



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



STEM  MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG



Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Průběžná zpráva

Leden 2021

Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Průběžná zpráva

Objednatel:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Sekce evropských fondů a mezinárodní spolupráce, oddělení evaluací

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

Zpracovatel:

STEM/MARK, a.s.

Smrčková 2485/4

180 00 Praha 8

Tel.: 225 986 811

E-mail: info@stemmark.cz

Web: www.stemmark.cz

Kontaktní osoba: Jan Burianec, burianec@stemmark.cz

OBSAH

1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O TÉMATU A SPECIFIKACE CÍLE ŠETŘENÍ.....	5
1.1	Kontext šetření.....	5
1.2	Cíl šetření.....	6
1.3	Metodika sběru dat.....	6
2	SHRNUTÍ REALIZACE ROZHOVORŮ Z PROCESNÍHO HLEDISKA.....	8
2.1	Rekrutace – aktualizace průběhu.....	8
2.2	Sběr dat – realizace rozhovorů.....	8
3	SPECIFIKACE A ZDŮVODNĚNÍ ÚPRAV V NASTAVENÍ ŠETŘENÍ.....	13
3.1	Metodika šetření.....	13
3.2	Identifikace respondentů.....	14
3.3	Časový harmonogram.....	15
4	HLAVNÍ OMEZENÍ A RIZIKA REALIZACE ŠETŘENÍ – AKTUALIZACE.....	17
5	VÝKLAD PLÁNOVANÉ (PROBÍHAJÍCÍ) PRÁCE S DATY PŘI ANALÝZE.....	20
5.1	Fixace dat.....	20
5.2	Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu.....	20
5.3	Metoda analýzy dat.....	21
5.4	Základní design zpracování analýzy – případová studie.....	23
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	24
7	PŘÍLOHY – KOMPLETNÍ PŘEPISY REALIZOVANÝCH ROZHOVORŮ.....	25

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

CS	Cílová skupina
ČR	Česká republika
DI	Deinstitucionalizace
DOZP	Domov pro osoby se zdravotním postižením
DS	Domov pro seniory
EO	Evaluační otázka
GTM	Metoda zakotvené teorie
CHB	Chráněné bydlení
KD	Kalendářní den
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OPZ	Operační program Zaměstnanost
PM	Projektový manažer
PS	Pobytová služba
PSB	Podpora samostatného bydlení
TF	Transformace
ÚSP	Ústav sociální péče

1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O TÉMATU A SPECIFIKACE CÍLE ŠETŘENÍ

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) se v návaznosti na koncepční řešení kvality a dostupnosti sociálních služeb systematicky věnuje podpoře procesu transformace a deinstitucionalizace (TF a DI) služeb sociální péče.

Hlavní priority procesu transformace pobytových zařízení sociálních služeb byly vyjádřeny v dokumentu „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“, který byl přijat dne 21. února 2007 usnesením vlády České republiky č. 127. Jeho hlavním cílem je podpořit a usnadnit cestu poskytovatelům i zřizovatelům pobytových služeb v přirozeném procesu humanizace sociálních služeb.

1.1 Kontext šetření

V programovém období **2014-2020** byly v **Operačním programu Zaměstnanost** (OPZ) vyhlášeny **tři výzvy** na **podporu procesu transformace** pobytových služeb a **podporu služeb** komunitního typu **vzniklých po transformaci**: výzva **37, 66 a 89**.

Z pohledu věcného zaměření bylo možné v rámci všech uvedených výzev předkládat žádosti o podporu zaměřené na následující aktivity:

- aktivity A: Podpora přípravy procesu v ústavních zařízeních – vznik transformačních plánů;
- aktivity B: Podpora implementace TF plánu a realizace procesu;
- aktivity C: Podpora nově vzniklé transformované služby.

Konkrétně **ve výzvě 37** bylo podpořeno celkem **12 projektů od 11 subjektů**. Jednalo se o:

- 3 projekty s aktivitou A (nejsou předmětem šetření);
- 9 projektů s aktivitami B a C (realizátoři těchto projektů jsou předmětem šetření).

Projekty jsou financovány z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR v rámci podpory zlepšování přístupu k dostupným, udržitelným a vysoce kvalitním sociálním službám v Prioritní ose 2 Operačního programu Zaměstnanost.

1.2 Cíl šetření

Realizované terénní šetření představuje jednu ze součástí sběru dat širší evaluace podpory transformace pobytových sociálních služeb v kontextu OPZ, kterou realizuje Oddělení evaluací MPSV.

Cílem šetření je **získat data z kvalitativní perspektivy** pro tuto **širší evaluaci**, která vyhodnotí:

- **aktuální situaci v oblasti TF a DI** pobytových sociálních služeb na celonárodní úrovni;
- **vhodnost a kvalitu nastavení výzvy 37 OPZ** vzhledem k jejich cílům;
- **specifika transformačních procesů a deinstitucionalizace v zařízeních** sociálních služeb podpořených z OPZ (faktory, předpoklady, okolnosti úspěšnosti transformačních procesů jednotlivých realizátorů projektů).

Výstupy šetření, potažmo širší evaluace, budou sloužit MPSV – Řídicímu orgánu OPZ jako podklad k formulaci hypotéz ohledně procesu TF a DI pobytových sociálních služeb v ČR a pro nastavení formátu podpory TF a DI v programovém období 2021–2027 a dále všem stakeholderům i odborné veřejnosti jako podklad pro lepší pochopení kontextu transformačních procesů v ČR.

1.3 Metodika sběru dat

Metodami pro sběr dat využitými v rámci šetření jsou:

- **desk-research:** rešerše, analýza relevantních dokumentů a dalších dostupných informací;
- **polostrukturované rozhovory:** sběr primárních kvalitativních dat.

Desk-research sloužil v první, přípravné fázi šetření k základní orientaci v oblasti TF a DI pobytových sociálních služeb, pro přípravu scénářů, ke zpracování přehledu o příslušných provozovatelích sociálních služeb, dále při rekrutaci (identifikace vhodných respondentů/pracovních pozic). Získané informace byly rovněž využívány výzkumníkem-tazatelem při přípravě a samotném vedení rozhovorů.

Polostrukturované rozhovory s respondenty z řad 9 vybraných realizátorů projektů z výzvy 37 OPZ na podporu procesu transformace pobytových sociálních služeb byly vedeny dle předem připravených scénářů, v modifikacích pro zástupce vyššího managementu, středního managementu a asistenty (pracovníky v přímé péči). Pro lepší přehlednost jsou jednotlivá specifika shrnuta v následující tabulce.

Polostrukturované rozhovory: metodický přehled				
Typ rozhovoru	Rozhovor s vedoucím pracovníkem	Rozhovor s projektovým manažerem (PM) / osobou spjatou s realizací projektu	Rozhovor s interním expertem na proces TF a DI	Rozhovor s pracovníkem v sociálních službách pracujícím přímo s klienty
Počet rozhovorů	Alespoň 1	Alespoň 1	Alespoň 1	Právě 1
Druh scénáře	Scénář 1 pro vyšší management		Scénář 2 pro střední management	Scénář 3 pro asistenta
Evaluační otázky¹	EO 1, 2, 3	EO 1, 2, 3	EO 3, příp. 1 a 2	EO3, velmi orientačně 1 a 2
Délka rozhovoru	Cca 120 minut	Cca 120 minut	Cca 90 minut	Cca 45-60 minut

¹ EO 1: Jak vedoucí pracovníci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají situaci v oblasti TF a DI?

EO 2: Jak vedoucí pracovníci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají podporu projektů zaměřených na podporu TF a DI ve výzvě 37 OPZ?

EO 3: Jak vedoucí pracovníci a zaměstnanci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají hlavní faktory úspěšné přeměny zařízení v rámci procesu TF a DI?

2 SHRNUÍ REALIZACE ROZHovorŮ Z PROCESNÍHO HLEDISKA

2.1 Rekrutace – aktualizace průběhu

Vybrané případy byly definovány Objednatelem, jedná se o 9 organizací, jejichž projekty s aktivitami B a C byly podpořené ve výzvě 37 OPZ, přičemž Objednatel poskytl **přehled s kontakty k jednotlivým případům**. Na základě rešerše dostupných informačních zdrojů byly kontaktní údaje aktualizovány a byly **vytipovány vhodné osoby, resp. pozice pro jednotlivé typy rozhovorů**, které byly Objednatelem odsouhlaseny.

Objednatel rozeslal statutárním zástupcům organizací **informační e-mail** se žádostí o spolupráci a součinnost při výzkumu, jehož součástí byl **pověřovací dopis**.

Statutární zástupci – ředitelé organizací byli následně **telefonicky kontaktováni** odpovědným pracovníkem Zpracovatele (výzkumníkem), který jim vysvětlil cíl šetření, specifikaci jednotlivých typů rozhovorů a ověřil vhodnost předem identifikovaných potenciálních respondentů. Poté statutární zástupci obdrželi e-mail s přehledem základních témat pro jednotlivé rozhovory ve formě evaluačních a zjišťovacích otázek. Po vzájemné dohodě byl za každou organizaci **vytvořen jmenný seznam respondentů a dohodnuty termíny rozhovorů**. Kontaktní osobou v organizaci zůstal/a v osmi případech ředitel/ředitelka organizace, v jednom případě (Domov Jeřabina Pelhřimov) byla ředitelem pověřena jiná osoba (sociální pracovník).

S ohledem na **mimořádná hygienicko-epidemiologická opatření** k zabránění šíření onemocnění COVID-19 v zařízeních sociálních služeb byly termíny původně dohodnuté od cca druhé poloviny října **průběžně revidovány dle aktuální situace v daném zařízení**, a to telefonicky či e-mailem po vzájemné dohodě s kontaktními osobami.

2.2 Sběr dat – realizace rozhovorů

Celkem bylo zrealizováno **51 rozhovorů** v období **od 23. září do 4. prosince 2020**. V šesti organizacích byly rozhovory provedeny osobně, tj. prezenční formou (celkem bylo takto realizováno 30 rozhovorů). V souvislosti s pandemií virové nemoci COVID-19 způsobené koronavirem SARS-CoV-2 byly ve dvou organizacích rozhovory provedeny distančně prostřednictvím videohovoru (celkem bylo takto provedeno 14 rozhovorů) a v jedné organizaci (JINAK, o.p.s.) byla využita kombinovaná forma (1 rozhovor byl proveden prezenčně ještě před účinností mimořádných opatření, zbývajících 6 rozhovorů distančně).

Prezenčně bylo tedy celkem zrealizováno 31 rozhovorů, distančně 20 rozhovorů (požadavek Objednatele na realizaci alespoň 5, ale ne více než 7

rozhovorů na organizaci byl splněn ve všech případech). Podrobné zdůvodnění metodického postupu je popsáno v kapitole 3.1.

Pro **pilotáž** tří variant scénářů dle jednotlivých typů respondentů byl zvolen **Domov Háj, p. o.** a po realizaci rozhovorů byly Objednateli předány doslovné transkripty. Na základě dohody s Objednatelem byla základní struktura scénářů ponechána s tím, že je vyhovující s ohledem na cíl šetření a zároveň poskytuje prostor pro přizpůsobení otázek specifikům jednotlivých respondentů (zejm. co se týká asistentů).

Pro ostatní zkoumané případy byly ve scénářích **modifikovány pouze dílčí aspekty týkající se charakteristiky organizace a realizovaného projektu:** název organizace, název projektu realizovaného ve výzvě 37 OPZ, realizované klíčové aktivity. Během procesu sběru dat **nebyly nutné další zásahy do základní struktury** jednotlivých typů scénářů. Ke změnám nedošlo ani na úrovni definovaných evaluačních otázek.

Rozhovory realizované prezenční formou proběhly **v místě působení respondentů**, většinou **v sídle organizace**, jeden rozhovor (JINAK, o.p.s.) proběhl na žádost respondenta mimo organizaci – v prostorách restaurace. Pro distanční rozhovory bylo organizacím nabídnuto využití jimi preferované platformy, ve všech případech byla zvolena aplikace Skype.

Provedeny byly **individuální rozhovory**, tj. vždy jen s jedním respondentem, všechny rozhovory byly vedeny zkušeným výzkumníkem.

Základní údaje o sběru dat (počet a typy rozhovorů, forma dotazování, termín, místo atd.) za jednotlivé organizace jsou uvedeny v tabulkách níže, specifikace a zdůvodnění případných změn oproti údajům uvedeným ve Vstupní zprávě jsou obsahem kapitoly 3.

Případ 1: Diakonie Valašské Meziříčí		
Počet rozhovorů: 7		
Forma dotazování: distanční		
Termín sběru dat: 9.-12.11. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	2
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	2

Případ 2: Domov Háj, p. o. Počet rozhovorů: 5 Forma dotazování: osobní Termín sběru dat: 23.-29.9. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

Případ 3: Domov Jeřabina Pelhřimov, p. o. Počet rozhovorů: 7 Forma dotazování: distanční Termín sběru dat: 23. a 26.11., 2.-3.12. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	3
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	2

Případ 4: Domov Kamélie Křižanov, p. o. Počet rozhovorů: 5 Forma dotazování: osobní Termín sběru dat: 18.-19.11. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

Případ 5: Sociální služby Vsetín, p. o.		
Počet rozhovorů: 5		
Forma dotazování: osobní		
Termín sběru dat: 30.11.-1.12. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

Případ 6: Domov Na Stříbrném vrchu		
Počet rozhovorů: 5		
Forma dotazování: osobní		
Termín sběru dat: 24.-25.11. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

Případ 7: JINAK, o.p.s.		
Počet rozhovorů: 7		
Forma dotazování: kombinace distanční (6 rozhovorů) a osobní (1 rozhovor)		
Termín sběru dat: 23.10, 6.-16.11. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	3
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	2

Případ 8: Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny		
Počet rozhovorů: 5		
Forma dotazování: osobní		
Termín sběru dat: 27.11. a 4.12. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

Případ 9: Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o.		
Počet rozhovorů: 5		
Forma dotazování: osobní		
Termín sběru dat: 8.-9.10. 2020		
Typ respondenta	Druh scénáře	Počet rozhovorů
Vedoucí pracovník	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
PM / osoba spjatá s realizací projektu	Scénář 1 pro „vyšší management“	1
Interní expert na proces TF a DI	Scénář 2 pro „střední management“	2
Pracovník v přímé péči	Scénář 3 pro „asistenta“	1

3 SPECIFIKACE A ZDŮVODNĚNÍ ÚPRAV V NASTAVENÍ ŠETŘENÍ

3.1 Metodika šetření

Vzhledem k postupně se zhoršující epidemické situaci² v původně plánovaném období sběru dat došlo ke změně formy dotazování: **osobní rozhovory byly u 3 organizací z 9 nahrazeny rozhovory prostřednictvím videokonferencí (videohovorů).**

Po dohodě se statutárními zástupci dotčených organizací byly nejprve odloženy plánované termíny rozhovorů (v některých případech dokonce několikrát), poté bylo dle vzájemné dohody přistoupeno k distanční formě tak, aby byl **dodržen časový harmonogram** pro odevzdání Průběžné zprávy.

Náhradní varianta způsobu sběru dat byla Objednatelem zakotvena ve Smlouvě o zpracování sběru dat, přičemž rozhodnutí o změně bylo podmíněné finálním schválením ze strany Objednatele:

- v případě rozhovorů, které nebude možné realizovat přímo v místě působení respondentů, bude umožněna **realizace na jiném místě v ČR** dle možností respondentů – varianty nebylo možné využít³;
- v případě rozhovorů, které nebude možné realizovat osobně ani na jiném místě, než je působiště respondentů, bude umožněna **realizace prostřednictvím videokonference**;
- pouze v případech, kdy nebude možné rozhovor realizovat osobně a zároveň nebude v možnostech respondenta připojit se do videokonference, bude umožněno **uskutečnit rozhovor telefonicky** – možnost nebyla u žádného rozhovoru využita;
- v případě, že dojde k realizaci rozhovoru s využitím videokonference, bude **absence terénního šetření kompenzována** níže specifikovaným doplňkovým šetřením:
 - pokud nebude možné v rámci jedné organizace osobně uskutečnit 1 nebo více rozhovorů s vyšším nebo středním managementem, může být realizováno s využitím videokonference o 1 rozhovor tohoto typu navíc s další vhodnou osobou – požadavek byl splněn;
 - pokud nebude možné v rámci jedné organizace osobně uskutečnit rozhovor s asistentem, může být realizován s využitím

² Na základě Usnesení vlády ČR ze dne 8. 10. 2020 o přijetí krizového opatření byl vydán s účinností od 9. 10. zákaz návštěv ve všech zařízeních pobytových sociálních služeb, navíc řada organizací byla onemocněním COVID-19 přímo zasažena jak mezi klienty služeb, tak i pracovníky.

³ V souvislosti s nouzovým stavem a mimořádnými opatřeními byly mj. uzavřeny restaurace, což možnost provést rozhovory mimo prostory zařízení organizací limitovalo.

videokonference o 1 rozhovor tohoto typu navíc s další vhodnou osobou – požadavek byl splněn.

3.2 Identifikace respondentů

Původní schéma realizace počítalo s osobní formou dotazování, tj. s provedením 45 rozhovorů (5 rozhovorů v rámci každé organizace). V organizacích, ve kterých byly rozhovory realizovány prostřednictvím videohovorů, byli ve spolupráci se statutárními zástupci vytipováni a osloveni další pracovníci (vždy jeden na pozici vyššího/středního managementu a jeden asistent), a to v souladu s definovanými požadavky (zkušenost s transformačními procesy v rámci organizace, zkušenost s projektem ve výzvě 37 OPZ).

Jednalo se o tyto organizace:

JINAK, o. p. s.: na úrovni jednoho zástupce středního managementu navíc byl rozhovor proveden s koordinátorkou další pobočky, přestože projektem ve výzvě 37 OPZ byla dotčena pobočka Kopřivnice/Nový Jičín. Naopak oba rozhovory s asistenty proběhly s pracovníky pobočky Kopřivnice/Nový Jičín.

Zdůvodnění: s ohledem na strukturu organizace a specifika poskytované služby (terénní podpora samostatného bydlení) nebylo možné dotazovat jiného zástupce vyššího či středního managementu se zkušeností v pobočce Kopřivnice/Nový Jičín.

Diakonie Valašské Meziříčí: pro rozhovor navíc se zástupcem vyššího managementu se podařilo získat druhého pracovníka nejvyššího vedení organizace a pro druhý rozhovor s asistentem byla identifikována další vhodná pracovnice přímé péče.

Domov Jeřábina Pelhřimov, p. o.: v této organizaci došlo k několika změnám ve struktuře respondentů:

- Vedoucí úseku bydlení, původně identifikovaná jako zástupce středního managementu, byla dotazována jako zástupce vyššího managementu a nahradila tak vedoucího úseku provozního a ekonomiky. Zdůvodnění: pracovnice disponovala potřebnými zkušenostmi a náhledem na proces transformace z manažerské pozice. Záměnu doporučil statutární zástupce.
- Pro rozhovory se zástupci středního managementu byli proto vytipováni dva další pracovníci: sociální pracovnice a dřívější vedoucí cvičné domácnosti/vedoucí CHB.
- Původně identifikovaná pracovnice přímé péče byla nahrazena jinou pracovnící z důvodu nemoci. Dle doporučení kontaktní osoby byla pro druhý rozhovor s asistentem vybrána další pracovnice přímé péče.

V této organizaci bylo obecně obtížnější nalézt vhodné osoby s dlouhodobějšími zkušenostmi s TF procesem a participací na projektu, protože organizace byla/je během transformačních změn postižena vysokou mírou fluktuace.

ÚSP Kvasiny: zde nedošlo k navýšení počtu respondentů (rozhovory probíhaly osobně), pouze k výměně (prohození) vytipovaných zástupkyň vyššího a středního managementu. Záměnu doporučila statutární zástupkyně poté, co absolvovala rozhovor.

3.3 Časový harmonogram

Vzhledem k popsané epidemické situaci došlo pouze k dílčím posunům fáze sběru dat:

- původně plánované období sběru dat dle prvotní rekrutace: 23. 9. - 13. 11.
- skutečné období sběru dat: 23. 9. - 4. 12.
 - od 12. 10. byl sběr dat dočasně pozastaven
 - 6. 11. – 17. 11. probíhaly rozhovory distanční formou
 - od 18. 11. dle preferencí statutárních zástupců pokračoval sběr dat buďto prezenční, nebo distanční formou.

Změny v termínech sběru dat nemají vliv na termíny požadovaných výstupů a aktivit. Pro přehlednost na další straně uvádíme aktualizovanou tabulku s celkovým harmonogramem šetření.

AKTIVITA, VÝSTUP		ROK	2020					2021			
		MĚSÍC	08	09	10	11	12	01	02	03	04
PŘÍPRAVA	Úvodní pracovní schůzka: 27. 7. 2020										
	Nabytí účinnosti smlouvy: 12. 8. 2020		■								
	Desk-research		■	■							
	Příprava vstupní zprávy		■								
	Rekrutace		■								
	Vstupní zpráva – návrh: 18. 9. 2020 (do 40 KD od nabytí účinnosti smlouvy)		■								
	Vstupní zpráva – finální verze schválená 7. 10. 2020 (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)				■						
SBĚR, ZPRACOVÁNÍ DAT	Realizace rozhovorů (pilotní rozhovory 23. a 29. 9. 2020, ostatní od 8. 10. do 4. 12. 2020)		■	■	■	■					
	Zpracování dat, příprava pro analýzu – transkripce, čištění		■	■	■	■					
	Příprava průběžné zprávy					■	■				
	Průběžná zpráva – návrh: 10. 12. 2020 (do 120 KD od nabytí účinnosti smlouvy)						■				
	Aktualizační pracovní schůzka: do 23. 12. 2020 (do 15 KD od předložení návrhu průběžné zprávy)						■				
	Průběžná zpráva – finální verze (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)						■	■			
ANALÝZA	Analýza, interpretace, příprava závěrečné zprávy						■	■			
	Závěrečná zpráva – návrh: hrubý předpoklad nejpozději 1. polovina března 2021 (do 60 KD od odevzdání finální verze průběžné zprávy)								■		
	Závěrečná zpráva – finální verze (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)								■	■	

■ = zrealizovaná aktivita / výstup

■ = plánovaná aktivita / výstup

4 HLAVNÍ OMEZENÍ A RIZIKA REALIZACE ŠETŘENÍ – AKTUALIZACE

V následujícím přehledu jsou uvedena aktualizovaná omezení a rizika včetně opatření pro jejich eliminaci či minimalizaci (původní specifikace omezení a rizik je součástí Vstupní zprávy).

Riziko: Nevhodný výběr respondentů pro jednotlivé typy rozhovorů

Chybné vytipování a přiřazení respondentů k jednotlivým typům rozhovoru, tj. rozhovoru s vyšším managementem vs. středním managementem vs. asistentem.

Velký dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt rizika – nenastal, bez hrozby rizika pro další fáze šetření.

Uplatněné způsoby eliminace výskytu: jasně definované parametry pro jednotlivé typy respondentů, úzká kooperace se statutárními zástupci organizací během přípravné fáze (vč. zaslání hlavních okruhů pro jednotlivé typy rozhovorů) i sběru dat, odsouhlasení respondentů a jejich pozic Objednatelem.

Riziko: Odmítnutí, nemožnost účasti ve výzkumu

Neochota hlavních kontaktních osob potažmo respondentů participovat na projektu, nedostatečný počet vhodných respondentů v rámci organizace, nevhodně nastavený termín realizace rozhovorů, aktuální epidemická situace v souvislosti s COVID-19, technické/uživatelské problémy spojené s distanční formou dotazování.

Velký dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt rizika – nenastal, bez hrozby rizika pro další fáze šetření.

Uplatněné způsoby eliminace výskytu: motivace statutárních zástupců (informační dopis zaslaný MPSV, adekvátní vysvětlení účelu a přínosu výzkumu výzkumníkem), časová flexibilita výzkumníka-tazatele, využití uživatelsky přívětivého prostředí pro realizaci videokonferenčních hovorů (pro respondenty bez nutnosti stahovat si aplikaci, zřizovat uživatelský účet apod.), úzká kooperace se statutárními zástupci při identifikaci vhodných respondentů-náhradníků.

Riziko: Získání irelevantních či nevalidních poznatků, nevhodná či mylná interpretace výsledků

Chybně připravený scénář rozhovorů, neprofesionální způsob dotazování, nízká míra znalosti zkoumané problematiky ze strany výzkumníka-tazatele, nižší validita odpovědí směřující k hodnocení procesů, aktivit, které se odehrály ve vzdálenější minulosti (např. schopnost odlišit klíčové aktivity v rámci různých, na sebe

navazujících projektů), neochota respondentů sdělovat kritické názory (obava z postihu, sebestylizace).

Velký dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt rizika – nenastal, bez hrozby rizika pro další fáze šetření.

Uplatněné způsoby eliminace: realizace rozhovorů zkušeným výzkumníkem-tazatelem (schopnost přizpůsobit formulace otázek specifickým jednotlivých respondentů, dodržet časový plán rozhovoru aj.), komplexní příprava na rozhovor (nastudování problematiky TF a DI, povědomí o zkoumané organizaci a projektu realizovaném ve výzvě 37), ujištění pracovníků o tom, že získaná data nejsou sdílána v rámci organizace a v analýze jsou anonymizována, získání odpovědí k jednomu tématu od více respondentů, umožňující dílčí verifikaci popisu minulých událostí.

Riziko: Nedodržení harmonogramu

Střední až velký dopad, nízká pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt rizika během fáze sběru a prvotního zpracování dat – nenastal. Minimální hrozba rizika pro analytickou fázi šetření.

Uplatněné způsoby eliminace: vytvoření kvalitního plánu s časovou alokací na jednotlivé činnosti, vytvoření dostatečné časové rezervy, uplatňování zásad projektového řízení, průběžný monitoring epidemické situace v jednotlivých organizacích a včasné využití náhradní varianty sběru dat.

Riziko: Změna ve složení realizačního týmu

Střední dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt rizika během fáze sběru a prvotního zpracování dat – nenastal. Minimální hrozba rizika pro analytickou fázi šetření.

Uplatněné způsoby eliminace: činnosti zajištěny systémem zástupnictví, z důvodu posunu sběru dat byl projektový tým rozšířen o další zhotovitele doslovných transkriptů tak, aby byl dodržen termín zaslání návrhu Průběžné zprávy.

Omezení: Specifika distančního dotazování

V porovnání s osobním dotazováním omezenější možnost interakce s respondentem vč. využívání neverbální komunikace, menší dynamika rozhovoru, riziko snížené motivace respondentů (menší angažovanost „na dálku“), náročnost pro respondenta udržet pozornost při delším rozhovoru, možné technické potíže (výpadky, kvalita hovoru).

Střední dopad, střední pravděpodobnost výskytu.

Reálný výskyt omezení – nastal v případě tří organizací, ve kterých byly provedeny rozhovory distanční formou. Pomocí níže uvedených způsobů byl negativní dopad účinně eliminován. Omezení je bez hrozby pro další fáze šetření.

Uplatněné způsoby eliminace: využití formy videohovoru místo telefonického dotazování (jednoznačně vhodnější pro vytvoření podmínek k bezpečné a otevřené komunikaci, možnost sledovat neverbální projevy), volba platformy pro videohovory dle uživatelských preferencí respondentů (větší sebejistota respondentů), navýšení počtu rozhovorů jako kompenzace absence osobního dotazování.

5 VÝKLAD PLÁNOVANÉ (PROBÍHAJÍCÍ) PRÁCE S DATY PŘI ANALÝZE

5.1 Fixace dat

Fixace dat je prvotní procedurou v rámci tzv. data managementu, tj. souboru postupů potřebných pro získávání, třídění, uchovávání a (znovu)vyhledávání dat.

Způsob fixace dat se lišil v závislosti na zvolené formě dotazování:

- **prezenční** forma: z každého osobního rozhovoru byl výzkumníkem-tazatelem pořízen **audiozáznam** (prostřednictvím diktafonu);
- **distanční** forma: z každého videohovoru byl výzkumníkem-tazatelem nejprve pořízen **videozáznam** (automatický záznam probíhající schůzky), ze kterého byla následně **extrahována audiostopa**.

Ve všech případech s pořízením nahrávky respondenti předem vyjádřili souhlas.

5.2 Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu

V dalším kroku byly všechny zvukové záznamy převedeny do textové povahy, tzn. byly zhotoveny **doslovné přepisy** (transkripty) audiozáznamů. Pracovníci pověřeni transkripcí byli seznámeni s pravidly a kritérii provádění transkripce tak, aby způsob provedení přepisů nevykazoval zásadní odlišnosti. S ohledem na data převážně narativního charakteru byl využit textový editor Word, každý rozhovor byl přepsán do samostatného souboru. Otázky výzkumníka-tazatele jsou v transkriptu vždy zvýrazněné tučně, zatímco odpovědi respondenta uvedené běžným písmem.

Data, resp. jednotlivé transkripty byly **systemizovány** dle organizace a typu respondenta (označeno přímo v záhlaví transkriptů) za účelem snadného rozlišení a následné práce s daty.

Čištění dat zahrnovalo detekci a opravy překlepů, typografických chyb a nepřesných/chybějících záznamů. Většina nepřesných či chybějících záznamů byla opravena na základě opakovaného poslechu záznamu⁴. **V této podobě jsou transkripty součástí Průběžné zprávy**, tj. uvedeny v příloze.

Další úpravou plné transkripce může být **redukce prvního řádu** – vynechání vět, které nenesou žádnou relevantní informaci⁵, dále slov tvořících pouze tzv. slovní vatu. Tento krok však není nezbytně nutný, vzhledem k počtu rozhovorů i jejich průměrné délce by se jednalo o časově náročný proces.

Kódování bývá označováno jak za **součást zpracování dat, tak i jejich analýzy**. V obecné rovině jde o proces, kdy neagregovaná (prvotní) data převedeme do datových segmentů (významových jednotek).

⁴ Pokud se nepodařilo některá data identifikovat a přepsat do textu (na úrovni jednotlivých slov/slovních spojení), je v přepisech toto vyznačeno jako [není rozumět].

⁵ Může se jednat např. o neočekávané narušení rozhovoru jinou osobou (telefonát, dotaz kolegy aj.).

V souvislosti s procesem kódování je třeba zmínit možnost využití **počítačového softwaru** jako nástroje propojujícího fázi zpracování, přípravy dat a samotné analýzy (narozdíl od programů pro statistickou analýzu dat software v oblasti kvalitativního přístupu totiž neprovádí kvalitativní analýzu jako takovou). Software umožňuje základní operace typu **označování kódů, definování kódů, identifikace a označení vztahů mezi kódy a zdrojovým textem, práce s pojmovými mapami** apod. Pro výzkumné účely může být použit některý z rozšířených programů; např. ATLAS.ti má výhodu v tom, že je na něj dobře aplikovatelná metoda zakotvené teorie.

Vzhledem k tomu, že nebudou dohromady zpracovávána data ze všech 51 rozhovorů, ale pouze z 5-7 rozhovorů za každou organizaci, může být využit některý z méně robustních softwarových nástrojů, příp. i **ruční způsob zpracování dat** (s využitím např. techniky barevného označování pasáží, které se týkají určitých tematických celků odpovídajících základním výzkumným otázkám).

5.3 Metoda analýzy dat

Obecně do analýzy kvalitativních dat řadíme následující **fáze** výzkumu:

- **kódování:** identifikace a systematické označování významových celků dle vytvořených kritérií;
- **archivace kódovaných dat:** uchování zakódovaného i původního textu;
- **propojování dat:** hledání spojitostí v datech a vzájemné propojování částí ve větší celky, vytváření kategorií;
- **komentování a doplňování dat:** psaní komentářů a doplňků, které data uvádějí do kontextuálních vztahů;
- **vyvozování závěrů a verifikace:** interpretace údajů a ověřování její platnosti;
- **budování teorie:** vytvoření homogenního interpretačního rámce pro popis a vysvětlení zjištění;
- **grafické mapování:** vytvoření schémat, diagramů apod.

Nástrojem analýzy dat bude **metoda zakotvené teorie** jako jeden ze základních přístupů v kvalitativním výzkumu. Metoda je vhodná jak pro analýzu fenoménů, které se opírají o prožitou zkušenost, tak pro popsání dynamických jevů a procesů. Nezačíná se při ní teorií, ale zkoumanou oblastí; necháváme v průběhu výzkumu tzv. vynořit to, co je v této oblasti významné, aniž to předem předjímáme.

Pro přehlednost můžeme analýzu rozdělit do tří fází:

- **tvorba konceptů;**

- **hledání teoretických vztahů mezi koncepty;**
- **volba ústředního konceptu a formulace teorie.**

Při využití metody zakotvené teorie budeme pracovat se třemi úrovněmi analýzy, byť hranice mezi jednotlivými typy kódování mají spíše didaktický význam a v praxi přecházíme opakovaně z jednoho typu do druhého a zpět:

- **otevřené** kódování: vytvoření a rozvíjení pojmů a kategorií;
- **axiální** kódování: hledání vztahů mezi kategoriemi;
- **selektivní** kódování: hledání hypotetických vztahů mezi kategoriemi (a povahu těchto vztahů), ověřování těchto vztahů na datech, další rozvíjení vlastností kategorií.

Otevřené kódování: analyzovaný text nejprve rozdělíme na významové jednotky, tj. úseky v analyzovaném textu, které jsou nositeli informací ve vztahu k výzkumné (evaluační) otázce. Může jít o slovo, slovní spojení, větu, přičemž hranice některých významových jednotek se pravděpodobně budou překrývat. Každé takto vzniklé jednotce přidělíme kód, tj. výstižné pojmenování (slovo, krátká fráze, případně tzv. in vivo kód – výraz užitý samotným respondentem). Kód zapíšeme do datového záznamu a postupně si budeme vytvářet seznam existujících kódů.

Kódy budeme seskupovat podle podobnosti nebo jiné vnitřní souvislosti s cílem budovat hierarchický systém obecnějších a propracovanějších konceptů, tzv. kategorií. Pod hlavičku nově pojmenované kategorie budeme slučovat pojmy (kódy), které se budou zdát jako příslušející ke stejnému jevu. Kategorie k sobě navážou různé podskupiny pojmů, tzv. subkategorie. Jednotlivé kategorie a subkategorie budeme rovněž pojmenovávat.

Proces otevřeného kódování má za úkol stimulovat objevování nejen kategorií, ale i jejich vlastností a dimenzí, na kterých se vlastnosti nacházejí.

Axiální kódování: využití postupů navazujících na otevřené kódování s cílem vytváření spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. Pro tento účel použijeme tzv. paradigmatický model, který ve zjednodušené podobě vypadá takto:

(A) příčinné podmínky → (B) jev
→ (C) kontext → (D) intervenující podmínky
→ (E) strategie jednání a interakce → (F) následky

Jedná se o obecný model pro hledání vztahů mezi kategoriemi, který odpovídá sociálnímu dění (autoři Strauss a Corbinová). Použití modelu umožní o datech systematicky přemýšlet, vzájemně je k sobě vztahovat a zároveň zohlednit procesuální dynamiku v datech – bez paradigmatického modelu můžeme kategorie uspořádat do vzájemných vztahů, ale výsledek by zůstal statický. „Víme, že sociální dění je neustálý proces, který vnímáme jako proud zkušeností. Model nám pomáhá tuto procesuálnost dění zachytit tím, že nás nutí hledat ty aspekty jevu, které jsou

před ním, po něm a po stranách.”⁶ Práce s modelem tedy znamená systematické hledání odpovědí v datech na otázky týkající se procesu a jeho dynamiky (příčinných souvislostí, důsledků atd.). V této fázi pracujeme jak na úrovni kategorií, ale sestupujeme i na úroveň kódů a primárních dat.

Budeme postupovat tak, že jednotlivé kategorie vzešlé z otevřeného kódování přiřadíme k jednotlivým aspektům paradigmatického modelu. Axiální kódování představuje pomůcku při třídění dat, nikoliv závazný model výkladu zkoumaných jevů – ve fázi následného selektivního kódování budou kategorie znovu uspořádávány a seskupovány⁷. Pro analýzu dat je důležité zaznamenávat všechny analytické poznámky i volnější postřehy a otázky, které se při analýze vynořují, tzv. memos.

Selektivní kódování: zahrnuje výběr jedné klíčové kategorie, kolem které bude organizován základní analytický příběh, tzn. bude odpovídat zkoumanému jevu a bude jej dobře popisovat. Všechny ostatní kategorie poté budou vztaženy k této tzv. centrální kategorii – ústřední koncept bude propojen s ostatními koncepty do výsledné teorie tak, aby teorie co nejlépe a nejvýstižněji odpovídala na evaluační otázku. Zároveň by neměla zahrnovat více konceptů, než je nezbytné. Protože v této fázi pracujeme velmi výběrově, odtud označení selektivní kódování.

5.4 Základní design zpracování analýzy – případová studie

Analýza bude zpracována formou případových studií (kazuistik), celkem bude vytvořeno **9 případových studií, samostatně za každý sledovaný případ – organizaci**. Jednotlivé případové studie nebudou v rámci Závěrečné zprávy vzájemně komparovány, a to ani na úrovni manažerského shrnutí. Analýza jednotlivých případů umožňuje sledovat, popisovat a vysvětlovat každý případ v jeho komplexnosti, a díky tomu může dospět k přesnějším a do hloubky jdoucím výsledkům.

Ve vztahu ke zmiňované metodě zakotvené teorie bude mít každá případová studie svoji **zakotvenou teorii**, tj. svůj vlastní logický rámec (ten se ale může napříč případy více či méně překrývat s ohledem na výsledky šetření) a bude obsahovat odpovědi na **evaluační otázky** (primárně na základě dat z terénu, pouze okrajově na základě desk-research).

Analýza bude doplněna **citacemi** výroků respondentů vhodně ilustrujícími předkládaná zjištění. Citace budou anonymizované, označené pouze typem respondenta: „zástupce vyššího managementu“, „zástupce středního managementu“, „pracovník v přímé péči“, resp. označené číslem (pokud bylo v organizaci provedeno více rozhovorů v rámci jednoho typu respondenta).

⁶ Hájek 2014: 71

⁷ Jádro metody zakotvené teorie se proto někdy označuje také za metodu neustálého porovnávání.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Hájek, M. 2014. *Čtenář a stroj: Vybrané metody sociálněvědní analýzy textů*. Praha: SLON.

7 PŘÍLOHY – KOMPLETNÍ PŘEPISY REALIZOVANÝCH ROZHovorŮ

Případ 1: Diakonie Valašské Meziříčí

TF_Diakonie_vyssi mng1

TF_Diakonie_vyssi mng2

TF_Diakonie_vyssi mng3

TF_Diakonie_stredni mng1

TF_Diakonie_stredni mng2

TF_Diakonie_asistent1

TF_Diakonie_asistent2

Případ 2: Domov Háj, p. o.

TF_Domov Haj_vyssi mng1

TF_Domov Haj_vyssi mng2

TF_Domov Haj_stredni mng1

TF_Domov Haj_stredni mng2

TF_Domov Haj_asistent

Případ 3: Domov Jeřabina Pelhřimov, p. o.

TF_Domov Jeřabina_vyssi mng1

TF_Domov Jeřabina_vyssi mng

TF_Domov Jeřabina_stredni mng1

TF_Domov Jeřabina_stredni mng2

TF_Domov Jeřabina_stredni mng3

TF_Domov Jeřabina_asistent1

TF_Domov Jeřabina_asistent2

Případ 4: Domov Kamélie Křižanov, p. o.

TF_Domov Kamelie_vyssi mng1

TF_Domov Kamelie_vyssi mng2

TF_Domov Kamelie_stredni mng1

TF_Domov Kamelie_stredni mng2

TF_Domov Kamelie_asistent

Případ 5: Sociální služby Vsetín, p. o.

TF_Socialni sluzby Vsetin_asistent_RAP
TF_Socialni sluzby Vsetin_stredni mng1_SEM
TF_Socialni služby Vsetin_stredni mng2_POD
TF_Socialni služby Vsetin_vyssi mng1_PAV
TF_Socialni sluzby Vsetin_vyssi mng2_TOM

Případ 6: Domov Na Stříbrném vrchu

TF_DNSV_vyssi mng1
TF_DNSV_vyssi mng2
TF_DNSV_stredni mng1
TF_DNSV_stredni mng2
TF_DNSV_asistent

Případ 7: JINAK, o.p.s.

TF_JINAK_vyssi mng1
TF_JINAK_vyssi mng2
TF_JINAK_stredni mng1
TF_JINAK_stredni mng2
TF_JINAK_stredni_mng3
TF_JINAK_asistent1
TF_JINAK_asistent2

Případ 8: ÚSP Kvasiny

TF_USP Kvasiny_vyssi mng1
TF_USP Kvasiny_vyssi mng2
TF_USP Kvasiny_stredni mng1
TF_USP Kvasiny_stredni mng2
TF_USP Kvasiny_asistent

Případ 9: Čtyřlístek – organizace pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o.

TF_Ctyrlistek_vyssi mng1
TF_Ctyrlistek_vyssi mng2
TF_Ctyrlistek_stredni mng1
TF_Ctyrlistek_stredni mng2
TF_Ctyrlistek_asistent