějakého různého důvodu žijí na okraji společnosti (např. senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi). [16]

3.1 Kategorizace sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách přináší novou kategorizaci sociálních služeb. Do určité míry je kategorizace převzatá z německé právní úpravy a podle české právní úpravy se dělí na tři základní druhy. [11]

Druhy sociálních služeb:

- sociální poradenství;
- služby sociální péče;
- služby sociální prevence. [19]

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách také obsahuje dělení forem, v jakých se mohou tyto sociální služby poskytovat. Tyto formy poskytování sociálních služeb dělíme také na tři základní typy. [11]

Formy sociální služeb:

- pobytové – služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb;
- ambulantní – služby, za kterými daná osoba dochází, dojíždí nebo je doprovázena, dopravována do zařízení sociálních služeb, ale součástí služby není ubytování;

- terénní – služby, které jsou dané osobě poskytnuty v jejím přirozeném prostředí. [19]

3.1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství zákon rozděluje na dvě skupiny:

- a) základní sociální poradenství – poskytuje poradenství a potřebné informace, které pomáhají osobám v nepříznivé sociální situaci, tuto činnost jsou vždy povinni poskytovatelé sociální služeb zajistit;
- b) odborné sociální poradenství – poskytuje poradenství, které se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob ve specializovaných poradnách (např. manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro osoby se zdravotním postižením). [19]

3.1.2 Služby sociální péče

Zákon definuje služby sociální péče jako služby, které „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem 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.“ [19]

Mezi služby sociální péče zákon řadí tato zařízení:

- osobní asistence;
- pečovatelská služba;
- tísňová péče;
- průvodcovské a předčitatelské služby;
- podpora samostatného bydlení;
- odlehčovací služby;
- centra denních služeb;
- denní a týdenní stacionáře;
- domovy pro osoby se zdravotním postižením;
- domovy pro seniory;
- domovy se zvláštním režimem;

- chráněné bydlení;
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče. [19]

3.1.3 Služby sociální prevence

Také služby sociální prevence jsou definované zákonem jako služby, které „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ [19]

Mezi služby sociální prevenci zákon řadí tato zařízení:

- raná péče;
- telefonická krizová pomoc;
- tlumočnické služby;
- azylové domy;
- domy na půl cesty;
- kontaktní centra;
- krizová pomoc;
- nízkoprahová denní centra;
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež;
- noclehárny;
- služby následné péče;
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením;
- sociálně terapeutické dílny;
- terapeutické komunity;
- terénní programy;
- sociální rehabilitace. [19]

4 NÁVRH A TVORBA DOTAZNÍKU

Předchozí kapitoly pojednávají o webových stránkách obcí a jejich povinných i nepovinných informacích, dále o metodě komunitního plánování sociálních služeb a také o sociálních službách v ČR. Všechny tyto informace využívá tato kapitola, jelikož součástí této práce je analýza webových stránek obcí z pohledu dostupnosti informací o komunitním plánování sociálních služeb. Tato analýza byla provedena pomocí dotazníkového šetření.

Příslušná kapitola pojednává o tom, co to je dotazník, co by měly otázky v dotazníku obsahovat a splňovat. Poté jaký druh dotazníku byl využit pro daný výzkum, včetně toho, jaké jsou jeho základní typy, výhody a nevýhody. Na konci kapitoly jsou představeny použité druhy otázek v dotazníku této práce.

4.1 Dotazník

Dotazník je způsob rozhovoru, který probíhá v psané formě. Na otázky se vyžadují psané odpovědi a je časově méně náročný než rozhovor. Před tvorbou dotazníku je třeba určit, jaký je hlavní cíl výzkum a podle toho správně sestavit otázky. Předtím než se dotazník aplikuje na konkrétní respondenty, tak je dobré, provést výzkum na menším počtu osob, který pomůže při sestavení finálního dotazníku. Dotazník lze použít na velké množství osob najednou, tudíž můžeme v krátké době počítat s velkým počtem odpovědí. Respondenti si mohou více rozmyslet své odpovědi, jelikož nejsou pod tlakem okamžité odpovědi jako u rozhovoru. [4]

Otázky v dotazníku:

- mají být krátké (čím delší otázky, tím větší je možnost, že respondent nepochopí otázku);
- mají být jednoznačné (respondent musí jednoznačně pochopit, na co se otázka ptá);
- jedna otázka se má dotazovat na jednu věc (v jedné otázce nesmí být obsažen dotaz na dvě věci);
- otázky nesmí být sugestivní (otázka nesmí naznačovat, které odpověď je správná nebo preferovaná);
- otázky se nemají ptát na citlivá témata (citlivé téma může být například plat, sex, atd.) [14]

4.2 Elektronický dotazník

Pro tento výzkum byl vybrán elektronický dotazník. V současné době se nejčastěji realizuje výzkum právě pomocí elektronických dotazníků. Tento typ dotazníku je doposud nejmladší způsob dotazování.

Mezi dva základní typy elektronických dotazníků řadíme:

- Emailové dotazníky – dotazníky se posílají respondentům pomocí elektronické pošty (emailů), přičemž mají nejčastěji formu textového dokumentu, který pak respondent pošle vyplněný zpátky. U tohoto typu musí výzkumník zjistit emailové adresy potenciálních respondentů.
- Webové dotazníky – dotazník funguje jako samostatná webová stránka. Obsahuje „boxy“ do kterých zatrháváme, vybíráme nebo vypisujeme svou odpověď. Dotazník může vyplnit každý, kdo se dostane na danou webovou stránku, ovšem ta se musí dostatečně propagovat, aby bylo zajištěno dostatečné množství odpovědí. [5]

V tomto výzkumu byla použita kombinace těchto dvou typů elektronických dotazníků. Samotný dotazník byl sice vytvořený pomocí webové stránky www.surveo.com, tudíž se jedná o webový dotazník. Ale na druhou stranu respondenti byli osloveni pomocí emailových adres, protože výběr respondentů byl od začátku daný, jelikož tento výzkum byl určený pro okresní města ČR.

Výhody elektronického dotazníku:

- respondent může dotazník vyplnit kdykoli a kdekoli chce;
- nízké finanční náklady bez ohledu na počtu respondentů;
- ulehčené vyhodnocování, jelikož dotazníky se vyhodnocují elektronicky;
- odstraňuje se riziko nesprávného vyhodnocení;
- lépe zajištěná anonymita než u klasických dotazníků;
- možnost využít multimedia (video, audio, animace). [5]

Nevýhody elektronického dotazníku:

- nelze vždy použít pro určitý výběr respondentů (odpovědět může respondent jen počítačově gramotný a s přístupem na internet);

- není zajištěna kontrola, aby se respondenti nemohli zúčastnit vícekrát (hlavně u webových dotazníků);
- zvýšené riziko, že se výzkumu zúčastní jen zájmová skupina lidí, kteří ovlivní výsledek, lidé se neúčastní dotazníků dobrovolně, většinou mají nějaký motiv (hlavně u webových dotazníků);
- rozesílání emailových dotazníků a odkaz na webový dotazník může respondenty obtěžovat;
- elektronický dotazník je někdy náročnější než papírový nebo emailový, a pokud ho výzkumník neumí sestavit sám, tak se jeho cena zvyšuje. [5]

4.3 Druhy použitých otázek v dotazníku

Pro tvorbu dotazníku existuje několik typů otázek. Jejich zvolení závisí na mnoha okolnostech například délky dotazníku, cíl výzkumu, zkoumané problematiky, atd. Pro tento výzkum byly zvoleny tři druhy otázek.

- **Uzavřené otázky** – tento druh otázky nabízí předem stanovené odpovědi a obsahuje několik typů použití. Využívá se nejvíce ze všech druhů, jelikož je velmi jednoduchý na vyhodnocování. V tomto výzkumu jsou použity tyto dva typy.

- **Dichotomický výběr** – výběr jedné ze dvou možností (většinou ano/ne).

Příklad: Nalezneme na vaší webové stránce popis pracovních skupin?

- Ano*
- Ne*

V této práci byla tato forma uzavřené otázky využita nejvíce a to konkrétně u otázek 1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15.

- **Jednoduchý výběr** – výběr jedné z několika možností.

Příklad: Jakého jste dosáhl(a) nejvyššího vzdělání?

- Základní*
- Bez maturity/s vyučením*
- S maturitou*
- Vysokoškolské*

V této práci byla tato forma uzavřené otázky využita u otázek 2, 3, 5, 19.

- **Otevřené otázky** – tento druh nabízí respondentům volné odpovědi. Využívá se spíše pro malý počet respondentů, jelikož různorodost odpovědí je těžká na jejich vyhodnocení.

Příklad: Pro jaké město (městský úřad) pracujete?

.....

V této práci byl tento druh otázky využit u otázek 16, 17, 18.

- **Polouzavřené otázky** – tento druh je kombinace uzavřené a otevřené otázky. Nabízí se výběr z několika, ale také je zakončení s možností otevřené odpovědi.

Příklad: Jestliže ano, o jaké organizační dokumenty se jedná?

- Jednací řád pracovních skupin*
- Jednací řád koordinační skupiny*
- Organizační struktura*
- Jiné (...)*

V této práci byl tento druh otázky využit pouze v jednom případě a to u otázky 11.

5 SBĚR A ANALÝZA DAT

Tato kapitola pojednává o samotném výzkumu, který byl uskutečněn pomocí dotazníkového šetření. Nejdříve nás seznamuje s lokalitou, kde byl daný výzkum prováděn. Dále je uvedeno, jakým způsobem probíhal sběr dat, jehož součástí je i zobrazení návratnosti dotazníků od respondentů. A v neposlední řadě cíle jednotlivých druhů otázek. Následně je provedena analýza výsledků jednotlivých otázek v dotazníku.

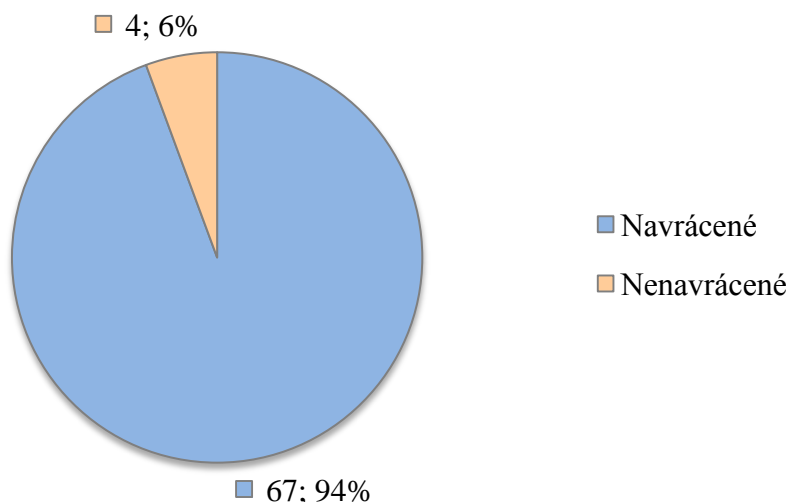
5.1 Územní vymezení

Výzkum se zaměřil na okresní města ČR, jelikož metodu KPSS více využívají velká města ČR. Podle portálu územního plánování <http://portal.uur.cz> ke dni 31. 1. 2015 je v ČR 76 okresů (bez hlavního města Prahy). Hlavní město Praha bylo z tohoto výzkumu vyřazeno, jelikož je velmi specifické. Z toho vyplývá, že s Prahou byly vyřazeny i okresy Praha-západ a Praha-východ. Dále okresy Plzeň-sever, Plzeň-město a Plzeň-jih jsou brány jako jeden okres, jelikož mají společné okresní město Plzeň. Stejně tak je to u okresů Brno-město a Brno-venkov, které mají společné okresní město Brno. Z toho vyplývá, že konečný počet oslovených okresních měst (respondentů) byl 71.

5.2 Způsob sběru dat

Jak už bylo v textu uvedeno, sběr dat probíhal pomocí kombinace webového a emailového dotazníku. Dotazník pro vyplnění respondenty byl vytvořen na webové stránce www.survio.com a byl dostupný a rozesílán v období od 11. 5. 2015 do 5. 6. 2015. Jak bylo na začátku této práce uvedeno, tak každý subjekt veřejné správy musí mít elektronickou podatelnu, tudíž i obce. Tento „oficiální email“ byl využit k oslovení jednotlivých okresních měst (respondentů) k vyplnění dotazníku kompetentní osobou. Při přijetí zprávy do elektronické podatelny si obec předává zprávy na jednotlivé oddělení. Proto tato zpráva směřovala na vedoucí odboru sociálních věcí, kteří měli vybrat kompetentního pracovníka k vyplnění. Po tomto oslovení se vrátilo zhruba 60 % dotazníků. V dalším kroku byly využity emaily vedoucích odborů sociálních věcí těch okresních měst, kteří neodpověděli. Po tomto kroku se mi dostalo dalších 25 % vyplněných dotazníků. V dalších krocích jsem opakovaně oslovoval vedoucí odborů sociálních věcí nebo vedoucí oddělení sociálních věcí nebo přímo konkrétní pracovníky určené na KPSS. Sběr dat byl velmi úspěšný, což dokazuje obrázek 3.

Návratnost dotazníků



Obrázek 3: Návratnost dotazníků

Zdroj: vlastní zpracování

Z obrázku 3 vyplývá, že se vrátilo 67 vyplněných dotazníků z celkových 71 oslovených okresních měst (respondentů). Bohužel se našla i okresní města, která i po několika osloveních nebyla schopna odpovědět a jsou to města Benešov, Strakonice, Domažlice a Teplice. To znamená, že návratnost dotazníků dosáhla 94 %.

Webový dotazník obsahuje 15 uzavřených otázek, z toho u 11 otázek byl použit dichotomický výběr a u 4 otázek jednoduchý výběr, 3 otevřené otázky a 1 polouzavřenou otázku.

Zmíněná forma dichotomického výběru u uzavřených otázek byla použita s cílem zjistit, jestli se daná informace nachází na webových stránkách nebo ne.

Forma jednoduchého výběru u uzavřených otázek byla použita s cílem zjistit, jakým způsobem a kde jsou informace zpřístupněny. Dále pro zjištění, zdali jsou dané informace přístupné a také pro zjištění dosaženého vzdělání respondenta.

U otevřených otázek bylo hlavním cílem zjistit, z jakého okresního města daný respondent pochází a jakou má pracovní pozici na úřadě. Dále byl tento druh otázky použit k zjištění záležitostí (např. dotazníky, ankety), které jsou na webových stránkách a zlepšují situaci v sociální oblasti.

Polouzavřená otázka byla použita pouze jednou a to s cílem zjistit, jaké organizační dokumenty jsou přístupné na webových stránkách.

5.3 Analýza výsledků

Dotazník – výzkumná otázka č. 1

1. Jsou na vaší webové stránce obce dostupné informace o komunitním plánování sociálních služeb (dále jen KPSS)?

Ano

Ne

Z obrázku 4 je zřejmé, že u 64 (96 %) okresních měst jsou na webových stránkách informace o KPSS. Pouze u 3 (4 %) okresních měst dané informace na jejich webových stránkách nejsou. Konkrétně se jedná o město Svitavy, Trutnov a Tachov a zde jsou uvedeny jejich zdůvodnění situace v dotazníku.

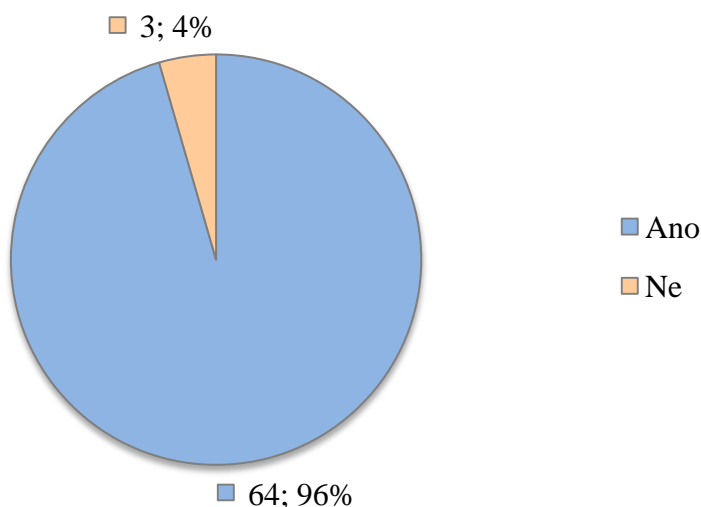
Město Svitavy: „Komunitní plánování jako samostatné nemáme, rozvoj sociálních služeb je zahrnut ve strategickém rozvojovém plánu města.“

Město Tachov: „Město Tachov nemá komunitní plánování.“

Město Trutnov: „Proces KPSS včetně schválení koncepce tvorby KP, určení a zahájení činnosti pracovních skupin, sběr dat,... probíhal od roku 2002 do 2005, poté byla zahrnuta sociální oblast, i její aktivity do Strategického plánu rozvoje města.“

Z těchto zdůvodnění je patrné, proč se informace o KPSS na webových stránkách města Svitavy, Trutnov a Tachov nenacházejí, tudíž byla tato města vyřazena z dalších otázek.

Dostupnost informací o KPSS



Obrázek 4: Dostupnost informací o KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 2

2. *Jak jsou informace o KPSS na vašem webu zpřístupněny?*

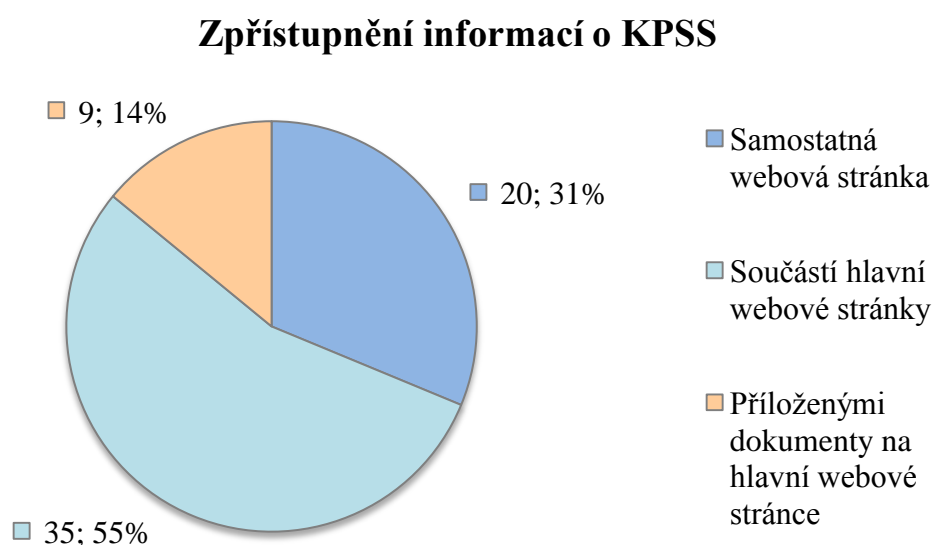
- Samostatná webová stránka*
- Součástí hlavní webové stránky*
- Příloženými dokumenty na hlavní webové stránce*

Zpřístupnění informací o KPSS se dělí na tři základní způsoby. Konkrétní rozdělení využívání těchto způsobů okresními městy je zobrazeno na obrázku 5.

Vytvořená samostatná stránka s informacemi o KPSS. Tento způsob náročný na tvorbu, ale velmi přehledný pro návštěvníky webu využívá 20 (31 %) okresních měst.

Informace o KPSS jsou součástí hlavní webové stránky obce. Jedná se o způsob, který není náročný, jelikož informace jsou zpřístupněny v nějaké položce menu webu. Přehlednost závisí na celkovém vzhledu a přehlednosti webových stránek. Tento způsob se využívá nejvíce a to konkrétně 35 (55%) okresních měst.

Informace o KPSS jsou zpřístupněny pomocí příložených dokumentů na hlavní webové stránce obce). Onen způsob je z hlediska tvorby nejméně náročný, jelikož dané informace jsou na web vloženy pomocí dokumentů (např. ve formátu doc, pdf). Uvedený způsob je nejméně přehledný, ovšem zase záleží na tom, kam jsou dokumenty umístěny na webu a jak je web přehledný. Tento způsob využívá nejméně a to 9 (14 %) okresních měst.



Obrázek 5: Způsob zpřístupnění informací o KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

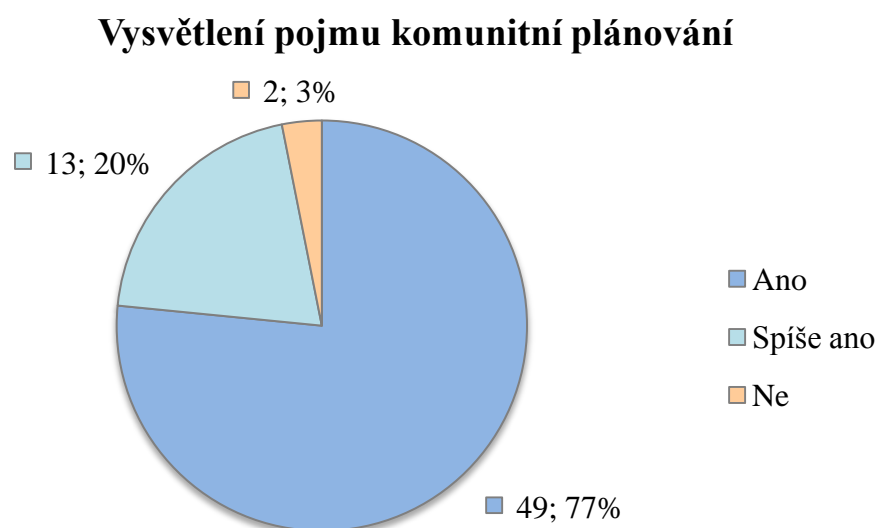
Dotazník – výzkumná otázka č. 3

3. Je na vašem webu srozumitelně vysvětleno, co to je komunitní plánování?

- Ano*
- Spíše ano*
- Ne*

Komunitní plánování je základním pojmem KPSS a měl by být vysvětlen na webových stránkách obcí využívající KPSS.

Z obrázku 6 vyplývá, že 49 (77 %) okresních měst má tento pojem na svých webových stránkách vysvětlen. Dalších 13 (20 %) okresních měst odpovědělo, že tento pojem spíše mají vysvětlen. Pouze 2 (3 %) okresní města nemají vysvětleno, co to je komunitní plánování.



Obrázek 6: Vysvětlení pojmu komunitní plánování na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 4

4. *Je na vašem webu uvedený proces KPSS na aktuální období?*

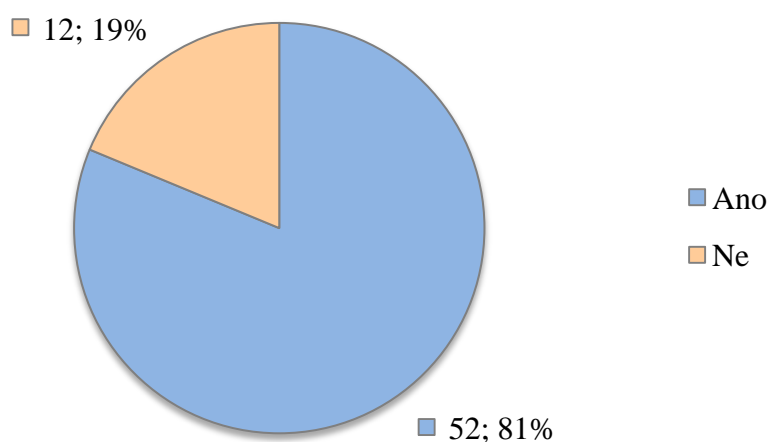
Ano

Ne

Na webových stránkách obcí používající metodu KPSS by měl být uveden proces KPSS aktuálního období. Proces (plán, projekt) KPSS by měl obsahovat prakticky všechny informace o KPSS tykající se daného období. Např. organizační struktura, struktura jednotlivých skupin a kontakty na jejich vedoucí, termíny schůzek pracovních skupin a koordinační skupiny, atd. Proces KPSS se zpravidla určuje na 2-4 leté období.

Z obrázku 7 je patrné, že aktuální proces KPSS má na svých webových stránkách uvedených 52 (81%) okresních měst. Ovšem zbylých 12 (19 %) nemá proces KPSS na aktuální období uvedený.

Dostupnost procesu KPSS na aktuální období



Obrázek 7: Dostupnost aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 5

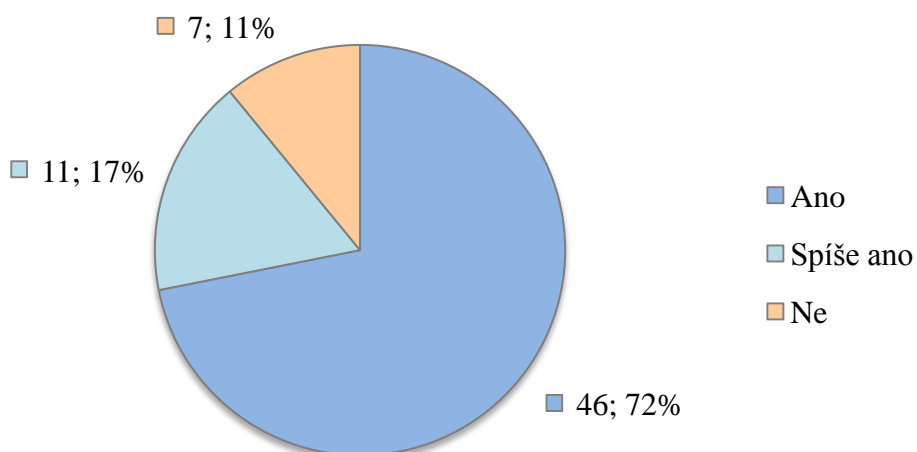
5. Je na vašem webu uvedeno, jaký je cíl aktuálního procesu KPSS?

- Ano*
- Spíše ano*
- Ne*

Součástí všeobecných informací o procesu KPSS by také měl být na webových stránkách obcí používající metodu KPSS uveden, jaký cíl aktuálního procesu KPSS.

Jak je zobrazeno na obrázku 8, tak většina 46 (72 %) okresních měst má na svých webových stránkách jasně uvedeno, jaký cíl aktuálního procesu KPSS. Poté dalších 11 (17 %) okresních měst, že spíše mají uvedeno, jaký cíl aktuálních procesu KPSS. Pouze 7 (11 %) okresních měst uvedlo, že nemají na svém webu dostupné informace o tom, jaký je cíl aktuálního procesu KPSS.

Dostupnost cíle procesu KPSS na aktuální období



Obrázek 8: Dostupnost cíle aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 6

6. Jsou na vašem webu uvedeny informace o koordinační skupině?

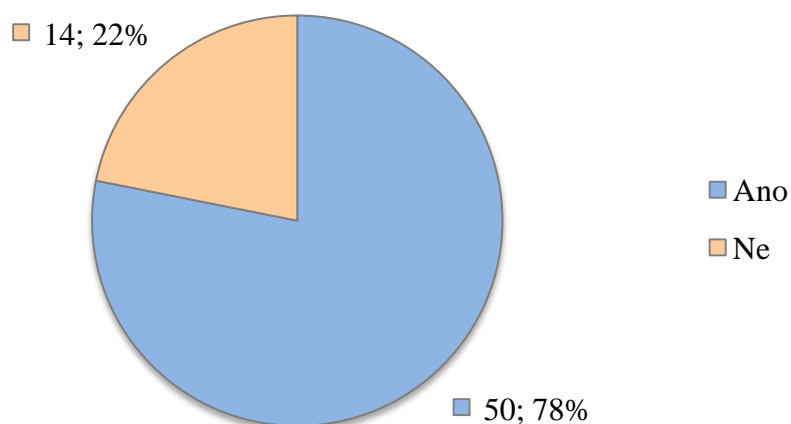
Ano

Ne

Dalším důležitým sdělením v KPSS jsou informace o koordinační skupině tzv. řídicí skupině, které odpovídá za proces KPSS. Součástí informací by mělo být složení koordinační skupiny a kontakty na jednotlivé členy skupiny.

Z obrázku 9 je zřetelné, že informace o koordinační skupině KPSS mají na svých webových stránkách 50 (78 %) okresních měst. Zbýlých 14 (22 %) okresních měst nemají tyto informace na svém webu dostupné.

Dostupnost informací o koordinační skupině KPSS



Obrázek 9: Dostupnost informací o koordinační skupině KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 7

7. Jsou na vašem webu uvedeny cílové-pracovní skupiny KPSS?

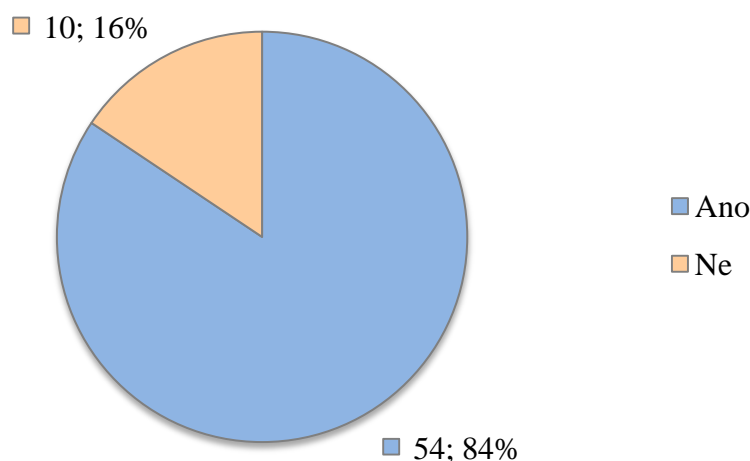
Ano

Ne

Pracovní (cílové) skupiny jsou takovým základním kamenem KPSS a rozhodně by měly být uvedeny na webových stránkách obcí využívající metodu KPSS. Tyto skupiny jsou většinou určeny cílovou skupinou uživatelů, pro které se KPSS provádí. Jsou to např. senioři, osoby s tělesným postižením, osoby v sociální krizi atd.

Jak je očividné z obrázku 10, tak uvedení pracovních skupin má na svých webových stránkách 54 (84 %) okresních měst. Ovšem najdou se i města, která tuto základní informaci na svém webu nemají a to konkrétně 10 (16 %) okresních měst.

Dostupnost cílových-pracovních skupin KPSS



Obrázek 10: Dostupnost cílových-pracovních skupin KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 8

8. *Je z názvu pracovních skupin jasné, kdo do skupiny patří?*

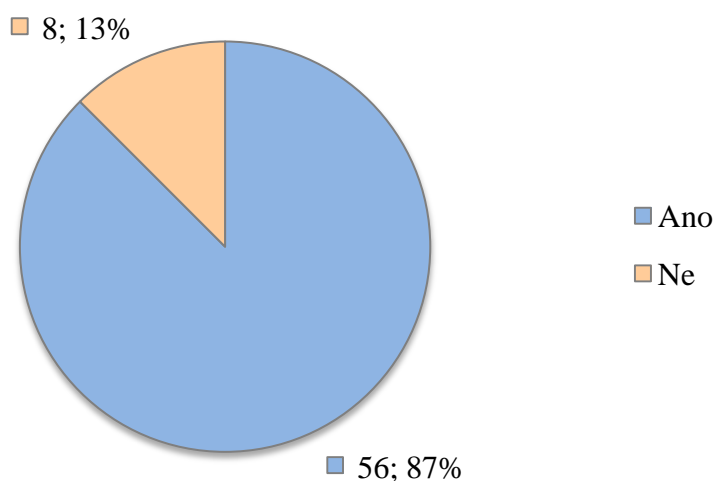
Ano

Ne

Samozřejmostí je, že název jednotlivých pracovních skupin by měl jasně vypovídat o tom, kdo do skupiny patří. Např. pracovní skupina „*osoby s tělesným postižením*“, ke kterým náleží lidé na vozíku nebo lidé obtížně chodící, někteří využívající berle nebo chodítka, atd.

Z obrázku 11 je evidentní, že 56 (87 %) okresních měst považuje, že jejich názvy cílových-pracovních skupin vypovídají o tom, kdo do skupin patří. Pouhých 8 (13 %) si myslí, že z názvů cílových-pracovních skupin nevyplývá, kdo do skupin patří.

Náležitost cílových-pracovních skupin KPSS



Obrázek 11: Náležitost cílových-pracovních skupin na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 9

9. Nalezneme na vaší webové stránce popis pracovních skupin?

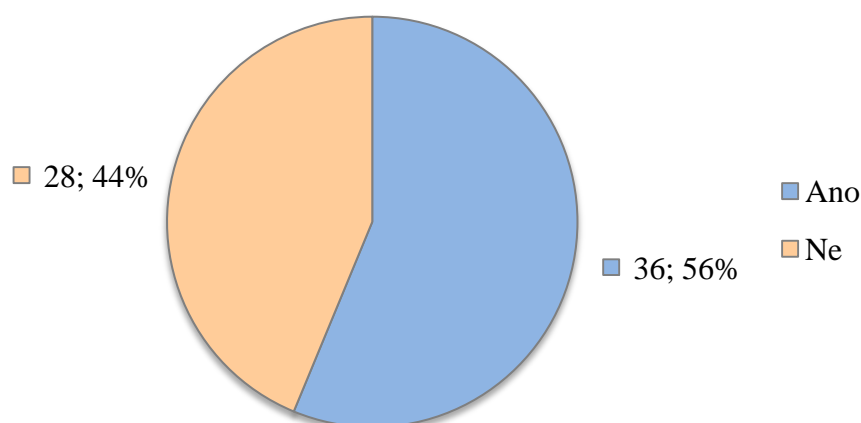
Ano

Ne

Jednotlivé cílové-pracovní skupiny by měly být pro své vymezení jednoduše popsány. Např. pracovní skupina „*Senioři*“ se zabývá cílovou skupinou seniorů, kterou představují jedinci, kteří se v důsledku stárnutí nedokážou sami o sebe postarat a jsou závislí na pomoci druhé osoby.

Z obrázku 12 je patné, že popis pracovních skupin je rovnoměrně rozložený. Jednoduchý popis pracovních skupin má 36 (56 %) okresních měst na svém webu. Ovšem 28 (44 %) okresních měst nemá na svých webových stránkách popis pracovních skupin.

Dostupnost popisu pracovních skupin KPSS



Obrázek 12: Dostupnost popisu pracovních skupin na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 10

10. Nalezneme na vaší webové stránce publikovány organizační dokumenty?

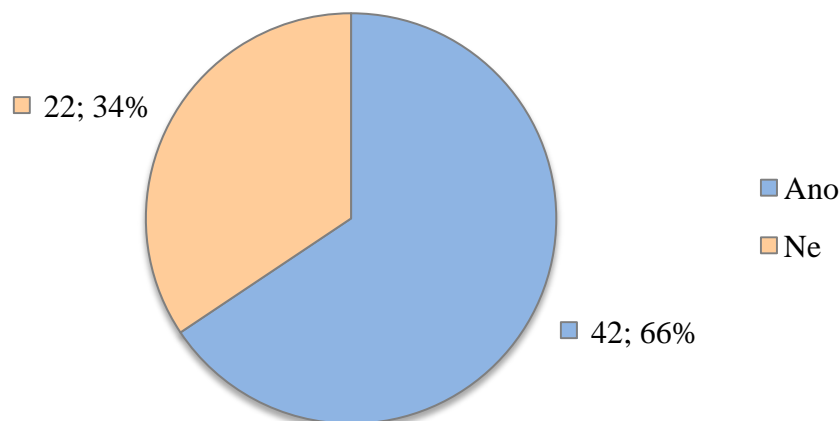
Ano

Ne

Organizačními dokumenty se rozumí např. jednací řád pracovních skupin, jednací řád koordinační skupiny, organizační struktura atd.

Jak je zřejmé z obrázku 12, tak 42 (66 %) okresních měst má na svých webových stránkách publikovány některé z organizačních dokumentů. Jen 22 (34 %) nemá na svém webu publikován žádný organizační dokument.

Dostupnost organizačních dokumentů KPSS



Obrázek 13: Dostupnost organizačních dokumentů na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 11

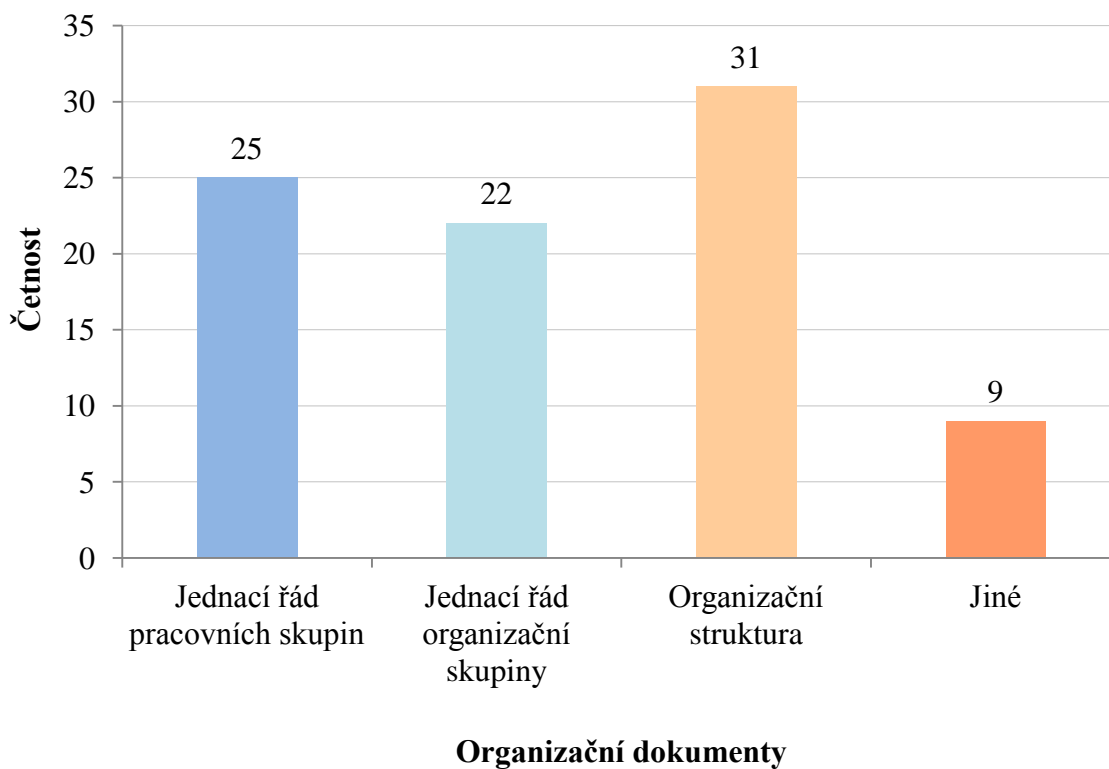
11. Jestliže ano, o jaké organizační dokumenty se jedná?

- Jednací řád pracovních skupin*
- Jednací řád koordinační skupiny*
- Organizační struktura*
- Jiné*

V níže uvedeném obrázku 14 jsou zobrazeny četnosti jednotlivých organizačních dokumentů. Jako jiné organizační dokumenty byly v dotazníku uvedeny např. základní listina KPSS, jednací řád komise rady, organizační řád pracovních skupin a realizačně manažerského týmu, zápisy pracovních skupin.

Zde je nutné si uvědomit, že některá okresní města mají na svém webu dostupných více organizačních dokumentů a některé zase žádné, jelikož u této otázky mohli zvolit žádnou nebo více možností.

Dostupnost druhů organizačních dokumentů KPSS



Obrázek 14: Dostupnost druhů organizačních dokumentů na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 12

12. Jsou na vaší webové stránce organizační dokumenty v jednom dokumentu?

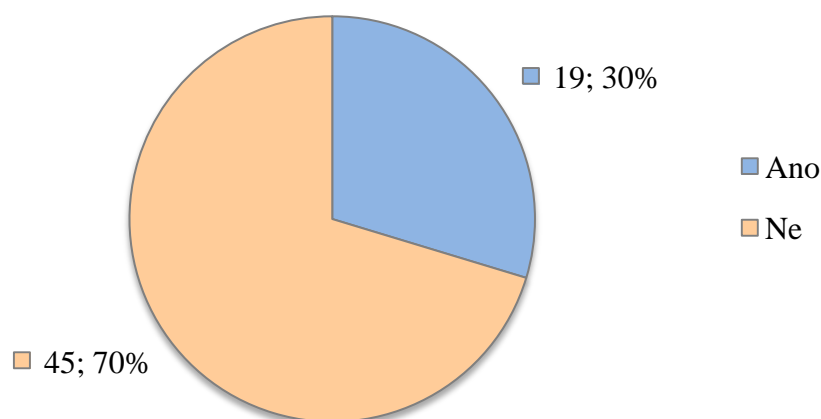
Ano

Ne

Organizační dokumenty mohou být dostupné pomocí jednoho společného dokumentu např. pomocí dokumentů ve formátu doc, pdf, atd. Dále je možné mít dokumenty na jedné konkrétní webové stránce.

Dle obrázku 15 tuto možnost využívá na svém webu pouze 19 (30%) okresních měst. Dalších 45 (70 %) okresních měst na svém webu rozděljuje organizační dokumenty na jednotlivé webové stránky, popřípadě do jednotlivých souborů (např. formátu doc, pdf).

Dostupnost organizačních dokumentů KPSS v jednom dokumentu



Obrázek 15: Dostupnost organizačních dokumentů KPSS v jednom dokumentu na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 13

13. Nalezneme na vašich webových stránkách přehled poskytovatelů sociálních služeb?

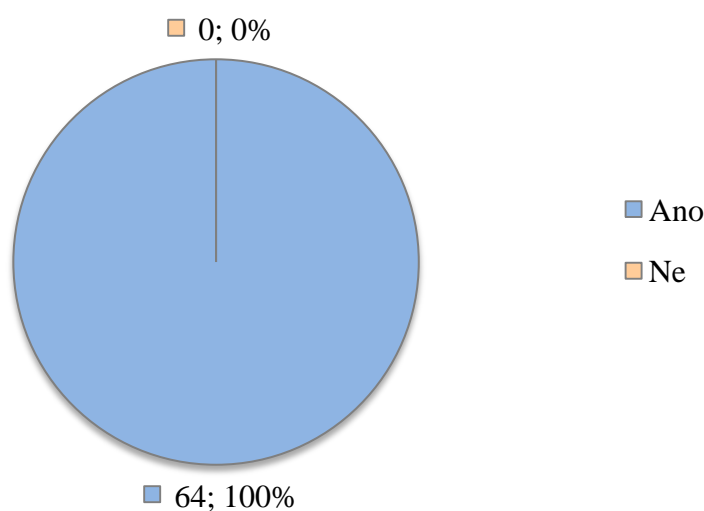
Ano

Ne

Přehled poskytovatelů sociálních služeb může být dostupný na webových stránkách okresních měst pomocí vloženého dokumentu (např. ve formátu doc, pdf) nebo přímo na jejich webové stránce.

Z obrázku 16 je zřetelné, že všichni konkrétně 64 (100 %) okresních měst používajících metodu KPSS, mají na svých webových stránkách přehled poskytovatelů sociálních služeb na svém území.

Dostupnost seznamu poskytovatelů sociálních služeb



Obrázek 16: Dostupnost přehledu poskytovatelů sociálních služeb na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 14

14. Upozorňuje váš web na možnost participace v KPSS?

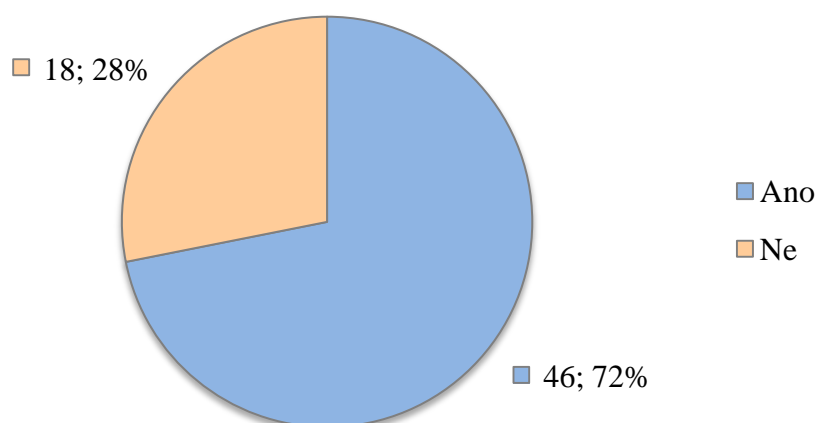
Ano

Ne

Upozornění na možnost participace v KPSS se rozumí upozornění návštěvníků webových stránek na zapojení se do procesu KPSS. Informace na webu je velice důležitá, protože lidé žijící v dané obci by měli být seznámeni s možností se zapojení do procesu KPSS.

Jak vyplývá z obrázku 17, tak upozornění na možnost participace v KPSS návštěvníků webových stránek má 46 (72 %) okresních měst. Pochopitelně se najdou i okresní města, která toto upozornění nemají na svém webu. Konkrétně jde o 18 (28 %) okresních měst.

Poukázání na možnost participace v KPSS



Obrázek 17: Poukázání na možnost participace v KPSS na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 15

15. Jsou na vašem webu dotazníky, ankety, atd., které se zaměřují na zlepšení situace v sociální oblasti?

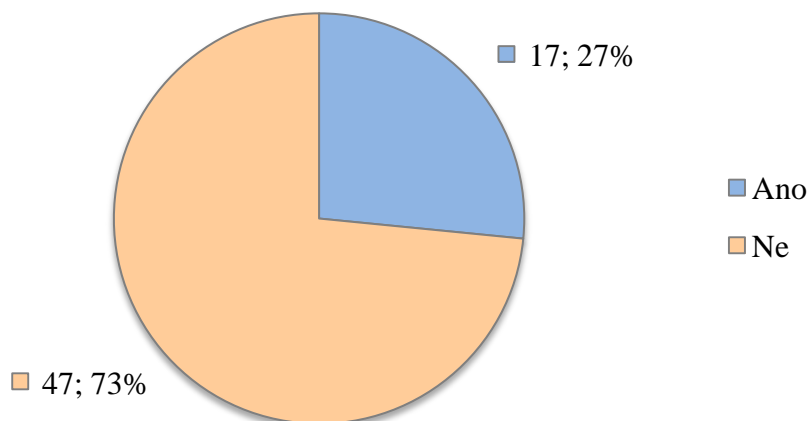
Ano

Ne

Velkou výhodou webových stránek mohou být různé ankety, dotazníky, atd. Lidé je mohou vyplnit dotazník, anketu atd. na webu kdykoliv a kdekoliv. Vyplnění jim zabere maximálně pár minut, tudíž lidé nejsou otráveni. Návštěvníci webových stránek nejsou do ničeho nuceni a vše vyplňují dobrovolně, což je výhoda pro vyhodnocení, jelikož informace nejsou zkreslené. Sběr dat z dotazníků a anket může obci pomoci v tom, na jakou oblast se mají zaměřit, co lidé žijící v obci chtějí zlepšovat.

Podle obrázku 18 je zjevné, že tuto možnost moc okresních měst nevyužívá. Ankety, dotazníky, atd. má na svém webu pouze 17 (27 %) okresních měst. Převažuje většina 47 (73 %) okresních měst, co tuto možnost nevyužívá.

Dostupnost dotazníků, anket, atd.



Obrázek 18: Dostupnost dotazníků, anket, atd. zlepšující situaci v sociální oblasti na webu okresních měst

Zdroj: vlastní zpracování

Dotazník – výzkumná otázka č. 16

16. Pokud ano, tak co (např. dotazníky, ankety, atd.)?

Respondenti neuváděli prakticky nic jiného než dotazníky a ankety v sociální oblasti. Jediné město Prachatice pořádalo soutěž „Dobrovolník s kyticí 2013“, ale tato soutěž již byla ukončena.

Dotazník – výzkumná otázka č. 17

17. Pro jaké město (městský úřad) pracujete?

Všichni respondenti uvedli, pro jaké město pracují, až na jednoho. Tento dotazník nebyl vůbec použit, jelikož ho nebylo možné přiřadit k žádnému z okresních měst. Otázka sloužila pouze pro zjištění, jakým okresním městem byl konkrétní dotazník vyplněn. Proto rozbor této otázky není nutné dále rozvádět.

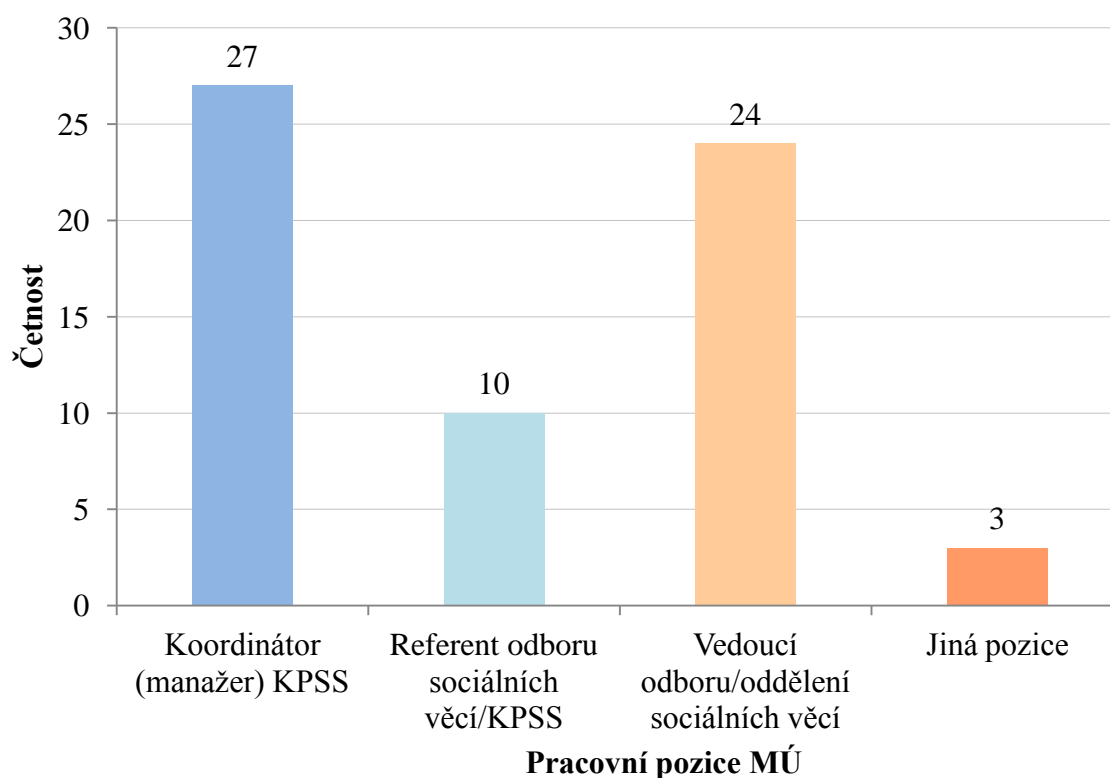
Dotazník – výzkumná otázka č. 18

18. Jaká je vaše pracovní pozice na městském úřadě?

V tomto výzkumu bylo také důležité zjistit, jestli dotazníky opravdu vyplňovali kompetentní pracovníci. Emaily byly směřované na vedoucí odboru sociálních věcí, kteří měli předat dotazník pracovníkovi, který se vyzná v KPSS.

Jak je znázorněno na obrázku 19, tak 24 dotazníků vyplnili sami vedoucí odboru/oddělení sociálních věcí. Nejvíce dotazníků 27 vyplnili koordinátoři (popřípadě manažeři) sociálních věcí/KPSS. Dalších 10 dotazníků vyplnili referenti odboru sociálních věcí/KPSS. Pouze 3 pozice se nezařadily do těchto kategorií. Tyto pozice byly: úředník, pracovník pro analytickou činnost a prezentaci odboru a sociálních služeb, zaměstnanec MÚ.

Vyplnění dotazníků podle pracovních pozic MÚ



Obrázek 19: Vyplnění dotazníku podle pracovních pozic městských úřadů

Zdroj: vlastní zpracování

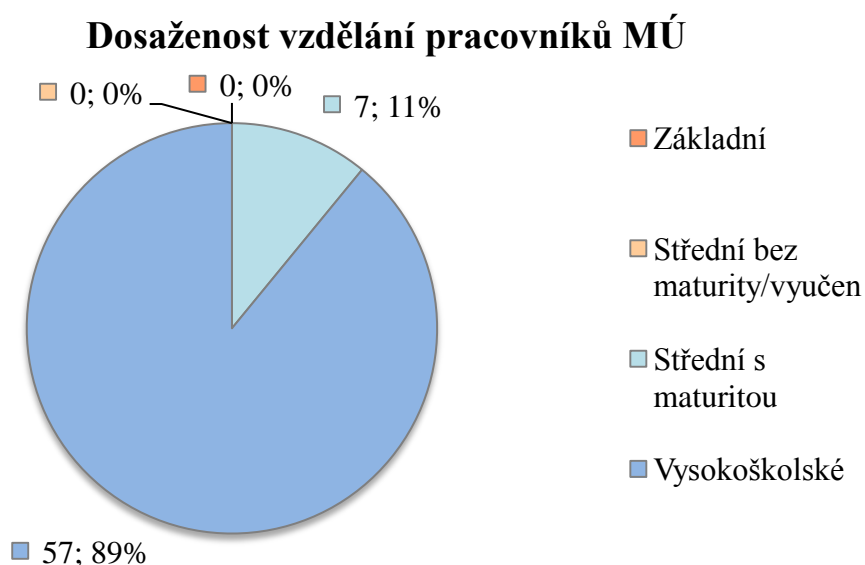
Dotazník – výzkumná otázka č. 19

19. Jakého jste dosáhl(a) nejvyššího vzdělání?

- Základní
- Střední bez maturity/vyučen
- Střední s maturitou
- Vysokoškolské

Poslední otázkou v dotazníku se zjišťovalo, jestli respondenti mají také dostatečné vzdělání. Mělo by být samozřejmostí, že KPSS v daném okresním městě má v pracovní náplni pracovník s dostatečným vzděláním.

Z obrázku 20 je patrné, že dotazníky vyplňovali jen respondenti s dostatečným vzděláním. Konkrétně 57 (89 %) respondentů má vysokoškolské vzdělání. Zbýlých 7 (11 %) respondentů a pracovníků MÚ má vystudovanou střední školu s maturitou. Žádný z respondentů nemá základní vzdělání nebo vystudovanou střední školu bez maturity popřípadě s vyučením.



Obrázek 20: Dosažnost vzdělání pracovníků městských úřadů

Zdroj: vlastní zpracování

6 NÁVRH A TVORBA MODELU

Poslední kapitola se zabývá návrhem a tvorbou modelu z oblasti data miningu. Nejdříve je uveden řešený problém a data, která budou analyzována. Poté je uveden průběh přípravy dat z dotazníkového šetření, který probíhal v programovém prostředí MS Excel a IBM SPSS Modeler. Součástí je i vytvořený datový slovník. Dále je provedeno samostatné modelování v programovém prostředí IBM SPSS Modeler a vyhodnocení výsledků.

6.1 Porozumění problému a datům

Dotazník, který se týkal oblasti KPSS, byl určený pro všechna okresní města v ČR. Získaná data z dotazníkového šetření, mohou mít mezi sebou vzájemné vazby, které je nutné zjistit.

Konečný počet okresních měst (respondentů), jenž vyplnily dotazník a používají metodu KPSS, byl 64. V dotazníku bylo celkem 19 otázek a byl rozeslán v době od 11. 5. 2015 – 5. 6. 2015. Jak už bylo v textu uvedeno, tak k oslovení respondentů byly využity elektronické podatelny (oficiální emaily), které musí mít každá obec, tudíž i okresní města. Zpráva do elektronické podatelny směřovala na vedoucího odboru sociálních věcí, který měl vybrat kompetentního pracovníka k vyplnění dotazníku. V dalším kroku byly využity emaily vedoucích odborů sociálních věcí těch okresních měst, kteří neodpověděli. Poté byli osloveni vedoucí odborů sociálních věcí nebo vedoucí oddělení sociálních věcí nebo přímo konkrétní pracovníky určené na KPSS.

6.2 Příprava dat

Získaná data z dotazníkové šetření bylo nutné shromáždit a upravit, aby je bylo možné použít v programu IBM SPSS Modeler pro vytvoření modelu. Příprava a shromáždění dat byly provedeny v programovém prostředí MS Excel.

Z datové matice, která byla vytvořena pro modelování, byly odstraněny tyto otázky:

- 11. Jestliže ano, o jaké organizační dokumenty se jedná?
- 16. Pokud ano, tak co (např. dotazníky, ankety, atd.)?
- 17. Pro jaké město (městský úřad) pracujete?
- 18. Jaká je vaše pracovní pozice na městském úřadě?
- 19. Jakého jste dosáhl(a) nejvyššího vzdělání?

Otázky číslo 11 a 16 byly vyřazeny z důvodu různorodosti odpovědí a také sloužily pouze k informativnímu sdělení. Otázka 17 sloužila pouze k zjištění, jaké okresní město daný dotazník vyplnilo. Otázky 18 a 19 sloužily také jen k informativnímu sdělení.

Pro tuto datovou matici byl vytvořen a definován datový slovník, který je zobrazen v tabulce 3, kde jsou názvy jednotlivých atributů, typy atributů v programovém prostředí IBM SPSS Modeler, popis atributů a jejich hodnoty.

Tabulka 3: Datový slovník

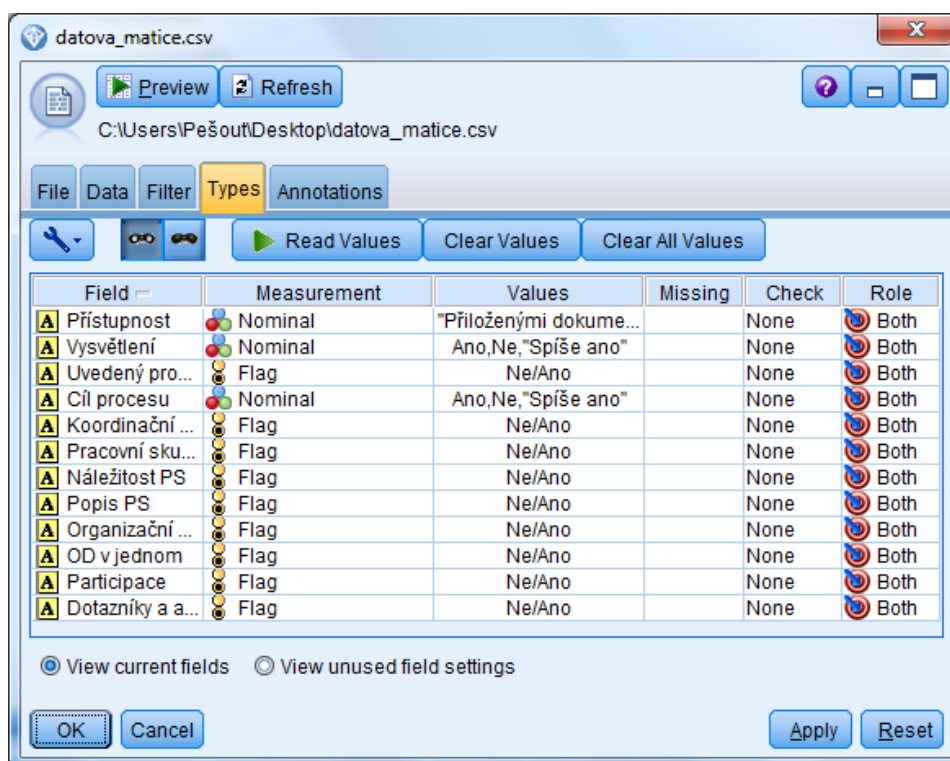
Atribut	Typ	Popis atributu	Hodnoty atributu
Informace	Flag	Dostupnost informací o KPSS na webu okresních měst	Ano, Ne
Přístupnost	Nominal	Způsob zpřístupnění informací o KPSS na webu okresních měst	Samostatná webová stránka, Součástí hlavní webové stránky, Příloženými dokumenty na hlavní webové stránce
Vysvětlení	Nominal	Vysvětlení pojmu komunitní plánování na webu okresních měst	Ano, Spíše ano, Ne
Uvedený proces	Flag	Dostupnost aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst	Ano, Ne
Cíl procesu	Nominal	Dostupnost cíle aktuálního procesu KPSS na webu okresních měst	Ano, Spíše ano, Ne
Koordinační skupina	Flag	Dostupnost informací o koordinační skupině KPSS na webu okresních měst	Ano, Ne
Pracovní skupiny	Flag	Dostupnost pracovních skupin KPSS na webu okresních měst	Ano, Ne
Náležitost PS	Flag	Náležitost pracovních skupin na webu okresních měst	Ano, Ne
Popis PS	Flag	Dostupnost popisu pracovních skupin na webu okresních měst	Ano, Ne

Atribut	Typ	Popis atributu	Hodnoty atributu
Organizační dokumenty	Flag	Dostupnost organizačních dokumentů na webu okresních měst	Ano, Ne
OD v jednom dokumentu	Flag	Dostupnost organizačních dokumentů KPSS v jednom dokumentu na webu okresních měst	Ano, Ne
Poskytovatelé SS	Flag	Dostupnost přehledu poskytovatelů sociálních služeb na webu okresních měst	Ano, Ne
Participace	Flag	Poukázání na možnost participace v KPSS na webu okresních měst	Ano, Ne
Dotazníky a ankety	Flag	Dostupnost dotazníků, anket, atd. zlepšující situaci v sociální oblasti na webu okresních měst	Ano, Ne

Zdroj: vlastní zpracování

Po vytvoření datové matice v MS Excel byl soubor uložen ve formátu CSV (oddělený středníkem) s názvem „datova_matice.csv“. Další operace byly prováděny v programovém prostředí IBM SPSS Modeler.

V programovém prostředí IBM SPSS Modeler byl načten soubor s názvem „datova_matice.csv“. Dále v nastavení byly pro modelování odstraněny dva atributy a to Informace a Poskytovatelé SS, jelikož u těchto atributů byly zaznamenány pouze hodnoty „ano“, tudíž se tyto atributy staly nezajímavé. Poté bylo nutné definovat datové typy atributů, které vycházejí z datového slovníku v tabulce 3. Definování datových typů a rolí atributů je zobrazeno na obrázku 21.

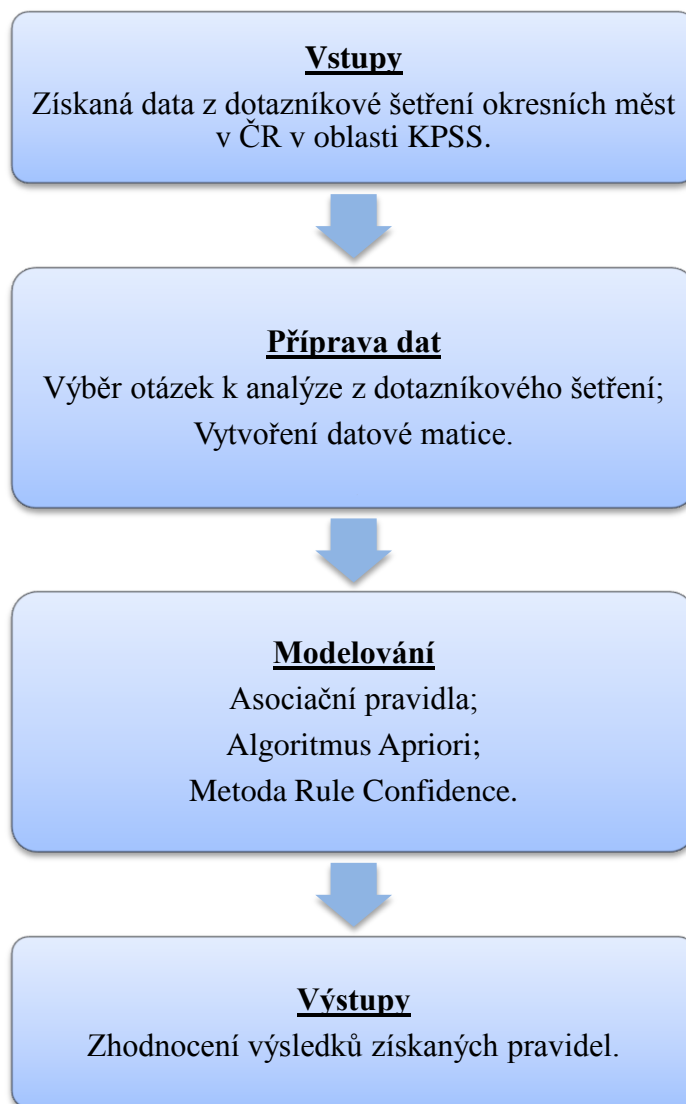


Obrázek 21: Definování datových typů atributů v IBM SPSS Modeler

Zdroj: vlastní zpracování

6.3 Modelování a vyhodnocení výsledků

Po přípravě dat přichází fáze modelování. Cílem modelování bylo nalézt množinu asociačních pravidel [3][18] pro vybrané atributy (otázky) z dotazníkového šetření okresních měst v ČR, které se věnovalo otázkám z oblasti komunitního plánování sociálních služeb. V modelování byl využit algoritmus Apriori. Základní model pro dosažení stanoveného cíle je zobrazen na obrázku 22.



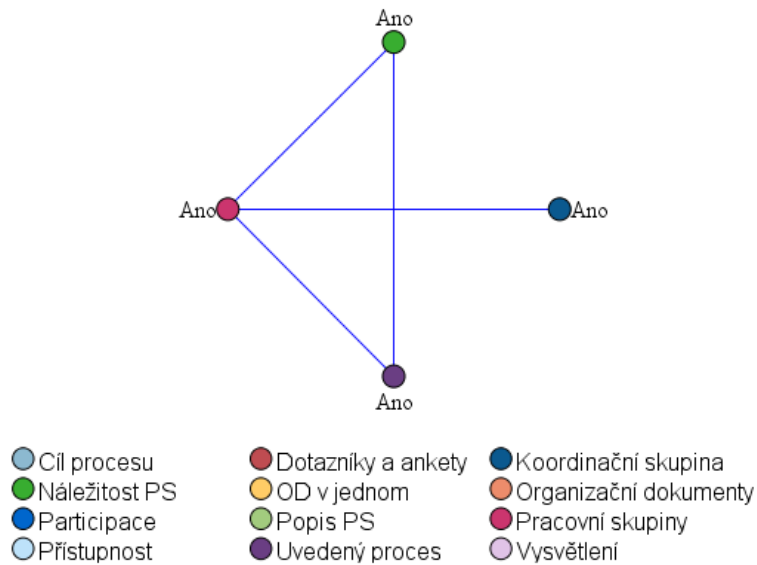
Obrázek 22: Základní model pro dosažení stanoveného cíle

Zdroj: vlastní zpracování

Vstupním souborem byl již uvedený datový soubor s názvem datova_matice.csv. Zvolená datová matice obsahovala celkem 14 atributů. Jak už bylo uvedeno, tak pro modelování byly atributy Informace a Poskytovatelé SS vyloučeny, tudíž zbylo 12 atributů.

Síly vztahů mezi hodnotami atributů byly zobrazeny pomocí pavučinového grafu. Hodnoty atributů jsou vyobrazovány body. Spojnice mezi nimi představuje výskyt vztahu mezi hodnotami atributů. Síla spojnice udává četnost výskytu vztahu mezi hodnotami atributů. [17]

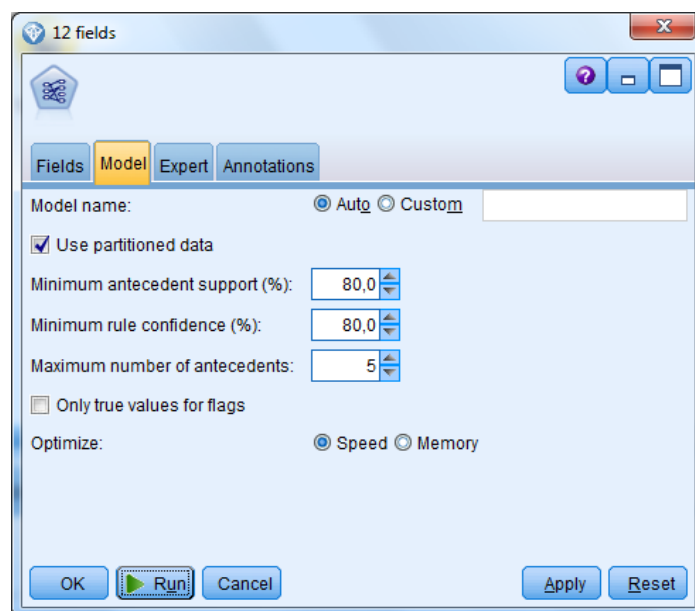
Na obrázku 23 jsou zobrazeny četnosti výskytu vztahu mezi hodnotami atributů v intervalu od 46 – 60. Z obrázku 23 vyplývá, že nejvíce 51 vztahů je mezi atributy pracovní skupiny = ano a náležitost PS = ano. Dále 48 vztahů mezi atributy uvedený proces = ano a náležitost PS = ano. Poté 47 vztahů mezi atributy uvedený proces = ano a pracovní skupiny = ano. A nakonec 46 vztahů mezi atributy koordinační skupina = ano a pracovní skupiny = ano.



Obrázek 23: Pavučinový graf vytvořený v IBM SPSS Modeler

Zdroj: vlastní zpracování

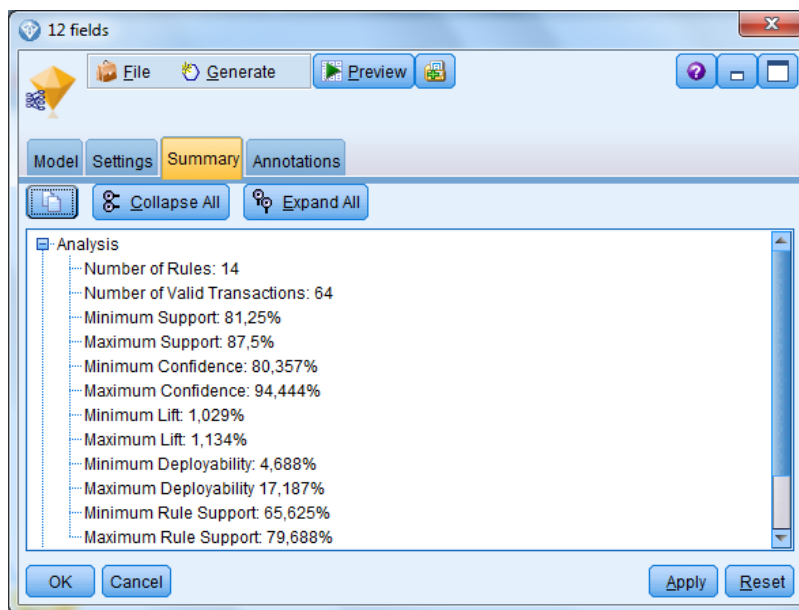
Pro modelování byl zvolen algoritmus Apriori, který je nejznámějším algoritmem pro hledání asociačních pravidel. [3][18] Dále metoda Rule Confidence, která je výchozí metodou pro vyhodnocování asociačních pravidel v programovém prostředí IBM SPSS Modeler. Pro vygenerování množiny asociačních pravidel byla nastavena minimální hodnota podpory a minimální hodnota spolehlivosti na 80 %. Poté byl také nastaven počet předpokladů na 5. Nastavení uzlu Apriori pro metodu Rule Confidence je znázorněno na obrázku 24.



Obrázek 24: Nastavení minimálních hodnot v IBM SPSS Modeler

Zdroj: vlastní zpracování

Touto metodou a tímto nastavením bylo nalezeno celkem 14 asociačních pravidel. Hodnota maximální podpory (maximum support) dosáhla 87,5 % a hodnota maximální spolehlivosti (maximum confidence) dosáhla 94,4 %. Dále pak maximální hodnota podpory pravidla (maximum rule support) 79,7 %. Dále byl sledován parametr Lift, který představuje, jak je dané asociační pravidlo zajímavé. Pokud je hodnota parametru Lift okolo hodnoty 1, tak tím méně je dané asociační pravidlo zajímavé, než to asociační pravidlo, které se více odlišuje od hodnoty 1. Parametru Lift dosáhl maximální hodnoty 1,134. Všechny tyto hodnoty jsou zobrazeny na obrázku 24.



Obrázek 25: Výsledky asociačních pravidel v IBM SPSS Modeler

Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku 26 jsou zobrazena vygenerovaná asociační pravidla algoritmem Apriori metodou Rule Confidence. Jsou zde zobrazeny hodnoty závěru (Consequent), předpokladu (Antecedent), počet výskytu předpokladu (Instances), relativní počet objektů splňujících předpoklad (Support%) a spolehlivosti (Confidence%), podpora pravidla (Rule Support%) a parametr Lift. [3][18]

Například pravidlo „IF Pracovní skupiny = Ano THEN Náležitost PS = Ano“ má relativní počet výskytů 84,4 %, spolehlivost 94,4 % a podporu pravidla 79,7 %. To znamená, že 54 (84,4 %) respondentů odpovědělo, že se na jejich webu daného okresního města nacházejí cílové-pracovní skupiny. Spolehlivost 94,4 % poukazuje na to, že 51 z těchto 54 respondentů odpovědělo, že je podle názvu patrné, kdo do jednotlivých pracovních skupin patří. Podpora pravidla 79,7 % znamená, že 51 respondentů z celkových 64 odpovědělo, že na jejich webu daného okresního města nacházejí cílové-pracovní skupiny a zároveň je podle názvu jasné,

kdo do jednotlivých pracovních skupin patří. Parametr Lift 1,079 vyjadřuje, že toto pravidlo není nijak zajímavé.

Další pravidlo „IF Uvedený proces = Ano THEN Náležitost PS = Ano“ má relativní počet výskytů 81,3 %, spolehlivost 92,3 % a podporu pravidla 75 %. Uvedené pravidlo vypovídá o tom, že 52 (81,3 %) respondentů uvedlo, že na jejich webu daného okresního města je uvedený proces KPSS na aktuální období. Spolehlivost 92,3 % udává, že 48 z těchto 52 respondentů uvedlo, že je podle názvu patrné, kdo do jednotlivých pracovních skupin patří. Podpora pravidla 75 % vypovídá o tom, že 48 respondentů z celkových 64 uvedlo, že na jejich webu daného okresního města je uvedený proces KPSS na aktuální období a zároveň je podle názvu jasné, kdo do jednotlivých pracovních skupin patří. Parametr Lift 1,055 udává, že dané asociační pravidlo není zajímavé.

Jak už bylo uvedeno, tak pro tuto analýzu dat z vlastního dotazníkové šetření byl využit algoritmus Apriori, který je nejznámější algoritmus pro hledání asociačních pravidel. [3][18] Pomocí metody asociačních pravidel s algoritmem Apriori je možné vyhledat vzájemné vazby mezi daty. Proto je uvedená metoda vhodná pro tuto oblast, jelikož bylo nutné vyhledat vzájemné vazby mezi daty, které byly získány z vlastního dotazníkového šetření.

Consequent	Antecedent	Instances	Support %	Confidence %	Rule Support %	Lift
Náležitost PS = Ano	Pracovní skupiny = Ano	54	84,375	94,444	79,688	1,079
Náležitost PS = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	92,308	75,0	1,055
Pracovní skupiny = Ano	Náležitost PS = Ano	56	87,5	91,071	79,688	1,079
Pracovní skupiny = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	90,385	73,438	1,071
Uvedený proces = Ano	Pracovní skupiny = Ano	54	84,375	87,037	73,438	1,071
Koordináční skupina = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	86,538	70,312	1,108
Uvedený proces = Ano	Náležitost PS = Ano	56	87,5	85,714	75,0	1,055
Koordináční skupina = Ano	Pracovní skupiny = Ano	54	84,375	85,185	71,875	1,09
Vysvětlení = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	82,692	67,188	1,08
Participace = Ano	Pracovní skupiny = Ano	54	84,375	81,481	68,75	1,134
Vysvětlení = Ano	Pracovní skupiny = Ano	54	84,375	81,481	68,75	1,064
Participace = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	80,769	65,625	1,124
Cíl procesu = Ano	Uvedený proces = Ano	52	81,25	80,769	65,625	1,124
Koordináční skupina = Ano	Náležitost PS = Ano	56	87,5	80,357	70,312	1,029

Obrázek 26: Vygenerovaná asociační pravidla v IBM SPSS Modeler

Zdroj: vlastní zpracování

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjištění dostupnosti a vzájemných vazeb základních informací o KPSS na webových stránkách okresních měst ČR pomocí dat z vlastního dotazníkového šetření.

Úvodní část se věnuje webovým stránkám obcí a zobrazuje kolik obcí má dnes vlastní webovou stránku. Dále je popsáno, které informace se na webu obce musí zveřejňovat i které jsou zveřejněné nejčastěji a dobrovolně. Poté je práce zaměřena na oblast KPSS a vymezení základních pojmů v této oblasti jako je pojem KPSS, komunitní plán, účastníci procesu, fáze a principy KPSS. Hned na to navazuje oblast sociálních služeb ČR, kde je vysvětlen pojem sociální služba a poté kategorizace sociálních služeb v ČR. Tyto pojmy byly využity pro tvorbu otázek v dotazníkovém šetření.

Druhá část pojednává o samotném návrhu a tvorbě dotazníku. Nejdříve je vysvětlen pojem dotazník, dále je popsán dotazník použitý pro výzkum této práce včetně jeho výhod a nevýhod. Pak jsou uvedeny i druhy použitých otázek v dotazníku. Potom už následuje samostatný sběr a analýza dat, přičemž součástí je uzemní vymezení, způsob sběru dat a vyhodnocení výsledků z dotazníkového šetření. Pomocí analýzy dat z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že okresní města mají dostupnost základních informací o KPSS na svých webových stránkách zvládnutou celkem dobře, což je dokázáno na obrázcích s komentáři. Většinu základních informací má nadpoloviční většina okresních měst uvedena na svém webu. Pochopitelně se najdou i okresní města, která mají stále co zlepšovat a základní informace o KPSS na svém webu poskytnout.

V třetí části je proveden návrh a tvorba modelu z oblasti data miningu, který obsahuje porozumění problému a datům, přípravu dat a poté modelování a vyhodnocení výsledků. Pomocí modelování z oblasti data miningu bylo zjištěno, že získaná data z vlastního dotazníkového šetření mají mezi sebou vzájemné vazby. Což je pochopitelné, jelikož některé základní informace o KPSS spolu úzce souvisí. Vzájemné vazby mezi daty jsou zobrazeny na obrázcích a dvě nejsilnější vazby jsou okomentovány.

Na základě uvedeného byl cíl bakalářské práce splněn.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] *Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe: sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí : Pardubice, 23.10.2007*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2007. ISBN 978-80-7395-025-5.
- [2] *Aktuální otázky sociální politiky 2009 - teorie a praxe: sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí : Pardubice, 10.11.2009*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2009. ISBN 978-80-7395-217-4.
- [3] BERKA, Petr. *Dobývání znalostí z databází*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2003, 366 s. ISBN 80-200-1062-9.
- [4] Dotazník. *Specializační studium výchovného poradenství PedFUK* [online]. 2005 [cit. 2015-06-03]. Dostupné z: <<http://www.ssvp.wz.cz/Texty/dotaznik.html>>.
- [5] Elektronický dotazník. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu* [online]. 2010 [cit. 2015-06-03]. Dostupné z: <<http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/index.php/kapitoly/dotaznik/elektronicky-dotaznik.php?id=i12p7>>.
- [6] Informace o zřízení elektronických podatelen u orgánů veřejné moci. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2007 [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: <https://www.google.com/url?q=http://www.mvcr.cz/soubor/informace-o-zrizeni-elektronicky-podatelen-u-organu-verejne-moci.aspx&sa=U&ei=wJ5UVY-VA_T7sASDnIGwDA&ved=0CAkQFjAC&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNGusudVkJarszAuNZeglmJ3pPByog>.
- [7] Informační a komunikační technologie ve veřejné správě - 2011. *Český statistický úřad* [online]. 2012 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-a-komunikacni-technologie-ve-verejne-sprave-2011-aidk9hprmx>>.
- [8] Jak na obecní web?. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2013 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/clanek/jak-na-obecni-web.aspx>>.
- [9] KOLEKTIV AUTORŮ. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2004, 59 s. ISBN 80-868-7803-1.

- [10] Komunitní plánování - věc veřejná (přůvodce). *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2005 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/847>>.
- [11] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-802-6200-413.
- [12] Metodický pokyn. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: <<https://www.google.com/url?q=http://www.mvcr.cz/soubor/metodicky-pokyn-k-vyhlasce-c-64-2008-sb-o-forme-uverejnovani-informaci-souvisejicich-s-vykonem-verejne-spravy-prostrednictvim-webovych-stranek-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-vyhlaska-o-pristupnosti.aspx&sa=U&ei=NalUVai5DezfsASvi4CwCA&ved=0CAcQFjAB&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNFPPPMz8qtwEzP0oX9Q9LbTz3AUKA>>.
- [13] Odbor veřejné správy, dozoru a kontroly. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/odk2/clanek/odbor-verejne-spravy-dozoru-a-kontroly.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>>.
- [14] Požiadavky na položky. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu* [online]. 2010 [cit. 2015-06-03]. Dostupné z: <<http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/index.php/kapitoly/dotaznik/poziadavky-na-polozky.php?id=i12p6>>.
- [15] SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.
- [16] Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2015 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/18661#sszp>>.
- [17] SPSS Modeler 17.0 Documentation. *IBM* [online]. 2015 [cit. 2015-06-22]. Dostupné z: <<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg27043831>>.
- [18] WITTEN, I. *Data mining: practical machine learning tools and techniques*. 2nd ed. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers, 2005, 525 s. ISBN 01-208-8407-0.
- [19] Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.
- [20] Zákon č. 442/2006 Sb. ze dne 31. srpna 2006, kterou stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup. *Sbírka zákonů České republiky*. 2006.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – dotazník pro okresní města

Příloha A – dotazník pro okresní města

1. Jsou na vaší webové stránce obce dostupné informace o komunitním plánování sociálních služeb (dále jen KPSS)?
 - Ano
 - Ne

2. Jak jsou informace o KPSS na vašem webu zpřístupněny?
 - Samostatná webová stránka
 - Součástí hlavní webové stránky
 - Příloženými dokumenty na hlavní webové stránce

3. Je na vašem webu srozumitelně vysvětleno, co to je komunitní plánování?
 - Ano
 - Spíše ano
 - Ne

4. Je na vašem webu uvedený proces KPSS na aktuální období?
 - Ano
 - Ne

5. Je na vašem webu uvedeno, jaký je cíl aktuálního procesu KPSS?
 - Ano
 - Spíše ano
 - Ne

6. Jsou na vašem webu uvedeny informace o koordinační skupině?
 - Ano
 - Ne

7. Jsou na vašem webu uvedeny cílové-pracovní skupiny KPSS?
 - Ano
 - Ne

8. Je z názvu pracovních skupin jasné, kdo do skupiny patří?
 - Ano
 - Ne

9. Nalezneme na vaší webové stránce popis pracovních skupin?

- Ano
- Ne

10. Jsou na vaší webové stránce publikovány organizační dokumenty?

- Ano
- Ne

11. Jestliže ano, o jaké organizační dokumenty se jedná?

- Jednací řád pracovních skupin
- Jednací řád koordinační skupiny
- Organizační struktura
- Jiné

12. Jsou na vaší webové stránce organizační dokumenty v jednom dokumentu?

- Ano
- Ne

13. Nalezneme na vašich webových stránkách přehled poskytovatelů sociálních služeb?

- Ano
- Ne

14. Upozorňuje váš web na možnost participace v KPSS?

- Ano
- Ne

15. Jsou na vašem webu dotazníky, ankety, atd., které se zaměřují na zlepšení situace v sociální oblasti?

- Ano
- Ne

16. Pokud ano, tak co (např. dotazníky, ankety, atd.)?

17. Pro jaké město (městský úřad) pracujete?

18. Jaká je vaše pracovní pozice na městském úřadě?

19. Jakého jste dosáhl(a) nejvyššího vzdělání?

- Základní
- Střední bez maturity/vyučen
- Střední s maturitou
- Vysokoškolské