

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Olomouc 2019

Lukáš Mikula

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

SPOKOJENOST DOBROVOLNÍKŮ A HANDICAPOVANÝCH
NÁVŠTĚVNÍKŮ S PROJEKTEM COLOURS BEZ BARIÉR

Bakalářská práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Lukáš Mikula

Vedoucí práce: doc. PhDr. Helena Kubátová, Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci s názvem *„Spokojenost dobrovolníků a handicapovaných návštěvníků s projektem Colours bez bariér“* vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V Olomouci dne.

Podpis

Mé poděkování patří doc. PhDr. Heleně Kubátové, Ph.D. za odborný dohled, věcné připomínky, rady a ochotu při zpracovávání bakalářské práce.

Anotace

Jméno a příjmení:	Lukáš Mikula
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	doc. PhDr. Helena Kubátová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:

Spokojenost dobrovolníků a handicapovaných návštěvníků s projektem Colours bez bariér

Anotace práce:

Cílem této bakalářské práce je za pomoci kvantitativního šetření (dotazníků) získat podrobná data o spokojenosti dobrovolníků a handicapovaných návštěvníků s jednotlivými službami v rámci projektu Colours bez bariér na hudebním festivalu Colours of Ostrava. V teoretické části se představují jednotlivé služby v rámci projektu, dále se charakterizuje dobrovolnictví a vybrané dobrovolnické organizace v České republice. Následně se práce zabývá specifickými potřebami, které se vztahují k jednotlivým zdravotním postižením. Praktická část prokázala, že handicapovaní návštěvníci jsou spokojeni s asistenty, přestože se asistenti cítí nedostatečně proškoleni a také, že asistenti vyžadují delší osobní pauzu na jídlo. Bakalářská práce klade důraz také na handicapované návštěvníky, téměř 45 % z nich tvoří tělesně postižení jedinci, pro které je terén v oblasti areálu velice obtížný pro pohyb. Dále práce

poukazuje na fakt, že v případě zdražení vstupného o 300 Kč by projekt Colours bez bariér přišel o polovinu návštěvníků. Kladně hodnoceny byly rampy pro sledování koncertů, ze kterých byla dobrá viditelnost. Co se dojezdových časů a pokrytého území přepravní společnosti týče, bylo z dotazovaných respondentů, kteří službu využili, téměř polovina nespokojena. Zřejmě z toho důvodu by si respondenti jednoznačně přáli i větší kapacitu parkovacích míst, aby se mohli dopravovat vlastními prostředky. Drtivá většina respondentů poukázala na nedostatečné množství bezbariérových toalet a také na jejich nevhodné rozložení po areálu. V závěru práce jsou navržena vhodná řešení, která by mohla vést ke zkvalitnění služeb v dalších letech festivalu.

Klíčová slova:

Dobrovolnictví, dobrovolník, hudební festival, handicap, zdravotní postižení, bezbariérovost, asistenti, Colours of Ostrava, Colours bez bariér, služby

Title of Thesis:

Satisfaction of volunteers and disabled visitors with the project Colours bez bariér

Annotation:

The aim of this bachelor thesis is to use the quantitative survey (questionnaires) to obtain detailed data on the satisfaction of volunteers and handicapped visitors with individual services within the project Colours bez bariér at the music festival Colours of Ostrava. In the theoretical part, are presented the individual services within the project and characterized volunteering and selected volunteer organizations in the Czech Republic. Subsequently, the thesis deals with specific needs related to individual disabilities. The practical part showed that handicapped visitors are satisfied

with the assistants, even though the assistants feel inadequately trained and also that the assistants require a longer personal break for food. The bachelor thesis also places emphasis on handicapped visitors, almost 45 % of them are physically handicapped individuals, for whom is very difficult to move in terrain. Furthermore, the thesis points out that in the case of an increase in the admission fee of 300 CZK, Colours bez bariér would lose half of the visitors. The ramps for viewing concerts were positively evaluated which visibility was good were rated positively. As far as the arrival times and covered territory of the transport company are concerned, almost half of the respondents who used the service were dissatisfied. Apparently, for this reason, the respondents would also like to have more parking spaces in order to be transported by their own means. The overwhelming majority of respondents pointed to the insufficient amount of barrier-free toilets and also to their unfavorable distribution across the premises. At the end of the thesis, possible solutions to described issues are proposed which could lead to the improvement of services in the following years of the festival.

Keywords:

Volunteerism, volunteer, music festival, handicap, disability, barrier-free, assistants, Colours of Ostrava, Colours bez bariér, services

Názvy příloh vázaných v práci:

Dotazník pro handicapované návštěvníky

Dotazník pro dobrovolnické asistenty

Promo video Colours of Ostrava bez bariér

Počet literatury a zdrojů: 11

Rozsah práce: 61 s. (77 144 znaků včetně mezer)

Obsah

Úvod.....	1
Teoretická část.....	3
1. Colours bez bariér.....	3
1.1. Představení projektu.....	4
1.2. Historie využívání služeb projektu.....	4
1.3. Nabízené služby v rámci projektu pro handicapované návštěvníky .	6
1.3.1. Nižší vstupné	6
1.3.2. Rezervace bezbariérového ubytování	7
1.3.3. Bezbariérové stanové městečko vedle festivalového areálu	7
1.3.4. Rezervace parkovacích míst.....	8
1.3.5. Doprava v rámci města Ostravy bezbariérovými BB TAXI	8
1.3.6. Asistenti pro handicapované návštěvníky z řad dobrovolnictví	9
1.3.7. Koncerty ve znakové řeči	10
1.3.8. Gumové pražce v areálu	11
1.3.9. Statistické údaje návštěvnosti.....	11
1.3.10. Bezbariérové TOI TOI CAP.....	11
1.3.11. Vyvýšené plochy pro komfortní sledování koncertů	12
2. Dobrovolnictví	12
2.1. Definice dobrovolnictví a dobrovolníka	12
2.2. Organizace poskytující dobrovolnické služby v České republice	14
3. Osoby se zdravotním postižením.....	15
3.1. Definice Zdravotního postižení	16
3.2. Osoby s tělesným postižením	17
3.2.1. Specifické potřeby u tělesného postižení	18
3.3. Osoby se zrakovým postižením.....	18
3.3.1. Specifické potřeby u zrakového postižení	20
3.4. Osoby se sluchovým postižením	21
3.4.1. specifické potřeby u sluchového postižení	22
Praktická část.....	23

4. Cíl práce	23
4.1. Vymezení indikátorů.....	23
4.2. Hypotézy	26
4.3. Výzkumný soubor	27
5. Použité metody	28
5.1. Dotazník	28
5.2. Předvýzkum	32
6. Zpracování výsledků.....	33
6.1. Interpretace výsledků.....	35
6.1.1. Výsledky odpovědí od dobrovolnických asistentů	35
6.1.2. Výsledky odpovědí od handicapovaných návštěvníků	40
6.2. Ověření hypotéz.....	50
6.2.1. Potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz od handicapovaných návštěvníků	50
6.2.2. Potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz od dobrovolnických asistentů.....	51
7. Doporučení pro projekt Colours bez bariér.....	52
Závěr	56
Seznam použité literatury	58
Seznam obrázků.....	60
Seznam příloh.....	61

Úvod

V současnosti probíhá velmi silná integrace osob se zdravotním postižením do společnosti. Například v oblasti povinné školní docházky, kde každá tato osoba má nárok na svého asistenta pedagoga, aby měla možnost se plnohodnotně vzdělávat. Tato integrace se projevuje i v oblasti kultury, sportu, vědy a umění. Právě zmíněné oblasti přináší do života těchto jednotlivců smysl a radost, protože mohou kvalitně trávit svůj čas, který je naplňuje a zbavuje je skeptického pohledu na život s handicapem.

Z těchto pádných důvodů jsem si zvolil za název bakalářské práce „Spokojenost dobrovolníků a handicapovaných návštěvníků s projektem Colours bez bariér“, které je pro mě velice blízké, jelikož sám trpím dětskou mozkovou obrnou a festival pravidelně navštěvuji od roku 2010. Považuji se tedy již za dlouholetého návštěvníka a mohu konstatovat, že pořádaný festival si každoročně užívám a v danou chvíli nepociťuji svůj zdravotní handicap.

Cílem bakalářské práce tedy je zhodnotit spokojenost návštěvníků se zdravotním postižením a následně navrhnout inovativní změny ke zlepšení poskytovaných služeb v rámci Colours bez bariér.

Struktura práce je koncipována do dvou hlavních částí, a to teoretické a praktické. Teoretická část se zabývá samotným představením projektu Colours bez bariér, včetně jeho historie a nabízených služeb. Dále se vymezují pojmy, které se k danému tématu vztahují. Jedná se především o definování dobrovolnictví a typů jednotlivých zdravotních postižení, které se nejčastěji vyskytují na daném festivalu.

V praktické části se definují indikátory, otázky a z nich následně hypotézy. Po provedeném předvýzkumu se upraví otázky a z nich se vytvoří

finální verze dotazníků pro handicapované návštěvníky a dobrovolnické asistenty. Výstupem dotazníkového šetření jsou statistické údaje o spokojenosti jednotlivých služeb, které se demonstrují na grafických liniích. Podle statistických údajů se vyhodnotí hypotézy, jenž se potvrdí nebo zamítnou. Součástí praktické části je autorovo doporučení na možné inovativní zlepšení, které je vhodné zakomponovat do projektu a zvýšit tak úroveň projektu Colours bez bariér.

Závěrem práce je shrnutí jednotlivých kapitol a výsledků dotazníkového šetření.

Teoretická část

Teoretická část bakalářské práce předkládá definice pojmů, které se vážou k problematikám jako jsou Colours bez bariér, dobrovolnictví a k jednotlivým zdravotním postižením. Dále teoretická část slouží jako východisko k výzkumu v praktické části.

1. COLOURS BEZ BARIÉR

První kapitola pojednává o hudebním festivalu Colours Of Ostrava, kde v rámci projektu funguje Colours bez bariér, který nabízí služby pro handicapované návštěvníky zmíněného festivalu. Samotný hudební festival Colours of Ostrava je uskutečňován již od roku 2002 v Ostravě na Černé louce. Projekt Colours bez bariér se začal realizovat od roku 2012 v Dolní oblasti Vítkovic, kam se celý festival přemístil z Černé louky.

Cílem projektu je zajistit plnohodnotný požitek z festivalu všem handicapovaným účastníkům nehledě na typu jejich postižení. Nabídka služeb pro tyto návštěvníky je rozmanitá stejně jako barevnost programu celého hudebního festivalu.¹

¹ Webový portál Colours of Ostrava [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.colours.cz/o-festivalu>

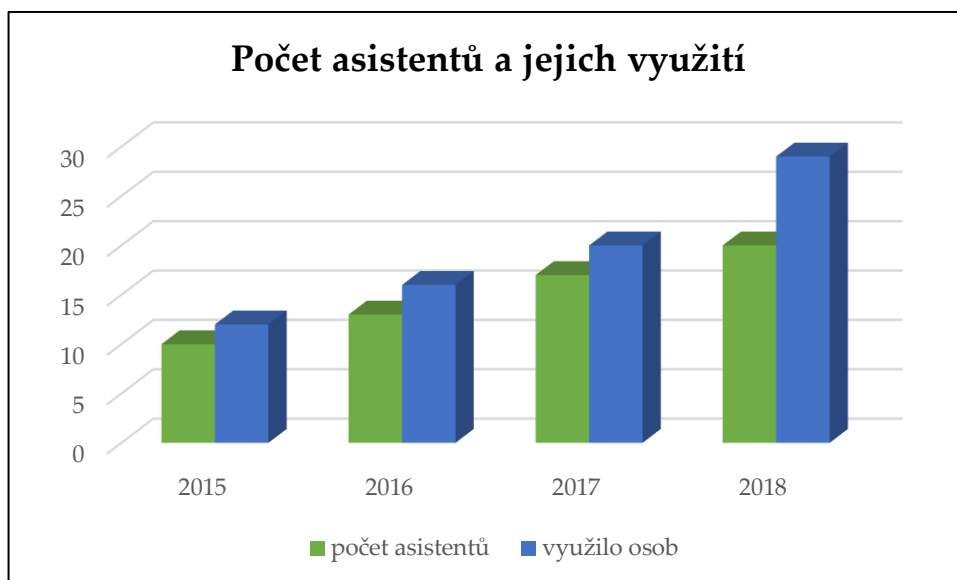
1.1. PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU

V roce 2012–2013 zaštiťovala tento projekt nadace OKD, od roku 2014 až dodnes projekt zaštiťuje Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, která dlouhodobě poskytuje finanční granty na tuto aktivitu. Dobrovolnické asistenty zajišťuje již od začátku projektu dobrovolnická organizace ADRA. V příští kapitole je tato dobrovolnická organizace popsána detailněji.²

1.2. HISTORIE VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB PROJEKTU

V této části je zmíněná historie zabývající se využíváním služeb v daném projektu. Pro detailnější vyobrazení jsou zde vytvořeny tři grafy, jenž se zabývají využíváním některých vybraných služeb. Vstupní údaje, ze kterých jsou grafy sestavovány, jsou poskytnuty přímo od koordinátorky Mgr. Kataríny Kijonkové. Následující obrázek zobrazuje srovnání mezi počtem zúčastněných asistentů a počtem jejich využití v letech 2015–2018.

Obrázek 1: Srovnání počtu využití asistentů napříč léty



Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů od koordinátorky projektu Colours bez bariér Mgr. Kataríny Kijonkové, výstup z programu Microsoft Excel

² Webový portál Colours of Ostrava - Colours bez bariér [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

Obrázek 2 popisuje počet přepravených handicapovaných osob, které se účastnily festivalu Colours bez bariér v letech 2015–2018.

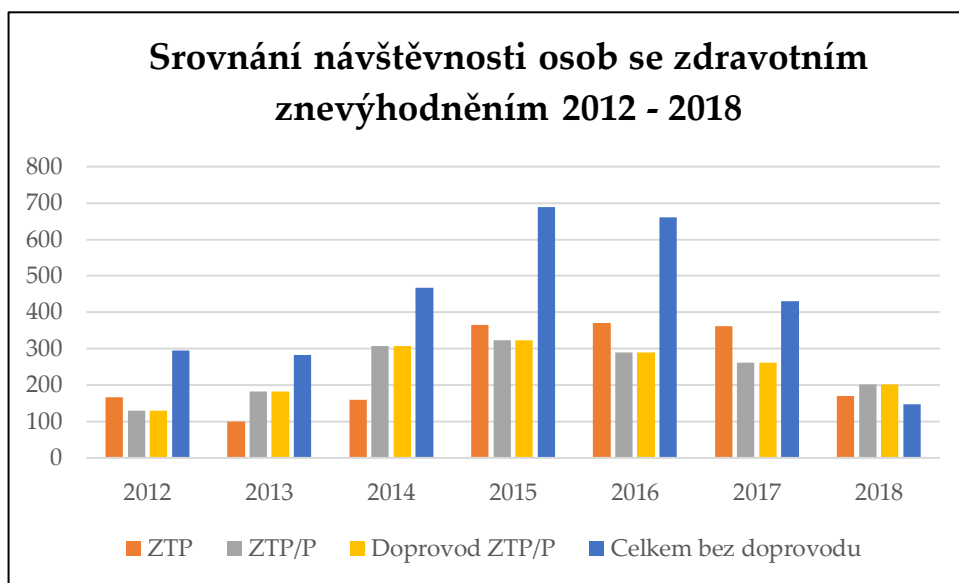
Obrázek 2: Počet přepravených osob napříč léty



Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů od koordinátorky projektu Colours bez bariér Mgr. Kataríny Kijonkové, výstup z programu Microsoft Excel

Obrázek níže zobrazuje statistiku návštěvnosti projektu Colours bez bariér pro zdravotně handicapované v letech 2012–2018.

Obrázek 3: Srovnání návštěvnosti



Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů od koordinátorky projektu Colours bez bariér Mgr. Kataríny Kijonkové, výstup z programu Microsoft Excel

1.3. NABÍZENÉ SLUŽBY V RÁMCI PROJEKTU PRO HANDICAPOVANÉ NÁVŠTĚVNÍKY

Podkapitola pojednává o představení jednotlivých nabízených služeb v rámci projektu, které jsou určeny pro návštěvníky s jakýmkoliv druhem zdravotního postižení. V následujících podkapitolách se seznámíme s těmito vybranými službami: Nižší vstupné, Rezervace bezbariérového ubytování, Bezbariérové stanové městečko vedle festivalového areálu, Rezervace parkovacích míst, Doprava v rámci města Ostravy bezbariérovými BB TAXI, Asistenti pro handicapované návštěvníky z řad dobrovolnických center, Koncerty ve znakové řeči, Statistické údaje návštěvnosti, Bezbariérové TOI TOI CAP.

1.3.1. NIŽŠÍ VSTUPNÉ

Jednou z poskytovaných služeb je nižší vstupné, které je určeno pro handicapované návštěvníky, jenž jsou držitele průkazu ZTP³ nebo ZTP/P⁴. Pro rok 2018 byla cena čtyřdenní vstupenky stanovena ve výši 650 Kč. Nyní v roce 2019 je cena čtyřdenní vstupenky navýšená na částku 750 Kč. Sleva pro handicapované návštěvníky tedy činí 78 %, jelikož vstupenka musí být zakoupena na místě, a to nejdříve v den konání festivalu.

Vstupenky pro běžné uživatele jsou poskytovány v těchto formách. Klasická čtyřdenní vstupenka v předprodeji je nabízená v částce 2 790 Kč. Oproti tomu cena čtyřdenní vstupenky prodávané přímo na místě konání festivalu je ve výši 3 390 Kč.⁵

³ ZTP – Zvlášť těžké postižení.

⁴ ZTP/P – Zvlášť těžké postižení s průvodcem.

⁵ Webový portál Colours of Ostrava [online] [vid. 18. ledna 2018]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/vstupenky/koupit>

Na obrázku níže lze vidět zakoupení vstupenky, které jsem osobně absolvoval na festivalu v roce 2018.

Obrázek 4: Prodej vstupenek pro návštěvníky se zdravotním postižením



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z promočního videa projektu Colours bez bariér

1.3.2. REZERVACE BEZBARIÉROVÉHO UBYTOVÁNÍ

Rezervace ubytování se vykonává na speciální telefonní lince, která je spuštěna dne 15. května koordinátorkou projektu, která vytvoří s handicapovaným návštěvníkem rezervaci ubytování a následně ji potvrdí skrze elektronickou poštu. Obdobný postup rezervace probíhá i u dalších služeb, které jsou v rámci projektu nabízeny.

1.3.3. BEZBARIÉROVÉ STANOVÉ MĚSTEČKO VEDLE FESTIVALOVÉHO AREÁLU

Pro návštěvníky je vytvořeno bezbariérové ubytování nacházející se u areálu Colours of Ostrava. Jedná se o stanový kemp, který zároveň obsahuje speciálně uzpůsobené prostory i pro návštěvníky vlastníci průkaz ZTP a ZTP/P. V rámci bezbariérového stanového městečka jsou nabízeny následující výhody:

- 50 parkovacích míst zdarma

- 20 míst, na kterých lze zdarma postavit svůj vlastní stan
- 20 stanů, které jsou pro dvě osoby (také zdarma) – stany staví pracovníci festivalu.⁶

1.3.4. REZERVACE PARKOVACÍCH MÍST

Všichni držitelé průkazu ZTP nebo ZTP/P mají nárok parkovat zdarma přímo u vstupní brány do areálu. Je nutné, aby si účastníci festivalu předem (30 dnů) objednali voucher skrze email pro rezervaci parkovacího místa. Následně tento voucher účastník obdrží na email a následně po vytištění jej může předložit při prvotním parkování, kde mu bude vyměněn za parkovací kartu (záloha 100,- Kč). Po skončení festivalu je záloha vrácena výměnou za parkovací kartu.⁷

1.3.5. DOPRAVA V RÁMCI MĚSTA OSTRAVY BEZBARIÉROVÝMI BB TAXI

V období festivalu je tuto službu možno využít objednávkou prostřednictvím telefonické komunikace, která slouží výhradně pro zdravotně znevýhodněné osoby s průkazem ZTP nebo ZTP/P. Před hlavním vchodem areálu se nachází speciální zastávka BB TAXI. Převážní služba přiváží návštěvníky nejpozději do 17 h a následně je odváží nejdříve od 17:30 h. Služba vyjíždí v pravidelných intervalech v době od 19 h do 2 h ranní a je zajišťována dvěma speciálními auty společností ALDIO OSTRAVA.

⁶ Webový portál Colours of Ostrava – Colours bez bariér [online] [vid. 14. prosince 2018]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

⁷ Webový portál Colours of Ostrava – Colours bez bariér [online] [vid. 14. prosince 2018]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

Podle webového portálu Colours of Ostrava – Colours bez bariér je realizace bezbariérových BB TAXI situována v oblasti města Ostravy a dále do třech okolních městských zón následovně⁸:

- **ZÓNA I.** (*Vítkovice, Moravská Ostrava a Přívoz, Mariánské Hory a Hulváky*) – 20 Kč / jedna osoba / jedna jízda
- **ZÓNA II.** (*Slezská Ostrava, Ostrava – Jih, Nová Ves, Poruba, Třebovice, Svinov, Martinov, Pustkovec*) – 30 Kč / jedna osoba / jedna jízda
- **ZÓNA III.** (*Michálkovice, Radvanice, Bartovice, Hrabová, Nová Bělá, Stará Bělá, Proskovice, Polanka nad Odrou, Krásné Pole, Plesná, Lhotka, Petřkovice*) – 40 Kč / jedna osoba / jedna jízda

1.3.6. ASISTENTI PRO HANDICAPOVANÉ NÁVŠTĚVNÍKY Z ŘAD DOBROVOLNICTVÍ

Asistenti přicházejí z dobrovolnických řad od dobrovolnické organizace ADRA. Od roku 2018 jsou nově vybraní asistenti vybaveni základy komunikace českého znakového jazyka.

Asistenti určení pro zrakově postižené účastníky jsou speciálně školení k doprovodu nevidomých. V rámci daného projektu existuje jedno upozornění pro účastníky a to, že asistenti neposkytují služby v oblasti sociálního zajištění, tím je myšleno například stravování, hygiena apod. K rozeznání asistenčních dobrovolníků v oblasti festivalu slouží speciální trička s označením ASISTENT Colours bez bariér.⁹ Dále mají asistenti nárok

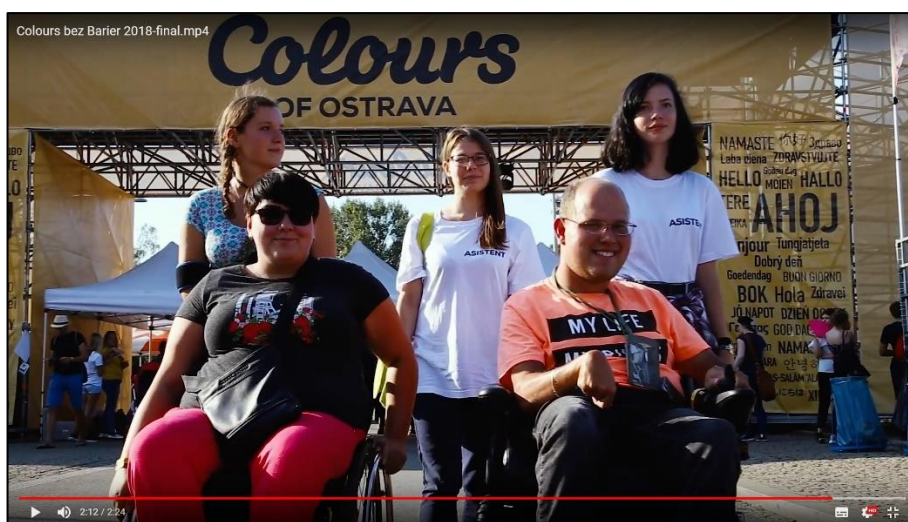
⁸ Webový portál Colours of Ostrava - Colours bez bariér [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

⁹ Webový portál Colours of Ostrava - Colours bez bariér [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

v rámci projektu Colours bez bariér dvakrát denně na teplé jídlo a také na tekutiny (litr pití).

Obrázek 5 zobrazuje snímek z videa Colours bez bariér v roce 2018, které zachycuje okamžiky z festivalu. Zároveň je na snímku zaznamenán autor této bakalářské práce.

Obrázek 5: Handicapovaní návštěvníci s asistenty



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z promočního videa projektu Colours bez bariér

1.3.7. KONCERTY VE ZNAKOVÉ ŘEČI

Koncerty ve znakové řeči jsou určeny pro návštěvníky, kteří mají sluchový handicap. Ve formě tlumočení do znakového jazyka jsou pro účastníky vytvářena různá představení. Jedná se především o:

- Tlumočení českých i zahraničních koncertů
- Překládání přednášek a diskuzních fór
- Meltingpot¹⁰

¹⁰ Webový portál Colours of Ostrava - Colours bez bariér [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.colours.cz/prakticke/colours-bez-barier>

1.3.8. GUMOVÉ PRAŽCE V AREÁLU

Jelikož je téměř celý areál vysypaný struskou, jsou po areálu umístěny speciální gumové pražce pro lepší a pohodlnější přemísťování osob upoutaných na invalidní vozík. Tento povrch jim umožňuje kvalitní prožití zmíněného hudebního festivalu, jelikož bez této pomůcky by bylo pohybování se po areálu festivalu naprosto obtížné.

1.3.9. STATISTICKÉ ÚDAJE NÁVŠTĚVNOSTI

Vzhledem k poskytnutým informacím od vedoucí projektu festivalu Colours of Ostrava bez bariér byly získány údaje, které vypovídají o úspěchu a zájmu o projekt ze stran návštěvníků. Jedná se především o informace, které udávají přehled o stavu využití parkovacích míst, stanového městečka, sníženého vstupného apod.

Tyto údaje se nachází v kapitole 1.2 „HISTORIE VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB PROJEKTU“.

1.3.10. BEZBARIÉROVÉ TOI TOI CAP

V areálu festivalu je umístěno přes 30 mobilních WC toalet TOI TOI CAP, které jsou určeny handicapovaným návštěvníkům. Za vratnou zálohu ve výši 100 Kč obdrží handicapovaný jedinec speciální klíč k WC. Ten zajišťuje dostupnost WC pouze určeným návštěvníkům a zabraňuje jejich zneužívání neoprávněným osobám.¹¹

¹¹ Webový portál Mobilní WC toalety a mobilní oplocení TOI TOI [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.toittoi.cz/>

1.3.11. VYVÝŠENÉ PLOCHY PRO KOMFORTNÍ SLEDOVÁNÍ KONCERTŮ

Vyvýšené plochy umožňují vozíčkářům pohodlné sledování koncertů, neboť plošina je umístěna tak, aby vozíčkáři byli nad úrovní běžných, stojících diváků. Tudíž mohou pohodlně vidět celé hudební skupiny a naplno si tak užít jednotlivá vystoupení.

2. DOBROVOLNICTVÍ

V této části se bakalářská práce zabývá dobrovolnictvím v České republice, od definice přes historii, až po organizace v současné době.

2.1. DEFINICE DOBROVOLNICTVÍ A DOBROVOLNÍKA

„Za dobrovolnickou službu se považují takové aktivity, při nichž dobrovolník poskytuje ve svém volném čase, ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu pomoc spoluobčanům a společnosti obecně“ (Holczerová a Dvořáčková 2013, s. 75).

Dobrovolnictví lze definovat jako činnost, která je vykonávána svobodně a dobrovolně jedinci v rámci určitých spolků či sdružení, kteří vykonávají svou práci pro prospěch druhých lidí. Jejich činnosti nejsou finančně odměňovány.¹²

„Dobrovolnictví není jen výrazem individuálního zapojení a spontánním výsledkem společenského života; často je vědomě organizované a řízené a může být předmětem tvorby politiky“ (Dekker a Halman 2003, s. 10).

Dobrovolnictví lze rozlišit na dva typy, které se od sebe vzájemně liší na základě společenské participace (Holczerová a Dvořáčková, 2013):

¹² Webový portál YMCA [online] [24. ledna 2019]. Dostupné z <http://usti.ymca.cz/onas/dobrovolnictvi/>

- **Vzájemně prospěšné dobrovolnictví** – zde dochází k vzájemnému prospěchu v rámci interakce, a to mezi dobrovolníkem a osobou, které je poskytována určitá služba. Aktivita v rámci tohoto typu dobrovolnictví, jsou členy sdružení vykonávány ku prospěchu dané organizace. Velmi často jde o sportovně nebo kulturně založené akce.
- **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** – tento typ se od předešlého liší přístupem dobrovolníků, kteří v tomto případě vykonávají veškeré aktivity za účelem spokojenosti občanů a okolí.

Dobrovolník je osoba, která pomáhá bez nároků na finanční odměnu napomáhat k naplnění cílů jiným skupinám nebo osobám. Výpomoc provádí ve svých volných chvílích a na základě svého přesvědčení. Je vhodné, aby aktivity dobrovolníka probíhaly pod záštitou dobrovolnické organizace, která se nachází na daném území. Tímto opatřením dochází k předcházení zneužívání důvěry osob, kterým je pomáháno. Vzhledem k dobrovolníkovi dochází při vykonávání dobrovolnické činnosti k nabytí nových zkušeností, navazování sociálních kontaktů, získání dovedností a pocitů užitečnosti.¹³

Gulová nahlíží na dobrovolníka jako osobu jehož *„tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskové organizace“* (Gulová 2011, s. 65).

¹³ Webový portál YMCA [online] [vid. 24. ledna 2019]. Dostupné z <http://usti.ymca.cz/onas/dobrovolnictvi/>

2.2. ORGANIZACE POSKYTUJÍCÍ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY V ČESKÉ REPUBLICE

Následující podkapitola pojednává o dobrovolnických organizacích, které se nachází na území České republiky.

- **ADRA (Adventist Development And Relief Agency)¹⁴** – tato organizace pomáhá lidem v tísni v rozsahu celé planety Země, přesněji celkem ve 130 státech. Původem pochází organizace ze Spojených států amerických, kde roku 1986 vznikla. U nás v České republice začala působit roku 1992. ADRA se zaměřuje na práci s lidmi trpící chudobou, ale zároveň dokáže flexibilně a rychle pomáhat lidem, jejichž domovy nečekaně postihla přírodní katastrofa. Na území našeho státu máme celkem 14 center organizace ADRA, především se zabývá pomáháním seniorům, dětem nebo zdravotně postiženým. Do organizace ADRA pravidelně dochází pomáhat téměř 2100 dobrovolníků. Tato organizace je výhradně zapojena do projektu Colours bez bariér.
- **Unicef (United Nations Children's Fund)¹⁵** – rozsah působení této organizace je rozšířen celkem na 190 světových zemí. Specializací organizace je zachraňovat životy dětem a následně je podporovat v rozvíjení až do jejich dospělosti. Vznik organizace se datuje k roku 1946, kdy byl primárním cílem zajištění pomoci dětem, které postihla 2. světová válka. Od roku 1991 je Česká republika členem Unicef a také se zapojuje do pomoci lidem, kteří to potřebují.

¹⁴ Webový portál ADRA [online] [vid. 24. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.adra.cz/>

¹⁵ Webový portál UNICEF [online] [24. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.unicef.cz/>

- **Asistence, o.p.s.**¹⁶ – organizace se zaměřuje na pomoc jedincům s tělesným nebo kombinovaným postižením. Ročně pomůže až 250 klientům. Dle druhu rozlišuje organizace pomáhání na: osobní asistenci a sociální rehabilitaci. Primární cíl organizace je zajištění klientům plynulý a přirozený průběh běžných činností, tak aby mohli žít v takřka domácím prostředí.
- **Člověk v tísní – společnost při České televizi, o.p.s.**¹⁷ – organizace vznikla v roce 1992 a během svého dosavadního působení se dostala na vrchol působení jako jeden z největších neziskových gigantů. Organizace se především specializuje na humanitární pomoc, rozvojovou spolupráci, pomoc při přírodních katastrofách a také ve válečných situacích.
- **Český červený kříž**¹⁸ - jedná se o humanitární společnost, která sídlí v Praze. Oblasti působení této organizace jsou následující: sociální, zdravotně-výchovné, humanitární, civilní obrana, zásah během katastrof. Tato společnost vykonává především činnosti jako jsou sociální a zdravotnické služby, organizace pomoci pro vojenské zdravotnické služby.

3. OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Kapitola se zabývá obecnou definicí zdravotního postižení a dále se koncipuje do třech částí, dle druhů postižení. V následujícím pořadí se práce zabývá osobami s tělesným, zrakovým a sluchovým postižením.

¹⁶ Webový portál Asistence o.p.s. [online] [24. ledna 2019]. Dostupné z <http://www.asistence.org/>

¹⁷ Webový portál Člověk v tísní [online] [vid. 24. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.clovekvtsni.cz/>

¹⁸ Webový portál České červený kříž [online] [vid. 24. ledna 2019]. Dostupné z https://www.cervenyriz.eu/cz/cz_root.aspx

3.1. DEFINICE ZDRAVOTNÍHO POSTIŽENÍ

Zdravotní postižení lze definovat jako stav jedince, který fyzickou osobu omezuje ve vykonávání běžných životních činností důsledkem poruchy tělesné či mentální funkčnosti (Šťastný et al., 1996).

Dle Kočové (2017, s. 31) lze zdravotní postižení chápat „jako náročnou životní situaci, protože dlouhodobě působí na jedince zatěžujícím vlivem, zvyšuje stres, zhoršuje jeho každodenní situaci, vyvolává řadu konfliktů, z nichž některé jsou pro postiženého neřešitelné (např. životní ambice proti reálným možnostem, limitovaným postižením), a způsobuje řadu frustrací.“

Na světě existuje mnoho typů zdravotního postižení, které je možno odlišně klasifikovat podle různých znaků. Z knihy „Mezinárodní klasifikace poruch, disabilit a handicapu“ zdravotnické světové organizace (WHO) vychází přehled obecných charakteristik postižení, které dále přetvořili Šťastný et. al (1996) v tomto znění:

- **Porucha (Impairment)** - pro účely hodnocení zdravotního postižení je porucha definována jako jakákoli ztráta nebo abnormálnost psychologické, fyziologické nebo anatomické struktury nebo funkce.
- **Omezení schopnosti (Disabilita)** - je profil zachovalých funkčních schopností postiženého, určený na základě funkčních vyšetření tak, aby následná specifikace prostředí umožnila přizpůsobení ke schopnostem člověka.
- **Znevýhodnění (Handicap)** – je důsledkem poruchy a disability, který je postiženým negativně vnímán; handicap je společenský jev, sociální důsledek zdravotního postižení.

Krhutová (2013, s. 24) tvrdí, že „lidé s postižením si své postižení zpravidla nevybrali a většině případů jeho existenci nemohou nijak ovlivnit.“

3.2. OSOBY S TĚLESNÝM POSTIŽENÍM

Podle zdroje PráceOZP¹⁹ „tělesné postižení znamená, že člověk je omezen v pohybových schopnostech v důsledku poškození podpůrného nebo pohybového aparátu či jiného organického poškození.“

Tělesné postižené lze dle typu členit na vrozené postižení a získané postižení. Podle stupně zátěže jej rozdělujeme na lehkou formu postižení, středně těžkou formu postižení a těžkou formu postižení.

Při vrozeném tělesném postižení je kladen vyšší důraz na rodiče již od narození dítěte. Tím je myšlená například psychická zátěž, kdy je rodič nucen vyrovnat se se skutečností, že se mu narodilo dítě se zdravotním postižením. Další břemenem je fyzické zatížení rodičů, které představuje neustálou nezbytnost fyzické manipulace s dítětem.

U získaného postižení je psychická zátěž naopak nejvíce kladena na samotného jedince, který postižení získal, jelikož je nucen vyrovnat se s nově nastalou situací.

Jak v případě vrozeného, tak i získaného postižení je zatěžován finanční rozpočet léčebnými prostředky, tudíž se jedná o ekonomickou zátěž ať už rodiny či samotného jedince. V neposlední řadě je třeba zmínit časovou zátěž, která zahrnuje veškeré předešlé zátěže (Nováková, 2011).

¹⁹ Webový portál PráceOZP [online] [vid. 18. ledna 2019]. Dostupné z <https://www.praceozp.cz/recruiter/t-lesn-posti-en-0>

3.2.1. SPECIFICKÉ POTŘEBY U TĚLESNÉHO POSTIŽENÍ

Následující seznam uvádí potřeby, které jsou potřebné pro osoby s tělesným postižením. Tento seznam vychází z knihy *Osoby se zdravotním postižením* (Kisvetrová, 2014):

- **Invalidní vozíky** – jsou děleny na elektrické a mechanické vozíky. Elektrický vozík má svůj elektrický pohon, tudíž uživatel tohoto vozíku, na rozdíl od mechanického, nemusí pro pohyb na křesle vynakládat žádné fyzické úsilí.
- **Opěrné pomůcky** – zde patří hole, berle a chodítka. Zmíněné pomůcky slouží k upevnění stability fyzicky handicapovaného jedince a umožňují mu ulehčit pohyb a dovolují svévolnému přemísťování.
- **Osobní asistence** – tento jedinec pomáhá osobě se zdravotním postižením při vykonávání denních činností. Jelikož oslabený jedinec vlivem svého handicapu není schopen některé činnosti zvládat sám a potřebuje tudíž pomoc druhých lidí.
- **Schodišťové plošiny** – toto zařízení poskytuje vozíčkářům zdolávat schodiště a mobilizovat se tak na jiné podlaží dané budovy.

3.3. OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Jedinci se zrakovým postižením trpí zhoršenou způsobilostí zrakové soustavy, která se může vyznačovat těmito projevy:²⁰

²⁰ Webový portál Národní informační centrum pro mládež [online] [vid. 2. listopadu 2018]. Dostupné z <http://www.nicm.cz/klasifikace-zrakoveho-postizeni>

- **Porucha centrálního vidění** – neschopnost rozlišovat barvy a detaily
- **Porucha periferního vidění** – zhoršené vnímání daného prostoru a následná celková dezorientace

Mezi osoby se zrakovým postižením nezahrnujeme jedince, kteří jsou schopni relativně uspokojivě vidět za pomoci využití dioptrických brýlí. V tomto případě se jedná pouze o osoby s lehčím stupněm zrakové vady, neboť jsou schopni provádět běžné denní aktivity. Naopak za těžce zrakově postižené považujeme slabozraké a nevidomé osoby, které lze zahrnout do některé z nadcházejících kategorií: ²¹

- **Kategorie 1:** střední slabozrakost
- **Kategorie 2:** silná slabozrakost
- **Kategorie 3:** těžce slabý zrak
- **Kategorie 4:** praktická nevidomost
- **Kategorie 5:** úplná nevidomost

Archivní článek webového portálu Tyfloemployability uvádí následující tvrzení „světová zdravotnická organizace nevidomých uvádí, že na světě žije 150 mil. osob s těžkým zrakovým postižením, z čehož je 38 mil. nevidomých.“²²

²¹ Webový portál Národní informační centrum pro mládež [online] [vid. 2. listopadu 2018]. Dostupné z <http://www.nicm.cz/klasifikace-zrakoveho-postizeni>

²² Webový portál Tyfloemployability [online] [vid. 2. listopadu 2018]. Dostupné z <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bWFKze9YfeMJ:www.tyfloemploy.org/o-zrakovych-vadach+&cd=9&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

Obrázek níže znázorňuje statistické údaje týkající se počtu zrakově postižených lidí na území České republiky v roce 2018.²³

Obrázek 6: Handicapovaní návštěvníci s asistenty



Zdroj: Vlastní zpracování dle portálu Poslepu.cz

3.3.1. SPECIFICKÉ POTŘEBY U ZRAKOVÉHO POSTIŽENÍ

Bubeníčková, Karásek a Pavlíček (2012) člení pomůcky pro jedince se zrakovým postižením do dvanácti skupin: „*Optické pomůcky; Optoelektronické pomůcky; Výpočetní technika; Mobilní telefony; Digitální záznamníky, diktafony, cd přehrávače; Pomůcky pro usnadnění mobility; Pomůcky pro zápis Braillova písma; Hodinky a další pomůcky pro měření času; Měřicí přístroje s hlasovým nebo hmatovým výstupem; Drobné pomůcky denní potřeby / pro domácnost; Hračky, hry, pomůcky pro volný čas a sport; Školní pomůcky.*“

Vzhledem k tématu bakalářské práce, která je zaměřená na handicapované návštěvníky hudebního festivalu Colours of Ostrava, jsou vybrány některé, z již zmíněných skupin a následně jsou k nim přiřazeny

²³ Webový portál Poslepu [online] [vid. 2. listopadu 2018]. Dostupné z <https://poslepu.cz/kolik-je-v-ceske-republice-zrakove-postizenych-lidi/>

kompenzační pomůcky. Tyto pomůcky jsou poskytovány účastníkům na festivalu. Jedná se především o:

- **Pomůcky pro usnadnění mobility** – bílé hole, dobrovolnický asistent (usnadnění orientace v areálu)
- **Pomůcky pro zápis Braillova písma** – speciální mapa celého areálu v Braillově písmu pro usnadnění orientace

3.4. OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Jedná se o nejrozšířenější postižení ve společnosti, které je somaticko-funkčního charakteru. Podle světové zdravotnické organizace v roce 2005 bylo evidováno 278 milionů osob s tímto typem zdravotního postižení. Tuzemských pacientů je okolo 300 tisíc se sluchovým postižením (Horáková, 2012).

Dle organizace WHO existuje následující klasifikace sluchového postižení neboli tzv. stupně hluchoty, které se rozdělují podle škály v jednotkách decibel. Rozdělení slouží k diagnostikování stupně sluchového postižení. Následující seznam je vytvořen dle zdroje Horákové (2012).

- **0-25 dB** – *Normální sluch*
- **26-40 dB** – *Lehké poškození sluchu*
- **41-60 dB** – *Střední poškození sluchu*
- **61-80 dB** – *Těžké poškození sluchu*
- **91 dB a více** – *Velmi těžké poškození sluchu až hluchota*

Dále lze sluchové postižení dělit podle vzniku, čímž je myšleno, zda jedinec postižení získal v průběhu let nebo se s vadou narodil. V prvním

případě jde o sluchové vady, které jedinec může získat v průběhu porodu či během celého života jedince. V druhém případě jsou vady zapříčiněny genetikou nebo jinými podněty v období před narozením (Barvíková et. al., 2015).

3.4.1. SPECIFICKÉ POTŘEBY U SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ

Pomůcky pro sluchově postižené jedince se základně třídí do dvou kategorií: individuální, kolektivní. Rozdělení je závislé na počtu osob, které je využívají. Další rozčlenění pomůcek se vztahuje k aktivitám, ke kterým je jedinec se sluchovým postižením využívá. Jsou to především pomůcky kompenzující sluch (naslouchátka, FM pojítka, sluchadla, kochleární implantát). Dále pomůcky, které se používají ke komunikaci. Pomůcky pro signalizaci. Vibrotaktilní a elektrotaktilní pomůcky (Bendová, Jeřábková a Růžičková, 2006).

Jako v případě specifických potřeb u zrakového postižení, tak i nyní jsou zvoleny potřeby, které se vztahují k činnostem na festivalu Colours of Ostrava. Pro návštěvníky se sluchovým postižením byly nabízené tyto služby:

- **Znaková řeč** – asistenti, kteří pomoci této řeči komunikovali s hluchoněmými jedinci
- **Překlad vybraných koncertů** – ve znakové řeči (Ukázka je dostupná v příloze „Promo video Colours of Ostrava bez bariér“)

Praktická část

4. CÍL PRÁCE

Cílem této bakalářské práce je zjistit spokojenost handicapovaných návštěvníků a rovněž dobrovolníků s nabízenými službami v rámci projektu Colours bez bariér, popřípadě poukázat na jejich nedostatky a navrhnout doporučená řešení, které by vedlo ke zkvalitnění projektu. Práce klade důraz na specifické potřeby handicapovaných a také na požadavky dobrovolníků, pro kvalitnější plnění této činnosti.

4.1. VYMEZENÍ INDIKÁTORŮ

Spokojenost bude zkoumána pomocí těchto indikátorů:

- **Indikátor č. 1: Bezbariérovost festivalu (kapitola 1.3.8)** – jak jsme si popsali v kapitole nabízených služeb, je velmi důležité, aby byla tato bezbariérovost co nejvyšší, protože jinak by si handicapovaní návštěvníci nemohli tento festival užívat naplno. Zaměříme se tedy na spokojenost s bezbariérovostí areálu, tudíž handicapovaní účastníci musí svůj handicap na festivalu vnímat, co možno nejméně.
- **Indikátor č. 2: Úroveň komfortu při sledování hudebních koncertů (kapitola 1.3.11)** – v tomto indikátoru se práce orientuje na úroveň kvality sledování koncertu pro handicapované návštěvníky. Účelem tohoto bodu je zjistit, zda umístění rampy je vhodně zvoleno, aby osoby se zdravotním postižením měli maximální komfort. Tento indikátor se vztahuje ke kapitole 1.3.11.

- **Indikátor č. 3: Spokojenost s přepravními službami na hudebním festivalu (kapitola 1.3.5)** – zde se zaměříme na to, jestli pokrytí uvedenou dopravou je dostatečné a dojezdové časy jsou v souladu se spokojeností jednotlivých návštěvníků. V praxi to znamená, jestli stačí dva speciálně upravené vozy a nebyla by potřeba najmout třetí či čtvrtý vůz.
- **Indikátor č. 4: Vstupné pro handicapované návštěvníky (kapitola 1.3.1)** – cenu vstupného jsme si popsali v kapitole 1.3.1. Od vedoucí projektu Colours bez bariér vím, že již dva roky klade majitelka celého hudebního festivalu důraz na zvýšení ceny pro tyto návštěvníky minimálně o 300 Kč. Oproti loňskému roku by znamenalo navýšení zhruba o 30 %. Účelem tedy tohoto indikátoru je zjistit, zda je tato cena v optimální výši pro osoby se zdravotním postižením a jestli její případné navýšení nějak neohrozí návštěvnost festivalu.
- **Indikátor č. 5: Kapacita parkovacích míst (kapitola 1.3.4)** – tento indikátor zjišťuje spokojenost s maximální kapacitou parkovacích míst. Jelikož účastník musí optimálně 30 dnů předem požádat o toto místo, je zjevné, že o tuto službu je enormní zájem.
- **Indikátor č. 6: Převaha jednotlivých typů zdravotního postižení** – jak již byly popsány v teoretické části (kapitola 3) jednotlivé druhy zdravotního postižení. Účelem bude zjistit, který handicap na festivalu nejvíce převažuje na základě provedeného šetření a poté přizpůsobit služby převažujícímu handicapu.

- **Indikátor č. 7: Umístění bezbariérových toalet po areálu (kapitola 1.3.10)** – jak bylo popsáno v uvedené kapitole, úkolem je zjistit, zda návštěvníci v areálu pociťují dostatek těchto speciálně upravených toalet. Z vlastní zkušenosti vím, že zmíněných bezbariérových toalet je v areálu nainstalováno daleko méně než pro návštěvníky bez zdravotního omezení. Z celkového počtu toalet v rámci areálu hudebního festivalu tvoří bezbariérové toalety pouhých 15 %.
- **Indikátor č. 8: Zjištění spokojenosti s dobrovolnickými asistenty (kapitola 1.3.6)** – zde práce zjišťuje spokojenost s nabízenými službami od dobrovolnických asistentů, jako jsou například orientace, doprovod po areálu festivalu, zajištění kupování potravin apod.

Zde jsou uvedeny dva indikátory z pohledu dobrovolnických asistentů v rámci projektu Colours bez bariér.

- **Indikátor č. 1: Dostatečné proškolení (kapitola 3)** – indikátor měří spokojenost asistentů s dostatečným proškolením, jak zacházet s různými druhy handicapu a na základě toho poskytnout maximální péči handicapovaným návštěvníkům. Klade se otázka, zda je jednodenní seminář před začátkem festivalu opravdu dostačující a zda se cítí asistent komfortně a připraveně.
- **Indikátor č. 2: Dostatečné zázemí pro asistenty (kapitola 1.3.6)** – zjišťuje se, zda jsou asistenti spokojeni s délkou své osobní pauzy na jídlo, na kterou mají přidělený čas 30 minut.

4.2. HYPOTÉZY

Tato kapitola pojednává o tvorbě hypotéz v rámci projektu kvantitativního výzkumu.

Následující část návrhu hypotéz se bude zabývat návštěvníky se zdravotním postižením, dále jen respondenty.

- **H₁ (vztahuje se k indikátoru č. 1):** Pohyb po areálu je pro tělesně postižené náročnější než pro ostatní návštěvníky s jiným handicapem.
- **H₂ (vztahuje se k indikátoru č. 2):** Více než 40 % respondentů bylo spokojeno s komfortem při sledování koncertů.
- **H₃ (vztahuje se k indikátoru č. 3):** Více než 55 % přepravovaných osob bylo nespokojeno s dojezdovými časy a s pokrytím území pro přepravu.
- **H₄ (vztahuje se k indikátoru č. 4):** Kdyby vstupné zdražilo o 30 %, 20 % respondentů by nepřijelo.
- **H₅ (vztahuje se k indikátoru č. 5):** Více než 40 % respondentů si myslí, že kapacita parkovacích míst je nedostatečná.
- **H₆ (vztahuje se k indikátoru č. 6):** Tělesně handicapovaných návštěvníků bylo o 80 % více než návštěvníků s jiným typem handicapu.
- **H₇ (vztahuje se k indikátoru č. 7):** Méně než 20 % návštěvníků bylo spokojeno s množstvím bezbariérových toalet a zároveň jejich umístění v areálu.

- **H₈ (vztahuje se k indikátoru č. 8):** Více než 70 % návštěvníků, kteří využili služeb asistentů, bylo spokojených.

Druhá část se zabývá návrhem hypotéz pro dobrovolníky (asistenty) a taktéž vychází z druhé části indikátorů zabývajících se dobrovolníky.

- **H₁ (vztahuje se k indikátoru č. 1):** Více než 12 asistentů se bude cítit dostatečně proškolen k pomoci handicapovaným a zároveň bude vědět, jak s jednotlivými typy handicapu zacházet.
- **H₂ (vztahuje se k indikátoru č. 2):** Více než 14 asistentů bude nespokojeno s osobní pauzou na jídlo.

4.3. VÝZKUMNÝ SOUBOR

Tento vzorek je vybrán z handicapovaných návštěvníků Colours of Ostrava a z dobrovolnických asistentů v rámci databáze od vedoucí projektu Colours bez bariér. Bylo zvoleno období dotazníkového šetření od 26. února do 6. března 2019. Dále vedoucí projektu poskytla kontakty v podobě emailových adres z databáze klientů, z níž tedy bylo osloveno celkem 337 handicapovaných návštěvníků a 20 dobrovolnických asistentů. V tomto časovém období dorazilo 100 vyplněných dotazníků za skupinu osob se zdravotním postižením. Jedná se tedy o návratnost 29,67 %, což považuji za úspěch. Druhou skupinu tvoří členové z dobrovolnických řad, tedy asistenti, kteří pomáhají osobám se zdravotním postižením na festivalu Colours of Ostrava. Během dvou dnů tohoto dotazníkového šetření bylo již dosaženo maximálního počtu respondentů v této skupině, tedy 20 vyplněných dotazníků. S počtem dotazníků jsem velice spokojen, protože sama vedoucí projektu Colours bez bariér připustila, že samotný hudební festival podobné dotazníkové šetření zkoušel realizovat v roce 2014, avšak po jednom měsíci

se vrátilo pouze 30 vyplněných dotazníků za osoby se zdravotním handicapem.

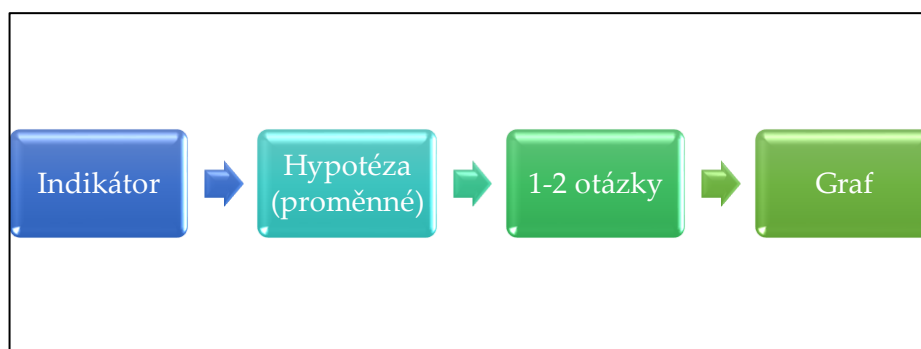
5. POUŽITÉ METODY

Jelikož se na festivalu účastní mnoho návštěvníků, jak jsme si již popsali v kapitole pojednávající o návštěvnosti (kapitola 1.2, Obrázek 3) je zde jediná možná metoda, a to je metoda kvantitativního výzkumu (dotazníkové šetření). Dotazník bude distribuován formou elektronické pošty přímo do elektronických schránek klientů, jejichž adresy poskytla vedoucí projektu Colours bez bariér. Veškeré údaje, které mi vedoucí projektu poskytla jsem využil pouze při tvorbě dané bakalářské práce, a tudíž jsou adresy jednotlivých respondentů pod ochranou osobních údajů a nemohou být dále zveřejňovány či poskytovány. Jak bylo již zmíněno v kapitole 4.3. výzkumný soubor byl vybrán za pomoci databáze zmiňované vedoucí projektu, která poskytla emailové adresy dotazovaných respondentů. Tedy bylo osloveno 337 respondentů z řad návštěvníků se zdravotním postižením a 20 respondentů z řad dobrovolnických asistentů.

5.1. DOTAZNÍK

První část otázek v dotazníku se zaměřuje na handicapované návštěvníky a jejich spokojenost s nabízenými službami, které jsou detailně popsány v kapitole 4.1 Vymezení indikátorů. Tyto otázky jsou provázané na hypotézy a hypotézy jsou provázané zpětně na indikátory. Tudíž lze jasně vidět vztah od indikátorů, přes hypotézy a následně k jednotlivým otázkám v dotazníku. Z těchto zpracovaných údajů posléze vzejdou grafy, které nám ukáží spokojenost s jednotlivými službami v rámci projektu Colours bez bariér.

Obrázek 7: Vztah indikátoru, hypotézy, otázky a výstupního grafu



Zdroj: Vlastní zpracování v programu Microsoft Word

- **Otázka č. 1 (vztahuje se k hypotéze H_1 , H_6):** Jaký je Váš druh zdravotního postižení?
 - **Možné odpovědi:** a) Tělesné b) Zrakové c) Sluchové d) Kombinované
- **Otázka č. 2 (vztahuje se k hypotéze H_1):** Byl pro Vás pohyb po terénu areálu obtížný?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 3 (vztahuje se k hypotéze H_2):** Bylo pro Vás sledování z vyvýšených ramp komfortní?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 4 (vztahuje se k hypotéze H_2):** Viděl/viděla jste dobře na koncert?
 - **Možné odpovědi:** a) Ano b) Ne c) Nevím
- **Otázka č. 5 (vztahuje se k hypotéze H_3):** Zdály se Vám dojezdové časy adekvátní?

- **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 6 (vztahuje se k hypotéze H₃):** Zdálo se Vám pokrytí území pro přepravu osob dostačující?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 7 (vztahuje se k hypotéze H₄):** Přijde Vám současná cena vstupného adekvátní?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 8 (vztahuje se k hypotéze H₄):** Kdyby vstupné zdražilo o 30 %, přesto byste přišel / přišla znovu na hudební festival?
 - **Možné odpovědi:** a) Ano b) Ano, ale je to maximum pro můj finanční rozpočet c) Ne – příliš drahé d) Nevím
- **Otázka č. 9 (vztahuje se k hypotéze H₅):** Přijde Vám dostatečná kapacita 50 parkovacích míst?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 10 (vztahuje se k hypotéze H₇):** Přišel Vám počet bezbariérových toalet adekvátní?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne

- **Otázka č. 11 (vztahuje se k hypotéze H₇):** Přišlo Vám rozložení toalet po areálu optimální?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 12 (vztahuje se k hypotéze H₈):** Byli jste s pomocí asistenta spokojeni?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 13 (vztahuje se k hypotéze H₈):** Porozuměl správně asistent Vašemu handicapu a pomáhal Vám tak dostatečně?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne

Následující část otázek se vztahuje k druhé části návrhu hypotéz, které jsou zaměřeny na dobrovolnické asistenty.

- **Otázka č. 1 (vztahuje se k hypotéze H₁):** Stačí Vám jednodenní proškolující seminář před začátek hudebního festivalu, abyste se cítili kvalitně připraveni na pomoc handicapovaným?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 2 (vztahuje se k hypotéze H₁):** Kolik času (ve dnech) byste uvedli, jako optimum pro kvalitní přípravu na pomoc handicapovaným osobám na hudebním festivalu Colours of Ostrava.
 - **Možné odpovědi:** a) 1 b) 2–3 c) 4–5

- **Otázka č. 3 (vztahuje se k hypotéze H₂):** Stačí Vám 30 minut denně na jídlo a relaxaci?
 - **Možné odpovědi:** a) Určitě ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Určitě ne
- **Otázka č. 4 (vztahuje se k hypotéze H₂):** Kolik času (v minutách) byste navrhovali pro pauzu na jídlo?
 - **Možné odpovědi:** a) 30–45 b) 45–50 c) 50–60

5.2. PŘEDVÝZKUM

Do předvýzkumu jsou zahrnuti 3 respondenti za handicapované návštěvníky a následně 3 respondenti z řad dobrovolníků, na kterých se otestovala míra srozumitelnosti s jednotlivými otázkami v dotazníku. Osobně jsem se setkal v ostravském obchodním centru se třemi osobami se zdravotním postižením, s kterými jsem se seznámil během předešlých ročníků hudebního festivalu Colours of Ostrava. Nyní se jedná o dlouholeté návštěvníky tohoto festivalu a zároveň o mé přátele. Podrobně jsem s každým testovaným respondentem procházel otázku po otázce a doptával jsem se, jestli otázce plně rozumějí nebo zda chtějí její znění nějak pozměnit. U tří vybraných dobrovolníků probíhal předvýzkum pomocí softwarového programu Skype od společnosti Microsoft, kde byl uspořádán konferenční hovor a stejně jako u handicapovaných návštěvníků jsme společně procházeli otázku po otázce. Po vyhodnocení předvýzkumu se ukázalo, že z pohledu návštěvníků je nutné změnit otázku číslo 8 v dotazníku pro handicapované návštěvníky. Jelikož ne všichni rozumí přepočtu částky na procenta a zároveň procenta na částku (Kč – koruny české), tudíž pro lepší představivost, a tedy korektnější odpověď byla otázka přeformulována z procent na částku. Současně tuto změnu taktéž navrhli sami respondenti, tudíž se domnívám,

že to je adekvátní změna, protože jde o to, aby dotazník byl maximálně srozumitelný pro návštěvníky a vznikl tak relevantní výzkumný výstup. Následně uvádím původní znění otázky a její následnou editaci.

Původní znění otázky:

- **Otázka č. 8 (vztahuje se k hypotéze H₄):** Kdyby vstupné zdražilo o 30 %, přesto byste přišel / přišla znovu na hudební festival?

Přeformulovaná otázka:

- **Otázka č. 8 (vztahuje se k hypotéze H₄):** Kdyby vstupné zdražilo na 900 Kč, přesto byste přišel / přišla znovu na hudební festival?

Odpovědi na tuto přeformulovanou otázku zůstaly stejné, neboť se úpravou otázky nezměnil smysl daných odpovědí.

- **Možné odpovědi:** a) Ano b) Ano, ale je to maximum pro můj finanční rozpočet c) Ne – příliš drahé d) Nevím

V druhé části dotazníků, který se týkal dobrovolníků pro osoby se zdravotním postižením nebylo potřeba nic měnit, jelikož všichni respondenti z řad asistentů v předvýzkumu se jednoznačně shodli na srozumitelnosti a jednoznačnosti znění otázek.

6. ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

Výsledky byly zpracovány za pomoci kooperace více softwaru, který mi byl poskytnut v rámci školní licence Microsoft Office 365 a také Office Online. První software, který jsem pro práci využil byl Microsoft Forms, který je dostupný pouze online v cloudovém režimu. V tomto editoru jsem vytvořil

dva dotazníky, první dotazník zahrnuje 13 otázek pro handicapované návštěvníky Colours of Ostrava, kdežto druhý dotazník se zaměřuje na samotné asistenty, kteří s těmito lidmi pracují a pomáhají jim po dobu celého hudebního festivalu Colours of Ostrava. Tyto dva dotazníky uvádím v přílohách 1 a 2.

Následná distribuce dotazníku probíhala pomocí odkazu, který vygeneroval webový editor Microsoft Forms a následně byl distribuován respondentům pomocí elektronické pošty. E-mailové adresy respondentů, jsem získal od vedoucí projektu pod příslibem zachování anonymity respondentů, neboť víme, že se musí dodržovat současná evropská směrnice GDPR. Taktéž dotazníky samotné byly nastavené tak, aby zachovávaly úplnou anonymitu všech respondentů. Proto počítačový algoritmus automaticky jednotlivého respondenta pojmenuje **respondent [číslo od 1 do n]** a ve vygenerovaném exportovaném souboru tabulkového editoru Excel [přípona .xlsx] pod názvem **anonymous**.

Microsoft Forms tedy umožňuje zobrazovat následné výsledky, tím jsou myšleny odpovědi od respondentů nasbírané za určitou časovou jednotku, dále je seskupit a vyexportovat to tabulkového editoru od firmy Microsoft Excel, v rámci kancelářského balíčku Office 365 pro studenty a zaměstnance Univerzity Palackého v Olomouci. Tento software je oproti Microsoft Forms dostupný v takzvané desktop verzi. V praxi to znamená, že si ji můžeme nainstalovat na svůj počítač, a tedy na svůj pevný fyzický disk (Hard Disk Drive) a plně jej užívat bez internetového připojení k síti. Po získání dat v tabulkovém souboru jsem vytvořil v dalším softwaru Microsoft Word (v rámci stejného balíčku jako Excel) statistické grafy, které jsou součástí této bakalářské práce.

Následně pro přesnější vysvětlení mého postupu jsem vytvořil krátký graf, reprezentovaný textovým řetězcem, který exaktně popisuje, jak jsem při zpracovávání dat na informace postupoval.

MS FORMS (ONLINE) → získání dat → MS FORMS → export dat → MS EXCEL(DESKTOP) → vytvoření sloupcových grafů → MS WORD(DESKTOP)

6.1. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

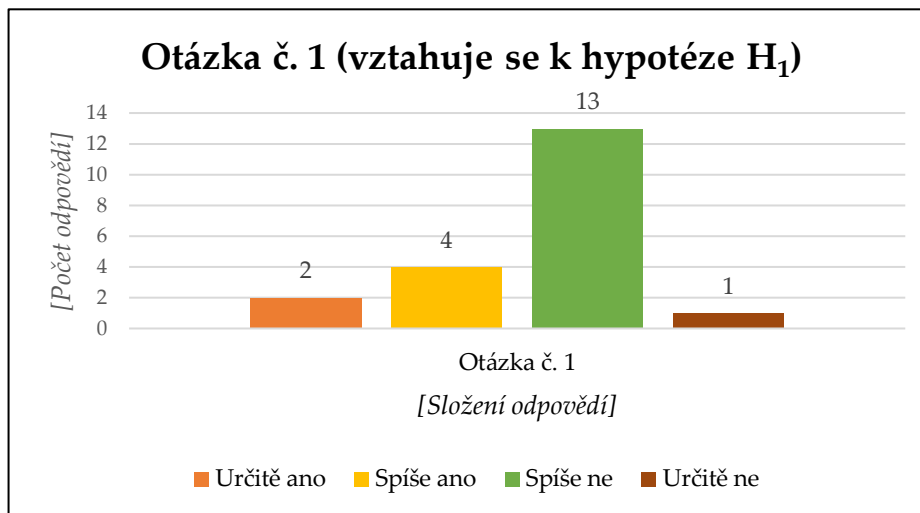
Zde práce prezentuje výsledky dotazníkového šetření, koncipovaného do dvou částí, kdy výstupem první části jsou statisticky zhodnocené odpovědi dobrovolnických asistentů, zatímco v části druhé jsou také vyhodnocené výsledky osob se zdravotním postižením, které navštívili hudební festival Colours bez bariér.

6.1.1. VÝSLEDKY ODPOVĚDÍ OD DOBROVOLNICKÝCH ASISTENTŮ

V této kapitole uvádím v podobě statistických sloupcových grafů výstupy odpovědí celkem 120 (100 + 20) respondentů, které jsou následně okomentovány.

Znění otázky: „Stačí Vám jednodenní proškolující seminář před začátek hudebního festivalu, abyste se cítili kvalitně připraveni na pomoc handicapovaným?“

Obrázek 8: Proškolující seminář

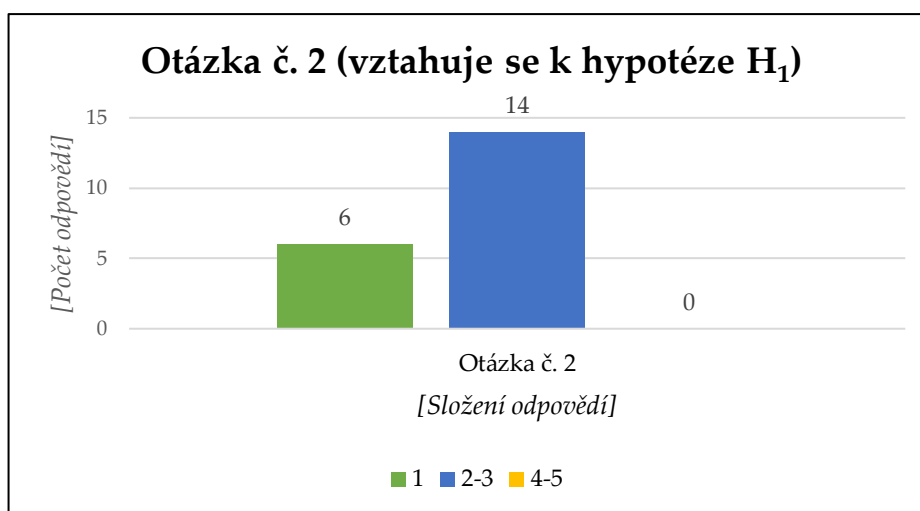


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Na obrázku 8 lze vidět, že asistenti se necítí dostatečně proškoleni, když sloučíme odpovědi **Určitě ne** a **Spíše ne**, kde to lze jednoznačně vidět. Z 20 dotazovaných respondentů odpovědělo 14 jedinců tak, že se cítí nedostatečně proškoleni a zbylým 6 respondentům jednodenní seminář stačil.

Znění otázky: „Kolik času (ve dnech) byste uvedli, jako optimum pro kvalitní přípravu na pomoc handicapovaným osobám na hudebním festivalu Colours of Ostrava.“

Obrázek 9: Optimální délka přípravy

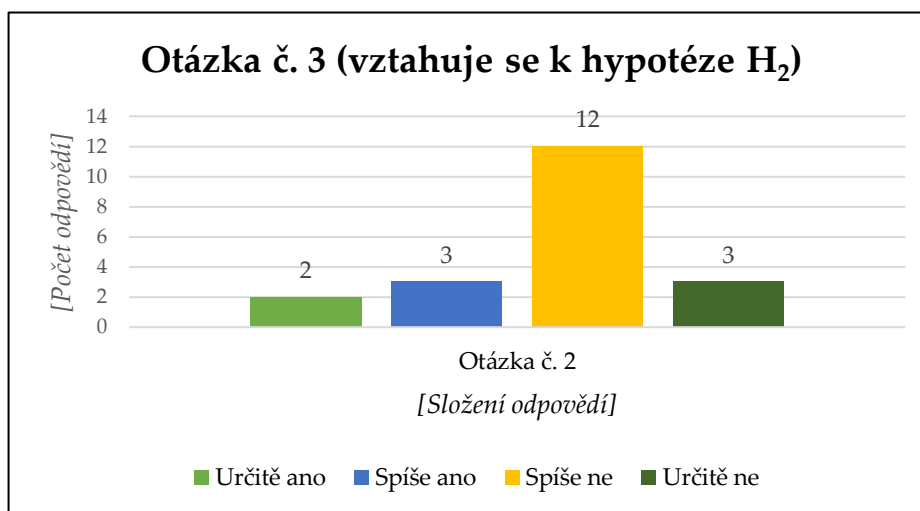


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 9 vypovídá o jednoznačném přesvědčení asistentů, kteří se shodli na tom, že by bylo potřeba školicí seminář prodloužit na 2 až 3 dny. Shodlo se 14 respondentů, což je zajímavý ukazatel, neboť se přesně shoduje se 14 respondenty, kteří se cítí nedostatečně proškoleni na obrázku 8.

Znění otázky: „Stačí Vám 30 minut denně na jídlo a relaxaci?“

Obrázek 10: Čas na osobní pauzu

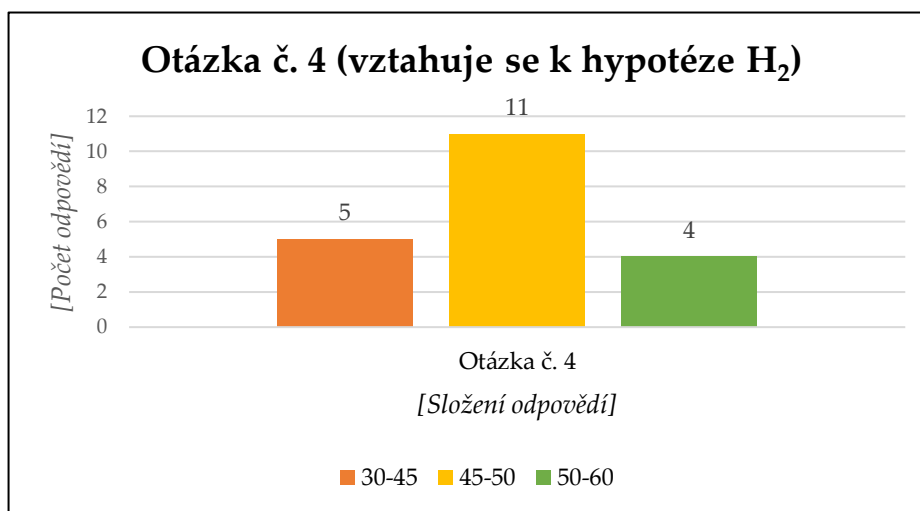


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 10 ukazuje skutečnost, že 12 dotazovaných respondentů není spíše spokojeno s časovou délkou své osobní pauzy na jídlo.

Znění otázky: „Kolik času (v minutách) byste navrhovali pro pauzu na jídlo?“

Obrázek 11: Optimální délka osobní pauzy



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

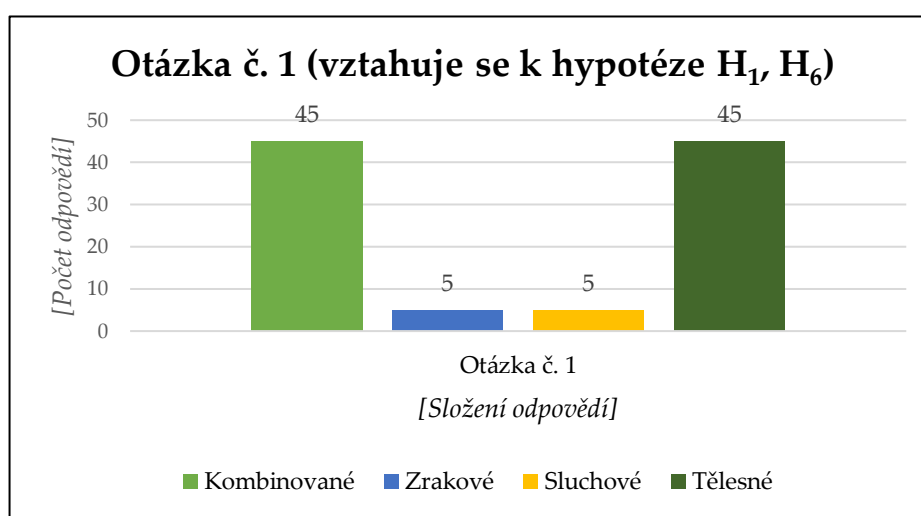
S obrázkem 10 úzce souvisí obrázek 11, neboť v něm měli asistenti možnost navrhnout přiměřený čas své osobní pauzy. 11 respondentů zde navrhuje čas své osobní pauzy v délce 45-50 minut, tedy ve výsledku by to znamenalo prodloužit osobní pauzu o 15 až 20 minut. Posouzení, zda by to bylo reálné však záleží na vedoucí projektu.

6.1.2. VÝSLEDKY ODPOVĚDÍ OD HANDICAPOVANÝCH NÁVŠTĚVNÍKŮ

V této části je uvedeno 13 grafů vypovídajících o reálných pocitech handicapovaných návštěvníků festivalu Colours of Ostrava vzhledem ke kladeným otázkám.

Znění otázky: „Jaký je Váš druh zdravotního postižení?“

Obrázek 12: Druh zdravotního postižení

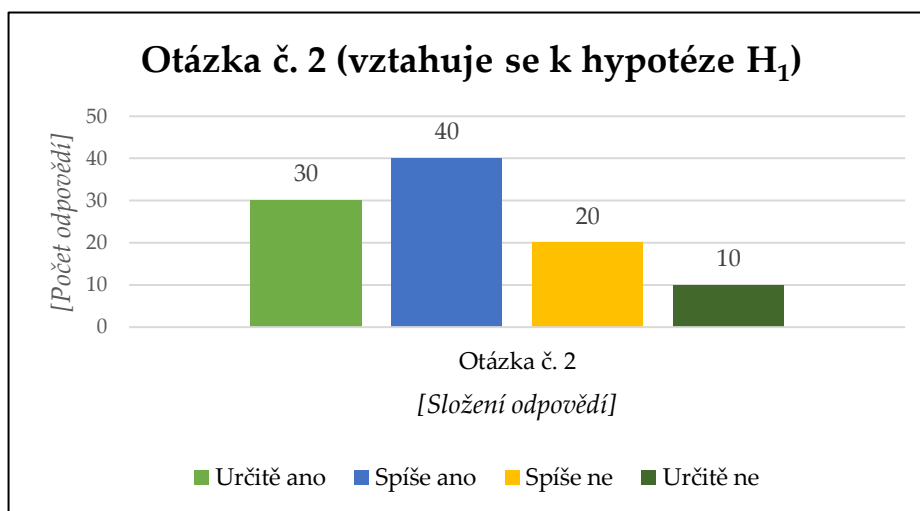


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 12 jednoznačně ukazuje, že nejvíce navštěvují festival návštěvníci s tělesným nebo kombinovaným postižením, obě tyto skupiny mají schůdně 45 %. Je zde tedy zřetelně vidět, kdo navštěvuje tento hudební festival.

Znění otázky: „Byl pro Vás pohyb po terénu areálu obtížný?“

Obrázek 13: Obtížnost terénu

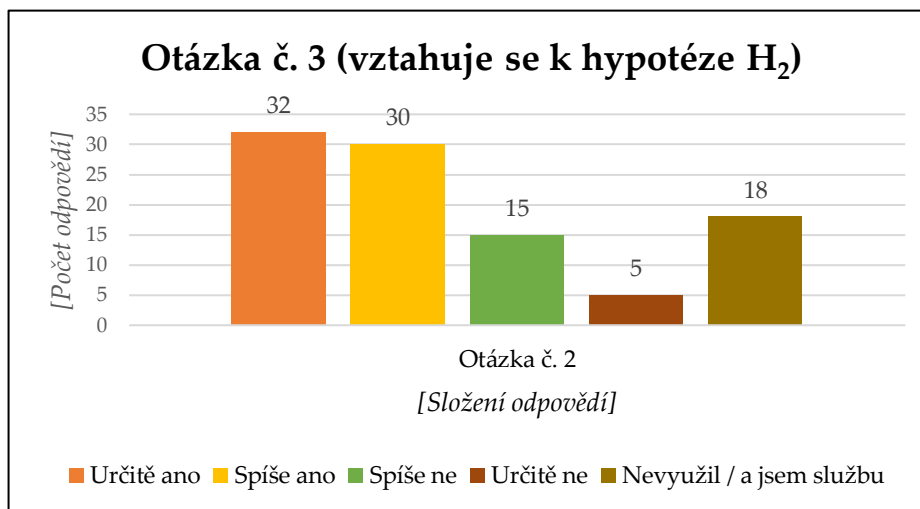


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Když u obrázku 13 sečteme položku **Určitě ano** a **Spíše ano**, je očividné, že terén zasypaný struskou je pro návštěvníky velice obtížný. 70 % respondentů odpovědělo, že terén pro ně byl obtížný, tudíž je počet gumových pásů v areálu nedostatečný.

Znění otázky: „Bylo pro Vás sledování z vyvýšených ramp komfortní?“

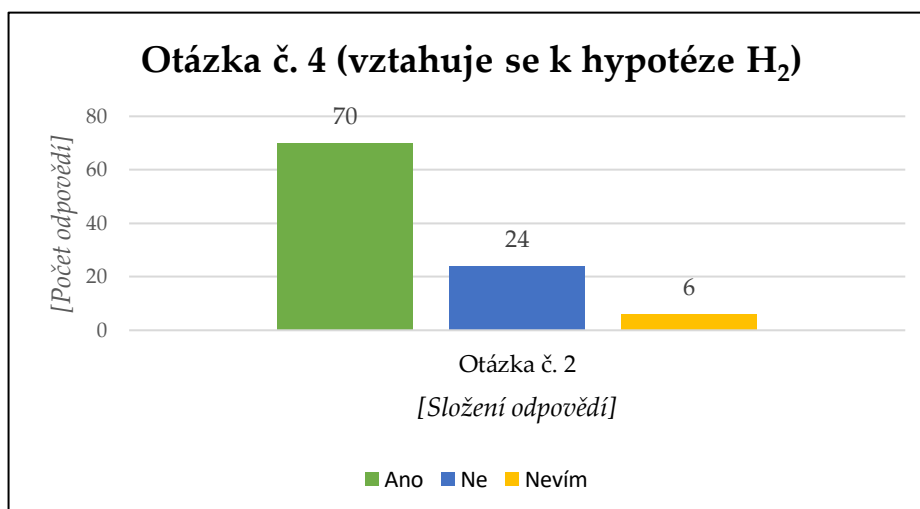
Obrázek 14: Míra komfortu na rampách



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Znění otázky: „Viděl/viděla jste dobře na koncert?“

Obrázek 15: Viditelnost koncertu

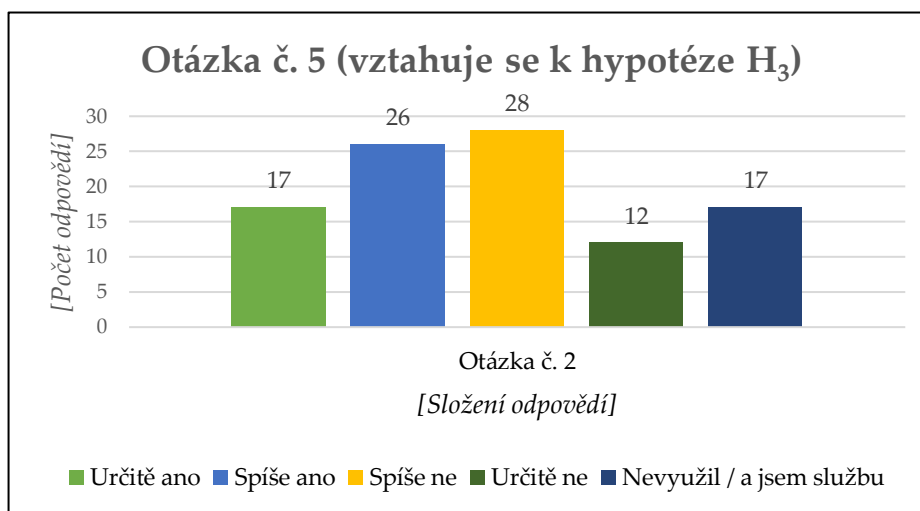


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Na základě obrázku 14 je zjevné, že pro 75 % návštěvníků je umístění plošiny vhodné. Do spokojenosti nelze započítat návštěvníky, kteří službu nevyužili, tudíž ze 100 se odečítá 18, jelikož tito lidé službu nevyužili a nemohou tak hodnotit spokojenost s danou službou. S tímto obrázkem souvisí obrázek 15, jelikož je zde evidentní provázanost a tedy 70 % respondentů vidělo na koncert velmi dobře.

Znění otázky: „Zdály se Vám dojezdové časy adekvátní?“

Obrázek 16: Přiměřenost dojezdu

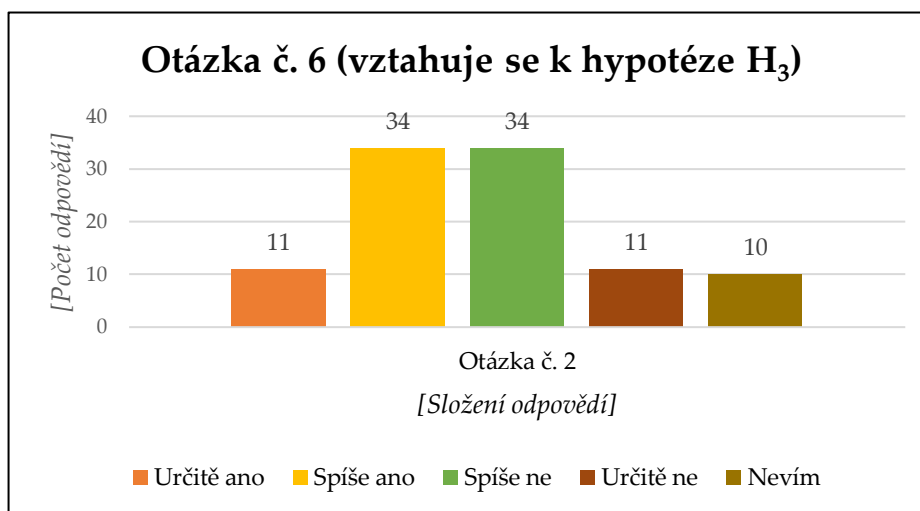


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 16 prozrazuje realitu, že téměř celá polovina, tedy 48 % respondentů nebylo spokojeno s dojezdovými časy BB TAXI, a tudíž trávili čas čekáním na vozidlo.

Znění otázky: „Zdálo se Vám pokrytí území pro přepravu osob dostačující?“

Obrázek 17: Oblast přepravy

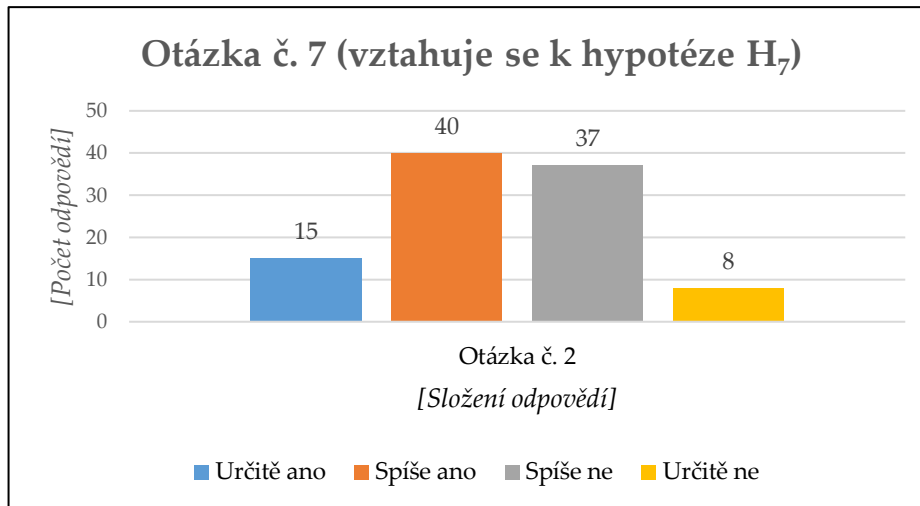


Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 17 vykazuje typickou patovou situaci, neboť výsledky jsou naprosto vyrovnané. Tudíž nejde říct, zda je území v rámci dopravy dostatečně pokryto. Na druhou stranu, je třeba se zamyslet nad 45 % nespokojených respondentů, protože právě pro ně může být dovoz domů klíčovou podmínkou účasti na hudebním festivalu Colours of Ostrava.

Znění otázky: „Přijde Vám současná cena vstupného adekvátní?“

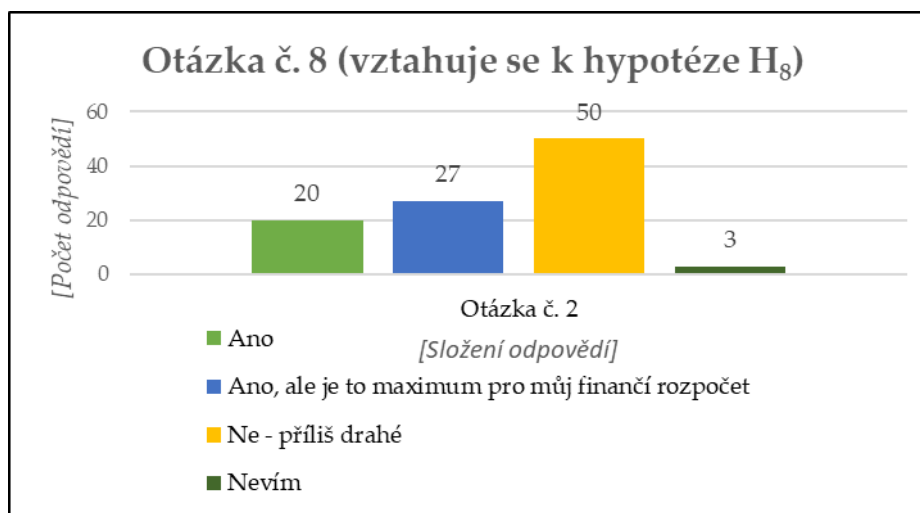
Obrázek 18: Výše vstupného



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Znění otázky: „Kdyby vstupné zdražilo na 900 Kč, přesto byste přišel / přišla znovu na hudební festival?“

Obrázek 19: Zdražení vstupného



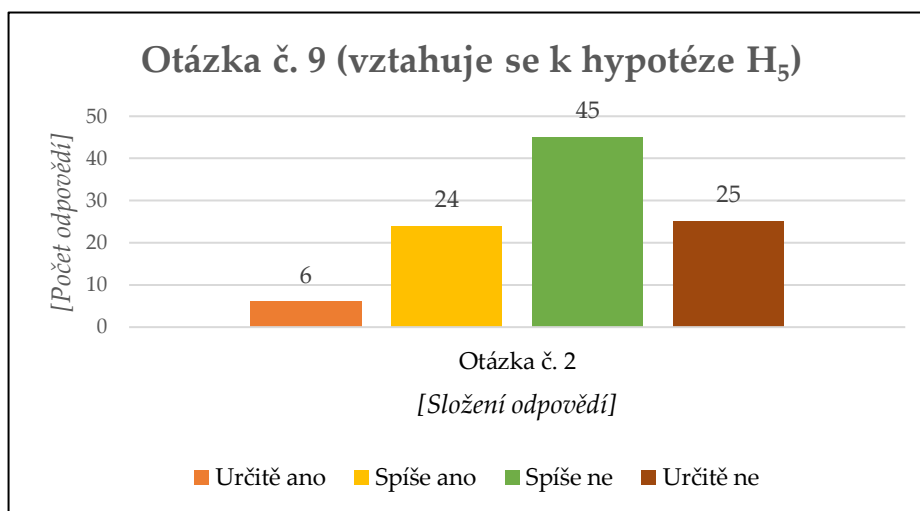
Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Obrázek 18 pojednávající o výši vstupného poukazuje na nerozhodnost respondentů, jestli je cena spíše adekvátní nebo spíše ne. Důležitá je návaznost

na obrázek 19, neboť se ptá respondentů, zda by se zúčastnily festivalu i přes zdražení o 300 Kč. Vyšlo, že pro 50 % respondentů by to byla jasná nepřekonatelná finanční zátěž do jejich rozpočtu, tudíž by festival přišel o polovinu dosavadních handicapovaných návštěvníků. Dalších 27 % respondentů odpovědělo, že zdražení by pro jejich rozpočet znamenalo maximum, které by byli ochotni dát. Z tohoto důvodu výsledek šetření jasně poukazuje, že s cenou vstupenky vzhůru se musí zacházet velmi opatrně nebo pokud možno by se s cenou nemělo hýbat vůbec.

Znění otázky: „Přijde Vám dostatečná kapacita 50 parkovacích míst?“

Obrázek 20: Kapacita parkovacích míst



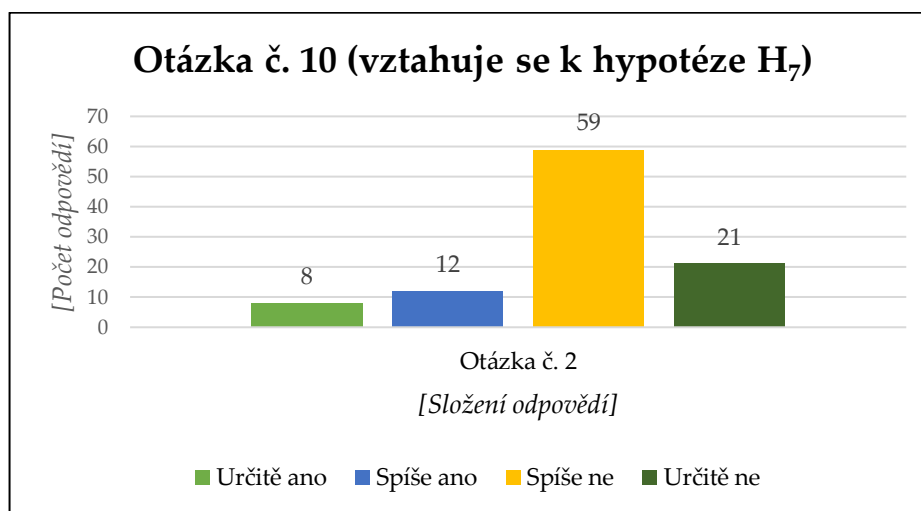
Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Na obrázku 20 při sečtení **Určitě ne** a **Spíše ne** vidíme jasnou nespokojenost s kapacitou parkovacích míst. Mnohdy tak tito lidé nemají, kde zaparkovat, protože opatření během probíhajícího festivalu ohledně parkování jsou velmi přísná.

Znění otázky: „Přišel Vám počet bezbariérových toalet adekvátní?“

Dle obrázku 21 je jasné, že počet bezbariérových toalet v areálu hudebního festivalu je nedostatečný a 80 % respondentů mělo problém najít volnou toaletu.

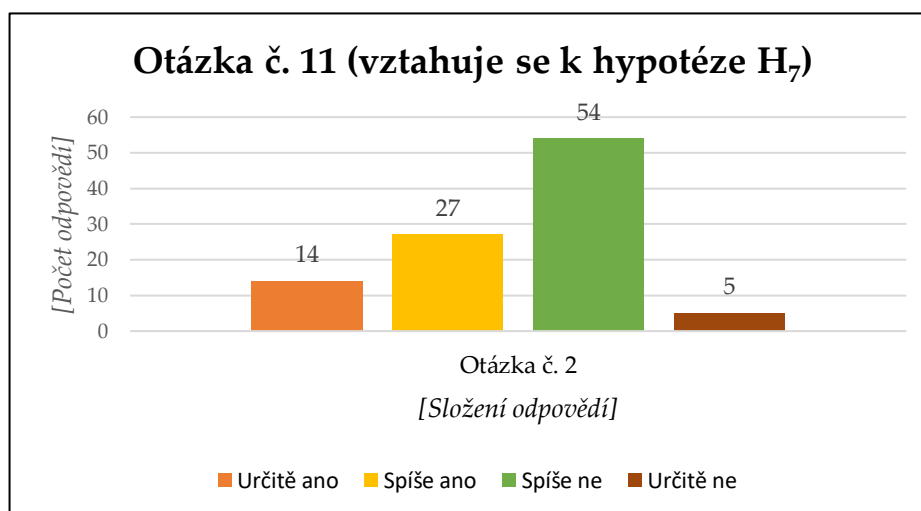
Obrázek 21: Počet bezbariérových WC



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Znění otázky: „Přišlo Vám rozložení toalet po areálu optimální?“

Obrázek 22: Rozmístění WC po areálu

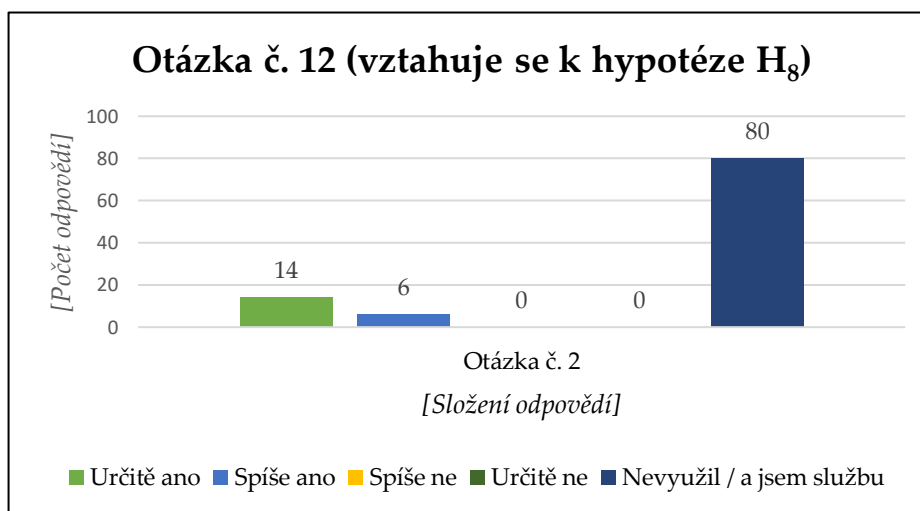


Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

S počtem toalet souvisí i jejich rozmístění, o kterém vypovídá obrázek 22. S rozmístěním toalet nebylo spokojeno 59 % respondentů.

Znění otázky: „Byli jste s pomocí asistenta spokojeni?“

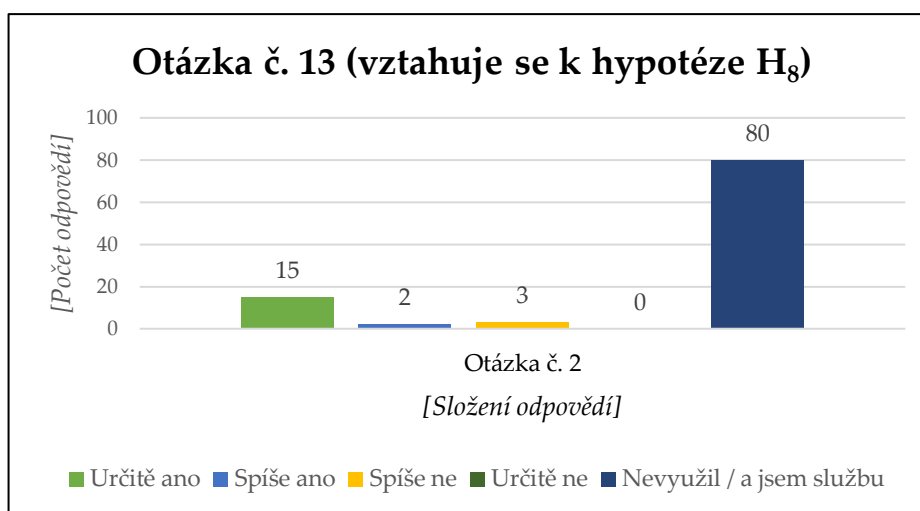
Obrázek 23: Spokojenost s asistenty



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Znění otázky: „Porozuměl správně asistent Vašemu handicapu a pomáhal Vám tak dostatečně?“

Obrázek 24: Porozumění handicapu



Zdroj: Vlastní zpracování, výstup z dotazníkového šetření

Na obrázek 23 je třeba nahlížet jiným způsobem, neboť maximální počet asistentů činí 20, tedy zbylých 80 % respondentů nemělo možnost nebo zájem tuto službu využít. Celkem 20 respondentů, kteří měli možnost tuto

službu použít byli spokojeni. Navazující obrázek 24 taktéž poukazuje na většinovou spokojenost, neboť spíše nespokojeni byli pouze 3 respondenti. Tudíž, se dá říct, že asistenti správně porozuměli zdravotnímu postižení dané osoby. Možná, kdyby proběhl více denní školicí seminář, eliminoval by se počet 3 nespokojených respondentů. Jelikož se zde jedná o malou skupinu respondentů, nebylo by vhodné využívat a převádět výsledky šetření na procenta. Výsledek je takový, že 17 z 20 respondentů cítili, že asistenti dostatečně porozuměli jejich danému zdravotnímu postižení, což je velice uspokojivý výsledek.

6.2. OVĚŘENÍ HYPOTÉZ

V této části se bakalářská práce zabývá finálním vyhodnocením hypotéz, tudíž u každé hypotézy se rozhodne, zda se potvrdí, či zamítne. I zde je nezbytné rozdělit vyhodnocení hypotéz do dvou částí pro zřejmou a přehlednou demonstraci výsledků. Hypotézy se v kapitole 4.2 dělí do dvou skupin, první skupina 8 hypotéz zastupuje handicapované návštěvníky, oproti tomu skupina druhá zastupuje dobrovolnické asistenty. Skupiny se samozřejmě vztahují k festivalu Colours bez bariér.

6.2.1. POTVRZENÍ ČI VYVRÁCENÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ OD HANDICAPOVANÝCH NÁVŠTĚVNÍKŮ

H₁: Hypotéza je potvrzena, jelikož více než 70 % návštěvníků hodnotí terén jako obtížný a současně platí, že největší návštěvnost tvoří lidé s tělesným a kombinovaným zdravotním postižením.

H₂: Hypotéza se může hodnotit jako potvrzená, protože více než 75 % návštěvníků bylo spokojeno s komfortem při sledování koncertů.

H₃: Tuto hypotézu nelze brát jako potvrzenou, jelikož výzkum ukázal, že 48 % handicapovaných návštěvníků nebylo spokojeno s dojezdovými časy

a 45 % také s pokrytou oblastí přepravní služby, tudíž, se hypotéza zamítá v obou směrech.

H₄: Hypotéza se bere jednoznačně za potvrzenou, neboť 50 % dotazovaných respondentů by po zdražení vstupného o 30 % (na 900 Kč) určitě nepřijelo. Je tu rozdíl oproti předpokladu v hypotéze o 30 %.

H₅: Hypotéza je potvrzena, neboť 70 % respondentů tvrdí, že kapacita parkovacích míst byla nedostatečná.

H₆: Hypotéza se bere za zamítnutou, z toho důvodu, že z dotazovaných respondentů s tělesným typem postižení bylo 45 %, tudíž se nemusí dále počítat, neboť je na první pohled jasné, že rozdíl 80 % je nereálný.

H₇: Hypotéza není potvrzená, protože 20 % respondentů na festivalu bylo spokojeno s počtem bezbariérových toalet a 41 % respondentů bylo spokojeno s umístěním bezbariérových toalet v rámci areálu hudebního festivalu Colours of Ostrava.

H₈: Poslední hypotéza za handicapované návštěvníky je jednoznačně potvrzena. Vychází, že ze 100 % respondentů, kteří využili služeb dobrovolnických asistentů, v tomto případě 20 jedinců, byli všichni spokojeni se svým přiděleným asistentem a 17 z nich cítilo, že asistenti skutečně správně porozuměli jejich typu postižení.

6.2.2. POTVRZENÍ ČI VYVRÁCENÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ OD DOBROVOLNICKÝCH ASISTENTŮ

H₁: Hypotéza je zamítnuta, dotazníkové šetření poukázalo na to, že 14 z dotazovaných respondentů se cítí nedostatečně proškoleni a navrhují nejvíce 2 až 3denní seminář místo dosavadního jednodenního semináře.

H: Hypotéza potvrzena, z toho důvodu, že 15 respondentů z řad asistentů je nespokojeno s délkou osobní pauzy na jídlo a 11 by navrhovalo pauzu o délce 45 až 50 minut.

7. DOPORUČENÍ PRO PROJEKT COLOURS BEZ BARIÉR

V této kapitole se na základě výsledků dotazníků a následně porovnání s hypotézami navrhne možné řešení pro zlepšení projektu Colours bez bariér, aby si jej, co možná nejlépe mohli návštěvníci užít a současně byli spokojeni i samotní asistenti, kteří vykonávají dobrovolnické služby pro samotné účastníky. Tato kapitola již není rozdělena do dvou částí, protože navrhovaná doporučení jsou společná pro celý projekt.

Ve výzkumu se jasně prokázalo, že návštěvníci s tělesným handicapem mají obrovský problém s povrchem v oblasti areálu hudebního festivalu. Z osobní zkušenosti vím, že těchto pásů je v areálu nedostatečné množství, což se mi i následně potvrdilo v samostatném dotazníkovém šetření. Rozhodně bych vedoucí projektu doporučoval těchto pásů nakoupit mnohem víc a rozmístit je po celém areálu, nejen ve vybraných sektorech. Toto řešení, by dle mého názoru všem nespokojeným návštěvníkům značně usnadnilo pohyb po areálu. Nynější situace je totiž taková, že pásy jsou umístěny pouze ve zvyšujících se terénních oblastech. Osobně si myslím, že zmíněné pásy nejsou příliš nákladné a festival rozhodně nezruinují. Samotní asistenti mají mnohdy strach, zda klienta (návštěvníka) na strusce dokážou uvést, jelikož přední kolečka na mechanických invalidních vozících se často o uvedené nepraktické kameny zasekávají. Mým názorem je, že úroveň terénu je nejstěžejnější problém celého mého dotazníkového šetření.

Další bod, který bych doporučil vedení změnit na základě dotazníkového šetření je navýšit kapacitu BB TAXI, jelikož mnohdy se stává, že samotná přepravovaná osoba musí na tento vůz čekat i několik minut. Sám jsem zažil situaci, kdy vozičkář chtěl navštívit koncert zpěvačky LP a prioritně kvůli němu si kupoval lístek, bohužel nedostatečnou kapacitou vozu dorazil na hudební festival v polovině koncertu. Současně by bylo vhodné zvětšit oblast přepravy, jelikož například obec Šenov u Ostravy sídlí v okrese Ostrava – Město jako samotný festival, avšak bohužel tato oblast není zahrnuta do přepravy. To potvrzuje i fakt, že je zde nedostatečný počet vozidel.

Následujícím doporučením je, aby vedoucí projektu velmi opatrně zacházeli s cenou za vstupenky na hudební festival Colours of Ostrava, protože si musíme uvědomit to, že osoby se zdravotním postižením jsou mnohdy závislí na transferových platbách v rámci sociálního systému České republiky. Jak víme, tyto částky nejsou příliš velké. Dotazníkové šetření jasně ukázalo, že navrhované zvýšení vstupného, nad kterým vedení hudebního festivalu uvažuje už dva roky by bylo pro samotné návštěvníky nepřijatelné. Již nyní si totiž myslí celých 45 %, že současná cena je neadekvátní a po následném zdražení ukázalo šetření, že by nepřišlo 50 % dotázaných respondentů. Pokud tedy samotné vedení projektu tvrdí, že chce projekt neustále zdokonalovat, aby návštěvníci co nejméně pociťovali svůj handicap, nemělo by jednoznačně uvažovat nad zvyšováním ceny vstupného.

Vyšší počet parkovacích míst v oblasti areálu by také bylo značným přínosem pro handicapované návštěvníky. Když nahlédneme na obrázek 20, je možno vyčíst z položky **Určitě ne** a **Spíše ne**, že samotní návštěvníci nejsou spokojeni s dostatečnou kapacitou parkovacích míst. A jak víme, v době konání festivalu jsou policisté nepřipustní k tomu, aby návštěvníci parkovali mimo vyhrazená místa pro ně určená. Je tedy velmi důležité parkovací plochu rozšířit.

Na obrázku 21 lze vidět, že 59 % respondentů je spíše nespokojeno s počtem bezbariérových toalet a 54 % (obrázek 22) s následným rozložením toalet po areálu. Navrhoval bych zvýšit počet toalet. Osobně si myslím, že toto opatření je realizovatelné, protože mnohem vyšší počet toalet každoročně narůstá pro návštěvníky bez handicapu. Tudíž by bylo adekvátní přímou úměrou zvýšit také počet bezbariérových toalet. Co se rozmístění týče, navrhoval bych, den před začátkem festivalu pozvat dva vozíčkáře na prohlídku areálu. Ti by tak zhodnotili rozmístění bezbariérových toalet v rámci areálu hudebního festivalu. Toto opatření by neměl být problém realizovat, jelikož vím minimálně o 3 vozíčkářích, kteří bydlí v Ostravě a pravidelně chodí na festival Colours of Ostrava.

Také se ve výzkumu ukázalo, že by bylo velmi dobré navýšit v rámci dobrovolnických organizací počet poskytovaných asistentů. Protože na vzorku 100 respondentů se ukázala maximální vyčerpání asistentů a až 80 % z důvodu nedostatečné kapacity asistentů nemělo možnost tuto službu využít. Proto jsem pro jednoznačné navýšení kapacity dobrovolnických asistentů.

Školení probíhá jeden den před začátkem hudebního festivalu Colours of Ostrava. Dotazníkovým šetřením se ukázalo, že tato doba dle asistentů je nedostatečná. Minimálně 14 asistentů by si přálo, aby školení probíhalo v rozmezí 2–3 dnů. Realizace opatření by byla velice snadná, protože areál se začíná stavět 10 dní před začátkem hudebního festivalu, tudíž vedení hudebního festivalu Colours of Ostrava se již nachází na místě. Na základě této skutečnosti by tedy mohlo probíhat i samotné školení.

Ukázalo se, že asistenti se cítí přetíženi a přáli by si mít osobní pauzu 40 minut denně. Avšak toto opatření v současných podmínkách je nerealizovatelné, protože sami návštěvníci s handicapem nemohou zůstat

ani pět minut bez asistenta. Tudíž by se musela jednoznačně zdvojnásobit kapacita asistentů, aby bylo možné těmto potřebám vyhovět. Opět se tedy ukazuje, že by bylo velmi dobré vyzvat dobrovolnické organizace v České republice o dodání více dobrovolnických asistentů. Jsem toho názoru, že to prospěje samotnému zlepšení projektu Colours bez bariér v rámci hudebního festivalu Colours of Ostrava.

Respondenti v dotazníku dali najevo, že jsou spokojeni s výhledem a umístěním jednotlivých ramp určených ke sledování koncertů, a to v rozsahu 75 %. Z osobního pohledu bych pouze navrhl vyšší počet zmíněných vyvýšených plošin, jelikož rampy se nachází pouze u hlavních tří pódíí a zbylé tři pódia jsou tedy bez plošin.

Závěr

Teoretická část objasnila festival Colours of Ostrava a seznámila čtenáře s projektem Colours bez bariér. Zároveň byla zmíněná historie, která se týká využívání poskytovaných služeb projektu a rovněž byly objasněny aspekty, které jednotlivé služby nabízejí pro handicapované návštěvníky. Šlo tedy o vytýčení služeb jako je nižší vstupné, koncerty ve znakové řeči, bezbariérové TOI TOI CAP atd. Následně byl nadefinován pojem dobrovolnictví a dobrovolník včetně zahrnutí dobrovolnických organizací, které se nachází na území České republiky. Další kapitola se zaměřila na osoby se zdravotním postižením a sdělila informace, které se k této problematice vážou a současně jsou v ní začleněny potřeby, jenž vyžadují jednotlivé postižení na základě svých specifík.

V praktické části jsou vykázány výsledky dotazníkových šetření neboli kvantitativního výzkumu. Z hypotéz se 5 potvrdilo a 3 zamítly. Tento závěr se vyvodil ze statistických dat, které byly získány pomocí dotazníkového šetření na respondentech, kteří se účastnili hudebního festivalu Colours of Ostrava v rámci programu Colours bez bariér. Hypotézy zaměřené na dobrovolnické asistenty byly 2, kladou důraz na nejpodstatnější úkol asistentů a také na jejich osobní odpočinek. Tyto obě hypotézy spolu souvisí, neboť asistent potřebuje energii, aby se mohl kvalitně starat o handicapovaného návštěvníka během hudebního festivalu a také proškolení, aby porozuměl typu jeho postižení. Hypotéza H_1 zabývající se dostatečným proškolením asistentů byla zamítnuta, ale hypotéza H_2 zabývající se osobní pauzou na jídlo potvrzena. Během dotazníkového šetření se objevily dvě zajímavosti; přesto, že se 14 asistentů cítí nedostatečně proškoleny, tak více než 85 % handicapovaných návštěvníků cítí, že asistenti správně pochopili jejich typ zdravotního postižení. To je velice uspokojivé

výsledek pro vedení projektu Colours bez bariér a jejich školitele. Druhou zajímavostí je fakt, že asistenti sami požadují více dnů k proškolení před zahájením festivalu, což jen umocňuje jejich dobré úmysly a ryzí srdce. V doporučení byly předkládány návrhy na inovace služeb, které vedou k pozitivnímu zlepšení celého projektu Colours bez bariér. Šlo například o návrhy týkající se zvýšení kapacity BB TAXI, gumových pražců, TOI TOI CAP, a především zamezení zvýšení ceny vstupného. Vzhledem k tomu, že návštěvníci byli velice spokojeni s asistenty, tak další navrženou změnou bylo posílit řady v rámci dobrovolnických asistentů, kteří na festivalu pracují. Nábořem nových asistentů by se zamezilo přetěžování stávajícího počtu asistentů a současně by se tím mohl zajistit nárok na delší osobní pauzu.

Bakalářská práce slouží jako zpětná vazba pro vedoucí projektu Colours bez bariér a vzhledem k těmto poznatkům informuje vedení o kladech služeb a zároveň jejich záporech, které by se daly do budoucna zlepšit. Práce lze využít také pro dobrovolnickou organizaci ADRA Česká republika, jelikož pojednává o spokojenosti s asistenty a jejich využitelnosti. Následně je vhodné práci využívat i jako informační materiál pro budoucí návštěvníky s handicapem, kteří zatím o službách na festivalu nemají dostačující informace.

Seznam použité literatury

- [1] BARVÍKOVÁ, J., P. BASLEROVÁ, I. DOLEŽALOVÁ, H. DVOŘÁČKOVÁ, M. KOUTSKÁ, J. MICHALÍK, I. NOVÁKOVÁ a A. TICHÁ, 2015. *Katalog podpůrných opatření pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu sluchového postižení nebo oslabení sluchového vnímání: dílčí část.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4616-5.
- [2] BENDO VÁ, P., K. JEŘÁBKOVÁ a V. RŮŽIČKOVÁ, 2006. *Kompenzační pomůcky pro specifickými potřebami.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1436-8.
- [3] BUBENÍČKOVÁ, H., P. KARÁSEK a R. PAVLÍČEK, 2012. *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením.* Brno: TyfloCentrum Brno, o.p.s. ISBN 978-80-260-1538-3.
- [4] DEKKER, P. a L. HALMAN, 2003. *The values of volunteering: Cross-Cultural Perspectives.* New York: Springer Science + Business Media. ISBN 978-0-306-47854-3.
- [5] GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory.* Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [6] HOLCZEROVÁ, V. a D. DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory.* Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-8891-3.
- [7] HORÁKOVÁ, R., 2012. *Sluchové postižení: úvod do surdopedie.* Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0084-0.
- [8] KISVETROVÁ, H. a Š. JEŽORSKÁ, 2014. *Osoby se zdravotním postižením.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4064-4.

- [9] KRHUTOVÁ, L., 2013. *Autonomie v kontextu zdravotního postižení*. Boskovice: Ostravská univerzita v Ostravě v nakl. Albert. ISBN 978-80-7326-232-7.
- [10] NOVÁKOVÁ, I., 2011. *Zdravotní nauka 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-7101-4.
- [11] ŠŤASTNÝ, J., J. KOUTECKÝ, J. BISKUP, J. PFEIRER a J. VRBÍK, 1996. *Aplikace individuálních přístupů v péči o zdravotně postižené*. Praha: Aleko. ISBN 80-85341-54-9.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Srovnání počtu využitých asistentů napříč léty	4
Obrázek 2: Počet přepravených osob napříč léty	5
Obrázek 3: Srovnání návštěvnosti	5
Obrázek 4: Prodej vstupenek pro návštěvníky se zdravotním postižením	7
Obrázek 5: Handicapovaní návštěvníci s asistenty	10
Obrázek 6: Handicapovaní návštěvníci s asistenty	20
Obrázek 7: Vztah indikátoru, hypotézy, otázky a výstupního grafu	29
Obrázek 8: Proškolující seminář	36
Obrázek 9: Optimální délka přípravy	37
Obrázek 10: Čas na osobní pauzu	38
Obrázek 11: Optimální délka osobní pauzy	39
Obrázek 12: Druh zdravotního postižení	40
Obrázek 13: Obtížnost terénu	41
Obrázek 14: Míra komfortu na rampách	42
Obrázek 15: Viditelnost koncertu	42
Obrázek 16: Přiměřenost dojezdu	43
Obrázek 17: Oblast přepravy	44
Obrázek 18: Výše vstupného	45
Obrázek 19: Zdražení vstupného	45
Obrázek 20: Kapacita parkovacích míst	47
Obrázek 21: Počet bezbariérových WC	48
Obrázek 22: Rozmístění WC po areálu	48
Obrázek 23: Spokojenost s asistenty	49
Obrázek 24: Porozumění handicapu	49

Seznam příloh

- Příloha č. 1 Dotazník pro handicapované návštěvníky
- Příloha č. 2 Dotazník pro dobrovolnické asistenty
- Příloha č. 3 Promo video Colours of Ostrava bez bariér

Příloha č. 1 Dotazník pro handicapované návštěvníky

Lukáš Mikula – Dotazník k bakalářské práci – Pro handicapované návštěvníky

Dobrý den, vážení respondenti. Jsem studentem 3. ročníku oboru sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci a provádím dotazníkové šetření v oblasti spokojenosti bezbariérových služeb v rámci projektu Colours bez bariér. Dotazník slouží k vyhodnocení výsledků do bakalářské práce na téma: SPOKOJENOST DOBROVOLNÍKŮ A HANDICAPOVANÝCH NÁVŠTĚVNÍKŮ S PROJEKTEM COLOURS BEZ BARIÉR. Dovoluji si Vás požádat o krátký čas věnovaný na vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi budou zcela anonymní a mohou přispět ke zlepšení projektu Colours bez bariér.

1. Jaký je Váš druh zdravotního postižení?

- ☐ Tělesné
- ☐ Sluchové
- ☐ Zrakové
- ☐ Kombinované

2. Byl pro Vás pohyb po terénu areálu obtížný?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

3. Bylo pro Vás sledování z vyvýšených ramp komfortní?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nevyužil / a jsem službu

4. Viděl/viděla jste dobře na koncert?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Nevím

5. Zdály se Vám dojezdové časy adekvátní?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nevyužil / a jsem službu

6. Zdálo se Vám pokrytí území pro přepravu osob dostačující?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nevím

7. Přijde Vám současná cena vstupného adekvátní?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

8. Kdyby vstupné zdražilo na 900 Kč, přesto byste přišel / přišla znovu na hudební festival?

- ☐ Ano
- ☐ Ano, ale je to maximum pro můj finanční rozpočet
- ☐ Ne – příliš drahé
- ☐ Nevím

9. Přijde Vám dostatečná kapacita 50 parkovacích míst?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

10. Přišel Vám počet bezbariérových toalet adekvátní?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

11. Přišlo Vám rozložení toalet po areálu optimální?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

12. Byli jste s pomocí asistenta spokojeni?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nevyužil / a jsem službu

13. Porozuměl správně asistent Vašemu handicapu a pomáhal Vám tak dostatečně?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nevyužil / a jsem službu

Příloha č. 2 Dotazník pro dobrovolnické asistenty

Lukáš Mikula – Dotazník k bakalářské práci – Pro dobrovolnické asistenty

Dobrý den, vážení respondenti. Jsem studentem 3. ročníku oboru sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci a provádím dotazníkové šetření v oblasti spokojenosti bezbariérových služeb v rámci projektu Colours bez bariér. Dotazník slouží k vyhodnocení výsledků do bakalářské práce na téma: SPOKOJENOST DOBROVOLNÍKŮ A HANDICAPOVANÝCH NÁVŠTĚVNÍKŮ S PROJEKTEM COLOURS BEZ BARIÉR. Dovoluji si Vás požádat o krátký čas věnovaný na vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi budou zcela anonymní a mohou přispět ke zlepšení projektu Colours bez bariér.

1.Stačí Vám jednodenní proškolení seminář před začátek hudebního festivalu, abyste se cítili kvalitně připraveni na pomoc handicapovaným?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

2.Kolik času (ve dnech) byste uvedli, jako optimum pro kvalitní přípravu na pomoc handicapovaným osobám na hudebním festivalu Colours of Ostrava.

- ☐ 1
- ☐ 2-3
- ☐ 4-5

3.Stačí Vám 30 minut denně na jídlo a relaxaci?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne

4.Kolik času (v minutách) byste navrhovali pro pauzu na jídlo?

- ☐ 30-45
- ☐ 45-50
- ☐ 50-60

Příloha č. 3 Promo video Colours of Ostrava bez bariér

Dostupné online:

Webový portál YouTube – Colours bez Bariér 2018 [vid. 16. března 2019]
[online]. Dostupné z <https://www.youtube.com/watch?v=79YCwvaoW60>