

# Souhrn definovaných potřeb cílových skupin

Výsledky terénního výzkumu, jehož cílem bylo zjistit hlavní motivace rodičů při zavádění sousedských dětských skupin (dále jen SDS). Zabývali jsme se také nastavením parametrů SDS vzhledem k očekávání zřizovatelů SDS. Analýza je rozdělena do tří částí:

- Potřeby rodičů a poskytovatelů SDS
  - Přináší přehled hlavních potřeb a očekávání rodičů od předškolní péče, jejich očekávání od SDS a požadavky zřizovatelů SDS na podobu služby,
- Designové výzvy, které se nabízejí
  - Identifikovali jsme několik příležitostí, které by mohly službě SDS v širší perspektivě pomoci pro úspěšné fungování,
- Limitace našich aktivit
  - Během našich aktivit jsme čelili omezením, které umenšují možný dopad naší práce - tyto popisujeme a navrhujeme, jak bychom mohli pokračovat dále a lépe v případné realizační fázi projektu.

## Potřeby rodičů a poskytovatelů SDS

Na základě vzájemné domluvy jsme se dohodli na provedení sady empatických rozhovorů, které by se zabývaly dvěma hlavními tématy:

1. potřeby a očekávání rodičů od předškolní péče
2. nastavení parametrů služby SDS

Níže přinášíme naše hlavní zjištění získaná na základě provedených rozhovorů. Popíšeme potřeby a motivace rodičů od předškolní péče, jak vnímají službu SDS a jaké jsou silné a slabé stránky zvažované služby.

## Potřeby rodičů od předškolní péče

Na základě rozhovorů s rodiči přinášíme přehled klíčových motivací a očekávání, které na předškolní péči svých dětí kladou. Tyto jsou:

1. Správný vývoj a následný rozvoj dítěte
  - Do cca tří let zejména syčení bazálních potřeb (spánek, jídlo, hygiena)
  - Později rozvoj “měkkých kompetencí”
    - Fungování v kolektivu, uvědomování si a verbalizace vlastních potřeb, zdravý vztah k autoritám
  - Diagnostika a upozornění v případě, že “něco není v pořádku”
    - Rodiče od pečujících očekávají upozornění, když se děti vyvíjejí jinak, než se očekává (logopedické nedostatky, podezření na autismus...)
  - Velká část rodičů chce, aby jejich děti trávily hodně času ve venkovním prostředí, ideálně i za nepříznivých povětrnostních podmínek
2. Sladování a flexibilita rodinného a pracovního života

- Rodiče chtějí službu, která jim umožní postupně dítě odkládat na delší a delší dobu
    - Např. děti do dvou let třeba na 2-3 hodiny párkrát týdně
    - Starší děti postupně delší dobu až postupně každý den v týdnu
  - Rodiče zmiňují důležitost adaptace dítěte v novém prostředí ať už s účastí rodičů nebo bez
  - Možnost postupného návratu do práce a lepší seberealizace jako jeden z klíčových zdrojů motivace pro využívání předškolní péče
  - “Otevírací doba” respektující požadavky na práci nebo třeba půlúvazky
  - Možnost vlastního jídla v případě alergií nebo potřeby jiné kvality stravování
    - Často je vnímáno jako zástupný důvod pro odmítnutí dětí např. ve školkách “aby si to nedělali složitý”
    - komplikuje situaci pro děti s potravinovou intolerancí
3. Důvěryhodnost vzdělávací instituce
- Informace o kvalitě různých druhů péče se mezi rodiči šíří neformálně, nekontrolovaně a na ústní bázi (např. Info o kvalitě spádových školek apod.)
  - Osobnost vedení instituce (např. Ředitelé a ředitelky u školek) je vnímána jako důležitý aspekt při výběru
  - Velký důraz na osobnost učitelů a učitelek, jejich vnitřní motivaci a ideálně i kontinuální vzdělávání
    - To implikuje očekávání, že se dětem budou učitelé kvalitně a citlivě věnovat a nebudou jen očekávat, že dny proběhnou “podle plánu”
    - “Nechci vyhořelé učitelky” zaznělo u jednoho z rozhovorů
  - Očekává se partnerská a důstojná komunikace s rodiči tj. “neoznamovat, ale žádat”
  - Je skvělé, když rodiče mohou instituci před umístěním dítěte navštívit protože to buduje vzájemnou důvěru
    - Zároveň často také často zaznívá potřeba, aby instituce měla nějakou vizi a směřování a snaží se své aktivity posouvat dál třeba vzděláváním personálu
4. Respektující přístup k dětem
- Důraz kladený na potřeby dítěte a vnímání jej jako rovnocenného partnera a ne podřízeného v diskuzi
  - Typicky u témat chci/nechci spát, případně chci/nechci nějaké jídlo (ponouknout k vyzkoušení a ne nutit k něčemu, co nechtějí)
5. Dostupnost péče ať už finanční nebo geografická
- Utáhnout cenu za třeba 2 DS v momentě, kdy obcházejí strop pomocí různých klubíků a kroužků, je finančně náročné
    - “Nechci utratit tolik za hlídání, kolik v mezičase dokážu vydělat”
  - Ve více izolovaných lokalitách je zase problém dlouhých vzdáleností k péči

## Parametry SDS

Shrnutí aspektů SDS, které jsme identifikovali jako vstřícně nastavené a těch, které rodiče označovali za problematické.

## Fungující aspekty

- Dobrý doplněk do spektra možností předškolní péče
- Menší kolektiv přináší očekávání individuálnější péče
- Domácí prostředí pro někoho přináší pocit bezpečí
- Finanční nastavení přijde poskytovatelům vstřícné
  - V méně bohatých regionech může být vyšší spoluúčast rodičů problematická

## Možné bariéry a otevřené otázky

- Co když onemocní poskytovatel/ka?
  - Jak řešit zástupnost v případě nemožnosti poskytovat službu po nějakou dobu?
- Zřizování nepodnikající osobou
  - Spousta potenciálních zřizovatelů podniká
  - Nejasnost “co teda jsem” v rámci systému - zaměstnance kraje? Státu? Kdo řeší sociální a zdravotní pojištění?
- Očkování dětí
  - Ani ne nutně vnímáno z perspektivy kulturní války jestli (ne)očkovat, ale spíš jako prostředek ochuzení dítěte o kvalitu života
  - “Stejně se ty děti pak potkají na hřišti”
- Iniciální byrokracie
  - Obzvlášť strach z hasičů (když už mám třeba zkolaudováno) a hygieny
- Obsahuje kurz pro chůvy všechny kompetence pro úspěšný provoz?
  - Zřizování SDS se téměř blíží podnikání v rozsahu očekávaných kompetencí

## SDS v kostce

SDS ve formě, která je aktuálně zvažovaná, je pro část rodičů zajímavá alternativa předškolní péči, kterou by zvažovali a někteří z nich i rádi využili. Dílčí motivace se liší v závislosti na hodnotových přesvědčeních rodičů, jejich finančních a geografických dispozicích. Větší pozornosti je třeba dát obsahu kurzu, který podmiňuje zřizování SDS. Zejména proto, aby obsahoval nutné kompetence pro provoz SDS. Na druhou stranu je třeba vyvážit to, aby nebyl dílčí bariérou pro potenciální zřizovatele.

## Designové výzvy, které se nabízejí

Na základě sondy do potřeb rodičů a možných provozovatelů SDS a na základě zkušeností s dosavadní spoluprací se nabízí několik oblastí, na které má smysl se v realizační fázi zaměřit.

Analýza stávajících dat a výzkumů, která jsou pro téma Systémové změny v oblasti sladění rodinného a pracovního života prostřednictvím inovativního konceptu sousedských dětských skupin relevantní

- V českém kontextu již existuje celá řada studií, výzkumů a doporučení, která se danou problematikou zabývají. Jejich analýza a na ni navazující spolupráce s relevantními experty a expertkami, neziskovými organizacemi, institucemi i jednotlivci má potenciál konkretizovat samotnou podobu fungování péče o děti v předškolním věku a jejich rodiče.
- Vstupy ze Sociálních časovaných bomb, PAQ Research, STEM, výzkumů při českých univerzitách, od odbornic, které se například prezentují v podcastu Pay Gap... mohou spolupracujícím resortům MŠMT a MPSV ukázat způsoby, jak SDS vhodně včlenit do životních situací rodin

## Edudesign

- Aby měly SDS potenciál rozšířit se, je potřeba vhodně zpřístupnit kurzy (moderní styl výuky, revize obsahu...), které je potřeba absolvovat. Zároveň je vhodné na daný způsob vzdělávání navázat dalšími rozvojovými aktivitami
  - na úrovni soft skills
    - kurzy podnikavosti,
    - nenásilná komunikace a kurzy komunikace a řešení konfliktů
    - administrativní podpora
  - na úrovni hard skills
    - respektující přístup k výchově
    - vedení SDS
- Podobné kurzy mohou mít rozvojový potenciál pro účastníky a účastnice i v případě, že se jich neúčastní zřizovatelé a zřizovatelky SDS
- Celý balík může být prestižní záležitostí (zároveň vlajkovou lodí v péči o předškolní děti) a krom nárůstu počtu absolventů a absolventek může zlepšovat jméno konceptu SDS a zvedat důvěru mezi rodiči a poskytovateli/kami)
- Na kurz bychom mohli nahlížet i optikou "Kurzu pro nastávající rodiče", který nastávajícím rodičům může jednak pomoci získat znalosti, které po narození potomstva využijí a zároveň tím mimoděk získají možnost SDS v případě chuti zřizovat

## Modely navazující na SDS

- modely služeb, K jádru SDS lze rozpracovat navazující byznys modely fungování SDS, které fungují na méně očekávaném principu a inspirují zřizovatele k přizpůsobování služby pro potřeby jejich klientů a situace
  - Návrh možných alternativních byznysmodelů / modelů fungování
    - Coworkové centrum s SDS
    - Např. coworkingové centrum s hlídáním dětí
    - Komunitní fungování s SDS
    - ...
- Samostatně fungující SDS vzbuzují v rodičích celou řadu otázek:
  - Dokáže se jeden člověk postarat o 4 malinké děti?
  - Jak funguje nahraditelnost v případě, že poskytovatel/ka onemocní?
  - Co se děje v případě krizové situace?
- Ověření podobných modelů a jejich promování v případě, že budou funkční, může snižovat bariéru vstupu do SDS

## Nastavení meziresortní spolupráce MPSV a MŠMT dříve než na úrovni meziresortu

- Téma péče o předškolní děti je průřezové a zasahuje do agend obou resortů. I z rozhovorů se vrací jako potenciálně komplikované, že ho má v gesci především MPSV. A proto je vhodné využít potenciál HCD a participativního designu k tomu, abychom oba resorty propojili už v na úrovni vzniku možných řešení.

## Kde je má sousedská dětská skupina

- Vzhledem k míře ne/dostupnosti předškolní péče a potřebám rodičů získávat reference o poskytovatelích a poskytovatelkách předškolní péče je vhodné vytvořit katalog/mapu potenciálních poskytovatelů/ek.
- Nástroj má za cíl ukázat dostupnost péče na úrovni mikroregionů (ORP) a zároveň může sloužit jako databáze poskytující informace o kvalitě péče poskytované daným zřizovatelem / danou zřizovatelkou.
- Potenciálně by bylo možné i rozšířit na celou (před)školní péči. Z rozhovorů vyplynulo, že není snadné se v možnostech (MŠ, soukromé MŠ, DS, LŠ, ...) zorientovat a zmapovat, jaké možnosti v dané lokalitě jsou. Nějaký rozcestník a nástroj, který by v tomto rodičům asistoval, by jistě mnohým ulehčil.

## Minimalizace intervencí a administrativy státu (tj. "Minimální stát")

- Na základě rozhovorů jsme zjistili, že podoby podpory nejsou často funkční různými způsoby a to nutí rodiče hledat varianty po vlastní ose. Napadá nás otázka jak by stát mohl systematicky podporovat a zároveň nemít potřebu kontrolovat
  - Ve výsledku bychom mohli snížit administrativní zátěž státu
  - Zároveň umožníme rodičům přinést nejlepší péči pro děti, jakou sami chtějí

## Limitace našich aktivit

Průběh naší práce čelil v průběhu času zásadním změnám zadání, na které bylo potřeba adaptivně reagovat. I přestože jsme tyto změny dokázali zapracovat, mají nesporný dopad zejména na relevanci našich zjištění. Niže popisujeme aspekty, které ovlivnily výsledky naší práce a které bychom do budoucna rádi nastavili lépe:

- Širší participace ze strany MŠMT případně jiných relevantních stakeholderů
  - Role designerů spočívá zejména ve facilitaci procesů, objevování a identifikování příležitostí a dříve neznámých perspektiv
  - Design zaměřený na člověka staví na bohaté a kvalitní mezioborové spolupráci a společné tvorbě. Proto, abychom příště mohli přinést lepší výsledky potřebujeme “více Vašeho kvalitního času”, kde budeme společně objevovat, tvořit, zahazovat a navrhovat. Bez Vás budou výsledky naší práce o poznání horší než s Vámi.
- Nábor pro výzkum
  - Relevance výběru participantů pro výzkum byla výrazně omezená průběžným seškrtáváním času dedikovaného pro naše aktivity
  - Výběr participantů je tedy nevyhnutelně zkreslený a ovlivněný našimi socioekonomickými realitami a jeho výpovědní hodnota rozhodně není vysoká (i přestože jsme se snažili pro maximální relevanci snažili dělat maximum)
    - Pro další výzkum budeme potřebovat nabírat participanty z jiných socioekonomických realit, jiných lokalit, vzdělání, hodnot, očekávání apod.
- Chybějící prostor pro postupný rozvoj
  - Design zaměřený na člověka pracuje v tzv. iteracích - tj. Postupném zlepšování předchozích verzí
  - Vzhledem k postupnému ořezání práce na cca třetinu původně zamýšlené kapacity nebylo možné těmito iteracemi projít a tedy jsme nebyli schopni přinést bohatší vhledy do problematiky a toho, “jak by SDS mohly vypadat lépe” pro potřeby zřizovatelů a rodičů

## Průběh testování služby

Nastavení služby SDS jsme testovali pomocí techniky [Fake door test](#). Je to nástroj, který nám umožní získat poměrně brzkou zpětnou vazbu na vznikající podoby služeb i ve chvíli, kdy služby nejsou ještě plně vytvořeny. Jak takový test probíhá?

- Tvorba makety
  - Na základě vykomunikovaných klíčových parametrů služby s MPSV jsme vytvořili dvě makety služby - [jednu](#) pro rodiče malých dětí, [druhou](#) pro poskytovatele bez vlastních dětí, které komunikují to, jak má služba ve výsledku fungovat
- Tvorba testovacího scénáře
  - K maketě jsme vytvořili [testovací scénář](#), který jsme v průběhu testování s uživateli procházeli a používali jej jako vodící linku při vedení testu. Na základě otevřených otázek jsme se snažili s uživateli přijít na jejich názor na současnou

potřebu služby, jaké aspekty pro ně jsou nastaveny funkčně a jaké parametry by potřebovali z jejich perspektivy změnu

- Podrobnější zpětná vazba z testování k dispozici je [zde](#).

## Přínos pro designéry

- Vhled do rozmanitosti a komplexity předškolní péče její vnímání rodiči
- Nasvícení slepých skvrn v systému - možnosti předškolní péče často neodpovídají potřebám a možnostem rodičů
- Zjištění o množství frustrace, které toto téma v rodičích vyvolává
- Pozorování způsobů a cest jak se rodiče s nedostupnou péčí perou což je ve výsledku vede k nějaké kreativě, ale je vykoupená velkým množstvím úsilí, např.:
  - Nesystémové řešení (punk, sama doma)
  - Zaplácnout peněmza
- Pečovat o děti je reálná potřeba, že pokud bychom více “povolili pravidla” tak by lidé přišli na vyhovující nástroje sami
- Téma respektu vůči dětem
- V ponoření se do tématu jsme najednou téma a jeho přítomnost ve veřejném prostoru vnímali o mnoho silněji
- Přimělo nás to se zamýšlet nad tím nakolik musí stát kontrolovat činnosti, které by si zvládli uhlídat rodiče sami s nějakou podporou
- Pocit ze spolupráce s MPSV
  - O jakékoliv informaci jsme v průběhu projektu žádali tak jsme je dostali a pomohly nám v práci, což je super
  - Velmi nám ale chybělo partnerství při kladení si otázek, což pravděpodobně výrazně ovlivňuje samotný výzkum a naši interpretaci dat
- Přizpůsobovat se neustále se měnícím podmínkám s absencí lepšího odůvodnění proč se podmínky mění
- Rozdiskutovali jsme jakým způsobem bychom mohli HCD aktivity mohli zavádět na systémovější úrovni minimálně na MPSV a jak by další aktivity mohly vypadat
  - Rádi bychom dostali HCD do běžného provozu tj. i mimo inovační projekty a naočkovat jim běžné fungování
- Identifikace potřeby supervize v návaznosti na sociálně citlivé téma
  - Rozhovory se dotýkaly osobních, někdy až intimních témat participantstva a bylo by fajn mít možnost toto někde v kontrolovaném prostředí ventilovat

## Shrnutí projektu

V poměrně rychle se měnícím prostředí jsme dokázali provést velice ořezaný terénní výzkum mezi rodiči na téma předškolní péče. Zároveň jsme taky získali elementární zpětnou vazbu na aktuálně zamýšlenou podobu SDS. Identifikovali jsme také řadu příležitostí, kterými by stálo za to se v blízké budoucnosti zabývat pro to, aby rozjezd a běh služby SDS byl co možná nejpříjemnější jak pro zřizovatele, tak pro uživatele služby.