

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra speciální pedagogiky a logopedie

Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Bakalářská práce

Autor: Simona Nežádalová
Studijní program: B7506 Speciální pedagogika
Studijní obor: Výchovná práce ve speciálních zařízeních
Vedoucí práce: Mgr. Martin Kaliba

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Pedagogická fakulta
Akademický rok: 2015/2016
ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor: **Simona Nežádalová**
Studium: **P131348**
Studijní program: **B7506 Speciální pedagogika**
Studijní obor: **Výchovná práce ve speciálních zařízeních**
Název bakalářské práce: **Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**
Název bakalářské práce AJ: **Awareness of low-threshold facilities for children and youth in selected towns of the Pardubice Region**

Cíl, metody, literatura, předpoklady

Bakalářská práce "Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež" bude zaměřena na nízkoprahová zařízení v Pardubicích a Vysokém Mýtě. Tato zařízení poskytují svoje služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a obě zajišťuje obecně prospěšná společnost SKP-CENTRUM, o.p.s. Práce bude pojednávat o nabídce aktivit v rámci smysluplného trávení volného času dětí a mládeže v zařízeních, metodách práce s klienty, preventivně výchovných činností a úloze pracovníku v nízkoprahovém zařízení z pohledu pracovníků v zařízení a obyvatel těchto měst. Ve výzkumném šetření bych se chtěla zabývat dvěma skupinami respondentů a to pracovníky zařízení a obyvateli města Pardubice a Vysoké Mýto. Cílem praktické části by bylo zachytit informovanost obyvatel o nízkoprahových zařízeních měst Vysokého Mýta a Pardubic, o jejich přínosu a smyslu, formě práce nebo o možnostech způsobu trávení volného času dětí a mládeže v těchto zařízeních. Dále bych se chtěla zabývat informovaností obyvatel o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z pohledu pracovníků nízkoprahových zařízení a tím, jaké prostředky a způsoby pro lepší informovanost obyvatel o těchto zařízeních používají.

MATOUŠEK, O., a kol, Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 384 s. ISBN 80-7178-548-2

VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. 2. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. Člověk, prostředí, výchova. (K otázkám sociální pedagogiky.) Brno, Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2

KLÍMA, P. a kol. 2007. Kontaktní práce. Praha: ESF. 2007. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8

Garantující pracoviště: **Katedra speciální pedagogiky a logopedie**

Vedoucí práce: **Mgr. Martin Kaliba**

Oponent: **PhDr. Lenka Neubauerová**

Datum zadání závěrečné práce: **27. 1. 2015**

Termín odevzdání závěrečné práce: **23. 3. 2016**

L. S.

doc. PhDr. Pavel Vacek, Ph.D.
děkan

doc. PhDr. Tibor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

Ve Vysokém Mýtě dne

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce Mgr. Martinu Kalibovi za odborné vedení, důvěru a poskytování cenných rad. Dále bych tímto chtěla vyjádřit vděčnost všem sociálním pracovnícím a především koordinátorkám služby NZDM Free klub a NZDM EMKO, za jejich profesionalitu, ochotu a trpělivost. Také děkuji všem respondentům, kteří věnovali čas k vyplnění dotazníků. Na závěr bych ráda poděkovala své rodině a přátelům za podporu během mého studia.

Anotace

NEŽÁDALOVÁ, Simona. *Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2016. 80 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce „Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež“ ve své teoretické části postupně odkryje základní charakteristiku zařízení, které doprovází děti a mládež v obtížných životních situacích a poskytuje jim bezpečí, pomoc a podporu. Dále se zabývá otázkou vztahu společnosti k cílové skupině NZDM a to konkrétně romským dětem a mládeži, který bývá ovlivněn předsudky, stereotypy a dalšími nežádoucími jevy společnosti. Následně uvede neinformovanost obyvatel jako počátek mýtů o NZDM, kdy již samotný pojem “nízkoprahové“ bývá pro širokou veřejnost neurčitý až neznámý. Poslední kapitola teoretické části se zaměřuje na problematiku informovanosti obyvatel o NZDM ve městech Pardubice a Vysoké Mýto. Praktická část práce odhalí to, jak jsou obyvatelé měst Pardubice a Vysoké Mýto informováni o nízkoprahových zařízeních, které již několik let v jejich městech fungují. Dílčím cílem výzkumu je zjištění, zdali obyvatelé mají zájem se o této službě v budoucnu dozvědět více. Výsledky dotazníkového šetření by mohly přinést zajímavé podněty pro pracovníky klubu. Následující kvalitativní část práce doplní kvantitativní šetření o prostředky a způsoby, jaké pracovníci o NZDM Free klub a NZDM EMKO pro lepší informovanost obyvatel ve městě užívají a o jejich pohled na zadaný výzkumný problém.

Klíčová slova

nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, informovanost o službě, společnost, sociální vyloučení

Annotation

NEŽÁDALOVÁ, Simona. Awareness of low-threshold facilities for children and youth in selected towns of the Pardubice Region. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2016. 80 s. Bachelor Degree Thesis.

In the theoretical part, the bachelor's thesis "Awareness of low-threshold facilities for children and youth in selected towns of the Pardubice Region" will gradually unveil the basic characteristics of the facility which accompanies children and youth in difficult life situations and provides them with security, help and support. Then it deals with the issue of the society's relationship towards the target group of the low-threshold facilities (hereinafter LFCY), Romani children and youth in particular, which tends to be influenced by prejudice, stereotypes and other undesirable phenomena. Subsequently, the thesis will introduce the inhabitants' lack of information as the source of myths about LFCY in the towns of Pardubice and Vysoké Mýto. The practical part of the work will uncover how well-informed are the inhabitants of Pardubice and Vysoké Mýto about the LFCY, which have been functioning in their towns for several years. Secondary goal of the study is to find out whether the inhabitants are interested in learning about this service more in the future. The results of the survey could bring interesting subjects to be considered by the association's workers. The succeeding qualitative part of the work will complete the quantitative survey with means and methods used by the workers of LFCY Free Club and of LFCY EMKO for better awareness of the inhabitants and with the workers' perspective on the given research matter.

Keywords

low-threshold facility for children and youth, awareness of services, community, social exclusion

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 1/2013 (Řád pro nakládání se školními a některými jinými autorskými díly na UHK).

Datum:.....

Podpis studenta:.....

OBSAH

Úvod	10
1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM).....	12
1.1 Základní charakteristika NZDM	12
1.2 Princip nízkoprahovosti služby	13
1.3 Legislativní zakotvení služby NZDM.....	14
1.3.1 Základní činnosti v NZDM	14
1.4 Klíčové standardy v NZDM	15
1.5 Pracovníci v NZDM.....	15
2. Společnost a cílová skupina NZDM.....	17
2.1 Vymezení cílové skupiny NZDM	18
2.2 Vztahy mezi Romskou minoritou a většinovou populací	19
2.3 Předsudky, stereotypy a nálepkování ve společnosti.....	20
2.4 Sociální vyloučení jako závažný celospolečenský problém	20
2.5 Neinformovanost a stigmatizace ve společnosti.....	21
2.5.1 Nejčastější mýty o NZDM	22
3. Informovanost obyvatel o neziskových organizacích.....	22
3.1 Vztahy s veřejností neziskových organizací	23
3.2 Zájem a informovanost obyvatel o dění ve městech	24
3.3 Standard č. 13 - Informovanost o poskytované službě	25
3.4 Způsoby informování o sociální službě.....	26
3.5 Povinnosti poskytovatele při zveřejňování informací	27
4. Informovanost obyvatel o NZDM v Pardubicích a ve Vysokém Mýtě	27
4.1 Základní údaje o městě Pardubice	28
4.1.1 Vyloučené lokality města.....	28
4.2 NZDM Free klub v Pardubicích	29
4.2.1 Veřejný závazek zařízení.....	30

4.2.2	Způsoby informování o NZDM Free klub.....	30
4.3	Základní údaje o městě Vysoké Mýto.....	31
4.3.1	Vyloučené lokality města.....	32
4.4	NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě.....	32
4.4.1	Veřejný závazek zařízení.....	33
4.4.2	Způsoby informování o NZDM EMKO.....	34
5.	Úvod do empirického šetření.....	36
5.1	Výzkumné metody a cíl šetření.....	36
5.2	Kvantitativní část výzkumu.....	37
5.3	Realizace kvantitativního výzkumu.....	37
5.4	Zpracování výsledků dotazníkového šetření.....	39
5.5	Shrnutí výsledků dotazníkového šetření.....	59
5.6	Kvalitativní část výzkumu.....	60
5.7	Metody kvalitativního výzkumu a realizace rozhovoru.....	61
5.8	Vyhodnocení výsledků rozhovorů.....	62
5.9	Srovnání výsledků šetření.....	69
	Závěr.....	72
	Literatura.....	73
	Elektronické zdroje.....	75
	Další zdroje.....	77
	Seznam použitých zkratk.....	77
	Seznam tabulek a grafů.....	78
	Přílohy.....	79

Úvod

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyplňují bílé místo v kontaktu společnosti s dospívající populací“ (Racek, Herzog, 2007, s. 319).

V současném světě začíná být problematika porozumění situace jakkoli ohrožených jedinců, kteří mají problém s přijetím pravidel života ve společnosti, více zdůrazňována. Potřeba naučit se toleranci, pochopení a přijetí nejrůznějších odlišností u druhých lidí se týká doslova každého z nás. I ten, kdo se ve svém prostředí cítí dobře a nemá se sociální začleněním v současnosti problém, se může dostat do obtížné životní situace nebo určitého znevýhodnění. Jako nejúčinnější se jeví předcházet vzniku sociálního vyloučení nebo problémového chování již v dětství nebo v období dospívání, kdy si jedinec aktualizuje automatické vzorce chování nebo hledá své místo ve společnosti (Slowík, 2007). Danou preventivní funkci kromě školy nabízí i další zařízení a organizace, mezi které bez pochyby můžeme zařadit i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (Johnová, 2002). První kapitola teoretické části práce nastíní základní charakteristiku daného zařízení a postupně odkryje základní legislativu služby, klíčové standardy, úlohu pracovníků a jednotlivé formy služeb zařízení.

V České republice je sociálním vyloučením velmi výrazně zasažena především romská etnická menšina, která se zřetelně odlišuje od majority svým původem, způsobem života, kulturou a dalšími rysy. Pro většinovou společnost se tak čím dál častěji stává nesrozumitelnou pro daný způsob života a vzájemné vztahy jsou udržovány s komplikacemi až narušením, kterému často nahrávají i vzájemné rasové předsudky nebo stereotypy (Ševčíková, 2003). Pokud chceme, aby obyvatelé dokázali porozumět důležitosti NZDM v jejich městě, které je mimo jiné zaměřené na prevenci kriminality ve městě nebo na rozvoj sociálních návyků a dovedností klientů, je důležité, aby byli dostatečně a kvalitně o službě informováni. Následující kapitola teoretické části práce obsahuje vzhled do problematiky vztahu společnosti a cílové skupiny NZDM, kterou jsou převážně romské děti a mládež. Zaměří se na popis nežádoucích jevů ve společnosti a na souvislosti mezi neinformovaností obyvatel a stigmatizací ve společnosti.

Informovanost obyvatel o poskytování této sociální služby ale bývá ve skutečnosti často zkrácená. Již samotný pojem „nízkoprahové“ může být pro širokou veřejnost neurčitý až neznámý. Poslední kapitola teoretické části již konkrétně nahlédne do problematiky

informovanosti obyvatel o NZDM ve městech Pardubice a Vysoké Mýto. Smyslem praktické části práce je zachytit informovanost obyvatel měst Vysoké Mýto a Pardubice o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, které v jejich městě fungují.

Komparace informovanosti obyvatel o NZDM krajského města Pardubice s počtem obyvatel přes 89 000 a obce s rozšířenou působností Vysoké Mýto se zhruba 12 000 obyvateli je dle mého názoru zajímavá, protože aktuálně v obou městech funguje jen jedna registrovaná sociální služba s názvem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Tato a další skutečnosti mohou hrát v následném porovnání informovanosti obyvatel daných měst o NZDM svojí významnou roli. Kvantitativní část výzkumného šetření odhalí to, jak zařízení lidé ve městě vnímají, zdali znají jeho pravý smysl, cílovou skupinu, přínos a případně preventivní nebo sociální povahu služby. Dílčím cílem výzkumu se stává zjištění skutečnosti jaké procento ze sta obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto má v souvislosti s neinformovaností a rasovými předsudky s daným zařízením ve městě problém a dále jaké procento obyvatel je spokojeno s aktuální informovaností o NZDM. Jedním z cílů služby NZDM Free klub a NZDM EMKO je rozšíření povědomí obyvatel o dění v klubu, jeho fungování a nabídce aktivit. Výsledky šetření následně předám pracovním jednotlivých zařízení, protože si myslím, že daná zjištění jim jistě přinesou zajímavé podněty pro případnou budoucí spolupráci zařízení s obyvateli města. V rámci následného rozhovoru s pracovníci je praktická část práce rozšířena o prostředky a způsoby, jaké pro lepší informovanost obyvatel o NZDM aktuálně užívají a o jejich pohled na dané téma.

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

První kapitola teoretické části práce se zabývá základní charakteristikou, posláním, cíli a principy zařízení, které doprovází děti a mládež v obtížných životních situacích a poskytuje jim bezpečí, pomoc a podporu. Dále postupně odkryje základní legislativu služby, klíčové standardy, úlohu pracovníků a jednotlivé formy služeb zařízení.

1.1 Základní charakteristika NZDM

Zemanová, Dolejš (2015) ve své publikaci konkrétně uvádí, že NZDM poskytují ambulantní a terénní služby dětem a mládeži ve věku 6 – 26 let, kteří jsou ohroženi náročnou životní situací nebo si s ní nevědí rady, případně naráží na důsledky svého nežádoucího chování. Další základní charakteristiku NZDM zmiňuje Typologie sociálních služeb. Uvádí, že NZDM se snaží poskytnout chráněný prostor pro trávení volného času, nabízet volnočasové aktivity a pomáhat v životních obtížích neorganizovaným dětem a mládeži, jejichž životní styl je přivádí do konfliktu s okolím, nebo kteří jsou ohrožené sociálním vyloučením (MPSV: Typologie sociálních služeb 2002). Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají jasně vydefinováno poslání svého fungování. Jinými slovy to, čeho by svou prací s klienty v zařízení chtěli dosáhnout. Posláním NZDM je „usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení“ (Pojmosloví NZDM, 2008). Z výše uvedeného poslání vycházejí cíle NZDM, ve kterých je obsaženo především preventivní působení této služby. Základním cílem služby je kontakt s dětmi a mládeží, kteří nevyužívají služby a nabídky ve svém regionu (volnočasové, vzdělávací nebo sociální). NZDM se u těchto dětí a mládeže snaží podpořit soběstačnost, svéprávnost a samostatnost. Práce s klienty NZDM vede i ke snížení nebo předcházení škod, které mohou vzniknout jejich rizikovým jednáním či chováním (Racek, Herzog, 2007).

Pojmosloví NZDM (2008) předkládá následující cíle služby NZDM:

- podpora při zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu nebo rizikového chování dětí a mládeže
- zvýšení sociálních schopností a dovedností klientů

- podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytná psychická, fyzická, právní a sociální ochrana během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšení kvality života dětí a mládeže
- předcházení nebo snížení zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života
- lepší orientace v jejich sociálním prostředí
- vytvoření podmínek k řešení nepříznivé sociální situace.

1.2 Princip nízkoprahovosti služby

Termín nízkoprahový se poprvé objevuje v roce 1995, kdy Ministerstvo práce a sociálních věcí reaguje na možnost vyzkoušet si některé formy práce s mládeží v kontextu nestátních neziskových organizací. V rámci projektu zaměřeného na děti a mládež vzniká Komunitní centrum Krok v Praze. Při koncepční práci a hledání principů pro činnost klubu daného centra definuje realizační tým základní kritérium pro jeho fungování – dostupnost. Což v praxi znamená minimum překážek a omezení pro vstup a pobyt (Racek, Herzog, 2007). Pojmosloví NZDM (2008) charakterizuje princip nízkoprahovosti NZDM jako maximální dostupnost ve smyslu odstranění časových, prostorových, psychologických a finančních bariér, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení nebo využít nabídky poskytovaných služeb.

Účast na činnosti je bezplatná, není vyžadována registrace. Klient může zůstat v anonymitě a podle svého uvážení zařízení kdykoliv navštívit a opustit (Hájek, Hofbauer, Pávková, 2008).

Beranová (2010) ve svém sborníku nízkoprahovost zařízení chápe, jako službu bez úplaty. Dítě může zařízení navštěvovat anonymně a pravidelná docházka není podmínkou užívání služby. Klient má příležitost přicházet s vlastními nápady, a ovlivňovat tak program zařízení, pracovníci respektují názory, postoje a rozhodnutí dětí. I přes volný režim v zařízení jsou zde nastavena taková pravidla, aby je dítě dokázalo splnit.

1.3 Legislativní zakotvení služby NZDM

Významnou roli v práci s problémovou nebo sociálně vyloučenou mládeží mají nevládní neziskové organizace, které mohou podporovat správné sociální fungování mladého člověka nebo preventivně působit proti nežádoucímu chování daných jedinců. Neziskové organizace jsou právními osobami, které „nejsou založeny za účelem podnikání nebo tvorby zisku a mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů“ Jejich hlavním cílem se stává uspokojit konkrétní potřeby občanů nebo komunit (Šimková, 2004, s. 8). Dle Zákona č. 586/92 Sb. o dani z příjmu patří mezi neziskové organizace tyto vybrané typy organizací: občanská sdružení, včetně odborových organizací, státem uznávané církve a náboženské společnosti, nadace a nadační fondy, příspěvkové organizace, obecně prospěšné společnosti a další. Dané organizace pak mohou mimo jiné služby poskytovat i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež neboli NZDM, která již od svého počátku hledají svoji identitu a zdroje financování (Šimková, 2004). Zařízení je zřizováno na základě Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, kde bylo ukotveno teprve až v roce 2006 a patří do skupiny služeb sociální prevence (Zemanová, Dolejš, 2015). Všechny služby sociální prevence se zaměřují na změnu nepříznivých sociálních podmínek, které způsobují vznik a šíření negativních jevů jedince. Sociální prevence tak následně slouží k ochraně společnosti před jevy, které ohrožují její základní hodnoty (Bednářová, Pelech, 2003). Legislativně je tato služba dále ukotvena v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. a poskytována především neorganizovaným a sociálně ohroženým dětem. (Zemanová, Dolejš, 2015, s. 10) v této souvislosti uvádí, že „Tato služba musí být zajištěna pracovníky, kteří splňují odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách dle výše uvedeného zákona.“

1.3.1 Základní činnosti v NZDM

V § 62 pak *Zákon č. 108/2006 Sb.* přesně vymezuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (odstavec 1) a jejich základní činnosti (odstavec 2):

„(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“

„(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 62). Konkrétní vymezení jednotlivých základních činností, které zařízení svým klientům nabízí je uvedeno ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., v § 27.

1.4 Klíčové standardy v NZDM

Požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb v jednotlivých zařízeních, tzv. Standardy kvality sociálních služeb předepsalo ve spolupráci s odborníky Ministerstvo práce a sociálních věcí (Bednářová, Pelech, 2003). Přímou pro službu NZDM vydala Standardy kvality sociálních služeb Česká asociace streetwork, která výše zmíněné standardy doplnila o vodítka, které mají umožnit jejich aplikaci přímo pro potřeby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (Racek, 2007). „Standardy kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb“ (Standardy kvality sociálních služeb, 2006).

Bednářová, Pelech (2003, s. 15) ve své publikaci představují základní strukturu Standardů kvality sociálních služeb, které člení do tří částí:

1. Procedurální standardy popisují, jak má být služba poskytována. Stanovují požadavky na cíle, způsoby a postupy poskytování služby, která musí mít odbornou úroveň a zachovávat ochranu osobních dat klientů.

2. Personální standardy určují, kdo může službu poskytovat a vykonávat (stanoví počet pracovníků, potřebné vzdělání a dovednosti).

3. Provozní standardy stanovují, kde a v jakých podmínkách může být služba poskytována. Služba musí být veřejně dostupná všem a respektuje potřeby a soukromí klientů.

1.5 Pracovníci v NZDM

V České republice běžně laická a v některých případech i odborná veřejnost nahlíží na děti a dospívající v obtížné životní situaci nebo na jinak ohroženou nebo problémovou mládež

s nedůvěrou nebo odmítavě. Matoušek (2008) i přes tuto skutečnost tvrdí, že i dnes se najdou takový lidé, kteří pro tuto mládež mají pochopení a chtějí jim pomáhat a provázet je jejich životem. S cílovou skupinou NZDM pracují ve většině případů sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách, kteří mají odlišnou kvalifikační úroveň. Společnými úkoly obou pracovníků je sociální práce s neorganizovanými dětmi a mládeží, kteří nevhodně tráví svůj volný čas nebo je provází problémy spojené s dospíváním (v rodině, ve škole, v chování a jiné). Pracovníci NZDM dále vedou programy, zajišťují chod zařízení nebo vyřizují potřebnou dokumentaci. Jaké předpoklady ke svému povolání musí mít sociální pracovník je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 110, který uvádí, že: „(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“ (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 110). Odbornou způsobilostí se rozumí příslušné vzdělání dle § 110 a v případě pracovníka v sociálních službách, který vykonává práci pod dohledem sociálního pracovníka je nutnost absolvovat kvalifikační kurz. Oba pracovníci by měli mít dostatečnou motivaci a zájem o další vzdělávání v oboru, vykazovat psychickou vyrovnanost a odolnost, mít dobré organizační a komunikační schopnosti a všechny morální předpoklady pro tuto práci. Vše je požadováno z důvodu, aby pracovníci byli schopni zvládat konkrétní situace a byli na ně, byť jen teoreticky, připraveni (Legislativní podklady pro vzdělávání sociálních pracovníků – Zákon č. 108/2006 Sb.).

Do obsahu práce sociálních pracovníků v NZDM patří výkony sociálních služeb, preventivní, výchovné a pedagogické programy nebo volnočasové aktivity. Racek, Herzog (2007, s. 325-326). NZDM ve většině případů navštěvují romští klienti, kteří jsou vězněni v roli znevýhodněného, s očekáváním, že nezvládnou to, co ostatní. Úkolem sociálního pracovníka se pak stává klientovi pomoci, aby své smýšlení změnil. Mezi další problémy můžeme zařadit i soužití romské a většinové kultury, které bývá spojeno s napětím a vzájemnými negativními postoji. Pracovník v rámci podpory svého klienta pochopit jeho životní situaci a sledovat následující faktory sociálního fungování:

- postřehy romského klienta o jeho vlastních životních situacích a problémech s nimi spojenými,
- požadavky prostředí, které jsou pro romského klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho odlišnosti nebo požadavky společnosti plynoucí z jeho kulturní odlišnosti,
- požadavky, které jsou pro romského klienta obtížně zvládnutelné vlivem jeho odcizení a nedůvěry vůči většinové společnosti,

- předsudky o tělesných a kulturních zvláštnostech, na které romský klient naráží a problémy z nich plynoucí,
- ztížený přístup romského klienta k příležitostem a možnostem uspokojit své potřeby a problémy z nich plynoucí,
- uplatnění přání a požadavků romského klienta,
- možné psychické nebo vztahové problémy způsobené menšinovým postavením romského klienta,
- přednosti plynoucí z kulturních, případně osobních zkušeností nebo z menšinového postavení, které by se mohly stát zdrojem jeho lepšího fungování,
- životní situace s ojedinělými, ale přesto důležitými rysy, které je potřeba vzít při řešení problémů klienta v úvahu,
- informace, poznatky, služby nebo prožitky, které romský klient potřebuje, aby překonal své omezení a využil potencionálních předností vyplývajících z jeho životní situace,
- skutečnost, zdali služba NZDM vyhovuje představám romského klienta o vhodné pomoci a možné její zábrany z pohledu klienta. (Navrátil, Musil, 2003)

Lorenzová (2007) v této souvislosti zmiňuje, že pracovník při práci s klienty nesmí být negativně ovlivněn svými emocemi. Měl by umět pracovat s vlastními limity v oblasti přijetí klienta. V žádném případě nejsou přípustné jakékoli předsudky vztahující se ke klientům z určitých sociálních skupin. Vrcholem úspěchu pracovníka v pomáhajících profesích se stává okamžik, kdy se mu podaří dovést klienta k odpovědnosti při řešení svých životních obtíží. Jen tak se s nimi následně dokáže vyrovnat a poté již nebude nutná spolupráce s pracovníkem. (Lorenzová, 2007)

2. Společnost a cílová skupina NZDM

Následující kapitola obsahuje vhled do problematiky vztahu společnosti a cílové skupiny NZDM. První část kapitoly bude věnována vymezení cílové skupiny NZDM a dětmi a mládeží ze sociokulturně znevýhodňujícího prostředí. Také zde budou popsány nežádoucí jevy objevující se ve společnosti, jako jsou předsudky, stereotypy nebo nálepkování jedinců ze sociálně znevýhodněného prostředí a jejich rizika. Následující část této kapitoly doplňuje

tuto problematiku o vztahu společnosti k nejpočetnější skupině návštěvníků NZDM a to dětem a mládeži z Romské minority a v neposlední řadě zmíní sociální vyloučení nejen romské minority jako celospolečenský problém. V poslední podkapitole budou uvedeny souvislosti mezi neinformovaností obyvatel a stigmatizací ve společnosti.

2.1 Vymezení cílové skupiny NZDM

NZDM se primárně snaží oslovit děti a mládež, které se nacházejí v konfliktních společenských situacích, provází je obtížné životní události nebo omezující životní podmínky, které mohou vést až k riziku jejich sociálního vyloučení (Racek, Herzog, 2007, s. 322). Cílovou skupinu NZDM konkrétně vymezuje Beranová (2010) a řadí sem děti a mládež z rizikového sociálního prostředí nebo děti, které mají vyhraněný životní styl. Jedná se konkrétně o děti, které provází sociálně nepříznivá životní situace, mají problémy ve škole (prospěchové, kázeňské, zameškané hodiny apod.), postrádají dostatek možností aktivního a smysluplného trávení svého volného času (z důvodu nedostatku finančních prostředků pro realizaci aktivit, omezené nabídky v lokalitě...) nebo svůj volný čas tráví beze smyslu v partě s rizikovým chováním (vandalismus, krádeže, experimenty s drogami a jiné).

Pojmosloví NZDM (2008) se při vymezení cílové skupiny NZDM zaměřuje na věkovou strukturu, kdy rozlišuje tři věkové kategorie dětí a mládeže, kteří zařízení navštěvují:

Jedná se o věkové skupiny:

- od 6 do 12 let (děti a dospívající)
- od 13 do 18 let (dospívající v období střední a pozdní adolescence)
- od 19 do 26 let (mladí dospělí)

Racek a Herzog (2008) dodávají, že jako dobrá praxe se osvědčuje zaměřit práci vždy na jednu z výše uvedených věkových skupin oddělením programu prostorem nebo časem, kde jsou aktivity realizovány.

Pojmosloví NZDM (2008) dále představuje cílovou skupinu zařízení na základě odlišné sociální nebo geografické lokality, kde jedinec žije nebo se v ní pohybuje, protože děti a mladí lidé vyrůstající na velkém anonymním sídlišti budou řešit jiné problémy než stejná cílová skupina docházející do nízkoprahového zařízení na malém městě. V posledním případě je v tomto dokumentu uvedeno dělení s názvem *Další doplňkové charakteristiky* řadící do klientely NZDM děti a mládež, které se nemohou nebo nechtějí zapojit do běžných

volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám pomoci a péče, dávají přednost pasivnímu trávení volného času nebo mimo domov, případně mají vyhraněný životní styl NZDM se snaží na tyto děti a mládež, které provází obtíže nebo určité problémy v chování nebo v jejich životě, působit. NZDM ve většině případů navštěvují romští klienti (Pojmosloví NZDM, 2008).

2.2 Vztahy mezi Romskou minoritou a většinovou populací

Romové v současné společnosti představují nejpočetnější a velmi výraznou etnickou menšinu, která se zřetelně odlišuje od majority svým původem, způsobem života, kulturou, jazykem, tělesným vzhledem a dalšími rysy (Ševčíková, 2003). Vlivem těchto skutečností jsou většinou považováni za menšinu málo přizpůsobivou a společensky problémovou, což potvrzuje i průzkum Centra veřejného mínění z roku 2015, který byl zaměřen na vnímání národnostních skupin žijících v České republice. Tento průzkum zjistil, že občané České republiky mají ze všech národnostních menšin nejhorší vztah k Romům, protože nesympatie jim vyjádřilo více než čtyři pětiny dotázaných (Romea, 2015). Nesympatie společnosti mohou následně vyvolat u Romů nedůvěru nebo neochotu spolupracovat, a proto se většina snah o aktivní socializaci romské minority v minulosti i dnes v České republice májí účinkem. To vše je ještě komplikováno vytlačáním Romů na okraj společnosti, které jim neumožní žít spokojený a důstojný život a tak se v současnosti proto stále více prohlubuje sociální izolovanost obou skupin (Ševčíková, 2003). Vláda na tuto skutečnost reaguje schválením Strategie romské integrace na roky 2015 až 2020. „Jejím cílem je zvrátit do roku 2020 negativní trendy ve vývoji situace Romů v ČR zejména ve vzdělávání, zaměstnanosti, bydlení a v oblasti sociální. Dále si klade za cíl nastartovat a urychlit pozitivní změny a dosáhnout pokroku při odstraňování neodůvodněných a nepřijatelných rozdílů mezi podstatnou částí Romů a většinovou populací. V neposlední řadě rovněž hodlá zajistit účinnou ochranu Romů před diskriminací a povzbudit rozvoj romské kultury a jazyka.“ (Strategie romské integrace do roku 2020, 2015, s. 2)

Vztahy mezi Romy a majoritou se zabývá i zahraniční výzkum, který byl realizován v roce 2001 za podpory grantu PHARE *Improvement of Relations between the Roma and Czech Communities*. Z tohoto výzkumu pak následně vychází Navrátil (2003) ve svém výzkumu zaměřeném na vztahy mezi Romskou a neromskou majoritou v deseti lokálních komunitách České republiky. Výstupem tohoto výzkumu bylo zjištění, „že téměř v každé otázce na názory

a postoje uváděli romští respondenti ve vyšším procentu pozitivní názor na majoritu“ (Navrátil, 2003, s. 129). Z daného zjištění poté vyvodil závěr, že v minimálně stejné míře jako Romská menšina by měla majorita změnit své smýšlení k ní a vyjadřovat důvěru v možnost lepšího soužití, případně přijmout odlišnosti v jejich zvycích nebo způsobu života. (Navrátil, 2003)

2.3 Předsudky, stereotypy a nálepkování ve společnosti

Předsudky ve společnosti mohou být negativní i pozitivní. V současnosti se nejčastěji setkáváme s těmi negativními a to především v souvislosti s etnickou nebo rasovou nesnášenlivostí, která, jak Lašek (2006, s. 150) říká, „již zapříčinila mnoho nelidského v dějinách.“ Samotná definice předsudku zní, že je to „fixovaný, předem zformovaný postoj k nějakému objektu, projevující se bez ohledu na individualitu nebo povahu tohoto objektu. Člověk, který má předsudky, nezvažuje při posuzování druhých žádná alternativní vysvětlení“ (Lašek, 2006, s. 150). Předsudek je často podnícen stereotypem, prostřednictvím kterého lidé přisuzují jedinci všechny negativní vlastnosti na základě jejich skupinového členství. Jedinci jsou tak automaticky připisovány charakteristiky dané skupiny. Všechny tyto vymyšlené představy člověk vnímá tak, jak by byly skutečné. Lašek (2006) dále uvádí, že většina stereotypů, nejen ve spojitosti s Romskou minoritou, začíná slovem „všichni“ (všichni cikáni jsou stejní, všichni kradou a nemakají, mají všechno zdarma apod.). Tato přesvědčení jsou často posilována běžnými historkami mezi lidmi nebo mediálními zprávami. Na základě těchto přesvědčení může být daný člověk označován různými hanlivými nálepkami, které zdůrazňují podřadnost nebo pohrdání takového člověka. (Lašek, 2006)

V souvislosti s tématem této podkapitoly ovšem musíme mít na paměti, že některé předsudky mohou vyústit i v diskriminaci, která je založena na nerovném přístupu ke všem jedincům nebo skupinám dle věkových, sociálních nebo rasových znaků a pro jedince i skupinu znamená vždy nějaké nepříznivé znevýhodnění bez rovnocenných šancí ve srovnání s většinovou společností. (Navrátil, 2003)

2.4 Sociální vyloučení jako závažný celospolečenský problém

Sociální vyloučení představuje v dnešním světě velmi závažný problém. V České republice je tímto jevem velmi výrazně zasažena především právě romská etnická menšina. V rámci

sociálního vyloučení mají jedinci, skupiny nebo celá společenství omezený přístup ke zdrojům, které jsou důležité v sociálním, ekonomickém i politickém životě společnosti a může se odkrýt v rámci nízké kvalifikace, ztíženého uplatnění na trhu práce, chudoby nebo nedostatečného bydlení. Sociálně vyloučení lidé jsou také často odstřiženi od institucí, služeb, sociálních sítí a celkově příležitostí při svém rozvoji. Všechny tyto obtíže často vede vědomí majoritní společnosti ke tvoření tzv. „stereotypních obrazů“ o romské menšině (Navrátil, 2003).

Nejdůležitějším faktorem sociálního vyloučení Romů je dle Šimíkové (2003) především jejich omezený přístup na trhu práce, kdy vlivem nízké kvalifikace jsou těžko zaměstnatelní. Z nevýhodné situace na trhu práce také vyplývá chudoba a nízké příjmy, které si společnost často spojuje se svými předsudky o tom, že Romové zneužívají sociální dávky nebo s předsudky o vysoké míře porodnosti romských rodin, jako získání příležitosti dostat přídatky na děti. Pro společnost je dle autorky důležité uvědomění, že „tyto jevy nemají svoji příčinu ve specifické mentalitě příslušníků romské komunity, jak si často předsudečně myslí, ale jejich příčina je sociální povahy“ (Šimíková, 2003, s. 67). Jako další faktor sociálního vyloučení uvádí autorka problematiku bydlení a sídelní segregaci. Příslušníci romské komunity žijí ve vyloučených lokalitách nejčastěji v bytech majetku města s byty, kde žije velký počet osob v jedné společné domácnosti a nemají příliš velkou šanci tuto lokalitu opustit. Romská minorita má dále problém s omezeným přístupem ke službám. Majorita se v této souvislosti mnohdy milně domnívá, že Romové zneužívá sociální pomoci. Realita však říká, že spíše neumějí využívat všech možností nebo neumí řešit svoji situaci tak kvalitně, jak jim státní systém poskytuje, případně institucím většinové společnosti nedůvěřují, a proto je nevyhledávají. V rámci posledního faktoru se autorka zmiňuje o řídké nebo neexistující sociální síti v lokalitách romské komunity, kde často dochází ke konfliktům a vzájemná svépomoc Romů je zde narušena. Obyvatelé těchto lokalit se tak běžně stávají sociálně i prostorově vyloučenými. (Šimíková, 2003)

2.5 Neinformovanost a stigmatizace ve společnosti

Ševčíková (2003, s. 41) zmiňuje že „nerespektování Romů ze strany majority může být dáno stále malou informovaností a minimálními osobními zkušenostmi Neromů s pozitivními projevy romství.“ Nerespektování navíc přispívají vzájemné rasové předsudky a stereotypy mezi českou majoritou a Romy, které mohou vyústit ve stigmatizaci jedinců, skupin nebo

konkrétního zařízení. Slovo „stigma“ bývá překládáno jako znak nebo stopa, která nese svědectví o něčem neobvyklém, nedostatečném nebo z morálního hlediska špatném. Stigma obecně znamená „znehodnocující přívlastek, který může být příčinou diskriminace svého nositele. Jedná se také o označení někoho, koho je potřeba oddělit od společnosti nebo komu je potřeba se vyhnout“ (Ocisková, Praško, 2015, s. 11-12). Stigmatem jsou v současné společnosti myšleny jakékoliv znaky, rysy nebo nemoci, které jedince označují jako nepřijatelného nebo odlišného od normálních osob. Bývá také charakterizováno jako předsudek společnosti, který jedinci, skupině nebo organizaci přisuzuje negativní vlastnosti nebo záporné hodnocení (Ocisková, Praško, 2015). Stigmatizovaným objektem se často stává i cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež nebo samotná služba NZDM.

2.5.1 Nejčastější mýty o NZDM

„Pojem nízkoprahové zařízení u většiny lidí evokuje instituci s bezbariérovým přístupem pro tělesně postižené“ (Šandor, 2005 cit. podle Bruknerové, 2007, s. 20). Dalším mýtem, který se mezi veřejností objevuje, je ten, že nízkoprahovost znamená nepřítomnost pravidel, hranic nebo zásad. Lidé často mívají dojem, že v nízkoprahových zařízeních je všechno dovolené a mladí si tu mohou dělat, co chtějí. Jiným mýtem bývá představa, že do nízkoprahového klubu může chodit kdokoli a kdykoli, že NZDM je přístupné a otevřené pro všechny, kteří mají o tuto službu zájem. Neinformovaní lidé o službě NZDM také často tvrdí, že v zařízení je schvalována nebo dokonce podporována vandalská činnost mládeže, případně že se jedná o obyčejná feťácká nebo vandalská doupata (Bruknerová, 2007). Všechny tyto mýty, předsudky a zkreslené informace často plynou především z nedostatečné informovanosti společnosti o pravém smyslu, poslání nebo o celkové charakteristice zařízení.

3. Informovanost obyvatel o neziskových organizacích

Poslední kapitola teoretické části představí nestátní neziskové organizace jako zařízení, která by měla usilovat o kvalitní komunikaci a vztahy s veřejností. Dále se zaměří na informovanost o sociálních službách z pohledu Standardů kvality sociálních služeb, a poté již na konkrétní materiály a možné způsoby a povinnosti, které při informování obyvatel města, musí zařízení splňovat. Na závěr bude uvedena kapitola s názvem *Zájem a informovanost obyvatel o dění ve městech*.

3.1 Vztahy s veřejností neziskových organizací

V dnešním světě můžeme častokrát zaslechnout anglický výraz *public relations* nebo zkratku *PR*, které oba v překladu znamenají *vztahy s veřejností*. Bednářová, Pelech (2003, s. 39) uvádí, že při PR „jde o budování a udržování vztahů s veřejností, respektive s jednotlivci a různými sociálními skupinami v místě působení organizace.“ „Cílem je na základě kompletních, pravdivých a nezkreslených informací vytvořit porozumění mezi organizací a veřejností, řešení případných konfliktních zájmů, vzájemné pochopení potřeb obou stran a jejich sladění“ Bednářová, Pelech (2003, s. 39). V rámci *public relations* dochází ke komunikaci organizace s veřejností a poskytování pravdivých informací o zařízení. Může sem také spadat výzkum veřejného mínění, práce s médii, řešení konfliktů organizace s veřejností apod. Organizace by si v této souvislosti měla stanovit cíle práce s veřejností jako je například informovat o své práci, přiblížit veřejnosti cílovou skupinu zařízení, získat finanční prostředky a další. Organizace se v rámci *public relations* mohou cíleně zaměřovat na širokou veřejnost nebo na určitou konkrétní skupinu (politici, běžní občané, minority, klientela organizace, případně i na vztahy v organizaci a další). (Bednářová, Pelech, 2003)

Bednářová, Pelech (2003) ve vztahu s veřejností dále považují za zásadní, určit přijatelný způsob, jak k vybrané cílové skupině dané informace zprostředkovat. Prostředkem mohou být letáky, samolepky, internetové stránky, osobní kontakt, články v novinách, rozhovory v televizi a další. Volba těchto prostředků je ovlivněna skutečnými možnostmi organizace, jak materiálních, tak kontaktních.

Čepelka (1997 cit. podle Svobody, 2009, s. 105) uvádí konkrétní příklady „zacílení neziskových organizací v rámci PR:

1. Získávat podporu a pochopení veřejnosti pro poslání, budoucí akce nebo činnost organizace.
2. Vyjadřovat zájmy organizace vůči veřejnosti.
3. Informovat a tím získávat důvěru veřejnosti.
4. Vyjednávat, komunikovat s veřejností
5. Sladit zájmy veřejnosti a organizace, zajistit vzájemné porozumění.
6. Omezovat eventuální vzájemné konflikty a napětí mezi organizací a veřejností.

7. Vytvářet nebo zlepšovat image organizace.

V současné době se oblast public relations v neziskových organizacích často podceňuje. Zařízení si mnohdy ani nezvolí pracovníka, který by za tuto velmi důležitou činnost zodpovídal. Tento pracovník by se pak v organizaci mohl starat kromě výše zmíněných úkolů také například o organizační zabezpečení akcí a setkání s veřejností. Organizace by dle autorů Bednářová, Pelech (2003) neměly zapomínat také na to, že její veškeré vnější výstupy, ať už jde o vyjadřování pracovníků, letáky, vystoupení v médiích nebo i pouhé logo a stylizaci dopisu, vypovídají o daném zařízení a na druhé lidi výrazně působí.

3.2 Zájem a informovanost obyvatel o dění ve městech

„Informovanost je množství informací, kterými jedinec či určitá skupina disponují a které mohou aktivně šířit a je determinována objektivně dostupností, pravdivostí a úplností informací a subjektivně intelektuálními i mentálními předpoklady jedince, např. informační gramotností a komunikačními dovednostmi. Kdy reálná informovanost není totožná s pocitem informovanosti jedince nebo skupiny“ Hubáček, Opletalová, Matějů (2009, s. 38).

Pokud chceme, aby obyvatelé dokázali porozumět sociálním vztahům města, i případné důležitosti konkrétních zařízení ve městě, je důležitá jejich dostatečná a kvalitní informovanost. Míra reálné informovanosti obyvatel o tom, co se v daném městě děje je ale výrazně ovlivňována intenzitou zájmu, nebo nezájmu obyvatel města o dané informace. V praxi to poté může znamenat to, že informovanost o dění ve městě prvotně nezávisí na přístupu ke zdrojům informací, ale spíše na informačních potřebách obyvatel a jejich schopnostech tyto informace přiměřeně využít (Hubáček, Opletalová, Matějů, 2009).

Podle skutečností, zda se obyvatelé o dění ve městě zajímají nebo nezajímají a do jaké míry jsou o něm informováni, rozlišují Hubáček, Opletalová, Matějů (2009, s. 38-39) následující „subpopulace:

1. První typ je typický svým zájmem a dostatečnou informovaností o dění ve městě.
2. Druhý typ má zájem o dění ve městě a je o něm částečně, ale nedostatečně informován.
3. Třetí typ představují lidé, kteří nejsou informováni o dění ve městě a vadí jim to.
4. Čtvrtý typ je charakteristický nezájmem o dění ve městě, jsou to lidé, kteří o něm nejsou informováni a nevadí jim to.“

3.3 Standard č. 13 - Informovanost o poskytované službě

Jak již bylo zmíněno v kapitole s názvem *Klíčové standardy v NZDM*, všechna měřítká kvalitní práce v sociálních službách udávají Standardy kvality sociálních služeb, které jsou uvedeny ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění. Konkrétně Informovanost o poskytované sociální službě řeší standard č. 13, který patří mezi tzv. procedurální standardy a udává, že „zařízení by mělo zpřístupňovat veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 84). Autorky dále uvádí, že dobrá informovanost se stává základem pro dostupnost a přehlednost služeb. Pokud pracovníci kvalitně vypracují své informační materiály, usnadní jim to vyhledávání nových uživatelů a jejich možnosti danou službu využít, protože se o zařízení dozvědí sami. Tyto informační materiály jim například také mohou pomoci při získávání finančních prostředků od sponzorů (Čermáková, Johnová, 2002).

V souvislosti s tímto standardem lze konkrétně hovořit o tzv. třech kritériích, která by měla zařízení ve své praxi naplňovat:

- **Kritérium č. 1:** Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny. Tento materiál o službě by měl obsahovat informace týkající se cílové skupiny zařízení, poskytovaných služeb, jejich cílů apod. K tomu, aby tyto informace mohly být lidem předány, musí být zajištěn nejen jejich obsah, ale také reálná srozumitelnost a dostupnost. Poté již zařízení přechází ke zveřejnění daných informací spojenému například s propagací zařízení nebo vydáním výroční zprávy. Zveřejnit základní informace o službách mohou zařízení prostřednictvím letáků, informací v rozhlasu, inzerátů v místním tisku, brožurek v ostatních organizacích, vlastních internetových stránek nebo zveřejněním v adresáři místních poskytovatelů sociálních služeb (Čermáková, Johnová, 2002).
- **Kritérium č. 2:** Stanovuje, že veřejně přístupný soubor informací o zařízení by měl obsahovat jeho oficiální název, právní formu, IČO, statutárního zástupce a zodpovědného pracovníka, adresu sídla, poskytovatele a místo poskytování služby, telefonické spojení, poslání, cíle služby a principy jejich dosahování, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky pro poskytování služby, kapacitu zařízení a další. Jasně

informace o zařízení podpoří důvěryhodné vnímání služeb jak ze strany uživatelů, jejich rodin, ale také například i sponzorů, úředníků obecního úřadu apod.

- **Kritérium č. 3:** zařízení musí mít vlastní výroční zprávu nebo výroční zprávu, kterou zastřešuje organizace či zřizovatel. Ta je zpracována celou organizací a každé jednotlivé zařízení v ní má své místo. (Čermáková, Johnová, 2002)

3.4 Způsoby informování o sociální službě

Organizace mohou informovat veřejnost o své službě prostřednictvím informačních materiálů. Při jejich tvorbě by měly vzít jejich tvůrci v úvahu skutečnost, že informace o poskytované službě nejsou určeny pouze cílové skupině uživatelů a zájemců o službu, ale i jejich rodinným příslušníkům, blízkým osobám a dokonce i celé široké veřejnosti. Čámský, Sembder, Krutilová (2011, s. 207) ve své publikaci radí, že „informační leták by měl obsahovat veřejný závazek, kdy je praktické vytvořit hned několik verzí informačních materiálů se specializovaným určením pro nejširší veřejnost, cílovou skupinu zájemců o službu nebo uživatele služeb.“ Poskytovatel v rámci informování o své činnosti, by měl poskytovat jen pravdivé, ověřitelné, srozumitelné a co nejaktuálnější informace ať už ve formě věstníku, zpravodaje, webových stránek, letáků nebo jiných způsobů. Přestože například s webovými stránkami přijde poměrně malá část osob do kontaktu, je i přes tuto skutečnost důležitá jeho aktualizace a informativní zaměření především na osoby blízké zájemcům nebo uživatelům o službu. Jako další způsob informování o službě, autoři zmiňují dny otevřených dveří. Dle jejich názoru jsou velmi vhodnou a osvědčenou formou, díky které se „zájemce o službu může dozvědět potřebné informace a přesvědčí se, jak služby poskytovatele fungují v praxi“ (Čámský, Sembder, Krutilová, 2011, s. 207). Pracovníci organizace, jsou zde zájemcům k dispozici a mohou je o všem informovat, zodpovídat jejich dotazy, případně je třeba i názorně seznámit s provozem poskytovatele. Bednářová, Pelech (2003) v této souvislosti uvádí, že výborným prostředkem nejen k informování veřejnosti o službě, ale i k představení organizace nebo získání finančních prostředků, může sloužit uspořádání veřejné benefiční akce.

3.5 Povinnosti poskytovatele při zveřejňování informací

Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost informací, které budou veřejně přístupné a umístěné tak, aby k nim měl zájemce snadný přístup. Dle autorů nestačí například jen jejich vyvěšení na webových stránkách organizace z důvodu, že mnoho lidí nemá přístup k internetu, neumí s ním zacházet nebo vůbec neví, že poskytovatel nějaké webové stránky má. Nestačí ani pouhé vylepení na veřejně přístupném místě v sídle poskytovatele, poněvadž lidé nemusí znát jeho adresu nebo vědět, že zařízení vůbec existuje. Informační materiály by také měly být k dispozici v různých institucích v rámci oblasti působení poskytovatele, na které se zájemci o službu s velkou pravděpodobností obrátí, jako jsou obecní úřady, zdravotní pojišťovny, zdravotnická zařízení, školy, informační střediska apod. „Tyto informace je vhodné zveřejnit také prostřednictvím různých věstníků obecních úřadů nebo místního tisku. Zde hraje velkou roli spolupráce poskytovatele s obecními úřady v místě jeho působení i v celém regionu a s obecním úřadem příslušné obce s rozšířenou působností“ (Čámský, Sembder, Krutilová, 2011, s. 207). Informační materiály je důležité tvořit s ohledem na cílovou skupinu, ale i na nejširší veřejnost, které jsou samozřejmě určeny také. „Proto je vhodné informační materiály vytvořit ve dvou základních verzích – pro veřejnost obecně a podrobněji pro samotnou cílovou skupinu nebo pro zájemce o službu“ (Čámský, Sembder, Krutilová, 2011, s. 37).

4. Informovanost obyvatel o NZDM v Pardubicích a ve Vysokém Mýtě

Poslední kapitola teoretické části již konkrétně nahlédne do problematiky informovanosti obyvatel o NZDM ve městech Pardubice a Vysoké Mýto. Nejprve odkryje základní informace o jednotlivých městech a jejich vyloučených lokalitách, protože většina uživatelů NZDM Free klub a NZDM EMKO odtud pochází. Dále se zaměří na veřejný závazek, který mají zařízení povinnost zveřejňovat dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Cíle, zásady a nabídku poskytovaných činností v NZDM Free klub a NZDM EMKO budou předmětem poslední podkapitoly.

4.1 Základní údaje o městě Pardubice

Pardubice je sídelní město Pardubického kraje na východě Čech. Město s rozlohou téměř 78 km² je členěno do 8 městských obvodů a má přibližně 90 tisíc stálých obyvatel. Ke dni 1. 1. 2014 žilo ve městě Pardubice 85 979 trvale bydlících obyvatel. Tento počet řadí Pardubice na 10. místo v České republice v pořadí měst. Od roku 1993 se však počet trvale žijících obyvatel stále snižuje a dochází ke stárnutí populace. Rok od roku ale ve městě přibývá osob, které se pohybují se na hranici „sociálního vyloučení“. V Pardubickém kraji působí celkem 11 NZDM, z nichž jedno se nachází ve městě Pardubice a druhé ve Vysokém Mýtě. Obě zařízení zajišťuje pardubická organizace SKP-CENTRUM o.p.s. (Městský program prevence kriminality, 2015)

4.1.1 Vyloučené lokality města

Problémy a potřeby Romů specifické pro určitou lokalitu reflektují konkrétně v Pardubicích komunitní plány, které se věnují integraci romské komunity. Město Pardubice má celkem tři větší, převážně romské sociálně vyloučené lokality. Odhadovaný počet obyvatel sociálně vyloučených romských lokalit na území města Pardubic je okolo 1100. Vedle níže zmíněných lokalit v Pardubicích existují oblasti s větší kumulací romských obyvatel (V Ráji, Anenská, U Trojice). (Závěrečná hodnotící zpráva, 2012-2014, s. 1)

Městský program prevence kriminality představuje tři největší rizikové lokality Pardubic:

1. Lokalita Češkova

V lokalitě Češkova je ubytováno momentálně 105 lidí a z toho 55 dětí. Velká část obyvatel je závislá na sociálních dávkách, mají problémy v oblasti zaměstnání, bydlení a vzdělání. V lokalitě je zaznamenána zvýšená míra kriminality, časté výjezdy policie a nepříjemné napětí mezi obyvateli. Malé děti se v lokalitě většinou potulují venku a děti školou povinné zde nemají žádné smysluplné využití volného času a tak často experimentují s návykovými látkami, dopouští se vandalství, záškoláctví atp.

2. Lokalita Husova 1116-1119

Tato lokalita se vyznačuje vyšší koncentrací sociálně slabých romských rodin. Část obyvatel lokality je závislá na různých dávkách státní sociální podpory či hmotné nouzi. V rámci projektu *Podpora integrace příslušníků sociálně vyloučených romských lokalit v Pardubickém*

kraji zde do roku 2014 fungovalo nízkoprahové zařízení s názvem Darjav, které dětem a mládeži poskytovalo klubovou a zájmovou činnost v dané lokalitě.

3. Lokalita Bělehradská 379

Od roku 2014 dochází ke zhoršení situace rovněž na této adrese, kdy se množí stížnosti místních obyvatel na obtížné soužití se sousedy v souvislosti s nedodržováním nočního klidu, vandalstvím, neorganizovanými dětmi a mládeží nebo znečišťování společných prostor. (Městský program prevence kriminality, 2015)

4.2 NZDM Free klub v Pardubicích

NZDM Free klub je jedinou takto přesně koncipovanou službou v Pardubicích. Nachází se zde pouze dvě další služby, které sice nefungují v režimu sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 SB., o sociálních službách, ale nízkoprahovému zařízení se svými aktivitami podobají. Jedná se o Komunitní centrum pro městskou ubytovnu v Češkově ulici, kde se schází matky s dětmi, mladí lidé a předškolní děti. Snahou tohoto centra je podpora rodin i jednotlivců v jejich nepříznivé životní situaci. Dále zde funguje Multikulturní centrum Pardubice, které nabízí volnočasové nebo kulturní aktivity převážně romské mládeží a s výjimkou vedoucího jsou tu všichni zaměstnanci Romové. (Kosíková, 2015).

Současným poskytovatelem služby NZDM Free klub i NZDM EMKO je pardubická organizace SKP-CENTRUM, která vznikla dne 13. 3. 2008, přeměnou z občanského sdružení založeného v Pardubicích roku 1992 (Katalog služeb SKP – CENTRUM, o.p.s., 2012). Uvedené sdružení poté 1. ledna 2007 převzalo na žádost města zajišťování větší části aktivit zanikajícího občanského sdružení „Klub hurá kamarád“. Poté na jeho činnost v roce 2009 navázalo v rámci SKP - CENTRUM nově založené NZDM Free klub. Otevírací doba klubu je každý pracovní den, od pondělí do pátku od 13,00 do 17,00 hodin. Při NZDM free klub funguje také terénní program, prostřednictvím kterého zařízení vyhledává a oslovuje děti a mládež, kteří zažívají obtížnou životní situaci nebo jsou jí ohroženi. V současné době pracuje v NZDM Free klub pět sociálních pracovníků, z nichž jeden je zároveň koordinátorem služby a dva terénní sociální pracovníci. (SKP-CENTRUM, o.p.s. – NZDM Free klub, 2011)

4.2.1 Veřejný závazek zařízení

Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Free klub Pardubice v rámci svého veřejného závazku zveřejňuje své poslání, cíle služby, cílovou skupinu, zásady poskytování a kapacitu služby, otevírací dobu a kontakty. Posláním NZDM Free klub se stává poskytnutí profesionální pomoci a podpory dětem a mladým lidem ve věku 6-26 let, kteří zažívají obtížnou životní situaci nebo jsou jí ohroženi. Základem pro práci v NZDM je budování důvěrného vztahu, poskytnutí bezpečného prostředí, nabídka preventivních a volnočasových aktivit se zaměřením na mapování a rozvíjení silných stránek klienta. Pracovníci se při práci s klienty řídí tzv. principy nízkoprahovosti a snaží se tak o maximální dostupnost jejich služby pro danou cílovou skupinu. Jedná se konkrétně o tyto principy: Princip anonymity, bez platnosti, bezpečí, respektu, rovnosti a dobrovolnosti.

Cíle služby NZDM Free klub:

1. Oslovovat, navazovat a udržovat kontakt s dětmi a mladými lidmi, kteří jsou ohroženi nepříznivými sociálními vlivy.
2. Poskytovat této cílové skupině individuální pomoc a podporu a bezpečný prostor se zaměřením na prevenci sociálních rizik.
3. Pomáhat cílové skupině hledat a rozvíjet její potenciál.
4. Zvyšovat povědomí veřejnosti o službě.

NZDM Free klub nabízí svým klientům tyto činnosti: sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a v neposlední řadě také výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. (SKP-CENTRUM, o.p.s. – NZDM Free klub, 2011)

4.2.2 Způsoby informování o NZDM Free klub

Informovanost o službě je jeden z obecných cílů služby NZDM Free klub a dle standardu č. 12 s názvem Způsoby informování o sociální službě zařízení uvádí následující:

1. **Webové stránky organizace:** na těchto stránkách jsou přístupné tyto informace o NZDM Free klub: poslání, cíle, cílová skupina, popis realizace služby, kapacita služby, kontakt, otevírací doba, aktuality a dárci. Za aktualizaci informací je zodpovědný koordinátor služby.

2. **Výroční zpráva organizace:** obsahuje poslání, cíle, kontakty a strukturu společnosti, dále popis jednotlivých služeb, aktivity v daném roce, finanční zprávu, výrok auditora a poděkování donátorům a sponzorům. Je vydávána každý rok nejpozději do 30. 6. V elektronické podobě je uveřejněna na webových stránkách zařízení a v tištěné podobě je k dispozici i na službě.
3. **Tiskové zprávy:** píší o činnosti služby NZDM Free klub, jsou uveřejňovány na webu, na nástěnce před klubem, Facebooku NZDM – Freeklub a v novinách.
4. **Katalogy, registry:** zveřejňují informace o službě. Jedná se o Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji, webové stránky Česká asociace streetwork a Registr poskytovatelů sociálních služeb
5. **Letáky služby pro veřejnost/klienty:** letáky pro veřejnost obsahují poslání, cílovou skupinu, cíle služby, nabízené činnosti, kontakty. Slouží jako propagační materiál pro návazné instituce. Za obsah a tisk letáků zodpovídá koordinátor.
6. **Nástěnka před klubem:** je umístěna před budovou organizace. Obsahem je veřejný závazek služby, aktuální tiskové zprávy, měsíční program a případné volné pracovní pozice.
7. **Facebook NZDM – Freeklub, Facebook SKP-CENTRUM:** tyto stránky obsahují informace, jako je veřejný závazek služby, aktuální měsíční program a dění v klubu nebo plakáty na dílčí aktivity. Na Facebooku SKP-CENTRUM jsou sdíleny tiskové zprávy a fotografie akcí a pořádaných aktivit. (Standard č. 12, Metodika služby NZDM – Free klub)

4.3 Základní údaje o městě Vysoké Mýto

Město Vysoké Mýto se nachází uprostřed Pardubického kraje na hlavním silničním tahu z Hradce Králové do Brna a má funkci obce s rozšířenou působností. Celkový počet obyvatel k 31. 12. 2014 činí 12 198 (Město Vysoké Mýto, 2012). V roce 2009 na základě usnesení rady města Vysoké Mýto byla vytvořena skupina prevence kriminality. Úkolem členů této skupiny se stává rozbor aktuální situace ve městě a přijímají následných opatření ke zmírnění působení sociálně patologických jevů. Členem skupiny prevence kriminality je mimo jiné i koordinátorka NZDM EMKO Vysoké Mýto Kateřina Rejmanová. V měsíci listopadu 2012 byly spuštěny webové stránky prevence kriminality Vysokého Mýta, kde se město snaží

informovat veřejnost o aktivitách v prevenci kriminality ve městě. (Město Vysoké Mýto, 2012)

4.3.1 Vyloučené lokality města

V rámci studie z roku 2006 s názvem *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a komunit a absorpční kapacity subjektů působící v této oblasti*, byly ve Vysokém Mýtě zkoumány tři největší vyloučené romské lokality města.

1. Lokalita A – Husova ulice: Lokalita vznikla kombinací dlouhodobé existence a řízeného sestěhování již před rokem 1989. Aktuální odhad počtu romských obyvatel je zde 251-300. Podstatným problémem lokality v rámci sociálně problémových jevů je gamblerství, prodej drog, narkomanie nebo zadlužování. Děti se dopouštějí krádeže zboží z obchodů v blízkosti lokality, jejich volný čas tu není od útlého věku nijak organizován, nemají žádné zájmy a tráví nesmyslně svůj volný čas a jen výjimečně po ukončení povinné školní docházky pokračují v dalším vzdělávání.
2. Lokalita B – Fibichova ulice již dnes sice není vyloučenou lokalitou, ale problémy jsou zde stále evidovány v některých bytových domech na této adrese.
3. Lokalita C – Čapkovská ulice: Jedná se o činžovní dům pro sociálně slabé. Odhadem v této lokalitě žije 51-75 romských obyvatel. Přestože se jedná o menší lokalitu, než je Husova ulice, byla zde v rámci sociálně problémových jevů zaznamenána zvýšená trestná činnost. (Plán prevence kriminality, 2012)

Město Vysoké Mýto má celkem tři romské sociálně vyloučené lokality, z nichž největší lokalita je v Husově ulici. Odhadovaný počet obyvatel sledovaných sociálně vyloučených romských lokalit na území města je okolo 400. (Závěrečná hodnotící zpráva, 2012, s. 16).

4.4 NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě

NZDM EMKO bylo městem Vysoké Mýto založeno v roce 2007. Službu poskytuje SKP-CENTRUM, o.p.s. Pardubice. Zřízením zařízení město Vysoké Mýto inicializovalo řadu preventivních programů. NZDM EMKO původně se sídlem v odlehlé části města na adrese Průmyslová ulice č. 168 a cílovou skupinou 6-26 let, se v roce 2014 přestěhovalo blíže centru města a především největší romské sociálně vyloučené lokalitě - Husově ulici, do prostorů

bývalé Obchodní školy. Ve stejný rok zařízení měnilo i svoji cílovou skupinu na 10-26 let z důvodu velmi vysoké návštěvnosti zařízení, která přetrvává i v současnosti. NZDM EMKO má své cíle služby zaměřené především na prevenci kriminality ve městě nebo na rozvoj sociálních návyků a dovedností klienta (Město Vysoké Mýto – Plán prevence kriminality 2012-2015). Otevírací doba klubu je každý pracovní den, od pondělí do čtvrtka od 13,30 do 17,30 hodin a v pátek od 12 do 16 hodin. Pracovníci také chodí do terénu, a to v pátek od 9,00 do 12,00 hodin. V současné době pracují v NZDM EMKO dvě sociální pracovnice, z nichž jedna je zároveň koordinátorkou služby a stejný počet pracovníků v sociálních službách. (SKP-CENTRUM, o.p.s. – NZDM EMKO, 2011)

4.4.1 Veřejný závazek zařízení

Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež EMKO Vysoké Mýto v rámci svého veřejného závazku udává své poslání, cíle služby, cílovou skupinu, zásady poskytování a kapacitu služby, otevírací dobu, kontakty a složení odborného pracovního týmu. Posláním zařízení je nabídnout dětem a mládeži ve věku 10 – 26 let pomoc a podporu při zvládání složité životní situace a zároveň jim poskytnout bezpečné místo pro trávení volného času nebo pro rozvíjení jejich vlastních aktivit. Pracovníci v klubu, venku i na ulici pomáhají zmírňovat situaci svých klientů pomocí rozmanité nabídky volnočasových aktivit, poskytování informací a odborné podpory. V NZDM EMKO přistupují ke všem klientům stejně, bez ohledu na jejich původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež EMKO se řídí zásadami nízkoprahovosti, protože jimi směřuje k maximální dostupnosti služby. Jedná se konkrétně o principy: Anonymita, Bezplatnost, Dobrovolnost, Rovnost a Respekt. (SKP-CENTRUM, o.p.s. – NZDM EMKO, 2011).

Cíle služby NZDM EMKO:

1. Poskytnout klientům bezpečný prostor, kde mohou trávit volný čas a účastnit se akcí pořádaných v rámci NZDM EMKO.
2. Poskytnout klientům prostor, kde si nacvičují a upevňují sociální návyky a dovednosti.
3. Umožnit klientům bez zábran sdílet, případně řešit své osobní záležitosti.
4. Rozšířit povědomí obyvatel Vysokomýtska o fungování, nabídce aktivit a dění v klubu.

Zařízení konkrétně nabízí tyto činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a v rámci dalších činností NZDM EMKO chtějí informovat o službě (exkurze, školní praxe, dny otevřených dveří, prezentace služby ve Vysokomýtském zpravodaji,..., provádět monitoring lokalit v rámci terénního programu, pořádání celodenních výletů nebo spolupracovat se zařízeními a organizacemi poskytujícími návaznou síť služeb. (SKP-CENTRUM, o.p.s. – NZDM EMKO, 2011)

4.4.2 Způsoby informování o NZDM EMKO

Dle Standardu NZDM EMKO s názvem Informovanost o sociální službě, zařízení informuje o své činnosti okruhu osobám, kterým je služba určena, spolupracujícím organizacím, ostatním spolupracujícím subjektům, organizacím návazné sítě, dalším pracovníkům organizace, donátorům, dárcům a vůbec široké veřejnosti. Zařízení poskytuje informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů a přispívá tak k místní i časové dostupnosti této služby. NZDM EMKO své informace poskytuje ve srozumitelné formě v závislosti na tom, komu jsou přesně určeny. Konkrétními způsoby informování o NZDM EMKO jsou:

1. **Webové stránky:** web SKP-CENTRUM o.p.s. obsahují informace týkající se NZDM EMKO: místo poskytované služby, kontakty, poslání, cíle, cílovou skupinu, popis realizace služby a její kapacitu, otevírací dobu, aktuality z dění v klubu a další. Webové stránky města Vysoké Mýto jsou umístěny v záložce Prevence kriminality města a obsahují program klubu a další aktuality. Součástí těchto stránek je také odkaz na web poskytovatele.
2. **Výroční zpráva SKP-CENTRUM, o.p.s.:** představuje poslání, cíle, základní údaje, kontakty, strukturu společnosti, popis jednotlivých služeb s grafy a kazuistikami, aktivity v daném roce, finanční zprávu, výrok auditora a poděkování donátorům. V elektronické podobě je dostupná na webových stránkách a v tištěné v kanceláři pracovníků nebo na klubu. Je vydávána každý rok. Nejpozději do 30. 6. Podklady do výroční zprávy zpracovává koordinátor.

3. **Tiskové zprávy:** píší o činnosti služby zpravidla jedenkrát za dva měsíce. Jsou vyvěšeny na webových stránkách organizace a města, na Facebooku NZDM EMKO Vysoké Mýto, ve Vysokomýtském zpravodaji, případně vyvěšeny v prostorách klubu.
4. **Katalogy, registry:** zde jsou uveřejněny informace o službě. Jedná se o Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji, webové stránky Česká asociace Streetwork a Registr poskytovatelů sociálních služeb.
5. **Letáček služby:** je primárně určen klientům služby, ale i pro veřejnost, instituce nebo potencionální zájemce o službu. Je roznášen spolupracujícími organizacím (speciální škola, sociální kurátor, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví apod.) a dostupný na klubu. Obsahuje všechny informace z veřejného závazku služby. Je průběžně doplňován pracovníkem, kterého pověří koordinátor služby.
6. **Facebook NZDM EMKO Vysoké Mýto a SKP-CENTRUM o.p.s.:** obsahuje informace z veřejného závazku služby, aktuality z klubu a měsíční program. Je průběžně pracovníky spravován. Facebook SKP-CENTRUM o.p.s. informuje o pořádaných a akcích společnosti.
7. **Vysokomýtský zpravodaj:** do zpravodaje NZDM EMKO každý 13. Den v měsíci odesílá měsíční program klubu na nadcházející měsíc k otištění.
8. **Den otevřených dveří:** probíhá minimálně jednou ročně a slouží ke zvýšení informovanosti o poskytované službě, rozšíření povědomí obyvatel Vysokomýtska o této službě, představení klubu potencionálním zájemcům apod. Informace o DD jsou v letácích na klubu, zpravodaji, Facebooku, webových stránkách prevence kriminality a SKP-CENTRUM o.p.s.
9. **Brožurka služby NZDM EMKO:** slouží jako průvodce životem na klubu nebo v terénu. Obsahuje informace o klubu a terénu ve srozumitelné formě pro klienty, jejich rodinné příslušníky a další osoby. Zodpovědnost za jejich tvorbu a aktualizaci má pověřený pracovník. (Standard č. 12, Metodika služby NZDM – EMKO, s. 102-105)

5. Úvod do empirického šetření

Informovanost obyvatel o poskytování této sociální služby může být často zkreslená. Již samotný pojem „nízkoprahové“ bývá pro širokou veřejnost neurčitý až neznámý. V praxi se objevuje i takový pohled, který je spojován s předsudky sociálního okolí, které může nahlížet na NZDM jako otevřený prostor bez pravidel, kde se sdružuje problémová mládež (Němečková, Klapal, 2006). Výzkumný problém bakalářské práce byl stanoven otázkou: „Jaká je informovanost obyvatel Vysokého Mýta a Pardubic o Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a jak tuto službu lidé v jejich městě vnímají?“ Praktickou část práce tvoří vyhodnocení kvantitativního a kvalitativního výzkumu na dané téma.

5.1 Výzkumné metody a cíl šetření

Praktická část se skládá ze dvou výzkumných metod. V každé z nich se zabývám vždy danou skupinou respondentů. V první z metod to jsou obyvatelé vybraných měst Pardubického kraje a v následujícím pracovníci nízkoprahových zařízení daného města. Jedná se tedy o smíšený výzkum. Smíšený výzkum definován jako „přístup, kde se míchají kvantitativní a kvalitativní metody v rámci jedné studie nebo výzkumu“ (Hendl, 2005, s. 120). Tento trend je v současné době uplatňován především z důvodu „využití výhod obou přístupů při řešení výzkumného problému“ (Skutil, 2011, s. 75). Technikami výzkumu je kvantitativní dotazníkové šetření a polostrukturované rozhovory, které doplní kvantitativní část a přinesou kvalitativně - detailní vhled k dané problematice z pohledu pracovníků v zařízeních. Otázky rozhovoru se zaměřují především na prostředky a způsoby, jaké pracovníci pro lepší informovanost obyvatel města o jejich zařízení využívají.

Cílem výzkumu je zmapování informovanosti obyvatel měst Vysoké Mýto a Pardubice o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, které v jejich městě fungují. Dílčím cílem je zjištění toho, zdali vůbec obyvatelé vybraných měst již někdy o nízkoprahových zařízeních slyšeli a také to, jestli mají zájem se o této službě dozvědět v budoucnu více. Toto zjištění by mohlo přinést zajímavé podněty pro pracovníky klubu, protože jedním z cílů služby NZDM v těchto městech je rozšířit povědomí obyvatel města o dění v klubu, jeho fungování a nabídce aktivit, a proto rámci následného rozhovoru s pracovníky je rozšířena praktická část o prostředky a způsoby, jaké pro lepší informovanost obyvatel o jejich zařízení užívají.

5.2 Kvantitativní část výzkumu

Dané výzkumné šetření je zaměřeno na zmapování informovanosti obyvatel Pardubic a Vysokého Mýta o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v místě jejich bydliště. Pro tento výzkum byly zvoleny dvě zařízení z oblasti služeb sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, a to Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež EMKO ve Vysokém Mýtě a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Free klub v Pardubicích. Jako metodu sběru dat pro výzkum jsem zvolila dotazníkové šetření. Dotazník je psaný soubor otázek na které respondent odpovídá. Jeho podstatou je „zjištění dat o respondentovi, ale i jeho názorů a postojů k problémům, které dotazujícího zajímají. Tyto otázky se mohou týkat přítomnosti, minulosti i budoucnosti“ (Skutil, 2011, s. 80). Nespornými přednostmi dotazníku jsou jeho snadná administrace a skutečnost, kdy touto výzkumnou technikou současně a stejnou formou oslovíme i větší počet respondentů a tím tak získáme stanoviska názory nebo postoje dotazovaných osob, které nejsme schopni získat jinou technikou (Pelikán, 1998).

Samotný dotazník, který předkládám v příloze je vlastní konstrukce. Prostřednictvím tohoto šetření respondenti anonymně odpovídali celkem na 19 otázek a 4 výroky. Nejčastějším typem otázek byly uzavřené, pro které je dle Pelikána charakteristická „nabídka všech variant odpovědí a respondent si vždy jednu z nich musí vybrat.“ Dále se jednalo o sedm polootevřených otázek, které „ponechávají respondentovi možnost pro volbu vlastní varianty.“ Dotazník obsahoval nejméně otázek otevřených, které Pelikán charakterizuje tak, že „nenabízejí žádnou variantu odpovědi a nechávají respondentovi volnost pro jeho vyjádření.“ (Pelikán, 1998, s. 107)

5.3 Realizace kvantitativního výzkumu

Pro realizaci výzkumného šetření jsem formulovala hypotézy, které byly během výzkumu ověřovány. Celkem se jednalo o čtyři následující hypotézy:

1. Informovanost obyvatel o nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež bude ve Vysokém Mýtě vyšší. Odůvodněním domněnky je srovnání poměru počtu obyvatel a sítě NZDM, kdy v krajském městě je stejný počet NZDM jako ve městě s 12 000 obyvateli.

2. Ve městě Pardubice se bude chtít větší procento obyvatel dozvědět další informace o NZDM do budoucna oproti městu Vysoké Mýto. Danou domněnku zdůvodňuji větším nedostatkem informací, který mají obyvatelé Pardubic oproti respondentům z Vysokého Mýta.
3. Zkreslené informace o cílové skupině NZDM bude mít více než polovina dotázaných obyvatel v obou městech. Odůvodnění domněnky je skutečnost, že NZDM je v jednotlivých městech i celé naší republice poměrně novou institucí.
4. Více než polovina respondentů obou měst by navštívila akci pro veřejnost realizovanou NZDM v jejich městech. Odůvodněním domněnky je nedostatečná informovanost respondentů o této službě.

Cílovou skupinu výzkumu tvořili vzhledem k zaměření bakalářské práce obyvatelé měst Vysoké Mýto a Pardubice starší 26 let. Dotazník jsem nejprve v rámci předvýzkumu rozdala deseti respondentům starším 26 let z Vysokého Mýta, a to z důvodu ověření srozumitelnosti pokládaných otázek. Gavora (1996, s. 56) ve své publikaci uvádí, že tento krok je potřebný z důvodu „přezkoušení, kdy každý respondent vysvětluje, jak každé otázky rozumí. Při zjištění nepochopení otázky nebo odchylky ve významu se poté znění otázky upravuje.“ Tito vybraní respondenti všem otázkám rozuměli, a tudíž nebylo nutné dotazník dále upravovat. Všech deset respondentů z předvýzkumu jsem zahrнула do výběrového souboru. Ten tvoří respondenti ve dvou skupinách: obyvatelé Vysokého Mýta (100 respondentů) a obyvatelé Pardubic (100 respondentů).

Administrace dotazníků probíhala ve většině případů osobně. Skutil (2011) ve své publikaci uvádí, že touto volbou se vyhneme případným nesrovnalostem a zároveň můžeme odpovídat na dotazy respondentů. Průzkum probíhal v období od listopadu 2015 až do ledna 2016. Místa realizace tohoto výzkumu bylo Náměstí Republiky, Pernštýnské náměstí, Smetanovo náměstí, třída Míru, Tyršovy sady, Park Na Špici a Atrium Palác v Pardubicích. Ve Vysokém Mýtě se jednalo o Náměstí Přemysla Otakara II., Jungmannovy sady, Pražské, Choceňské, Litomyšlské Předměstí a hypermarket Tesco. Vždy jsem každého respondenta slušně oslovila a teprve po zjištění, zda ve Vysokém Mýtě nebo v Pardubicích skutečně bydlí a průzkumu se hodlá účastnit, jsem dále pokračovala v dotazníkovém šetření. Dotazník jsem respondentovi předala, případně mu jednotlivé otázky četla a on odpovídal. Po celou dobu jsem byla při jeho vyplňování přítomna a případně vysvětlovala smysl některých otázek. Každý byl seznámen s tím, že tento průzkum je anonymní. Na vyplnění dotazníku měl každý

účastník průzkumu dostatek času. Po jeho vyplnění mi byl dotazník vždy předán k pozdějšímu vyhodnocení.

5.4 Zpracování výsledků dotazníkového šetření

Celkem jsem prostřednictvím dotazníkového šetření oslovila 154 obyvatel z Vysokého Mýta a 173 obyvatel z Pardubic. S vyplněním dotazníku nakonec souhlasilo v každém městě přes 100 respondentů. Často jsem se setkávala s reakcemi odmítnutí z důvodu nezájmu, případně nedostatku času. Na začátku souhlasilo s průzkumem 207 respondentů v obou městech z celkového počtu 327 oslovených. Návratnost v tomto výzkumném šetření je 63 %. Po sběru dotazníků jsem provedla vyhodnocení jednotlivých dotazníků. Vyřadila jsem ty, které byly neúplné. V těchto neúplných dotaznicích respondent neodpověděl na stěžejní otázky a bylo celkem sedm. Získaná klíčová data výzkumu jsem zaznamenala do tabulek četnosti a procentuálního zastoupení. Dále jsem některé z tabulek převedla do grafického znázornění. Četnost v tabulce udává počet respondentů, kteří na danou otázku odpověděli stejně. Procentuální zastoupení poskytuje informace o tom, jak velká část z celkového počtu hodnot připadá na danou dílčí hodnotu. Výzkumného šetření se zúčastnilo 207 respondentů, celkový počet respondentů šetření po vyřazení neúplných dotazníků je 200.

Charakteristika respondentů (Identifikační otázky dotazníku)

Na začátku vlastního souboru otázek dotazníku jsem uváděla otázky identifikační, které byly faktografického charakteru. Dotazník obsahoval celkem tři identifikační otázky, které zjišťovaly pohlaví, věk a bydliště respondentů. Pohlaví se respondentů zjišťovala otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví? Do sociologického průzkumu se z celkového počtu jednoho sta respondentů zapojilo ve Vysokém Mýtě 45 (35 %) mužů a 55 (55 %) žen a v Pardubicích 49 (39 %) mužů a 51 (51 %) žen. Druhá identifikační otázka zjišťovala věk oslovených respondentů, kdy dolní věková hranice pro vyplnění dotazníků byla stanovena na 26 let. Z celkového počtu 100 respondentů bylo ve Vysokém Mýtě ve věku 26 – 40 let 40 respondentů (40%), 44 respondentů ve věku 41 – 54 let (44%), 14 respondentů ve věku 55 – 70 let (14%) a 2 respondenti ve věku nad 71 let (2%). Z celkového počtu 100 respondentů bylo v Pardubicích osloveno 39 respondentů ve věku 26 – 40 let (39%), 28 respondentů ve věku 41 – 54 let (28%), 29 respondentů ve věku 55 – 70 let (29%) a 4 respondenti ve věku nad 71 let (4%). Závěrečná a nejdůležitější identifikační otázka – otázka č. 3 zjišťovala bydliště

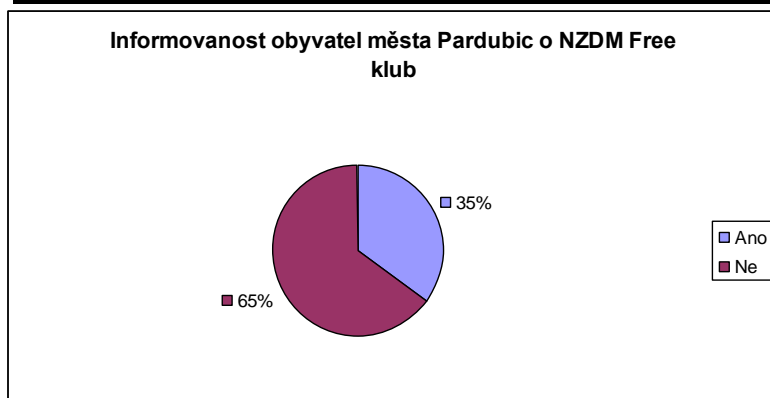
respondentů. Z Vysokého Mýta i Pardubic bylo všech 100 respondentů, protože obyvatelé jiných měst na tento dotazník nemohli odpovídat.

Informovanost obyvatel města Pardubice o NZDM Free klub a obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO.

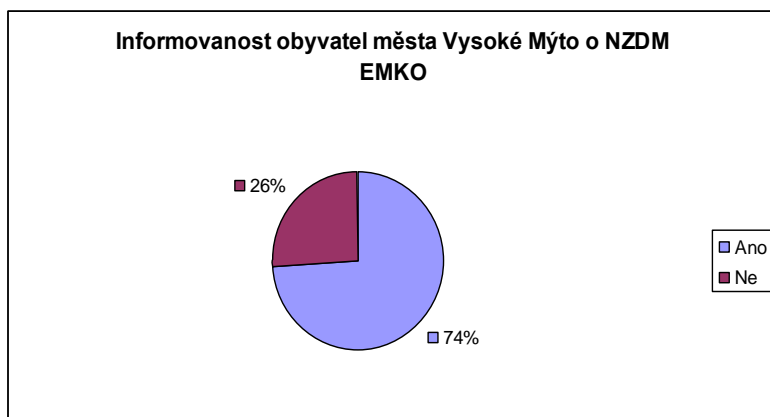
Informovanost obyvatel měst odhalila otázka č. 4 – Už jste někdy slyšel(a) o Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM), které je ve vašem městě? Jednalo se o uzavřenou otázku.

Tabulka 1. Informovanost obyvatel města Pardubice o NZDM Free klub a obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO.

Informovanost obyvatel o službě	NZDM Free klub Pardubice		NZDM EMKO Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	35	35 %	72	72 %
NE	65	65 %	28	28 %
Celkem	100,00	100 %	100,00	100 %



Graf 1. Informovanost obyvatel města Pardubice o NZDM Free klub



Graf 2. Informovanost obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO

Z uvedené tabulky 1 a grafu 1., 2. můžeme vidět, že ve městě Pardubice z celkového počtu 100 respondentů uvedlo 35 obyvatel (35%), že již někdy slyšeli o NZDM Free klub, které se nachází v jejich městě. V 65 případech (65%) obyvatelé uvedli, že o daném zařízení neslyšeli a neznají ho. Ve městě Vysoké Mýto z celkového počtu 100 respondentů uvedlo 74 obyvatel (74%), že již někdy slyšeli o NZDM EMKO, které se nachází v jejich městě. V 26 případech (26%) obyvatelé uvedli, že o daném zařízení neslyšeli a neznají ho. Povědomí obyvatel o NZDM Free klub v Pardubicích je ve srovnání s povědomím obyvatel Vysokého Mýta o NZDM EMKO, velmi malé.

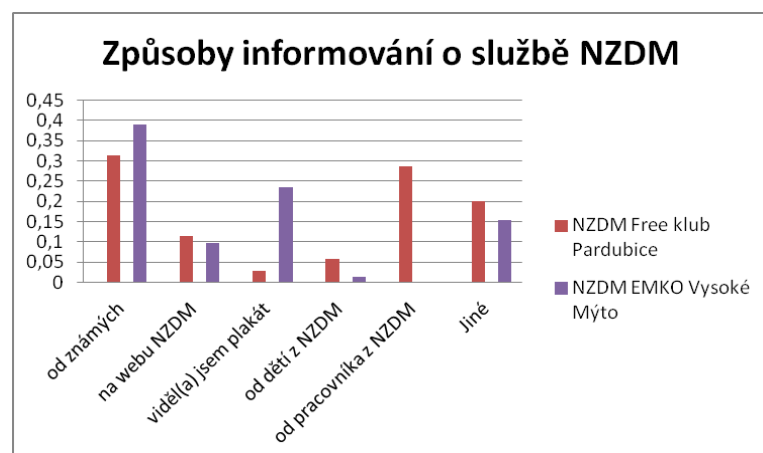
Způsoby informování o službě NZDM Free klub a NZDM EMKO

Způsoby informování o službě NZDM se zabývala otázka č. 5 – Pokud ano, jak se k Vám informace o NZDM dostala? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli zaškrtnout i dopisovat libovolný počet odpovědí.

Tabulka 2. Způsoby informování o službě NZDM Free klub a NZDM EMKO

Způsoby informování o službě	NZDM Free klub Pardubice		NZDM EMKO Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
od známých	11	31,4 %	28	38,9 %
na webu NZDM	4	11,4 %	7	9,7 %
viděl(a) jsem plakát	1	2,9 %	17	23,6 %
od dětí z NZDM	2	5,7 %	1	1,4 %
od pracovníka z NZDM	10	28,6 %	8	11,1 %
Jiné	7	20 %	11	15,3 %
CELKEM	35	100 %	72	100 %

Zdroj: vlastní výzkum



Graf 3. Způsoby informování o službě NZDM Free klub a NZDM EMKO

Tabulka 2. a graf 3. uvádějí konkrétní způsoby informování obyvatel o NZDM Free klub nebo o NZDM EMKO. Ve městě Pardubice uvedlo nejvíce obyvatel (31,4%), že se k nim informace o NZDM Free klub dostala od známých nebo od pracovníka z NZDM – 10 obyvatel (28,6%). Dále se o této službě dozvěděli 4 respondenti z webových stránek NZDM (11,4%), 2 respondenti od dětí z NZDM (5,7%) a jeden člověk uvedl, že viděl plakát o NZDM. 7 respondentů (20%) pak v dotazníku zaškrtno možnost „jiné“, a svoji volbu následně okomentovali. 3 obyvatelé uvedli, že se o NZDM Free klub dozvěděli prostřednictvím tisku, 2 zmínili, že znají SKP-CENTRUM, o.p.s., která tuto službu poskytuje, a po jedné odpovědi respondenti uvedli, že o NZDM slyšeli na vysoké škole nebo, že bydlí v blízkosti klubu.

Ve městě Vysoké Mýto uvedlo 28 obyvatel (38,9 %) z celkového počtu 74 respondentů, kteří již o NZDM EMKO slyšeli, že se o této službě dozvěděli od známých, dále 8 respondentů (11,1%) od pracovníka v NZDM a 1 (1,4%) od dětí z NZDM. O NZDM EMKO se dozvědělo 7 respondentů (9,7%) z webových stránek zařízení a 17 respondentů (23,6%) vidělo plakát. 11 respondentů (15,3%) pak v dotazníku zaškrtno možnost „jiné“ a všichni svoji volbu okomentovali, že se o NZDM EMKO dozvěděli prostřednictvím Vysokomýtského zpravodaje.

O NZDM Free klub nebo EMKO se nejvíce obyvatel měst Pardubice a Vysoké Mýto dozvěděli od známých. Nejméně častou odpovědí v obou městech bylo „od dětí z NZDM“ a ve městě Pardubice také ta, že viděli vyvěšený plakát o klubu. Tuto možnost v Pardubicích uvedl pouze jeden člověk. Oproti tomu byl tento způsob informování obyvatel o NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě druhým nejčastějším. Při zvyšování povědomí obyvatel o NZDM velmi výrazně ve Vysokém Mýtě pomáhá místní zpravodaj a v Pardubicích jednotliví pracovníci NZDM Free klub.

Hlavní cíl služby NZDM Free klub

Otázka č. 6 – Co je podle Vás hlavním cílem služby NZDM? Jednalo se o otevřenou otázku, respondenti dopisovali libovolný počet vlastních odpovědí.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že více než polovina obyvatel města Pardubice (56 %) ze sta nevěděla, jaký je hlavní cíl služby NZDM Free klub. Ostatní nejčastěji uváděli smysluplné aktivity v rámci bezpečného trávení volného času (12,7 %) či poradenství nebo pomoc dětem v náročné životní situaci nebo dětem z nefunkčních rodin (8% obyvatel). Mezi další odpovědi patřila „prevence kriminality a péče o problémovou mládež“ (7 obyvatel města) nebo „služby pro děti sociálně slabší“ (6 obyvatel města). Dále byla uvedena socializace znevýhodněné

mládeže (5 obyvatel města) nebo doučování (3 obyvatel města). V jednom případě lidé uvedli, že NZDM je centrum pro vozíčkáře a v jednom pomoc starším lidem (1%).

Pravý cíl NZDM Free klub uvedlo pouze 8 obyvatel, kteří vnímali sociální povahu služby ve smyslu pomoci nebo poradenství dětem prožívající náročnou životní situaci. 10 obyvatel města také správně uvedlo, že děti v NZDM tráví bezpečně svůj volný čas a jsou jim nabídnuty smysluplné aktivity v rámci navázání kontaktu s klientem. Někteří obyvatelé odhalili, že služba je určena sociálně slabším nebo znevýhodněným dětem, případně že se jedná o zařízení, které může pracovat s dětmi problémovými a poskytovat jim činnosti preventivní povahy nebo aktivity spojené se školou. Celkem 5 obyvatel uvedlo nesprávný cíl služby NZDM, kdy službu označili jako centrum pro vozíčkáře, pomoc lidem bez domova nebo starším lidem.

Hlavní cíl služby NZDM EMKO

Otázka č. 6 – Co je podle Vás hlavním cílem služby NZDM? Jednalo se o otevřenou otázku, respondenti dopisovali libovolný počet vlastních odpovědí.

Z výsledků šetření vyplývá, že 22% obyvatel města Vysoké Mýto ze sta nevěděla, jaký je hlavní cíl služby NZDM EMKO. Ostatní obyvatelé jako nejčastější hlavní cíl služby uváděli volnočasové aktivity (17%), vyplnění volného času sociálně slabším dětem (15%) a dále péči o děti ze sociálně slabých rodin (17%). Mezi další odpovědi patřila pomoc dětem a mladým lidem v tísní (9 obyvatel města), práce s romskými dětmi a jejich sdružování (6 obyvatel města) 4 obyvatelé uvedli, že NZDM EMKO se snaží zabavit cikány a dostat z nich to nejlepší (4%) a 4 prevenci a nápravu rizikových jevů (4%). Dále bylo uvedeno vzdělávání a výchova dětí (3%), snaha o prevenci kriminality (1%), bezpečné prostředí pro volný čas (1%) nebo pomoc osobám bez přístřeší a drogově závislým (1%).

K odhalení pravého cíle služby NZDM EMKO se přiblížilo 17% obyvatel města, kteří vnímali sociální povahu služby ve smyslu péče o děti ze sociálně slabších rodin a 9% obyvatel s myšlenkou pomoci dětem a mladým lidem v tísní. Dalších celkem 10 obyvatel uvedlo správnou cílovou skupinu zařízení – romské děti a z toho 4 obyvatelé s rasistickým podtextem, kdy uvedli, že „zařízení se snaží zabavit cikány nebo z nich dostat to nejlepší.“ Poměrně velký počet obyvatel města (17%) také zmiňoval, že dětem jsou v NZDM nabídnuty volnočasové aktivity. Někteří obyvatelé ve svých odpovědích odhalili (15%), že zařízení tyto aktivity poskytuje dětem sociálně znevýhodněným nebo že se jedná o zařízení, které vychovává nebo vzdělává (3%) a poskytuje činnosti preventivní povahy (4%) nebo bezpečné

prostředí (1%). Jeden respondent uvedl nesprávný cíl služby NZDM ve smyslu, že pomáhá osobám bez přístřeší a drogově závislým (1%).

Daná otázka je dle mého zpětného pohledu příliš obecná a ve skutečnosti podá úplně správnou odpověď respondenta jen velmi vzácně. Respondent má totiž na základě svého pohledu složitější výběr z více cílů služby, které si NZDM Free klub nebo NZDM EMKO stanovuje. Otázku bych aktuálně směřovala k hlavnímu cíli služby NZDM Free klub nebo NZDM EMKO například v souvislosti s konkrétní oblastí potřeby nebo pomoci zařízení v daném městě.

Sídlo služby NZDM Free klub a NZDM EMKO

Otázka č. 7 – Víte, kde NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě a NZDM Free klub v Pardubicích sídlí? Jednalo se o polootevřenou otázku.

Tabulka 3. Sídlo NZDM Free klub a NZDM EMKO

Sídlo služby NZDM	NZDM Free klub		NZDM EMKO	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	23	23 %	41	41 %
ANO (špatná odpověď)	4	4 %	13	13 %
NE	73	73 %	46	46 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj:vlastní výzkum

Na otázku č. 7 odpovědělo v Pardubicích 73% a ve Vysokém Mýtě 46% obyvatel ze sta dotázaných v každém městě, že neví, kde NZDM Free klub nebo NZDM EMKO sídlí. Dále 23 % respondentů z Pardubic uvedlo sídlo správné a 4 % chybné. Ve Vysokém Mýtě uvedlo správné sídlo 41 % respondentů a chybné 13% obyvatel města. Mezi nejčastější správné odpovědi na danou otázku ve městě Pardubice patřili: Jungmannova ulice, u Skandálu, blízko obchodního domu Tesco nebo na třídě Palackého. NZDM Free klub se nachází v Jungmannově ulici 2550, 530 02, která se nachází v blízkosti těchto uvedených lokalit. 4 obyvatelé města uvedli odpověď špatnou, a to že NZDM Free klub sídlí u Výstavního a společenského centra Ideon nebo v ulici Jana Palacha, kde se nenachází NZDM Free klub ale Nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší. Mezi nejčastější správné odpovědi na danou otázku ve městě Vysoké Mýto patřili: Husova ulice, naproti restauraci Nopek nebo u místní prodejny Penny Market. NZDM EMKO má své sídlo v Husově ulici v blízkosti uvedené restaurace a prodejny. 13 obyvatel města uvedlo špatné sídlo zařízení: sídliště Družba, kde se nachází Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, ulici Průmyslovou (sídlo

NZDM EMKO do roku 2014) nebo Choceňskou, kde má své sídlo Středisko volného času Mikádo Vysoké Mýto.

Význam pojmu „Nízkoprahové“ Pardubice

Otázka č. 8 – Toto zařízení je „Nízkoprahové“. Co si myslíte, že to v praxi znamená?

Jednalo se o otevřenou otázku, respondenti dopisovali libovolný počet vlastních odpovědí. Z uvedených odpovědí můžeme vidět, že téměř polovina obyvatel města Pardubice (42 %) ze sta neodpovědělo na otázku, co v praxi znamená, že dané zařízení je nízkoprahové. Ostatní nejčastěji uváděli (13%), že se jedná o zařízení pro vozíčkáře (nízké prahy = bezbariérovost), že tento pojem znamená, že zařízení je dostupné všem sociálně slabším dětem z ulice (11%) či potřebnost ve smyslu pomoci dětem z chudých rodin (9%). Mezi další odpovědi patřila „dostupnost pro všechny“ (6 obyvatel města) nebo „poskytnutí pomoci zdarma“ (4 obyvatelé města). Dále byla uvedena anonymita (3 obyvatelé města), služba pro děti s mentálním (3 obyvatelé města) nebo smyslovým postižením (1%), případně s problémovým chováním (3%). 2 obyvatelé uvedli, že pojem nízkoprahové znamená nízkonákladovost zařízení. Po jedné odpovědi respondenti uváděli, že NZDM poskytuje probační programy pro mladistvé, pomoc lidem bez přístřeší nebo obecně pomoc lidem. Nízkoprahovost v zařízeních označuje co nejvyšší míru dostupnosti pro danou cílovou skupinu, kdy se služba NZDM Free klub konkrétně řídí těmito principy nízkoprahovosti: Anonymita, Bezpečnost, Dobrovolnost, Rovnou, Respekt a Bezpečí.

Význam pojmu „Nízkoprahové“ – Vysoké Mýto

Otázka č. 8 – Toto zařízení je „Nízkoprahové“. Co si myslíte, že to v praxi znamená?

Jednalo se o otevřenou otázku, respondenti dopisovali libovolný počet vlastních odpovědí. Z uvedených odpovědí můžeme vidět, že 32 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta neodpovědělo na otázku, co v praxi znamená, že dané zařízení je nízkoprahové. Ostatní nejčastěji uváděli (23%), že zařízení je dostupné sociálně slabším a lidem z ulice, či obecně dostupnost pro všechny bez překážek (22%). Mezi další odpovědi patřilo: „služby zdarma bez doporučení“ (5 obyvatel města), „dostupnost i pro problémové jedince“ (5 obyvatel města), pomoc mladým lidem v problémech (3 obyvatelé města) nebo že pojem nízkoprahové = neziskové (3 obyvatelé města). Dále byla uvedena odpověď bez prahů (2 obyvatelé města) či nízké náklady na provoz (2 obyvatelé města). Po jedné odpovědi respondenti uváděli, že nízkoprahovost znamená nízký věk, výchova volnočasovými aktivitami nebo, že zařízení je nevýdělečné. Nízkoprahovost v zařízeních označuje co nejvyšší míru dostupnosti pro danou

cílovou skupinu, kdy se služba NZDM EMKO konkrétně řídí těmito principy nízkoprahovosti: Anonymita, Bezpečnost, Dobrovolnost, Rovnou a Respekt.

Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO

Výrok č. 9 – NZDM často navštěvují klienti, kteří se chtějí vrátit do běžného života bez drog.

Jednalo se o výrok, kde respondenti odpovídali, zdali je či není pravdivý a zaškrtovali vždy jednu z nabízených možností.

Tabulka 4. *Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Cílová skupina služby	Typy obyvatel města Pardubice		Typy obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
zcela souhlasím	19	19 %	9	9 %
Souhlasím	31	31 %	29	29 %
Nesouhlasím	11	11 %	22	22 %
zcela nesouhlasím	3	3 %	7	7 %
Nevím	36	36 %	33	33 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 4. můžeme vidět, že jako cílovou skupinu NZDM Free klub a EMKO označilo 19 obyvatel města Pardubic a 9 obyvatel města Vysoké Mýto klienty, kteří se chtějí vrátit do běžného života bez drog. S výrokem dále v Pardubicích souhlasilo 31 respondentů a ve Vysokém Mýtě 29 respondentů. 36 obyvatel Pardubic a 33 obyvatel Vysokého Mýta dále uvedlo, že nevědí, zdali tato cílová skupina zařízení navštěvuje. Celkem 11 obyvatel z Pardubic a 22 obyvatel z Vysokého Mýta správně označilo, že nesouhlasí s daným výrokem, protože byl chybný. Zcela s tímto výrokem nesouhlasili 3 obyvatelé města Pardubice a 7 obyvatel města Vysoké Mýto.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že 50 % obyvatel města Pardubice a 38 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta NZDM zaměňuje za služby pro osoby ohrožené drogovou závislostí nebo drogově závislé (Kontaktní centra...) nebo vůbec neví, zdali tato cílová skupina do zařízení dochází. 14 obyvatel města Pardubice a 29 obyvatel města Vysoké Mýto uvedlo, že s daným výrokem nesouhlasí nebo zcela nesouhlasí, což byla správná odpověď, protože výrok byl nesprávný.

Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO

Výrok č. 10 – V NZDM tráví aktivně svůj volný čas děti a mládež, kteří jsou od malička upoutáni na vozíku. Jednalo se o výrok, kde respondenti odpovídali, zdali je či není pravdivý a zaškrtovali vždy jednu z nabízených možností.

Tabulka 5. Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto

Cílová skupina služby	Typy obyvatel města Pardubice		Typy obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
zcela souhlasím	17	17 %	8	8 %
Souhlasím	32	32 %	18	18 %
Nesouhlasím	17	17 %	36	36 %
zcela nesouhlasím	10	10 %	10	10 %
Nevím	24	24 %	28	28 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 5. můžeme vidět, že jako cílovou skupinu NZDM Free klub a EMKO označilo 17 obyvatel města Pardubice a 8 obyvatel města Vysoké Mýto děti a mládež, kteří jsou od malička upoutáni na vozíku. S výrokem dále v Pardubicích souhlasilo 32 respondentů a ve Vysokém Mýtu 19 respondentů. 24 obyvatel Pardubice a 28 obyvatel Vysokého Mýta dále uvedlo, že nevědí, zdali tato cílová skupina zařízení navštěvuje. Celkem 17 obyvatel z Pardubice a 36 obyvatel z Vysokého Mýta správně označilo, že nesouhlasí s daným výrokem, protože byl chybný. Zcela s tímto výrokem nesouhlasilo 10 obyvatel města Pardubice a 10 obyvatel města Vysoké Mýto.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že 51 % obyvatel města Pardubice a 26 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta NZDM zaměňuje za služby pro děti a mládež upoutané na vozíku nebo vůbec neví, zdali tato cílová skupina do zařízení dochází. 27 obyvatel města Pardubice a 46 obyvatel města Vysoké Mýto uvedlo, že s daným výrokem nesouhlasí nebo zcela nesouhlasí, což byla správná odpověď, protože výrok byl nesprávný.

Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO

Výrok č. 11 – Do NZDM chodí převážně romské děti a mládež ve věku 10 – 26 let.

Jednalo se o výrok, kde respondenti odpovídali, zdali je či není pravdivý a zaškrtovali vždy jednu z nabízených možností.

Tabulka 6. Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto

Cílová skupina služby	Typy obyvatel města Pardubice		Typy obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
zcela souhlasím	10	10 %	15	15 %
Souhlasím	28	28 %	46	46 %
Nesouhlasím	15	15 %	12	12 %
zcela nesouhlasím	10	10 %	4	4 %
Nevím	37	37 %	23	23 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 6. můžeme vidět, že jako cílovou skupinu NZDM Free klub a EMKO označilo 10 obyvatel města Pardubice a 15 obyvatel města Vysoké Mýto romské děti a mládež ve věku 10-26 let. S výrokem dále v Pardubicích souhlasilo 28 respondentů a ve Vysokém Mýtě 46 respondentů. 37 obyvatel Pardubice a 23 obyvatel Vysokého Mýta dále uvedlo, že nevědí, zdali tato cílová skupina zařízení navštěvuje. Celkem 15 obyvatel z Pardubice a 12 obyvatel z Vysokého Mýta nesprávně označilo, že nesouhlasí s daným výrokem, protože byl správný. Zcela s tímto výrokem nesouhlasilo 10 obyvatel města Pardubice a 4 obyvatel města Vysoké Mýto.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že 37 % obyvatel města Pardubice a 23 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta NZDM, že nejčastěji do zařízení dochází cílová skupina převážně romských dětí a mládeže ve věku 10-26 let. 25 obyvatel města Pardubice a 16 obyvatel města Vysoké Mýto uvedlo, že s daným výrokem nesouhlasí nebo zcela nesouhlasí, což byla chybná odpověď, protože výrok byl správný. Celkem na tuto otázku odpovědělo správně 38 obyvatel města Pardubice a 61 obyvatel města Vysoké Mýto, když označili, že s tímto výrokem buď zcela souhlasí, případně souhlasí.

Aktivity a činnosti v NZDM Free klub

Otázka č. 12 – Znáte nějakou aktivitu nebo činnost, kterou NZDM Free klub svým klientům nabízí? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Odpovědi na otázku č. 12 ukazují, že 65% obyvatel města Pardubice ze sta nezná žádnou aktivitu nebo činnost, které NZDM Free klub svým klientům nabízí. Ostatní nejčastěji uváděli, že děti zde tráví svůj volný čas (17 respondentů). Dále se již v menším počtu odpovědí objevovalo doučování a podpora ve vzdělávání (5 respondentů), pomoc dětem při

socializaci (3 respondenti), sociální psychologická pomoc dětem (2 respondenti) nebo že si mladí zde hledají práci (2 respondenti). Po jedné odpovědi respondenti uváděli, že NZDM Free klub připravuje děti do života, nabízí konzultace nebo hry pro děti v určitých lokalitách města.

NZDM Free klub v Pardubicích nabízí celkem čtyři typy základních činností: sociálně terapeutické, kterým se obsahově blížilo celkem osm odpovědí respondentů (pomoc při socializaci, sociálně psychologická pomoc, připravuje děti do života a nabízí konzultace), dále zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kam bychom mohli zařadit celkem dvě odpovědi respondentů (mladí si zde hledají práci). Posledními činnostmi v NZDM jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační. Těmto činnostem se blížilo nejvíce odpovědí respondentů (děti zde tráví svůj volný čas, podpora ve vzdělávání – doučování a hry pro děti v určitých lokalitách města – celkem 23 odpovědí).

Aktivity a činnosti v NZDM EMKO

Otázka č. 12 – Znáte nějakou aktivitu nebo činnost, kterou NZDM EMKO svým klientům nabízí? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Odpovědi na otázku č. 12 ukazují, že 57% % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta nezná žádnou aktivitu nebo činnost, které NZDM EMKO svým klientům nabízí. Ostatní nejčastěji uváděli, že děti zde tráví svůj volný čas (34 respondentů). Dále se již v menším počtu odpovědí objevovalo doučování nebo poradenství (6 respondentů) nebo přednášky (2 respondenti). Po jedné odpovědi respondenti uváděli, že NZDM EMKO zajišťuje prevenci nebo pomoc s úřady.

NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě nabízí celkem pět typů základních činností: sociálně terapeutické, kterým se obsahově blížili celkem dvě odpovědi respondentů (prevence nebo přednášky), dále zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (6 souvisejících odpovědí respondentů), pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kam bychom mohli zařadit celkem jednu odpověď respondenta (pomoc s úřady). Dalšími činnostmi v NZDM jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační. Těmto činnostem se blížilo šest odpovědí respondentů. Nejvíce odpovědí souviselo s posledními činnostmi v NZDM EMKO a těmi je nabídka volnočasových aktivit (děti zde tráví svůj volný čas - celkem 34 odpovědí).

Aktivity zaměřené na prevenci v NZDM Free klub a NZDM EMKO

Výrok č. 13 – NZDM může pořádat aktivity zaměřené na prevenci rizikových jevů u dětí - kouření, šikany, záškoláctví atd. Jednalo se o výrok, kde respondenti odpovídali, zdali je či není pravdivý a zaškrtovali vždy jednu z nabízených možností.

S daným výrokem zcela souhlasilo nebo souhlasilo 52 obyvatel města Pardubic a 78 obyvatel města Vysoké Mýto. 32 obyvatel Pardubic a 19 obyvatel Vysokého Mýta dále uvedlo, že nevědí, zdali NZDM svým klientům tyto preventivní aktivity poskytuje. Celkem 17 obyvatel z Pardubic a 3 obyvatelé z Vysokého Mýta nesprávně označili, že nesouhlasí nebo zcela nesouhlasí s daným výrokem, který byl správný.

Doporučení služby NZDM Free klub a NZDM EMKO obyvateli města

Otázka č. 14 – Máte někoho ve vašem okolí, komu byste tuto službu mohli doporučit?

Tabulka 7. *Doporučení služby NZDM Free klub a NZDM EMKO obyvateli města Pardubice a Vysoké Mýto*

Doporučení služby	Obyvatelé města Pardubice		Obyvatelé města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	16	16 %	16	16 %
NE	84	84 %	84	84 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku č. 14 odpovědělo v Pardubicích i ve Vysokém Mýtě celkem 84 obyvatel ze sta dotázaných, že nemají nikoho ve svém okolí, komu by službu NZDM ve městě mohli doporučit. Zbývajících 16 % obyvatel uvedlo, že danou službu mají komu doporučit. Uvedené odpovědi mohou souviset s celkovou informovaností o NZDM ve městech nebo s postojem společnosti k cílové skupině NZDM, který bývá spíše odmítaví až negativní.

Problémy spojené se zařízením NZDM Free klub

Otázka č. 15 – Vidíte nějaký problém spojený s tímto zařízením? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Vyhodnocení otázky č. 15 a ukazuje, že 79% % obyvatel města Pardubice nevidí žádný problém, který by byl spojený se službou NZDM Free klub v jejich městě. Ostatní nejčastěji uváděli, že problémem, který je spojený s danou službou je nedostatečná informovanost veřejnosti o NZDM Free klub. Tento problém vnímá 13 obyvatel ze sta dotázaných. Mezi další problémy, které obyvatelé města mají s tímto zařízením spojené, bylo málo financí na provoz (3 respondenti). Po jedné odpovědi respondenti uváděli, tyto problémy: agresivita

klientů, sponzoring, problematické děti vyžadující náročnější přístup, udržet přitažlivost a otevřenost zařízení nebo pomoc cikánům. Tyto odpovědi nám ukazují, že obyvatelé města Pardubice se otázkou informovanosti o NZDM Free klub zabývají a vnímají, že jejich povědomí o této službě je nedostatečné.

Problémy spojené se zařízením NZDM EMKO

Otázka č. 15 – Vidíte nějaký problém spojený s tímto zařízením? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Vyhodnocení otázky č. 15 a ukazuje, že 82% obyvatel města Vysoké Mýto nevidí žádný problém, který by byl spojený se službou NZDM EMKO v jejich městě. Ostatní nejčastěji uváděli, že problémem, který je spojený s danou službou je podpora nepřizpůsobivých cikánů. Tento problém uvedlo 9 obyvatel ze sta dotázaných. Mezi další problém, který obyvatelé města mají s tímto zařízením spojené, bylo málo financí na provoz (5 respondentů). Po jedné odpovědi respondenti uváděli, tyto problémy: adresa blízko školy, malá kapacita, malá informovanost o jejich činnosti, případně, že tato služba nepomáhá. Tyto odpovědi nám ukazují, že někteří obyvatelé města Vysoké Mýto nahlíží na cílovou skupinu NZDM EMKO s předsudky a jistou stigmatizací klientů, protože je hanlivě označují jako cikány. V poměru k celkovému počtu dotazovaných obyvatel je daná odpověď uvedena v poměrně malém počtu. V porovnání obou měst se obyvatelé ve Vysokém Mýtě otázkou informovanosti o NZDM EMKO příliš nezabývají.

Zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM Free klub nebo NZDM EMKO

Otázka č. 16 – Navštívili byste nějakou akci pro veřejnost, kterou by toto zařízení pořádalo?

Tabulka 8. *Zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM Free klub nebo NZDM EMKO obyvateli města Pardubice a Vysoké Mýto*

Zájem o akce pro veřejnost	Obyvatelé města Pardubice		Obyvatelé města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	36	36 %	20	20 %
SPÍŠE ANO	25	25 %	24	24 %
SPÍŠE NE	16	16 %	12	12 %
NE	10	10 %	10	10 %
NEVÍM	13	13 %	34	34 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 8. představuje výsledky, které ukazují, zdali obyvatelé města Pardubice a Vysoké Mýto mají zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM v jejich městě. 36 % obyvatel města

Pardubice a 20 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta by akci od NZDM navštívilo. 25 % respondentů z Pardubic a 24 % z Vysokého Mýta se také spíše přiklání ke kladné odpovědi. 13 % obyvatel města Pardubice a 34 % obyvatel města Vysoké Mýto uvedli, že nevědí, jestli by se dané akce zúčastnili. Mezi obyvatele, kteří by akci nenavštívili je ve městě Pardubice 26 % respondentů a ve Vysokém Mýtě 22% respondentů.

Zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM je větší ve městě Pardubice s rozdílem 17 %. I přes tuto skutečnost je počet odpovědí obyvatel obou měst, kteří by akci nenavštívili stejný a dokonce četnost obyvatel města Pardubice, kteří by akci pro veřejnost od NZDM spíše nenavštívili je o 4 odpovědi vyšší než ve Vysokém Mýtě. Vše je způsobeno vlivem výrazné převahy nerozhodných odpovědí respondentů z Vysokého Mýta, kteří se velmi často přiklínili k této možnosti (o 21 odpovědí více než ve městě Pardubice). Skutečnost, že lidé o tyto akce ve většině případů projeví zájem je pro jednotlivá NZDM a jeho pracovníky jistě dobrým a motivujícím výsledkem pro pořádání dalších akcí do budoucna.

Spokojenost s informovaností o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO

Otázka č. 17 – Jste spokojen(a) s tím, jak jste informován(a) o NZDM Free klub a NZDM EMKO ve městě?

Tabulka 9. *Spokojenost s informovaností o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO - názory obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Spokojenost s informovaností o službě	Názory obyvatel města Pardubice		Názory obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	9	9 %	5	5 %
SPÍŠE ANO	14	14 %	18	18 %
SPÍŠE NE	24	24 %	21	21 %
NE	38	38 %	28	28 %
NEVÍM	15	15 %	28	28 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 9. vyplývá, že pouhých 9% obyvatel města Pardubic a 5% obyvatel města Vysoké Mýto je spokojena s tím, jak jsou informováni o NZDM s jejich městě. Dále je spíše spokojeno s tímto stavem 14% respondentů z Pardubic a 18% respondentů z Vysokého Mýta. 15% obyvatel Pardubic a 28% obyvatel Vysokého Mýta uvedlo, že nevědí, zdali jsou spokojeni s aktuální informovaností o NZDM. Celkem 62% obyvatel z Pardubic a 49%

obyvatelé z Vysokého Mýta zvolili odpověď, která signalizovala, že spíše nejsou, případně nejsou spokojeni s danou skutečností.

Odpovědi respondentů odhalují, že přibližně polovina obyvatel obou měst není spokojena s aktuální informovaností o NZDM. Je to jistě dáno poměrně velkým procentem obyvatel, především ve městě Pardubice, kteří buď o zařízení nacházející se v jejich městě vůbec nevědí, nebo o něm mají zkreslené informace.

Obyvatelé ve většině případů nejsou spokojeni s informovaností o zařízení v jejich městě. Tato skutečnost jednotlivým NZDM a jeho pracovníkům ukazuje, že je žádoucí, aby do budoucna usilovali o větší aktivizaci jednoho ze svých cílů služby. V NZDM Free klub se konkrétně jedná o zvyšování povědomí veřejnosti o službě a v NZDM EMKO o rozšíření povědomí obyvatel Vysokomýtska o dění v klubu, jeho fungování a nabídce aktivit do budoucna.

Postrádané informace z pohledu obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o NZDM

Otázka č. 18 – Jaké informace postrádáte o NZDM Free klub a NZDM EMKO ve městě? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Tabulka 10. *Postrádané informace z pohledu obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO*

Postrádané informace o službě	Obyvatelé města Pardubice		Obyvatelé města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
o dění v klubu	15	15 %	15	14,2 %
o jeho fungování	25	25 %	33	31,1 %
o nabídce aktivit	24	24 %	17	16 %
Jiné (nemám žádné informace)	21	21 %	15	14,2 %
žádné	15	15 %	26	24,5 %
CELKEM	100,00	100 %	106	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 18. plynule navazuje na otázku předchozí. 15 % obyvatel města Pardubice a 24,5 % obyvatel města Vysoké Mýto projevilo, že žádné informace o NZDM nepostrádají. Obyvatelé města Pardubice dále uváděli, že 15% z nich postrádá informace o dění v klubu, 25% respondentů chybí informace o fungování NZDM Free klub a 24 % obyvatel zaznamenala, že jim chybí informace o nabídce aktivit. V poměrně velkém počtu se objevila i možnost „jiné“, kdy následně 21 obyvatel odpovědělo, že jim chybí všechny informace o NZDM, protože

žádné nemají. Ve Vysokém Mýtě 15 obyvatel (14,2%) uvedlo, že postrádají informace o dění v klubu a 17% obyvatel o nabídce aktivit. Nejvíce se respondentů (31,3%) uvedlo, že postrádají informace týkající se fungování NZDM EMKO. 14,2% obyvatel také zaškrtno možnost jiné, kdy následně poznamenali, že jim chybí všechny informace, protože žádné aktuálně nemají.

Obyvatelé ve většině případů nejsou spokojeni s informovaností o zařízení v jejich městě. Tato otázka potvrzuje předchozí tvrzení, že je žádoucí, aby NZDM ve městě Pardubice a Vysoké Mýto do budoucna usilovali o větší aktivizaci jednoho ze svých cílů služby, kdy v NZDM Free klub se konkrétně jedná o zvyšování povědomí veřejnosti o službě a v NZDM EMKO o rozšíření povědomí obyvatel Vysokomýtska o dění v klubu, jeho fungování a nabídce aktivit do budoucna.

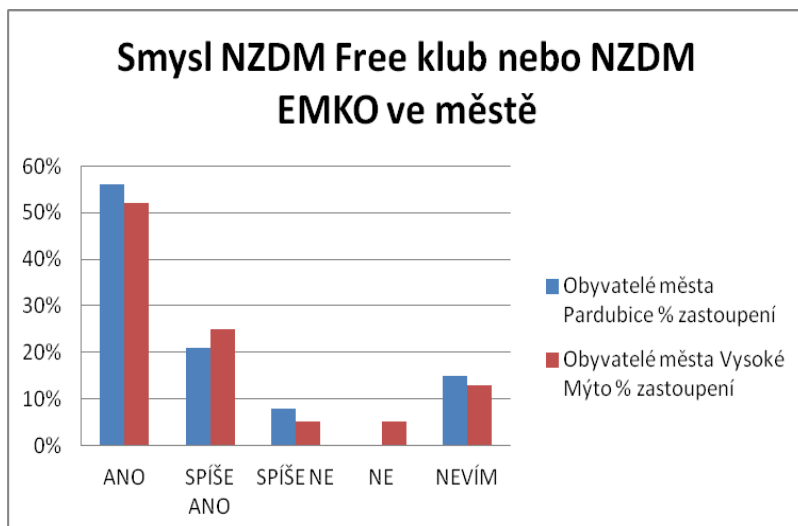
Smysl NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ve městě

Otázka č. 19 – Myslíte si, že fungování tohoto zařízení ve vašem městě má smysl?

Tabulka 11. *Smysl NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ve městě z pohledu obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Smysl služby ve městě	Pohled obyvatel města Pardubice		Pohled obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	56	56 %	52	52 %
SPÍŠE ANO	21	21 %	25	25 %
SPÍŠE NE	8	8 %	5	5 %
NE	0	0 %	5	5 %
NEVÍM	15	15 %	13	13 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum



Graf 4. Smysl NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ve městě

Odpovědi respondentů na otázku č. 19 jsou klíčové, a to nejen pro pracovníky NZDM, protože zjišťují skutečnost, zdali obyvatelé města i přes nižší informovanost zařízení přijímají a vnímají skutečnost, že fungování tohoto zařízení v jejich městě má smysl.

56% obyvatel města Pardubice a 52% města Vysoké Mýto si myslí, že fungování tohoto zařízení v jejich městě má smysl. K danému vlídnému názoru se připojuje i dalších 21% obyvatel města Pardubice a 25% obyvatel města Vysoké Mýto s odpovědí, že zařízení ve městě spíše smysl má. 15% respondentů z Pardubic a 13% respondentů z Vysokého Mýta uvádí, že nevědí, zdali NZDM v jejich městě má smysl a pouhých 8% obyvatel města Pardubice a 10% obyvatel města Vysoké Mýto zmiňují, že zařízení spíše nebo vůbec nemá smysl v jejich městě.

Tento fakt se stává velmi příznivým pro další spolupráci NZDM Free klub a NZDM EMKO s obyvateli města. Pracovníkům v zařízení dává zároveň i větší jistotu při realizaci různých akcí pro veřejnost a dalších způsobech vedoucích ke zvyšování povědomí obyvatel města o službě NZDM.

Podpora služby NZDM Free klub nebo NZDM EMKO z veřejného rozpočtu

Otázka č. 20 – Souhlasíte s tím, aby město dál podporovalo tuto službu z veřejného rozpočtu?

Tabulka 12. Podpora služby NZDM Free klub nebo NZDM EMKO z veřejného rozpočtu ve městě - názor obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto

Podpora služby z veřejného rozpočtu	Názor obyvatel města Pardubice		Názor obyvatel města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení

ANO	69	69 %	74	74 %
NE	8	8 %	13	13 %
JE MI TO JEDNO	23	23 %	13	13 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Odpovědi respondentů na otázku č. 20 se stávají dalšími ukazateli, zdali obyvatelé města i přes nižší informovanost zařízení přijímají a vnímají skutečnost, že fungování tohoto zařízení v jejich městě má smysl.

K další finanční podpoře služby NZDM ze strany města se v Pardubicích připojilo 69% respondentů a 74% respondentů ve Vysokém Mýtě. Celkem 23% obyvatel města Pardubice a 13% obyvatel města Vysoké Mýto je jedno, zdali službu NZDM bude město dále finančně podporovat. 23% obyvatel města Pardubice a 13% obyvatel města Vysoké Mýto projevilo nesouhlas s další finanční podporou daného zařízení v jejich městě.

Dané odpovědi obyvatel na otázku č. 20 se stávají ve většině případů velmi příznivými. Lidé přestože například službu příliš neznají nebo o ní mají zkreslené informace, tak ve většině případů zařízení nestigmatizují, ale naopak mu vyjadřují podporu při získávání financí od města.

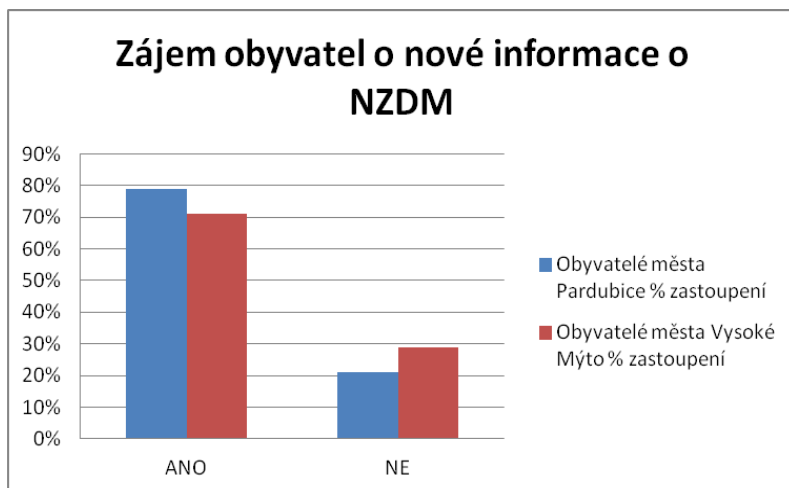
Zájem obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o nové informace o NZDM

Otázka č. 21 – Chtěli byste (chcete) se o tomto zařízení ve městě v budoucnu dozvědět více?

Tabulka 13. *Zájem obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o nové informace o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO do budoucna*

Zájem obyvatel o nové informace	Obyvatelé města Pardubice		Obyvatelé města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
ANO	79	79 %	71	71 %
NE	21	21 %	29	29 %
CELKEM	100,00	100 %	100,00	100 %

Zdroj: vlastní výzkum



Graf 5. *Zájem obyvatel o nové informace o NZDM*

Tabulka 13. a graf 5 představují četnost zájmu obyvatel o nové informace o NZDM. V Pardubicích 79% obyvatel uvedlo, že by se do budoucna chtěli dozvědět více informací o NZDM Free klub v jejich městě. Zbývajících 21% nové informace nevyžaduje. Ve Vysokém Mýtě uvedlo 71% obyvatel, že by se rádi dozvěděli nové informace o NZDM EMKO a 29% již více informací nepožaduje.

Zájem obyvatel o nové informace o NZDM je v obou městech poměrně vysoký a potvrzuje skutečnost, že zařízení by se do budoucna otázkou informovanosti měla zabývat a podávat více zpráv o své činnosti prostřednictvím různých způsobů informování o službě.

Požadované způsoby informování o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO

Otázka č. 22 – Kdybyste se chtěl(a) dozvědět o tomto zařízení více, jakou cestu byste preferoval(a)? Jednalo se o polootevřenou otázku, respondenti mohli dopisovat libovolný počet odpovědí.

Tabulka 14. *Požadované způsoby informování o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ze strany obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Požadované způsoby informování o službě	Obyvatelé města Pardubice		Obyvatelé města Vysoké Mýto	
	Četnost	% zastoupení	Četnost	% zastoupení
webové stránky NZDM	46	40 %	51	50,5 %
městské vývěsky	29	25,2 %	29	28,7 %
osobní návštěva zařízení	19	16,5 %	15	14,85 %
jiné:	21	18,3 %	6	5,95 %
CELKEM	115	100 %	101	100 %

Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 22 plynule navazuje na otázku předchozí a představuje 115 žádaných způsobů informování o NZDM Free klub ze strany obyvatel města Pardubice a 101 způsobů ze strany obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO.

Nejvíce obyvatel obou měst (40% ve městě Pardubice a 50,5% ve městě vysoké Mýto) uvedlo, že jejich preferovanou cestou při získání více informací o NZDM ve městě jsou webové stránky. Mezi další početné odpovědi patřily městské vývěsky (29% obyvatel obou měst) nebo osobní návštěva zařízení (16,5% obyvatel města Pardubice a téměř 15% obyvatel města Vysoké Mýto). 7 obyvatel města Pardubice by uvítalo, kdyby se o zařízení mohli do budoucna dozvědět více informací ve zpravodaji. Ve Vysokém Mýtě tuto odpověď zaznamenalo 5% obyvatel. Dále již obyvatelé uváděli v rámci možnosti odpovědi „jiné“ další žádané způsoby informování. Jednalo se o letáky do schránek (6 obyvatel města Pardubice a 1 obyvatel města Vysoké Mýto) a dále již jen ve městě Pardubice již po jedné nebo dvou odpovědích zprávy v lokálních tiskovinách, letáčky do škol, Facebook, rozhlas a e-mailová databáze.

Dané výsledky mohou být ovlivněny příliš stručnou nabídkou způsobů informování o dané službě, kterou jsem obyvatelům měst v dotazníku nabídl. Myslím si, že pokud by někdo do budoucna podobný výzkum realizoval, tak v nabídce odpovědí by měl zmínit více možností, jak by se lidé o NZDM mohli dozvědět. Jedná se konkrétně například o akci pro veřejnost (dny otevřených dveří a další), letáčky o službě, Facebook nebo výroční a tiskové zprávy organizace, protože například ve městě Pardubice můžeme sledovat velkou rozmanitost dalších žádaných způsobů informování o NZDM Free klub. Myslím si, že s ohledem na poměrně velký zájem o akce pro veřejnost, který obyvatelé projeví v otázce č. 16, by respondenti označili i tuto možnost odpovědi, případně i další nabízené a webové stránky města by nezískali tak výraznou převahu nad ostatními možnými způsoby informování o službě.

Finanční podpora služby NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ze strany obyvatel města

Otázka č. 23 – Podpořili byste osobně tuto službu nějakým finančním darem, aby mohla dále fungovat ve městě?

Poslední otázka dotazníku představuje, zdali obyvatelé města Pardubice a Vysoké Mýto podpořili osobně finančním darem službu NZDM, aby mohla dále fungovat v jejich městě. 8% obyvatel města Pardubice a 1% obyvatel města Vysoké Mýto uvedli, že by danou službu

podpořili. K této odpovědi se spíše přiklánělo i 24% respondentů z Pardubic a 18% respondentů z Vysokého Mýta. 32% obyvatel města Pardubic a 29% obyvatel města Vysoké Mýto neví, zdali by tuto službu podpořili nějakým finančním darem. Celkem 36% obyvatel města Pardubice a 52% obyvatel města Vysoké Mýto by tuto službu spíše nebo určitě osobně nepodpořili nějakým finančním darem.

Pokud bych měla porovnat odpovědi dané otázky a té s číslem 20, tak velký počet obyvatel obou měst souhlasí s finanční podporou služby ze strany města, ale jen velmi malé procento respondentů by osobně finančně podpořili tuto službu, aby mohla dále fungovat v jejich městě. Tato skutečnost je jistě dána malou informovaností o službě, případně stigmatizujícím postojem společnosti k cílové skupině NZDM, spojeným s předsudky, stereotypy nebo nálepkováním, které jsem blíže předložila již v teoretické části práce.

5.5 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Verifikace formulovaných hypotéz:

H1: Informovanost obyvatel o nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež bude ve Vysokém Mýtě vyšší. Odůvodněním domněnky je srovnání poměru počtu obyvatel a sítě NZDM, kdy v krajském městě je stejný počet NZDM jako ve městě s 12 000 obyvateli. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že ve městě Pardubice uvedlo 35 obyvatel (35%) ze sta dotázaných, že již někdy o NZDM Free klub slyšeli. Ve zbylých 65% odpovědí se objevilo, že o daném zařízení neslyšeli. Ve městě Vysoké Mýto uvedlo 74 obyvatel (74%) ze sta dotázaných, že již někdy slyšeli o NZDM EMKO a v 26 případech (26%) uvedli, že o daném zařízení neslyšeli. Povědomí obyvatel o NZDM Free klub v Pardubicích je ve srovnání s povědomím obyvatel Vysokého Mýta o NZDM EMKO, velmi malé. ***O NZDM Free klub nikdy předtím neslyšelo 65% respondentů ze sta tázaných a o NZDM EMKO pouhých 26 % respondentů. Z tohoto důvodu je možné danou hypotézu přijmout.***

H2: Ve městě Pardubice se bude chtít větší procento obyvatel dozvědět další informace o NZDM do budoucna oproti městu Vysoké Mýto. Danou domněnku zdůvodňuji větším nedostatkem informací, který mají obyvatelé Pardubic oproti respondentům z Vysokého Mýta. Dle výzkumu uvedlo 79% obyvatel města Pardubice, že by se do budoucna chtěli dozvědět více informací o NZDM Free klub. Zbývajících 21% nové informace nevyžaduje. Ve Vysokém Mýtě uvedlo 71% obyvatel, že by se rádi dozvěděli nové informace o NZDM

EMKO a 29% již více informací nepožaduje. ***Zájem obyvatel o nové informace o NZDM je v obou městech poměrně vysoký. Ve městě Pardubice je tento zájem o 8 odpovědí vyšší. Z tohoto důvodu je možné danou hypotézu přijmout.***

H3: Zkreslené informace o cílové skupině NZDM bude mít více než polovina dotázaných obyvatel v obou městech. Odůvodnění domněnky je skutečnost, že NZDM je v jednotlivých městech i celé naší republice poměrně novou institucí.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že 86 % obyvatel města Pardubice a 71 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta NZDM zaměňuje za služby pro osoby ohrožené drogovou závislostí nebo neví, zdali drogově závislí tuto službu využívají, dále že 75 % obyvatel města Pardubice a 54 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta NZDM zaměňuje za služby pro děti a mládež upoutané na vozíku nebo vůbec neví, zdali tato cílová skupina do zařízení dochází. Dále 62% obyvatel města Pardubice a 39% obyvatel města Vysoké Mýto neví nebo nesouhlasí s tím, že nejčastěji do zařízení dochází cílová skupina převážně romských dětí a mládeže ve věku 10-26 let. ***Z těchto uvedených výsledků můžeme usoudit, že daná hypotéza je platná.***

H4: Více než polovina respondentů obou měst by navštívila akci pro veřejnost realizovanou NZDM v jejich městech. Odůvodněním domněnky je nedostatečná informovanost respondentů o této službě.

Výsledky dotazníkového šetření předkládají výsledky, které ukazují, že 61 % obyvatel města Pardubice a 44 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta by akci od NZDM navštívilo nebo spíše navštívilo. ***Vlivem těchto výsledků je možné danou hypotézu přijmout pouze z části, a to ve městě Pardubice, kde by akci pro veřejnost od NZDM Free klub navštívilo 61 % obyvatel města ze sta dotázaných. V druhém z měst tuto hypotézu zamítám z důvodu pouze 44% zájmu o účast na podobné akci.***

Shrnutí výsledků hypotéz: podařilo se potvrdit hypotézy č. 1, 2, 3. Poslední z hypotéz byla přijata pouze z části, a to ve městě Pardubice.

5.6 Kvalitativní část výzkumu

Kvalitativní část výzkumu doplní kvantitativní část práce o prostředky a způsoby, jaké pracovníci o NZDM Free klub a NZDM EMKO pro lepší informovanost obyvatel ve městě užívají a o jejich pohled na danou problematiku. Hlavní rozdíl mezi kvalitativním a kvantitativním výzkumem je dán dle Gavory (2006) skutečností, kdy kvalitativní výzkum má

stanoven pouze projekt rámcový, který se v průběhu výzkumu doplňuje, upřesňuje a mění vlivem proměnlivosti zkoumaných lidí a situací. Kvantitativní výzkum má tento projekt přímo a podrobně předepsaný. Kvalitativní přístup je vhodné zařadit tam, „kde je třeba zjišťovat, jak a proč program funguje.“ Dále uvádí, že „kvalitativní hodnocení je na místě v případě, kdy se potřebujeme podívat na problém do hloubky a komplexně“ (Matoušek, 2011, s. 173).

5.7 Metody kvalitativního výzkumu a realizace rozhovoru

Jak již bylo zmíněno, tato část práce je tvořena metodou, která získává data v podobě „vyprávění“ a vychází z ústní komunikace. Zvolená metoda s názvem Polostrukturovaný rozhovor je „kompromisem mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, kdy se tazatel drží předem připravených otázek, avšak průběžně reaguje na podněty, které přicházejí ze strany respondenta“ (Skutil, 2011, s. 91). Prostřednictvím otázek rozhovoru výzkumník hlouběji pronikne do motivů a postojů respondentů a seznámí se blíže s problematikou, se kterou doposud neměl zkušenosti, případně která není zpracována v literatuře. Během rozhovoru výzkumník používá ve většině případů otevřené otázky (Gavora, 1996).

Samotné otázky rozhovoru, které předkládám v příloze č. 1., jsou vlastní konstrukce. Prostřednictvím tohoto šetření celkem 4 pracovníci odpovídali na 12 otevřených otázek. Při realizaci rozhovorů s pracovníky NZDM Free klub v Pardubicích a NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě používám stejný soubor otázek pro všechny pracovníky, na něž je výzkum zaměřen. V současné době pracuje v NZDM Free klub pět sociálních pracovníků, z nichž jeden je zároveň koordinátorem služby a v NZDM EMKO čtyři pracovnice včetně koordinátorky služby. Výzkumný vzorek kvalitativní části šetření tvořili vždy dvě pracovnice z NZDM Free klub a NZDM EMKO, kteří v zařízení pracují nejdéle. V obou zařízeních jsem o rozhovor poprosila koordinátorku služby a jednu sociální pracovníci. Všichni respondenti s daným rozhovorem souhlasili. Kvantitativní výsledky dle Matouška (2011) nejvíce zajímají ty, kteří o programu rozhodují. Z tohoto důvodu jsem ještě týden před samotným rozhovorem předala pracovníkům výsledky šetření Informovanosti obyvatel o daném NZDM v jejich městě v rámci vstupní motivace.

Předem domluvené rozhovory postupně probíhaly během dvou odpoledních sezení, v kancelářích koordinátorek bez přítomnosti dalších lidí. Během samotného sezení jsem se snažila vytvořit otevřenou přátelskou atmosféru a v jeho úvodu jsem pracovnice seznámila se záměrem rozhovoru a domluvili jsme se na způsobu zaznamenávání odpovědí. Během rozhovoru jsem pracovníky povzbuzovala k odpovědím a v případě nejasností jim vždy

otázky přiblížila. Připravené otázky rozhovoru jsou vloženy v závěru práce jako příloha č. 2. Pracovnicím jsem pokládala otázky týkající se tématu mé bakalářské práce.

5.8 Vyhodnocení výsledků rozhovorů

Záznam rozhovoru jsem po dohodě s pracovníci, provedla zápisem do počítače přímo během rozhovoru nebo vždy po skončení kratší odpovědi. Na přání sociálních pracovníků, jsem do závěrečné práce uvedla pouze jejich pracovní pozici v NZDM bez jména a příjmení. Pro lepší orientaci jsem jednotlivé pracovníce NZDM Free klub a NZDM EMKO, označila jako sociální pracovníce 1 a koordinátorka, abych rozlišila jejich myšlenky, které se ve výpovědích u jednotlivých otázek neshodovaly.

Způsoby informování o službě NZDM Free klub

Otázka č. 1: Jakým způsobem rozšiřujete povědomí obyvatel o fungování, nabídce aktivit a dění v klubu i mimo něj?

Obě pracovníce NZDM Free klub v rámci rozhovorů uváděly, že těmito způsoby jsou letáky, které mají zvlášť pro klienty a pro širokou veřejnost. Dále zmínily Den otevřených dveří nebo prezentace na místních školách, kterými informují děti, učitele, výchovné poradce a další odborníky ve školství. Ti všichni si dle slov sociální pracovníce 1 často berou letáky, protože o službě často nemají informace. Obě dále zmiňují, že informace o NZDM jsou k dispozici také na webových stránkách SKP- CENTRUM, na tabuli před SKP-CENTREM a na Facebooku. Koordinátorka služby doplňuje tyto způsoby dále o Veletrh sociálních služeb, Dny sociální práce, Výroční zprávu a společenské akce SKP-CENTRUM, kde je služba NZDM prezentována (Ples médií a charity a Benefiční večer).

Způsoby informování o službě NZDM EMKO

Mezi způsoby, kterými NZDM EMKO informuje veřejnost o své službě, patří dle slov obou pracovníků webové stránky, Facebook, stejné letáky pro klienty i veřejnost, Vysokomýtský zpravodaj, kde lidé dle slov koordinátorky naleznou pravidelný měsíční program klubu s kontakty na zařízení. Obě pracovníce dále zmínily výroční a tiskové zprávy, konkrétně Orlické noviny, které o EMKU napsaly článek v roce 2014, kdy se otevíral klub v nových prostorech blíže sociálně vyloučené lokalitě. Koordinátorka tyto způsoby doplňuje ještě o Den otevřených dveří pořádaný jednou ročně a letní sportovní akci pro veřejnost s názvem Sportem proti pasivitě, kam může přijít kdokoli.

Popularita jednotlivých způsobů informování o NZDM Free klub

Otázka č. 2: Který z těchto způsobů informovanosti je podle vás mezi obyvateli města nejvyhledávanější a který nejméně?

Sociální pracovnice 1. se v rámci této otázky zmínila, že nemá pocit, že by obyvatelé města vyhledávali informace o NZDM Free klub. Nejlepším způsobem, jak informovat jsou dle jejích slov prezentace na školách. Informace se nejvíce šíří i díky lidem, kteří zařízení znají, protože je často doporučují cílové skupině. Dále uvádí jako dobrý způsob webové stránky. Nejméně žádaný je dle jejích slov leták o službě, protože např. webové stránky jsou dnes nejlehčím způsobem, jak informace dostat. Oproti tomu koordinátorka hned v úvodu zmiňuje, že nejhorší způsob je veřejná tabule, neatraktivní webové stránky a Veletrh sociálních služeb. Nejlepší jsou dle jejích slov prezentace na společenských akcích, kde se sejde spousta lidí.

Popularita jednotlivých způsobů informování o NZDM EMKO

Podle slov obou pracovnic je nejvyhledávanějším způsobem Vysokomýtský zpravodaj. Sociální pracovnice 1 dále uvádí, že dobrým způsobem jsou také webové nebo FB stránky NZDM EMKO. Nejhorším způsobem jsou dle jejích slov letáky, protože ty si lidé nepřečtou a rovnou je vyhazují. Koordinátorka zmínila, že dle její představy je nejméně vyhledávaný web. Jako lepší způsob než je web uvádí letáky na úřadech, protože jsou více lidem na očích.

Poskytované informace o NZDM Free klub

Otázka č. 3 Jaké informace poskytujete o NZDM obyvatelům města?

NZDM dle slov obou pracovnic zveřejňují všechny své informace v rámci veřejného závazku, protože tato povinnost je nařízená zákonem. Veřejný závazek obsahuje všechny základní informace o službě (poslání, cíle služby, cílová skupina, principy služby, kontakt a další). Koordinátorka dále uvádí, že veřejnost dále informují o dění a akcích na klubu, ale příspěvky o nich ve zpravodaji nemají.

Poskytované informace o NZDM EMKO

Dle slov obou pracovnic NZDM obyvatelům poskytuje základní a nejdůležitější informace, které by o nich měli vědět. Jedná se o poslání a cíle služby nebo informace o cílové skupině zařízení. Koordinátorka dodává, že informují obyvatele také o měsíčním programu na klubu, kontaktech a adrese zařízení nebo v tiskových zprávách i o proběhlých akcích, ale není si jistá, zdali se tyto informace k lidem dostávají.

Zkreslené informace o NZDM Free klub

Otázka č. 4: Jaké procento ze sta obyvatel má dle vašeho názoru zkreslené informace o vašem zařízení?

Sociální pracovníce 1 odhaduje, že celkově ze 100 dotázaných obyvatel Pardubic tak 60-70 % nezná a nemá žádné informace o NZDM. Dle jejích slov má povědomí o NZDM, asi 20% a z těchto 20% má ještě přes polovinu lidí tyto informace zkreslené. V závěru dodává, že např. i učitelé škol mají zkreslené informace o jejich službě. Koordinátorka odpověděla, že dle jejího názoru NZDM Free klub nezná nebo má o něm zkreslené informace 85% lidí. Myslí si, že mezi nejčastější omyly patří to, že lidé nechápu rozdíl mezi sociální službou a zařízeními pod MŠMT. Dále si myslí, že si s dětmi v NZDM hrají nebo, že tu jsou zadarmo pro cikány a pravý smysl často nechápu.

Zkreslené informace o NZDM EMKO

Sociální pracovníce 1 zmiňuje, že si myslí, že kolem 50 % obyvatel města vidí NZDM EMKO jako pomoc dětem s tělesným postižením nebo jako volnočasový klub (DDM). Někteří dle jejích slov také nevědí, že EMKO je sociální služba. Podle jejího názoru ale tak 50% lidí přesně ví, že do EMKA chodí většinou jen romské děti a proto sem nepouští své děti. Koordinátorka tipuje, že asi 65% nevnímá ze EMKO je sociální služba ale myslí si, že jsou volnočasovým zařízením. Rodiče dětí často ani nevědí, že do EMKA chodí tolik Romů nebo vnímají EMKO pouze jako volnočasový klub.

Význam informovanosti z pohledu pracovníků NZDM Free klub

Otázka č. 5: Je pro vás osobně otázka informovanosti obyvatel o NZDM důležitá a případně proč?

Sociální pracovníce 1 uvádí, že je důležité informovat obyvatele cíleně. Myslí si, že každý ty informace mít nemusí, ale chce, aby o nich věděla cílová skupina nebo lidé, kteří mohou o NZDM Free klub dál informovat. Koordinátorka si myslí, že vlivem vysoké neinformovanosti je hodně ztížená dostupnost služby, protože když lidé NZDM Free klub neznají, může to mít negativní dopad i na informovanost potenciálních klientů jejich služby. Dle jejích slov je informovanost velmi důležitá.

Význam informovanosti z pohledu pracovníků NZDM EMKO

Sociální pracovníce 1 zmiňuje, že informovanost je důležitá hlavně proto, že chce, aby ti, co danou službu potřebují, si jí mohli najít, což úzce souvisí právě s informovaností. Dle jejích

slov lidé NZDM EMKO mají určitě komu doporučit, ale když zjistí, že sem chodí z 98% jen romské děti, tak tento krok neučiní. Koordinátorka také přikládá informovanosti důležitost hlavně proto, aby lidé věděli, že taková služba existuje a v případě vážnějšího problému v rodině nebo okolí se na ně obrátili. Také tvrdí, že informovanost je důležitá v souvislosti s předcházením předsudků a zkreslených informací.

Recenze zařízení NZDM Free klub ve městě

Otázka č. 6: Jaké má zařízení ve vašem městě recenze? Setkáváte se spíše s pozitivními nebo negativními reakcemi ze strany obyvatel města?

Obě pracovnice říkají, že se spíše setkávají s negativními reakcemi ze strany obyvatel města. Sociální pracovnice 1 si myslí, že pozitivní zpětná vazba přichází tehdy, když jsou lidé o NZDM dobře informováni, pokud nejsou, přichází opačné reakce. Jako příklad uvádí problémy se sousedy před klubem kvůli hluku. Koordinátorka zmiňuje, že negativní reakce přichází i ze strany odborníků, kdy OSPOD, případně někteří rodiče stigmatizují Free klub a tvrdí, že je to romský klub pro cikány. Vlivem této stigmatizace sem rodiče často nechtějí své bílé děti posílat. Pozitivní reakce přichází vždy od někoho, kdo s námi spolupracoval. Ten, kdo s NZDM nemá zkušenost (školy, i sociální služby) tak je automaticky spojuje s předsudky.

Recenze zařízení NZDM EMKO ve městě

Obě pracovnice se spíše setkávají s negativními reakcemi lidí. Mezi nejčastější patří například reakce, že jsou zařízením pro cikány a mají to tam zadarmo, a proč jim pomáhají, když to nemá význam. Lidé dle jejich slov mívají zkrátka neustále stejné předsudky. Sociální pracovnice 1 konkrétně říká, že jde o „zaškatulkování“ lidí, kteří věří tomu, čemu chtějí, protože mají malé povědomí o Romech s rasistickým podtextem. Pozitivní reakce zažila, ale spíše přichází od lidí, kteří danou službu znají. Poté teprve říkají, že tato práce je potřebná, záslužná a těžká. Koordinátorka dodává, že např. když jde s klienty po ulici tak se předsudečně dívají, že se bílé holky baví s Romy. Rodiče také říkají, že za kroužky platí a cikáni na to mají dotace od města. Pozitivní reakce chodí od rodičů klientů, kteří jsou rádi, že tu jejich děti píšou úkoly nebo se doučují a dále spíše vrstev kolegiálních (Úřad práce, sociální kurátor a další spolupracující instituce) Obyvatelé mají spíše hodně negativní postoj.

NZDM Free klub a akce pro veřejnost

Otázka č. 7: Pořádáte akce pro veřejnost, pokud ano, jakého charakteru a jak často?

Obě pracovnice říkají, že takovou akcí je například Den otevřených dveří. Sociální pracovnice 1 zmiňuje i Den Země, kdy se veřejně jako zařízení účastní nějaké akce a zážitkovou formou zde prezentují svoji službu. Koordinátorka poznamenává, že SKP-CENTRUM pořádá také akce jako je např. ples Médii a charity nebo Benefiční večer, kde často vystupují i klienti z klubu. Zahrnuje sem celkem tyto tři akce a poté dle jejich slov pořádají i nahodilé akce.

NZDM EMKO a akce pro veřejnost

Obě pracovnice si vybavily letní akci pořádanou v rámci projektu města s názvem Sportem proti pasivitě. (asi 4x do roka, dle financí), kam za nimi na hřiště před paneláky chodí i nové děti. Dále Den otevřených dveří NZDM EMKO jednou ročně. Dle slov sociální pracovnice 1 je tohle vše otázkou času a financí v jejich zařízení. Koordinátorka říká, že mají i další letní akci s názvem EMKO venku pro veřejnost v místním parku. Teď mají v plánu i koncert pro veřejnost, kde by jejich klienti zpívali a tancovali, ale je to jen vize pro letošní rok a přesně neví, kdy se bude realizovat.

Nežádanější typy akcí pro veřejnost od NZDM Free klub

Otázka č. 8: Jaké typy akcí pro veřejnost jsou podle vašeho názoru nežádanější ze strany obyvatel města?

Obě pracovnice se názorově shodly na tom, že obyvatelé města nevyžadují tyto akce a nemají potřebu se o NZDM Free klub něco dozvědět. Sociální pracovnice 1 ale dodává, že když už nějakou akci pořádají, tak lidé vyhledávají spíše interaktivní akce, kde si děti zasoutěží a oni jim dají leták o NZDM. Dále říká, že dobré jsou také prezentace na školách. Koordinátorka v této souvislosti udává, že např. na Den otevřených dveří nepřišel nikdo z ulice, a že mají jako zařízení častý problém se sousedy kvůli hluku. Shrnuje to větou, že je lidé celkově ani poznat nechtějí.

Nežádanější typy akcí pro veřejnost od NZDM EMKO

Sociální pracovnice říká, že největší návštěvnost měla akce Sportem proti pasivitě a benefice, kterou již z časových důvodů nedělají. Koordinátorka odpovídá, že nejvíce lidí přišlo na Den otevřených dveří. Akce s názvem Sportem proti pasivitě dle jejich slov nebyla natolik úspěšná, protože nikdo novou akci nenavštívil i přes její velkou propagaci.

Spolupráce NZDM Free klub s institucemi ve městě

Otázka č. 9: Daří se spolupráci vašeho zařízení se školami a dalšími institucemi ve městě?

Sociální pracovníce 1 říká, že komunikace se školami je dobrá a u OSPODU a Pedagogicko-psychologických poraden je to hodně o předávání letáku. S OSPODEM spolupracují teprve rok. Svá slova shrnuje myšlenkou, že by celkově uvítala propojenější a vřelejší spolupráci. Koordinátorka odpovídá, že spolupráce je kamenem úrazu. Má zkušenosti s tím, že školy příliš nejeví zájem o nabízené prezentace o NZDM, což je dle jejích slov asi i vlivem stigma, kdy nevědí, co jako služba dělají a mají o NZDM zkreslené informace, že je to cikánský klub, a když sem budou chodit bílé děti, tak se zkazí.

Spolupráce NZDM EMKO s institucemi ve městě

Sociální pracovníce 1 říká, že by spolupráce mohla být lepší, protože se jí příliš nedaří. Je tady velký nezájem škol kromě místní Speciální školy, kde je spolupráce velmi dobrá. Většina škol NZDM bere jako volnočasový klub a ředitelé říkají, že volnočasové činnosti mají pro děti i na školách a další nepotřebují. Na učilištích je ten zájem ještě menší než na základních školách. Dle jejích slov s programem momentálně do škol nechodí, protože jsou pracovně poddimenzovaní. Spolupracují také s kurátorem na bázi provozních věcí města. Koordinátorka v této souvislosti uvádí, že se jim daří spolupráce s úřady, sociálním kurátorem, vedoucím OSPODU a terénním programem města. Spolupráce se školami ve městě prý není téměř žádná, ani se školou speciální. Když děti mají ve škole problém, jdou za kurátorem a ten NZDM děti předá. Spolupráce je dobrá s personálními agenturami.

Povědomí obyvatel o NZDM Free klub do budoucna

Otázka č. 10: Chtěla byste do budoucna zvýšit povědomí obyvatel o službě nebo je podle vás dostačující?

Obě pracovníce se shodují, že informovanost o NZDM free klub dostačující není. Sociální pracovníce 1 tvrdí, že je důležité, aby o službě věděl hlavně ten, kdo by ji potřeboval využít. Informovanost je podle jejího názoru také dobrá k tomu, aby lidé aniž by o NZDM něco věděli, tak stigmatizovali klienty nebo pomlouvali zařízení a měli celkově negativní názor o službě. Koordinátorka svými slovy dodává, že zvyšování povědomí veřejnosti o službě mají dlouhodobě i v cílech služby NZDM Free klub.

Povědomí obyvatel o NZDM EMKO do budoucna

I ve Vysokém Mýtě obě pracovníce říkají, že informovanost není a nikdy nebude dostatečná. Sociální pracovníce 1 dodává, že čím více budou o EMKU lidé vědět, tím lépe. Koordinátorka v této souvislosti udává, že by ráda jednou za měsíc do novin nebo zpravodaje

dávala pro lidi články o NZDM, aby věděli, že jsou sociální službou a nikoliv volnočasovým zařízením a další důležité informace.

Finanční podpora NZDM Free klub

Otázka č. 11: Je dle vašeho názoru aktuální finanční podpora vašeho zařízení ze strany města a soukromých dárců dostatečná?

V Pardubicích se obě pracovnice shodují, že finanční podpora NZDM Free klub je aktuálně dostatečná. Sociální pracovnice 1 zmiňuje, že na vybavení klubu mají peněz dost, a když potřebují získat peníze, tak úspěšně realizují projekty. Koordinátorka v této souvislosti uvádí, že jsou materiálně i personálně zajištěni dobře, přestože se dotace snižují a mají sestupnou tendenci.

Finanční podpora NZDM EMKO

Ve Vysokém Mýtě se obě oslovené pracovnice shodují, že finanční podpora NZDM EMKO rozhodně dostatečná není. Konkrétně na celkový chod NZDM EMKO dle slov sociální pracovnice 1 dává město 80 tisíc na rok, možná i méně, což je nedostatečné i přesto, že NZDM neplatí nájem ani energie protože je umístěno v městských prostorách. Koordinátorka dodává, že v porovnání s návštěvností, počtem výkonů a chybějícím personálním obsazením je finanční podpora velmi poddimenzovaná.

Propagace NZDM Free klub ve městě

Otázka č. 12: Jakou část finančních prostředků investujete do propagace vašeho zařízení ve městě? Zaměřuje se některý z pracovníků na propagaci, případně aktualizaci informací o vašem NZDM?

Obě Pracovnice uvádí, že za propagaci a informování veřejnosti o zařízení zodpovídá koordinátorka. Sociální pracovnice 1 říká, že ostatní pracovníci jí při propagaci pomáhají např. při dnech otevřených dveří, prezentacích na školách nebo akcích pro veřejnost a zároveň nemá přehled o financích, jaké se dávají do informovanosti. Koordinátorka v této souvislosti říká, že v SKP-CENTRUM mají i pozici tzv. Fundraiser a ten komunikuje s dárci a donátory nebo vyvěšuje tiskové zprávy. Dále dle jejích slov do této oblasti investují dle rozpočtu z dotační politiky, kde není tato propagace zásadní položkou. Z celkového rozpočtu jde třeba jen 15% na propagaci pro klienty i obyvatele města nebo na tisk tvorby letáků.

Propagace NZDM EMKO ve městě

Sociální pracovnice 1 zmiňuje, že o financích nemá úplný přehled, protože je řídí jejich nadřízení v Pardubicích nebo koordinátorka a dále uvádí, že žádný z pracovníků NZDM EMKO se přímo nevyčleňuje na propagaci zařízení. Koordinátorka zmiňuje, že má na starosti aktualizaci propagace (tiskových zpráv, letáků, zpravodaje). Říká, že propagace ve městě nevyžaduje velké finanční částky, protože se jedná pouze o tisk letáků nebo programu. Články do Vysokomýtského zpravodaji píší zdarma.

5.9 Srovnání výsledků šetření

Výsledky dotazníkového šetření nám představují, že o NZDM Free klub nikdy předtím neslyšelo 65% respondentů ze sta tázaných a o NZDM EMKO 26 % respondentů. Dále více než polovina obyvatel města Pardubice a téměř čtvrtina obyvatel města Vysoké Mýto ze sta nezná pravý cíl služby NZDM. Pojem nízkoprahové, především u obyvatel města Pardubice (49%) stále vyvolává asociaci nízkých prahů a na jejím základě si poté myslí, že dané zařízení bezbariérové, a proto se jedná o služby pro vozíčkáře. Ještě větší procento obyvatel měst (50% v Pardubicích, 38% ve Vysokém Mýtě) zaměňuje NZDM za služby pro osoby ohrožené drogovou závislostí nebo neví, zdali drogově závislí tuto službu využívají. Více než polovina obyvatel města Pardubice a téměř 40% obyvatel města Vysoké Mýto neví, že nejčastěji do zařízení dochází cílová skupina převážně romských dětí a stejný počet respondentů ze sta nezná žádnou aktivitu nebo činnost, které svým klientům nabízí. Odhady sociálních pracovníků o procentu obyvatel, kteří budou mít zkreslené informace o NZDM byly spíše nadhodnoceny ve srovnání s realitou. V Pardubicích pracovníci hovořili o více než 85% obyvatel a ve Vysokém Mýtě o více než 50% obyvatel. Sociální pracovníci obou zařízení také zmiňovaly, že hodně obyvatel města je vnímá jako volnočasový klub. Tato myšlenka nebyla v odpovědích obyvatel příliš častá. Spíše se především v Pardubicích potvrdila myšlenka koordinátorky NZDM EMKO, která si myslí, že kolem 50 % obyvatel města vidí NZDM jako pomoc dětem s tělesným postižením. Bližší názory pracovníků ohledně zkreslených informací obyvatel o NZDM obsahuje otázka rozhovoru s číslem čtyři.

V souvislosti s nedostatečnou informovaností obyvatel o NZDM ve městě se v téměř čtvrtině odpovědích respondentů (21% v Pardubicích a 14% ve Vysokém Mýtě) objevila myšlenka, že jim chybí všechny informace o NZDM, protože žádné aktuálně nemají. Tento nepříznivý stav informovanosti obyvatel o daném zařízení vybízí nejen pracovníky k otázce: Jakým způsobem lze tento stav změnit?

Odpovědi nám mohou opět být výsledky dotazníkového šetření, kdy nejvíce obyvatel obou měst uvedlo, že jejich preferovanou cestou při získání více informací o NZDM ve městě jsou webové stránky. Mezi další odpovědi patřily městské vývěsky, informace ve zpravodaji města, letáky do schránek, zprávy v lokálních tiskovinách, letáčky do škol, Facebook, rozhlas nebo emailová databáze. Zanedbatelnými způsoby informování obyvatel o službě, jistě nejsou ani například akce pro veřejnost (dny otevřených dveří a další) nebo výroční zprávy organizace. V Pardubicích jsou dle slov pracovníků z výše uvedených způsobů informování o NZDM Free klub vynechány články do místního zpravodaje, letáky do schránky, rozhlas a emailová databáze. Ve Vysokém Mýtě také všechny tyto způsoby chybí ještě společně s letáčky do škol a vyjma článků do Vysokomýtského zpravodaje. Dle pracovníků v NZDM jinak všechny uvedené způsoby využívají. Přesto se dle výsledků šetření o NZDM Free klub nebo EMKO nejvíce obyvatel měst Pardubice a Vysoké Mýto dozvědělo od známých. Ve městě Pardubice téměř nikdo neuvedl, že by viděli vyvěšený plakát o klubu. Oproti tomu byl tento způsob informování obyvatel o NZDM EMKO ve Vysokém Mýtě druhým nejčastějším. Dle výsledků šetření při zvyšování povědomí obyvatel o NZDM ve Vysokém Mýtě velmi výrazně pomáhá místní zpravodaj a v Pardubicích jednotliví pracovníci NZDM Free klub. Jen velmi malé procento obyvatel měst si přečetlo informace o NZDM na webových stránkách nebo prostřednictvím tisku. Odpovědi pracovníků na otázku č. 2 týkající se preferovaného způsobu informování o službě byly názorově velmi odlišné a blíže jsou popsány v kvalitativním šetření.

Dotazník také mimo jiné představuje výsledky, které ukazují, zdali obyvatelé města Pardubice a Vysoké Mýto mají zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM v jejich městě. Téměř polovina obyvatel města Pardubice i Vysoké Mýto se sta dotázaných by akci od NZDM navštívilo. Mezi konkrétní akce pro veřejnost dle pracovníků NZDM Free klub, které mají největší návštěvnost, řadí prezentace na školách a dodávají názor, že obyvatelé města nevyžadují tyto akce a nemají potřebu se o NZDM Free klub něco dozvědět. Ve Vysokém Mýtě pracovnice mezi tyto akce uvedly akci s názvem Sportem proti pasivitě nebo Den otevřených dveří. Názor pracovníků z NZDM Free klub týkající se nezájmu obyvatel o nové informace výpovědi respondentů nepotvrzují.

Otázka nízké informovanosti obyvatel o zařízení se stává rizikovým faktorem v souvislosti s předsudky, stereotypy nebo stigmatizací, kterou mohou mít obyvatelé města a s daným zařízením spojenou. Pracovnice V NZDM tuto skutečnost potvrzují a říkají, že pozitivní zpětná vazba přichází tehdy, když jsou lidé o NZDM dobře informováni, pokud nejsou,

přichází opačné reakce. Dle jejich slov tyto reakce mohou přicházet i ze strany odborníků nebo rodičů, kteří zařízení stigmatizují a tvrdí, že je to romský klub pro cikány. Vlivem této stigmatizace sem rodiče často nechtějí své bílé děti posílat. Ten, kdo s NZDM nemá zkušenost (školy, i sociální služby) tak je automaticky spojuje s předsudky. Pokud bych tyto názory měla srovnat s výpověďmi respondentů tak 79% obyvatel města Pardubice a 82% obyvatel města Vysoké Mýto nevidí žádný problém, který by byl spojený se službou NZDM v jejich městě. Ostatní nejčastěji v Pardubicích uváděli, že problémem, který je spojený s danou službou je nedostatečná informovanost veřejnosti o NZDM Free klub a ve Vysokém Mýtě podpora nepřizpůsobivých cikánů. Tyto odpovědi nám ukazují, že někteří obyvatelé města Vysoké Mýto nahlíží na cílovou skupinu NZDM EMKO s předsudky a jistou stigmatizací klientů, ale v porovnání s výpověďmi pracovníků je ve skutečnosti stigmatizující odpověď uvedena v poměrně malém počtu. (9 respondentů z Vysokého Mýta a 1 z Pardubic). Obyvatelé tedy nemají tak obrovský negativní postoj k NZDM jak pracovníci uváděly.

Odpovědi respondentů dále odhalují, že přibližně polovina obyvatel obou měst není spokojena s aktuální informovaností o NZDM, ale i přes tuto skutečnost vnímají skutečnost, že fungování tohoto zařízení v jejich městě má smysl. Pouhých 8 % obyvatel města Pardubice a 10% obyvatel města Vysoké Mýto zmiňují, že zařízení nemá smysl v jejich městě a 69% obyvatel města Pardubice a 74% obyvatel města Vysoké Mýto dokonce zařízení vyjadřuje podporu při získávání financí od města. Tato příznivá skutečnost pro jednotlivá NZDM a jeho pracovníky se stane jistě dobrým a motivujícím výsledkem pro budoucí snahu zvýšit povědomí obyvatel města o službě.

Závěr

Výzkumný problém bakalářské práce byl stanoven otázkou: „Jaká je informovanost obyvatel Vysokého Mýta a Pardubic o Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a jak tuto službu lidé v jejich městě vnímají?“ Odpověď na daný výzkumný problém zní, že o NZDM Free klub nikdy předtím neslyšelo 65% obyvatel města Pardubice a o NZDM EMKO 26 % obyvatel města Vysoké Mýto ze sta dotazovaných. V následném porovnání informovanosti obyvatel daných měst o NZDM tedy jistě svoji roli sehrál poměr počtu obyvatel se sítí NZDM ve městě Pardubice a Vysoké Mýto, výrazná anonymita v životě obyvatel krajského města nebo široká nabídka různých typů sociálních služeb, ve kterých obyvatelé města Pardubic, pokud danou službu nevyužívají, nemusejí mít dostatečný přehled. K výrazně vyšší informovanosti o zařízení ve Vysokém Mýtě může přispívat i změna lokality NZDM EMKO blízko místní základní školy a výrazné a největší sociálně vyloučené lokality města, která proběhla v roce 2014. Souvislost mezi neinformovaností obyvatel a stigmatizací zařízení není ve výzkumu příliš viditelná. Více než polovina obyvatel měst vnímá skutečnost, že fungování tohoto zařízení má smysl, vyjadřují mu podporu při získávání financí od města. Tyto výsledky se stávají velmi příznivými pro další spolupráci NZDM Free klub a NZDM EMKO s obyvateli měst, kdy pracovníci mohou s větší jistotou komunikovat s veřejností nebo získávat větší důvěru obyvatel pro své budoucí akce nebo činnosti zařízení. I přesto je stále žádoucí mít na paměti důležitou otázku co společnost od NZDM, jeho pracovníků a klientů očekává. Odpovědí může být, že převažující zájem majority je zabránit rozvoji nežádoucího jevu a realizace či začlenění mladých lidí ve společnosti.

Práci by bylo jistě vhodné rozšířit o realizaci akce pro veřejnost, jako jednoho ze způsobů zvýšení povědomí obyvatel o NZDM. Dle slov pracovníků mají tento úkol zařízení dlouhodobě ve svých cílech služby a tak by jistě tento krok uvítali. Zajímavé by také bylo zmapovat informovanost pedagogů místních škol o dané službě, jejichž žáci NZDM EMKO nebo Free klub navštěvují.

Budu ráda, když k větší informovanosti obyvatel o této službě svým způsobem přispěje i má práce a její výsledky dají pracovníkům v zařízení větší jistotu při realizaci různých akcí pro veřejnost a dalších způsobech vedoucích ke zvyšování povědomí obyvatel města o službě NZDM.

Literatura

BERANOVÁ, Kateřina. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. In Vaňkátová, Eva, Mertin, Václav, Jiroušková, Ivana. *Co dělat, když: Praktické náměty k prevenci a intervenci rizikového chování*. Praha: Raabe, 2010. ISSN 1804-5537.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*, Brno, 2000. ISBN 80-7239-048-1

Bednářová, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*, Brno, Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8

BRUKNEROVÁ, E. *Práce s neorganizovanou mládeží v nízkoprahovém zařízení*. Brno, 2007. Bakalářská práce. 83 s. MASARYKOVA UNIVERZITA PEDAGOGICKÁ FAKULTA. Vedoucí práce Mgr. Ema Štěpařová

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a KRUTILOVÁ Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČEPELKA, O., 1997 cit. podle Václav Svoboda. *Public relations moderně a účinně*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2866-7

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

GAVORA, Peter. *Spríevodca metodológiou kvalitatívneho výskumu*. 2. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2007. ISBN 978-80-223-2317-8.

GAVORA, Peter. *Výzkumné metody v pedagogice: příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido, 1996, 130 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-15-x.

HÁJEK, B., Břetislav HOFBAUER a PÁVKOVÁ Jiřina. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN: 978-80-7367-485-4

HUBÁČEK, O., OPLETALOVÁ, L., MATĚJŮ, M. *Sociokulturní adaptace malých měst, Praha*, Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2009. ISBN 978-80-7308-281-9

JOHNOVÁ, M. *Typologie sociálních služeb*. Pracovní text MPSV ČR. Praha: MPSV ČR, 2002.

KLÍMA, P. a kol. *Kontaktní práce*, Praha: ESF., 2007. ISBN 978-80-254-4001-8

KOVAŘÍK, J. *Posuzování potřeb ohroženého dítěte*. In Matoušek, O a kol. *Sociální služby*, Praha 8: Portál s. r. o., 2011. ISBN: 978-80-262-0041-3

LAŠEK, J. *Předsudek jako rizikový faktor*. In TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a Martin SMUTEK (eds.), 2006. *Riziková mládež v současné společnosti*, Hradec Králové: Gaudeamus, Texty k sociální práci, 2006. ISBN 80-7041-044-2.

LORENZOVÁ, J. *Pomáhání a pomáhající profese*. In KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. *Člověk, prostředí, výchova*, Brno, 2001. Paido. ISBN 80-7315-004-2

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003. ISBN 807178771X.

NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

NAVRÁTIL, Pavel, MUSIL, Libor. *Sociální práce jako nástroj překonávání sociálního vyloučení Romů*. In NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

NĚMEČKOVÁ, H., KLAPAL, M. *Práce s rizikovou mládeží v kontextu Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*. In TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a Martin SMUTEK (eds.). *Riziková mládež v současné společnosti*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-044-2.

OCISKOVÁ, Marie a Ján PRAŠKO. *Stigmatizace a sebestigmatizace u psychických poruch*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, Psyché (Grada), 2015. ISBN 978-80-247-5199-3.

PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 1998, 270 s. ISBN 80-7184-569-8.

RACEK, J. *Kvalita a efektivita v nízkoprahových službách*. In KLÍMA, Petr, 2007. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-86728-42-1.

RACEK, J. a HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: ČAS, 2007. ISBN 978-80-86728-42-1.

SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 254 s. ISBN 978-80-7367-778-7.

SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1733-3.

ŠANDOR, Juraj et al., 2005. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969348-0-5

ŠEVČÍKOVÁ, Veronika. *Sociokulturní a hudebně výchovná specifika romské minority v kontextu doby*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003. ISBN 80-7042-282-3.

ŠIMÍKOVÁ, Ivana. *Romové jako sociálně vyloučená skupina*. In NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.

ŠIMKOVÁ, Eva. *Základy managementu a marketingu pro neziskové organizace: systematický přehled základní manažerské a marketingové problematiky*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-906-7

ŠVARCOVÁ, E. *Rizika mládeže v současné době*. In TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a Martin SMUTEK (eds.), 2006. *Riziková mládež v současné společnosti*, Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-044-2.

ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, J. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, Olomouc, Univerzita Palackého, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5

Elektronické zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* 2008 [online], [cit.2016-02-26]. Dostupné na <
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1625>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež*. 2006. [online], [cit.2016-02-29]. Dostupné na
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195

DOSTÁLKOVÁ, Petra a Tomáš SALÁŠEK. *Plán prevence kriminality 2012-2015 "Prevence se vyplatí"* [online]. Vysoké Mýto, 2012, s. 18 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://prevencekriminality.vmyto.eu/>

KOSÍKOVÁ, Pavla. *Městu už oficiálně slouží Káčěčko v Češkově ulici*. In: Webové stránky Magistrátu města Pardubic. [online]. Pardubice, 2015. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/pro-media/tiskove-zpravy/mestu-uz-oficialne-slouzi-kacecko-v-ceskove-ulici/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Typologie sociálních služeb 2002*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661#sspd>

ROMEIA. Průzkum: *Výrazně nejhorší vztah mají občané k Romům*. Vystaveno: 6.3.2015 In: Romea.cz [online]. [cit. 2016-03-06]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/publicistika/analyzy/pruzkum-proti-lonsku-klesly-sympatie-cehu-vuci-arabum-a-zidum>

SKP-CENTRUM, o.p.s. *Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – EMKO Vysoké Mýto*. Pardubice, 2011-2016. [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/rodina-a-deti/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-emko-vysoke-myto/>

SKP-CENTRUM, o.p.s. *Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Free klub*. Pardubice, 2011-2016. [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/rodina-a-deti/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-free-klub/>

Sociální znevýhodnění - tematické pole bedekru: CEROP Cesta k rovným příležitostem – možnosti a limity vzdělávání sociokulturně znevýhodněných osob [online]. 2011 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: <http://www.cerop.cz/cs/aktivita-5/zs/zch2>

STATUTÁRNÍ MĚSTO PARDUBICE *Městský program prevence kriminality*. Pardubice, 2015 [online]. [cit. 2016-03-11]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/program-prevence-kriminality/>

STOEVA, Petra. *Koncepční plán prevence kriminality statutárního města Pardubice na léta 2012 – 2015*. Pardubice, 2012. [online]. [cit. 2016-03-11]. Dostupné z: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/program-prevence-kriminality/>

Strategie romské integrace do roku 2020. Praha: Úřad vlády České republiky, 2015. str 7. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-strategii-romske-integrace-do-roku-2020-126945/>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online], 2006, [cit. 2016-02-29]. Dostupný z WWW: < <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#cast2> >.

Základní údaje o městě a počtu obyvatel. Město Vysoké Mýto [online]. Vysoké Mýto, 2016 [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: <http://mesto.vysoke-myto.cz/>

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách [online], 2006, [cit. 2016-02-29]. Dostupný z WWW: < <http://www.mpsv.cz/cs/7334> >.

Závěrečná hodnotící zpráva: Podpora integrace příslušníků sociálně vyloučených romských lokalit v Pardubickém kraji. Pardubice, 2014, [online]. [cit. 2016-03-12]. Dostupné z: http://www.sluzby-pardubickykraj.cz/wp-content/uploads/Zaverecna_zprava.pdf

Další zdroje

Katalog služeb SKP – CENTRUM, o.p.s., 2012

Metodika služby NZDM EMKO, 2016 (Standard č. 12)

Metodika služby NZDM Free klub, 2016 (Standard č. 12)

Seznam použitých zkratk

CEROP – Cesta k rovným příležitostem

ČAS – Česká asociace streetwork

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

OSPOD - Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PR - Public relations

Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1. *Informovanost obyvatel města Pardubice o NZDM Free klub a obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO.*

Tabulka 2. *Způsoby informování o službě NZDM Free klub a NZDM EMKO*

Tabulka 3. *Sídlo NZDM Free klub a NZDM EMKO*

Tabulka 4. *Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 5. *Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 6. *Cílová skupina NZDM Free klub a NZDM EMKO – typy obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 7. *Doporučení služby NZDM Free klub a NZDM EMKO obyvateli města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 8. *Zájem o akce pro veřejnost pořádané NZDM Free klub nebo NZDM EMKO obyvateli města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 9. *Spokojenost s informovaností o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO - názory obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 10. *Postrádané informace z pohledu obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO*

Tabulka 11. *Smysl NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ve městě z pohledu obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 12. *Podpora služby NZDM Free klub nebo NZDM EMKO z veřejného rozpočtu ve městě - názor obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Tabulka 13. *Zájem obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto o nové informace o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO do budoucna*

Tabulka 14. *Požadované způsoby informování o NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ze strany obyvatel města Pardubice a Vysoké Mýto*

Graf 1. *Informovanost obyvatel města Pardubice o NZDM Free klub*

Graf 2. *Informovanost obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO*

Graf 3. *Způsoby informování o službě NZDM Free klub a NZDM EMKO*

Graf 4. *Smysl NZDM Free klub nebo NZDM EMKO ve městě*

Graf 5. *Zájem obyvatel o nové informace o NZDM*

Přílohy

Příloha A: Dotazník pro obyvatele měst

Dobrý den, Jmenuji se Simona Nežádalová a jsem studentkou bakalářského studia oboru Výchovná práce ve speciálních zařízeních na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové a píši bakalářskou práci na téma „Informovanost obyvatel vybraných měst Pardubického kraje o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež“. Ve své práci bych chtěla zjistit povědomí obyvatel Vysokého Mýta a Pardubic o sociální službě Nízkoprahové zařízení EMKO a Free klub v jejich městě. Předem Vám moc děkuji za váš čas a ochotu, dotazník je anonymní.				
1. Zakroužkujte, jaké je vaše pohlaví		a) muž	b) žena	
2. Kolik Vám je let?		napište:		
3. Kde bydlíte?		a) Vysoké Mýto (Pardubice)	b) jiné (napište):	
4. Už jste někdy slyšel(a) o Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež EMKO (Free klub), které je ve vašem městě?				
a) ano		b) ne		
5. Pokud ano, jak se k Vám informace o NZDM dostala?				
a) od známých		b) na webových stránkách NZDM	c) viděl(a) jsem plakát	d) od dětí z NZDM
e) od pracovníka v NZDM		d) jiné:		
6. Co je podle Vás hlavním cílem služby NZDM? napište:				
7. Víte, kde NZDM EMKO (Free klub) ve Vysokém Mýtě (Pardubicích) sídlí?				
a) ano, napište kde:		b) ne		
8. Toto zařízení je „Nízkoprahové“. Co si myslíte, že to v praxi znamená? napište:.....				
9. NZDM často navštěvují klienti, kteří se chtějí vrátit do běžného života bez drog.				
a) zcela souhlasím		b) souhlasím	c) nesouhlasím	d) zcela nesouhlasím
e) nevím				
10. V NZDM tráví aktivně svůj volný čas děti a mládež, kteří jsou od malička upoutáni na vozíku.				
a) zcela souhlasím		b) souhlasím	c) nesouhlasím	d) zcela nesouhlasím
e) nevím				
11. Do NZDM chodí převážně romské děti a mládež ve věku 10 – 26 let.				
a) zcela souhlasím		b) souhlasím	c) nesouhlasím	d) zcela nesouhlasím
e) nevím				
12. Znáte nějakou aktivitu nebo činnost, kterou NZDM EMKO (Free klub) svým klientům nabízí?				
a) ano, napište, jakou:		b) ne		
13. NZDM může pořádat aktivity zaměřené na prevenci rizikových jevů u dětí - kouření, šikany, záškoláctví atd.				
a) zcela souhlasím		b) souhlasím	c) nesouhlasím	d) zcela nesouhlasím
e) nevím				
14. Máte někoho ve vašem okolí, komu byste tuto službu mohli doporučit?				
a) ano		b) ne		
15. Vidíte nějaký problém spojený s tímto zařízením?				
a) ano: jaký:		b) ne		
16. Navštívili byste nějakou akci pro veřejnost, kterou by toto zařízení pořádalo?				
a) ano		b) spíše ano	c) spíše ne	d) ne
e) nevím				
17. Jste spokojen(a) s tím, jak jste informován(a) o NZDM EMKO (Free klub) ve městě?				
a) ano		b) spíše ano	c) spíše ne	d) ne
e) nevím				
18. Jaké informace postrádáte o NZDM EMKO (Free klub) ve městě?				
a) o dění v klubu		b) o jeho fungování	c) o nabídce aktivit	d) jiné
e) žádné				
19. Myslíte si, že fungování tohoto zařízení ve vašem městě má smysl?				
a) ano		b) spíše ano	c) spíše ne	d) ne
e) nevím				
20. Souhlasíte s tím, aby město dál podporovalo tuto službu z veřejného rozpočtu?				
a) ano		b) ne	c) je mi to jedno	
21. Chtěli byste (chcete) se o tomto zařízení ve městě v budoucnu dozvědět více?				
a) ano		b) ne		
22. Kdybyste se chtěl(a) dozvědět o tomto zařízení více, jakou cestu byste preferoval(a):				
a) webové stránky NZDM		b) městské vývěsky	c) osobní návštěva zařízení	d) jiné (napište):

23. Podpořili byste osobně tuto službu nějakým finančním darem, aby mohla dále fungovat ve městě?

a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne e) nevím

Příloha B: Otázky pro rozhovory s pracovníky

Informovanost obyvatel města Vysoké Mýto o NZDM EMKO a NZDM Free klub – otázky pro rozhovory s pracovníky
1) Jakým způsobem rozšiřujete povědomí obyvatele vysokomýtska (Pardubic) o fungování, nabídce aktivit a dění v klubu i mimo něj?
2) Který z těchto způsobů informovanosti je podle vás mezi obyvateli města nejvyhledávanější a který nejméně?
3) Jaké informace poskytujete o NZDM EMKO (Free klub) obyvatelům města?
4) Jaké procento ze sta obyvatel (Pardubic, Vysokého Mýta) má dle vašeho názoru zkrácené informace o vašem zařízení? (zaměřuje cílovou skupinu, posílání služby nebo poskytované činnosti s jinou sociální službou?)
5) Je pro vás osobně otázka informovanosti obyvatel vysokomýtska o NZDM EMKO (Free klub) důležitá?
6) Jaké má vaše zařízení ve vašem městě recenze? Setkáváte se spíše s pozitivními nebo negativními reakcemi ze strany obyvatel města?
7) Pořádáte akce pro veřejnost, pokud ano, jakého charakteru a jak často?
8) Jaké typy akcí pro veřejnost jsou podle vašeho názoru nejžádanější ze strany obyvatel města?
9) Daří se spolupráci vašeho zařízení se školami a dalšími institucemi ve městě?
10) Chtěla byste do budoucna zvýšit povědomí obyvatel vysokomýtska (Pardubic) o službě nebo je podle vás dostačující?
11) Je dle vašeho názoru aktuální finanční podpora vašeho zařízení ze strany města a soukromých dárců dostatečná?
12) Jakou část finančních prostředků investujete do propagace vašeho zařízení ve městě? Zaměřuje se některý z pracovníků na propagaci, případně aktualizaci informací o vašem NZDM?