

Projekt e-podpory rodičům dětí s autismem ve Zlínském kraji

Bc. Foltýnková Irena

Diplomová práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu a marketingu
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Irena FOLTÝNKOVÁ**
Studijní program: **N 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a marketing**

Téma práce: **Projekt e-podpory rodičům dětí s autismem ve Zlínském kraji**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Provedte rešerši literárních pramenů s důrazem na možnosti využití e-podpory zájmovými skupinami obyvatel.
- Formulujte podmínky pro vznik neziskové organizace.

II. Praktická část

- Analyzujte potřeby cílové skupiny, již má být e-podpora určena, a současnou situaci ve Zlínském kraji.
- Na základě výsledků analýz navrhnete projekt e-podpory cílové skupiny.
- Zhodnoťte přínosy a náklady tohoto projektu a případná rizika jeho realizace.

Závěr

Rozsah práce: **70 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] BLAŽKOVÁ, M. Jak využít internet v marketingu : Krok za krokem k vyšší konkurenceschopnosti. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2005. 156 s. ISBN 80-247-1095-1.
[2] FORET, M. Marketingová komunikace. Brno : Computer Press, 2003. 443 s. ISBN 80-7226-811-2.
[3] PRŮŠA, L. Ekonomie sociálních služeb. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha : ASPI, 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
[4] ŠKYŘÍK, P. Internet : definice, možnosti, vize. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2009. 179 s. ISBN 978-80-7399-784-7.
[5] VAŠTÍKOVÁ, M. Marketing služeb efektivně a moderně. 1. vyd. Praha : Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martin Mikeska, Ph.D.**
Ústav ekonomie
Datum zadání diplomové práce: **29. března 2010**
Termín odevzdání diplomové práce: **3. května 2010**

Ve Zlíně dne 29. března 2010



doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



Ing. Pavla Staňková, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 30.4.2010

..... *Frejzbal*

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výtisky, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užití-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Teoretická část diplomové práce shrnuje teoretické poznatky o možnostech využití Internetu jako komunikačního média ze strany zájmové skupiny, respektive organizace. Jsou zde popsány vybrané služby Internetu, včetně sociálních sítí a jejich možnosti využití, možnosti využití Open Source Software. Dále jsou popsány činnosti nutné při zakládání neziskové organizace - občanského sdružení.

Praktická část diplomové práce se věnuje analýze potřeb rodičů dětí s PAS ve Zlínském kraji, analýze nabídky služeb a představení dalších podobných organizací v ČR. Na základě výsledků analýz byl navržen projekt e-podpory rodičům dětí s autismem, který je realizovatelný v krátkodobém horizontu.

Klíčová slova: Autismus, Informace, Internet, Nezisková organizace, Občanské sdružení, Open Source Software, sociální sítě, virální marketing, World Wide Web.

ABSTRACT

The theoretical part of the diploma thesis sums up theoretical information about the possible use of Internet as a communication medium by a special interest group, or more precisely by an organization. Selected Internet services are described, including Social Networks and their possible use, and also the potential use of the Open Source Software. Afterwards the founding process of non-profit organizations (civic associations) is described.

The practical part of the diploma thesis presents an analysis of the needs of parents of children with autism in the Zlin region, an analysis of available services and a presentation of other similar organizations in the Czech Republic. On the basis of the analysis results a project of e-supports to autistic children parents, realisable in a short term horizon, was suggested.

Keywords: Autism, Information, Internet, Non-profit Organization, Civic Association, Open Source Software, Social Networks, Viral Marketing, World Wide Web.

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé diplomové práce, Ing. Martinovi Mikeskovi, Ph. D., za udělené cenné rady a odborné vedení práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Motto: *„je lépe být hlavou myšky než ocasem lva“*

Philip Kotler

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 INFORMACE A INTERNET	14
1.1 INFORMACE	14
1.2 REDUNDANCE.....	14
1.3 INTERNET	15
1.3.1 Technický pohled	15
1.3.2 Společenský pohled.....	15
1.3.3 Srovnání s vybranými médii.....	16
1.4 INTERNETOVÉ MARKETINGOVÉ STRATEGIE	16
1.4.1 Internetová komunikační strategie	17
1.4.2 Internetová obchodní strategie	18
2 VYBRANÉ SLUŽBY A KOMUNIKACE NA INTERNETU	19
2.1 WORLD WIDE WEB	19
2.2 E-MAIL	19
2.3 INTERNET RELAY CHAT.....	20
2.4 FILE TRANSFER PROTOCOL.....	20
2.5 INSTANT MESSAGING	20
2.6 SOCIÁLNÍ SÍTĚ	20
2.6.1 Facebook	21
2.6.2 Twitter	22
2.7 BLOG.....	23
2.8 RSS.....	23
3 WEBOVÉ STRÁNKY	25
3.1 TVORBA WEBOVÝCH STRÁNEK	25
3.1.1 Obsahová náplň stránek	26
3.1.2 Finanční náklady	26
3.1.3 Doména	26
3.1.4 Webhosting	28
3.1.5 Cílová skupina.....	28
3.1.6 Účel stránek.....	28
3.1.7 Struktura stránek, webdesign	29
3.1.8 Technické zajištění.....	29

3.2	REDAKČNÍ SYSTÉM.....	29
3.3	OPEN SOURCE SOFTWARE.....	30
3.4	LICENCE GNU GPL	30
3.5	VIDITELNOST WEBU.....	31
4	NEZISKOVÁ ORGANIZACE.....	32
4.1	ÚLOHA, ROLE V NÁRODNÍM HOSPODÁŘSTVÍ	32
4.2	ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	32
4.2.1	Znaky neziskových organizací	32
4.2.2	Fundraising.....	33
4.2.3	Výkonnost neziskové organizace	33
4.3	OBČANSKÉ SDRUŽENÍ.....	34
4.3.1	Důvody proč zakládat občanské sdružení	34
4.3.2	Založení občanského sdružení	34
5	TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRO PRAKTICKOU ČÁST	37
II	PRAKTICKÁ ČÁST	38
6	ANALYTICKÁ ČÁST	39
6.1	CÍLE A METODOLOGIE VÝZKUMU.....	39
6.1.1	Cíl analytické práce	39
6.1.2	Metody výzkumu.....	39
6.2	VÝCHOZÍ SITUACE PRO ANALÝZU NABÍDKY I POPTÁVKY	40
6.3	ANALÝZA POTŘEB RODIČŮ DĚTÍ S AUTISMEM VE ZLÍNSKÉM KRAJI.....	42
6.3.1	Dotazníkové šetření mezi rodiči.....	42
6.3.2	Analýza dotazníkového šetření	42
6.3.3	Závěrečné zhodnocení.....	46
6.4	ANALÝZA NABÍDKY SLUŽEB VE ZLÍNSKÉM KRAJI	46
6.4.1	Školství.....	46
6.4.2	Zdravotnictví	49
6.4.3	Sociální služby	49
6.5	ZÁVĚRY ANALÝZY POPTÁVKY A NABÍDKY SLUŽEB VE ZLÍNSKÉM KRAJI	50
6.6	VÝCHOZÍ SITUACE PRO NEZISKOVOU ORGANIZACI.....	50
6.6.1	Přípravná fáze.....	50
6.6.2	Poslání	51
6.6.3	Vize	51
6.6.4	Cíle	51
6.6.5	Strategie.....	51
6.6.6	Corporate Image	52
6.6.7	STP marketing.....	52
6.6.8	Analýza mikrookolí - Porterův model pěti sil.....	52
6.6.9	Analýza makroprostředí – PESTE analýza	53
6.6.10	SWOT analýza	54
6.7	PODOBNÉ ORGANIZACE V ČR.....	54
6.7.1	Autistik o. s.	54

6.7.2	APLA ČR – Asociace pomáhající lidem s autismem	56
6.7.3	Sdružení RAIN MAN.....	58
6.7.4	JAN Olomouc.....	59
6.7.5	Kraje bez organizace podporující osoby s autismem	59
6.8	VÝCHODISKA PRO PROJEKTOVOU ČÁST	59
7	PROJEKT E-PODPORY RODIČŮM DĚTÍ S AUTISMEM VE ZLÍNSKÉM KRAJI	60
7.1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROJEKTU	60
7.1.1	Zadavatel	60
7.1.2	Poslání	60
7.1.3	Vize	60
7.1.4	Cíle	60
7.1.5	Strategie.....	61
7.2	NÁVRH PROJEKTU.....	61
7.3	DÍLČÍ AKČNÍ PLÁNY PROJEKTU	61
7.3.1	Akční plán 1 – Výběr vhodné formy e-podpory.....	62
7.3.2	Akční plán 2 – Výběr dodavatele	63
7.3.3	Akční plán 3 – Výběr vhodného webhostingu, domény	67
7.3.4	Akční plán 4 – Zajištění provozní stránky projektu	68
7.3.5	Akční plán 5 – Zajištění obsahové stránky projektu	70
7.3.6	Akční plán 6 – Zajištění pilotního provozu.....	71
7.3.7	Akční plán 7 – Realizace projektu a jeho kontrola	73
7.4	ČASOVÁ ANALÝZA	74
7.5	NÁKLADOVÁ ANALÝZA	77
7.5.1	Realizace ve vlastní režii.....	77
7.5.2	Realizace dodavatelem	77
7.5.3	Přínosy projektu	78
7.6	RIZIKOVÁ ANALÝZA	78
	ZÁVĚR	79
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	81
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	86
	SEZNAM OBRÁZKŮ	87
	SEZNAM TABULEK.....	88
	SEZNAM PŘÍLOH.....	89

ÚVOD

Pro vypracování projektu e-podpory pro rodiče dětí s poruchou autistického spektra jsem se rozhodla z důvodu, že bych ráda přinesla společnosti něco užitečného a rodičům dětí, které s touto diagnózou zápasí, usnadnila alespoň jejich první kroky po obdržení diagnózy. Řešení tohoto tématu cítím jako potřebné, protože dětí s autismem přibývá a jediná možnost, jak eliminovat nepříznivé dopady této závažné diagnózy, je citlivý speciální přístup k těmto dětem a to nejlépe již od raného věku.

Diagnóza autismu není bohužel diagnostikovatelná ihned po narození dítěte a ani v pozdějším věku ji mnozí nemusí včas rozeznat a to především díky tomu, že povědomí veřejnosti o poruchách autistického spektra není zdaleka dostačující, aby se těmto lidem dostalo včas správné intervence. Rodiče se často dostávají do bezradných situací, kdy sice řeší konfliktní situace se svými dětmi adekvátně jejich věku, ale jejich postupy selhávají a rodiče tak hledají chybu hlavně v sobě.

Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že včasné zjištění diagnózy a zahájení správného způsobu práce s těmito dětmi přináší obrovskou satisfakci v podobě jejich posunu téměř ve všech oblastech. U někoho se povede posun větší, u někoho menší. Posun, bohužel, vždy není ani v přímé úměře s vynaloženým úsilím.

Spektrum poruch autistického spektra je poměrně široké, od nízkofunkčního autismu, přes středně funkční autismus až k vysocefunkčnímu autismu či Aspergerově syndromu. Od toho se odvíjí i míra nutnosti podpory a její konkrétní forma. Bohužel, autismus je provázen v mnoha případech i různou mírou mentální retardace a dalšími závažnými nemocemi jako je zejména epilepsie, různá metabolická onemocnění, ADHD, ADD, hypoaktivita, aj.

Jako protipól naopak můžeme v historii zpětně podle projevů chování identifikovat i jedince, kteří díky autismu přinesli lidstvu velké objevy a hodnoty – A. Einstein, Ch. Darwin, I. Newton, Michelangelo Buonarroti, Leonardo da Vinci, aj.

Pro autisty je náš svět často chaotický a naopak pro nás, zase ten jejich. Zatímco pro nás je důležitý celek, autista vnímá jako nosný prvek detail a od toho se odvíjí i jeho způsob myšlení. V oblasti, která ho zajímá, dokáže dosáhnout až nadprůměrných znalostí a výsledků, což je ovšem kompenzováno handicapem v jiných oblastech, především v oblasti komunikace, sociální interakce a představitosti.

Cílem mé práce bude provést analýzu potřeb rodičů dětí s autismem ve Zlínském kraji, provést analýzu nabídky služeb pro rodiče dětí s autismem ve Zlínském kraji a vypracovat realizovatelný prospěšný projekt pro tuto cílovou skupinu. Projekt by měl pomoci nejen rodičům dětí s autismem, ale měl by také vést ke zvýšení povědomí široké veřejnosti o autismu.

Protože v současné době pracuje přípravný výbor (jehož jsem členem) na vzniku občanského sdružení pro tuto cílovou skupinu, budu se v teoretické části věnovat nejen možnostem e-podpory, ale také formulaci podmínek pro vznik neziskové organizace, která by zaštiťovala nejen tyto aktivity, ale také umožňovala čerpat finanční zdroje pro rozvoj své činnosti.

Ekonomický efekt je vzhledem k povaze projektu velmi těžko měřitelný, jedná se o projekt neziskového charakteru, jehož hlavním efektem bude společenský přínos. Ekonomickou stránku projektu lze sledovat z pozice vynaložených nákladů, zřetel bude brán především na jejich minimalizaci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 INFORMACE A INTERNET

1.1 Informace

Jako slovo a pojem se informace¹ v minulosti spojovala s procesem lidského dorozumívání, společenského styku. Pod pojmem informace se rozuměla všechna sdělení vyměňovaná mezi lidmi. Sdělování informací bylo chápáno jako lidský a společenský proces. Postupem času, s rozvojem mluveného a písemného jazyka, začali lidé řešit otázku, jak přenášet informace na stále větší vzdálenosti. Na konci 2. světové války vznikla teorie informace. Za jejího tvůrce se pokládá Claude Elwood Shannon. Teorie informace patří do kybernetických věd a snaží se najít matematické vyjádření informace. [18]

Pojem informace lze definovat více způsoby, např. informace může být chápána jako údaj, který snižuje neurčitost chování svého příjemce. Jejím příjemcem může být člověk, stroj, či jiný systém. Každou informaci je možné ohodnotit důležitostí a včasností. [18]

Jiná definice informace říká, že se jedná o sdělení se syntaktickou, sémantickou a jednoznačně a okamžitě subjektem posouzenou pragmatickou dimenzí. Příjemce taková sdělení umí interpretovat, považuje je za pravdivá a kompletní v potřebné míře, je kompetentní tato sdělení v konkrétním čase (včetně daného okamžiku) a prostoru využít (know how). Subjekt (příjemce) se snaží informace zapamatovat, resp. uložit na jiná média. [14]

1.2 Redundance

Zdrojů informací existuje příliš mnoho a není v lidských silách seriózně všechny tyto informace zpracovat, dochází tak k permanentnímu informačnímu zahlcení, tzv. redundanci. Problémem není rychlý tok informací, ale spíše potřeba umět se v tomto

¹ z latinského *informo-informatio-informare*, což znamená sdělení, přenos sdělení, ale též poučení, popis něčeho. [18]

„datovém smogu“ orientovat. Navzdory přesycení informacemi lze konstatovat, že často se projevuje také nedostatek „správných“ informací. [9, 17]

1.3 Internet

Internet je nejmladším a také nejostřeji sledovaným informačním médiem současnosti. Představuje médium, které výrazně ovlivňuje celou naši současnou společnost. Umožňuje kdykoliv a kdekoliv získávat informace, pobavit se a slouží i jako komunikační prostředek. K vlastnostem Internetu patří jeho globální dosah. Je prakticky jediným obousměrným komunikačním kanálem, u něhož nejsou náklady na komunikaci přímo závislé na vzdálenosti, na níž se komunikuje. [2, 17, 24]

Dle Kotlera představuje technologii, která stojí za „novou ekonomikou“. Firmy využívají Internet k tomu, aby si vybudovaly užší vztahy se svými zákazníky a partnery, aby efektivněji a účelněji prodávaly či distribuovaly své produkty. Kromě toho, že si konkurují na tradičních trzích, mají nyní přístup k trhům novým. [9]

1.3.1 Technický pohled

Z technického hlediska lze Internet charakterizovat jako veřejně dostupný celosvětový systém vzájemně propojených počítačových sítí, které přenáší data pomocí přepínání paketů (zprávy nebo fragmenty zpráv) za použití standardizovaného Internet Protokolu (IP) a dalších protokolů. Skládá se z tisíce menších komerčních, akademických, vládních a vojenských sítí. [23]

1.3.2 Společenský pohled

Z pohledu vlivu na společnost můžeme Internet dle Makulové definovat také jako:

- *informační médium* – každodenně poskytuje informace (analogie s novinami, časopisy, televizí) a množství různých služeb, přičemž stále více informací je přístupných v multimediální formě,
- *komunikační médium* – umožňuje miliónům lidí na celém světě být v kontaktu v reálném čase, vytváří nové pracovní příležitosti, odstraňuje geografické bariéry, je zdrojem vzdělávání, ale i zábavy a oddechu,

- *reklamní a marketingové médium* – vytváří nové možnosti obchodu a spolupráce pro firmy i jednotlivce v globálním měřítku. [10]

1.3.3 Srovnání s vybranými médii

Ve srovnání s jednoúčelovými zařízeními jako jsou televize či rozhlas, je Internet značně univerzální, protože způsoby jeho využití nejsou předem omezeny a záleží jen na lidech, k čemu jej využijí. Koncový uživatel tak není jen pasivním příjemcem toho, co mu někdo „dodává“. [17]

Tab. 1 Srovnání internetu s vybranými médii [1]

Faktor	Televize	Rozhlas	Časopisy, noviny	Internet
Působnost média	Převážně regionální	Převážně regionální	Převážně regionální	Celosvětová
Směr komunikace	Jednosměrná (one-to-many)	Jednosměrná (one-to-many)	Jednosměrná (one-to-many)	Obousměrná (one-to-one, many-to-many)
Přenos	Zvuk, obraz	Zvuk	Text, obrázky	Zvuk, video, text, obrázky
Zdroj zprávy	Věrohodný	Věrohodný	Věrohodný	Někdy nevěrohodný
Možnost individualizace obsahu	Ne	Ne	Ne	Ano
Cena reklamy	Vysoká	Střední	Střední	Nízká
Působení zprávy, reklamy	Krátkodobé, v okamžiku vysílání; výhradní; push	Krátkodobé, v okamžiku vysílání; výhradní; push	dlouhodobé, po dobu prohlížení stránky; výhradní; push	dlouhodobé, po dobu prohlížení webové stránky; doplňkové; pull
Opětné shlédnutí zprávy	Ne	Ne	Ano	Ano

1.4 Internetové marketingové strategie

Změny v rozvoji komunikačních technologií vytvářejí pro marketingové odborníky nové příležitosti. Růst počtu uživatelů Internetu zahájil nové „internetové období“, na které se firmy musejí rychle adaptovat, aby neriskovaly svůj zánik. [9]

Firmy vytváří internetové marketingové strategie.

Dle Blažkové [1] musí mít tyto strategie předem jasně definované výstupy. Opírají se o analýzu informačních potřeb zákazníků a možností firmy či organizace. Je nutno mít jasnou vizi, čeho chce organizace dosáhnout a jak toho chce dosáhnout – tzn. stanovit si:

- marketingové cíle,
- způsoby jejich dosažení,
- měřítko jejich úspěšnosti. [1]

S pomocí Internetu lze dosáhnout například těchto cílů:

- budování corporate image
- propagace značky, celková propagace
- snížení nákladů na komunikaci, distribuci
- přímý prodej výrobků a služeb nebo jejich zprostředkování [1]

Internetové marketingové strategie lze rozdělit na:

- *internetové komunikační strategie*
- *internetové obchodní strategie*[1]

1.4.1 Internetová komunikační strategie

Z pohledu **internetové komunikační strategie** může firma či organizace využít internet jako:

- *Zdroj informací a zkušeností* - cílem je podpořit komunikaci směrem ke členům organizace, či pracovníkům firmy).
- *Prezentační médium* - cílem je podpořit komunikaci směrem ven z organizace, základním způsobem prezentace jsou webové stránky. Organizace si mimo jiné otázky musí ujasnit cílovou skupinu, strukturu stránek, obsah, způsob zajištění zpětné vazby, dále jaké služby a informace zpřístupní a komu je zpřístupní).
- *Internet jako informační systém a komunikační médium* – cílem je podpořit komunikaci jak uvnitř organizace, tak i navenek, podpořit vzájemnou výměnu

informací, nabídnout dostatek informací a současně prezentovat organizaci v rámci webových stránek. [1]

1.4.2 Internetová obchodní strategie

- V rámci internetových obchodních strategií si firma specifikuje záležitosti týkající se prodeje a nákupu na internetu, vytváří strategii e-obchodování. [1]

2 VYBRANÉ SLUŽBY A KOMUNIKACE NA INTERNETU

V rámci Internetu mohou uživatelé využívat mnoho služeb. Služby jsou zajišťovány počítačovými programy a programy navzájem spolu komunikují pomocí protokolů. [18]

Typické služby Internetu, které lze využít ze strany organizací při komunikaci s uživateli jsou následující:

2.1 World Wide Web

Nejpopulárnější službou dnešního Internetu je služba WWW (World Wide Web) někdy též označována W3 nebo zkráceně web. Představuje síť, v rámci které lze vyhledávat a získávat informace na Internetu pomocí speciálního protokolu http (Hypertext Transfer Protocol). Jedná se o službu založenou na principu klient/server. Koncept WWW představil v roce 1989 Tim Berners-Lee², který se pokusil zjednodušit vyhledávání dokumentů. Ve svém článku uvádí, že World Wide Web byl původně vytvořen jako interaktivní svět sdílených informací skrze který mohou lidé komunikovat jeden s druhým a také se stroji. [2, 18, 32]

2.2 E-mail

E-mail – elektronická pošta je jednou ze základních možností využití Internetu. Jeho výhodou je, že nenutí odesílatele ani příjemce, aby se oba účastnili vzájemné komunikace ve stejném čase. Služba je velmi rychlá a umožňuje i zasílání příloh. Mezi důležité parametry u této služby patří kapacita e-mailové schránky, maximální velikost zasílané či přijímané zprávy, služba antiviru a antispamu. [17, 34]

² WWW navrhl při svém působení v CERN, Švýcarsko. Navrhl jazyk HTML a protokol http, napsal první webový prohlížeč a roku 1990 spustil první webový server na světě. V říjnu roku 1994 založil World Wide Web Consortium (W3C), které dohlíží na další vývoj WWW. [55]

2.3 Internet Relay Chat

Jedná se o službu (protokol), která umožňuje přístup do celosvětových diskusí na Internetu, do kterých se účastník může zapojit a v reálném čase (on-line) konverzovat o různých tématech s více uživateli. [17]

2.4 File Transfer Protocol

File Transfer Protocol je standardním protokolem Internetu pro přenos zpravidla objemných souborů. Slouží pro „cílevědomou“ činnost, kdy se uživatel explicitně spojí se vzdáleným počítačem a pomocí sady příkazů přesouvá soubory mezi dotyčnými stroji. Nejčastější užití FTP jsou sdílení dat (často hudba, videa, vlastní tvorba aj.) a správa účtů internetových stránek. [17, 55]

2.5 Instant Messaging

Instant Messaging je internetová služba, která umožňuje svým uživatelům sledovat, kdo z jejich kontaktů je on-line připojen, dle potřeby jim zasílat zprávy, chatovat, přeposílat vzájemně soubory, či jinak komunikovat (např. webkamera, hlasový přenos). Některé aplikace IM umožňují také vzájemnou komunikaci mezi více než dvěma uživateli, tzv. konferenci. [55]

2.6 Sociální sítě

V poslední době získávají na stále větší popularitě sociální sítě – Social Networking. Přinášejí možnosti jak pro jednotlivce, tak pro různé skupiny. Lze je úspěšně využít jako prostředek propagace organizace či jejich kampaní, umožňují velmi dobře mobilizaci sympatizantů. [19]

Mezi nejznámější sociální sítě současnosti patří zejména Facebook, Twitter, MySpace, YouTube, aj.

Sociální sítě jsou však vnímány různými úhly pohledu. Jednou skupinou jsou přijímány velmi pozitivně, například Clara Shih jejich rozvoj a možnost využití vnímá jako novou éru inovace. Po éře sálových počítačů, éře osobních počítačů a éře WWW přichází dle této autorky éra sociálních sítí. Social Networking je vnímán jako skvělá možnost k propojení soukromého života s životem pracovním a světem obchodu.[20]

Dle Hlavenky je však éra prudkého rozvoje sociálních sítí svázána s dalším fenoménem, dochází k novému megatrendu, tzv. *de-anonymizaci*. V anonymní podobě existovaly sociální sítě již dlouho, ale do popředí se nyní dostávají sítě, kde lidé vystupují pod skutečnou identitou a nikoliv přezdívkou. [37]

V České republice nalézají uplatnění (často jako součást komunikačního mixu organizace) převážně dvě sítě – Facebook a Twitter. [31]

2.6.1 Facebook

Facebook (FB) patří k nejrychleji rostoucím sociálním sítím, v únoru 2010 měla tato síť již 400 miliónů aktivních uživatelů. Je přeložen již do více než 70 světových jazyků. Síť založil student Harvardské univerzity Mark Zuckerberg v roce 2004. Zpočátku bylo smyslem FB usnadnění komunikace uvnitř Harvardovy univerzity. Nárůst celého systému odstartoval od léta roku 2006, kdy byl FB zpřístupněn všem uživatelům Internetu starším 13 let.[35, 36]



Obr. 1 Logo Facebook [35]

Možnosti facebooku

Systém umožňuje komunikovat prostřednictvím zpráv, diskusních fór, diskusí na profilech uživatelů (The Wall), sdílení fotografií, videa, také umožňuje plánovat události (Events) a nabízí i další jiné aplikace (hry, testy, bazar, šťouchnutí, aj.). [55]

Zájemové skupiny a organizace na Facebooku

Pro zájemové skupiny, firmy nebo organizace je možné na FB využívat dva produkty:

- Stránky - *Facebook pages* (nebo taky Public profiles)
- *Groups* – skupiny

Stránky na Facebooku zveřejňují nejen firmy, ale i politici, hudebníci, úřady nebo neziskové organizace. Mnoho stránek je zaměřeno na obecnou věc. Smyslem stránek je získávání fanoušků a tím pádem rozšiřování povědomí veřejnosti o aktivitách skupiny či organizace a přilákání nových fanoušků. [31]

Uplatňuje se zde tzv. *virální marketing*, tzn. že zpráva, informace je šířena neřízeně (obdobně jako epidemie, či virová infekce). Iniciátory jejího šíření jsou samotní lidé, kteří samovolně pošlou odkaz, e-mail, zprávu dál dalším lidem a způsobí tak exponenciální nárůst počtu příjemců sdělení. Hlavní výhodou virálního marketingu jsou jeho nízké náklady. [11]

Získávání fanoušků na Facebooku

Fanoušky stránek lze získávat převážně třemi cestami:

- *Na webové stránce zveřejníme článek, kde upozorníme, že skupina, klub, firma je na facebooku. Je dobré také přidat odkaz na stránku přímo do navigace webu, případně využít malého banneru s logem Facebooku, aby lákal nové příznivce na FB trvale. [31]*
- *Administrátor stránky na FB může pomocí odkazu Navrhnout přátelům rozeslat návrh, aby se staly fanoušky stránky a zároveň požádat přátele o stejný postup, aby rozeslali tuto informaci dál. Virálním způsobem se tak informace dostane k dalším a dalším lidem. Pro připomenutí stránky je možné tento postup s časovým odstupem zopakovat. [31]*
- *Využít placené reklamy – zaplatíme za to, že stránka bude propagována na FB. V případě propagace zájmových skupin, sportovních klubů, neziskových organizací, či jiných je tento způsob spíše plýtváním penězi, proto se nepoužívá. [31]*

2.6.2 Twitter

Dle oficiálních stránek <http://twitter.com> je Twitter síť informací v reálném čase, poháněná lidmi po celém světě, která uživatelům umožňuje sdílet a zjišťovat, co se právě děje. [53]



Obr. 2 Logo Twitter [53]

Často je tento mikrobloginový systém označován jako sociální síť. Princip fungování Twitteru spočívá v tom, že skrze bezplatnou mikrobloginovou službu umožňuje svým uživatelům posílání krátkých zpráv, tzv. tweetů a také čtení tweetů zasílaných ostatními

uživateli. *Tweety* jsou textové příspěvky dlouhé maximálně 140 znaků, které se zobrazují na stránce profilu uživatele a na stránkách jeho stoupců (*followers*). [55]

2.7 Blog

Slovo *blog* vzniklo zkrácením původního anglického sousloví *weblog*. *Blogy* jsou specializované webové aplikace, které slouží k pravidelné publikaci krátkých příspěvků, tzv. *spotů*. Většina blogů je spravována jednou osobou, autorem, který na blogu prezentuje své osobní názory a většinou se zapáleně věnuje určitému tématu. Příspěvky jsou řazeny chronologicky a zároveň mohou být tříděny do kategorií. Nové *spoty* jsou často šířeny i pomocí RSS. K jednotlivým *spotům* je obvykle možné přidávat komentáře. Blogy jsou díky vzájemnému propojení odkazů mezi bloggery a díky častěji aktualizovanému obsahu oblíbené u vyhledávačů. [27]

O blog se stará *specializovaný jednoúčelový software*, který není nijak drahý a je navržen tak, aby s ním mohli snadno pracovat i uživatelé, kteří se programováním ani webovým designem nezabývají. Značný počet lidí také bloguje s marketingovým záměrem. Rozlišujeme blogy osobní, firemní, produktové, značkové, blogy jako samostatné firmy [3, 19]

2.8 RSS

RSS je zkratka, která znamená Rich Site Summary. Jedná se o informační zdroje, které dokáží uživatele automaticky upozorňovat na nové zprávy, přidané informace a další novinky.



Obr. 3 Logo RSS [43]

K využití RSS zdrojů je potřeba specializované RSS čtečky. Zpravodajský server, který chce své RSS nabízet musí na svůj web umístit soubor, který obsahuje výtah z nabízených informací v předem stanovené struktuře. Tento výtah se automaticky aktualizuje a je

nazýván RSS kanálem. RSS čtečky si jej dokáží automaticky ve zvolených časových intervalech stahovat a upozorňovat tak uživatele na změny, které se v souboru objevily od poslední kontroly. [43]

3 WEBOVÉ STRÁNKY

V češtině se slovo web často používá nejen pro označení celosvětové sítě dokumentů, ale také pro označení jednotlivé soustavy dokumentů dostupných na tomtéž webovém serveru nebo téže internetové doméně nejnižšího stupně, tj. internetové stránce. [55]

Jedním ze základních způsobů komunikace na Internetu je komunikace právě přes webové stránky. Prezentace na Internetu, a s tím související komunikace vůči různým cílovým skupinám je pro organizaci velmi důležitá a každá organizace či firma by si to měla uvědomit. [1]

Z pohledu organizace lze vyzvednout převážně tyto výhody: zvýšení viditelnosti, budování povědomí, budování Corporate Image a nižší komunikační náklady. [1]

3.1 Tvorba webových stránek

Tvorba webové prezentace by měla být promyšlená činnost, nikoliv impulzivní rozhodnutí, které by místo užitku mohlo přinést spíše problémy. Zásadním krokem z něhož vycházejí kroky následující, je analýza a návrh obsahu stránek (obr. 4).



Obr. 4 Tvorba stránek [1]

Dle Blažkové i Hlavenky [1, 8] by měla organizace či firma v rámci analýzy a návrhu obsahu stránek vzít v úvahu tyto oblasti:

3.1.1 Obsahová náplň stránek

Kvalitní obsah je pro webové stránky klíčový. Obsah je tím, co uživatele na stránky nejen přiláká, ale také přiměje k tomu, aby se na ně vrátil, což je dlouhodobým cílem organizace. [1]

3.1.2 Finanční náklady

Finanční náklady při tvorbě, rozvoji a aktualizaci stránek zahrnují:

- náklady na registraci domény,
- hostování stránek (webhosting),
- náklady na vytvoření stránek,
- náklady na počáteční propagaci,
- náklady na průběžnou údržbu stránek,
- náklady na průběžnou propagaci stránek,
- náklady na změnu stránek a jejich propagaci. [1]

3.1.3 Doména

Doména se stává částí identity organizace, proto je volba domény velmi důležitým krokem. Doména by měla být snadno zapamatovatelná a mít souvislost s názvem organizace či jejího produktu, aby napovídala, co lze na stránkách nalézt nebo komu stránky patří. [1, 8]

Doména je vždy nějakého řádu (obr. 5). Kolik slov oddělených tečkami obsahuje, tolikátého řádu je. Pokud se o doméně mluví jen tak, myslí se doména 2. řádu. [54]



Obr. 5 Řád domény [54]

Domény lze rozdělit do dvou skupin:

- *národní domény* – .cz – Česká republika, .sk – Slovenská republika, .de – SRN, aj.
- *nadnárodní domény* – nenáleží žádnému konkrétnímu státu či republice, jsou určeny k použití širokou internetovou veřejností (např. .com - commerce, .net - network, .org - organization, .info - information, .biz - business, .edu – education, aj.) [33]

Obecně je v českém prostředí doporučováno volit národní doménu .cz, dle Hlavenky jsou další vhodné, přijatelné a povědomé domény .com a .net. Poslední dobou roste také obliba domén .info, .org, .eu aj. Výhodou těchto domén je, že většina z nich ještě není tolik obsazena jako doména .cz a lidé je mají celkem v povědomí. [8]

Vzhledem k obsazenosti některých domén je často potřeba zvolit částečný kompromis při výběru jména.

Je-li naše doména obsazená, můžeme při volbě jiného jména zvolit některou z následujících strategií:

- *více slov oddělených tečkou* (raději ne)
- *pomlčky* (lze použít, ale je vhodné zvizualizovat, z vyslovovaného nelze pomlčku vybavit)
- *novotvary* – nejčastěji používané předpony e-, i-, přípony např. –web (emimino, itesco, atlasweb, aj.)
- *jiná pěkná slova* – např. Alik.cz - web pro děti, Mamut.cz – hračkářství, aj.[8]

3.1.4 Webhosting

Slovo webhosting (zjednodušeně hosting) nemá v češtině ekvivalent. [54]

Jedná se o službu spočívající v pronajímání serveru připojeného k Internetu pro účely umístění webové prezentace. Kromě poskytovaného prostoru v sobě obvykle zahrnuje i související služby, např. bezpečnostní aktualizace daného serveru, správu DNS, e-mailový server, webmail, konektivitu či statistiky přístupů.[27]

Běžný webhosting je komerční, ale existuje i neplacená forma webhostingu, tzv. freehosting. Hlavním rozdílem je rozsah technické podpory a služeb, velikost prostoru a umístění reklamy na stránkách. [27, 38]

3.1.5 Cílová skupina

Obecně rozumíme cílovou skupinou cílové publikum, které chceme komunikací oslovit. Definujeme, komu mají být stránky určeny. Od definice cílové skupiny se dále odvíjí obsahová náplň stránek a jejich provedení.

Cílovou skupinou mohou být např.:

- interní veřejnost, nejširší veřejnost,
- sdělovací prostředky,
- akcionáři, banky, investoři, odborná veřejnost,
- donátoři, aj. [1]

3.1.6 Účel stránek

Definovat účel stránek je další nutnou podmínkou při jejich zakládání. Je potřeba rozhodnout, k jakému účelu mají stránky sloužit. Např.

- *Prezentace* – stránky mají zvýšit povědomí o organizaci, napomoci budování image organizace, poskytnout bližší informace o organizaci, včetně jejich aktualizace, aj.
- *Interakce* – interaktivní stránky nabízí uživatelům další formy komunikace - využití formulářů, e-mailu, diskusí, chatu, aj.
- *Reprezentace* [1]

3.1.7 Struktura stránek, webdesign

Struktura stránek i webdesign se odvíjí od toho, jaké informace by se měly na webové prezentaci objevit, co dalšího bychom chtěli uživatelům nabídnout a jak by stránky měly celkově vypadat. Je velmi žádoucí tomuto tématu věnovat v začátku tvorby stránek vysokou pozornost. Pro lepší orientaci uživatelů je vhodné doplnit stránky o „mapu stránek“ a „drobečkovou navigaci“.

3.1.8 Technické zajištění

Oblast technického zajištění je možno rozdělit do tří oblastí:

- tvorba stránek a webdesign
- průběžná údržba stránek
- aktualizace, změna stránek

3.2 Redakční systém

Pro správu a tvorbu obsahu webových stránek lze využít redakční systém (anglicky Content Management System, CMS). Jedná se o složitou webovou aplikaci, používanou pro vytváření a úpravy obsahu stránek bez znalostí tvorby WWW stránek. Mezi hlavní výhody využití CMS patří:

- úspora financí (obsah můžeme spravovat sami)
- pohodlná aktualizace obsahu
- jednoduchá obsluha (kdykoliv a kdekoliv, stačí internetový prohlížeč a připojení k internetu)
- možnost zapojení více redaktorů do správy obsahu

Pro internetové použití existuje celá řada nejrůznějších CMS, lišících se podle svých schopností. [27]

3.3 Open Source software

Pro tvorbu webové prezentace lze využít také CMS, který je jako Open Source software šířený svobodně na základě licence GNU GPL³ a ke svému jádru často umožňuje navázat celou řadu komponent, jež lze pořídit zdarma nebo za nízkou cenu.

Základní myšlenka Open Source software spočívá v základní premise, že pokud všichni uživatelé počítačových programů (zejména programátoři) mají přístup ke zdrojovému kódu a zároveň mají také možnost tento zdrojový kód upravovat a opravovat, počítačový program se vyvíjí a zlepšuje se efektivněji, než když obdobnou činnost vyvíjí jediný soukromý subjekt. [30]

3.4 Licence GNU GPL

Licenční podmínky označované jako GNU GPL (GNU General Public License) lze považovat za jeden z nejdůležitějších dokumentů v oblasti svobodného software. Licence upravuje možnost šíření programu nebo jeho částí, definuje práva a svobody uživatele, které činí svobodný software svobodným. [30]

Základem GPL je, že nikdo by neměl být omezován softwarem, který používá. Existují čtyři svobody, které by měl každý uživatel mít:

- svobodu používat SW pro jakýkoliv účel,
- svobodu sdílení SW s přáteli a sousedy,
- svobodu změnit SW tak, aby vyhovoval potřebám uživatele,
- svobodu sdílet provedené změny.

Pokud program nabízí uživateli všechny tyto svobody, nazýváme jej free software.[26]

³ Text GNU GPL pochází z dílny Free Software Foundation Inc. a původně byl vytvořen za účelem distribuce softwarových produktů vytvořených v rámci této organizace. [30]

3.5 Viditelnost webu

Viditelnost webu významně ovlivňuje schopnost webu plnit jeho účel. Nejčastější aktivity mající vliv na webovou viditelnost prezentuje obr. 6. [27]

Hejdůležitější aspekty ovlivňující viditelnost webu



Obr. 6 Viditelnost webu [27]

SEO (Search Engine Optimization) - optimalizace pro vyhledávače – zahrnuje cílené aktivity sloužící k tomu, aby stránka získala co nejvyšší možné umístění ve výsledcích hledání. Soustředí se na klíčová slova a fráze, vytváření čistých URL, aj. Součástí SEO je i tzv. *Link building* – budování zpětných odkazů; jedním ze způsobů link buildingu je výměna odkazů. [19, 27]

SEM (Search Engine Marketing) – marketing ve vyhledávačích – nevyžaduje úpravy na stránkách, jde zejména o nákup placených odkazů – přednostní výpis, PPC – platba za kliknutí; výsledky záleží na výši investované částky. [27]

4 NEZISKOVÁ ORGANIZACE

4.1 Úloha, role v národním hospodářství

Neziskové organizace plní v národním hospodářství kompenzační úlohu. Jsou schopny produkovat statky, u jejichž produkce trh i stát selhává. Přebírají důležitou roli při doplnění tržní a státní nabídky z kvantitativního i kvalitativního pohledu. Podle ekonomické teorie je existence neziskových organizací výsledkem tržních a státních selhání. [12]

4.2 Základní charakteristiky neziskových organizací

V české odborné ekonomické literatuře není jednoznačně definována charakteristika organizací, které působí v neziskovém sektoru. [22]

Jak uvádí Rektorič, základní charakteristika vychází z definice uvedené v zákoně č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů. Jde o organizace charakteru právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání. [16]

4.2.1 Znaky neziskových organizací

Obecně lze neziskové organizace charakterizovat těmito společnými znaky:

- jsou právnickými osobami (s výjimkou organizačních složek),
- nejsou založeny za účelem podnikání,
- nejsou založeny za účelem tvorby zisku,
- uspokojují konkrétní potřeby občanů a komunit,
- mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů. [22]

Soukromé neziskové organizace se dále vyznačují těmito společnými znaky:

- mají ze zákona povolenu svoji autonomii, tj. nejsou řízeny z vnějšího okolí,
- členství v těchto organizacích je realizováno výhradně na principu dobrovolnosti (s výjimkou některých profesních komor),
- vytváří neformální členské struktury, ale vždy v rámci legislativy, podle které byly založeny a podle které realizují svoji činnost. [22]

4.2.2 Fundraising

Fundraising je převzatým anglosaským termínem pro činnost, kterou je získávání zdrojů a to nejen finančních pro činnost organizace. Fundraising zahrnuje také získávání podpory formou darování služeb nebo výrobků, případně také získávání dalších příznivců a dobrovolníků. Fundraising je proces. Je tvořen provázanými aktivitami, které organizace musí v běžném provozu provést tak, aby si zajistila dostatečné zdroje – peníze, zázemí a lidi. Efektivní fundraising musí prostupovat celou organizací. [21]

Zdroje financování NO lze dle Rektořika dělit na čtyři hlavní skupiny:

- členské příspěvky,
- příspěvky státního a územních rozpočtů, fondů a nadací (většinou v podobě grantů),
- dary od občanů a firem,
- tržby z vlastní činnosti. [16]

Mezi *hlavní způsoby získávání peněžních darů* patří: direct mail, vyhlášení veřejné sbírky, benefiční akce, osobní dopis či telefonický rozhovor, písemná žádost o grant či dotaci, fundraising „od dveří ke dveřím“, osobní návštěva předem vytipovaných možných dárců, aj. [16]

4.2.3 Výkonnost neziskové organizace

Kvantifikace výsledků činnosti NO je velmi problematická záležitost. Řada NO je přesvědčena, že výsledky jejich práce lze posuzovat pouze z kvalitativního hlediska. Výkonnost organizace je nutné posuzovat vzhledem k jejímu poslání a nadefinovaným cílům. [12]

Dle Druckera pro neziskové organizace platí, že nestačí pouze, aby uspokojovaly potřeby klientů, ale skutečně efektivní instituce vytvářejí poptávku. Neziskové organizace vynakládají peníze dárců a jsou tedy odpovědné za to, aby tyto prostředky byly vynakládány efektivně, čehož lze dosáhnout jedině zvyšováním výkonnosti organizace. Tím nejdůležitějším na co musíme při posuzování instituce pamatovat, je skutečnost, že výsledky existují pouze v jejím vnějším prostředí.[4, 5]

4.3 Občanské sdružení

Nejčastější právní formou neziskové organizace v ČR je občanské sdružení. Mezi další formy patří obecně prospěšná společnost, nadace či nadační fond, aj.

4.3.1 Důvody proč zakládat občanské sdružení

- je výhodné spojit se s lidmi, kteří sledují stejný cíl. Takto vytvořená skupina může obecně mít (ale nemusí to tak být vždy) větší váhu než hlas jednotlivce.
- Občanské sdružení je osvobozeno od některých správních poplatků. Toto osvobození je stanoveno v zákoně č. 634/2004 Sb. o správních poplatcích.
- Občanské sdružení má šanci získat granty na podporu své činnosti, a to jak od soukromých dárců tak od nadací, mezinárodních institucí či českých ministerstev. [45]

4.3.2 Založení občanského sdružení

Občanská sdružení rámcově upravuje zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Mohou je zakládat minimálně 3 občané České republiky, z nichž alespoň jeden je starší 18 let. Tito občané vytvářejí tzv. přípravný výbor, který vypracovává stanovy a podává návrh na registraci. [45]

Návrh na registraci se podává písemně na Ministerstvu vnitra ČR, může být zaslán poštou nebo podán osobně do podatelny.

Má-li návrh vady, ministerstvo do pěti dnů upozorní na tuto skutečnost výbor, jinak zahájí řízení. Správní poplatek za podání návrhu na registraci sdružení neplatí. [45]

Návrh na registraci musí ze zákona obsahovat:

- podpisy členů přípravného výboru,
- jména, příjmení,
- data narození a bydliště těchto osob,
- označení toho člena výboru, který je určen jako zmocněnec pro jednání jménem výboru,
- text stanov ve dvou vyhotoveních. [45]

Stanovy

Formát stanov není jednoznačně určen, jejich složitost se odvíjí od předmětu plánované činnosti a také složitosti struktury zakládané organizace. Při jejich přípravě je vhodné využít služeb právníka. [45]

Stanovy musí obsahovat:

- název sdružení (včetně označení “občanské sdružení” nebo zkratku “o. s.”),
- sídlo,
- cíle činnosti,
- práva a povinnosti členů sdružení,
- orgány sdružení (např. valná hromada, výbor, předseda), způsob jejich ustavení, stanovení orgánů a funkcionářů oprávněných jednat jménem sdružení,
- ustanovení o organizačních složkách, pokud mají vzniknout,
- zásady hospodaření, zdroje příjmů, způsob jejich užití, kontrola peněžních toků,
- podpisy členů přípravného výboru. [12]

Lhůty pro registraci a možnost odvolání

Pokud ministerstvo nezjistí důvod k odmítnutí registrace (§ 8), provede do 10 dnů od zahájení řízení registraci a v této lhůtě zašle zmocněnci přípravného výboru jedno vyhotovení stanov, na němž vyznačí den registrace, kterým je den odeslání. Jinak ministerstvo do 10 dnů odmítne registraci. Proti rozhodnutí o odmítnutí se lze odvolat k Nejvyššímu soudu. Pokud nebylo ve lhůtě 40 dnů od zahájení řízení (tj. od doručení bezvadného návrhu) doručeno zmocněnci rozhodnutí o odmítnutí registrace, vzniká sdružení i bez výslovné registrace. [45]

Ustavující členská schůze

Dalším krokem existence občanského sdružení je svolání členské schůze, kde by mělo proběhnout schválení stanov a volba statutárních orgánů. Až do jejich zvolení jedná jménem sdružení přípravný výbor, pokud stanovy neurčují jinak (§ 6). [45]

Na ustavující členské schůzi by mělo být konstatováno, kdo je v souladu se stanovami zakládajícím členem (vložit do zápisu), popřípadě mohou být přijati další členové a teprve

potom by mělo dojít k volbě orgánů sdružení. Jestliže předsedu volí jiný orgán sdružení než členská schůze (např. výbor), je vhodné tuto volbu provést okamžitě. [45]

O zakládající členské schůzi je potřeba vést pečlivý zápis obsahující podepsanou prezenční listinu. Jestliže proběhne i jednání jiného orgánu sdružení (výboru), pak je potřeba pořádat zápis i z tohoto jednání – tyto zápisy mohou být fyzicky na jednom papíře. [45]

5 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRO PRAKTICKOU ČÁST

Teoretická část poskytuje základní východiska využití Internetu cílovou skupinou, tj. rodiči dětí s autismem ve Zlínském kraji, respektive jejich nově vznikající organizací. Jsou definovány základní vlastnosti Internetu jako komunikačního média a definovány základní prostředky, které je možné touto skupinou využít. Je zdůrazněna role informace v dnešní informační společnosti, rovněž i přehlcení informacemi, tzv. redundance.

Jsou popsány vybrané možnosti využití Internetu, u kterých je předpoklad, že se stanou základem projektu e-podpory. Pozornost je věnována teorii tvorby webových stránek a činností spojených s jejich realizací, vysvětlení, co to je redakční systém (CMS) a jak jej lze využít při tvorbě a správě obsahu webových stránek, vysvětlení, co to je Open Source software a nejrozšířenější licence, na základě které je tento SW šířen (GNU GPL).

Dále je popsána role neziskových organizací ve společnosti, jejich úloha a základní charakteristiky, jsou formulovány podmínky pro vznik neziskové organizace – občanského sdružení, protože je zde předpoklad, že skupina rodičů dětí s autismem využije pro rozvoj dalších aktivit právě tuto právní formu organizace. V současné době pracuje již přípravný výbor sdružení. Z tohoto důvodu bude v praktické části pohlíženo na skupinu rodičů dětí s autismem již jako na organizaci, byť je ve velmi raném stádiu svého vzniku.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 ANALYTICKÁ ČÁST

6.1 Cíle a metodologie výzkumu

6.1.1 Cíl analytické práce

Cílem analytické části diplomové práce je:

- zjištění potřeb cílové skupiny (tj. rodičů dětí s autismem ve Zlínském kraji)
- zjištění nabídky poskytovaných služeb osobám s autismem ve Zlínském kraji
- představení podobných organizací v ostatních krajích České republiky
- vyhodnocení poznatků pro následnou přípravu projektu, stanovení priorit

6.1.2 Metody výzkumu

V rámci analýzy bude proveden kvantitativní i kvalitativní výzkum. Kvantitativní výzkum bude realizován dotazníkovým šetřením, kvalitativní skupinovým rozhovorem.

Zdroje informací

Zdroje sekundárních údajů - průzkum dostupných zdrojů – Internet, údaje shromažďované SPC, dokumenty a publikace

Zdroje primárních údajů – dotazník, skupinový rozhovor

Způsob sběru informací

Dotazníkové šetření – bude uskutečněno na setkání rodičů dětí s autismem, doplňkově elektronickou poštou; dále bude s vybranými organizacemi uskutečněno šetření elektronickou cestou, popř. telefonicky.

Skupinový rozhovor – proběhne při setkáních s rodiči dětí s autismem, budou debatovány jednotlivé problémy cílové skupiny.

Vyhodnocení získaných údajů

Pro názornost bude při vyhodnocení získaných údajů použito tabulek a grafů.

6.2 Výchozí situace pro analýzu nabídky i poptávky

Problematiku péče o klienty s autismem lze rozčlenit do následujících oblastí:

- Školství
- Zdravotnictví
- Sociální péče

Školství

V rámci oblasti školství existuje v celé ČR síť poradenských zařízení, tzv. speciálních pedagogických center, které se zabývají mimo jinou činnost také integrací zdravotně handicapovaných dětí do vzdělávacího procesu. Tato speciální pedagogická centra (SPC) jsou zřizována při speciálních školách, jejich oblast působení je však daleko širší a často zastřešují integraci handicapovaných dětí i na školách běžného typu. Jediným SPC zcela zaměřeným na pomoc dětem s autismem je prozatím SPC Brno, Štolcova, pokrývající území Jihomoravského kraje. V ostatních krajích funkci poradenského zařízení pro osoby s autismem přebírají většinou SPC zřizovaná pro žáky s handicapem.

Zdravotnictví

Oblast zdravotnictví lze z hlediska pohledu na poskytovanou péči rozdělit do dvou skupin:

- *Oblast diagnostiky autismu* - vzhledem ke zvyšujícímu se počtu klientů s autismem dochází ke kvalitativnímu posunu v oblasti diagnostiky autismu ve většině krajů ČR, což je pozitivní. Problematika diagnostiky autismu se dotýká převážně těchto oborů: neurologie, psychiatrie, psychologie, foniatrie, logopedie, aj. Na druhou stranu je ale vzhledem k různorodosti symptomatiky někdy velmi těžké osobu s autismem správně diagnostikovat a proto lze doporučit (i přes dlouhou čekací dobu na vyšetření) využití diagnostických služeb některého z vyšších pracovišť a jeho odborníků pro tuto oblast.
- *Oblast kvality zdravotní péče o osoby s autismem* - kvalita zdravotní péče o osoby s autismem se odvíjí od znalosti problematiky. Nezřídka je ošetření či vyšetření dítěte s autismem velký problém díky neznalosti specifík komunikace s těmito pacienty. Zvyšuje se informovanost lékařů o přístupu k těmto pacientům, nezřídka však rodiče nemohou najít v konkrétním oboru lékaře, který by s klienty s autismem uměl pracovat.

Oblast sociální péče

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, definuje sociální služby jako „činnosti či soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (§3, písm. a) [25]

Sociální začleňování je ve stejném zákoně definováno jako proces zajišťující, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít životem, který je ve společnosti považován za běžný. (§3, písm. e) [25]

Oblast sociální péče pro osoby s autismem by měla zahrnovat především tyto služby:

- centra denních služeb,
- sociálně - terapeutické dílny,
- chráněné bydlení,
- služby osobní asistence,
- poradny,
- podporované zaměstnávání,
- ranou péči,
- respitní péči, odlehčovací služby aj.

Při plánování služeb sociální péče vychází jednotlivé kraje z principů komunitního plánování.⁴ *Komunitního plánování se účastní tzv. triáda – Zadavatel (je zodpovědný za zajištění sociálních služeb na daném území), Poskytovatel – subjekty poskytující a nabízející sociální služby a Uživatelé – osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby.* [25]

⁴ Systém sociálních služeb v ČR prochází reformou, která by podle tzv. „Bílé knihy v sociálních službách“ měla zahrnovat: vytváření politického prostředí (přesun rozhodování na nejnižší možnou úroveň), koncentraci na potřeby uživatelů, realizaci komunitního plánování pro zjištění potřeb a plánování jejich uspokojení, hodnocení potřeb a přizpůsobování sociálních služeb potřebám, zajištění kvality sociálních služeb, systém financování, v němž nejsou financována zařízení, ale jednotlivé osoby a komunity, podporu inovací.[15, 25]

6.3 Analýza potřeb rodičů dětí s autismem ve Zlínském kraji

6.3.1 Dotazníkové šetření mezi rodiči

Pro sběr údajů ze strany cílové skupiny, tj. rodičů dětí s autismem byla na základě důkladného zvážení situace vybrána metoda dotazníkového šetření a rozhovorů ve skupině. Východiskem při sestavování dotazníku byla definice, co je cílem výzkumu, tj. zjištění, jaké potřeby tato cílová skupina má, a jaké informace mají být zjišťovány. Zdrojem informací byla skupina rodičů dětí s autismem.

Po analýze získaných dat bude následovat zhodnocení, které z těchto potřeb lze řešit v krátkodobém horizontu a které v horizontu střednědobém, popř. dlouhodobém. Od vyhodnocení realizovatelnosti jednotlivých potřeb se odvine návrh projektu, který by zcela nebo částečně tyto potřeby mohl pokrýt.

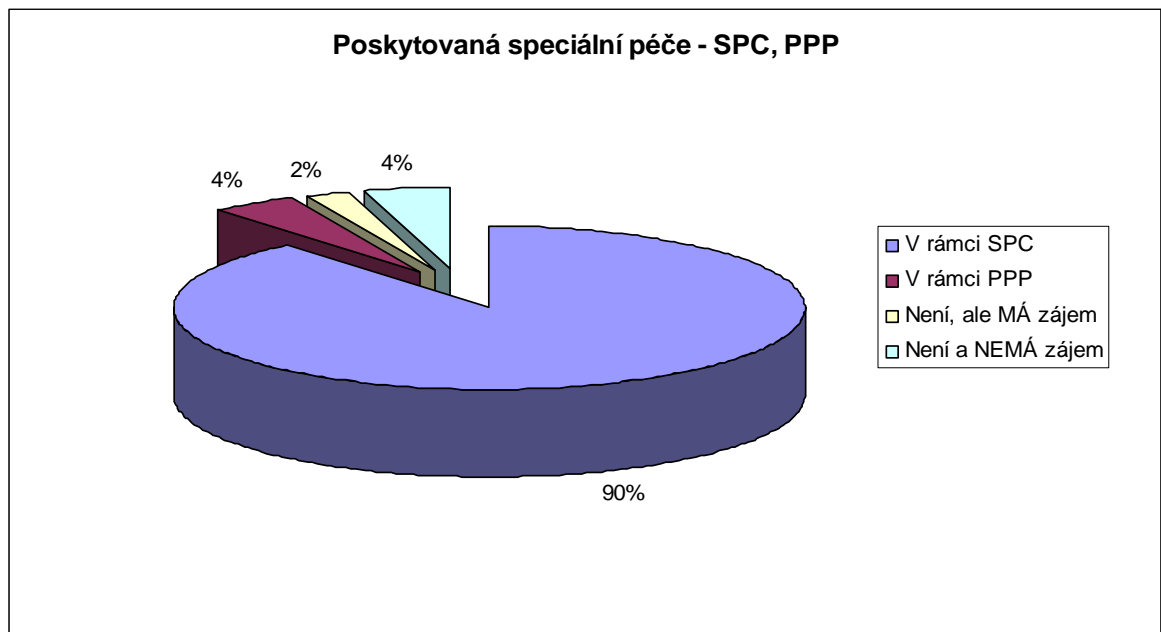
Sběr informací

Sběr informací probíhal ve dvou fázích. První fáze sběru proběhla na setkání rodičů dne 24. 10. 2009 ve Zlíně, kde bylo odevzdáno celkem 35 vyplněných dotazníků v písemné formě. Druhá fáze sběru informací probíhala prostřednictvím elektronické pošty a vrátilo se dalších 8 dotazníků. Celkově tedy odpovědělo 43 respondentů. Toto číslo se může zdát nízké, ale vzhledem k tomu, že v rámci SPC je v současné době evidováno 172 klientů s autismem, jedná se o celých 25 % základního souboru a získaná data proto mohou mít vypovídající hodnotu.

6.3.2 Analýza dotazníkového šetření

Poskytovaná speciální péče – SPC, PPP

Zda je, či není, dítěti poskytována speciální péče, a jakým subjektem, demonstruje obr. 7. Služeb SPC využívá 90 % respondentů, z nabízených služeb většinou však z různých důvodů nevyužívají celé spektrum. 76,7 % z nich využívá především služeb speciálního pedagoga. Jako překážku vyšší míry využívání odborníků uvádí 25,6 % respondentů velkou vzdálenost a 62,8 % uvádí jako překážku omezenou časovou kapacitu odborníka.



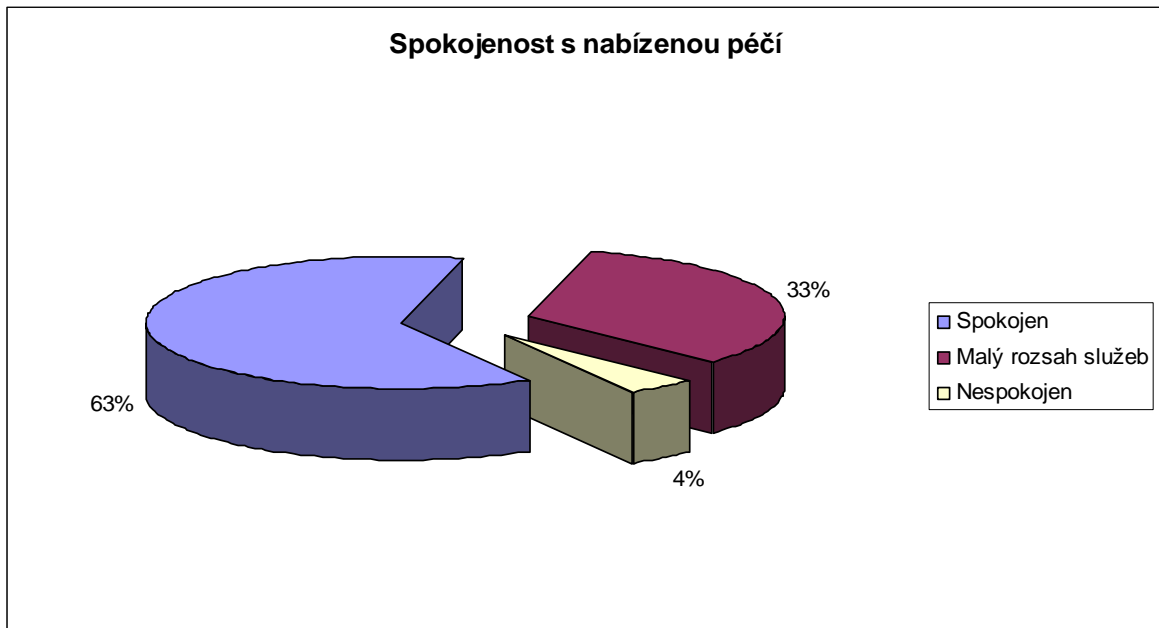
Obr. 7 Poskytovaná speciální péče – SPC, PPP [vlastní zpracování]

Spokojenost s rozsahem nabízené péče SPC, PPP

Spokojenost rodičů s rozsahem nabízené péče SPC, PPP deklaruje obr. 8. Malý rozsah služeb pociťuje 33 % klientů, 63 % je spokojeno, 4 % nespokojeno.

Hlavní oblasti, které klienti označovali jako nedostatečné, byly tyto:

- malý rozsah individuální práce s dítětem,
- málo návštěv poradenských pracovníků ve školách,
- malá nabídka vzdělávacích kurzů.

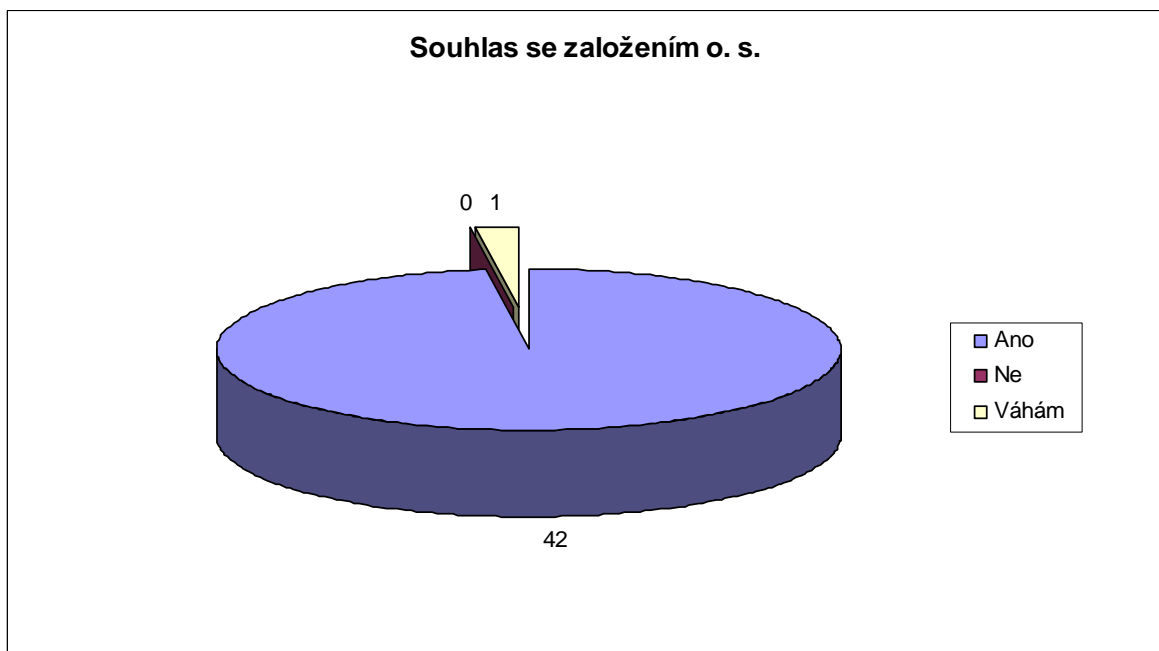


Obr. 8 Spokojenost s rozsahem nabízené péče – SPC, PPP [vlastní zpracování]

Založení občanského sdružení

Souhlasné stanovisko k založení občanského sdružení, které by posilovalo prosazování zájmů a potřeb osob s autismem, vyslovilo 97,7 % respondentů (obr. 9).

Toto rozhodnutí je zásadní zejména pro posílení vyjednávací pozice cílové skupiny při komunitním plánování sociálních služeb a také pro možnost získávání finančních zdrojů.



Obr. 9 Souhlas se založením o. s. [vlastní zpracování]

Postrádané služby

Nejvyšší deficit se z pohledu rodičů projevuje převážně v těchto oblastech:

- absence ucelených informací na jednom místě,
- zprostředkování osobní / pedagogické asistence,
- tábory pro děti, volnočasové aktivity,
- přednášky odborníků,
- nácviky sociálních dovedností,
- nácvik alternativní komunikace,
- půjčovna knih a pomůcek,
- právní pomoc,
- informovanost pracovníků ve zdravotnictví o specifikách komunikace s osobami s PAS,
- diagnostika PAS,
- kurzy pro rodiče, aj.

Informace o problematice autismu

Výsledkem rozhovorů ve skupině bylo zjištění, že až 90 % rodičů postrádá ucelené informace o problematice autismu konkrétně ve Zlínském kraji.

Zájem o vytvoření webových stránek

Z podnětu rodičů sdílet informace vzešla potřeba vytvoření webových stránek. Mezi požadavky na náplň stránek se objevovaly tyto oblasti:

- Základní informace o autismu
- Užitečné kontakty pro Zlínský kraj
- Legislativa ve vztahu k oblasti sociálních dávek, školství, aj.
- Náměty na práci s dětmi a pomůcky
- Avíza na přednášky, školení, semináře s problematikou PAS

6.3.3 Závěrečné zhodnocení

Dotazníkové šetření i skupinový rozhovor s rodiči dětí s autismem ukázaly, že tato cílová skupina má celou řadu potřeb, které by bylo vhodné neopomíjet. Jako vhodné výchozí řešení dané situace se jeví založení neziskové organizace – občanského sdružení, které by se svou aktivitou věnovalo postupnému naplňování potřeb této skupiny.

Do doby než bude sdružení založeno, je již teď možné realizovat webové stránky, které budou obsahovat kontakty týkající se Zlínského kraje a dostupné informace požadované rodiči.

6.4 Analýza nabídky služeb ve Zlínském kraji

Pro nabídku služeb platí stejná výchozí situace jako v bodě 6.2, lze ji rovněž rozdělit do tří oblastí:

- školství
- zdravotnictví
- sociální služby

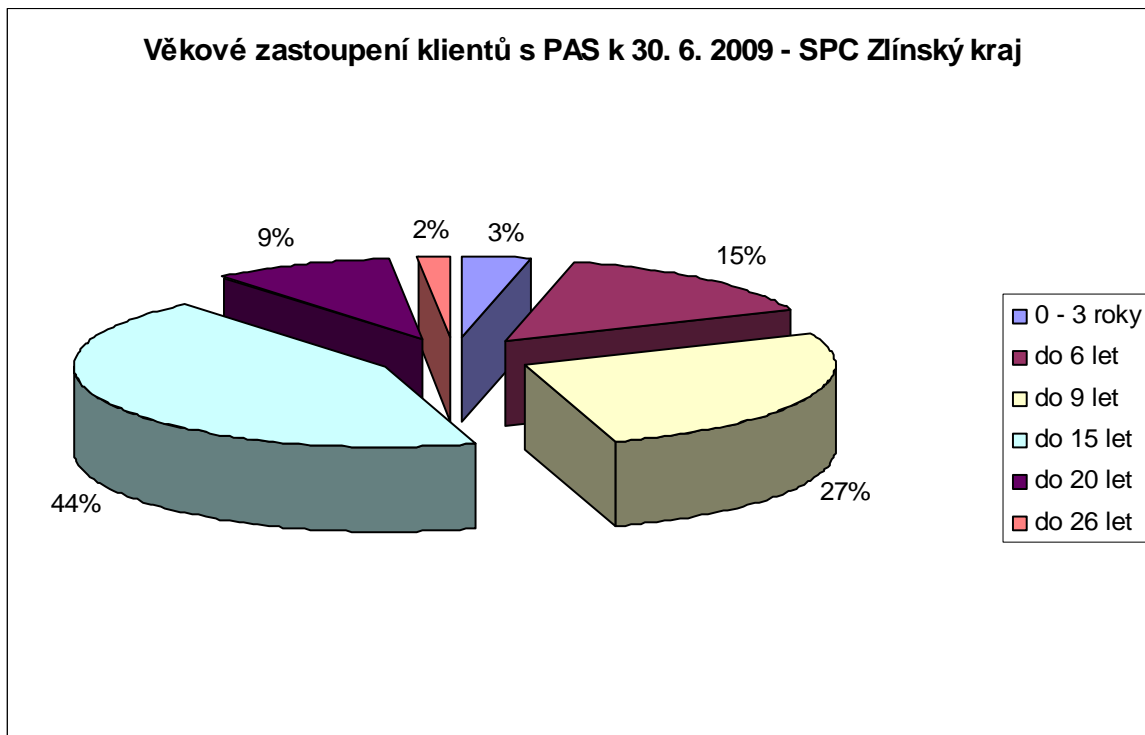
6.4.1 Školství

Ve Zlínském kraji se problematice autismu věnují dvě speciálně pedagogická centra, a sice SPC Zlín Středová a SPC Kroměříž.

Počet pracovníků věnujících se poradenství v oblasti problematiky poruch autistického spektra ve Zlínském kraji je následující:

- speciální pedagog – krajský koordinátor – obvod Kroměříž
- speciální pedagog – obvod Kroměříž
- speciální pedagog – obvod Zlín

Počet klientů obou SPC ve Zlínském kraji byl ke dni 30. 6. 2009 celkem 172 osob. [50]
Jejich věkové zastoupení graficky prezentuje obr. 10.

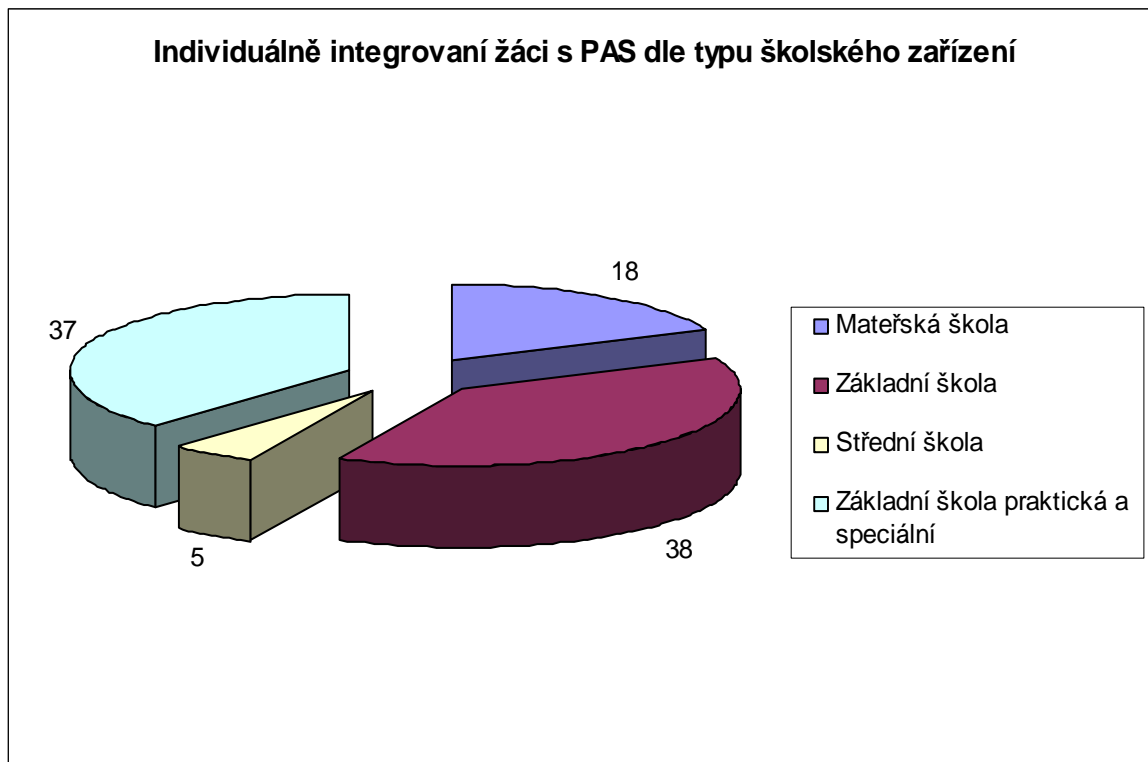


Obr. 10 Věkové zastoupení klientů s PAS k 30. 6. 2009 – SPC Zlínský kraj [vlastní zpracování]

Na vyšetření v současné době čeká 26 klientů.⁵ Ve srovnání s rokem 2003, kdy bylo v péči SPC ve Zlínském kraji 32 osob s autismem, a s rokem 2006, kdy bylo v péči SPC 62 klientů, se jedná poměrně o vysoký nárůst. V roce 2003 i 2006 se věnovali speciálnímu poradenství pro osoby s PAS ve Zlínském kraji 2 poradenští pracovníci. [48, 50]

Obr. 11 prezentuje počet individuálně integrovaných dětí dle typu školského zařízení ke dni 30. 6. 2009. [52]

⁵ Vzhledem k nízkému počtu úzce specializovaných pracovišť je čekací lhůta na vyšetření až 1 rok.



Obr. 11 Individuálně integrovaní žáci s PAS dle typu školského zařízení [52]

Celou nabídku služeb, kterou poskytují SPC svým klientům, je možno zjistit na jejich webových stránkách. [50, 51]

Z rozhovorů s rodiči však vyplynulo, že ne vždy je možno nabízenou péčí čerpat v takovém rozsahu, jak by jejich děti potřebovaly (viz. v dotazníku zmiňovaná omezená časová kapacita odborníka). Lze však sledovat i kvalitativní rozdíly v nabízené péči mezi těmito dvěma centry.

Rodiči nejvíce využívaným odborníkem je speciální pedagog, jehož služeb převážně využívá 76,7 % rodičů. Dále je rodiči využíván logoped, psycholog, sociální pracovník.

Oblast školství je systematicky pokryta, ale díky projevujícímu se nárůstu počtu klientů, který s sebou přináší vyšší zatížení tohoto systému, se projevuje částečně jako nedostačující. Z rozhovorů s rodiči vyplývá, že mnohdy je u integrovaných žáků s autismem potřeba častější intervence ve škole a ze strany SPC díky omezené kapacitě není pro toto vždy dostatek prostoru.

6.4.2 Zdravotnictví

Schůzky rodičů 24. 10. 2009 se zúčastnilo i několik zdravotníků, kteří s osobami s autismem mají zkušenost. Kontakty budou zveřejněny na webových stránkách.

Celkově odpovídá situace ve zdravotnictví ve Zlínském kraji situaci v celé ČR, míra informovanosti o autismu a jak s těmito osobami komunikovat, je různá a záleží spíše na osobě zdravotníka a jeho ochotě se v tomto směru vzdělávat. Celkově se tato situace dle indicií od rodičů částečně mění k lepšímu, ale často je problém najít konkrétního odborníka, např. zubaře. Oblast diagnostiky PAS je potřeba rozvíjet.

6.4.3 Sociální služby

Nabídka sociálních služeb ve Zlínském kraji vychází stejně jako v jiných krajích z komunitního plánování. V rámci Zlínského kraje probíhá komunitní plánování na úrovni krajské a dále pak na nižších úrovních (obce). Zlínský kraj vydává katalog sociálních služeb, který je možné stáhnout ve formátu pdf přímo z portálu Zlínského kraje nebo si vyzvednout na Krajském úřadě jeho výtisk. Mapa sociálních služeb (příloha P IV) demonsturuje jejich zastoupení.[42]

Dotazníkem ohledně poskytovaných služeb pro osoby s PAS (příloha P II) bylo osloveno 50 subjektů vybraných z katalogu sociálních služeb a ze serveru *zlk.neziskovka.cz*.

Konkrétní služby, specificky zaměřené na odbornou práci s osobami s autismem prozatím ve Zlínském kraji chybí. Většina organizací, poskytujících služby zdravotně postiženým lidem, nemá o tuto skupinu zájem a nevytváří pro ně vhodnou nabídku. Přesto se podařilo získat několik kontaktů na organizace, které částečně této cílové skupině pomoc nabízejí, jedná se především o ranou péči a částečně také volnočasové aktivity. Tyto kontakty budou k dispozici na webových stránkách.

Je potřeba zdůraznit, že 71 % osob s autismem evidovaných SPC tvoří děti ve školním věku (6-15 let), proto by bylo vhodné zaměřit se v oblasti sociálních služeb na služby vhodné pro tuto skupinu, především pak na vytváření podmínek pro jejich přípravu na pokud možno samostatný život. Tzn. soustředit se na nácvik sociálních dovedností, posilovat schopnost zvládnání změn prostředí, usilovat do budoucna o zapojení těchto osob do ekonomických aktivit – tzn. vytvářet prostor pro jejich částečné uplatnění na trhu práce. Důležitá je také podpora chráněného bydlení.

6.5 Závěry analýzy poptávky a nabídky služeb ve Zlínském kraji

Z provedené analýzy poptávky a nabídky služeb ve Zlínském kraji plyne ne příliš uspokojivý závěr. Vcelku pokrytá je oblast školství, v oblasti zdravotnictví je spatřován deficit v oblasti diagnostiky autismu a komunikace s pacienty s PAS. V oblasti sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu není většinou možné nalézt služby takové, které by skutečně potřebovala. Ostrůvkovitá nabídka pomoci neřeší celkové potřeby této skupiny. Z tohoto důvodu lze rodičům navrhnout, aby neziskovou organizaci nejlépe za podpory odborníků založili a snažili se tak zájmy osob s autismem účinněji prosadit.

Do doby než bude nezisková organizace působit, je možné realizovat webové stránky, které budou obsahovat kontakty týkající se Zlínského kraje a některé informace požadované rodiči. Při tvorbě těchto stránek bude brán v úvahu vznik organizace a stránky budou koncipovány v tomto duchu. Pokud bude schválen název sdružení, budou stránky adresovány již tímto jménem.

6.6 Výchozí situace pro neziskovou organizaci

Jak ukázaly analýzy i téměř jednohlasný souhlas rodičů, nastal vhodný okamžik založit neziskovou organizaci. Debatám o založení organizace se spolu s dalšími rodiči věnujeme od loňského léta (2009).

Na schůzce rodičů dne 24. 10. 2009 ve Zlíně bylo rozhodnuto, že prozatím bude organizace pracovat v přípravné fázi, ve které je potřeba doladit některé zásadní oblasti, jako je např. název organizace, její právní forma, personální obsazení, vypracování stanov, aj.

6.6.1 Přípravná fáze

V současné době pracuje čtyřčlenný přípravný výbor, jehož jsem členem.

Výbor se podílí na vypracování stanov, které jsou nezbytné pro registraci organizace na Ministerstvu vnitra ČR. K dispozici je prozatím pracovní verze, která je doplňována o nové připomínky.

Je vedena debata o názvu organizace, a to především v rovině, zda založit organizaci s novým jménem nebo přijmout podmínky APLA ČR a působit pod názvem APLA Zlín. Jako další pracovní návrh je působit pod novým jménem, „ZA SKLEM“. V obou

případech by nová organizace působila pod svým vlastním IČO a měla svou právní subjektivitu.

Právní forma organizace bude s velkou pravděpodobností občanské sdružení.

Vzhledem k neurčitosti délky přípravného období bylo navrženo, že prozatím budou vytvořeny webové stránky, které umožní uživatelům vzájemnou komunikaci a poskytnou informační zázemí.

6.6.2 Poslání

Poslání organizace se odvíjí od důvodu její existence a tím je v tomto případě posílení podpory a pomoci osobám s poruchou autistického spektra, jejich rodinám a dalším pečujícím osobám ke zkvalitnění jejich života a zařazení se do většinové společnosti.

6.6.3 Vize

Vize vyjadřuje základní orientaci organizace: “Chceme pomoci rodičům dětí s autismem se začleněním jejich dětí do společnosti a trvale usilovat o zvýšení uplatnitelnosti těchto osob v běžném občanském životě“.

6.6.4 Cíle

Pro naplnění poslání si organizace vytyčila tyto cíle:

Podporovat veškeré aktivity pomáhající ke zlepšení podmínek osob s autismem a jejich rodinných příslušníků (tzn. poskytování informací rodičům, široké i odborné veřejnosti, podporování vzdělávacích programů pro osoby s PAS, odborná práce s rodinami osob s PAS, podpora rozvoje volnočasových aktivit, zprostředkování osobní a pedagogické asistence, aj.).

6.6.5 Strategie

Strategie organizace vychází z cílů, vize a poslání organizace. Organizace je zaměřena na úzký segment (osoby s autismem a jejich rodiny, či jinak spolupracující osoby), proto její strategie bude plně respektovat specifika tohoto segmentu a veškeré úsilí bude směřovat k vytvoření silné pozice v této oblasti na trhu. Organizace bude uplatňovat *strategii tržního výklenku*.

6.6.6 Corporate Image

Společnost by od samého začátku měla vytvářet Corporate Image, která je důležitá nejen pro její vnímání samotnými uživateli služeb. V neziskovém sektoru hraje Corporate Image velkou roli převážně v oblasti fundraisingu, kde díky povědomí o své činnosti může společnost získat pro své aktivity sponzory. Proto je velmi vhodné od začátku tuto oblast nepodceňovat.

6.6.7 STP marketing

Segmentation – Skupina zahrnující handicapované osoby není homogenní, v rámci skupiny lze identifikovat dle odlišnosti potřeb několik segmentů. Osoby s autismem tvoří samostatný segment.

Targeting – zacílení vznikající organizace bude směřováno na segment osob s autismem.

Positioning – organizace bude usilovat o vytvoření nabídky pro osoby s autismem v rámci Zlínského kraje. Bude se soustředit na specifické služby pro tuto skupinu.

6.6.8 Analýza mikrookolí - Porterův model pěti sil

Podle Portera existuje pět vlivů, které působí na dlouhodobou atraktivitu celého trhu a každého segmentu v něm. Organizace musí vzít v úvahu pět činitelů: konkurenty v odvětví, potenciální nové konkurenty, substituční produkty, zákazníky (uživatele služeb) a dodavatele. [9,22]

- **Konkurence v odvětví** – v rámci Zlínského kraje doposud nepůsobí organizace pro tuto cílovou skupinu, *segment je přitažlivý a ze specifického pohledu i dostatečně veliký.*
- **Vstup potenciálních nových konkurentů** – předpokládá se, že nebude ze strany konkurence zájem, segment je příliš úzký a nový konkurent by musel zcela vyřadit organizaci z působení. *Nepředpokládá se, málo pravděpodobné.*
- **Substituční produkty** – organizace hodlá poskytovat služby výrazně odlišné a specifické pro danou cílovou skupinu, proto je *hrozba substitů velmi nízká, blízka nule.*
- **Rostoucí síla zákazníků (uživatelů služeb)** – uživatelé služeb organizace budou zároveň členy organizace, proto *se nepředpokládá zvýšené riziko z této skupiny.*

- **Rostoucí moc dodavatelů** – dodavatelé služeb budou částečně členové organizace (odborná část) a částečně externí dodavatelé. *U externích dodavatelů je předpoklad zvýšeného rizika a to především v tlaku na ceny za služby.*

Silnou stránkou organizace bude vytvoření služeb s úzkou specializací na skupinu osob s autismem.

6.6.9 Analýza makroprostředí – PESTE analýza

Makrookolí je prostředí, které na organizaci sice působí, ale nachází se mimo rámec jejího vlivu (prostředí globální). Analytickým prostředkem pro ohodnocení vlivu faktorů globálního prostředí je PESTE analýza, která poskytuje informace o pěti segmentech ovlivňujících činnost organizace z vnějšku. Jde o segment politicko-právní, ekonomický, společenský, technologický a environmentální. [22]

- **Segment politicko-právní** – současná legislativní úprava umožňuje vznik organizace, nejsou známy žádné překážky. Výrazné změny podmínek v oblasti neziskových organizací po změně vlády (blížící se volby) nejsou očekávány.
- **Segment ekonomický** – trend vývoje HDP a současná celkově neuspokojivá ekonomická situace poukazuje na nelehký start neziskové organizace v této době. Ze strany firem dochází často díky poklesům zisku k omezování sponzorových aktivit NO. Trend vysoké nezaměstnanosti naopak umožňuje získat vyšší procento lépe kvalifikovaného personálu za nižší mzdu.
- **Segment společenský** – díky existenci a vyvíjené činnosti neziskových organizací dochází ke zvyšování kvality života rizikových skupin, které by v tržním prostředí bez pomoci neobstály. Rozvíjí se filantropie firem, zvyšuje se podíl dobrovolné pomoci jednotlivců.
- **Segment technologický** – nemá podstatný vliv na současnou činnost organizace.
- **Segment environmentální** – organizace bude ohleduplná k využívání přírodních zdrojů a své členy povede ke stejnému přístupu.

6.6.10 SWOT analýza

Za účelem posouzení postavení organizace na trhu byla provedena SWOT analýza (tab. 1), která hodnotí vnitřní silné (Strengths) a slabé stránky (Weaknesses), dále pak tržní příležitosti (Opportunities) a hrozby (Threats).

Tab. 1 SWOT analýza [vlastní zpracování]

Vnitřní	
Strengths - silné stránky	Weaknesses - slabé stránky
růstový potenciál	nedostatek zkušeností s vedením organizace
silná členská základna	absence historie organizace
podpora odborníků	nedostatečné materiální zázemí
zastoupení části potřebných profesí mezi členy organizace	
Vnější	
Opportunities - příležitosti	Threats - hrozby
využití mezery na trhu	neproniknutí na trh
vstupování do grantových a dotačních řízení	omezený přístup k financím (nízká ochota firem sponzorovat NO)
získání vlivu na komunitní plánování	změna legislativy
ovlivnění informovanosti široké i odborné veřejnosti	

6.7 Podobné organizace v ČR

V České republice působí několik organizací hájících a prosazujících zájmy osob s autismem. Vzhledem k tomu, že jejich poslání i cíle jsou společné, nejedná se o konkurenty jako takové, ale spíše organizace podobné, s různou mírou úrovně a širě poskytovaných služeb. Namísto konkurence se projevuje mezi nimi spíše spolupráce.

6.7.1 Autistik o. s.

Občanské sdružení Autistik o. s. vzniklo v roce 1994 a sídlí v Praze. Jedná se o celorepublikové sdružení, pro přihlášení není podstatné, ze kterého kraje České republiky zájemce pochází.

Hlavními cíli jeho činnosti jsou:

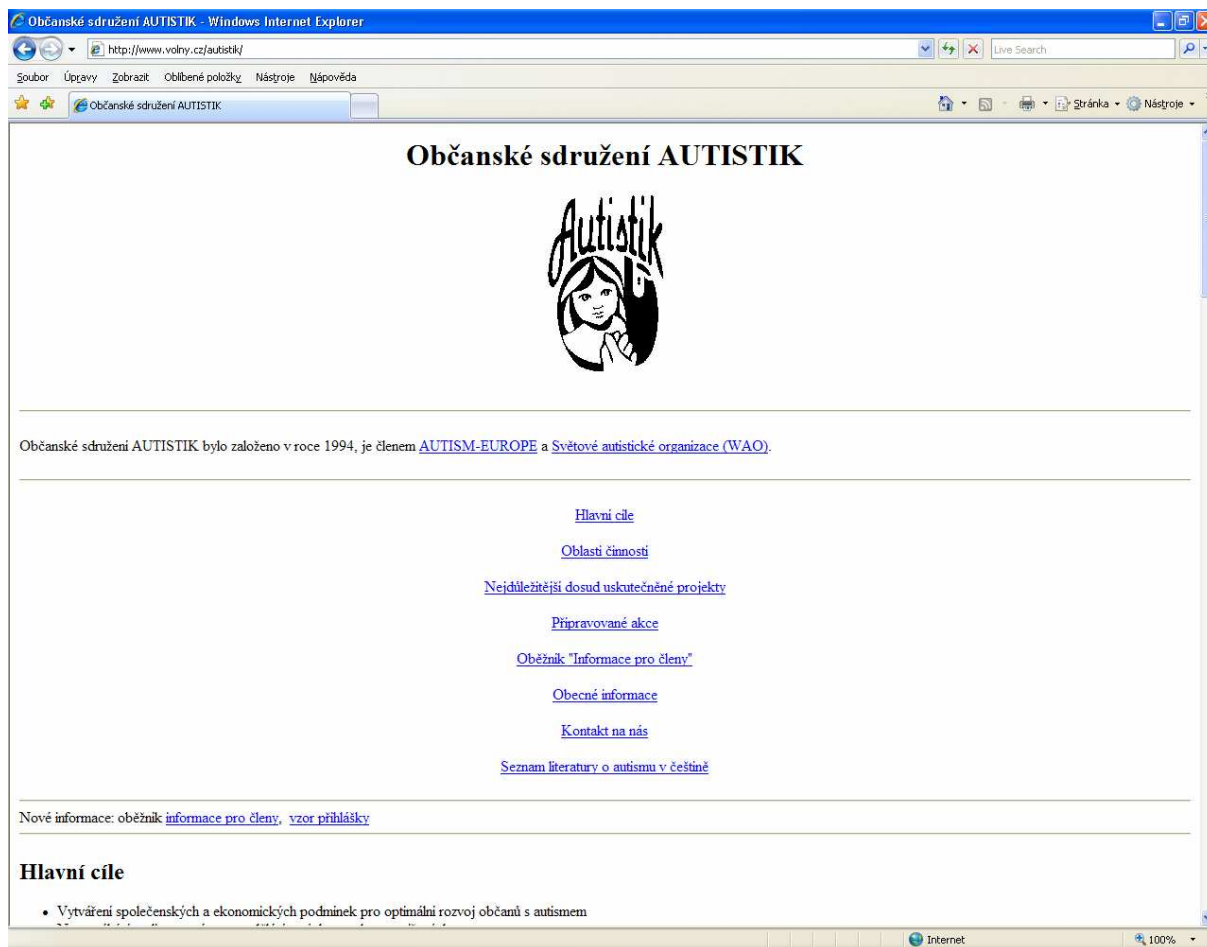
- Vytváření společenských a ekonomických podmínek pro optimální rozvoj občanů s autismem
- Napomáhání realizace práva na vzdělání a výchovu takto postižených
- Vytváření podmínek pro snazší integraci postižených do společnosti
- Navázání kontaktů a začlenění společnosti do mezinárodního rámce
- Ochrana práv občanů s autismem a jejich rodin [46]

Oblasti činnosti občanského sdružení Autistik jsou:

- Rehabilitační, terapeutické a ozdravné pobyty pro rodiny s autistickými dětmi (letní a zimní)
- Pravidelné výstavy výtvarných prací dětí s autismem
- Přednášky předních světových odborníků
- Překlady odborných knih [46]

Informační portál

Informace pro členy Autistiku lze nalézt na tomto informačním portále: <http://volny.cz/autistik/>. Stránka je velmi jednoduchá a veškeré informace lze zobrazit i pouhým posunem na boční liště. Informace jsou velmi stručné, až nedostačující (obr. 12). O pořádaných akcích Autistik informuje většinou e-mailovou cestou. [46]



Obr. 12 Autistik – informační portál [46]

6.7.2 APLA ČR – Asociace pomáhající lidem s autismem

Historie APLA ČR sahá do roku 2000, kdy se postupně začala formovat neoficiální spolupráce rodičů a odborníků na ose Praha – Brno, která se rozvíjela i do dalších regionů. Vznikla Asociace pomáhající lidem s autismem – APLA ČR. Asociace se od svého počátku diferencovala do čtyř sekcí – rodičovské, klinické, pedagogické a sociálně – právní. [29]

Postupně se ukázalo, že každý kraj má v podpoře lidí s autismem jiné možnosti a jiné priority a tak došlo k rozhodnutí zakládat regionální organizace APLA – samostatné účetní jednotky s vlastní právní subjektivitou přímo v krajích. Národní APLA od té doby působí pouze jako dohlížející a zajišťující orgán, který schvaluje vznik a působnost nově vznikajících organizací s názvem Asociace pomáhající lidem s autismem a povoluje používání loga. Odborníci působící v rámci APLA ČR na území hlavního města založili dne 1. 4. 2003 APLA Praha.[29]

Informační portál APLA ČR

Informační portál APLA ČR jako portál poskytující ucelené informace pro celou Českou republiku neexistuje. Webová stránka www.apla.cz zobrazuje pouze rozcestník (obr. 13), přes který se dají zobrazit stránky ostatních organizací APLA působících v několika dalších krajích. [28]



Obr. 13 APLA – rozcestník [28]

Regionální organizace APLA

V celkem 6 krajích České republiky postupně vznikaly regionální organizace APLA:

- *Kraj Severočeský* - APLA Severní Čechy
- *Kraj Středočeský* - APLA Praha, Střední Čechy
- *Kraj Královehradecký* - APLA Hradec Králové
- *Kraj Jihočeský* - APLA Jižní Čechy
- *Kraj Vysočina* - APLA Vysočina
- *Kraj Jihomoravský* - APLA Jižní Morava

Tyto krajské organizace APLA působí pod vlastním IČO, mají své vlastní stanovy a také různou formou náplně vlastní činnosti, která však vždy musí být v souladu se zásadami,

které podporuje APLA ČR a která těmto jinak nezávislým organizacím dovoluje užívání společného loga a označení APLA v názvu.



Obr. 14 Logo APLA [29]

6.7.3 Sdružení RAIN MAN

Občanské sdružení rodičů a přátel dětí s autismem působí od roku 2000 v Moravskoslezském kraji a sdružuje rodiče a odborníky pomáhajících profesí. Cíle sdružení jsou:

- Ochrana práv osob s autismem,
- vytváření společenských a ekonomických podmínek pro optimální rozvoj osob s autismem, aby mohli žít nezávislý, plnohodnotný a smysluplný život podle svých schopností,
- vytváření podmínek pro snazší integraci těchto osob do společnosti,
- napomáhání realizace práva na dostupné speciální vzdělávání,
- zajištění odborného poradenství a péče o osoby s autismem,
- navázání kontaktů a začlenění do mezinárodního rámce. [49]

Činnosti sdružení:

- klubovna pro rodiče s dětmi, pravidelná setkání členů,
- jednodenní akce pro rodiče s dětmi s autismem, víkendové a týdenní rekondiční pobyty pro rodiny,
- terapeutické tábory pro děti s problémovým chováním,
- vzdělávací kurzy pro rodiče, pedagogy a psychology,
- terapie pro rodiny dětí s autismem,
- účast na odborných konferencích a seminářích.[49]

6.7.4 JAN Olomouc

„Jdeme autistům naproti - Olomouc o. s.“ ve zkratce JAN Olomouc o. s. nabízí pomoc, podporu a poradenství lidem a rodinám s postižením autistického spektra. Občanské sdružení poskytuje informace a osvětu veřejnosti, spolupracuje s odborníky i orgány státní správy a samosprávy, organizuje volnočasové aktivity pro děti i celé rodiny, pořádá přednáškové akce. [39]

6.7.5 Kraje bez organizace podporující osoby s autismem

Kraje Plzeňský, Pardubický a Ústecký nemají vlastní organizaci podporující osoby s autismem. Vzhledem ke své poloze a nevelké vzdálenosti mají však tyto kraje možnost využívat služeb APLA Praha, Střední Čechy, která se stala profesionální organizací v oblasti poskytování poradenství a podpory osobám s autismem.

Nevýhodou je, že pro jiné než pražské a středočeské klienty jsou služby poskytované touto organizací většinou placené.

6.8 Východiska pro projektovou část

Závěry analytické části ukazují, že podpora rodičů dětí s autismem je potřebná. Ve většině krajů již organizace věnující se této cílové skupině existují a mají růstový potenciál. Díky jejich působení se zlepšuje kvalita života osob s autismem i jejich rodin, organizace získávají také vliv na komunitní plánování, daří se jim získávat pro svou činnost zdroje, rozsah své činnosti rozvíjí.

Ve Zlínském kraji neexistuje prozatím organizace, která by zájmy a potřeby této cílové skupiny prosazovala nebo naplňovala. Z tohoto důvodu se jeví jako účelné tuto organizaci založit. V současné době je vedeno o tomto již jednání, pracuje přípravný výbor pro vznik občanského sdružení.

Ve středně až dlouhodobém horizontu je vhodné usilovat o postupné naplňování jednotlivých postrádaných služeb a potřeb osob s autismem vzešlých z analýzy.

V krátkodobém horizontu se jako realizovatelná činnost jeví tvorba webových stránek, proto navrhuji využít poznatků z analýz a vypracovat projekt pro jejich realizaci.

7 PROJEKT E-PODPORY RODIČŮM DĚTÍ S AUTISMEM VE ZLÍNSKÉM KRAJI

7.1 Základní informace o projektu

7.1.1 Zadavatel

Zadavatelem projektu jsou jeho uživatelé, tj. rodiče dětí s autismem, převážně ze Zlínského kraje, respektive vznikající nezisková organizace z vůle této skupiny.

Většina členů této skupiny se na Internetu pohybuje především na webových stránkách, část na různých diskusních fórech a menší část na sociálních sítích, konkrétně na síti Facebook. Většina členů využívá ke komunikaci a hledání informací Internet, dále mobilní telefony a Skype, ICQ. Jedná se o uživatele s běžnými uživatelskými schopnostmi a podmínkami.

7.1.2 Poslání

Posláním tohoto projektu je zlepšení informovanosti rodičů dětí s autismem a široké veřejnosti o situaci ve Zlínském kraji a poskytnutí základních informací o autismu, legislativě a dostupné pomoci, dále sdílení rad a tipů vzájemně mezi rodiči a dalšími subjekty.

7.1.3 Vize

Naše vize odpovídá tomu, co bychom chtěli dosáhnout: “Chceme pomoci rodičům dětí s autismem se začleněním jejich dětí do společnosti a trvale usilovat o zvýšení uplatnitelnosti těchto osob v běžném občanském životě“.

7.1.4 Cíle

Hlavní cíl projektu

Hlavním cílem tohoto projektu je navrhnout účinnou formu e-podpory pro rodiče dětí s autismem ve Zlínském kraji.

Hlavním úkolem je tedy vytvořit na Internetu jednoduchou a účinnou formu e-podpory týkající se dané problematiky.

Vedlejší cíl projektu

Vedlejším cílem projektu bude postupné budování Corporate Image, které poslouží pro efektivní zviditelnění aktivit vznikajícího sdružení a také jeho následného vnímání širokou veřejností.

Budování pozitivních vztahů s veřejností je důležité nejen pro fundraisingové aktivity sdružení, ale rovněž je důležité také pro zvyšování povědomí veřejnosti o společenské potřebnosti vytváření podmínek pro snazší zařazení a také lepší uplatnění osob s autismem v běžném životě.

7.1.5 Strategie

Osoby s autismem jsou v rámci zdravotně postižených samostatným segmentem, který má svá specifika a částečně rozdílné potřeby. Z tohoto důvodu se uplatní strategie zaměřená na tržní výklenek. Pro vznikající sdružení to znamená, že převážná část jeho aktivit bude směřovat ke specifickým potřebám osob s autismem a webová prezentace bude toto plně respektovat.

7.2 Návrh projektu

Protože jde především o to, aby forma byla jednoduchá a přehledná, lze navrhnout využít jako základ *webovou stránku*, která bude na jednom místě uživatelům poskytovat jimi nejčastěji požadované informace.

Jako součást stránky lze dále implementovat *diskusní fórum*, které by umožňovalo komunikaci a vzájemnou výměnu zkušeností uvnitř cílové skupiny.

Vzhledem k tomu, že se jedná o projekt neziskového charakteru, bude potřeba důsledně dbát především na minimalizaci nákladů projektu.

7.3 Dílčí akční plány projektu

Pro možnost kontroly plnění projektu z hlediska času, obsahu, nákladů a rovněž pro zajištění přehledu o rozdělení kompetencí v rámci projektu byly stanoveny tyto dílčí akční plány:

Akční plán 1 – Výběr vhodné formy e-podpory

Akční plán 2 – Výběr dodavatele

Akční plán 3 – Výběr vhodného webhostingu, domény

Akční plán 4 – Zajištění provozní stránky projektu

Akční plán 5 – Zajištění obsahové stránky projektu

Akční plán 6 – Zajištění pilotního provozu

Akční plán 7 – Realizace projektu a jeho kontrola

V jednotlivých akčních plánech je definována:

- Hlavní činnost akčního plánu
- Podpůrné činnosti
- Odpovědná osoba
- Časová náročnost
- Finanční náročnost

7.3.1 Akční plán 1 – Výběr vhodné formy e-podpory

Tab. 2 Akční plán 1 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Výběr vhodné formy e-podpory
Podpůrné činnosti	Brainstorming
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, administrátor IT
Časová náročnost	2 dny
Finanční náročnost	0 - dobrovolná činnost

Pro formu e-podpory byla na základě brainstormingu v rámci skupiny vybrána jako základ webová stránka s diskusním fórem, možností stahování dokumentů, galerií obrázků a případně dalších jiných možností.

Tvorbu webové prezentace lze rozčlenit na tři základní části, a to část technickou spojenou s výběrem dodavatele, provozní a obsahovou.

7.3.2 Akční plán 2 – Výběr dodavatele

Tab. 3 Akční plán 2 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Výběr dodavatele
Podpůrné činnosti	Zjištění podmínek při využití dodavatelského řešení Zjištění podmínek při realizaci ve vlastní režii Vyhodnocení možností řešení Výběr řešení
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, administrátor IT
Časová náročnost	23 dnů
Finanční náročnost	Dle nákladů na realizaci

Technickou část projektu lze řešit dvěma způsoby. Jedním z nich je využití služeb profesionálních webmasterů, druhou možností je využití schopností dobrovolníků a postavení prezentace na základě využití Open Source Softwaru šířeného na základě licence GNU GPL.

Dodavatelské řešení

Předběžnou poptávkou na zhotovení stránek bylo osloveno 8 dodavatelů, jeden poptávku vzhledem k vytíženosti odmítl. K ocenění byly definovány a zaslány požadavky na stránky (příloha P III).

Tab. 4 Srovnání dodavatelů [vlastní zpracování]

Dodavatel	Redakční systém	Hodinová sazba	Kalkulace dle přílohy celkem	Webhosting	Reference	Subjektivní hodnocení
MACHIN	vlastní	Kč 400,- bez DPH	25.500,- bez DPH	vlastní i cizí	Velmi dobré	90 b
Adaptic	vlastní		od 9.600,- bez DPH	cizí	dobré	60 b
Algyma	Open Source SW	Kč 250,- bez DPH	12.000,- bez DPH	cizí	dobré	60 b
Webdesign4you	neuvádí	Kč 300,- bez DPH	19.600,- bez DPH	cizí	dobré	50 b
Dolková	Open Source SW		20.000,-	cizí	dobré	50 b
UDT	Typo 3		33.480,- bez DPH	cizí	dobré	50 b
Banán	neuvádí		od 7.948,- bez DPH	vlastní	špatné	10 b

Obdržené nabídky byly vyhodnoceny a zpracovány (tab. 4). Jediným objektivně srovnatelným parametrem je celková kalkulace ceny.

Subjektivní hodnocení dodavatelů se opíralo o celkový dojem a přihlídnutí k referencím, bylo přiřazeno 0 -100 bodů. Nejlepším subjektivním dojmem působila společnost MACHIN a to především díky profesionálnímu přístupu jak při tvorbě kalkulace, tak při prezentaci své dosavadní činnosti a velmi dobrým referencím.

Realizace ve vlastní režii

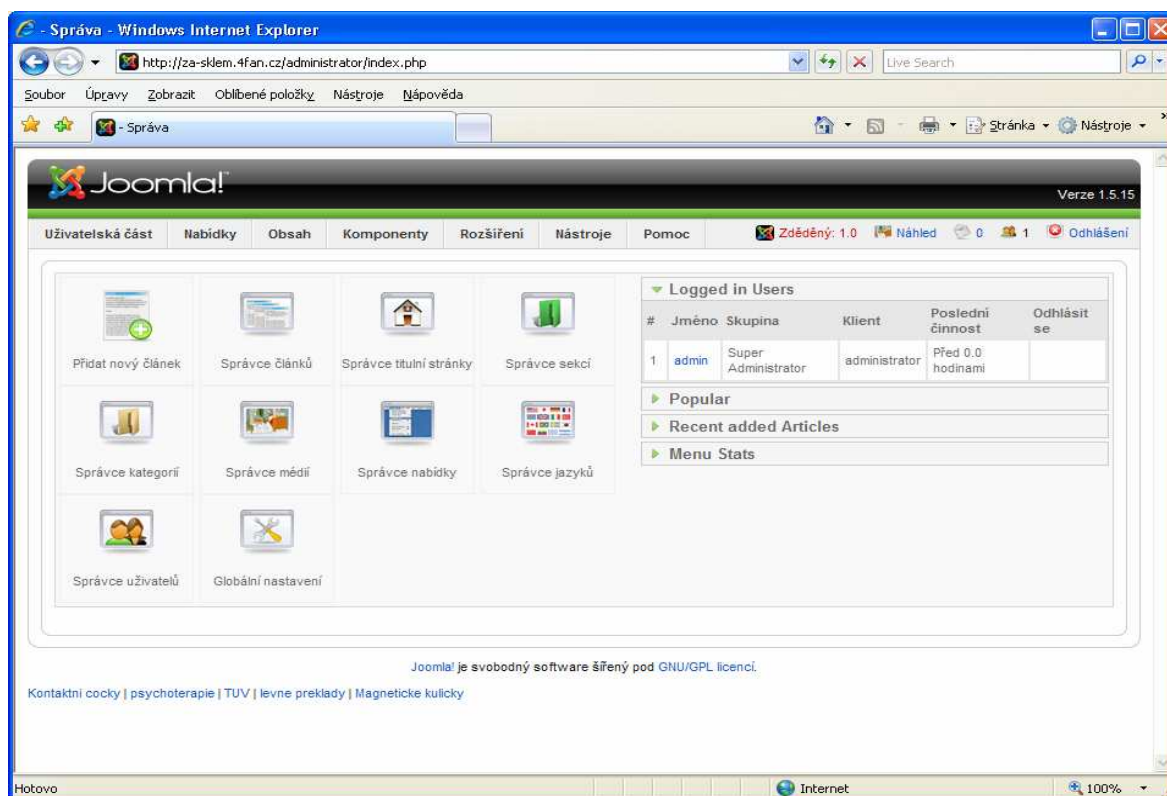
Realizace projektu ve vlastní režii znamená maximální využití schopností dobrovolníků a nalezení řešení s optimálními náklady. Pro tento způsob řešení lze využít Open Source Software, který dokonce ke své práci používají i někteří z oslovených dodavatelů. Ke zvážení jsou především dva redakční systémy a sice Drupal a Joomla!⁶ se kterými mají členové zkušenosti.

CMS Joomla! versus Drupal

Joomla! je publikační systém vytvořený v PHP⁷. Od Drupalu se liší především svou uživatelskou přívětivostí a jednoduchostí instalace. Administrační rozhraní vypadá na první pohled jako klasická desktopová aplikace – ikonky, nabídky, boxíky, aj. (obr. 15). Drupal zachovává podobu webové aplikace. Jednoduchá je u Joomla! také instalace doplňujících modulů a jiných rozšíření, vše probíhá pomocí administračního rozhraní, bez nutnosti pracovat s FTP klientem. [13]

⁶ Dle výsledků soutěže O nejlepší Open Source CMS Award vyhlašované vydavatelstvím Packt Publishing patří oba tyto systémy do první trojice co se týče jejich úspěšnosti. [47]

⁷ jeden z nejvíce rozšířených programovacích jazyků používaných k vytváření webových aplikací [27]



Obr. 15 Administrační rozhraní Joomla! [56]

Vzhledem k povaze projektu a dostupnosti vhodných modulů lze z těchto dvou systémů doporučit CMS Joomla! ve kterém není problém zajistit díky využití modulů a komponent požadovanou funkčnost stránek. Na Internetu lze najít množství komunit a diskusí, které se tomuto systému věnují, v Česku např. joomlaportal.cz. Mateřským portálem je joomla.org, rozšíření lze získat na <http://extension.joomla.org>.

Zdrojový kód Joomla! se skládá z několika logických částí:

- *Jádro* – základ celého systému, stará se o chod stránek
- *Komponenty* – zpravidla větší programový balík, zobrazuje se v hlavní – významové části webu
- *Moduly* – obvykle menší programky nebo kusy kódu, které se zobrazují na různých místech webové stránky
- *Šablony (Templates)* – kód, který definuje design webového sídla a mj. rozmístění jednotlivých modulů
- *Mamboti (Plugins), Wysiwyg editory a další* – další rozšíření [41]

K jádru Joomla! lze pro tento projekt navrhnout využití těchto komponent (Tab. 5):

Tab. 5 Navržené komponenty RS Joomla! [vlastní zpracování]

Komponenta	Funkčnost	Cena
Phoca Gallery	správa obrázkové galerie – umožňuje vytvářet různé kategorie obrázků	Nekomerční SW ⁸
Phoca Download	správa souborů ke stažení – umožňuje vytváření sekcí a kategorií souborů pro stažení	Nekomerční SW
Kunena Forum	diskusní fórum	Nekomerční SW
GCalendar	kalendář akcí	Nekomerční SW
AlfContact	rozšířený kontaktní formulář včetně Captcha	Nekomerční SW
Xmap	mapa stránek	Nekomerční SW

Dodavatelské řešení versus řešení ve vlastní režii

Tab. 6 Porovnání způsobů řešení [vlastní zpracování]

Způsob řešení	Výhody	Nevýhody
Dodavatelské řešení	Bohaté zkušenosti s tvorbou stránek	Vysoká cena
	Profesionalita	Vázanost na vlastní RS
		Nutnost co nejpřesnější definice požadavků před uzavřením smlouvy
Ve vlastní režii	Možnost přidávání požadavků nezávisle na čase	Časová náročnost
	Flexibilita	Nutnost prohloubení znalostí zainteresovaných osob
	Možnost využití Open Source SW - úspora financí	

⁸ Open Source Software šířený na základě licence GNU GPL

Po zhodnocení výhod a nevýhod obou způsobů řešení (tab. 6) lze navrhnout realizaci webových stránek ve vlastní režii. Ukázalo se, že požadovanou funkčnost stránek lze docílit i s využitím Open Source softwaru. Nutnou podmínkou pro toto řešení je však aktivní spoluúčast administrátora, nejlépe pak dvou osob, pro zajištění zastupitelnosti.

7.3.3 Akční plán 3 – Výběr vhodného webhostingu, domény

Tab. 7 Akční plán 3 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Výběr vhodného webhostingu, domény
Podpůrné činnosti	Srovnání nabídek webhostingu dle vybraných parametrů Diskuse nad výběrem domény
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, administrátor IT
Časová náročnost	6 dnů
Finanční náročnost	Dle ceny domény a webhostingu

Webhosting

Pro výběr webhostingu byly stanoveny parametry: minimální prostor 1,5 GB, spolehlivost, optimální cena, technická podpora, MySQL, PHP 5. Z množství poskytovatelů byly k užšímu posouzení vybrány a porovnány následující varianty webhostingů (WH):

Tab. 8 Webhosting [vlastní zpracování]

Dodavatel	Program / prostor	Cena webhostingu / rok	Registrace domény .cz	Pozn.	Spolehlivost, MySQL, PHP 5	Techn. podpora
SAVANA	500 / 2 GB	Kč 720 bez DPH	Kč 239 bez DPH	doménu nelze registrovat odděleně od WH	ano	ano
	1000 / 5GB	Kč 960 bez DPH				
IGNUM	MEDIUM / 3GB	Kč 4320 bez DPH	Kč 269 bez DPH	doménu lze registrovat bez využití WH	ano	ano
	FULL / 5GB	Kč 9240 bez DPH				
KLENOT	BASIC / 2GB	Kč 420 bez DPH	Kč 269 bez DPH	doménu lze registrovat bez využití WH	ano	ano
	STANDARD / 6GB	Kč 1200 bez DPH				
Sponzor	Dle potřeby	Kč 0,--	neprovádí	nutno registrovat doménu u akreditovaného registrátora	ano	ano

Nabídka sponzora, využít kvalitní webhosting zdarma jako sponzorský dar, poměrně usnadnila rozhodování. V případě, že by z nějakého důvodu z této nabídky sešlo, lze doporučit využití webhostingu na serveru *savana.cz* nebo na *ignum.cz*. V obou případech se jedná o servery, se kterými mají uživatelé dobrou zkušenost a dlouhodobě získávají pozitivní reference. V případě serveru *ignum.cz* je ale nutno počítat s vyšší cenou.

Doména

Diskuse nad výběrem domény není v současné době uzavřena. Zřejmě bude nutné zvolit kompromis a použít název s pomlčkou nebo se dohodnout na jiném názvu organizace.

Při využití nabídky sponzora na webhosting zdarma bude potřeba provést registraci domény u akreditovaného registrátora. Lze doporučit server *ignum.cz*, *savana.cz* registraci domény bez hostingu bohužel nenabízí.

7.3.4 Akční plán 4 – Zajištění provozní stránky projektu

Tab. 9 Akční plán 4 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Zajištění provozní stránky projektu
Podpurné činnosti	Zajištění administrátorské oblasti Definice přístupových práv uživatelů Vytvoření pravidel pro publikování
Odpovědná osoba	člen přípravného výboru, administrátor IT
Časová náročnost	7 dnů
Finanční náročnost	0 - dobrovolná činnost

Pro zajištění provozní stránky projektu se navrhuje:

- vytvořit tým nejméně dvou administrátorů, kteří budou zajišťovat provoz stránek a technickou podporu.
- definovat přístupová práva uživatelů - možnosti přístupových práv v systému Joomla! jsou poměrně úzké a uzavřené (tab. 10), pro potřeby tohoto projektu však dostačující. V případě potřeby lze využít některou komponentu pro rozšíření.

Tab. 10 Uživatelská práva Joomla! [41]

		<i>Public frontend</i>			<i>Public backend</i>		
		Author	Editor	Publisher	Manager	Admin	Superadmin
Frontend	Přidávat nové články	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Editovat své články	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Editovat všechny články	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Zveřejňovat články	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano
Backend	upravovat menu a články	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano
	instalovat a spravovat	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano
	Správa lokalizace, šablony, koš	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano

S využitím současných možností přístupových práv lze pro potřeby tohoto projektu definovat tyto skupiny:

- *neregistrovaní* – přístup k veřejným informacím
 - *registrovaní* – přístup k interním informacím pro čtení, přístup do diskuzního fóra (registraci bude vzhledem k citlivosti informací schvalovat manažer podle schválených pravidel)
 - *author* – má stejná práva jako registrovaní, navíc může psát články, nemůže je však publikovat
 - *publisher* – může psát články, má právo upravit publikovaný článek nebo článek čekající na publikaci, dále může články zveřejňovat či zneveřejňovat
 - *super admin* – nejvyšší úroveň, může měnit veškerá nastavení.
- *vytvořit pravidla pro publikování* - tzn. definovat sekce, kategorie a jejich obsah pro přehledné publikování článků (jednotlivé položky menu), stanovit pravidla pro psaní (kdo může psát), pro schvalování (kdo může článek schvalovat) a zveřejňování článků (kdo článek publikuje, zviditelňuje) – dodržovat tzv. metodu čtyř očí.

7.3.5 Akční plán 5 – Zajištění obsahové stránky projektu

Tab. 11 Akční plán 5 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Zajištění obsahové stránky projektu
Podpůrné činnosti	Využití závěrů analýzy potřeb uživatelů Využití závěrů analýzy nabídky v rámci kraje Zajištění spolupráce se speciálním pedagogem Zajištění konzultace v oblasti legislativy
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, člen přípravného výboru
Časová náročnost	8 týdnů (56 dnů)
Finanční náročnost	0 - dobrovolná činnost

Obsahovou stránku projektu je potřeba přizpůsobit směrem k uživatelům. Na základě analýz byly navrženy následující oblasti, kterým bude na stránkách věnována pozornost:

- Základní informace o přípravách vzniku o. s. „Za sklem“
- Aktuality
- Základní informace o autismu
- Informace o legislativě
- Informace o specifických přístupech k dětem s autismem (strukturované učení, alternativní komunikace, chystáme se do školy, ve škole, aj.)
- Informace o školeních, akcích, setkáních – kalendář plánovaných akcí
- Diskusní fórum
- Kontakty pro Zlínský kraj (získané z analýzy nabídky Zl. kraje)

Pro poskytnutí kvalifikovaných informací navrhuji obrátit se žádostí o spolupráci na:

- *speciálního pedagoga* a v součinnosti s ním připravit pro rodiče základní informace o specifických přístupech k dětem s autismem
 - *informace o strukturovaném učení*
 - *informace o alternativní komunikaci, aj.*

- *specialistu na právo* a v součinnosti s ním vybrat platná znění zákonů vztahujících se k dané problematice

7.3.6 Akční plán 6 – Zajištění pilotního provozu

Tab. 12 Akční plán 6 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Zajištění pilotního provozu
Podpůrné činnosti	Instalace RS a komponent Výběr šablony Vytvoření MENU Nastavení přístupových práv Naplnění obsahem Spuštění pilotního provozu
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, člen přípravného výboru
Časová náročnost	19 dnů
Finanční náročnost	0 - dobrovolná činnost

Instalace RS a komponent

Pilotní provoz byl spuštěn na freehostingu a doméně třetího řádu. Byl nainstalován RS Joomla!, potřebné komponenty – Phoca Gallery (pro správu obrázkové galerie), Phoca Download (pro správu souborů ke stažení), Kunena Fórum (diskusní fórum), GCalendar (pro možnost plánování akcí), AlfContact (kontaktní formulář), Xmap (mapa stránek). RSS kanál obsahuje již jádro Joomla!.

Výběr šablony

Šablona (Template) je předem vytvořená kostra stránek. Pro CMS Joomla! je dostupná zdarma nebo za poplatek široká nabídka hotových grafických šablon, což redukuje náklady na práci grafika. Tyto šablony je možné upravit a přizpůsobit vlastním potřebám.

Dle návrhu na rozložení stránky byla zvolena a nainstalována šablona (obr. 16). Pro zlepšení orientace na stránkách byla aktivována drobečková navigace, která uživateli poskytuje informaci o tom, kde se v daný okamžik nachází.



Obr. 16 Šablona za-sklem.4fan.cz

Vytvoření menu

Při tvorbě Menu bylo pro zvýšení přehlednosti využito vertikálního i horizontálního umístění kategorií. Při volbě názvů kategorií byl brán zřetel na klíčová slova, která uživatelé často při hledání informací o autismu zadávají do vyhledávače, aby byla podpořena SEO (autismus, strukturované učení, alternativní komunikace).

Do horizontálního pruhu byly zařazeny kategorie tvořící hlavní menu: Úvod, Naše cíle, Autismus, Aktuality, Akce, přednášky, školení, Fórum, Kalendář akcí, Kontakty, Přihlášení. Bude doplněna kategorie Pomáhají nám.

Vertikální menu vlevo obsahuje užší kategorie – Strukturované učení, Alternativní komunikace, Legislativa, aj., dále je zde zařazena Anketa, Hodiny a Kalendář. Vpravo je umístěno pomocné tlačítko pro hledání „hledej“, pod ním nejčtenější články.

Nastavení přístupových práv

Vyšší přístupová práva - *super admin* – byla přiřazena dvěma zvoleným administrátorům, práva *publisher* dvěma členům přípravného výboru. Další dva členové přípravného výboru

mají přiřazena práva *autora*. Průběžně jsou schvalováni *registrovaní* uživatelé do sekce pro registrované.

Naplnění obsahem

Stránky jsou průběžně naplňovány obsahem.

Spuštění pilotního provozu

Byl spuštěn pilotní provoz stránek, jsou registrovány a řešeny připomínky.

7.3.7 Akční plán 7 – Realizace projektu a jeho kontrola

Tab. 13 Akční plán 7 [vlastní zpracování]

Hlavní činnost	Realizace projektu a jeho kontrola
Podpůrné činnosti	Zhodnocení pilotního provozu Realizace ostrého provozu Kontrola
Odpovědná osoba	vedoucí projektu, administrátor IT
Časová náročnost	8 dnů
Finanční náročnost	0 - dobrovolná činnost

Zhodnocení pilotního provozu

Pilotní provoz stránek ukazuje, že projekt lze realizovat ve vlastní režii bez omezení požadavků na funkčnost.

Realizace ostrého provozu

Pro realizaci ostrého provozu je potřeba:

- Zajistit *webhosting* a provést *registraci domény* 2. řádu (tzn. ujasnit si název organizace), viz akční plán č. 3 (registraci domény lze provést i před vznikem organizace – doporučuje se, pokud je již ujasněno jméno),
- registrovat *stanovy* u MVČR (pro možnost využití nabídky sponzora musí mít organizace právní subjektivitu),

- *provést instalaci Joomla!* na doménu 2.řádu, včetně definice přístupových práv dle pilotního provozu
- zvolit *strategii pro zviditelnění stránek* - pro zviditelnění stránek a získání sympatizantů lze využít další možnosti Internetu, jako např. Facebook, Twitter. Proto lze doporučit *vytvoření stránky na FB a profilu na Twitteru*, které budou na webové stránky odkazovat. Na webovou stránku je vhodné umístit klikatelný odkaz s logem těchto sociálních sítí. Dále je vhodné požádat ostatní organizace působící v jiných krajích o zveřejnění linku na jejich stránkách, požádat členy o přidání odkazu na své blogy a také využít dostupné veřejné diskuse s tématikou autismu a zveřejnit zde link (link building).

Kontrola projektu

Hlavním kritériem pro hodnocení úspěšnosti projektu je funkčnost a dostupnost stránek, spokojenost uživatelů s obsahem. Kontrolu projektu budou provádět de facto sami zadavatelé (uživatelé). Jako podpůrný prvek pro hodnocení spokojenosti se stránkami a jejich funkčností lze využít anketu umístěnou na stránkách. Statistiky provozu budou sledovány ze správcovské úrovně na webhostingu.

7.4 Časová analýza

K provedení časové analýzy byl využit program WinQSB, konkrétně metoda kritické cesty (CPM – Critical Path Metod).

Byly definovány jednotlivé činnosti projektu, jejich vzájemná návaznost a doby jejich trvání (tab. 14). Data byla zadána a zpracována programem WinQSB, který poskytl výstupy – řešení (obr. 17) a uzlově ohodnocený síťový graf (obr. 18) , dále vyfiltroval kritické činnosti ležící na kritické cestě.

Nejkratší možná doba realizace projektu je dána délkou kritické cesty. Kritická činnost je taková činnost, jejímž prodloužením by došlo zároveň k prodloužení celého projektu. Dobu trvání činnosti lze zkrátit za předpokladu zvýšení nákladů a existujících rezervních zdrojů.

Na kritické cestě projektu e-podpory stojí následující činnosti:

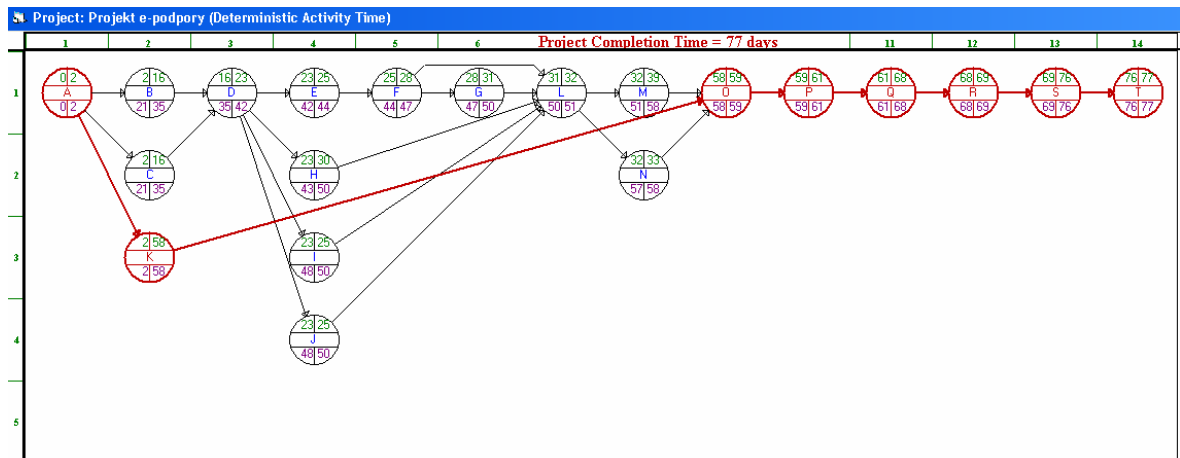
A → K → O → P → Q → R → S → T.

Tab. 14 Seznam činností [vlastní zpracování]

činnost	Popis činnosti	předcházející činnost	doba trvání činnosti (dny)
A	Výběr vhodné formy e-podpory		2
B	Zjištění podmínek při využití dodavatelského řešení	A	14
C	Zjištění podmínek při realizaci ve vlastní režii	A	14
D	Vyhodnocení možností řešení	B,C	7
E	Výběr řešení	D	2
F	Výběr webhostingu	E	3
G	Výběr domény	F	3
H	Zajištění administrátorské oblasti	D	7
I	Definice přístupových práv uživatelů	D	2
J	Vytvoření pravidel pro publikování	D	2
K	Zajištění obsahové stránky projektu	A	56
L	Instalace RS	F,G,H,I,J	1
M	Instalace komponent	L	7
N	Výběr šablony	L	1
O	Vytvoření MENU	M,N,K	1
P	Nastavení přístupových práv	O	2
Q	Naplnění stránek obsahem	P	7
R	Spuštění pilotního provozu	Q	1
S	Zjištění a doladění nedostatků	R	7
T	Spuštění ostrého provozu	S	1

04-07-2010 18:25:29	Activity Name	On Critical Path	Activity Time	Earliest Start	Earliest Finish	Latest Start	Latest Finish	Slack (LS-ES)
1	A	Yes	2	0	2	0	2	0
2	B	no	14	2	16	21	35	19
3	C	no	14	2	16	21	35	19
4	D	no	7	16	23	35	42	19
5	E	no	2	23	25	42	44	19
6	F	no	3	25	28	44	47	19
7	G	no	3	28	31	47	50	19
8	H	no	7	23	30	43	50	20
9	I	no	2	23	25	48	50	25
10	J	no	2	23	25	48	50	25
11	K	Yes	56	2	58	2	58	0
12	L	no	1	31	32	50	51	19
13	M	no	7	32	39	51	58	19
14	N	no	1	32	33	57	58	25
15	O	Yes	1	58	59	58	59	0
16	P	Yes	2	59	61	59	61	0
17	Q	Yes	7	61	68	61	68	0
18	R	Yes	1	68	69	68	69	0
19	S	Yes	7	69	76	69	76	0
20	T	Yes	1	76	77	76	77	0
	Project	Completion	Time	=	77	days		
	Number of	Critical	Path(s)	=	1			

Obr. 17 Řešení získané použitím programu WinQSB [vlastní zpracování]



Obr. 18 Uzlově ohodnocený graf, sestrojený pomocí programu WinQSB [vlastní zpracování]

V případě projektu e-podpory rodičům dětí s autismem ve Zlínském kraji činí délka kritické cesty 77 dní.

7.5 Nákladová analýza

V průběhu přípravy projekty se ukázaly dva možné způsoby jeho realizace:

7.5.1 Realizace ve vlastní režii

Tab. 15 Vyčíslení nákladů realizace ve vlastní režii [vlastní zpracování]

Nákladová položka	Náklady v Kč bez DPH	Poznámka
Webhosting - rok	960,- / 0,-	WH SAVANA 1000 / WH sponzora
Registrace domény	269,-	registrátor domény - Ignum
Tvorba stránek - dle celkové kalkulace a zvoleného dodavatele	0,-	Dobrovolná činnost
Údržba stránek	0,-	Dobrovolná činnost
Náklady celkem:		
- při využití WH sponzora	269,-	
- při využití WH SAVANA 1000	1.229,-	

7.5.2 Realizace dodavatelem

Výběr vhodného dodavatele spočíval jednak ve srovnání cenových kalkulací oslovených dodavatelů a zároveň bylo vzato v úvahu subjektivní bodové hodnocení jednotlivých dodavatelů. I přes vyšší cenovou kalkulaci byla jako vhodný dodavatel zvolena společnost MACHIN s. r. o. a to především z důvodu velmi dobrých referencí, dosažitelnosti a transparentnosti nabídky.

Tab. 16 Vyčíslení nákladů realizace dodavatelem [vlastní zpracování]

Nákladová položka	Náklady v Kč bez DPH	Poznámka
Webhosting	960,- / 0,-	WH SAVANA 1000 / sponzoring
Doména	269,-	registrátor domény - Ignum
Tvorba stránek - dle celkové kalkulace a zvoleného dodavatele	25.500,-	
Údržba stránek	400,- / hod	
Náklady celkem:		
- při využití WH sponzora	25.769,-	
- při využití WH SAVANA 1000	26.729,-	

7.5.3 Přínosy projektu

Přínosem tohoto projektu je převážně jeho společenská hodnota, kterou lze jen těžko finančně vyjádřit. Z ekonomického hlediska lze projekt sledovat z pozice výše vynaložených nákladů, a to především s důrazem na jejich minimalizaci.

7.6 Riziková analýza

Realizace projektu je spojena s následujícími riziky, uvedenými v tabulce č. 17. Je zvážena míra rizika, s jakou pravděpodobností daná rizika mohou nastat a dále jsou doporučena podpůrná opatření pro eliminaci těchto rizik.

Tab. 17 Rizika realizace projektu [vlastní zpracování]

Popis rizika	Pravděpodobnost, že riziko nastane	Podpůrná opatření pro eliminaci rizika
Nedostatek finančních prostředků	0,9	Maximální využití dobrovolné činnosti a Open Source SW
Nedostatečné personální zajištění technické a provozní podpory stránek	0,2	Zastupitelnost důležitých rolí - super admin, publisher
Technické problémy spojené s provozem stránek	0,1	Pravidelné zálohování stránek a databáze systému
Nízká frekvence aktualizace informací	0,3	vyhledávání a vkládání nových informací, zkušeností
Nesystematické zařazování do kategorií	0,3	Důsledné dodržování a kontrola stanovených pravidel pro publikování, zveřejňování článků pověřenou osobou

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo navrhnout realizovatelný projekt pro skupinu rodičů dětí s autismem ve Zlínském kraji. Byla provedena analýza potřeb této cílové skupiny a analýza nabídky služeb pro tuto skupinu ve Zlínském kraji. Rovněž byly představeny organizace působící v ostatních krajích České republiky.

Ukázalo se, že v dlouhodobém a střednědobém horizontu je potřeba začít řešit celou řadu potřeb cílové skupiny – od zprostředkovávání osobní a pedagogické asistence přes rozvoj volnočasových aktivit a aktivit posilujících sociální zdatnost osob s autismem, rozvoj funkční komunikace až po vytváření podmínek pro podporované zaměstnávání či budování chráněného bydlení.

Většina deficitních potřeb spadá do oblasti služeb sociální péče, kde je bohužel nutno v současné době konstatovat neuspokojivý stav, protože chybí téměř celé spektrum služeb pro tuto skupinu. Vzhledem k růstu věku osob cílové skupiny je nutno tuto oblast dále do budoucna nepodceňovat a je nejvyšší čas jí začít věnovat pozornost.

V oblasti zdravotnictví je potřeba usilovat o trvalé zvyšování informovanosti, jak s osobami s PAS komunikovat a rozvíjet oblast diagnostiky PAS.

Jediná systematicky pokrytá oblast pomoci těmto dětem je prozatím oblast školství, která však při pokračující růstové tendenci počtu klientů nemusí svou kapacitou brzy dostačovat.

Pro prosazování zájmů osob s autismem bylo doporučeno za podpory odborné veřejnosti založit neziskovou organizaci, občanské sdružení.

Jako realizovatelný projekt se v krátkodobém horizontu jevil projekt e-podpory rodičům dětí s autismem. Proto byl tento projekt rozpracován do jednotlivých dílčích akčních plánů a byla zahájena jeho realizace. Výchozím bodem se staly výsledky analýz, které ukázaly, že situace ve Zlínském kraji není pro tuto skupinu celkově uspokojivá.

Důležitým rozhodnutím před vlastní realizací projektu byla definice formy e-podpory a výběr dodavatele technického zajištění. Jako základ byly zvoleny webové stránky s implementovaným diskusním fórem a dalšími službami Internetu. Byl vypracován návrh struktury stránek a zaslán vybraným dodavatelům k ocenění. Objektivním hlediskem pro vyhodnocení nabídek byla celková kalkulace ceny stránek, v závěru rozhodování však převážilo subjektivní hodnocení dodavatelů, které se zakládalo na posouzení jejich

dosavadní činnosti a referencí. Jako možný dodavatel byla vybrána společnost MACHIN, s. r. o., která je navíc místně dosažitelná. V případě realizace projektu touto společností by cena za technické provedení stránek činila Kč 25.769,- při využití WH sponzora zdarma.

Při tvorbě projektu byla brána v úvahu jeho nezisková povaha a proto jako další možná varianta bylo prověřeno řešení projektu ve vlastní režii, což se v konečné fázi ukázalo jako reálné a tak byla zahájena realizace tímto způsobem. Bylo využito Open Source SW a pomoci dobrovolníků, kterým patří touto cestou poděkování.

Byly prověřeny možnosti zajištění webhostingu a díky nabídce sponzora využít kvalitní WH zdarma, mohou náklady projektu klesnout na minimum, což je cena domény – Kč 269,- bez DPH.

Byla zajištěna administrátorská oblast, definována přístupová práva uživatelů a postupně je zajišťována obsahová stránka projektu o niž se starají z důvodu udržitelnosti projektu pověřené osoby. V současné době běží pilotní verze projektu a je předpoklad pro spuštění ostrého provozu.

Celkový časový rozsah projektu činí 77 dní, nejdelší časový úsek zaujímá zajištění obsahové stránky projektu.

Nejvyšší riziko realizace projektu souvisí s nedostatkem finančních prostředků, pro jeho eliminaci byla navržena realizace e-podpory ve vlastní režii – tj. maximální využití práce dobrovolníků a Open Source software. U ostatních rizik je poměrně nízká pravděpodobnost, že nastanou, nicméně jsou doporučeny možné způsoby jejich eliminace.

Přínosem tohoto projektu je hlavně jeho společenská hodnota, kterou však lze jen těžko finančně vyjádřit. Z ekonomického hlediska lze projekt posuzovat z pozice výše vynaložených nákladů, a to především s důrazem na jejich minimalizaci.

Myslím, že cíl práce se podařilo splnit a věřím, že aktivity na podporu osob s autismem se budou dále rozrůstat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- [1] BLAŽKOVÁ, M. *Jak využít internet v marketingu : Krok za krokem k vyšší konkurenceschopnosti*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2005. 156 s. ISBN 80-247-1095-1.
- [2] BREČKA, S. a kol. *Od tamtamov po internet : prehľad dejin mediálnej komunikácie*. 1. vyd. Bratislava : Bratislavská vysoká škola práva, 2009. 320 s. ISBN 978-80-893-63-29-2.
- [3] BYRON, D. L. *Blogy : publikuj a prosperuj : Blogování pro váš business*. Praha : Grada, 2008. 200 s. ISBN 978-80-247-2064-7.
- [4] DRUCKER, P. F. *Řízení neziskových organizací : Praxe a principy*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1994. 184 s. ISBN 80-85603-38-1.
- [5] DRUCKER, P. F. *To nejdůležitější z Druckera v jednom svazku*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2002. 300 s. ISBN 80-7261-066-X.
- [6] FORET, M. *Marketingová komunikace*. Brno : Computer Press, 2003. 443 s. ISBN 80-7226-811-2.
- [7] FORET, M., STÁVKOVÁ J. *Marketingový výzkum : Jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [8] HLAVENKA, J. *Internetový marketing*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 2001. 158 s. ISBN 80-7226-498-2.
- [9] KOTLER, P., ARMSTRONG G. *Marketing*. 6.vyd. Praha : Grada Publishing, 2004. 856 s. ISBN 80-247-0513-3.
- [10] MAKULOVÁ, S. *Vyhľadavanie informácií v Internete : Problémy, východiská, postupy*. 1. vyd. Bratislava : EL&T, 2002. 376 s. ISBN 80-88812-16-X.
- [11] MATUŠÍNSKÁ, K. *Marketingová komunikace*. 1. vyd. Karviná : SU OPF, 2007. 238 s. ISBN 978-80-7248-445-4.
- [12] NOVOTNÝ, J. a kol. *Ekonomika a řízení neziskových organizací*. 1. vyd. Praha : Oeconomica, 2004. 156 s. ISBN 80-245-0792-7.

- [13] POLZER, J. *Drupal : Podrobný průvodce tvorbou a správou webů*. 2. aktual. vyd., Brno : Computer Press, 2008. 276 s. ISBN 978-80-251-2214-3.
- [14] PORVAZNÍK, J. *Celostní management*. 2. přepr. a dopl. vyd. Bratislava : Sprint, 2003. 512 s. ISBN 80-89085-05-9.
- [15] PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha : ASPI, 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
- [16] REKTOŘÍK, J. a kol. *Organizace neziskového sektoru : Základy ekonomiky, teorie a řízení*. 2. aktualiz. vyd. Praha : Ekopress, 2007. 187 s. ISBN 978-80-86929-25-5.
- [17] ROSMAN, P. a kol. *Informatika pro ekonomy*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Fakulta managementu a ekonomiky, 2004. 232 s. ISBN 80-7318-209-2.
- [18] ROSMAN, P. a kol. *Informatika pro ekonomy a manažery*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně Fakulta managementu a ekonomiky, 2009. 249 s. ISBN 978-80-7318-851-1.
- [19] SCOTT, D.M. *Nová pravidla marketingu a PR : Naučte se používat vydávání zpráv, blogy, podcasty, virální marketing a online média pro přímé oslovení zákazníků*. 1. vyd. Brno : Zoner Press, 2008, 272 s. ISBN 978-80-86815-93-0.
- [20] SHIH, C. *The Facebook Era : Tapping Online Social Network to Build Better Products Reach New Audience, and Sell More Stuff*. Boston : Prentice Hall, c2009, 236 s. ISBN 978-0-13-715222-3.
- [21] ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vyd. Praha : Grada, 2009. 154 s. ISBN 978-80-247-2707-3.
- [22] ŠIMKOVÁ, E. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. 2. rozš. vyd. Hradec Králové : GAUDEAMUS, 2006. 171 s. ISBN 80-7041-859-1.
- [23] ŠKYŘÍK, P. *Internet : definice, možnosti, vize*. 1. vyd. Brno : Tribun EU, 2009. 179 s. ISBN 978-80-7399-784-7.
- [24] VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb : efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

- [25] ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

Internetové zdroje

- [26] *A Quick Guide to GPLv3* [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://gnu.org/licenses/quick-guide-gplv3.pdf>>
- [27] *Adaptic* [online]. c2005-2010 [cit. 2010-03-24]. Dostupné z WWW: <<http://www.adaptic.cz>>
- [28] *APLA* [online]. [cit. 2010-04-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.apla.cz>>
- [29] *APLA Praha a Střední Čechy* [online]. [cit. 2010-03-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.praha.apla.cz>>
- [30] AUJEZDSKÝ, J. Licence. [online]. c1998-2010 [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.root.cz/specialy/licence/>>
- [31] BERG M. Marketing v sociálních sítích [online] c2010 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <http://www.fb1.cz/obecne-o-facebook/webexpo2009>
- [32] BERNERS-LEE, T. The World Wide Web : Past, Present and Future. [online] 1996 [cit. 2010-03-25]. Dostupné: <<http://www.w3.org/People/Berners-Lee/1996/ppf.html>>
- [33] *Český hosting* [online]. [cit. 2010-03-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.cesky-hosting.cz>>
- [34] ERNEKER, M. Jak vybrat webhosting a nespálit se. In *živě computer* [online]. 2008 [cit. 2010-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.zive.cz/Clanky/Jak-vybrat-webhosting-a-nespalit-se/se-3-a-142501/default.aspx>>. ISSN 1212-8554.
- [35] *Facebook* [online]. c2010 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <http://www.facebook.com>
- [36] *FBMix* [online]. [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <http://www.fbmix.cz>
- [37] HLAVENKA, J. Éra anonymity na Internetu skončila. *Lupa* [online]. c1998-2010 [cit. 2010-03-26]. Dostupný z WWW: <http://lupa.cz/clanky/era-anonymity-na-Internetu-skoncila>

- [38] JANOVSKEÝ, D. *Jak psát web*. [online]. [cit. 2010-03-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.jakpsatweb.cz>>
- [39] *Jdeme Autistům Naproti Olomouc o. s.* [online]. [cit. 2010-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.jan-olomouc.cz.cz>>
- [40] *Joomla!* [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.joomla.org>>
- [41] *JoomlaPortal.cz* [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.joomlaportal.cz>>
- [42] *Katalog sociálních služeb Zlínského kraje* [online]. [cit. 2010-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://kr-zlinsky.cz/docDetail.aspx?nid=3055&docid=127340&doctype=ART&did=3057>>
- [43] KRČMÁŘ, P. Vše podstatné o RSS. [online] c1998-2010 [cit. 2010-03-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.root.cz/clanky/vse-podstatne-o-rss>>
- [44] *Neziskové organizace ve Zlínském kraji* [online]. c2010 [cit. 2010-03-01]. Dostupný z WWW: <<http://zlk.neziskovka.cz>>
- [45] *Občanská společnost* [online]. [cit. 2010-15-03]. Dostupný z WWW: <<http://obcan.ecn.cz/index.shtml?w=u&x=132554>>
- [46] *Občanské sdružení Autistik* [online]. [cit. 2010-03-02]. Dostupný z WWW: <<http://volny.cz/autistik/>>
- [47] *Open Source CMS Award* [online]. [cit. 2010-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.packtpub.com/award>>
- [48] Poradenské služby, výchova a vzdělávání dětí a žáků s poruchami autistického spektra. *IPP* [online]. [cit. 2010-04-01]. Dostupný z WWW: <http://www.ipp.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=237&itemid=265>
- [49] *Rain Man : Sdružení rodičů a přátel dětí s autismem* [online]. [cit. 2010-03-02]. Dostupný z WWW: <<http://www.rain-man.cz>>
- [50] *Speciálně pedagogické centrum Kroměříž* [online]. [cit. 2010-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.msazskm.cz/index.php/contents/spc/ospc.html>>

- [51] *Speciálně pedagogické centrum Zlín* [online]. c2008-2009 [cit. 2010-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.skola-spc.cz/specialne-pedagogicke-centrum/>>
- [52] Statistická ročenka školství 2008/2009 – výkonové ukazatele [online]. [cit. 2010-03-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.uiv.cz/clanek/713/1804>>
- [53] *Twitter* [online]. c2010 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <http://twitter.com>
- [54] *Vše o hostingu* [online]. [cit. 2010-03-23]. Dostupný z WWW: <<http://vseohostingu.cz>>
- [55] Wikipedie, otevřená encyklopedie [online]. [cit. 2010-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/>>
- [56] *Za-sklem* [online]. [cit. 2010-04-05]. Dostupný z WWW: <<http://za-sklem.4fan.cz>>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CMS	Content Management System.
FB	Facebook.
GNU	Rekurzivní akronym, zkratka z „GNU’s Not Unix“.
GPL	General Public License.
HTTP	Hypertext Transfer Protocol.
NO	Nezisková organizace.
PAS	Poruchy autistického spektra.
PPP	Pedagogicko – psychologická poradna.
RS	Redakční systém.
SPC	Speciálně pedagogické centrum.
SW	Software.
WH	Webhosting.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1 Logo Facebook [35]</i>	21
<i>Obr. 2 Logo Twitter [53]</i>	22
<i>Obr. 3 Logo RSS [43]</i>	23
<i>Obr. 4 Tvorba stránek [1]</i>	25
<i>Obr. 5 Řád domény [54]</i>	27
<i>Obr. 6 Viditelnost webu [27]</i>	31
<i>Obr. 7 Poskytovaná speciální péče – SPC, PPP [vlastní zpracování]</i>	43
<i>Obr. 8 Spokojenost s rozsahem nabízené péče – SPC, PPP [vlastní zpracování]</i>	44
<i>Obr. 9 Souhlas se založením o. s. [vlastní zpracování]</i>	44
<i>Obr. 10 Věkové zastoupení klientů s PAS k 30.6. 2009 – SPC Zlínský kraj [vlastní zpracování]</i>	47
<i>Obr. 11 Individuálně integrovaní žáci s PAS dle typu školského zařízení [52]</i>	48
<i>Obr. 12 Autistik – informační portál [46]</i>	56
<i>Obr. 13 APLA – rozcestník [28]</i>	57
<i>Obr. 14 Logo APLA [29]</i>	58
<i>Obr. 15 Administrační rozhraní Joomla! [56]</i>	65
<i>Obr. 16 Šablona za-sklem.4fan.cz</i>	72
<i>Obr. 17 Řešení získané použitím programu WinQSB [vlastní zpracování]</i>	76
<i>Obr. 18 Uzlově ohodnocený graf, sestrojený pomocí programu WinQSB [vlastní zpracování]</i>	76

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1 SWOT analýza [vlastní zpracování]</i>	54
<i>Tab. 2 Akční plán 1 [vlastní zpracování]</i>	62
<i>Tab. 3 Akční plán 2 [vlastní zpracování]</i>	63
<i>Tab. 4 Srovnání dodavatelů [vlastní zpracování]</i>	63
<i>Tab. 5 Navržené komponenty RS Joomla! [vlastní zpracování]</i>	66
<i>Tab. 6 Porovnání způsobů řešení [vlastní zpracování]</i>	66
<i>Tab. 7 Akční plán 3 [vlastní zpracování]</i>	67
<i>Tab. 8 Webhosting [vlastní zpracování]</i>	67
<i>Tab. 9 Akční plán 4 [vlastní zpracování]</i>	68
<i>Tab. 10 Uživatelská práva Joomla! [41]</i>	69
<i>Tab. 11 Akční plán 5 [vlastní zpracování]</i>	70
<i>Tab. 12 Akční plán 6 [vlastní zpracování]</i>	71
<i>Tab. 13 Akční plán 7 [vlastní zpracování]</i>	73
<i>Tab. 14 Seznam činností [vlastní zpracování]</i>	75
<i>Tab. 15 Vyčíslení nákladů realizace ve vlastní režii [vlastní zpracování]</i>	77
<i>Tab. 16 Vyčíslení nákladů realizace dodavatelem [vlastní zpracování]</i>	77
<i>Tab. 17 Rizika realizace projektu [vlastní zpracování]</i>	78

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dotazník pro rodiče dětí s PAS
- P II Dotazník pro organizace
- P III Požadavky na webové stránky
- P IV Mapa sociálních služeb – Zlínský kraj

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO RODIČE DĚTÍ S PAS

Vážení rodiče,

dovolte, abych Vás jménem „přípravné skupiny“ požádala o vyplnění dotazníku v příloze. V dotazníku nelze zmapovat veškeré problémy týkající se PAS v našem kraji, ale každý podnět od Vás je určitě vítán, proto se snažte problémy vypsát, klidně použijte i druhou stranu dotazníku, či přílohu. Dotazník je anonymní.

Z vyplněných dotazníků bude zpracován výstup a částečně bude podkladem pro tvorbu informačního portálu a také další jednání, pokud budeme realizovat založení občanského sdružení.

Za přípravnou skupinu:

Bc. Foltýnková Irena

1. Mému dítěti je poskytovaná péče

- Ano, v rámci SPC (speciálně pedagogické centrum)
- Ano, v rámci PPP (pedagogicko-psychologické poradny)
- Není zatím poskytována žádná péče a MÁM o ni zájem
- Není zatím poskytována žádná péče a NEMÁM o ni zájem

2. S rozsahem nabízené péče SPC, PPP jsem

- Spokojen(-a)
- Zdá se mi malý rozsah služeb (blíže zkuste specifikovat – např. nevyhovující logopedická péče, malý rozsah práce s dítětem, nabídka kurzů)
- Nespokojen (-a)

3. V SPC, PPP využívám služeb (lze označit více možností)

- Speciálního pedagoga
- Logopeda
- Psychologa
- Sociálního pracovníka

4. Ve využívání více služeb odborníků SPC, PPP mi překáží (lze označit více možností)

- Velká vzdálenost
- Omezená časová kapacita odborníka
- Jiné důvody:
.....

5. Pomoc SPC, PPP jsem našel (-a) v čase, kdy jsem ji potřeboval (-a)

- Bez problémů a časové prodlevy
- Dlouho jsem o možnosti pomoci nevěděl (-a)
- Věděl (-a) jsem o existenci pomoci, ale váhal (-a) jsem s rozhodnutím, odborníky oslovit
- Bylo to jinak (prosím uveďte).....

6. Souhlasím, abychom jako rodiče v dohledné době založili občanské sdružení, které by posilovalo prosazování zájmů a potřeb našich dětí

- Ano
- Ne
- Váhám, protože.....

7. Frekvence schůzek by se mi zdála ideální:

- jednou za měsíc
- jednou za dva měsíce
- v jiném intervalu (prosím uveďte v jakém).....

8. Tyto služby pro své dítě (děti) postrádám: (lze označit více možností)

- přednášky odborníků
- zprostředkování osobní/pedagogické asistence
- sociální nácviky
- nácvik alternativní komunikace
- jiné služby (prosím, uveďte jaké).....

9. Postrádáte ucelené informace o problematice autismu ve Zlínském kraji?

- Ano
- Ne

10. Na Internetu se pohybujete: (lze označit více možností)

- na WWW stránkách
- na diskusních fórech
- na Facebooku aktivně – mám založený profil, píšu si s přáteli
- na Facebooku pasivně – mám založený účet, ale nevyužívám
- na Twitteru aktivně - mám založený profil, píšu si s přáteli
- na Twitteru pasivně - mám založený účet, ale nevyužívám

11. Co by podle Vás na nových webových stránkách pro Zlínský kraj nemělo chybět?

.....

.....

.....

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO ORGANIZACE

Dobrý den!

Připravuji nové webové stránky pro rodiče dětí s autismem ve Zlínském kraji a s dovolením bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku a jeho zaslání zpět na tento e-mail.

1. Obrací se na Vás rodiče dětí s autismem? (popř. osoby s autismem)

ano

ne

2. Poskytujete jim nějaké služby

ano, následující:.....

ne

3. Máte pro osoby s autismem volné kapacity?

ano

ne

4. Máte zájem zveřejnit odkaz na Vaše webové stránky (popř. kontakt na Vás) na nových webových stránkách pro rodiče dětí s autismem ve Zlínském kraji?

ano, mám zájem. Zde je adresa:.....

nemám zájem

5. Máte nějaké další tipy pro rodiče dětí s autismem?

6. Vaše identifikační údaje (název společnosti, zařízení, sdružení, aj.)

Děkuji moc za Váš čas a přeji hezký den!

Bc. Foltýnková Irena

PŘÍLOHA P III: POŽADAVKY NA WEBOVÉ STRÁNKY

Dobrý den,

chtěli bychom jako nezisková organizace vytvořit prezentaci na Internetu a chtěla bych Vás tímto požádat o předběžný návrh ceny. V příloze je připojen návrh struktury stránek se základními požadavky.

Za odpověď děkuji a přeji hezký den!

Bc. Foltýnková Irena

Příloha:

Návrh struktury webových stránek - základní požadavky:

- Grafický návrh - menu horní – cca 5 položek, menu boční – 6-10 položek, tlačítko Hledej
- přihlašování, registrace uživatelů
- publikování článků, upozornění na nejčtenější články
- možnost stahování souborů ze stránek
- galerie obrázků
- diskusní fórum
- anketa
- kalendář akcí
- hodiny na úvodní stránce
- technické zajištění:
 - webhosting
 - registrace domény
 - servis
 - cena za další práce – hodinová sazba
 - garantovaná dostupnost

PŘÍLOHA IV: MAPA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB - ZLÍNSKÝ KRAJ

Sociální služby ve Zlínském kraji Skupina: sociální péče

