

Autonomie rozhodování liniových pracovníků
ve veřejných službách zaměstnanosti
v Jihomoravském kraji

(Factorial Survey Experiment)

Jiří Vyhlídal
Blanka Plasová

VÚPSV, v. v. i. Praha
výzkumné centrum Brno
2020

Publikace byla schválena Ediční vědeckou radou ve složení:

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v. v. i. Praha)
Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v. v. i. Praha)
Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)
doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)
Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)
Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)
Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)
doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)

Monografie je součástí projektu „Vyhodnocování účinnosti a efektivity realizace APZ“, reg. č. CZ.03.1.54/0.0/0.0/15_122/0006089, který je financovaný z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím OP Zaměstnanosti a státního rozpočtu ČR.

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
Dělnická 213/12, Praha 7, 170 00
jako svou 553. publikaci
Vyšlo v roce 2020, 1. vydání, počet stran 111
Tisk: VÚPSV, v. v. i.

Recenze: doc. RNDr. Milan Šimek, Ph.D.
Mgr. Martin Nekola, Ph.D.

ISBN 978-80-7416-343-2 (print)
978-80-7416-377-7 (pdf)

<https://www.vupsv.cz>

Abstrakt

Rychle se měnící sociální, technologické i ekonomické podmínky produkce i reprodukce vyžadují vysoký stupeň mobility a schopnost rychlé adaptace. V reakci na tyto požadavky zaměstnavatelů vyspělé země transformují své sociální státy z pasivních na aktivní a implementují aktivizační politiky. Úspěšnost implementace tohoto typu politik je kriticky závislá na liniiových pracovnících, na jejich schopnostech správně diagnostikovat klienty a rozhodovat o odpovídajících způsobech intervence. Liniioví pracovníci jsou stále častěji vnímáni nikoli jako ti, kdo politiky pouze implementují, ale jako ti, kteří je vytvářejí.

Předkládaná studie si klade za cíl zjistit, jakým směrem a v jaké míře vybraný soubor charakteristik fiktivních uchazečů o zaměstnání ovlivňuje rozhodování liniiových pracovníků VSZ o jejich zařazení či nezařazení do vybraných nástrojů APZ. Odpovědi na tyto otázky se snaží nalézt prostřednictvím dotazníkového šetření provedeného v populaci liniiových pracovníků ÚP ČR, kteří se v rámci své pracovní náplně zabývají zprostředkováním a poradenstvím. Z důvodu možnosti identifikovat kauzální vliv jednotlivých charakteristik na rozhodování liniiových pracovníků byl zvolen experimentální design šetření: Factorial Survey Experiment.

Autonomie rozhodování liniiových pracovníků zabývajících se zprostředkováním a poradenstvím byla operacionalizována jako proces probíhající ve třech fázích (diagnóza, usuzování a intervence), z nichž dvě (diagnostickou a intervenční) se v této studii usilujeme učinit zjevnými a popsat, jakým způsobem jsou ovlivňovány ze strany charakteristik fiktivních uchazečů, respondentů samotných a respondenty vnímanými charakteristikami organizačního prostředí.

Klíčová slova: Factorial Survey Experiment; liniioví pracovníci; autonomie rozhodování; aktivizace; kauzalita

Abstract

The rapidly changing social, technological and economic conditions of production and reproduction require a high degree of mobility and ability to adapt quickly. In response to these employers' demands, developed countries are transforming their welfare states from passive to active and implementing activation policies. The success of implementing this type of policy is critically dependent on street-level workers, their ability to correctly diagnose clients, and to decide on the appropriate means of intervention. Street-level workers are increasingly perceived not as those who only implement policies, but as those who create them.

The present study aims to find out in which direction and to what extent the selected set of characteristics of fictitious job seekers influences the decision-making of street-level workers of the PES. Answers to these questions are sought through a questionnaire survey conducted in the population of street-level workers of the Labour Office of the Czech Republic, who are engaged in mediation and counselling as part of their job description. In order to identify the causal influence of individual characteristics on street-level workers' decision making, the experimental design of the survey was chosen: Factorial Survey Experiment.

The autonomy of decision-making by street-level workers dealing with mediation and counseling has been operationalized as a three-stage process: diagnosis, reasoning and intervention. Two of these processes (diagnosis and intervention) are sought to be made clear and described how they are influenced by the characteristics of fictitious applicants, respondents themselves and respondents perceived characteristics of the organizational environment.

Keywords: Factorial Survey Experiment; street-level workers; discretion; activation; causality

Obsah

Úvod	7
1. Implementace v první linii	9
1.1 Autonomní rozhodování.....	9
1.2 Aktivizace a reformy VSZ v ČR	10
2. Aktivní politika zaměstnanosti.....	12
2.1 Aktivní politika zaměstnanosti	12
2.2 Změna governance.....	13
2.3 Implementace v interakci	14
3. Způsoby zvládání interakcí v první linii	17
3.1 Teoretické ukotvení a formulace hypotéz.....	18
3.2 Kumulované handicapy.....	22
3.3 Nezávisle proměnné.....	23
4. Experimentální evaluace veřejných politik.....	26
4.1 Kauzalita	26
4.2 Interní a externí validita.....	27
4.3 Problém endogenních vlivů.....	28
4.4 Experimenty v sociálních vědách.....	29
4.5 Limity experimentálních metod.....	30
5. Factorial Survey Experiment.....	31
5.1 Ortogonalita faktorů.....	31
5.2 Design výzkumu.....	32
5.3 Analýza dat	33
6. Cíl projektu	35
6.1 Metodologie.....	35
6.2 Profesionální rozhodování a intervence.....	36
6.3 Výstup projektu	37
7. Výsledky experimentu	38
7.1 Charakteristiky respondentů.....	38
7.2 Vinětová populace.....	38
7.3 Diagnóza.....	40
7.4 Intervence	44
7.5 Nástroje APZ.....	47
7.6 Diagnóza, intervence a kumulované handicapy	57
7.7 Vztah mezi diagnózou a intervencí.....	64
8. Diskuse výsledků.....	73
Závěr	76

Literatura.....	77
Přílohy	
Příloha č. 1 Deskriptivní statistiky fiktivních uchazečů (vinět).....	87
Příloha č. 2 Deskriptivní statistiky respondentů.....	90
Příloha č. 3 Organizační kultura a efektivita VSZ.....	93
Příloha č. 4 Příklad viněty.....	95
Příloha č. 5 Multilevel modely „Diagnóza“ a „Intervence“	97
Příloha č. 6 Multilevel logit modely nástrojů APZ.....	101
Příloha č. 7 Multilevel modely disparity intervence a diagnózy.....	109
Výtahy z oponentských posudků.....	111

Úvod

Předpokladem efektivního výkonu veřejných služeb zaměstnanosti (VSZ) v oblasti poradenství a zprostředkování zaměstnání je individuální přístup ke klientovi. Individuální přístup znamená především schopnost zohlednit aktuální potřeby uchazeče, jeho životní situaci a případná omezení ve vztahu k trhu práce (Kotíková et al., 2015). Individuální přístup ve VSZ však bude mít vždy své limity. Linioví pracovníci budou mít vždy pouze omezenou sumu informací o daném klientovi, budou vždy limitováni množstvím zdrojů (limitovaná kapacita poradenství, omezený počet míst v programech aktivní politiky zaměstnanosti – APZ – atd.), přesto musí činit rozhodnutí týkající se uchazečů. A tato rozhodnutí budou mít reálné dopady jak na jednotlivé klienty, jejich budoucí šance na trhu práce, tak na celý systém APZ, na jeho účinnost a efektivitu.

Rozhodovací procesy liniových pracovníků a jejich každodenní činnost jsou nejčastěji objektem výzkumů založených na metodách označovaných jako etnografické či kvalitativní (viz např. Dubois, 2009, 2010; Maynard-Moody & Musheno, 2012). Tyto výzkumy přibližují, jak linioví pracovníci vnímají svou pozici v celém systému, případně jakou váhu přiřkládají jednotlivým rozhodnutím, která činí. Obvykle však trpí malou mírou zobecnitelnosti výsledků, protože jsou založeny jen na omezeném počtu rozhovorů či pozorování. Stejně tak nepřináší dostatečnou informaci o tom, jaké proměnné a v jaké míře činěná rozhodnutí ovlivňují.

Metody označované jako kvantitativní naproti tomu nabízí možnost statisticky vyhodnotit vliv vybraných nezávisle proměnných, představujících definovaný soubor charakteristik jednotlivých uchazečů (sociodemografické charakteristiky, pracovní anamnéza, sociální situace apod.) na jednu či více závislých proměnných. Nejobvyklejšími reprezentanty těchto metod jsou nejruznější výběrová šetření, která mají charakter observačních dat. Tato data obvykle poskytují dostatek informací k popisu vybraných charakteristik populace, ze které pocházejí. Narážejí však na své limity v okamžiku, kdy mají sloužit jako zdroj pro identifikaci kauzálních vztahů mezi proměnnými (Gerber, Green & Kaplan, 2014).

Použitá metoda hodnocení fiktivních vinět umožňuje prostřednictvím hierarchických modelů mnohonásobné lineární regrese nejen vyhodnocovat vliv jednotlivých nezávislých proměnných (charakteristik uchazečů) na rozhodování liniových pracovníků, ale současně vzít v úvahu také vybrané charakteristiky pracovníků samotných. Celkový design výzkumu pak umožňuje identifikovat kauzální vztahy mezi závislými a nezávislými proměnnými.

Zde však musíme upozornit na to, že záměrem této studie není evaluovat konkrétní politiku či program. Jejím cílem je zjistit, jakým směrem a v jaké míře vybraný soubor charakteristik fiktivních uchazečů o zaměstnání ovlivňuje rozhodování liniových pracovníků VSZ o jejich zařazení či nezařazení do vybraných nástrojů APZ. Tedy spíše než konkrétní program zkoumá obecnější podmínky fungování liniové byrokracie při implementaci nástrojů aktivizujících nezaměstnané osoby.

Přestože existují práce věnované fungování liniové byrokracie v různých organizacích v ČR, jsou většinou založeny na kvalitativních datech a nemají tedy ambici přinášet kauzální vysvětlení. Tato práce má do značné míry explorativní charakter a tomu odpovídá také spíše obecnější formulace testovaných hypotéz (viz kapitola 3).

Na tomto místě chceme poděkovat zaměstnancům ÚP ČR v JmK, kteří se šetření buďto aktivně zúčastnili, případně realizaci tohoto šetření umožnili. Bez jejich ochoty by tato studie nemohla vzniknout.

Poděkování patří i recenzentům za jejich komentáře a připomínky. Jejich zapracování nepochybně nabídlo autorům šanci kvalitu studie zvýšit. Zda k tomu skutečně došlo, to mohou posoudit jen oni. Případné chyby a nedostatky, které ve studii zůstaly, padají plně na hlavy autorů.

1. Implementace v první linii

Linioví (street-level) pracovníci hrají klíčovou roli v implementaci veřejných politik. Michael Lipsky (2010 [1980]) za liniové či street-level pracovníky považuje všechny zaměstnance veřejných institucí, kteří v přímém kontaktu s klienty zajišťují jejich přístup k veřejným službám. Typicky se jedná o učitele, policisty, sociální pracovníky, zdravotní personál ve veřejných zdravotních zařízeních či zaměstnance úřadů práce, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty.

1.1 Autonomní rozhodování

Podle Evelyn Brodtkin (2011a) linioví pracovníci ve své každodenní činnosti nejsou pouhými příjemci veřejných politik, ale, v rozsahu svého autonomního rozhodování, jejich tvůrci. V rámci své autonomie tito pracovníci obvykle rozhodují o druhu, rozsahu a kvalitě služeb, které klientům poskytnou; případně o rozsahu sankcí, které udělí. Linioví pracovníci vždy ve své činnosti pracují s jistou mírou autonomie, s níž přistupují k jednotlivým klientům. Snaha rozsah této autonomie omezovat, nejčastěji prostřednictvím zvyšování počtu a zpřesňování platných pravidel, vede obvykle k paradoxním důsledkům: „více pravidel může nakonec znamenat větší prostor pro autonomii“ (Evans & Harris, 2004: 871).

V podmínkách reformy modelu *governance* VSZ, které ne vždy mohly být považovány za úspěšné (viz např. Sirovátka, 2016; Sirovátka & Winkler, 2011), roste význam schopnosti liniových pracovníků činit rozhodnutí, která zachovávají alespoň minimální standardy kvality a efektivity výkonu VSZ. Právě tato každodenní rozhodnutí v případech, na něž není možné vždy aplikovat mechanicky postupy popsané v metodických pokynech, představují finální implementaci politiky. Také Lipsky již na počátku osmdesátých let došel k závěru, že „ke zvládnutí nejistot a nesnadných pracovních podmínek linioví pracovníci ustavují rutiny a vynalézají nástroje, které se ve svém důsledku stávají veřejnými politikami“ (Lipsky, 2010 [1980]: xii). Jinými slovy dochází k více či méně kreativní či mechanické kombinaci částí těchto politik za účelem jejich naplnění, přičemž právě to, co je považováno za jejich naplnění, je klíčové a nezřídka silně individualizované. Za této situace se pak jeví jako důležitější otázkou nikoli „co funguje?“, ale spíše „jak to funguje?“ (Brodtkin, 2011a).

Výkon profese zprostředkovatele či zprostředkovatelky je nutně spojen s určitou mírou autonomního rozhodování o typu a rozsahu služeb, které uchazeči budou či nebudou poskytnuty. Toto rozhodování může nepochybně ovlivnit šance uchazeče o zaměstnání na návrat na pracovní trh. Freibergová a Vepřková ve své studii zmiňují téma rozhodování v souvislosti s výběrem uchazečů pro speciální poradenství: „Problémy speciálního poradenství jsou zejména na vstupu, kdy pracovníci útvaru zprostředkování neumějí odhalit, který uchazeč o zaměstnání se potřebuje poradit se speciálním poradcem“ (Freibergová & Vepřková, 2013: 39). Z hlediska expertů vně organizace tedy existuje znalostní či dovednostní deficit v první linii poradenství („neumějí odhalit“). Zprostředkovatelé by však mohli například namítat, že nejsou stanovena dostatečně jasná a jednoznačná kritéria pro identifikaci uchazečů, kteří by měli být odesláni ke speciálnímu poradenství. Případně by mohli tvrdit, v případě, že taková podrobná kritéria existují, že není možné v časovém intervalu, který na jednoho uchazeče mají, vedle jiných nezbytných úkonů, všechna tato kritéria otestovat a pro setkání se speciálním poradcem vybrat

ty uchazeče, u nichž toto setkání může mít největší dopad. Je to jen náznak jednoho z dilemat, ve kterých se pracovníci v první linii ocitají.

Musil, Bareš a Havlíková ve své zprávě věnované výkonu sociální práce v souvislosti se zprostředkováním zaměstnání uvádějí, že „poradci pro zprostředkování dokonce hovořili o tom, že se snaží diferencovat mezi svými klienty a v závislosti na jejich typu volit cíle a částečně také činnosti své práce. Někteří z poradců však uváděli, že právě komplexnější poznávání jedinečné životní situace klienta sice považují za důležitou činnost, ale že tato jde nad rámec jejich pracovní náplně a také nad rámec normovaného času 15 minut, který byl na jejich pracovišti vymezen pro jeden přímý kontakt s klientem“ (Musil, Bareš & Havlíková, 2017: 388). Vrátime-li se k výše uvedenému příkladu, připustíme, že mohou existovat jednoznačná a objektivní kritéria pro výběr uchazečů pro setkání se speciálním poradcem. Současně však existují neméně objektivní individuální biografie uchazečů, a především jejich poznatelná a úředně osvědčená část, která nutně vstupuje do profesionálního rozhodování zprostředkovatelů.

1.2 Aktivizace a reformy VSZ v ČR

Na nutnost zlepšit rozhodovací procesy v rámci včasné identifikace potřeb a cílenosti upozorňují ve své analýze i Kotíková, Schebelle a Vychová: „Konečná efektivnost APZ do značné míry závisí na cílení nástrojů. Intervence, včetně poradenství, je smysluplná, pokud je nabídnuta uchazečům, kteří ji potřebují a kterým přinese adekvátní pomoc. (...) Potřebné je napravit nedostatky v cílení APZ, kdy, dle zpracovaných analýz, je zatím většina intervencí směřována k uchazečům s lepším zázemím, k uchazečům s vyšším lidským kapitálem a uchazečům bez handicapu. Rizikovější uchazeči jsou spíše opomíjeni. Nezbytné je tak zlepšit zacílení APZ v praxi ÚP ČR“ (Kotíková et al., 2015: 31). Na *creaming-off* efekt v procesu výběru uchazečů do programů APZ poukazují i Sirovátka a Winkler (2011).

Později, při celkovém pohledu na reformní úsilí mezi lety 2006 a 2013 dochází Sirovátka (2016) k závěru, že se jednalo o sérii selhávajících reforem, jejichž výsledkem bylo především postupné rozkládání stávajícího systému. Rozkladné tendence se projevovaly i na úrovni liniových pracovníků. Příkladem budiž snižování jejich celkového počtu v průběhu roku 2011 a opětovný nárůst v roce 2013 a letech následujících. Podobně hodnotí reformní úsilí mezi lety 2011 a 2016 Horák (2018: 13): „reformou snížené personální zdroje a špatně dostupné informační zdroje ovlivnily spolu s nejednotným a přísným centrálním řízením (...) výsledný způsob a kvalitu intervencí realizovaných jednotlivými regionálními a lokálními útvary, včetně čerpání finančních prostředků z Evropského sociálního fondu na opatření podporující aktivní politiku zaměstnanosti“.

I přesto schválené metodické materiály zdůrazňují význam vysoce profesionálního postupu liniových pracovníků, jehož výsledkem je například preventivní charakter jejich rozhodnutí: „Základním předpokladem preventivního přístupu, a tedy i včasné identifikace je, že účinek nepreventivních APZ se snižuje s prodlužující se délkou nezaměstnanosti. Programy poskytnuté v pozdějším stádiu nezaměstnanosti pak tedy nutně musí být intenzivnější, a tudíž i nákladnější. Cílem preventivních opatření je poskytnout vhodné opatření včas, dokud nezaměstnaný ještě neztratil kontakt s trhem práce“ (Kotíková et al., 2015: 32). Důraz je kladen nikoli jen na identifikaci vhodných uchazečů, ale na jejich včasnou identifikaci. V tomto ohledu roste role liniových pracovníků a roste i význam identifikace hledisek, jakými se při výběru uchazečů do programů APZ řídí.

Výkon činností liniových pracovníků tvoří „neprůhlednou oblast mezi formálními politikami a výsledky“ (Brodkin, 2011b: 199). Zvláště v situaci rostoucí heterogenity klientů roste význam klasifikace a kategorizace klientů (Rosenthal & Peccei, 2006), která zásadním způsobem ovlivňuje výše zmíněný preventivní přístup. V této souvislosti dochází k tomu, že „linioví byrokraté musí vyvinout praktickou verzi veřejné politiky, která se může často významně lišit od oficiálních prohlášení“ (Evans & Harris, 2004: 876). Linioví pracovníci jsou stále častěji vnímáni nikoli jako ti, kdo politiky implementují, ale jako ti, kteří je vytvářejí (policy implementers vs. policy makers) (Sadeghi & Fekjær, 2019). Analýza rozhodovacích procesů liniových pracovníků tak může významně přispět ke zvýšení efektivity a účinnosti jak programů APZ, tak ostatních činností vykonávaných ve VSZ, které jsou svázány s aktivizací uchazečů o zaměstnání.

2. Aktivní politika zaměstnanosti

Jak předznamenává ve své historické analýze konstrukce nezaměstnanosti Noel Whiteside, v posledních 30 letech se významně proměnil charakter zaměstnání. Již se nejedná o „celoživotní kariéru spojenou s jedinou profesí či jediným zaměstnavatelem“ (2014: 67). Rychle se měnící sociální, technické i ekonomické podmínky naopak vyžadují vysoký stupeň mobility a schopnost rychlé adaptace. V reakci na tyto požadavky zaměstnavatelů vyspělé země transformují své sociální státy z pasivních na aktivní a implementují aktivizační politiky. Ovšem za zdáním uniformity, upozorňuje Whiteside, se skrývá různý vliv kupříkladu politických aktérů, industriálních praktik a konvencí týkajících se rodinného uspořádání na konstrukci nezaměstnanosti jako sociálně-ekonomického jevu v hranicích jednotlivých národních států. Odtud mohou pocházet také rozdíly v tom, co je na kolektivní i individuální úrovni považováno za legitimní způsob aktivace různých kategorií nezaměstnaných osob.

Na počátku milénia Bob Jessop (2002) umístil aktivizační politiky na pomyslném kontinuu mezi *flexploitation* a *flexicurity*. Jinými slovy, tyto politiky mohou nabývat různé podoby a mohou působit na pracovní trhy různým způsobem. Změny v rozsahu práv a povinností jednotlivých aktérů trhu práce představují jednu z kvalitativních změn, které Jessop popisuje jako přechod od keynesiánského welfare státu k schumpeteriánskému kompetitivnímu státu.

2.1 Aktivní politika zaměstnanosti

Původ aktivní politiky zaměstnanosti (APZ) je možné hledat na počátku padesátých let ve Švédsku, kde se stala součástí tzv. Rehn-Meidner modelu¹. Ekonomové Gosta Rehn a Rudolf Meidner v roce 1951 představili strategii, jejímž cílem bylo mimo jiné modernizovat švédský průmysl, a tím nevyhnutelně také pracovní trh (Bonoli, 2010). Významným prvkem této strategie byl růst mezd dohodnutý v kolektivním vyjednávání. Důsledkem bylo vytěsnění oborů s nízkou produktivitou, které nadále nebyly schopny nabízet konkurenceschopné mzdy, z trhu. Nezaměstnanost vyvolaná technologickými změnami a změnami ve struktuře švédského průmyslu měla být řešena právě prostřednictvím programů APZ. Tyto programy byly masivně podporovány a v sedmdesátých letech do nich bylo investováno kolem 2 % HDP ročně, což představovalo v té době přibližně 6 % švédského státního rozpočtu (Swenson, 2002).

Rehn-Meidner model, tvrdí Swenson, „nebyl v principu ani anti- ani pro-cyklický. Byl strukturální, navržený tak, aby zlepšil pomalé přizpůsobování na straně nabídky, což bývá obvyklá porucha trhů práce“ (2002: 277). Programy APZ by tedy neměly být vnímány jako (proti)krizová opatření, ale jako stabilizující prvek trhu práce, který je předpokladem průběžného rozvoje hospodářství.

Významnou proměnu modelu APZ na příkladu Německa a Francie popisuje Bonoli (2010). Masová nezaměstnanost, jako důsledek rovního šoku v polovině sedmdesátých let, proměnila

¹ Peter A. Swenson popisuje Rehn-Meidner model jako kombinaci „aktivní politiky zaměstnanosti a solidární mzdové politiky, doprovázené striktní makroekonomickou politikou“ (Swenson, 2002: 275). Vedle modernizace průmyslu bylo jeho smyslem také řešení dopadů často excesivní proticyklické makroekonomické politiky švédských sociálnědemokratických vlád té doby. Výsledkem této politiky sice byla nízká míra nezaměstnanosti, ale současně vysoká inflace. Rehn-Meidner model předpokládal, že problémy trhu práce jsou řešeny primárně prostřednictvím APZ, tedy adaptací pracovní síly, což, spolu se striktní makroekonomickou politikou, redukuje případné inflační tlaky.

formy do té doby užívaných opatření. Hluboko do osmdesátých let tvořily v obou uvedených zemích významný a často převažující podíl programy zaměřené na tvorbu pracovních míst v nekomerčním sektoru. Smysl těchto programů Bonoli vidí „v udržování nezaměstnaných osob zaneprázdněných a ve zpomalování úpadku jejich lidského kapitálu“ (2010: 446). Pozdější evaluační studie však odhalily, že tento typ APZ je značně neefektivní a že má za následek spíše dlouhodobé či trvalé vyloučení z trhu práce (Martin & Grubb, 2001).

Polovinu devadesátých let charakterizuje Bonoli jako období „aktivačního obratu“. Změny na trhu práce měly za následek, že politiky trhu práce v řadě zemí OECD právě v této době nabývají jiný charakter. Výsledkem je „nová role APZ, která přináší silnější pobídky k přijetí zaměstnání a asistenci při hledání zaměstnání“ (Bonoli, 2010: 448). Cílem politik již „není primárně kompenzovat ztracený příjem, ale zlepšit prostřednictvím různých nástrojů zaměstnatelnost klienta“ (Tabin & Perriard, 2016: 442).

2.2 Změna governance

Koncept governance představuje rozšíření původní Lipskyho konceptu street-level byrokracie. Již nejde primárně o proces uplatnění autonomního rozhodování při implementaci politiky v první linii. Janet Newman charakterizuje governance jako způsob, „jak jsou programy sociální politiky administrovány a řízeny“ (Newman, 2007: 365). Podle jejího názoru politiky, které mají být implementovány, nebývají ve stavu, kdy je možné je bez dalšího implementovat v lokálních podmínkách. Ve skutečnosti je každá politika „vytvářena způsoby jakými je upravena, chápána, jak je prováděna a zakoušena v různých lokalitách, různými aktéry a v různých sférách vlivu“ (Newman, 2007: 365).

Aktivizační politiky představují v mnoha ohledech výzvu pro sociální státy a jejich administrativu. Personalizace, individualizace, kontraktualizace, (kvazi)marketizace a responsabilizace vstupují prostřednictvím činnosti liniových pracovníků do života jejich klientů a formují jejich vzájemný vztah. Nové nástroje a nové formy governance odrážejí snahu policy-makerů měnit nejen používané nástroje, způsoby jejich administrace, ale také nově uspořádat práva a povinnosti klientů (přechod od welfare k workfare).

Nové formy governance mají posloužit jako nová řešení starých problémů byrokratické administrace (Van Berkel & Borghi, 2008). Jedním z příkladů je kontrola rozsahu autonomie rozhodování (*discretion*) liniových pracovníků. Jak uvádí Brodtkin (2007), míra autonomie rozhodování liniových pracovníků, podle jejího názoru, roste přímo úměrně s komplexností pravidel, kterými se musí řídit. A tato komplexnost přímo souvisí s mírou politického konsenzu o daném problému. Jestliže zákonodárci jen těžko nalézají konsenzus, pravidla mají tendenci být stále složitější a méně přehledná. Důsledkem je, navzdory původnímu záměru, faktické rozšiřování prostoru pro autonomní rozhodování liniových pracovníků.

Jedním z aplikovaných řešení je privatizace a marketizace systému sociálních služeb či jeho částí (Van Berkel & Borghi, 2008). Implementace (kvazi)tržních aktérů a vztahů v oblasti sociálních služeb však nevede často k řešení problému autonomie rozhodování, ale naopak k jeho prohloubení, protože autonomie rozhodování liniových pracovníků není redukována, pouze se přesouvá z veřejné instituce do soukromých rukou (Brodtkin, 2007).

Bonvin (2008) definuje tři módy governance, které doplňují nebo substituují byrokratický způsob administrace, který byl jedním z charakteristických rysů standardního welfare státu.

Nazývá je *hierarchický, marketizovaný a přátelský ke schopnostem*. První označuje především situaci, kdy centrální autorita řídí činnost lokálních aktérů prostřednictvím nástrojů *new public management* (kvantifikované ukazatele a cíle, finanční limity apod.). Druhý mód představuje větší prostor pro lokální aktéry na úkor vlivu centra. Tento model s sebou nese uvolnění prostoru pro (kvazi)tržní konkurenci poskytovatelů služeb. Ve třetím případě se předpokládá, že centrální autorita bude schopna průběžně kooperovat s lokálními aktéry při implementaci nástrojů aktivizační politiky. Implementovaná politika bude v tomto případě nehotová, jak uvádí Bonvin (2008: 372), a bude „vytvářet tak prostor pro ‚interpretaci politiky potřeb‘ na lokální úrovni“.

Empirické studie dopadů změny governance APZ především ukazují, že různé země „vykazují své vlastní formy hybridní governance“ (De Graaf & Sirovátka, 2012: 361), kdy nominálně stejná opatření mohou mít různé výstupy a výsledky. Obecně je možné pozorovat „zaměření na rychlou reintegraci, bez dostatečného úsilí nabízet také další vzdělávání a jiné dlouhodobé investice pro skupinu nezaměstnaných osob“ (De Graaf & Sirovátka, 2012: 361).

2.3 Implementace v interakci

Ernst Kantorowicz v knize *Dvě těla krále*, historické studii z roku 1957, dokládá, že středověcí panovníci existovali současně ve dvou tělech: jedno tělo představovalo fyzické tělo panovníka a druhé tělo politické, kdy panovník byl ztělesněním státu. Tuto představu duplicity si vypůjčil Vincent Dubois a aplikoval ji na liniové pracovníky. Ve své knize *The Bureaucrat and the Poor*, ve které se věnuje právě činnosti liniových pracovníků na sociálních úřadech ve Francii, tvrdí, že navzdory tomu, že stát dnes, na rozdíl od státu středověkého, je entitou neskonale komplexnější, ztělesněnou především soustavou institucí a abstraktních pravidel, má i nadále své ztělesněné formy. A jednou z nich je osoba liniového pracovníka. Právě liniový pracovník či byrokrat představuje v očích klientů stát. Jak uvádí Dubois, „tím, že sám sebe ‚odosobní‘, v jistém smyslu zosobňuje instituci, která ho zaměstnává“ (2010: 73), potažmo tedy stát, který v konečném důsledku tato instituce reprezentuje.

Současně však, tak, jako v případě středověkého panovníka, je zde vedle těla zosobňujícího instituci či stát i tělo fyzické. A nejen tělo, ale i vše, co k němu náleží, tedy i „sociální původ, sociálně konstituované dispozice, které, bez ohledu na přání aktéra, se nutně projeví během interakce s klienty tím či oním způsobem“ (Dubois, 2010: 74). Řečeno jazykem strukturalismu, liniový pracovník se nemůže odpojit od svého sociálního a kulturního kapitálu, vystoupit ze svého habitus² a začít jednat jako byrokrat bez vlastních názorů, postojů a preferencí. „Duplicita liniového pracovníka (jeho dvě těla) a tenze, které to přináší, dopadají nutně na jeho profesionální výkon v interakci s klienty“ (Dubois 2010: 74).

Jestliže souhlasíme s tvrzením, že sociální problémy, stejně jako klienti, například s ohledem na míru jejich potřeby, jsou v nějaké míře produktem sociální konstrukce, pak habitus, jako systém dispozic, je zdrojem těchto konstrukcí. Na přepážkách institucí sociálního státu na sebe nutně narážejí konstrukce liniových pracovníků a konstrukce klientů, protože tak, jako je minulými zkušenostmi formován liniový pracovník, je jimi samozřejmě formován i klient.

² Habitus Pierre Bourdieu (2006: 258) definuje jako „systém dispozic, které působí jako prostředník mezi strukturami a jednáním“. Habitus je především prostředkem sociální reprodukce skrze „tendenci sociálních struktur produkovat aktéry obdařené systémem predispozic, které jsou schopny vyvolat jednání adaptované na dané strukturální prostředí“ (Bourdieu, 2006: 258).

Dubois ve své etnografické studii ukazuje, jak významnou roli hrají linioví pracovníci v procesu implementace veřejných politik. Naznačuje míru, v jaké právě sociální původ či morální přesvědčení ovlivňují jejich každodenní interakce s klienty. Je to jedna z tváří aktivního (či aktivizujícího) sociálního státu, která se však do značné míry rozchází s weberovskou představou byrokracie jako kompetentního a racionálního aktéra, který je ve svém jednání vázán abstraktními pravidly a principem nestrannosti. Dubois proto již v úvodu své práce konstatuje, že „sociální původ není pouze doplňující informaci: je to jedna z klíčových proměnných analýzy“ (Dubois, 2010: xvi).

Jiní autoři navíc upozorňují, že celý koncept nezaměstnanosti se v pokročile liberálním státě 21. století významně proměňuje. Dřívější ekonomická vysvětlení nezaměstnanosti ustupují vysvětlením behaviorálním, v konečném důsledku tedy vysvětlením morálním (McDonald & Marston, 2005). Do popředí vystupuje otázka schopnosti a ochoty klienta převzít odpovědnost za blahobyt svůj a své rodiny. Proměňuje se také charakter vztahu mezi klienty (nezaměstnanými) a liniovými pracovníky. Tento vztah nabývá stále častěji podobu kontraktu, vede k individualizaci a responsabilizaci klientů a „přenáší sociální a ekonomická rizika spojená s nezaměstnaností ze státní byrokracie na klienta a jeho liniového pracovníka“ (McDonald & Marston, 2005: 376). V této situaci je implementace politik a programů spojených s nezaměstnaností procesem, který nabývá finální podobu v interakci mezi klientem a liniovým pracovníkem, přičemž sám charakter této interakce se v čase významně proměňuje.

Dean (2002) v této souvislosti hovoří o *autoritativním liberalismu* jako formě governance, charakterizované silným státem a vysokou mírou svobody ekonomických vztahů, přičemž autoritativní tvář liberálního státu je nastavena především těm, kteří nejsou schopni či ochotni vést svůj život v mantinelech nastavených liberální doxou ekonomické nezávislosti na státní či veřejné pomoci. Proměňují se tak i požadavky na činnost liniových pracovníků. Tito pracovníci dnes musí, jak uvádějí na příkladu interakce nových sociálních rizik a systému administrace dávek v hmotné nouzi Šimíková a Vyhlídal, současně naplnit „požadavek na univerzalitu poskytované pomoci (jako základního legitimizačního předpokladu tohoto systému) i požadavek na individualizaci posouzení nároků, vyrůstající z rostoucí heterogenity žadatelů. Důsledkem této komplikované operace, která probíhá simultánně na úrovni systému (zákonodárství) i na úrovni komunikace s klientem, je prohlubující se krize reprezentace a z ní vyplývající obtíže. Nová sociální rizika, produkt změny ve způsobech produkce i reprodukce, otevírají uvnitř systému sociální ochrany interpretační prostor, pro který však zákonodárství neposkytuje adekvátní oporu“ (2010: 154).

Takto vzniklý prostor je prostorem správního uvážení a autonomního rozhodování liniových pracovníků. A do takového prostoru nutně vstupují v různé míře behaviorální a morální kategorie zásluhovosti klientů. Na příkladu Francie Dubois uvádí: „V klasickém sociálním státě byla kontrola koncentrována na legální status žadatele s cílem vyhnout se chybám při vyplácení dávky. V nových programech, zahajovaných v posledních třiceti letech, je kontrola zaměřena na verifikaci dodržování behaviorálních kritérií a je součástí nástrojů používaných k ‚aktivaci‘ nepracujících chudých“ (Dubois, 2014: 40). Při hodnocení situace klienta přestávají být užívána kvantifikovaná a kvantifikovatelná kritéria jako velikost bytu či dosažené vzdělání a stále více jsou brána v úvahu subjektivně interpretovaná kritéria jako způsob života či životní styl.

V této studii se pokoušíme experimentálně odhalit vztahy mezi charakteristikami klientů a postoji liniových pracovníků ke způsobu jejich aktivace. Řada zde citovaných studií dochází k závěru, že různí klienti mají rozdílnou aktivizační trajektorii. „Aktivní sociální politiky tedy nejsou vždy aktivní. Aktivace nabývá rozdílných významů když profesionálové pracují s mladými lidmi,

nebo s matkami“ (Tabin & Perriard, 2016: 451). Ambicí experimentálního přístupu je v tomto případě identifikovat kauzální vztahy mezi charakteristikami klientů a navrhovanými formami aktivace. V následující kapitole prohloubíme teoretické ukotvení celé studie a definujeme základní hypotézy, které budeme posléze ověřovat.

3. Způsoby zvládání interakcí v první linii

Jak jsme osvětlili v předcházející kapitole, linioví pracovníci nejsou považováni za pouhé adresáty politik. Svou každodenní interakcí s klienty se na tvorbě těchto politik aktivně podílejí. Tento Lipskyho (2010 [1980]) závěr je dnes široce akceptován. Role liniových pracovníků se navíc od 90. let 20. století v zemích OECD postupně mění v reakci na masivní zavádění aktivizačních politik (Bonoli, 2013). Setkávání s klienty tváří v tvář v kontextu implementace aktivizačních opatření získává na významu.

Role liniových pracovníků je v procesu aktivizace kritická, přičemž samotná činnost liniových pracovníků, stejně jako podmínky, v nichž je vykonávána, neřídka unikají bližší pozornosti. Ponnert a Swensson (2016) si všimají toho, že případné intervence mají dnes stále častěji podobu předpřipravených programů, které nejsou schopny reagovat dostatečně pružně na měnící se podmínky nebo charakteristiky klientů. To má samozřejmě vliv i na rozhodování liniových pracovníků. Roste tlak na efektivitu výběru klientů vhodných pro dané programy.

Současně, upozorňují Ponnert a Swensson, dochází k růstu míry standardizace postupů uvnitř institucí, které se věnují sociální práci. Důvodem je často snaha „redukovat nejistotu a zvýšit legitimitu“ těchto institucí (2016: 586), přičemž tyto změny jsou obvykle součástí zavádění postupů *New Public Management* (analýzy zavádění *New Public Management* postupů v systému VSZ v ČR, viz např. Horák, 2018 a 2019). Prostor pro autonomii rozhodování liniových pracovníků, vnímaný jako onen pověstný otvor v americké koblize, obepnutý neproniknutelným pásem pravidel, restrikcí a omezení (Dworkin, 1978), se tak postupně zmenšuje.

Intervence liniových pracovníků navíc nemá, tak jako dříve, primárně povahu potvrzení, že klient splňuje všechny předepsané podmínky pro získání nároku na některé ze zákonem předepsaných plnění. Dnes role liniových pracovníků spočívá „v ověření dodržování behaviorálních kritérií“ a tato ověřování „jsou součástí politických instrumentů používaných k aktivaci nepracujících chudých“ (Dubois, 2014: 40). A současně, s posunem k aktivizaci nezaměstnaných sledujeme v kontextu snižování rozpočtů na sociální výdaje zvyšující se tlak na růst efektivity činností veřejné správy. Jedním ze způsobů zvyšování efektivity je založení intervencí prováděných liniovými pracovníky na nejlepších dostupných vědeckých poznatcích (McNeece & Thyer, 2004).

Lisa Wallander (2012) konstatuje, že k aplikaci evidence-based practice v interakci s klienty potřebujeme v první řadě vědět, jakým způsobem s informacemi nakládají linioví pracovníci v současnosti. Potřebujeme vědět, jakým způsobem vyhodnocují informace získané od klientů, jak tyto informace ovlivňují jejich rozhodovací procesy. Řečeno s Andrew Abbottem (1988), jak na základě těchto informací formují svůj profesionální názor a stanovují diagnózu. A jaké intervence následně považují u jednotlivých klientů za přiměřené.

Ve své knize věnované analýze rozhodovacích procesů dochází Gary Klein (2009: 287) k závěru, že obvykle „to, co potřebujeme, není dostat více a lepších informací, ale schopnost informace, které máme k dispozici, odpovídajícím způsobem vyhodnotit“. Podíváme-li se na situaci liniových pracovníků v systému VSZ, stěží lze očekávat, že budou schopni dramaticky zvýšit sumu informací, kterou mají nyní k dispozici. Co ale může být průběžně zvyšováno, je jejich schopnost s těmito informacemi pracovat.

V této kapitole představujeme teoretické ukotvení celého výzkumu spolu s přehledem základních hypotéz, které budeme na základě získaných dat testovat. Studie je založena na

předpokladu existence relativně stabilních vzorců jednání liniiových pracovníků s klienty. Jinými slovy předpokládáme, že liniioví pracovníci nejednají ve vztahu ke klientům náhodně, ale jejich jednání lze v zásadě považovat za racionální, přičemž míra racionality v jejich jednání závisí jak na struktuře charakteristik klientů, tak na struktuře charakteristik jich samotných.

3.1 Teoretické ukotvení a formulace hypotéz

Literatura věnující se implementaci politik v interakci s klienty, ať již ve školství, zdravotnictví či sociálních službách, předpokládá, že liniioví pracovníci takřka vždy vykonávají svou činnost pod určitým stresem či s jistou dávkou nejistoty. Zdrojem tohoto stresu či nejistoty může být sám kontakt s klienty, vnímaný nedostatek zdrojů na straně instituce v konfrontaci s životní situací či požadavky klientů, případně absence jednoznačných pravidel, podle kterých by měli liniioví pracovníci postupovat. Za této situace liniioví pracovníci vytvářejí strategie, které jim pomáhají stres a nejistotu zvládat. Typickým způsobem zvládání je aplikace rutinních postupů, kdy interakce s klientem „předpokládá existenci typických případů a noví klienti jsou poměřováni s ohledem na to, nakolik těmto typům odpovídají“ (Lipsky, 2010 [1980]: 121).

Musil (2004) definuje dva základní, či spíše hraniční modely interakce liniiového pracovníka s klientem. Prvním je model procedurální, v němž se přístup liniiového pracovníka do značné míry omezuje na znalost procedur a služeb definovaných zákonem, na které má daný klient právo v zákonem vymezeném rozsahu: „V rámci „procedurálního“ přístupu chápe řadový pracovník problém klienta jako impuls, na který je třeba reagovat předem daným způsobem“ (Musil, 2004: 112). Druhý model nazývá situačním a v něm není v centru pozornosti liniiového pracovníka zákon a jím definované limity, ale klient a jeho zájmy a potřeby: „Situační přístup vede pracovníka k tomu, aby problém klienta posoudil jako součást jeho životní situace a na základě takto získaných poznatků sám navrhl vhodné řešení“ (Musil, 2004: 112). Jde o dva ideální typy představující krajní meze činností liniiových pracovníků.

Nizozemský tým vedený Teunem Eikenaar (2016) se ve své studii existujících referenčních rámců také věnoval tomu, jak liniioví pracovníci v reintegračních programech přistupují ke klientům. Autoři identifikovali celkem pět různých referenčních rámců, které představují pět odlišných způsobů, jakými liniioví pracovníci interpretují informace získané od klientů a jakými následně s těmito klienty pracují. S každým z identifikovaných referenčních rámců je podle autorů spojena také typická představa klienta.

První z identifikovaných referenčních rámců je rámec procedurální, kdy je jednání liniiového pracovníka do značné míry určováno tím, nakolik klient dodržuje daná pravidla a nařízení. Klienti jsou vnímáni buďto jako zatvrzelí, nebo jako spolupracující, a všechny jejich kroky jsou interpretovány primárně touto binární optikou. Koncentrace na práci, kdy opětovná integrace klienta na pracovním trhu je hlavním cílem, představuje další rámec. Logicky je v tomto případě klient vnímán liniiovým pracovníkem primárně jako nezaměstnaný, tedy někdo, kdo sice nepracuje, ale pracovat může. Oba zmíněné rámce spojuje intence liniiových pracovníků určovat cíle aktivizace sobě i klientům. Naproti tomu pečující rámec staví do centra pozornosti zkušenost samotného klienta. Jak uvádějí autoři, „práce je jen jedním z mnoha aspektů klientova života“ (Eikenaar et al., 2016: 777). V tomto přístupu je klient tím potřebným, vůči kterému je třeba být především empatický. Rámec učení/změny definují autoři jako výraz „pádného nesouhlasu s důrazem na profesionální odpovědnost v prvních třech referenčních rámcích“ (Eikenaar et al., 2016: 778). Liniioví pracovníci v tomto rámci zdůrazňují využití kapacit klientů a jejich vlastní

zodpovědnosti. Klienti jsou v tomto rámci vnímáni jako školáci a primární rolí liniových pracovníků je motivovat je ke krokům, které je povedou k získání zaměstnání. Poslední, ulehčující rámec sdílí řadu svých charakteristik s pečujícím rámcem, „ale postrádá poněkud paternalizující aspekt“ (Eikenaar et al., 2016: 780). Klient se v tomto rámci ocitá v roli zákazníka.

Jak uvádějí Musil, Bareš a Havlíková, z jimi realizovaného kvalitativního šetření vyplynulo, že za svůj hlavní cíl považují poradci pro zprostředkování u většiny klientů dosažení opětovného začlenění klientů na trh práce. „Buď tak, že jim sami vhodnou práci naleznou, nebo že klienta motivují a aktivizují do té míry, že si práci najde sám“ (Musil, Bareš & Havlíková, 2017: 380). U zbývajících klientů je pak „prvotním cílem navození jejich psychické pohody a zvýšení sebejistoty“ (Musil, Bareš & Havlíková, 2017: 381).

Pokud jde o samotný výkon činností liniových pracovníků, Musil v jiné práci konstatuje následující: „Nemusíme si sice dělat iluze o vysokém stupni profesionalizace veřejných sociálních služeb v Evropské unii nebo v USA, české služby sociální práce jsou však ve srovnání s nimi přece jen dosti „procedurální“ („administrativní“). „Situačně“ zaměřená, profesionální praxe je v České republice poměrně vzácná, a politické nebo ekonomické tlaky tak mohou její zásadní redukci vyvolat jen stěží“ (Musil, 2004: 111).

Z tohoto Musilova popisu vyplývá, že je-li převažujícím modelem výkonu činností ve veřejných službách zaměstnanosti v České republice výrazně administrativní či procedurální přístup, pak přístup ke klientům mohou významně určovat různě rámované více či méně stereotypní představy liniových pracovníků o klientech. V situaci, kdy schémata sociální ochrany přestávají být standardizovanými produkty a jsou stále více individualizovaná (Jessen & Tufte, 2014; Van Berkel & Valkenburg, 2007), roste význam autonomního rozhodování liniových pracovníků a nejrůznější formy stereotypizace klientů mohou představovat významnou poruchu v procesu aktivizace.

Jak však upozorňuje Wallanderová (2012), přes všechny existující modely toho o skutečném procesu rozhodování liniových pracovníků víme stále velmi málo. Realita je vždy košatější než tyto modely. Diskuze se vede také o tom, v jakých podmínkách je tato činnost v jednotlivých organizacích a organizačních jednotkách vykonávána a zda jde vlastně v případě liniových pracovníků o profesi či nikoli.

Nezanedbatelnou roli hraje také již naznačená změna kontextu, v němž liniovní pracovníci svou činnost vykonávají. A nepochybně také změna cílů, k nimž jejich činnost směřuje. Reformy typu welfare-to-work vedou k výraznému posunu v každodenní interakci s klienty. Van Berkel a Van der Aa ji popisují jako posun „od technologií zpracovávajících klienty k technologiím, které klienty proměňují“ (Van Berkel & Van der Aa 2012: 494). Autoři tvrdí, že v procesu aktivizace se liniovní pracovníci snaží dosáhnout současně změny situace, chování i postojů jejich klientů. Složitost takového úkolu vede nutně k tomu, že činnost těchto pracovníků je obvykle méně regulována systémem směrnic a předpisů, a poskytuje tedy větší prostor pro samostatné rozhodování než například administrace výplaty sociálních dávek (Jewell, 2007).

Nyní můžeme formulovat hypotézy vztahované k první fázi rozhodování liniových pracovníků, k určování diagnózy:

Hypotéza 1: Absence jednotícího (profesionálního) diagnostického přístupu má za následek významnou variabilitu při stanovení diagnózy.

Jestliže interní systém vzdělávání nebo způsob výběru liniových pracovníků (splňující minimální standardy dosaženého vzdělání) nezajišťuje přístup ke klientům založený na určitých profesních standardech, již v první fázi interakce (určení diagnózy) může docházet k významným poruchám.

A pokud v rozhodování liniových pracovníků absentují kritéria daná profesními standardy, jsou aplikována kritéria jiná, bezprostředně přístupná:

Hypotéza 2: Významným prediktorem diagnostického rozhodování liniových pracovníků je behaviorální složka charakteristik fiktivních uchazečů.

Správná diagnóza je pouze prvním krokem, na který musí navazovat výběr vhodného způsobu intervence, tedy výběru vhodného programu či odmítnutí zařazení do programu pro daného klienta. Jak uvádějí Van Berkel a Van der Aa, „individualizované, personalizované a na míru připravené služby jsou pro úspěšnou aktivizaci klíčové“ (2012: 507).

Již v padesátých letech minulého století Gordon Allport (1954) přišel se zjištěním, jak významnou roli v lidském myšlení a jednání hrají nejrůznější systémy generalizací a kategorizací. V každodenním životě se orientujeme právě na základě systému postupně vytvářených kategorií. Z jednotlivých charakteristik událostí nebo osob vytváříme různě komplikované typologie, které nám umožňují rychle se orientovat v komplexním prostředí.

V tomto smyslu interakce liniových pracovníků a klientů vytváří komplexní prostředí sestávající z nejrůznějších kombinací osobnostních a sociálních charakteristik. Jednotliví klienti se liší co do nároku na rozsah a intenzitu poskytovaných služeb. V případě uchazečů o zaměstnání se liší také svou pracovní anamnézou. Liší se svou schopností a ochotou aktivně reagovat na situaci, v níž se buďto náhle ocitli, nebo v níž se již delší dobu nacházejí. Klienti tedy představují diferencovaný soubor stimulů, na které linioví pracovníci reagují.

S odkazem na Allportova zjištění Jilke a Tummers (2018) tvrdí, že způsob jednání liniových pracovníků s klienty je systematicky spojen právě s charakteristikami klientů, které u liniových pracovníků aktivují různé reakce, v závislosti na kategoriích již existujících v jejich myslích.

Jilke a Tummers (2018: 227) identifikovali tři odlišné typy zásluhovosti, které mohou u klientů identifikovat linioví pracovníci:

- 1) získaná zásluhovost (earned deservingness),
- 2) potřebná zásluhovost (needed deservingness),
- 3) investiční zásluhovost (resource deservingness).

V prvním případě jde o zásluhovost získanou skrze úsilí klienta. Ti, kteří tvrdě pracují, si zaslouží pomoc. Ve druhém případě jde o uznání zásluhovosti z důvodu tíživé životní situace, v níž se klient či jeho rodina ocitla. Ve třetím případě se jedná o specifický případ zásluhovosti úspěšných klientů, kteří si právě z důvodu své úspěšnosti „zaslouží investici v podmínkách nedostatku času a omezenosti zdrojů“ (Jilke a Tummers, 2018: 227).

Koncept zásluhovosti je v interpretaci jednání liniových pracovníků velmi významný. Jak ukázali Maynard-Moody & Musheno (2003), největší šanci na pomoc ze strany liniového pracovníka mají právě ti klienti, kteří si danou investici v očích liniového pracovníka zaslouží.

Základní hypotéza vztažená k intervencím ze strany liniových pracovníků se týká diferenciací jednotlivých nástrojů APZ:

Hypotéza 3: I přes očekávané obtíže v diagnostickém rozhodování lze očekávat, že do jednotlivých testovaných nástrojů APZ jsou distribuováni fiktivní uchazeči s různými charakteristikami a odlišnými typy zásluhovosti.

Jiným významným konceptem používaným při interpretaci interakce liniových pracovníků a jejich klientů, který ve své práci zmiňuje i Lipsky (2010 [1980]), je koncept zvládnání (coping). Tummers a jeho kolegové (2015) definují zvládnání jako „úsilí, které vykazují linioví pracovníci v interakci s klienty za účelem ovládnutí, tolerování či redukce externích a interních požadavků a konfliktů, se kterými se každodenně setkávají“ (2015: 1101-1102). Vedle toho, že proces zvládnání má podle nich dvě základní dimenze, behaviorální a kognitivní, rozlišují Tummers et al. (2015) tři základní strategie zvládnání, ke kterým se linioví pracovníci v interakci se svými klienty nejčastěji uchylují:

- 1) vycházení vstříc klientovi (moving towards client),
- 2) konfrontace s klientem (moving against client),
- 3) vzdálení se od klienta (moving away from client).

Na základě analýzy 67 studií publikovaných mezi lety 1981 a 2014 autoři definují uvedené strategie zvládnání následovně. V prvním případě jde o jednání liniových pracovníků ve snaze klientovi pomoci, a to i za cenu ohýbání či dokonce porušování pravidel. V této strategii mohou být liniovými pracovníky uplatňována různá dočasná či speciální opatření v zájmu klienta, případně dochází k prioritizaci určitých klientů. Dubois (2010) ve své studii dokonce zmiňuje příklad liniového pracovníka, který poskytl ze svých prostředků finanční dar své klientce-mladé matce, protože došel k závěru, že žádné lepší řešení v dané situaci neexistuje. I to je příklad strategie vycházení vstříc klientovi.

Konfrontace s klientem má podle autorů nejčastěji podobu striktního uplatňování pravidel jako způsobu kontroly klienta. Autoři však našli také studie, v nichž jsou popisovány případy, kdy na agresi ze strany klienta reaguje liniový pracovník také agresí. A také studie, kdy agrese liniového pracovníka není reakcí na agresi klienta, ale čistě projevem jeho vlastní frustrace.

Vzdálení se od klienta má nejčastěji podobu upadnutí do rutiny: kvalita poskytované služby, často v důsledku vysokého počtu klientů, je obětována za cenu poskytnutí stejného (minimálního) standardu všem.

Předpokládáme, že tyto strategie budou uplatňovány především na úrovni intervence, tedy potenciálního výběru do některého z programů APZ, případně rozhodnutí o nezařazení fiktivního klienta do některého z nich.

Hypotéza 4: V intervenční rozhodování o zařazení fiktivních uchazečů do testovaných nástrojů APZ, jako výsledku rozhodování liniového pracovníka, budou patrné různé typy strategií jako důsledku procesu zvládnání (coping).

3.2 Kumulované handicapy

Specifickou částí analytické kapitoly bude zhodnocení toho, jak je diagnostické i intervenční rozhodování ovlivněno případným souběhem více handicapů na straně fiktivního klienta. Za handicap považujeme jakoukoli charakteristiku, která může potenciálně zhoršit jeho či její šance na nalezení zaměstnání, případně na zařazení do některého z programů APZ.

Jak ukazují analýzy administrativních dat, která vede ÚP o nezaměstnaných a o jejich participaci v programech APZ (viz např. Hora et al. 2018), šance klientů na zařazení do programů závisejí na dosaženém vzdělání, věku či pracovní anamnéze. Ze zveřejněných údajů vyplývá, že ze všech nezaměstnaných, kteří byli v evidenci ÚP k 1. 1. 2014 anebo byli evidováni od tohoto data do 31. 12. 2014, více než jedna třetina (36 %) byla evidována dlouhodobě, tedy déle než 12 měsíců. Jak navíc autoři uvádějí, „mezi dlouhodobě nezaměstnanými mírně převažují ti s vícečetnou zkušeností s evidencí na úřadu práce“ (Hora et al., 2018: 35).

Dlouhodobá evidence je tedy významným indikátorem zásadní bariéry klienta v přístupu na trh práce a jako taková je liniovým pracovníkem nějakým způsobem interpretována v kontextu diagnostického i intervenčního rozhodování. Je obvyklé, že dlouhodobá evidence je zapříčiněna více okolnostmi, nemá jen jedinou příčinu. Tyto příčiny mohou být jak na straně uchazeče, tak mohou být důsledkem nepříznivých okolností, na něž nemá uchazeč přímo vliv. Rozhodli jsme se modelovat v této studii 6 nejobvyklejších kombinací handicapů na straně uchazeče a testovat vliv těchto kombinací na diagnostické a intervenční hodnocení.

Při identifikaci handicapů, které budeme kombinovat, jsme se inspirovali především analýzou cílenosti jednotlivých programů APZ v roce 2014. Hora a spoluautoři (2018) identifikují pro jednotlivé programy následující charakteristiky účastníků:

Rekvalifikace: vyšší šanci na účast vykazují klienti s vyšším vzděláním a dobrým zdravotním stavem; podíl opakovaně či dlouhodobě nezaměstnaných osob sice v čase roste, ale je stále relativně nízký (24,8 %) (Hora et al., 2018: 36).

SÚPM: čím vyšší mají klienti vzdělání a čím nižší věk, tím větší šanci na účast v tomto programu mají; šanci na účast snižují minulé evidence (Hora et al., 2018: 38).

VPP: v tomto případě jde o specifický program, u kterého je patrný „silnější sociálně-integrační potenciál než vliv na získání trvalého zaměstnání“, a proto je tento program orientován „na osoby s čtenějšími bariérami na trhu práce“ (Hora et al., 2018: 38). V tomto programu je výrazně vyšší podíl osob s velmi nízkým vzděláním, ve vyšším věku nebo dlouhodobou či opakovanou evidencí v pracovní anamnéze.

Na základě těchto závěrů jsme se rozhodli testovat následujících šest kombinací handicapů, které v různé míře a různým směrem vychylují šance fiktivních klientů na zařazení do jednotlivých programů APZ:

- 1) evidence delší než 12 měsíců & věk 23 let,
- 2) evidence delší než 12 měsíců & věk 56 let,
- 3) evidence delší než 12 měsíců & věk nejmladšího dítěte do 10 let,
- 4) evidence delší než 12 měsíců & zdravotní znevýhodnění,
- 5) věk 56 let & nedokončené základní vzdělání,
- 6) v posledních 2 letech bez výdělečné činnosti & dřívější dlouhodobá evidence.

Oproti charakteristikám, které uvádějí Hora et al. (2018), doplňujeme zvolené charakteristiky o přítomnosti dítěte ve věku do 10 let v domácnosti a absenci výdělečné činnosti v posledních dvou letech.

Vzhledem k závěrům ke kterým došli jak Hora et al. (2018), tak Horáková & Sirovátka (2018), lze vyvodit závěrečnou obecnou hypotézu:

Hypotéza 5: Kumulované handicapy budou významně ovlivňovat jak diagnostické, tak intervenční rozhodování liniových pracovníků.

V následujících dvou kapitolách se zaměříme jednak obecně na využití experimentálních přístupů v evaluaci veřejných politik a specificky pak na metodu survey experiment.

3.3 Nezávisle proměnné

První skupinu nezávisle proměnných v této studii reprezentují charakteristiky fiktivních uchazečů. Jde celkem o 14 proměnných. Cílem při jejich výběru bylo pokrýt sedm oblastí zájmu:

1) sociodemografické charakteristiky fiktivního uchazeče a jeho domácnosti pokrývá následujících 6 proměnných:

- pohlaví: muž, žena,
- věk: každý z uchazečů byl v jednom z uvedených věků (23 let, 36 let, 46 let a 56 let), pokrývajících ekonomicky aktivní období života,
- vzdělání: vybrané kategorie pokrývají základní dosažené stupně vzdělání (nedokončené základní, základní, výuční list, maturita, VŠ),
- stav: sezdaný/á, nesezdané soužití, bez partnera,
- počet dětí: zde jsou výslovně míněny děti aktuálně žijící v domácnosti uchazeče, rozsah je od žádného po tři děti,

2) následující tři proměnné charakterizují vztah respondenta k trhu práce:

- délka aktuální evidence má tři varianty signalizující krátkodobou (necelé tři měsíce), střednědobou (7 měsíců) a dlouhodobou (déle než 1 rok) nezaměstnanost,
- fiktivní uchazeč je identifikován ve třech variantách i z hlediska minulých evidencí: buďto se u něj jedná o 1. evidenci, případně byl dříve evidován krátkodobě nebo dlouhodobě,
- u každého fiktivního uchazeče je také uvedeno, zda v posledních dvou letech pracoval či nikoli,

3) zdravotní stav:

- fiktivní uchazeč je buďto osoba bez zdravotního omezení, osoba zdravotně znevýhodněná nebo je osoba v 1. stupni invalidity,

4) chudoba:

- fiktivní uchazeč je buďto osoba pobírající dávky v hmotné nouzi či nikoli,

5) behaviorální složku uchazečových charakteristik reprezentuje proměnná popisující přístup uchazeče k jednání s pracovníky VSZ:

- uchazečovo jednání je charakterizováno jako kooperativní nebo nekooperativní,

6) významnou bariéru ve vstupu na trh práce představuje péče o osobu blízkou:

- uchazeč buďto nepečuje o osobu blízkou, případně pečuje o osobu blízkou v 1. stupni závislosti,

7) situace uchazeče je charakterizována také případným exekučním řízením a sankčním vyřazením:

- uchazeč je zde charakterizován jako uchazeč, který je nebo není v exekučním řízení a uchazeč, který již byl v minulosti sankčně vyřazen či nikoli.

Druhou skupinu nezávisle proměnných reprezentují charakteristiky respondentů, liniových pracovníků VSZ. Jde celkem o 10 proměnných pokrývajících čtyři oblasti zájmu:

1) sociodemografické charakteristiky liniového pracovníka zachycují tři proměnné:

- pohlaví: muž, žena,
- věk,
- dosažené vzdělání: proměnná identifikuje dosažené vzdělání v následujících stupních: maturita, DiS, Bc., Mgr./Ing./Dr.,

2) druhou oblastí lokality je pracoviště liniového pracovníka:

- na území Jihomoravského kraje se v době sběru dat nacházelo 22 kontaktních pracovišť, každé z pracovišť je zastoupeno nejméně dvěma pracovníky,

3) pozice liniového pracovníka je charakterizována třemi proměnnými:

- v první řadě je to délka praxe liniového pracovníka v systému VSZ,
- pracovníci byli dotázáni, zda se jedná o jejich první zaměstnání, případně zda dříve pracovali jinde,
- u těch, kteří pracovali jinde, bylo zjišťováno, zda dříve pracovali v soukromé společnosti, v jiné státní nebo veřejné instituci či zda byli OSVČ,

4) rozhodování liniových pracovníků ve VSZ může významně ovlivňovat jejich vlastní zkušenost s nezaměstnaností, případně nezaměstnanost jejich nejbližších příbuzných:

- pracovníci byli dotázáni, zda byli sami někdy v minulosti v evidenci ÚP,
- pokud ano, jak dlouho tato evidence trvala,
- případně, zda byl v evidenci někdo z nejbližších příbuzných (partner, partnerka, potomek, rodič či sourozenec).

Třetí skupinu nezávisle proměnných pak tvoří proměnné testující organizační kulturu a efektivitu systému VSZ, jde celkem o 6 proměnných:

1) sociodemografické charakteristiky liniového pracovníka zachycují tři proměnné:

- pohlaví: muž, žena,

2) hodnocení následujících položek na škálách od 1 do 7:

- hodnocení efektivity VSZ při hledání práce,
- hodnocení efektivity VSZ při odchodu ze sociálních dávek,
- hodnocení toho, zda je nejlepší servis poskytován nejschopnějším uchazečům,
- hodnocení toho, zda zůstávání na dávkách je důsledkem nedostatku úsilí klientů nebo neovlivnitelných okolností,
- hodnocení shody fiktivních uchazečů s reálnými uchazeči.

4. Experimentální evaluace veřejných politik

Experiment je stále v sociálních vědách spíše výjimečným jevem. Řečeno s trochou nadsázky, experiment je stále tak trochu experimentem. Jeho výskyt je v některých oblastech sociálních věd častější (psychologie a politické vědy) než v jiných (sociologie a výzkum veřejných politik). V této kapitole se tedy budeme věnovat experimentům obecně, jejich silným stránkám i rizikům, které jsou s jejich aplikací spojeny.

Experimentální přístup ve výzkumu veřejných politik, v porovnání s jinými běžně využívanými přístupy, nemá dlouhou tradici (Bouwman & Grimmelikhuisen, 2016; Margetts, 2011). Přesto, zvláště v případě survey experimentu, se nejedná o výzkumný postup vysloveně nový. Text *Measuring Social Judgments*, ve kterém jeho autoři Peter Rossi a Steven Nock poprvé systematicky formulovali principy metody nazvané *Factorial Survey Approach*, tedy survey či vinětového experimentu, byl poprvé publikován v roce 1982. A tento přístup sám může být považován za variaci faktoriálního experimentálního designu, který popsali již v roce 1963 Donald T. Campbell a Julian C. Stanley ve své studii *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research* (1963: 27-31).

Survey experiment, uváděný také jako factorial survey experiment či vinětový experiment, je pouze jedním z několika experimentálních přístupů, které se při evaluacích veřejných politik využívají. Běžně se v literatuře rozlišují následující experimentální přístupy³:

- a) laboratorní experiment (*laboratory experiment*),
- b) vinětový experiment (*survey experiment*),
- c) terénní experiment (*field experiment*),
- d) přirozený experiment (*natural experiment*).

V této kapitole se budeme věnovat popisu silných a slabých stránek experimentálních přístupů obecně. V následující kapitole pak popíšeme metodu použitou v této studii: vinětový či factorial survey experiment.

4.1 Kauzalita

Abychom mohli s dostatečnou jistotou tvrdit, že změny v proměnné A jsou kauzální příčinou změn v proměnné B, musí být splněny tři základní podmínky:

- 1) *mezi A a B musí existovat korelace*. Musí být patrné, že s růstem hodnoty A hodnota B stoupá (přímá úměra) či klesá (nepřímá úměra). Důkaz o korelaci dvou proměnných není obvykle problematické získat ani z běžných observačních studií;
- 2) *příčina musí předcházet následku*. Jestliže proměnná A je příčinou změny v proměnné B, pak změna v A musí předcházet změně v B. To už na běžných datech z observačních studií obvykle

³ Specifickou skupinu přístupů, které stojí mezi přístupy observačními a experimentálními, tvoří quasi-experimenty. Quasi-experimenty, přestože používají pojmy jako kontrolní a intervenční skupina, nejsou ve skutečnosti založeny na experimentálním designu. Patří sem například přístupy jako *regression-discontinuity* a *instrumental-variable design*, *difference-in-difference design* nebo *propensity score matching*. Zásadním rozdílem mezi experimentem a těmito přístupy je, že distribuce subjektů do intervenční a kontrolní skupiny v těchto případech není náhodná.

není tak snadné dokázat. Ale stále ještě existuje řešení v podobě panelových šetření, které vztah mezi proměnnými A a B měří v delší časové řadě;

- 3) *změna v A ani B nesmí být způsobena třetí proměnnou*. K zajištění naplnění této podmínky již nestačí ani observační, ani panelová data. Třetí proměnná, která není uvažována v analýze, nebo dokonce není zahrnuta v designu výzkumu, má za následek neplatné tvrzení o kauzálním vztahu mezi proměnnými A a B.

Eliminace případného vlivu třetí proměnné je hlavním důvodem aplikace experimentálního designu v případech, kdy hodláme nejen popsat sledované charakteristiky studované populace, ale také činit kauzální závěry o vztazích mezi studovanými jevy či proměnnými uvnitř této populace.

4.2 Interní a externí validita

Pořadí jednotlivých experimentálních přístupů uvedených v úvodu této kapitoly reflektuje vztah mezi mírou kontroly, jakou má výzkumník nad průběhem a výsledkem experimentu, a kontextem, v němž daný experiment probíhá.

„Zájem o kauzalitu znamená“, uvádějí James, Jilke a Van Ryzin (2017b: 61), že „použité metody by měly poskytovat validní důkazy o příčině a následku“. Toto konstatování nás nutně přivádí ke konceptům *interní* a *externí* validity. V případě interní validity si klademe otázku, zda „působí experimentální intervence v daném experimentálním případě rozdíl?“ (Campbell & Stanley, 1963: 5). Tedy, zda pozorované či měřené změny v závisle proměnné jsou skutečně důsledkem změn v nezávisle proměnné. Externí validita pak reprezentuje otázku zobecnitelnosti získaných výsledků: „Na jakou populaci, za jakých okolností, intervenujících a závislých proměnných může být daný efekt zobecněn?“ (Campbell & Stanley, 1963: 5).

Interní validita může být dekomponována na konstrukční, statistickou a kauzální validitu. V případě konstrukční a statistické validity nemusí existovat významný rozdíl mezi observačním a experimentálním výzkumem. V prvním případě jde o těsnost vztahu mezi získanými daty a testovanou teorií, ve druhém pak o přesnost měření vztahu mezi závislou a nezávislou proměnnou. Nepochybnou výhodou experimentálního výzkumu je vysoká míra kauzální validity – prostřednictvím experimentu je možné nejen identifikovat kauzální vztah, ale také určit jeho směr.

Nejvyšší míru interní validity vykazuje laboratorní experiment, protože v tomto případě má experimentátor vysokou míru kontroly nad nastavením i průběhem experimentu. U dalších uvedených typů experimentálních přístupů míra interní validity postupně klesá a nejnižší je u přirozených experimentů. Přesně opačné je obvykle pořadí jednotlivých typů z hlediska validity externí. Výsledky přirozeného experimentu, který z definice probíhá takřikajíc přímo „v terénu“, je možné zobecnit nejsnáze. Naproti tomu laboratorní experiment probíhá v umělých podmínkách, a to negativně ovlivňuje případné zobecnění dosažených výsledků⁴. Vzhledem ke komplexní povaze konceptů interní a externí validity neexistuje mezi nimi mechanický vztah

⁴ Rashotte a Webster v roce 2005 publikovali studii, která je klasickým příkladem potíží se zobecněním závěrů. Tato studie je založena na laboratorním experimentu se skupinou studentů univerzity. V něm tito studenti hodnotili náhodný vzorek fotografií mužů a žen a odhadovali vedle jiných charakteristik i sociální status zobrazených osob. Při analýze dat se ukázalo, že sociální status mužů byl studenty hodnocen jen na základě fotografie jako v průměru vyšší než sociální status žen. A to jak studenty, tak i studentkami. Zásadní otázkou však je, zda je možné tento závěr, učiněný na specifické skupině respondentů za specifických podmínek, považovat za platný pro celou populaci.

nepřímé úměry (Morton & Williams, 2010) a není tedy možné konstatovat, že vysoká míra interní validity automaticky znamená nízkou míru externí validity. Vždy je třeba hodnotit konkrétní design výzkumu⁵.

Experimentální přístup vždy představuje hledání vhodného poměru mezi interní a externí validitou. Například James, Jilke a Van Ryzin (2017a: 10) tvrdí, že aktuální nárůst zájmu o experimentální přístupy ve výzkumu veřejných politik „reflektuje rostoucí znepokojení ohledně interní validity kauzální evidence pocházející z observačních studií, na kterých tento typ výzkumu tradičně závisel.“ Na druhou stranu je možné zaznamenat také volání po „světském realismu“ (Bozeman & Scott, 1992: 309), tedy aby participující subjekty vnímaly experimentální studie v maximální možné míře jako realistické. Právě naplnění této podmínky považují Bozeman a Scott za předpoklad skutečného zvýšení míry externí validity experimentálních výzkumů.

4.3 Problém endogenních vlivů

Problém endogenity či vlivu endogenních faktorů v sociálně-vědním výzkumu nejčastěji spočívá v nekontrolovaném vlivu třetí proměnné, která ovlivňuje současně jak závislou, tak nezávislou proměnnou. Podobně může endogenní vliv představovat kauzální vztah mezi dvěma nezávislými proměnnými, u něhož nejsme schopni bezpečně určit směr tohoto kauzálního vlivu. Významným zdrojem endogenního vlivu může být také případná chybějící proměnná, kdy variabilita v závisle proměnné je chybně připsána jiné proměnné přítomné v modelu. Podle Dobersteina (2017: 135) se každé tvrzení o kauzálním vztahu musí vyrovnat se skutečností, že „zkoumané faktory mohou být vzájemně korelovány způsobem, který není možné plně identifikovat.“

Do kategorie endogenních vlivů patří také chyby související s výběrem, není-li výběr prováděn náhodně. Příkladem významného endogenního vlivu, který činí výsledky nevalidní a nereliabilní, je samovýběr. A to i v případě, že k samovýběru dojde jen u části zkoumané populace.

Výzkumy veřejných politik se záměrem identifikace jejich dopadů jsou významně ovlivněny endogenními vlivy ještě jiného charakteru. Veřejné politiky, ve své psané i implementované podobě, v delší časové řadě, představují sérii menších a významnějších změn, někdy nazývaných reformami. Dopady všech těchto změn, stejně jako jejich zamýšlené i nezamýšlené interakce představují významný zdroj endogenních vlivů. Identifikovat v takové situaci dopady konkrétních opatření či programů není možné prostřednictvím standardních observačních výzkumných metod (Blom-Hansen, Morton & Serritzlew, 2015).

Řešením problémů spojených s přítomností endogenních vlivů ve zkoumané oblasti je experimentální přístup⁶. Definičním znakem experimentu je exogenní charakter intervence. V případě survey experimentu má „výzkumník vyšší míru kontroly nad exogenními vlivy ve zkoumané skupině a distribuce subjektů mezi kontrolní a experimentální skupinou má náhodný charakter“ (Blom-Hansen, Morton & Serritzlew, 2015: 161).

⁵ Různé sociální vědy navíc vykazují různé preference ohledně akceptovatelné míry interní a externí validity. Psychologické studie byly nečastěji obviňovány z upřednostňování interní validity na úkor validity externí (Mutz, 2011).

⁶ Dostatečně precizně navržený a provedený laboratorní experiment může být využit mimo jiné jako prostředek rozlišení mezi exogenními a endogenními proměnnými (Baekgaard et al., 2015).

4.4 Experimenty v sociálních vědách

Jak jsme již naznačili, počet výstupů ve výzkumu veřejných politik založených na experimentálním designu v posledních letech významně roste. Modelem hodným následování se zdá být vývoj v politických vědách, kde k ‚experimentálnímu obratu‘ došlo již v průběhu 90. let (Druckman et al., 2006). Druckman a kolegové dokonce označili stoupající množství výzkumů založených na experimentální metodologii v politických vědách po roce 2000 za dramatický. Naproti tomu Helen Margetts v roce 2011 konstatovala, že oblast výzkumu veřejných politik zůstává experimentální metodologií téměř nedotčená. O pět let později však již Bouwman a Grimmelhuijsen hovoří o „náhlém nárůstu experimentování“ ve výzkumu veřejných politik (2016: 117). Jejich tvrzení se opírá o výsledky obsahové analýzy 14 nejlépe hodnocených časopisů z hlediska impakt faktoru v oblasti *public administration* podle databáze Web of Science mezi lety 1992 a 2014. Autoři identifikovali v těchto časopisech v uvedeném časovém rozpětí celkem 42 studií, jejichž metodologie byla založena na experimentálním přístupu. Z těchto 42 studií bylo 24 (57 %) publikováno v letech 2013 a 2014, tedy v posledních dvou sledovaných letech. Zdá se, že experimentální přístup skutečně akceleruje i v této oblasti.

Kořeny aplikace experimentálních metod v sociálních vědách sahají až k počátkům 20. století. Za průkopníka v této oblasti bývá považován Frederick W. Taylor se svou teorií vědeckého řízení, vyloženou v knize *The Principles of Scientific Management* (1911). Jeho experimenty měly v zásadě charakter terénních experimentů a z dnešního pohledu, jak ukazují Meier a Funk (2017), trpěly celou řadou formálních nedostatků. Taylor například nepracoval s kontrolní skupinou. Výsledky experimentu vyplývaly z porovnání situace před intervencí, nejčastěji finančního charakteru, a po ní. Přísně vzato se tedy nejednalo o skutečný experiment, ale o metodu, kterou Shadish, Cook a Campbell (2002) označují jako jednoskupinový pretest-posttest quasi-experimentální design. Účastníci Taylorových experimentů, nejčastěji dělníci, nebyli navíc rekrutováni do experimentálních skupin náhodně, ale na základě podávaného výkonu. Taylor obvykle experimentoval s těmi, kteří podávali nejvyšší výkony.

Přes zmíněné metodologické nedostatky Taylorovy experimenty, podobně jako Hawthornské experimenty (Roethlisberger a Dickson, 1939) nebo experimenty prováděné Herbertem Simonem (Simon et al., 1941), vykazují relativně vysokou míru externí validity. Především díky tomu, že všechny měly povahu terénních experimentů probíhajících přímo na pracovištích. Byly navrženy tak, aby se staly součástí pracovního procesu. Ale podobně jako nedostatečná interní validita je překážkou generalizace výsledků u observačních studií, i v případě experimentálních studií vysoká interní validita, především pak její složka kauzální, je nutným předpokladem validity externí. Jinými slovy, nízká interní validita je vždy zásadní překážkou případného zobecnění výsledků.

Již v polovině čtyřicátých let Herbert Simon konstatoval, že většina Freudových psychologických teorií, značná část sociologických teorií a většina teorií administrativní vědy sdílí jeden významný nedostatek: „k téměř každému pravidlu je možné najít neméně plausibilní a akceptovatelné pravidlo, které bude k tomu původnímu v dokonalé kontradikci“ (Simon, 1946: 53). Simon sám administrativní vědu považoval za vědu, jejímž cílem je tvorba systémových řešení na úrovni institucí, politik a způsobů jejich řízení a implementace. Tento stav popisoval souslovím *design science* (viz také James, Jilke & Van Ryzin, 2017a). Cestu k tomuto cíli viděl především v opuštění „salónního filozofování“ (Simon, 1946: 66) a testování hypotéz prostřednictvím empirického výzkumu a experimentů.

4.5 Limity experimentálních metod

Experimentální metody rozhodně nejsou řešením všech problémů evaluace veřejných politik. Tak jako jiné metody i experimenty mají své limity. Experimenty například nemohou být použity při testování teorií, které se zabývají kauzalitou na makroúrovni (James, Jilke & Van Ryzin, 2017a)⁷.

Jiným limitem experimentu je situace, kdy není možné sestavit kontrolní skupinu. Představme si situaci, kdy se veřejná instituce rozhodne zvýšit úroveň znalostí a dovedností svých zaměstnanců prostřednictvím dalšího vzdělávání. Připraví kurz a nařídí účast v něm všem zaměstnancům, pro které je téma kurzu vzhledem k jejich pracovnímu zařazení relevantní. Dopady tohoto vzdělávání však nebude možné ověřit experimentálně, protože v organizaci nebude nikdo, kdo tímto vzděláváním neprošel, případně těchto pracovníků bude jen velmi málo. Může se jednat například o osoby, které se nezúčastnily pro svou nepřítomnost na pracovišti z důvodu dlouhodobé nemoci nebo rodičovské dovolené. V takovém případě, při absenci kontrolní skupiny, se nabízí aplikace jednoskupinového pretest-posttest designu. Tento design však, jak jsme již uvedli, klasická literatura nepovažuje za experimentální, ale pouze za design quasi-experimentální.

Významným limitem experimentálních designů obecně je běžící čas. Je faktem, že dopady některých programů je vhodné či dokonce nutné měřit po uplynutí dostatečně dlouhé doby, což může představovat i období několika let. Typicky politiky a opatření zaměřené na investice do lidského kapitálu, například za účelem lepší integrace na trh práce, potřebují přiměřený čas. V první řadě pro dostatečnou investici jako takovou, a posléze také proto, aby se efekty této investice mohly projevit. Tyto okolnosti vytvářejí značný tlak na nastavení vhodného designu experimentu. Dlouhý časový interval přináší například riziko nekontrolované migrace z kontrolní do experimentální skupiny a následně obtíže při srovnávání výsledků v experimentální a značně prořídle kontrolní skupině.

Larry L. Orr (1999) proto doporučuje experimenty s náročným designem kombinovat s jinými (neexperimentálními) metodami a doporučuje také vypracování implementační analýzy. Absence dopadů může totiž být důsledkem „nikoli nutně neefektivních opatření, ale spíše jejich nevalné implementace“ (1999: 17). Obecně pak nepochybně platí jiné Orrovo konstatování: „experimentální a neexperimentální metody jsou komplementární, nikoli kompetitivní“ (1999: 17).

Vinětový či faktoriální experiment je vlastně důkazem této komplementarity na metodologické úrovni. Doplnuje totiž klasickou metodu dotazníkového šetření (survey) o experimentální prvky. Jakým způsobem tak činí bude vysvětleno v následující kapitole.

⁷ James, Jilke & Van Ryzin uvádějí jako příklad „strukturální teorie zabývající se fungováním celých ekonomik nebo společností“ (2017a: 12).

5. Factorial Survey Experiment

Factorial Survey Experiment (FSE) představuje ve skutečnosti celou skupinu přístupů, jejichž společným znakem je kombinace výhod experimentálního designu a dotazníkového šetření (Auspurg & Hinz, 2015; Jasso, 2006; Wallander, 2009; Wallander, 2012; Taylor, 2006; Jilke & Van Ryzin, 2017; Rossi & Anderson, 1982). Rozdíly mezi jednotlivými přístupy jsou dány především způsobem, jakým je redukována celá vinětová populace (vedle pojmu *vignette population* je používán také termín *vignette universe*) na vzorek předkládaný respondentům.

FSE představuje experimentální metodu zkoumání způsobů lidského rozhodování a hodnocení. Lidský život, jak tvrdí Rossi a Anderson (1982), může být vnímán také jako série hodnocení a rozhodnutí. Z tohoto pohledu jsou hodnocení a rozhodování ze značné části zcela rutinní činností. Přesto výsledek samotný, učiněné rozhodnutí, často jen málo odhaluje, jak k danému rozhodnutí docházíme, jakým způsobem toto rozhodnutí ovlivnily různé faktory. FSE může být nástrojem identifikace síly či významu, jaký mohou různé faktory sehrávat v procesu rozhodování.

Identifikace modelů rozhodování a aplikace vlastního uvážení u nejrůznějších profesionálů je častým předmětem výzkumu za použití FSE (viz např. De Wilde, 2017; Samuelsson & Wallander, 2014, 2015; Wallander & Molander, 2014; Wallander, 2012; Ludwick et al., 1999; Lauder, 2002; Lauder, Scott & Whyte, 2001; Kullberg, 2005; Lazazzara, Karpinska & Henkens, 2013). Tato metoda však bývá využívána také v jiných populacích. Respondenty mohou být například zaměstnavatelé (Damelang et al., 2019; Liechti et al., 2017; Protsch & Solga, 2017; De Wolf & Van der Velden, 2001) nebo také obecná populace (Buss, 2018; Auspurg & Gundert, 2015; Abraham et al., 2013; Abraham, Auspurg & Hinz, 2010). Specifickou skupinu tvoří aplikace vinětového testu v kvalitativních šetřeních (viz např. Rice, 2017; Harrits, 2019).

5.1 Ortogonalita faktorů

V dotazníkových šetřeních, ptáme-li se po příčinách studovaných jevů, nezdědka narážíme na problém multikolinearity (Atzmüller & Steiner, 2010; Lauder, 2002; Ludwick et al., 1999). Nejenže mají studované jevy v sociálních vědách obvykle více příčin, tyto příčiny obvykle navíc navzájem silně korelují. Budou-li tedy mezi našimi nezávislými proměnnými například dosažené vzdělání a sociální původ (měřený kupř. jako kombinace dosaženého vzdělání a povolání rodičů), pak tyto dvě proměnné budou nepochybně silně korelovány. Určit individuální míru vlivu každé z těchto dvou proměnných na závislou proměnnou bude, prostřednictvím standardních statistických postupů, prakticky nemožné. Multikolinearita bude vlastně příčinou toho, že některé statistické procedury, jako lineární regrese, nebude možné vůbec aplikovat.

Právě proto, abychom si mohli být jisti mírou vlivu jednotlivých faktorů (nezávislých proměnných), je třeba zajistit jejich vzájemnou nezávislost (ortogonalitu). FSE umožňuje připravit výzkumný design, který splní podmínky vzájemné nezávislosti nezávisle proměnných.

Principem FSE je, že respondentům jsou předkládány krátké deskripce (viněty) osob, objektů či situací, které obsahují náhodně sestavené varianty (*úrovně*) jednotlivých nezávislých proměnných (*dimenze*). Soubor, který obsahuje viněty, na nichž jsou uvedeny všechny

kombinace variant všech nezávislých proměnných, se nazývá vinětová populace. Její základní charakteristikou je, že všechny nezávislé proměnné jsou navzájem perfektně nezávislé.

Není-li počet dimenzí a úrovní příliš velký, není velká ani vinětová populace, která představuje kartézský součin počtu úrovní jednotlivých dimenzí. V takovém případě je možné použít tzv. *within-subjects design* (Atzmüller & Steiner, 2010). Tento design předpokládá, že všichni respondenti hodnotí stejný soubor vinět. Budťo tedy všechny viněty, není-li jejich celkový počet příliš velký, případně jejich vzorek, jestliže je jejich počet vyšší.

Obvykle však vinětová populace čítá, i po vyloučení nesmyslných či nelogických kombinací⁸, desítky nebo i stovky tisíc vinět. V takovém případě je vhodné použít některý ze dvou dalších designů, které uvádějí Atzmüller a Steiner, případně design, který popisují Auspurg a Hinz (2015). Atzmüller a Steiner popisují ještě tzv. smíšený (*mixed*) a *between-subjects design*. V prvním případě je ze souboru všech vinět vybráno několik sad a respondenti jsou rozděleni do tolika skupin, kolik je připraveno sad s vinětami. Každá skupina hodnotí jednu sadu vinět. *Between-subjects design* spočívá v tom, že je ze všech vinět vybrán vzorek odpovídající počtu respondentů a každý respondent hodnotí právě jen jednu vinětu. Jak sami autoři uvádějí, tento design patří mezi spíše ty neobvyklejší.

5.2 Design výzkumu

Auspurg a Hinz popisují design, který se v aplikacích FSE vyskytuje zřejmě nejčastěji. Vzhledem k rozsahu vinětové populace a počtu respondentů výzkumníci obvykle nejdříve učiní rozhodnutí o počtu vinět připadajících na jednoho respondenta. V tomto ohledu existuje poměrně velká variabilita a vždy záleží na konkrétních okolnostech (zda jsou respondenty profesionálové v dané oblasti či obecná populace, nakolik jsou viněty samotné komplikované s ohledem na kombinaci počtu dimenzí a úrovní atd.). Tato hodnota se vynásobí počtem respondentů a dostaneme velikost vzorku vinět. Tento vzorek je následně vybrán z vinětové populace a každý z respondentů hodnotí jedinečnou sadu vinět.

S výjimkou *within-subjects* patří ostatní zmíněné designy do kategorie tzv. *fractional factorial design*. V těchto případech je respondentům prezentována jen část vinětové populace. *Fractional factorial design* představuje tedy současně redukci velikosti experimentu a minimalizaci ztráty informace nutné k jeho vyhodnocení (Gunst & Mason, 2009).

Výběr vzorku vinět probíhá v zásadě dvojím způsobem. Vzorek je buďto vybrán náhodně, nebo prostřednictvím D-efficient postupu. V prvním případě je z množiny všech vinět náhodně vybrán vzorek o požadované velikosti. Druhý přístup je sofistikovanější a slibuje lepší výsledky především v případech, kdy počet vinět prezentovaných každému z respondentů je menší než 10. D-efficient postup umožňuje v daných podmínkách (počet respondentů a počet vinět na jednoho respondenta) vytvořit maximálně symetricky ortogonální vzorek (*symmetrical orthogonal design*). To znamená vzorek, ve kterém jsou nejen jednotlivé proměnné navzájem nezávislé, ale také úrovně jednotlivých proměnných se vyskytují se stejnou četností (Dülmer, 2007; Goos & Jones, 2011).

⁸ Vinětová populace je kombinací všech úrovní (variant) všech dimenzí (proměnných). Některé viněty mohou obsahovat vzájemně neslučitelné kombinace. Příkladem může být kombinace určitého věku (18 let) a dosaženého vzdělání (VŠ). Osoba ve věku 18 let s dokončeným VŠ vzděláním se však v populaci běžně nevyskytuje. Před tím, než jsou viněty prezentovány respondentům, případně před výběrem vzorku, jsou všechny viněty s nesmyslnými či nelogickými kombinacemi z vinětové populace odstraněny.

5.3 Analýza dat

Aplikace experimentálního designu obvykle umožňuje použít méně sofistikované postupy při analýze výsledků. Často je možné pouze porovnat dosažené průměry u závisle proměnné v experimentální a kontrolní skupině, jinými slovy provést analýzu variací. Pro aplikaci této procedury není nutné ani pracovat se speciálním statistickým softwarem, je součástí běžně užívaných tabulkových procesorů (např. MS Excel). Jedním z benefitů komplikovaného designu bývá relativní jednoduchost analytických postupů. Toto pravidlo však v případě FSE většinou neplatí.

Podstatou experimentu je náhodné rozdělení zkoumaných subjektů do alespoň dvou skupin, přičemž jedna bude experimentální, tzn. bude vystavena experimentálnímu stimulu, jehož efekt chceme měřit. Druhá skupina je kontrolní, její členové působení experimentálního stimulu vystaveni nebudou. FSE se snaží replikovat tento postup, přičemž experimentální stimul není obvykle jeden, ale je jich daleko více. Tyto stimuly představují variace úrovní nezávisle proměnných na jednotlivých vinětách.

Tak jako v jiných případech, i zde je cílem analýzy odhalit souvislosti (korelace) mezi nezávislými a závislými proměnnými. FSE se vyznačuje tím, že se zde „vyskytují dva druhy nezávislých proměnných. Jeden vyplývá z experimentálního charakteru šetření (variující úrovně proměnných na vinětách). (...) Druhý typ nezávislých proměnných představují charakteristiky respondentů“ (Auspurg & Hinz, 2015: 88). Je možné uvažovat i o jiných typech nezávislých proměnných. Příkladem mohou být proměnné, které reprezentují charakteristiky organizačního prostředí.

Složitost designu je příčinou toho, že na rozdíl od jiných typů experimentů, v případě FSE většinou není možné použít jednodušších analytických postupů (např. ANOVA). Jak uvádějí Hox, Kreft a Hermkens (1991: 495), tento design „produkuje hierarchická, či víceúrovňová data. Jelikož existuje vzorek respondentů a vinět, i jednotlivé proměnné existují na úrovni respondentů a vinět.“ Cílem analýzy je odhalit vztahy mezi proměnnými jak uvnitř každé z úrovní, tak mezi nimi. Z tohoto důvodu je vhodné při analýze použít namísto jednoduché regresní analýzy její hierarchickou variantu (viz např. Kreft & de Leeuw, 2002; Soukup, 2006; Twisk, 2006; Raudenbush & Bryk, 2002).

Auspurg a Hinz (2015) doporučují zvolit pro analýzu inkrementální přístup. Nejdříve definovat model, ve kterém budou použity pouze nezávislé proměnné z vinět, a teprve v dalších krocích vytvářet modely, které budou obsahovat také charakteristiky respondentů. „Efekt vinětových proměnných představuje sdílené sociální porozumění tomu, jak jednotlivé dimenze těchto proměnných ovlivňují způsoby, jak se respondenti rozhodují. Efekt charakteristik respondentů naproti tomu, spolu s případnými interakcemi mezi oběma úrovněmi, indukuje rozdíly mezi skupinami uvnitř výběrového souboru respondentů“ (Auspurg & Hinz, 2015: 91).

Celkový počet úrovní může být i vyšší než dvě. Marjolijn De Wilde (2017) ve svém výzkumu efektu zásluhovosti v praxi administrace dávek sociální podpory v Belgii pracovala s modelem, který předpokládal tři úrovně – viněty, respondenti a municipality (sídla pracovišť respondentů). V některých výzkumech prováděných ve školství mohou být počty úrovní ještě vyšší (viněta – žák – třída – škola – municipalita).

V těchto několika odstavcích jsme se pokusili alespoň ve stručnosti nastínit způsoby analýzy dat sesbíraných metodou FSE a uzavíráme tím část věnovanou teoretickému úvodu. Považovali jsme za vhodné v úvodu této zprávy představit nejen teoretická východiska týkající se

role liniových pracovníků v procesu implementace a specificky v kontextu aktivizačních politik trhu práce, ale také alespoň stručně představit použitou metodu a její specifika.

V následující části představíme cíle projektu a popíšeme metodologii provedeného dotazníkového šetření, načež bude možné přejít k prezentaci výsledků výzkumu.

6. Cíl projektu

Cílem tohoto projektu je prostřednictvím statistických metod identifikovat charakteristiky uchazečů o zaměstnání a charakteristiky liniových pracovníků, které mají vliv na jejich rozhodování o zařazení uchazečů do programů APZ.

Výzkumná otázka: „Jak charakteristiky uchazečů o zaměstnání a charakteristiky pracovníků oddělení zprostředkování kontaktních pracovišť ÚP ovlivňují šance uchazečů o zaměstnání být zařazení do některého z programů APZ?“

I díky aktuálně klesajícímu celkovému počtu evidovaných uchazečů jsou viditelnější segmenty uchazečů, kteří zůstávají v evidenci dlouhodobě a u kterých klesá, úměrně s délkou jejich nezaměstnanosti, šance na návrat na trh práce. I ÚP ČR ve své tiskové zprávě ze dne 8. 3. 2018 konstatuje, že „řada uchazečů, zejména těch, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní, ztrácí motivaci pracovat, a to např. kvůli nízké úrovni vzdělání, popř. „zastaralé“ kvalifikaci, nedostatku praxe, exekuci, omezené mobilitě, věkovému, zdravotnímu handicapu či péči o malé děti nebo osobu blízkou. To vše výrazným způsobem snižuje jejich šance na získání práce.“

Jak je patrné, řada charakteristik uchazečů může, nejsou-li včas aplikována odpovídající opatření, vyřadit tyto osoby dlouhodobě či dokonce trvale z trhu práce. Pro zvýšení efektivity APZ je třeba nejen budovat další kapacity v programech APZ, ale také identifikovat rozhodovací vzorce liniových pracovníků a na základě této informace orientovat jejich další vzdělávání. Jedině tak je možné zajistit přístup k programům APZ uchazečům, u kterých mohou mít největší dopad.

Význam správného posouzení potřeb uchazečů a jejich odpovídající segmentace je nezbytným předpokladem efektivního výkonu VSZ. V tomto ohledu je role liniových pracovníků zcela nezastupitelná. Jejich rozhodnutí, na které mají často jen velmi omezený čas, mohou významně ovlivnit nejen statistiky nezaměstnanosti, ale především na dlouhou dobu osudy konkrétních uchazečů.

6.1 Metodologie

Metoda FSE je založena na tom, že jsou respondentům prezentovány krátké fiktivní popisy osob či situací (viněty). V našem případě je na těchto vinětách uveden popis charakteristik fiktivního uchazeče (viz příloha č. 4, kde je uveden příklad použité viněty), vycházející z běžných charakteristik populace uchazečů o zaměstnání. Každému z respondentů je předložen soubor 20 vinět, které vedle popisu charakteristik fiktivního klienta obsahují také dvě tvrzení, u nichž respondent na škále od 0 do 10 určuje, právě s ohledem na uvedené charakteristiky fiktivního klienta, míru souhlasu či nesouhlasu. Respondenti také určují, do kterého konkrétního nástroje či programu APZ by daného uchazeče zařadili.

Experimentální prvek v tomto designu představuje náhodná distribuce jednotlivých charakteristik fiktivních uchazečů k jednotlivým respondentům. Na každé z předkládaných vinět je tak uveden popis osoby s jinými charakteristikami – jinými slovy, žádné dvě prezentované viněty v celém souboru nejsou shodné. V navrhovaném projektu se každý popis může sestávat až ze čtrnácti proměnných (dimenzí), které mají od 2 do 5 variant (úrovní). Celkem je tak možné teoreticky sestavit 1 658 880 různých vinět. Reálně je však tento počet nižší, protože některé

varianty proměnných nelze vzájemně kombinovat (například osoby v nejnižší věkové kategorii, ve věku 23 let, jen výjimečně mají dokončené VŠ vzdělání; také obvykle nemají ve své péči děti starší 10 let apod.). Přehled nezávisle proměnných (charakteristik uchazečů) je prezentován v příloze č. 1.

Náhodná kombinace jednotlivých variant nezávisle proměnných, zásadní prvek experimentálního designu, zaručuje orthogonalitu, tzn. vzájemnou nezávislost těchto proměnných. Právě tato vzájemná nezávislost umožňuje analyticky oddělit vliv jednotlivých nezávisle proměnných na závisle proměnné. Opak orthogonalitu, multikolinearita, je častým problémem v případě klasických dotazníkových šetření. Jinými slovy, vzhledem ke vzájemné korelaci nezávisle proměnných je v takovém případě nemožné určit vliv každé jednotlivé z nezávislých proměnných na závisle proměnnou.

Výhodou dotazníkového šetření je pak počet hodnocených vinět, které představují jednotku analýzy. Každý respondent ve FSE běžně hodnotí mezi 15 a 25 vinětami, což i při relativně malém počtu respondentů představuje dostatečně velký základní soubor. K 31. 12. 2018 procouvalo v JmK v přímém zprostředkování (v přímém kontaktu s uchazeči) celkem 152 pracovníků ÚP ČR. V prvním kroku bylo třeba připravit matici s náhodnou kombinací charakteristik fiktivních uchazečů pro předem daný počet respondentů. Vzhledem k celkovému počtu potenciálních respondentů byla připravena matice se 3 000 fiktivními uchazeči (20 vinět pro 150 respondentů).

Základním analytickým přístupem je v případě FSE hierarchická lineární regresní analýza, na základě které lze pro testovaný model určit velikost efektu, statistickou významnost i míru vysvětlené variance v závisle proměnné z jednotlivých nezávisle proměnných vložených do testovaného modelu.

Soubor vinět byl pro každého respondenta doplněn krátkým dotazníkem, ve kterém byly otázky týkající se jeho charakteristik (sociodemografie, dosažené vzdělání, praxe ve VSZ, osobní zkušenost s nezaměstnaností) a charakteristik jeho pracoviště.

6.2 Profesionální rozhodování a intervence

Profesionální rozhodování pro účely tohoto šetření konceptualizujeme jako proces probíhající ve třech fázích: „diagnóza“, „usuzování“ a „intervence“ (viz Abbott, 1988; Abbott, 1995; Wallander, 2012 a Wallander & Molander, 2014). Na základě obdržené informace (viněta – popis fiktivního uchazeče) liniový pracovník provádí v prvním kroku *diagnózu*. Na škále od 0 do 10 určuje míru oprávněnosti nároku fiktivního uchazeče, na základě uvedených charakteristik, na intervenci státu spočívající ve zprostředkování zaměstnání. Profesionál určuje na 11bodové škále míru souhlasu či nesouhlasu s následujícím tvrzením:

Diagnóza: Je nezbytné, aby stát vynakládal další finanční prostředky a úsilí ve snaze zprostředkovat tomuto uchazeči zaměstnání.

Po stanovení základní diagnózy profesionál určuje způsob a intenzitu intervence, která odpovídá danému fiktivnímu uchazeči. V tomto případě *usuzuje*, zda je fiktivní uchazeč vhodným adeptem pro některý z nástrojů APZ a následně specifikuje, do kterého konkrétního nástroje by daný fiktivní uchazeč měl být zařazen (viz příklad viněty v příloze č. 4). I v tomto případě určuje profesionál míru souhlasu či nesouhlasu s následujícím tvrzením na škále od 0 do 10:

Intervence: Tato osoba je vhodným adeptem pro zařazení do některého z nástrojů či opatření APZ.

Takto konstruovaná představa jednání profesionála ve VSZ tak vedle dvou základních oblastí analýzy (diagnóza a intervence) otevírá ještě oblast třetí, kterou můžeme popsat následovně: do jaké míry navržená intervence koresponduje s diagnózou? Nebo, formulováno v termínech FSE, jaké charakteristiky fiktivních uchazečů, samotných liniových pracovníků a případně charakteristiky organizačního prostředí mají za následek disonanci v jejich jednání (kdy navržená intervence v nějaké míře nekoresponduje s diagnózou)? Experimentální charakter šetření umožňuje určit, které proměnné k danému jevu přispívají v nejvyšší míře.

6.3 Výstup projektu

Kombinace hodnocení fiktivních vinět s kontrolovanou distribucí prezentovaných charakteristik uchazečů a mnohonásobné hierarchické regresní analýzy jako základního analytického přístupu umožňuje identifikovat vliv jednotlivých charakteristik uchazečů na rozhodování liniových pracovníků. Je tedy možné říci, v jaké míře každá z uvedených charakteristik (věk, pohlaví, počet dětí, pracovní anamnéza, dosažené vzdělání apod.) ovlivňuje šanci uchazeče být pracovníky oddělení zprostředkování a poradenství doporučen na zařazení do programu APZ, případně zda je uchazeč s danou charakteristikou vnímán pracovníky tohoto oddělení jako uchazeč, kterému by ÚP měl věnovat zvýšenou pozornost.

Výhodou této metody je to, že nehodnotí šance uchazeče, který představuje modelový soubor charakteristik, ale každou z uvedených charakteristik zvlášť. Nepracuje tedy s omezeným počtem modelových uchazečů, kteří by vždy představovali jen zlomek základního souboru všech uchazečů, s ohledem na různé možné kombinace charakteristik. Tato metoda vyhodnocuje soubor charakteristik, přičemž je schopna určit váhu, jakou každá z těchto charakteristik má v rozhodování liniových pracovníků na jednotlivých kontaktních pracovištích. Daná metoda umožňuje také zohlednit vliv strukturálních proměnných, například zda se dané kontaktní pracoviště nachází v regionu s vyšší, průměrnou či nižší mírou nezaměstnanosti. Stejně tak mohou být zohledněny charakteristiky jednotlivých pracovníků (dosažené vzdělání, délka praxe apod.).

Máme za to, že výsledky tohoto šetření významně zvýší úroveň našich znalostí o tom, jakým způsobem liniovní pracovníci hodnotí jednotlivé testované charakteristiky svých klientů a jak tyto charakteristiky ovlivňují jejich diagnostické a intervenční rozhodování. Suma těchto poznatků je prvním předpokladem případného zvýšení celkové efektivity využívání programů APZ a potenciálního zvýšení preventivního účinku těchto programů ve vztahu kriziku dlouhodobé a opakované nezaměstnanosti.

7. Výsledky experimentu

7.1 Charakteristiky respondentů

Jak jsme již uvedli, celkem bylo připraveno 150 dotazníků a osloveno 150 pracovníků v přímém zprostředkování. Šest pracovníků účast na šetření buďto odmítlo, případně se nezúčastnilo z důvodu dlouhodobé nemoci. Míra návratnosti činila 96 % a zkoumaný soubor je tvořen 144 respondenty. Přehled všech charakteristik respondentů je uveden v tabulkové podobě v příloze č. 1.

Zprostředkování zaměstnání je v JmK nabízeno celkem na 22 kontaktních místech, přičemž počet zprostředkovatelů na jednotlivých pracovištích se pohybuje mezi 2 (Vranov nad Dyjí) a 36 (Brno-město). Počty respondentů na jednotlivých pracovištích jsou uvedeny v tabulce v příloze č. 1.

Pozice zprostředkovatele či zprostředkovatelky je pozicí silně genderovanou. V našem souboru je 138 žen a pouze 6 mužů. Jejich průměrný věk činí 42 let a muži na této pozici v JmK jsou v průměru téměř o 10 let starší než ženy (51,2 vs. 41,6).

Zprostředkovatelé a zprostředkovatelky uvádějí nejčastěji jako nejvyšší dosažené vzdělání maturitu. Čtvrtina z nich má vzdělání vyšší, buďto DiS, Bc. nebo Mgr., Ing. a Dr.

Průměrná délka praxe ve VSZ u respondentů činí 12 let. Ženy pracují ve VSZ v průměru uvedených 12 let, u mužů je průměrná délka praxe o jeden rok delší.

Pro zhruba každého pátého respondenta je aktuálně zastávaná pozice současně jeho či jejím prvním zaměstnáním. Podíl příchozích ze soukromé sféry a z jiných státních či veřejných institucí je zhruba vyrovnaný (37,5 % a 39,6 %). U této proměnné však pozorujeme poměrně vysoký podíl neuvedených odpovědí (21,5 %).

Poměrně překvapující je osobní zkušenost respondentů s evidencí na ÚP. Naprostá většina z nich (84 %) byla již v minulosti evidována. A více než třetina byla evidována déle než 6 měsíců. Podobně vysoká je i míra zkušenosti s evidencí na ÚP mezi nejbližšími příbuznými našich respondentů (77,1 %).

7.2 Vinětová populace

Od celkového počtu respondentů se odvíjí velikost vinětové populace. Každý ze 144 respondentů hodnotil 20 vinět, což znamená, že základní soubor je složen z 2 880 vinět. V tabulce na následující straně je testován předpoklad vzájemné nezávislosti proměnných, z nichž jsou konstruovány viněty.

Tabulka č. 1 Míra vzájemné lineární korelace nezávislých proměnných (Pearsonovo r)

	pohlaví	věk	vzdělání	stav	děti	věk dětí	aktuální evidence	registrace	zdravotní stav	dávky hmotné nouze	přístup klienta	péče o sobu blízkou	pracovní anamnéza	sankce a exekuce
pohlaví	1													
věk	-0,1521	1												
vzdělání	-0,0124	-0,0019	1											
stav	0,0073	0,0097	0,0109	1										
děti	-0,0695	0,0178	-0,0027	0,0125	1									
věk dětí	0,0520	0,3048	0,0137	0,0019	-0,0159	1								
aktuální evidence	0,0202	0,0328	-0,0085	0,0076	-0,0223	0,0302	1							
registrace	-0,0062	0,0151	-0,0238	0,0065	-0,0119	0,0064	-0,0354	1						
zdravotní stav	0,0077	-0,0369	-0,0294	0,0108	0,0002	-0,0122	0,0211	-0,0003	1					
dávky hmotné nouze	0,0269	-0,0131	0,0156	0,0266	-0,0866	-0,0218	-0,0123	-0,0257	-0,0103	1				
přístup klienta	0,0117	-0,0077	0,0218	0,0010	0,0175	0,0154	-0,0251	-0,0064	-0,0139	0,0265	1			
péče o sobu blízkou	0,0408	-0,0096	-0,0042	0,0174	-0,0050	-0,0158	0,0081	0,0228	-0,0012	0,0514	-0,0203	1		
pracovní anamnéza	0,0394	-0,0480	-0,0037	-0,0174	-0,2083	-0,0360	0,0105	-0,0307	-0,0020	0,5131	0,0113	0,0530	1	
sankce a exekuce	-0,0065	0,0351	0,0022	0,0117	0,0059	0,0075	-0,0276	0,2779	-0,0438	-0,0068	-0,0100	0,0229	0,0073	1

N = 2 880

Pearsonovo r je mírou lineární korelace mezi dvěma proměnnými a nabývá hodnot od -1 do 1, kdy právě tyto hodnoty představují naprostou závislost. Hodnota 0 naopak vyjadřuje naprostou nezávislost mezi dvěma proměnnými. V absolutní většině případů pozorujeme v tabulce hodnoty Pearsonova r menší než 0,1, což signalizuje vysokou míru nezávislosti mezi jednotlivými proměnnými. V pěti případech je však předpoklad vzájemné nezávislosti proměnných v menší či větší míře narušen.

Příčiny jsou v zásadě dvě. Jednak to může být efekt vyloučení případů s nelogickými kombinacemi variant jednotlivých proměnných. Příkladem může být kombinace věku 23 let a dětí starších 10 let u fiktivního uchazeče. Vyloučení těchto případů samozřejmě deformuje celou strukturu vzorku vinětové populace, protože snižuje podíl uvedených charakteristik ve výběru a naopak zvyšuje podíl jiných. Takto vzniklé nerovnováhy se pak projevují vyšší mírou lineární korelace. Druhým zdrojem je vzájemná souvislost proměnných v reálném světě. Zde je příkladem nejsilnější identifikovaný vztah, mezi pracovní aktivitou v posledních dvou letech a pobíráním dávek v hmotné nouzi. Nutnost vyloučit málo pravděpodobnou kombinaci pracovní aktivity v posledních dvou letech a pobírání dávek v hmotné nouzi vedla k situaci, kdy podíl těch, kteří dávky v hmotné nouzi nepobírají, je v populaci fiktivních uchazečů více než dvojnásobný oproti těm, kteří dávky v hmotné nouzi pobírají (70 % vs. 30 %). Podobně je vzájemný poměr vychýlen i v případě pracovní anamnézy fiktivních uchazečů ve prospěch těch, kteří v posledních 2 letech nepracovali (62 % vs. 38 %)⁹.

V deskriptivních statistikách fiktivních uchazečů v příloze č. 2 je možné identifikovat, jak se vyloučení některých kombinací proměnných projevilo na nevyrovnaném zastoupení jednotlivých variant v souboru. Všechny tyto posuny zvyšují potenciální riziko narušení předpokladu vzájemné nezávislosti jednotlivých nezávislých proměnných, jsou však současně nevyhnutelnou součástí designu factorial survey experimentu.

V následujících částech se budeme zabývat nejprve procesem a způsobem určení diagnózy u fiktivního uchazeče a následně procesem výběru vhodné intervence. Analyzovat budeme také to, jaký vliv na rozhodování liniiových pracovníků mají kumulované handicapy fiktivních uchazečů. V závěru této kapitoly se budeme zabývat determinantami případného nesouladu mezi diagnózou a intervencí.

7.3 Diagnóza

Prvním krokem analýzy byl test čtyř modelů, které jsou uvedeny v příloze č. 5. Jako první byl testován model, do kterého je vložena pouze závisle proměnná (tvrzení 1) a dvě proměnné definující hierarchickou strukturu dat. Tento model testuje hypotézu významu hierarchické struktury dat. Hodnota konstanty tohoto modelu vyjadřuje průměrné diagnostické hodnocení za celý soubor.

Vysoce signifikantní výsledek Likelihood Ratio (LR) testu potvrzuje, a to u všech čtyř modelů, platnost předpokladu, že aplikace hierarchické regresní analýzy je vhodnější než aplikace prosté regresní analýzy. Do jednotlivých modelů jsou postupně přidávány nezávisle proměnné charakterizující fiktivní uchazeče (model 2), charakteristiky respondentů (model 3) a charakteristiky související s organizačním prostředím (model 4).

⁹ Přehled všech vyloučených kombinací je uveden v příloze č. 2.

S tím, jak byly postupně přidávány jednotlivé skupiny proměnných do modelů, klesaly hodnoty informačních kritérií AIC a BIC. Tento výsledek lze interpretovat tak, že kvalita modelu rostla s počtem vložených proměnných.

Poslední dva řádky tabulky d1 v příloze č. 5 představují hodnotu vnitro-třídního koeficientu korelace (ICC), které znamenají, jakou část z celkového rozptylu lze připsat právě vlivu hierarchických proměnných. V našem případě předpokládáme, že výsledky regresní analýzy jsou ovlivněny faktem, že jednotliví respondenti hodnotili více vinět (proměnná *individual*), a tím, že jednotliví respondenti pracují v různých lokalitách (proměnná *pracoviště*). Tento předpoklad se v zásadě potvrzuje, protože z výsledku analýzy vyplývá, že v závislosti na testovaném modelu lze 8,8 % až 14,7 % celkové variability připsat vlivu prostorové distribuce liniových pracovníků a mezi 28,3 % a 39,1 % vlivu individuálních rozdílů mezi jednotlivými pracovníky.

Z modelů také vyplývá, že zdaleka ne všechny nezávisle proměnné mají statisticky významný vliv na závisle proměnnou (diagnostické hodnocení). Proto jsme vytvořili model, který kombinuje všechny uvedené druhy nezávisle proměnných (charakterizující fiktivní uchazeče, respondenty i organizační prostředí), ale vybírá pouze ty nezávisle proměnné, které byly statisticky významné na úrovni $p < 0,05$ ve všech modelech, ve kterých byly testovány. Tento model je prezentován v následující tabulce.

Tabulka č. 1 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „Diagnóza“

diagnóza	Coef.	Std. Err.	z	P>z
pohlaví (ref.: muž)				
žena	0,156925	0,0841957	31 413	0,062
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	-0,142212	0,1306238	-1,09	0,276
výuční list	-0,4489342	0,1313393	-3,42	0,001
maturita	-0,4946452	0,1304481	-3,79	0,000
VŠ	-0,7651778	0,1331137	-5,75	0,000
stav (ref.: žije v manželství)				
nesezdané soužití	0,1205765	0,1022276	43 101	0,238
bez partnera	0,2529419	0,1013989	17 930	0,013
děti (ref.: bez nezaop. dětí)				
1 nezaop. dítě	0,3675029	0,1050377	18 323	0,000
2 nezaop. děti	0,373585	0,1077527	17 227	0,001
3 nezaop. děti	0,6295745	0,1715369	24 532	0,000
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	0,5198511	0,1027618	43 621	0,000
déle než 1 rok	0,6081728	0,1028025	33 725	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	-1,198942	0,0837307	-14,32	0,000
pohlaví resp. (ref.: žena)				
muž	1,242669	0,6327967	35 065	0,050
zkušenost s nezaměstnaností (ref.: ano)				
ne	-0,5740752	0,3861844	-1,49	0,137
nezam. u příbuzných (ref.: ano)				
ne	0,6872507	0,3282541	43 710	0,036
_cons	5,43946	0,3284102	19,61	0,000

pokračování tabulky

diagnóza	Coef.	Std. Err.	z	P>z
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95%Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)	1,105981	0,2611214	0,6962733	1,756774
individual: Identity sd(_cons)	1,382029	0,1024829	1,19508	1,598222
sd(Residual)	2,174012	0,0296406	2,116687	2,232889
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,1556321	0,0634291	0,066787	0,3218983
individual pracoviště	0,3986498	0,0458183	0,313094	0,4908775
Level 1 (viněty)	N = 2 832			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 142			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 935.20		Prob > chi2 = 0,0000		

Začněme interpretaci testem vhodnosti použitého modelu. V posledním řádku tabulky je uveden výsledek LR testu ($p < 0,05$), z kterého vyplývá, že použitý model s náhodnými efekty (v našem případě s náhodnými konstantami) je vhodnější než regresní model jen s fixními efekty.

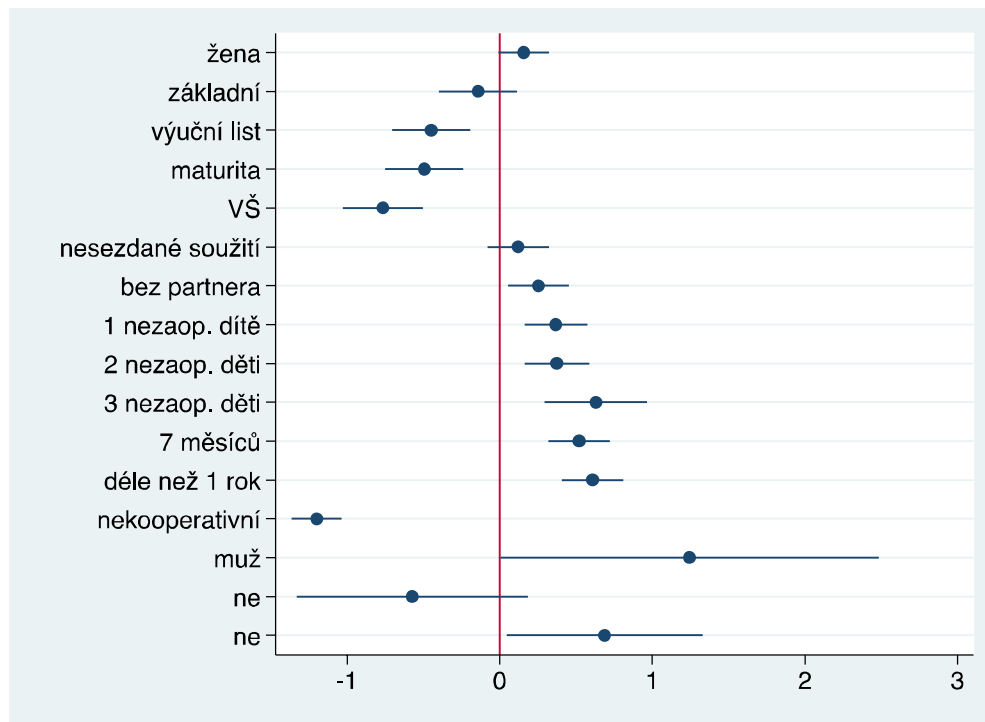
Náhodnými parametry v prezentovaném modelu jsou proměnné identifikující jednotlivá pracoviště (Level 2) a jednotlivé respondenty (Level 3). Tento model je tzv. modelem s náhodnými konstantami. Pro větší přehlednost není uváděno 22, resp. 142 vypočtených konstant, ale pouze jejich směrodatné odchytky (SD) v části tabulky označené *Random-effects Parameters*. Z uvedených hodnot vyplývá, že v případě pracovišť se hodnota SD statisticky významně neliší od 0, a proto předpokládáme, že se konstanty jednotlivých pracovišť statisticky významně neliší. V případě individuální úrovně je hodnota SD statisticky významná a můžeme tak předpokládat, že se liší i konstanty u jednotlivých respondentů. Na základě těchto údajů lze dovodit závěr, že rozdíly v hodnocení mezi jednotlivými liniiovými pracovníky na jednom pracovišti mohou být větší než rozdíly mezi různými pracovišti.

S tímto závěrem koresponduje také výsledek vnitrotřídního korelačního testu (*Residual intraclass correlation – ICC*), jehož hodnota je pro úroveň pracovišť opět statisticky nevýznamná, ale pro úroveň jednotlivců statisticky významná je a říká, že přibližně 40 % variability v závisle proměnné je způsobeno variabilitou na individuální úrovni. Tento výsledek koresponduje se závěrem učiněným na základě analýzy náhodných efektů.

Potvrzuje se tak hypotéza 1 o absenci jednotícího přístupu, který by zajišťoval rovné zacházení všem klientům. V případě existence jednotného diagnostického hodnocení by náhodný parametr modelu na individuální úrovni (Level 3) byl statisticky nevýznamný. A buďto by byl statisticky významný náhodný parametr na úrovni jednotlivých pracovišť (Level 2), jestliže by k tomuto sjednocení v diagnostickém hodnocení docházelo na úrovni jednotlivých pracovišť, případně by ani tento parametr nebyl statisticky významný, pokud by diagnostické hodnocení bylo jednotné napříč všemi kontaktními pracovišti celého kraje.

Pro lepší přehlednost prezentujeme v následujícím grafu hodnoty koeficientů regresní analýzy diagnostického rozhodování. Spolu s hodnotou každého koeficientu je vodorovnou čarou vymezen jeho konfidenční interval.

Graf č. 1 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů modelu „Diagnóza“



Experimentální nezávisle proměnnou, tj. charakteristikou fiktivního uchazeče, která v největší míře ovlivňuje diagnostický názor respondentů, je behaviorální proměnná „přístup fiktivního uchazeče“: zda k interakci s liniovým pracovníkem přistupuje kooperativně či nikoli. V případě nekooperativních uchazečů je diagnostické hodnocení na škále od 0 do 10 v průměru o 1,2 bodu nižší než u kooperativních, za předpokladu, že všechny ostatní charakteristiky jsou stejné. Potvrzuje se tak hypotéza 2 o významném vlivu behaviorální složky charakteristik fiktivních uchazečů na diagnostické hodnocení liniových pracovníků. Je však nutné podotknout, že navzdory tomu, že se jedná o charakteristiku fiktivních uchazečů s největším vlivem na diagnostické rozhodování, věcně se nezdá být tento rozdíl fatální: jde o 1,20 bodu na škále od 0 do 10.

Podobně silný dopad na hodnocení uchazeče má také pohlaví respondenta. Muži-zprostředkovatelé mají tendenci posuzovat stejné uchazeče jako diagnosticky naléhavější. Stejně uchazeče posuzovali na uvedené škále v průměru o 1,24 bodu výše než ženy-zprostředkovatelky. Výsledek je na hranici statistické významnosti ($p=0,50$), což je dáno především malým počtem mužů v souboru¹⁰.

Dalším významným prediktorem diagnostického postoje respondentů je jejich zkušenost s nezaměstnaností u nejbližších příbuzných. Směr jeho působení však neodpovídá běžnému očekávání. V případě, že se u nejbližších příbuzných nevyskytla nezaměstnanost, měli respondenti tendenci v průměru o 0,69 bodu více souhlasit s tvrzením, že je nezbytné vynakládat další finance a úsilí ve snaze zprostředkovat tomuto uchazeči zaměstnání, než v případě, že se u nejbližších příbuzných nezaměstnanost vyskytla.

¹⁰ Mezi respondenty bylo jen 6 mužů, což představuje jen 4,17 % celého souboru (viz tabulka b1 v příloze č. 2).

Vlastní zkušenost s nezaměstnaností má přesně opačný vliv na diagnostické hodnocení (stejná referenční varianta odpovědi, ale záporná hodnota koeficientu). Tato proměnná se však, na rozdíl od modelů uvedených v příloze č. 5, v tomto modelu ukazuje být statisticky nevýznamnou. Z důvodu odstranění většiny proměnných z modelu, protože jejich vysvětlující síla byla zanedbatelná, poklesla u této proměnné jak velikost koeficientu, tak i jeho statistická významnost.

Z dalších testovaných charakteristik fiktivních respondentů se v tomto modelu ukázaly být významné vzdělání uchazeče, jeho rodinný stav, přítomnost dětí v rodině a délka aktuální evidence.

V případě vzdělání platí, že čím vyšší dosažené vzdělání, tím nižší je šance fiktivního uchazeče být diagnostikován jako osoba, které má být pomoheno při zprostředkování zaměstnání. Opačný je efekt přítomnosti nezaopatřených dětí v domácnosti. S rostoucím počtem dětí se zvyšuje šance na poskytnutí pomoci při zprostředkování zaměstnání. U třetího nezaopatřeného dítěte v domácnosti se tato šance zvyšuje skokově, v průměru o 0,63 bodu v porovnání s fiktivními uchazeči bez nezaopatřených dětí.

Pozitivněji diagnostikováni jsou uchazeči s delší dobou aktuální evidence a mírně preferováni jsou i uchazeči žijící bez partnera (samoživitelé).

7.4 Intervence

Proměnné do modelu „intervence“ byly vybrány stejným způsobem jako v případě modelu „diagnóza“. Na rozdíl od něj se zde ukázaly být statisticky významné i některé proměnné náležející do oblasti organizačních charakteristik.

Začneme-li srovnáním obou modelů, tak i v případě postoje k intervenci z LR testu vyplývá, že zvolený hierarchický model s náhodnými konstantami je pro daná data vhodnější než prostý regresní model. A současně lze konstatovat, že zatímco v případě diagnózy dosáhli fiktivní uchazeči průměrného hodnocení 5,44 na škále od 0 do 10, v případě intervence o téměř dva body méně: 3,55. Tento výsledek říká, že respondenti jsou při intervenci přísnější v hodnocení toho, kdo je vhodný adept pro zařazení do některého z programů APZ. V porovnání s diagnostikou se v případě intervence mění směr působení některých proměnných.

Opět platí, že významnou je behaviorální složka charakteristik fiktivního uchazeče, tedy jeho přístup k jednání s liniovým pracovníkem. V případě nekooperativního přístupu je hodnocení o 0,97 bodu nižší.

Oproti diagnostickému modelu vzrostl význam délky aktuální evidence a v negativním smyslu slova i vliv vzdělání (čím vyšší vzdělání, tím ještě nižší šance fiktivních uchazečů být zařazen či zařazena do některého z programů).

Takřka se nezměnil vliv počtu nezaopatřených dětí v domácnosti uchazeče, ale partnerský status uchazeče již v tomto rozhodování nehraje žádnou roli. Z modelů v příloze č. 5 se jeví, že významnou proměnnou je věk uchazeče. V tomto modelu se tento předpoklad však nepotvrzuje, žádná z variant věku fiktivního uchazeče není statisticky významná.

Významným se však ukazuje být pohlaví fiktivního uchazeče. Ženy mají mírně vyšší šanci být zařazené do některého z programů než muži.

Tabulka č. 2 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „Intervence“

intervence	Coef.	Std. Err.	z	P>z
pohlaví (ref.: muž)				
žena	0,2241211	0,0947282	13 547	0,018
věk (ref.: 23 let)				
36 let	-0,0921987	0,1468207	-0,63	0,530
46 let	0,0578262	0,1465692	0,39	0,693
56 let	0,2629663	0,160533	23 377	0,101
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	-0,0944525	0,1430198	-0,66	0,509
výuční list	-0,5935356	0,1432041	-4,14	0,000
maturita	-0,709989	0,1441798	-4,92	0,000
VŠ	-1,026509	0,1461956	-7,02	0,000
děti (ref.: bez nezaop. dětí)				
1 nezaop. dítě	0,2662447	0,1156278	10 990	0,021
2 nezaop. děti	0,3520766	0,1192102	34 731	0,003
3 nezaop. děti	0,6298922	0,1918116	46 813	0,001
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	0,7728893	0,1134397	29 738	0,000
déle než 1 rok	1,088337	0,1136587	21 429	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	-0,968333	0,0923045	-10,49	0,000
pohlaví resp. (ref.: žena)				
muž	0,9618509	0,5807359	24 108	0,098
vzdělání resp. (ref.: SŠ)				
DiS	-0,7686573	0,4531733	-1,70	0,090
Bc	0,1678922	0,4931738	0,34	0,734
Mgr/Ing/Dr	-0,3940321	0,3940549	-1,00	0,317
zkušenost s nezaměstnaností (ref.: ano)				
ne	-0,7152983	0,3525653	-2,03	0,042
nezam. u příbuzných (ref.: ano)				
ne	0,1658971	0,3063178	0,54	0,588
určování priorit (ref.: formální procesy)				
stanovené vedením	0,5392333	0,2703072	36 161	0,046
uspět ve srovnání	1,09795	0,5024612	43 497	0,029
efektivita pomoci při hledání práce (cont.)	0,309095	0,0918633	13 210	0,001
servis těm nejlepším (cont.)	0,1341439	0,0722218	31 413	0,063
_cons	3,552028	0,6067585	18 445	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)	0,5095039	0,2298002	0,2104904	1,233283
individual: Identity sd(_cons)	1,191286	0,1003669	1,009954	1,405176
sd(Residual)	2,284037	0,03272	2,220799	2,349076
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,0376465	0,0331726	0,0064593	0,1905349
individual pracoviště	0,2434541	0,0302075	0,1891899	0,3073821

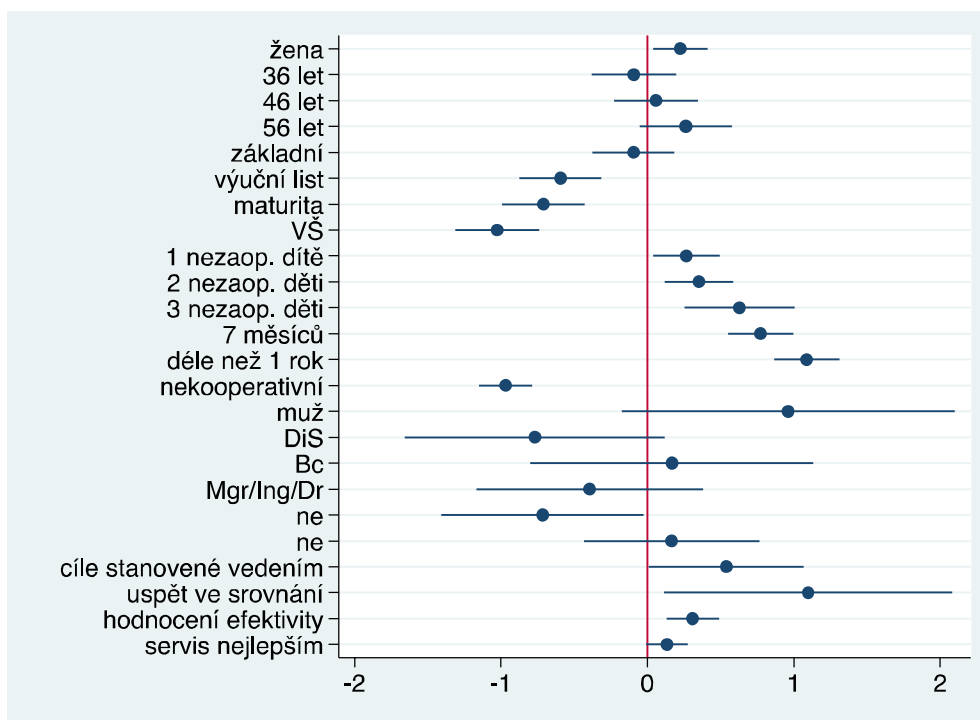
pokračování tabulky

Level 1 (viněty)	N = 2 569
Level 2 (pracoviště)	N = 22
Level 3 (individual)	N = 131
LR test vs. linear model: $\chi^2(2) = 424,65$	Prob > $\chi^2 = 0,0000$

Na úrovni charakteristik respondentů je zajímavé, že se nesignifikantním ukazuje být vliv nejvyššího dosaženého vzdělání a zkušenost s nezaměstnaností u nejbližších příbuzných. Naopak, vlastní zkušenost s nezaměstnaností je v tomto případě statisticky významná a výrazně snižuje šance uchazečů na zařazení do některého z programů: v průměru o 0,71 bodu.

U intervenčního modelu se výrazně projevují také některé organizační charakteristiky a postoje respondentů. Respondenti, kteří mají za to, že na jejich pracovišti jsou priority určovány vedením, případně v kontextu porovnání s jinými poskytovateli služeb zaměstnanosti, mají větší tendenci zařazovat uchazeče do programů než ti, pro které jsou priority dány formálními pravidly. Tento výsledek lze interpretovat také tak, že proceduralismus, ve smyslu přístupu ke klientům jak jej vymezuje Musil (2004) citovaný ve 3. kapitole, který lpí na formálních pravidlech a postupech, v porovnání s jinými přístupy, může u srovnatelných uchazečů představovat bariéru v přístupu k programům APZ.

Graf č. 2 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů modelu „Intervence“



Do programů jednotlivé uchazeče častěji zařazovali také ti linioví pracovníci, kteří mají za to, že stávající systém služeb zaměstnanosti efektivně pomáhá uchazečům při hledání práce. A v poněkud menší míře také ti, kteří souhlasí s tvrzením, že jsou v systému VSZ mezi uchazeči obvykle vybíráni ti nejschopnější a těm je poskytován nejlepší servis.

Je také zajímavé, že efekt dosaženého vzdělání respondentů nemá na hodnocení způsobu intervence žádný vliv. Formální vzdělání tedy nepředstavuje, podobně jako v případě diagnostického rozhodování, překážku při případné snaze standardizovat přístup liniových pracovníků ke klientům.

Podobně jako v případě diagnostického modelu i v případě intervenčního modelu je směrodatná odchylka (SD) statisticky významná v případě jednotlivců, ale nikoliv pracovišť.

Z výsledku testu vnitrotřídní korelace také vyplývá, že na úrovni pracovišť je výsledek statisticky nevýznamný a přibližně 24 % variability v závisle proměnné lze připsat variabilitě na úrovni jednotlivých respondentů.

7.5 Nástroje APZ

Konkrétní formu intervence představují jednotlivé nástroje APZ. Respondenti měli možnost vybrat ze tří různých programů (rekvalifikace, společensky účelné pracovní místo (SÚPM) a veřejně prospěšné práce (VPP), případně vybrat čtvrtou možnost, že uchazeč není vhodný adept pro žádný z uvedených nástrojů.

Tabulka č. 3 Porovnání dosažených **průměrů** pro jednotlivé nástroje APZ při diagnostickém a intervenčním hodnocení

	diagnóza		intervence	
	průměr	Std. Err.	průměr	Std. Err.
rekvalifikace	6,329775	0,0900852	6,659091	0,0811755
SÚPM	5,867901	0,0870787	6,392991	0,0801562
VPP	5,327243	0,1049166	6,15604	0,0965902
bez APZ	3,210526	0,1105361	2,338182	0,0893223

U všech nástrojů APZ byl celkový intervenční průměr vyšší než průměr diagnostický. Naopak tomu bylo v případě, kdy podle názoru respondentů nebyl daný uchazeč vhodným adeptem pro žádný z uvedených nástrojů APZ.

Stejně jako v případě diagnostického a intervenčního hodnocení jsme testovali pro každý nástroj APZ, a i pro variantu bez APZ, čtyři modely postupným přidáváním nezávisle proměnných. Tyto modely je možné najít v příloze č. 6. Z proměnných, které se ukázaly být ve všech případech své aplikace v daném modelu statisticky významné, jsme sestavili finální modely pro jednotlivé programy, které prezentujeme na následujících stranách.

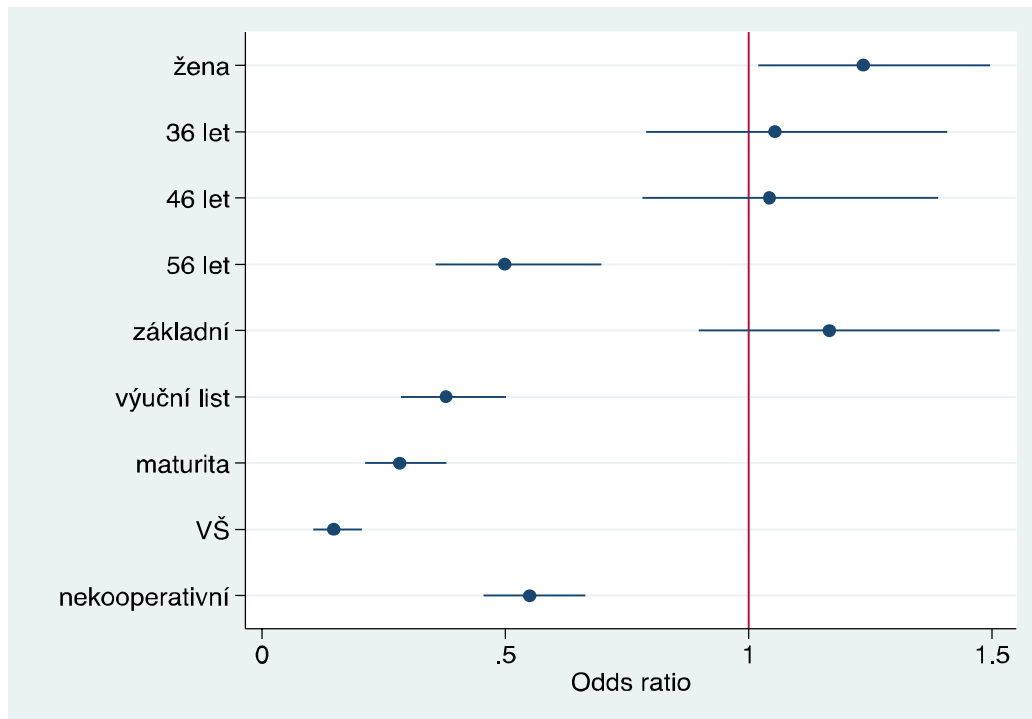
Jelikož je závisle proměnná v tomto případě dichotomická (má pouze dvě varianty), byl použit hierarchický logistický model. Tomu je přizpůsoben také způsob interpretace regresních koeficientů, které mají v tomto případě formu Odds Ratio, neboli poměru šancí.

7. Výsledky experimentu

Tabulka č. 4 Odhad fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „rekvalifikace“

rekvalifikace	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z
pohlaví (ref.: muž)				
žena	1,235017	0,1208834	2,16	0,031
věk (ref.: 23 let)				
36 let	1,053541	0,1555838	0,35	0,724
46 let	1,042189	0,1528185	0,28	0,778
56 let	0,4982053	0,0853476	-4,07	0,000
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	1,165606	0,1559737	1,15	0,252
výuční list	0,37768	0,0544593	-6,75	0,000
maturita	0,2827691	0,0421739	-8,47	0,000
VŠ	0,1465802	0,0251007	-11,21	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	0,5493642	0,053088	-6,2	0,000
_cons	1,119758	0,2495461	0,51	0,612
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: var(_cons)	0,3566932	0,1834395	0,1301789	0,977348
individual pracoviště: var(_cons)	0,6456373	0,1363714	0,4267739	0,9767407
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,0831027	0,0396163	0,0316778	0,2007058
individual pracoviště	0,2335238	0,0381908	0,1670454	0,3164086
Level 1 (viněty)	N = 2 828			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 144			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 212,37 Prob > chi2 = 0,0000				

Graf č. 3 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „rekvalifikace“



V případě zařazování fiktivních uchazečů do rekvalifikačních kurzů se ukazuje, že žádná z charakteristik liniových pracovníků není statisticky významným prediktorem zařazení uchazeče do tohoto programu. A dále je především z grafu patrné, že statisticky významné identifikované prediktory, které reprezentují charakteristiky fiktivních uchazečů, až na jednu výjimku snižují šance uchazečů na zařazení. Tou výjimkou je pohlaví: ženy mají 1,2krát větší šanci na účast v rekvalifikačním kurzu než muži. Naproti tomu vyšší věk, vyšší vzdělání a nekooperativní přístup uchazeče šance snižují. Konkrétně osoby ve věku 56 let mají dvojnásobně nižší šanci¹¹ na zařazení do rekvalifikačního kurzu než osoby ve věku 23 let s podobnými charakteristikami. Šance uchazeče s vysokoškolským vzděláním na zařazení do rekvalifikačního kurzu je dokonce 6,8krát nižší než šance uchazeče s nedokončeným základním vzděláním. U středoškoláka je tato šance asi 3,5krát nižší. Šanci na účast v rekvalifikačním kurzu významně snižuje také nekooperativnost uchazeče.

Výsledek testu vnitrotřídní korelace ukazuje, že v souboru respondentů existuje relativně vysoká míra variability na úrovni jednotlivců. Z celkové variability v závisle proměnné je možné 23 % připsat rozdílům v hodnocení mezi jednotlivými respondenty.

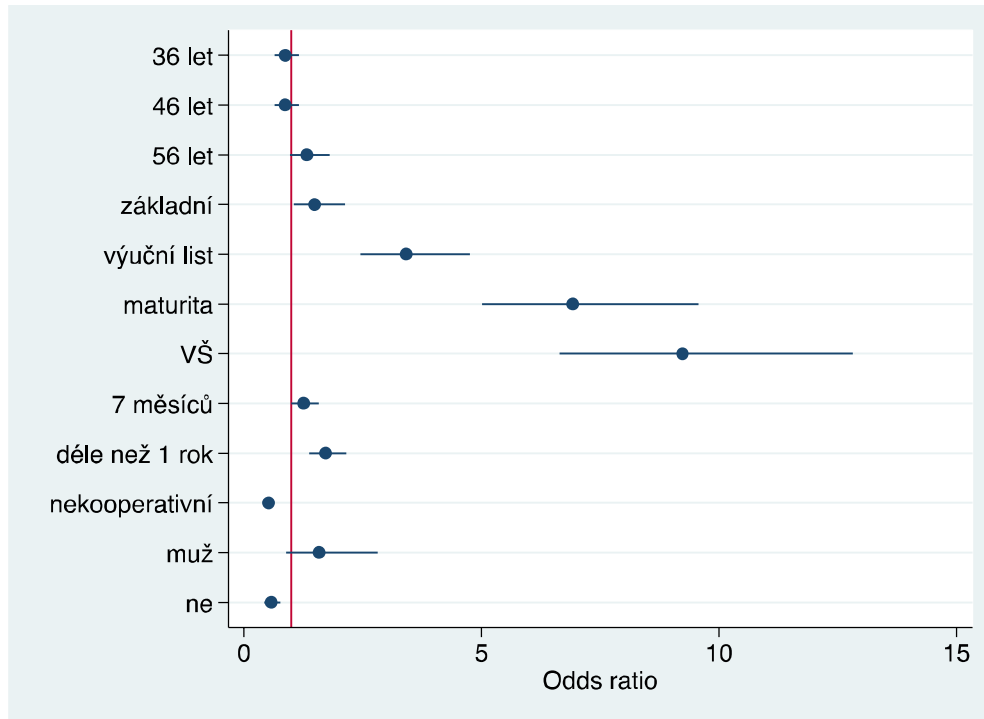
¹¹ V případě, že je hodnota Odds Ratio menší než 1, je standardním postupem vydělit hodnotu 1 hodnotou Odds Ratio. V našem případě tedy $1/0,4982053 = 2,00$, což můžeme interpretovat jako 2krát nižší šanci v porovnání s referenční skupinou, jak je uvedeno v textu.

7. Výsledky experimentu

Tabulka č. 5 Odhad fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „SÚPM“

SÚPM	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z
věk (ref.: 23 let)				
36 let	0,8680089	0,1288814	-0,95	0,34
46 let	0,8648722	0,1282329	-0,98	0,328
56 let	1,321379	0,2071138	1,78	0,075
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	1,486499	0,268976	2,19	0,028
výuční list	3,409122	0,5769391	7,25	0,000
maturita	6,918676	1,142663	11,71	0,000
VŠ	9,230396	1,546248	13,27	0,000
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	1,254373	0,1463567	1,94	0,052
déle než 1 rok	1,718044	0,1984706	4,68	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	0,5182087	0,0486826	-7	0,000
pohlaví resp. (ref.: žena)				
muž	1,578857	0,4648812	1,55	0,121
nezam. u příbuzných (ref.: ano)				
ne	0,5719608	0,0854557	-3,74	0,000
_cons	0,129325	0,0259151	-10,21	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: var(_cons)	8,58E-36	5,89E-20	.	.
individual pracoviště: var(_cons)	0,2117745	0,06403	0,1170881	0,3830313
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	2,45E-36	1,68E-20	.	1
individual pracoviště	0,0604786	0,0171798	0,0343674	0,1042858
Level 1 (viněty)	N = 2 808			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 143			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 23,18 Prob > chi2 = 0,0000				

Graf č. 4 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „SÚPM“



V případě společensky účelných pracovních míst na rozdíl od rekvalifikačních platí, že s rostoucím vzděláním roste poměrně dramaticky šance na zařazení uchazeče do tohoto programu. Tato šance roste také v případě, kdy je aktuální evidence uchazeče delší než 1 rok. Šance vysokoškoláka je více než 9krát vyšší než u uchazeče s nedokončeným vzděláním s jinak podobnými charakteristikami.

Naproti tomu v případě uchazeče s nekooperativním postojem je šance na zařazení SÚPM 1,9krát nižší než u uchazeče s podobnými charakteristikami, jehož postoj je však vnímán jako kooperativní.

Z charakteristik respondentů byla v tomto případě statisticky signifikantní proměnná indikující zkušenost s nezaměstnaností u nejbližších příbuzných. V případě, že nejbližší příbuzní respondenta nemají zkušenost s nezaměstnaností, pak srovnatelní fiktivní uchazeči měli 1,7krát nižší šanci být zařazení na SÚPM než u respondentů, jejichž nejbližší příbuzní měli zkušenost s nezaměstnaností.

Tabulka č. 6 Odhad fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „VPP“

VPP	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z
věk (ref.: 23 let)				
36 let	1,139348	0,2132693	0,7	0,486
46 let	1,326788	0,2431862	1,54	0,123
56 let	2,202969	0,4271596	4,07	0,000
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	0,7168007	0,110793	-2,15	0,031
výuční list	0,6417132	0,1004641	-2,83	0,005
maturita	0,2798961	0,0492498	-7,24	0,000
VŠ	0,1379543	0,0296798	-9,21	0,000
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	1,726234	0,2459296	3,83	0,000
déle než 1 rok	2,23214	0,3131309	5,72	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	2,568948	0,2956925	8,2	0,000
pracovní anamnéza (ref.: posl. 2 roky pracoval/a)				
posl. 2 roky nepracoval	1,463589	0,1729787	3,22	0,001
vlastní nezam. (ref.: méně než 3 měsíce)				
3 měsíce až 6 měsíců	1,363994	0,3030929	1,4	0,162
déle než půl roku	1,671457	0,3132289	2,74	0,006
_cons	0,0722577	0,0192276	-9,87	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: var(_cons)	0,0148044	0,0465916	0,000031	7,067219
individual pracoviště: var(_cons)	0,4261313	0,1231588	0,2418424	0,7508522
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,0039681	0,0124738	8,20E-06	0,6593005
individual pracoviště	0,1181878	0,0282923	0,0729811	0,185785
Level 1 (viněty)	N = 2 414			
Level 2 (pracoviště)	N = 21			
Level 3 (individual)	N = 123			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 41,18 Prob > chi2 = 0,0000				

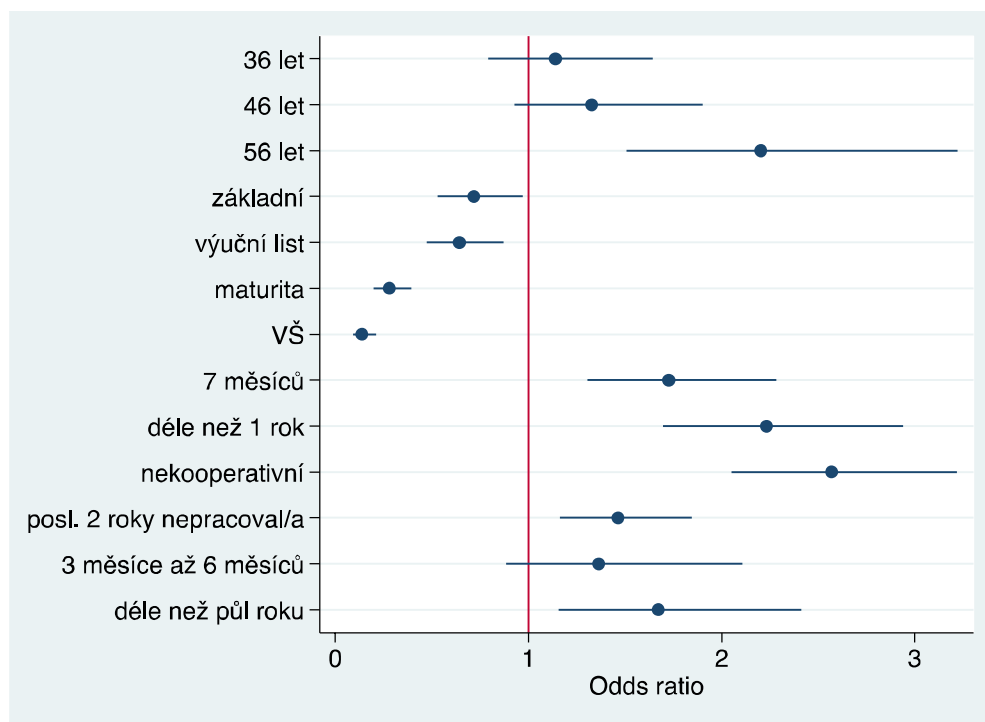
Z výsledků logistického modelu pro nástroj VPP vyplývá, jací uchazeči, resp. jejich charakteristiky, jsou v očích respondentů typickou cílovou skupinou tohoto nástroje. Především jsou to uchazeči ve věku 56 let, tedy spíše uchazeči ve vyšších věkových kategoriích. Jejich šance na zařazení do tohoto nástroje je 2,2krát vyšší než u srovnatelných uchazečů ve věku 23 let.

Vedle toho jsou do tohoto programu preferováni také uchazeči spíše s nižším dosaženým vzděláním. Již dokončení základní školy, v porovnání s fiktivním uchazečem bez dokončeného základního vzdělání, snižuje šance jinak srovnatelných uchazečů na zařazení do tohoto programu 1,4krát. U absolventů VŠ je tato šance 7,2krát nižší.

Délka aktuální evidence také zvyšuje šanci na zařazení do programu VPP. V případě, že je evidence delší než 1 rok, je tato šance 2,2krát vyšší než u jinak srovnatelných uchazečů, kteří jsou však evidováni kratší dobu než 3 měsíce.

Je nepochybné, že některé nástroje mohou mít také disciplinační či punitivní charakter. VPP právě takovým nástrojem je. U ostatních nástrojů platí, že nekooperativní postoj uchazeče snižuje šance na zařazení do nástroje. V případě VPP je tomu naopak: nekooperativní postoj zvyšuje šance na zařazení téměř 2,6krát v porovnání s jinak srovnatelnými uchazeči, kteří však vykazují kooperativní postoj. Zde odkazujeme na koncept zvládnání (Tummers et al., 2015), který jsme popisovali ve 3. kapitole. Jednou ze strategií zvládnání interakce s klientem je strategie nazvaná „konfrontace s klientem“. V této strategii trvají podle autorů linioví pracovníci na striktním uplatňování a dodržování pravidel. V kontextu našeho šetření se zdá, že tato strategie bývá užívána liniovými pracovníky při interakci s klienty, kteří odmítají kooperovat. Punitivní charakter tohoto opatření je patrný nejen z toho, že u dvou ostatních programů jsou preferováni uchazeči s kooperativním postojem, ale i z faktu, že nekooperativní postoj zvyšuje u jinak srovnatelného uchazeče šanci na rozhodnutí liniového pracovníka nezařadit tohoto uchazeče do žádného programu APZ 1,9krát (viz tabulka č. 8). Tento výsledek můžeme interpretovat také tak, že uchazeč s nekooperativním postojem má větší šanci být zařazen do programu VPP než z programů APZ vyloučen.

Graf č. 5 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro nástroj APZ „VPP“



Šanci na zařazení do tohoto nástroje u fiktivního uchazeče zvyšuje přibližně 1,5krát také to, pokud v posledních dvou letech fiktivní uchazeč nepracoval.

Z charakteristik liniových pracovníků samotných ovlivňuje v tomto případě jejich rozhodování v největší míře jejich vlastní zkušenost s nezaměstnaností. Jestliže trvala nezaměstnanost déle než půl roku, pak je šance na zařazení srovnatelného uchazeče do nástroje VPP 1,7krát vyšší než u respondentů, jejichž délka evidence byla kratší než 3 měsíce.

7. Výsledky experimentu

Tabulka č. 7 Odhad fixních a náhodných parametrů logistického modelu bez nástroje APZ

bez APZ	Odds Ratio	Std. Err.	z	P>z
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	0,8816352	0,1730365	-0,64	0,521
výuční list	2,072344	0,3687352	4,1	0,000
maturita	2,242958	0,3952624	4,58	0,000
VŠ	3,849562	0,6713047	7,73	0,000
děti (ref.: bez nezaop. dětí)				
1 nezaop. dítě	0,7374626	0,0984659	-2,28	0,023
2 nezaop. děti	0,6505321	0,0902408	-3,1	0,002
3 nezaop. děti	0,6033111	0,1400144	-2,18	0,029
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	0,402182	0,0513929	-7,13	0,000
déle než 1 rok	0,2531773	0,0348795	-9,97	0,000
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	1,896531	0,2089369	5,81	0,000
vzdělání resp. (ref.: SŠ)				
DIS	2,386096	0,8307495	2,5	0,012
Bc	0,6927654	0,303004	-0,84	0,401
Mgr/Ing/Dr	0,9842229	0,3076718	-0,05	0,959
předchozí zam. (ref.: soukr. společnost)				
státní/veřejná inst.	1,622323	0,3697625	2,12	0,034
OSVČ	1,241743	1,003722	0,27	0,789
VSZ	1,441014	0,3799392	1,39	0,166
_cons	0,1256991	0,034393	-7,58	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: var(_cons)	0,266842	0,1553192	0,0852707	0,8350421
individual pracoviště: var(_cons)	0,7333471	0,1627797	0,4746461	1,13305
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,0622001	0,0341776	0,0206017	0,1729599
individual pracoviště	0,2331412	0,0389752	0,1654907	0,3179111
Level 1 (viněty)	N = 2 828			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 144			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 156,93 Prob > chi2 = 0,0000				

Poslední model je pokusem ukázat, jaké charakteristiky fiktivních uchazečů a liniových pracovníků jsou statisticky významnými prediktory rozhodnutí respondentů nezařadit je do žádného z uvedených nástrojů APZ. Především z grafu je patrné, že na straně fiktivních uchazečů se jedná především o dvě charakteristiky.

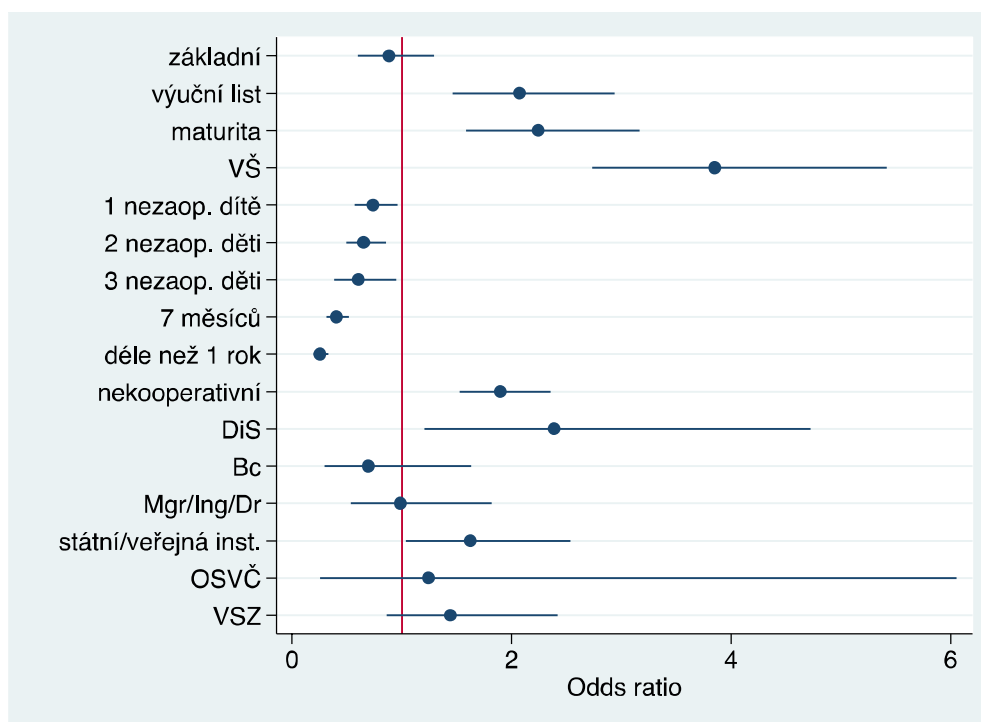
V prvé řadě je to dosažené vzdělání. V zásadě platí, že jakékoli vyšší než základní vzdělání statisticky významně zvyšuje šanci, že uchazeč nebude, za jinak srovnatelných charakteristik, zařazen do některého z nástrojů APZ.

A podobně je tomu i v případě nekooperativního přístupu uchazeče. V takovém případě je šance nebýt zařazen 1,9krát vyšší než v případě obdobných uchazečů s kooperativním postojem. Pro obě uvedené charakteristiky však platí významné výjimky. V případě vzdělání je to

nástroj SÚPM, kde vyšší dosažené vzdělání zvyšuje šanci na zařazení do nástroje. V případě nekooperativního postoje je to nástroj VPP, kde tato charakteristika naopak významně zvyšuje šanci na zařazení do programu.

Přítomnost nezaopatřených dětí v domácnosti uchazeče, podobně jako delší období aktuální evidence zvyšují šanci, že uchazeči budou zařazení do některého z nástrojů APZ.

Graf č. 6 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů logistického modelu pro variantu bez APZ



V případě charakteristik liniových pracovníků se jako statisticky významným prediktorem ukazuje být vzdělání. Linioví pracovníci s dosaženým stupněm vzdělání diplomovaného specialisty mají vyšší šanci nezařadit podobného uchazeče do žádného z programů než linioví pracovníci s maturitou.

Také se ukazuje, že linioví pracovníci, kteří před nástupem do VSZ pracovali v jiné veřejné či státní instituci, mají vyšší tendenci nezařazovat podobné uchazeče do APZ v porovnání s liniovými pracovníky, kteří dříve pracovali v soukromých společnostech.

V případě tohoto modelu opět pozorujeme vyšší hodnotu vnitřní korelačního koeficientu na úrovni jednotlivých liniových pracovníků (0,23), což můžeme interpretovat jako vyšší variabilitu hodnocení charakteristik uchazečů respondenty. Tedy jako vyšší šanci, že stejné charakteristiky budou různými liniovými pracovníky hodnoceny různě.

Provedené analýzy také spíše potvrzují než vyvracejí naši hypotézu 3, která předpokládá variabilitu v distribuci uchazečů do různých programů APZ zapříčiněnou existencí různých typů zásluhovosti a různé interpretace této zásluhovosti u různých programů.

Především je patrné, že existují dvě proměnné, dvě charakteristiky fiktivních uchazečů, které významně ovlivňují ne/zařazení do některého z programů APZ. Jsou to dosažené vzdělání a přístup k jednání s liniovým pracovníkem.

Obě proměnné významně ovlivňují již samotné diagnostické a intervenční rozhodování. V obou případech je logika jejich působení obdobná: s rostoucím vzděláním fiktivního uchazeče klesá míra souhlasu liniových pracovníků jak s tvrzením, že mají být vynakládány další finanční prostředky a úsilí na pomoc tomuto uchazeči, tak s tvrzením, že má být tento uchazeč zařazen do některého z programů APZ.

Na úrovni jednotlivých programů je však vliv těchto dvou proměnných diferencovanější. V případě rekvalifikací a VPP rostoucí vzdělání snižuje šance uchazeče na zařazení do programu. Zatímco však v případě rekvalifikací nekooperativnost tuto šanci také snižuje, u VPP to neplatí. U SÚPM rostoucí vzdělání zvyšuje šanci na zařazení a nekooperativnost tuto šanci snižuje. Produktem strategického rozhodování liniových pracovníků je nakonec i skupina těch uchazečů, kteří do žádného z programů preferováni nejsou. Vyšší šanci zůstat mimo programů mají nekooperativní uchazeči s vyšším vzděláním.

Rekvalifikace tak můžeme vnímat jako program v nějaké míře založený částečně na potřebné zásluhovosti (*needed deservingness*) a částečně na získané zásluhovosti (*earned deservingness*): preferovaní uchazeči mají obvykle nižší vzdělání (potřebnost), ale současně vykazují kooperativní postoj (zásluhovost). Naproti tomu v případě SÚPM nekooperativnost uchazeče šanci na zařazení do programu sice také snižuje, ale vyšší vzdělání naopak šance na zařazení zvyšuje. Tuto kombinaci lze vnímat jako aplikaci získané a investiční zásluhovosti (*resource deservingness*): kooperativní postoj opět představuje zásluhovou složku a vyšší dosažené vzdělání složku investiční.

VPP představuje vzhledem k výsledkům analýzy specifický případ. Tento typ programu APZ spíše potvrzuje naši hypotézu 4 o strategickém jednání liniových pracovníků jako důsledku procesu zvládnání interakce s klienty. VPP je na jednu stranu možné vnímat jako program pro uchazeče s potřebnou zásluhovostí: uchazeči s nižším vzděláním a osoby ve vyšším věku. Současně však mohou být, jak jsme již zmínili, příkladem strategie, kterou Tummers et al. (2015) označují jako *konfrontaci s klientem*: v případě nekooperativních uchazečů, kteří mají častěji také nižší vzdělání, jsou v evidenci delší dobu a v posledních dvou letech spíše nepracovali, může tento program APZ sloužit jako nástroj jejich disciplinace. Program VPP tak může nabývat podoby sankce za neochotu uchazeče kooperovat s liniovými pracovníky.

Dosažené vzdělání je nepochybně významným indikátorem třídní příslušnosti uchazeče a jak tvrdí Ludwig-Mayerhofer, Behrend a Sondermann (2014), „třídní příslušnost je významným prvkem, který v novém režimu aktivace nezaměstnaných v Německu určuje jak aplikované administrativní procedury, tak dosažené výsledky“ (2014: 596). V závěru své studie pak konstatují, že „[ne]rovnost začíná okamžikem, kdy se klienti dostanou do kontaktu s administrativou, protože jejich třídní příslušnost je vybavuje velmi odlišnými způsoby, jak se vypořádat s komplikovanými formuláři žádostí a nepřehledností rozličných správních agend (které ne vždy odpovídají různorodým potřebám nezaměstnaných) a vrcholí nejrůznějšími sankcemi“ (Ludwig-Mayerhofer, Behrend & Sondermann, 2014: 607).

Alternativním preferovaným způsobem nakládání s nekooperujícími fiktivními uchazeči se ukazuje být jejich ponechání mimo jakýkoli program APZ. Tato varianta se však týká spíše fiktivních uchazečů s vyšším než základním vzděláním.

7.6 Diagnóza, intervence a kumulované handicapy

Jak jsme uvedli v kapitole 3, vedle vlivu jednotlivých charakteristik uchazečů budeme uvažovat také vliv více proměnných současně. Je vcelku obvyklé, že uchazeči vykazují více znevýhodňujících charakteristik současně. V analýzách v této subkapitole budeme proto testovat vliv již představených kumulovaných handicapů, a to jak na diagnostické, tak na intervenční hodnocení:

- 1) evidence delší než 12 měsíců & věk 23 let,
- 2) evidence delší než 12 měsíců & věk 56 let,
- 3) evidence delší než 12 měsíců & věk nejmladšího dítěte do 10 let,
- 4) evidence delší než 12 měsíců & zdravotní znevýhodnění,
- 5) věk 56 let & nedokončené základní vzdělání,
- 6) v posledních 2 letech bez výdělečné činnosti & dřívější dlouhodobá evidence.

V následujícím modelu je testován vliv kumulovaných handicapů na diagnostické hodnocení.

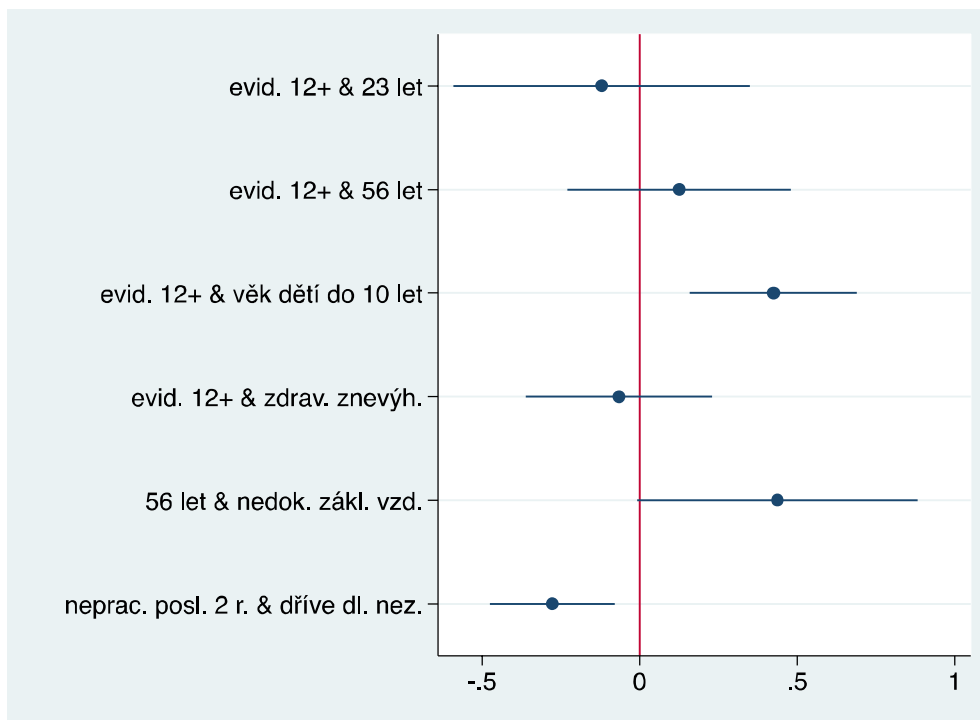
Tabulka č. 8 Odhad fixních a náhodných parametrů kumulovaných handicapů modelu „Diagnóza“

diagnóza	Coef.	Std. Err.	z	P>z
evidence delší než 12 měsíců & věk 23 let	-0,1207912	0,2396682	-0,5	0,614
evidence delší než 12 měsíců & věk 56 let	0,1257016	0,1809945	0,69	0,487
evidence delší než 12 měsíců & věk nejmladšího dítěte do 10 let	0,4245696	0,135279	3,14	0,002
evidence delší než 12 měsíců & zdravotní znevýhodnění	-0,0659387	0,1506846	-0,44	0,662
věk 56 let & nedokončené základní vzdělání	0,4370166	0,2274237	1,92	0,055
v posl. 2 letech bez výdělečné činnosti & dřívější dlouhodobá evidence	-0,2778351	0,1013283	-2,74	0,006
_cons	5,402982	0,2505473	21,56	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95%Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)	0,9288884	0,2477853	0,5506829	1,566843
individual: Identity sd(_cons)	1,437165	0,105733	1,24418	1,660084
sd(Residual)	2,284633	0,0309304	2,224808	2,346067
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště	0,1058974	0,0515555	0,0391446	0,2561382
individual pracoviště	0,3593937	0,0393311	0,2864221	0,4395057
Level 1 (viněty)	N = 2 872			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 144			
LR test vs. linear model: $\chi^2(2) = 851,33$		Prob > $\chi^2 = 0,0000$		

Statisticky významný je v prezentovaném modelu vliv dvou kumulací handicapů, přičemž každá z těchto kumulací působí jiným směrem. Kombinace evidence delší než 12 měsíců

a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let v domácnosti fiktivního uchazeče zvyšuje diagnostické hodnocení v průměru o 0,4 bodu. Naproti tomu kombinace absence výdělečné činnosti v posledních dvou letech a dřívější dlouhodobé evidence snižuje diagnostické hodnocení v průměru o 0,3 bodu.

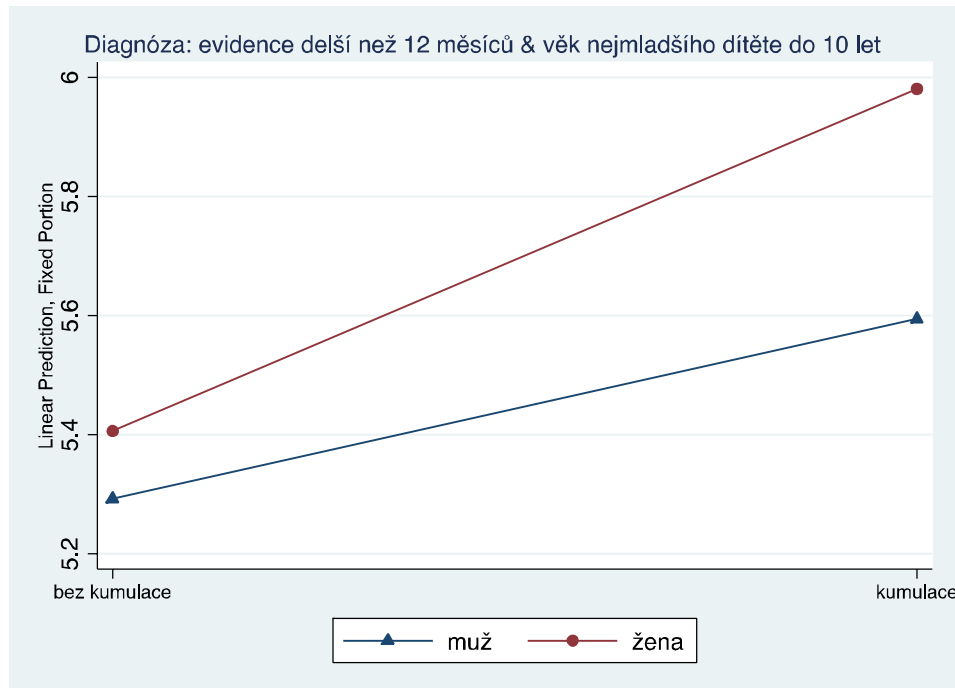
Graf č. 7 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů kumulovaných handicapů modelu „Diagnóza“



Analýza náhodných parametrů ukazuje, že statisticky významné jsou rozdíly v konstantách u jednotlivých respondentů, nikoli pracovišť. I zde tedy platí to, co jsme konstatovali již dříve: rozdíly v diagnostických hodnoceních mezi jednotlivými respondenty jsou významnější než rozdíly mezi jednotlivými pracovišti. A to potvrzují i koeficienty vnitrotřídní korelace (ICC). Hodnota ICC pro pracoviště není statisticky významná. Pro individuální úroveň pak platí, že 36 % zjištěné variability je možné připsat právě rozdílům na individuální úrovni. Je tedy opět možné konstatovat, že diagnostické hodnocení jednotlivých uchazečů ze strany liniových pracovníků může být značně rozdílné i v případě, kdy jsou charakteristiky dvou různých uchazečů velmi podobné¹².

¹² Zde chceme pouze upozornit na to, že vzhledem k metodě *factorial survey*, která je v této studii použita, nemohou být žádné dva soubory charakteristik představujících fiktivní uchazeče (viněty) shodné, mohou být nanejvýš velmi podobné.

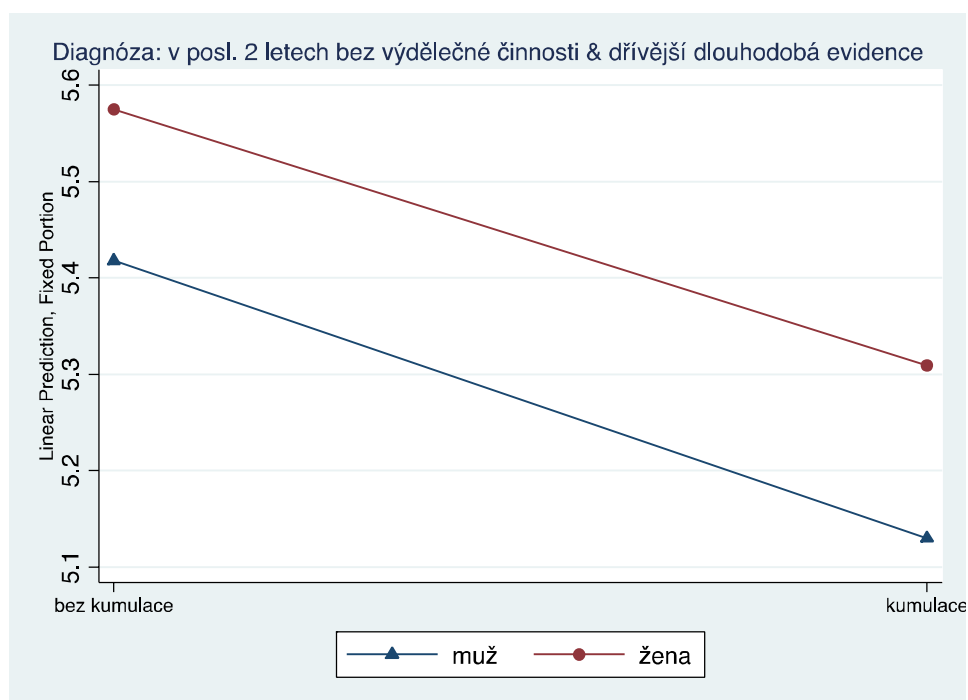
Graf č. 8 Vliv kumulace handicapů na diagnostické hodnocení podle pohlaví



V grafu č. 8 je naznačeno, jak se vliv uvedených statisticky významných kumulací handicapů liší podle pohlaví. V případě evidence delší než 12 měsíců a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let v domácnosti uchazeče pro muže i ženy platí, že přítomnost tohoto handicapu zvyšuje průměrné diagnostické hodnocení. Z grafu je však patrné, že v případě žen kumulace uvedených handicapů zvyšuje průměrné diagnostické hodnocení více než v případě mužů.

Kumulace dvou let bez výtěžné činnosti a dřívější dlouhodobé evidence znamená pro muže i ženy snížení diagnostického hodnocení, v porovnání s těmi, u nichž se daná kumulace nevyskytuje. Z grafu č. 9 je patrné nejen to, o kolik se diagnostické hodnocení snižuje, ale i to, že diference mezi oběma pohlavími v případě kumulace i absence kumulace zůstává zachována.

Graf č. 9 Vliv kumulace handicapů na diagnostické hodnocení podle pohlaví



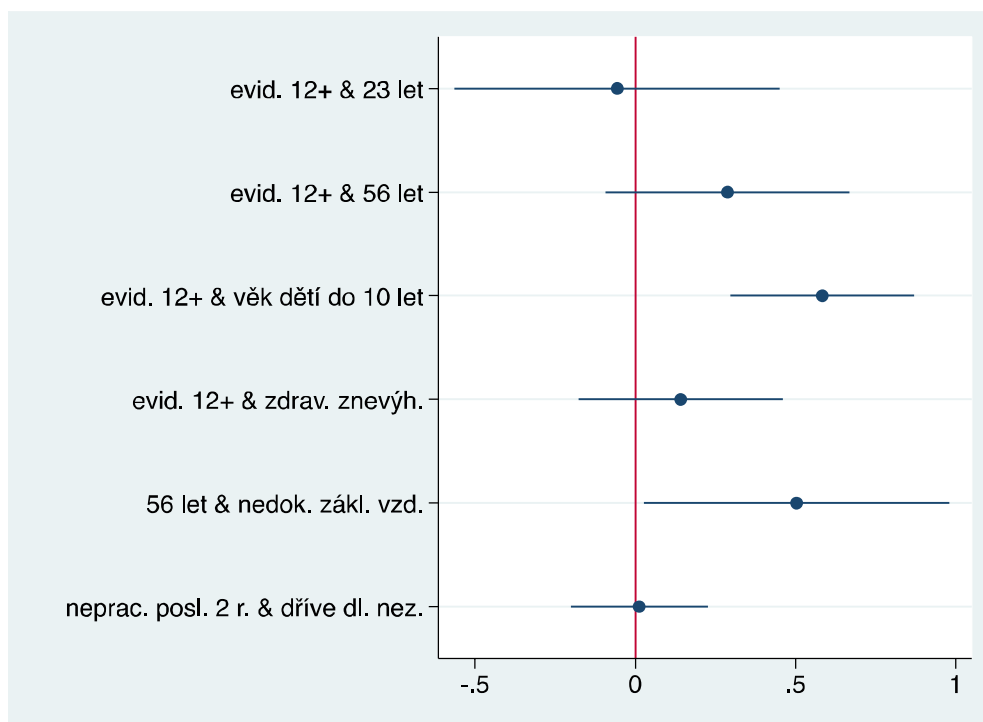
V následující tabulce jsou výsledky analýzy vlivu totořných kombinací handicapů na intervenční hodnocení. I v tomto případě se ukazuje, ře použití modelu s náhodnými konstantami je pro daná data naprosto odpovídající postup.

Tabulka č. 9 Odhad fixních a náhodných parametrů kumulovaných handicapů modelu „Intervence“

intervence	Coef.	Std. Err.	z	P>z
evidence delší než 12 měsíců & věk 23 let	-0,0563354	0,2590292	-0,22	0,828
evidence delší než 12 měsíců & věk 56 let	0,2876588	0,1945968	1,48	0,139
evidence delší než 12 měsíců & věk nejmladšího dítěte do 10 let	0,5835245	0,1460968	3,99	0,000
evidence delší než 12 měsíců & zdravotní znevřhodnění	0,1419583	0,1627325	0,87	0,383
věk 56 let & nedokončené základní vzdělání	0,503258	0,2428164	2,07	0,038
v posl. 2 letech bez vřdělenné ěinnosti & dřívějšđ dlouhodobá evidence	0,0127061	0,1086258	0,12	0,907
_cons	5,502262	0,2161327	25,46	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95%Conf.	Interval]
pracoviřte: Identity sd(_cons)	0,7756013	0,227378	0,4366137	1,37778
individual: Identity sd(_cons)	1,25979	0,0994586	1,079187	1,470616
sd(Residual)	2,432293	0,0333313	2,367834	2,498506
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviřte	0,0742235	0,040952	0,0243247	0,2049783
individual pracoviřte	0,270045	0,0345781	0,2078058	0,3428576
Level 1 (viněty)	N = 2 807			
Level 2 (pracoviřte)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 144			
LR test vs. linear model: chi2(2) = 528,40	Prob > chi2 = 0,0000			

Statisticky významné jsou opět dvě z testovaných kumulací. U obou platí, že jejich přítomnost zvyšuje průměrné intervenční hodnocení fiktivního uchazeče. Stejně jako u diagnostického hodnocení i v případě hodnocení intervenčního evidence delší než 12 měsíců a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let v domácnosti fiktivního uchazeče vede ke zvýšení hodnocení v průměru o 0,6 bodu. Druhou statisticky významnou kumulací je věk 56 let a nedokončené základní vzdělání. V případě přítomnosti této kumulace se průměrné intervenční hodnocení zvyšuje o 0,5 bodu.

Graf č. 10 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů kumulovaných handicapů modelu „Intervence“



Podobně jako u diagnostického hodnocení i v případě hodnocení intervenčního je variabilita v hodnocení primárně na individuální úrovni. Hodnotu ICC je možné interpretovat tak, že 27 % z celkové zjištěné variability je možné připsat rozdílům na individuální úrovni, tedy rozdílnému intervenčnímu hodnocení ze strany jednotlivých liniových pracovníků.

V následující tabulce je výsledek testování čtyř různých modelů. Tři první modely reprezentují jednotlivé programy APZ, poslední pak možnost „bez APZ“. Všechny modely testují, nakolik jednotlivé kumulace zvyšují šanci na zařazení do uvedeného programu APZ, v posledním případě pak šanci na odmítnutí na zařazení do některého z programů.

Tabulka č. 10 Odhad fixních a náhodných parametrů čtyř logistických modelů

	model rekvalifikace	model SÚPM	model VPP	model bez APZ
evidence delší než 12 měsíců & věk 23 let	0,912 (-0,37)	1,076 (0,32)	0,683 (-1,43)	1,867* (1,97)
evidence delší než 12 měsíců & věk 56 let	0,682 (-1,95)	1,511* (2,41)	1,185 (0,91)	0,677 (-1,57)
evidence delší než 12 měsíců & věk nejmladšího dítěte do 10 let	1,053 (0,37)	1,124 (0,90)	1,464** (2,71)	0,424*** (-4,40)
evidence delší než 12 měsíců & zdravotní znevýhodnění	0,851 (-1,02)	1,102 (0,68)	1,352 (1,92)	0,686 (-1,85)
věk 56 let & nedokončené základní vzdělání	0,941 (-0,25)	0,351*** (-3,74)	3,098*** (5,27)	0,720 (-1,14)
v posl. 2 letech bez výdělečné činnosti & dřívější dlouhodobá evidence	0,802* (-2,09)	0,902 (-1,02)	1,338** (2,69)	1,106 (0,86)
_cons	0,462*** (-5,45)	0,385*** (-14,58)	0,194*** (-18,15)	0,215*** (-9,99)
var(_cons[q4])_cons	1,288 (1,92)	1 (0,00)	1,015 (0,41)	1,294 (1,80)
var(_cons[q4>deck])_cons	1,595*** (4,48)	1,184** (3,19)	1,385*** (3,49)	1,825*** (4,39)
<i>N</i>	2 828	2 828	2 828	2 828
<i>AIC</i>	3 286,8	3 359,2	2 859,7	2 667,4
<i>BIC</i>	3 340,3	3 406,8	2 913,3	2 720,9
pracoviště	0,0632012	2,33E-32	0,0040952	0,0620951
individuallpracoviště	0,1795875	0,0487282	0,0938097	0,2070523
Level 1 (viněty)	N = 2 828	2 828	2 828	2 828
Level 2 (pracoviště)	N = 22	22	22	22
Level 3 (individuální)	N = 144	144	144	144
LR test vs. linear model: chi2	170,48	20,49	39,36	149,57
Prob	0,000	0,000	0,000	0,000

Odds ratio; t statistika v závorkách

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

V případě rekvalifikace je statisticky významnou kombinace absence výdělečné činnosti v posledních dvou letech a dřívější dlouhodobé evidence. Tato kumulace handicapů snižuje 1,2krát šanci uchazeče na zařazení do programu rekvalifikací.

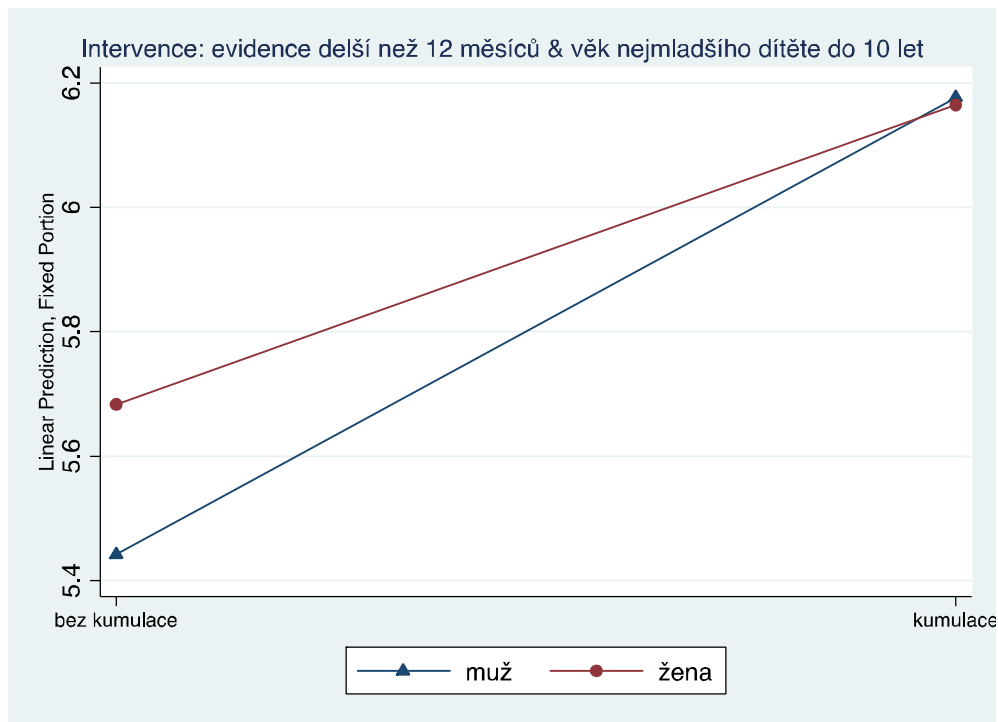
V případě programu SÚPM zvyšuje kumulace evidence delší než 12 měsíců a věk 56 let 1,5krát šanci na zařazení do tohoto programu. Naproti tomu věk 56 let a nedokončené základní vzdělání snižuje šanci na zařazení do tohoto programu 2,8krát.

Stejná kumulace handicapů jako v předcházejícím případě, věk 56 let a nedokončené základní vzdělání, naopak více než 3krát zvyšuje šanci na zařazení do programu VPP. Téměř 1,5krát zvyšuje šanci na zařazení také kombinace evidence delší než 12 měsíců a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let v domácnosti fiktivního uchazeče a 1,3krát kombinace absence výdělečné činnosti v posledních dvou letech a dřívější dlouhodobé evidence.

Statisticky významně menší šanci na zařazení do některého z programů mají podle výsledků logistického modelu uchazeči, kteří jsou v evidenci déle než 12 měsíců, ale současně náležející do nejmladší věkové kategorie. Naopak, kombinace evidence delší než 12 měsíců a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let téměř 2,4krát zvyšuje šanci, že do některého z programů uchazeč či uchazečka zařazení budou (nejpravděpodobněji do programu VPP).

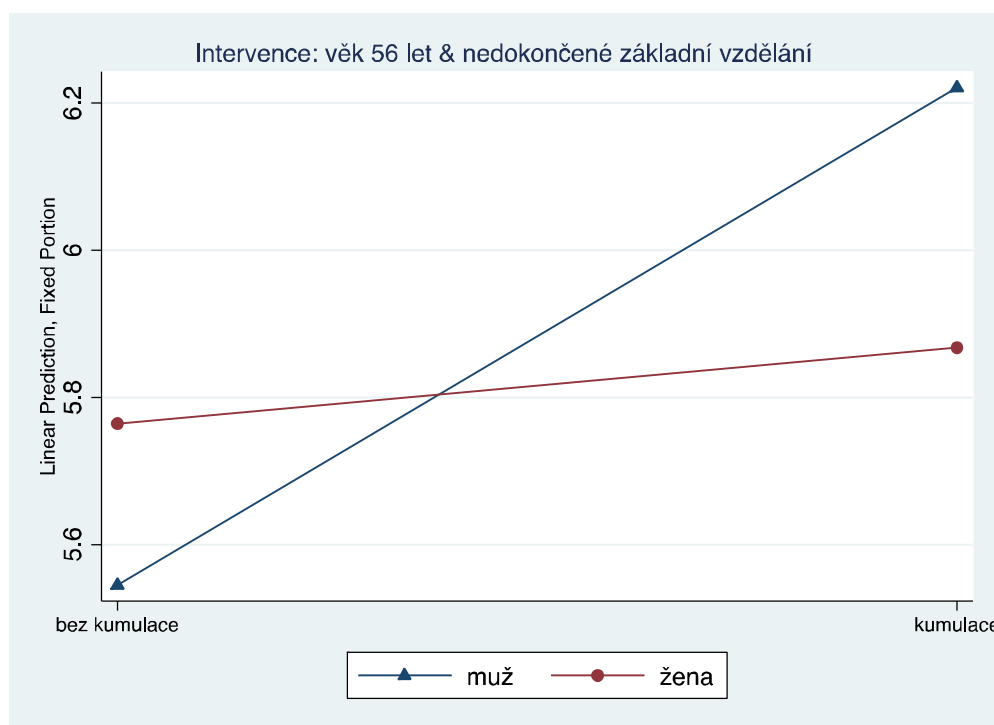
V případě kombinace evidence delší než 12 měsíců a přítomnosti alespoň jednoho dítěte ve věku do 10 let v domácnosti uchazeče pozorujeme vyšší pozitivní efekt v případě mužů. V případě absence dané kumulace je průměrné intervenční hodnocení žen přibližně o 0,2 bodu vyšší. Pokud je kumulovaný handicap přítomen, intervenční hodnocení mužů i žen je prakticky shodné.

Graf č. 11 Vliv kumulace handicapů na intervenční hodnocení podle pohlaví



Ještě výrazněji zvyšuje u mužů intervenční hodnocení kombinace věku 56 let a nedokončeného základního vzdělání. Efekt této kumulace je v případě žen také kladný, ale výrazně menší.

Graf č. 12 Vliv kumulace handicapů na intervenční hodnocení podle pohlaví



Celkově by se mohlo zdát, že vliv kumulací na diagnostické a intervenční rozhodování není velký. V obou případech se jen dvě z šesti testovaných kumulací ukázaly být statisticky významné. Podobně tomu bylo i v případě čtyř logistických modelů testujících zařazování jednotlivých uchazečů do různých programů APZ. Ale právě logistické modely, respektive jejich vysoce statisticky významné konstanty naznačují důležitost kumulací handicapů u fiktivních uchazečů při rozhodování liniových pracovníků. Hodnoty konstant můžeme u prezentovaných logistických modelů interpretovat jako šanci na zařazení do daného programu (v případě čtvrtého modelu bez zařazení do některého z programů APZ) v případě absence kumulace handicapů v anamnéze fiktivního uchazeče.

V případě rekvalifikace je šance na zařazení do tohoto programu APZ 2,2krát nižší u fiktivních uchazečů bez kumulací v anamnéze. V případě programu SÚPM je výsledek podobný, šance je 2,6krát nižší. Velmi výrazný je vliv kumulací u programu VPP, zde je šance pro uchazeče bez kumulací 5,1krát nižší. Absence kumulací snižuje 4,6krát také šanci, že fiktivní uchazeč nebude zařazen do žádného z uvedených programů. V zásadě se tak potvrzuje hypotéza 5, že kumulace handicapů významně ovlivňuje diagnostické a intervenční rozhodování liniových pracovníků. Především pak na úrovni rozhodování o zařazování fiktivních uchazečů do jednotlivých programů.

7.7 Vztah mezi diagnózou a intervencí

Diagnóza, usuzování a intervence, jak tvrdí Andrew Delano Abbott, představují základní prvky profesionálního jednání. Nikoli však nutně v daném logickém pořadí. „Profesionálové se

jimi všemi zabývají současně. Mohou začít intervencí spíše než diagnózou; skutečně mohou diagnostikovat skrze léčbu, což lékaři nezřídka činí. Tyto tři prvky jsou spíše modalitami jednání než typy jednání per se“ (Abbott, 1988: 40). Abbott zde odmítá představu kauzality mezi diagnózou a intervencí v uvedeném směru. Intervence může podle něj předcházet diagnóze, či být její součástí.

Možnosti diagnózy, jak jsme již dříve naznačili, mají v činnosti liniových pracovníků své limity a tuto skutečnost simuluje i tento experiment. Respondentům sděluje jen limitované množství informací o fiktivních uchazečích. V reálné interakci mezi profesionálem a uchazečem je často limitem čas, který je pro tuto interakci vymezen. Intervence se tak může stát součástí diagnostického postupu, kdy diagnostická informace je produkována v delším časovém horizontu právě v závislosti na reakci uchazeče na aplikovanou intervenci.

Vztah mezi diagnostickým a intervenčním hodnocením v našem souboru profesionálů je poměrně silný ($r = 0,7$), přesto však, jak je patrné z následující tabulky, na obou stranách škály vznikají disparity: vysoká míra souhlasu u diagnostického tvrzení může být doprovázena nižší mírou souhlasu na stejně orientované škále intervenčního tvrzení a naopak.

Tabulka č. 11 Rozdíl mezi diagnostickým a intervenčním hodnocením

intervence – diagnóza	četnost	%	validní %
-3 a více	154	5,35	5,49
-2 body	118	4,1	4,21
-1 bod	224	7,78	7,99
0	1 529	53,09	54,53
1 bod	353	12,26	12,59
2 body	168	5,83	5,99
3 a více	258	8,96	9,2
neuvedeno	76	2,64	-
celkem	2 880	100	100

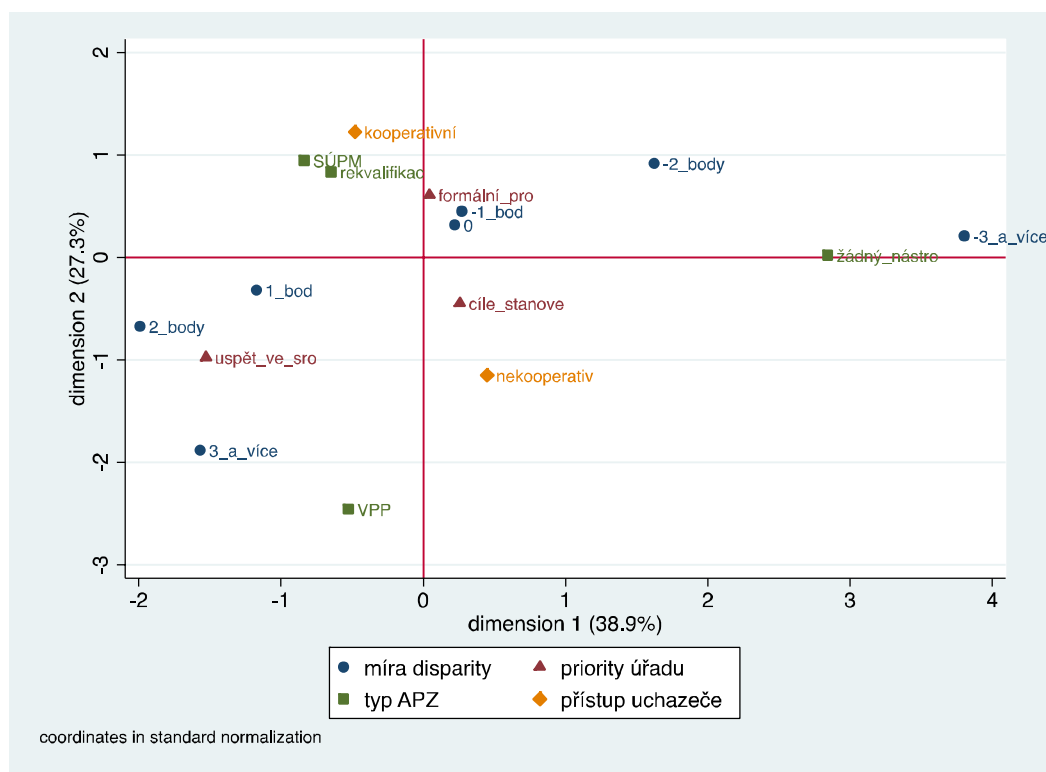
V 54,5 % případů jsou obě hodnocení shodná, bez ohledu na to, jak vysoká či nízká tato hodnocení byla. Ve více než 5 % případů bylo intervenční hodnocení o 3 či více bodů nižší než hodnocení diagnostické a ve více než 9 % případů tomu bylo naopak – intervenční hodnocení bylo o 3 nebo více bodů vyšší než hodnocení diagnostické. Ukazuje se tedy, že častěji nastává situace, kdy potřeba intervence se jeví být silnější, než naznačoval výsledek diagnózy.

V následujícím diagramu je nabídnuto vysvětlení této disparity. Toto vysvětlení je založeno na kombinaci dvou faktorů. Za prvé, jednotlivé nástroje APZ se liší a každý z nich obvykle plní jinou funkci. V některých případech funkci povzbuzení či podpory, v jiných, jak jsme se snažili ukázat, také funkci disciplinační či punitivní. Za druhé, charakteristikou, která významně ovlivňuje postoje respondentů, je ne/kooperativnost fiktivních uchazečů. Kombinace těchto dvou faktorů může vysvětlovat významnou část pozorované disparity mezi diagnózou a intervencí v postojích respondentů.

Pro identifikaci vzájemných vztahů mezi čtyřmi proměnnými (míra disparity, priority úřadu/organizační charakteristiky, typ APZ a přístup uchazeče) používáme mnohonásobnou korespondenční analýzu. Její výsledek je prezentován v diagramu č. 1.

Programy rekvalifikace a SÚPM jako nástroje, které potenciálně nejvíce zvyšují šance absolventů na lépe placené pracovní pozice, jsou v levém horním kvadrantu asociovány s kooperativním postojem uchazečů a buďto žádnou nebo relativně malou negativní disparitou (-1 bod). To znamená, že míra hodnocení vhodnosti zařazení do některého z nástrojů APZ vysoce koresponduje s mírou diagnostického hodnocení, případně je míra diagnostického hodnocení o jeden bod vyšší než míra hodnocení intervenčního. Z hlediska organizačních charakteristik vnímaných respondenty je tento postoj asociován se stavem, kdy naplňování priorit je definováno jako dodržování formálních procesů. A výrazná je také asociace těchto programů s kooperativností postojů fiktivních uchazečů.

Diagram č. 1 Disparita mezi diagnózou a intervencí – mnohonásobná korespondenční analýza



Ve spodní polovině diagramu (pod osou x) je pak nekooperativní postoj asociován s *pozitivní disparitou* (intervenční hodnocení je vyšší než hodnocení diagnostické) a výsledkem je nejčastěji zařazení do programu VPP (s možným disciplinačním či punitivním záměrem). Právě tato kombinace, asociovaná se způsobem určování priorit vnímaným respondenty jako záměr uspět ve srovnání s jinými poskytovateli služeb zaměstnanosti (tedy jinými KoP ÚP ČR) vede k důrazu na dříve zmíněnou rychlou reintegraci (prostřednictvím VPP) s absencí dlouhodobější investice do znalostí a dovedností uchazečů (viz De Graaf & Sirovátka, 2012).

V pravé polovině diagramu je *negativní disparita* (diagnostické hodnocení je vyšší než intervenční), spolu se spíše nekooperativním postojem uchazečů, asociována se situací, kdy uchazeči nejsou doporučeni do žádného z nástrojů APZ. Je to situace, kdy intervenční hodnocení je nižší než hodnocení diagnostické. Tato situace může být interpretována jako výraz určité

rezignace liniového pracovníka: na úrovni diagnózy je patrný problém na straně klienta, v daných podmínkách však není k dispozici typ intervence, který by daný problém účinně řešil. Tato kombinace nejčastěji ústí do nezařazení uchazeče do jakéhokoli z nástrojů APZ. Tento stav není explicitně asociován se žádným ze způsobů určování priorit organizace vnímaných respondenty.

Tento výsledek analýzy především dokumentuje, jak silně je potenciální veřejná investice do fiktivních uchazečů prostřednictvím programů rekvalifikací a SÚPM podmíněna kooperativním přístupem těchto uchazečů. Procedurální přístup (viz Musil, 2004) k výběru fiktivních uchazečů potenciálně ohrožuje efektivitu výsledků těchto programů. Výsledek také potvrzuje míru vlivu nekooperativnosti fiktivních uchazečů na jejich zařazení buďto do programu VPP nebo ponechání mimo programy APZ, přičemž každý z těchto výsledků je spojen s jiným typem disparity, s jiným přístupem k uchazeči. V kostce, zatímco program VPP, asociovaný s pozitivní disparitou, je často výsledkem postupu, který Abbott (1988) charakterizuje jako určení diagnózy skrze léčbu, naproti tomu ponechání uchazeče mimo programy APZ, asociovaný s negativní disparitou, je výrazem rezignace, kdy diagnóza indikuje potřebu pomoci, v očích liniového pracovníka však chybí vhodný nástroj¹³.

V příloze č. 7 jsou výstupy čtyř separátních modelů testujících vliv jednotlivých proměnných na míru disparity mezi intervencí a diagnózou. Z těchto modelů vyplývá, že statisticky významný vliv mají jen některé charakteristiky fiktivních uchazečů. Tyto charakteristiky jsou zahrnuty v následujícím modelu. Charakteristiky liniových pracovníků ani organizačního prostředí nemají na disparitu žádný vliv.

Tabulka č. 12 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty)

disparita intervence a diagnózy	Coef.	Std. Err.	z	P>z
vzdělání (ref.: nedokončené základní vzd.)				
základní	0,0865643	0,0710738	1,22	0,223
výuční list	-0,0919299	0,0712298	-1,29	0,197
maturita	-0,1012998	0,0707594	-1,43	0,152
VŠ	-0,2005261	0,0721359	-2,78	0,005
aktuální evidence (ref.: méně než 3 měsíce)				
7 měsíců	0,149104	0,0560313	2,66	0,008
déle než 1 rok	0,3026451	0,0559796	5,41	0,000
registrace (ref.: registrován/a poprvé)				
dříve opakovaná krátkodobá registrace	0,1523434	0,0630186	2,42	0,016
dříve dlouhodobá registrace	0,1972549	0,0624271	3,16	0,002
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	0,1578932	0,0455132	3,47	0,001
pracovní anamnéza (ref.: posl. 2 roky pracoval/a)				
posl. 2 roky nepracoval	0,1342255	0,0472322	2,84	0,004
_cons	3,795056	0,117487	32,3	0,000
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)	0,2429445	0,0984889	0,1097571	0,537751
individual: Identity sd(_cons)	0,6480991	0,0487945	0,5591852	0,7511509

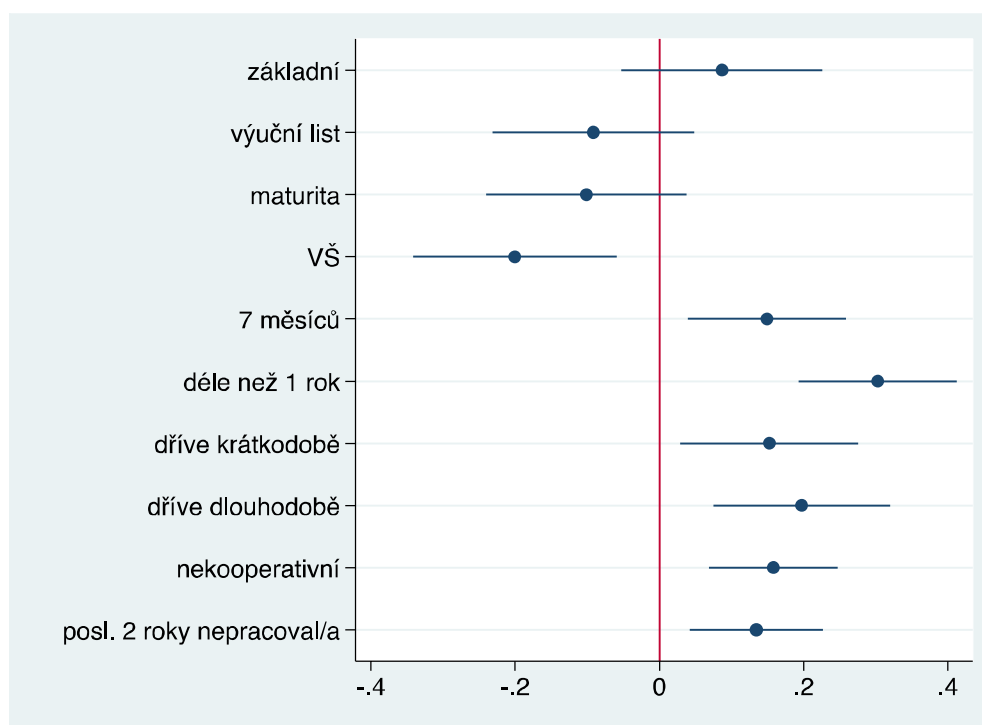
¹³ Tento výsledek také potvrzuje výše zmíněnou hypotézu, že intervence mají dnes stále častěji podobu předpřipravených balíčků, mezi nimiž linioví pracovníci vybírají. Tyto balíčky však mohou opomíjet některé skupiny klientů (Ponnert & Swensson, 2016).

7. Výsledky experimentu

pokračování tabulky

disparita intervence a diagnózy		Coef.	Std. Err.	z	P>z
sd(Residual)		1,179172	0,0161649	1,147911	1,211284
Residual intraclass correlation		ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
individual		0,031571	0,025089	0,0064849	0,1400221
individual pracoviště		0,2562473	0,0280789	0,2051636	0,3150093
Level 1 (viněty)	N = 2 804				
Level 2 (pracoviště)	N = 22				
Level 3 (individual)	N = 144				
LR test vs. linear model: chi2(2) = 527,11		Prob > chi2 = 0,0000			

Graf č. 13 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty)



Z výsledků vyplývá, že negativní disparity (diagnostické hodnocení vyšší než intervenční) přispívá především vysokoškolské vzdělání. Tento výsledek podporuje výše vyslovenou hypotézu o rezignaci liniového pracovníka: co může systém VSZ nabídnout uchazeči, kterého před nezaměstnaností neochránilo ani vysokoškolské vzdělání?

Naproti tomu míra pozitivní disparity, kdy intervenční hodnocení je vyšší než diagnostické, roste s délkou aktuální evidence. Statisticky významný je i efekt předchozích registrací a absence výdělečné činnosti v posledních dvou letech. K vyšší pozitivní disparity přispívá také nekooperativní přístup uchazečů.

I pro tento model platí, že variabilita postojů respondentů se projevuje na individuální úrovni, nikoli na úrovni jednotlivých pracovišť. Jinými slovy, to, co popisuje model jako celek, je

nezpochybnitelný obecný trend. Míra, v jaké jednotlivé charakteristiky přispívají k růstu pozitivní či negativní disparity, se mezi jednotlivými liniovými pracovníky výrazně liší.

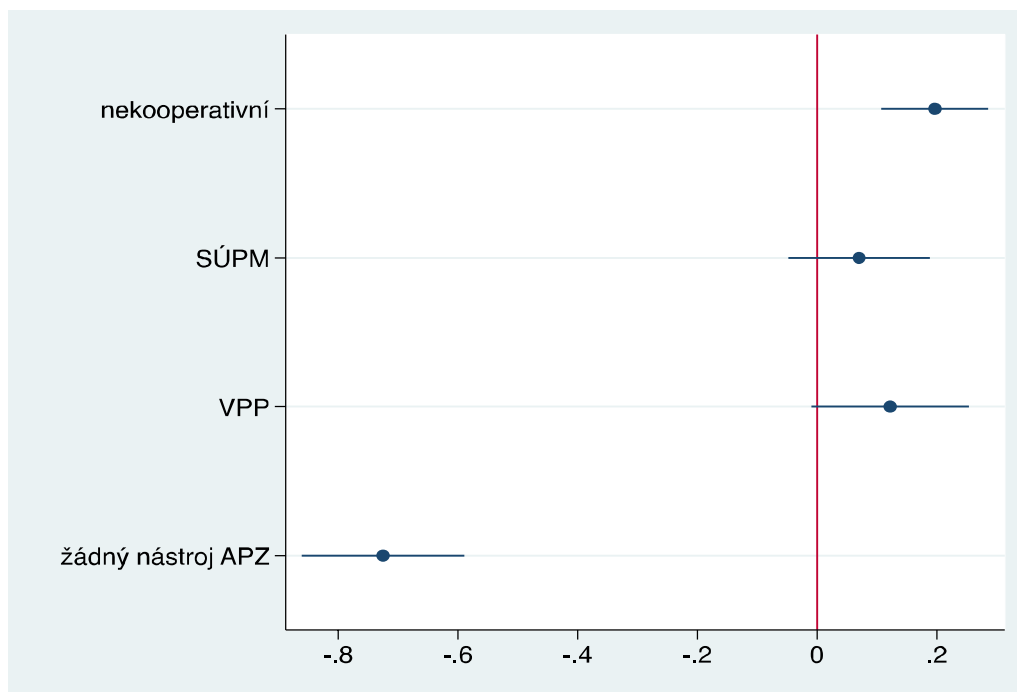
Stejně proměnné jako v případě korespondenční analýzy, typ nástroje APZ a přístup uchazeče, byly vloženy do dalšího hierarchického regresního modelu. Vysoce signifikantní je opět proměnná přístup uchazeče. Uvedený koeficient znamená, že nekooperativní postoj uchazeče vede k růstu kladné disparity, kdy míra souhlasu s intervenčním tvrzením je vyšší než míra souhlasu s tvrzením diagnostickým. Podíváme-li se na jednotlivé nástroje, pak vidíme, že vysoce signifikantní je varianta „žádný nástroj APZ“, ovšem se zápornou hodnotou koeficientu, protože je spojena s negativní disparitou.

Tabulka č. 13 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty)

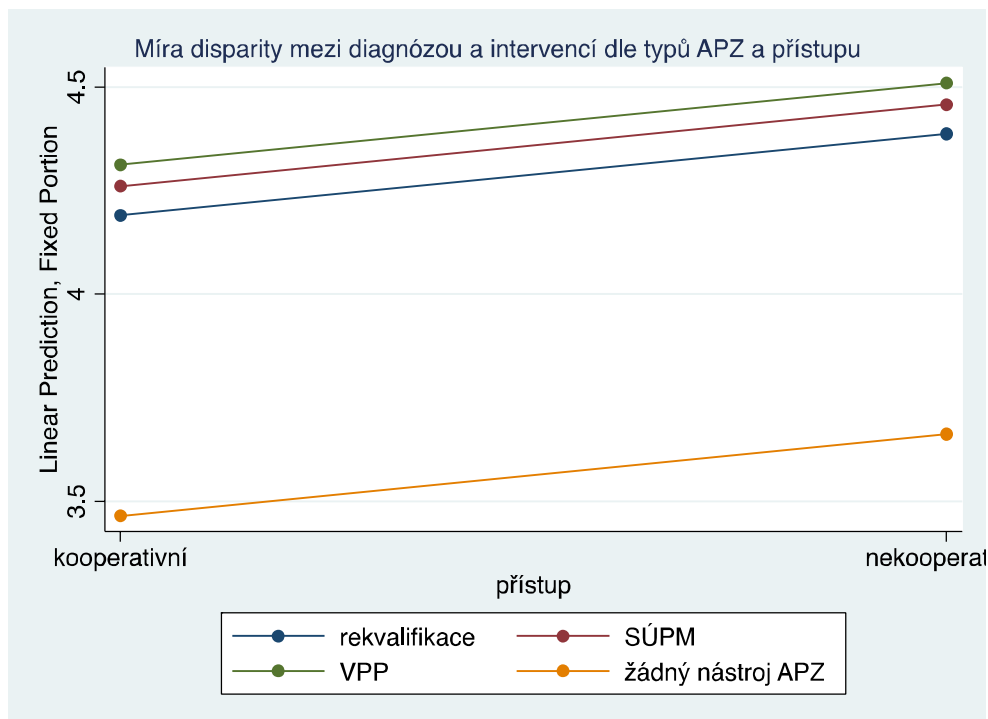
disparita intervence a diagnózy	Coef.	Std. Err.	z	P>z
přístup (ref.: kooperativní)				
nekooperativní	0,1967782	0,0458515	4,29	0,000
nástroj APZ (ref.: rekvalifikace)				
SÚPM	0,070448	0,0604117	1,17	0,244
VPP	0,1224317	0,0670389	1,83	0,068
žádný nástroj APZ	-0,7250478	0,0693414	-10,46	0,000
_cons	4,1901133	0,0931374	2,04	0,041
Random-effects Parameters	Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)	0,2577891	0,0951592	0,125042	0,5314635
individual: Identity sd(_cons)	0,6218366	0,0473402	0,535642	0,7219014
sd(Residual)	1,153876	0,0158963	1,123137	1,185457
Residual intraclass correlation	ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
individual	0,0372389	0,0268065	0,0088547	0,1434416
individual pracoviště	0,2539194	0,0285397	0,2021219	0,3137708
Level 1 (viněty)	N = 2 778			
Level 2 (pracoviště)	N = 22			
Level 3 (individual)	N = 144			
LR test vs. linear model: $\chi^2(2) = 510,33$		Prob > $\chi^2 = 0,0000$		

Podobně jako u výše uvedených modelů i zde platí, že variabilita na individuální úrovni je vyšší než na úrovni jednotlivých pracovišť. To znamená míra, kterou každá z proměnných přispívá k růstu pozitivní nebo negativní disparity se může mezi jednotlivými liniovými pracovníky lišit.

Graf č. 14 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty)



Graf č. 15 Vliv přístupu uchazeče dle typu APZ na disparitu mezi diagnózou a intervencí (náhodné konstanty)



Doposud jsme uvažovali pouze situaci, kdy náhodně fluktuují intercepty jednotlivých regresních přímk. To znamená, že všechny regresní přímky jsou rovnoběžné. Hierarchické modelování umožňuje také řešení, kdy vedle interceptů náhodně fluktuují také regresní přímky jako takové. Toto řešení je uvedeno v následující tabulce. Opět hledáme model pro vztah mezi intervencí a diagnózou, kdy prediktory jsou přístup uchazeče a typ nástroje APZ, do kterého by respondent daného uchazeče zařadil. Přidán je i interakční člen mezi přístupem uchazečů a nástroji APZ.

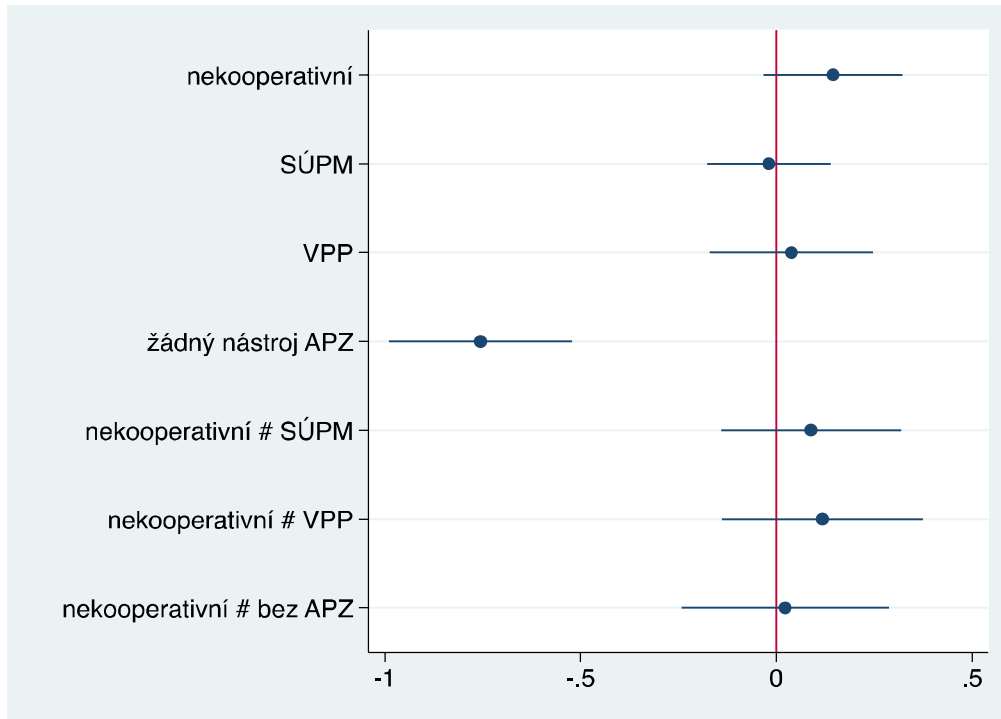
Tabulka č. 15 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty i směrnice)

disparita intervence a diagnózy		Coef.	Std. Err.	z	P>z
přístup (ref.: kooperativní)					
nekooperativní		0,1448646	0,0902393	1,61	0,108
nástroj APZ (ref.: rekvalifikace)					
SÚPM		-0,0190657	0,0804222	-0,24	0,813
VPP		0,0387049	0,1066421	0,36	0,717
žádný nástroj APZ		-0,755486	0,1190723	-6,34	0,000
přístup#a3r					
nekooperativní#SÚPM		0,0887311	0,1171903	0,76	0,449
nekooperativní#VPP		0,1175207	0,130954	0,9	0,369
nekooperativní#žádný nástroj APZ		0,0227337	0,1351112	0,17	0,866
_cons		0,250027	0,1031063	2,42	0,015
Random-effects Parameters		Estimate	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
pracoviště: Identity sd(_cons)		0,2511294	0,0931518	0,1213837	0,5195592
sd(přístup)		0,4365292	0,0654975	0,3253103	0,5857722
sd(a3r)		0,248067	0,0322713	0,1922362	0,3201126
sd(_cons)		1,179373	0,113095	0,9772953	1,423234
corr(přístup,a3r)		0,3666666	0,1904542	-0,0466641	0,6727943
corr(přístup,_cons)		-0,7474147	0,0799237	-0,8672762	-0,5456462
corr(a3r,_cons)		-0,6576042	0,0990721	-0,8112621	-0,4189776
Residual intraclass correlation		ICC	Std. Err.	[95% Conf.	Interval]
individual		0,0237097	0,0174287	0,0055213	0,0960295
individual pracoviště		0,5466271	0,0469654	0,4540351	0,6361017
Level 1 (viněty)	N = 2 778				
Level 2 (pracoviště)	N = 22				
Level 3 (individual)	N = 144				
LR test vs. linear model: chi2(2) = 598,50		Prob > chi2 = 0,0000			

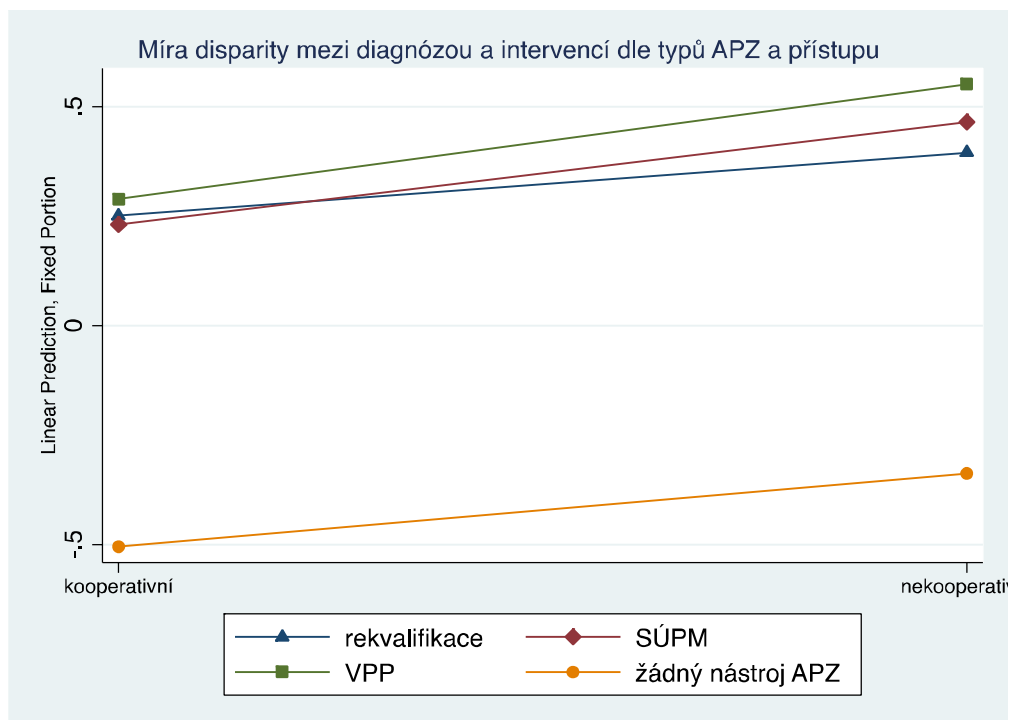
V tomto modelu, na rozdíl od předcházejícího, již není efekt přístupu uchazeče statisticky významný. Statisticky významným tak zůstává jen vliv odmítnutí zařazení uchazeče do jakéhokoli nástroje APZ. Pro informaci uvádíme graf s fluktuujícími konstantami i směrnici vycházející z testovaného modelu.

Výsledný model lze interpretovat tak, že vliv doporučení uchazeče pro rekvalifikaci, SÚPM a VPP na míru disparity se vzájemně neliší. Statisticky významně odlišný je vliv rozhodnutí neaplikovat žádný nástroj APZ.

Graf č. 16 Grafické znázornění odhadů fixních a náhodných parametrů disparity mezi intervencí a diagnózou (náhodné konstanty i směrnice)



Graf č. 17 Vliv přístupu uchazeče dle typu APZ na disparitu mezi diagnózou a intervencí (náhodné konstanty i směrnice)



8. Diskuse výsledků

Factorial survey experiment představuje výzkumný design, který i při relativně nízkém počtu respondentů umožňuje dosáhnout dostatečně rozsáhlého souboru dat pro následnou analýzu. A to i pro analýzu relativně náročnou právě na počet případů, jako je hierarchická mnohonásobná regresní analýza.

Autonomie rozhodování liniových pracovníků zabývajících se zprostředkováním a poradenstvím byla operacionalizována jako proces probíhající ve třech fázích (diagnóza, usuzování a intervence), z nichž dvě (diagnostickou a intervenční) se v této studii usilujeme učinit zjevnými a popsat, jakým způsobem jsou ovlivňovány ze strany charakteristik fiktivních uchazečů, respondentů samotných a respondenty vnímanými charakteristikami organizačního prostředí.

V první řadě je třeba výsledky studie zasadit do odpovídajícího kontextu. Je problematické měřit exaktně lidské rozhodování. Přes použitou poměrně komplikovanou metodologii a aplikované statistické postupy doporučujeme větší pozornost věnovat zjištěným tendencím a trendům než konkrétní velikosti jednotlivých koeficientů.

V první řadě se u všech regresních analýz potvrdila oprávněnost aplikace víceúrovňových (hierarchických) modelů s náhodnými efekty (konstantami). Prakticky to znamená, že jsme pracovali s modely, které předpokládaly tři úrovně náhodných efektů: 1) úroveň pracoviště (ve smyslu jednotlivých KoP v JmK), 2) úroveň respondentů a 3) úroveň vinět. Rozhodující se ukázala být úroveň respondentů, jednotlivých liniových pracovníků. U všech použitých modelů platí, že rozdíly mezi vypočtenými konstantami všech respondentů pro daný model jsou statisticky významné. Z toho plyne, že jednotliví respondenti se statisticky významně lišili v hodnocení vlivu jednotlivých charakteristik (nezávisle na proměnných) na závisle proměnnou.

Vysoká míra variace na úrovni respondentů (u většiny modelů dosahují hodnoty ICC úrovně mezi 0,2 a 0,4) především ukazuje na poměrně velké rozdíly v posuzování jednotlivých charakteristik ve vztahu k závisle proměnné. Již první model testující diagnostické hodnocení vykazuje hodnotu ICC 0,4, což znamená, že 40 % variability v závisle proměnné (diagnostické hodnocení) připadá na variabilitu mezi respondenty. To značí poměrně nízkou homogenitu diagnostického hodnocení, či jinak vyjádřeno poměrně velký rozptyl v hodnocení charakteristik fiktivních uchazečů mezi jednotlivými liniovými pracovníky.

Současně platí, že jen výjimečně se v prezentovaných modelech vyskytuje vysoká hodnota ICC u úrovně „pracoviště“. Pokud by navíc byla vyšší než hodnota ICC na individuální úrovni, pak by bylo možné konstatovat v nějaké míře homogenitu hodnocení alespoň na úrovni jednotlivých pracovišť. Taková situace však v prezentovaných modelech nenastává.

Výcvik a vzdělávání liniových pracovníků je hlavní cestou, jak dosáhnout větší míry homogenity v hodnocení a zajistit tak uchazečům skutečně rovné zacházení.

Z porovnání regresních modelů diagnostického a intervenčního hodnocení především vyplývá, že existuje jen relativně omezený počet proměnných popisujících charakteristiky fiktivních uchazečů, které statisticky významně ovlivňují rozhodování liniových pracovníků:

- a) dosažené vzdělání uchazeče,
- b) přítomnost a počet nezaopatřených dětí v domácnosti uchazeče,
- c) délka aktuální evidence,

d) přístup uchazeče k jednání na ÚP.

V obou případech, v diagnostickém i intervenčním hodnocení, platí, že s rostoucím vzděláním uchazeče klesá jeho dosažené průměrné skóre. Podobný efekt má v obou případech nekooperativní přístup fiktivního uchazeče k jednání s liniovým pracovníkem. Průměrné skóre naopak zvyšuje přítomnost dětí v domácnosti fiktivního uchazeče, stejně jako rostoucí délka jeho aktuální evidence.

Poměrně zásadním zjištěním je vliv behaviorální proměnné (přístup fiktivního uchazeče) na rozhodování liniových pracovníků. Vyskytuje se ve většině modelů a vždy jde o statisticky i věcně významnou proměnnou. Tento výsledek ukazuje, nakolik obtížné je pro jednotlivé liniové pracovníky odhlédnout od způsobu, jakým uchazeč vystupuje.

Modelování rozhodování respondentů o jednotlivých nástrojích APZ diferencuje typické uchazeče, kteří jsou do těchto nástrojů zařazováni. Rekvalifikace se jeví jako poměrně málo profilovaný nástroj, který je potenciálně otevřen širokému spektru uchazečů. Z výsledků především vyplývá, že není možné identifikovat specifickou skupinu, která by měla statisticky významně vyšší šanci na zařazení do daného nástroje než skupiny jiné.

Naproti tomu v případě SÚPM jsou vysoce preferovanou skupinou především fiktivní uchazeči s nejvyšším dosaženým vzděláním a v případě VPP naopak fiktivní uchazeči s nejnižším vzděláním, s nejdelší aktuální délkou nezaměstnanosti a také s nekooperativním postojem při jednání na ÚP.

V tomto ohledu je možné v případě VPP identifikovat také disciplinační a punitivní rozměr tohoto nástroje. Neoperativní přístup uchazeče může mít pro uchazeče zásadní důsledky. Někteří autoři hovoří o třídních rozdílech mezi liniovými pracovníky a jejich klienty, které mohou mít vliv na způsob, jak je s nimi ze strany liniových pracovníků nakládáno.

Na základě výstupu z korespondenční analýzy lze konstatovat, že nekooperativní uchazeči obvykle buďto nastupují VPP, což představuje poměrně nízkou investici do jejich vědomostí a dovedností, nebo nejsou zařazeni do žádného programu APZ. Poměrně zásadní podmínkou pro získání významnější investice ve formě rekvalifikace nebo SÚPM je prostě kooperativní přístup – tedy více či méně subjektivní pocit liniového pracovníka.

Analýza rozdílů mezi diagnostickým a intervenčním hodnocením podhaluje to, jakým způsobem linioví pracovníci činí svá rozhodnutí. Obecně existuje v populaci zkoumaných liniových pracovníků vysoká míra korespondence mezi diagnostickým a intervenčním hodnocením: v 73 % se rozdíl mezi oběma hodnoceními pohybuje v koridoru +1 a -1 bod na 11bodové škále.

Ve zbytku hodnocení je patrná spíše tendence k pozitivní disparitě (17,4 %), kdy intervenční hodnocení bylo nejméně o 2 body vyšší než hodnocení diagnostické. Je to postup, který Abbott (1988) charakterizuje jako určení diagnózy prostřednictvím intervence. Pravděpodobnost užití tohoto přístupu zvyšuje aktuální evidence delší než 7 měsíců, předchozí evidence, poslední dva roky bez pracovní aktivity a nekooperativní přístup. Vzhledem k míře vnitrotřídní korelace (ICC) 0,26 můžeme konstatovat, že ne všechny uvedené proměnné mají stejný efekt u všech liniových pracovníků.

Tendenci k negativní disparitě, kdy diagnostické hodnocení bylo alespoň o 2 body vyšší než hodnocení intervenční, pozorujeme v 9,4 % případů. Významným prediktorem tohoto jevu je VŠ vzdělání u uchazeče. Tento výsledek interpretujeme jako rezignaci liniového pracovníka,

protože takovému uchazeči vlastně nemá co nabídnout, protože systém takového uchazeče vlastně nepředpokládá.

Na závěr této kapitoly chceme zmínit, co nás překvapilo a co může být jedním z témat případných budoucích šetření. V první řadě je to jen velmi malý vliv vzdělání liniových pracovníků na jejich rozhodování. Přibližně 17 % liniových pracovníků má vysokoškolské vzdělání. To je rozhodně podíl, který by měl být ve výsledcích patrný, ale téměř nikde nepozorujeme jeho statisticky významný vliv. Původně byl patrný vliv vzdělání na intervenční rozhodování v modelech 3 a 4 v tabulce č. d2 v příloze č. 5. Po zpřesnění a redukci modelu v tabulce č. 3 však statisticky významný vliv vzdělání respondenta mizí.

Podobně nevýznamnými se v této studii jeví být věk liniových pracovníků, případně délka jejich praxe v systému VSZ. Téměř 23 % z nich je starších 50ti let a téměř 38 % pracuje v systému VSZ déle než 15 let. Ukazuje se, že ani dosažené vyšší vzdělání, ani dosažený věk a ani délka praxe neovlivňují rozhodovací procesy takovým způsobem, že by to bylo patrné ze statistické analýzy. Tedy například tak, že by liniovní pracovníci s VŠ vzděláním či delší praxí méně zakládali své rozhodování na subjektivním pocitu z přístupu respondenta k jednání na ÚP.

Závěr

Každý z nás se s liniovými pracovníky, s pracovníky veřejných služeb, setkává, každý máme své vlastní zkušenosti z interakce s nimi. Často rozdílné, od instituce k instituci, od pracovníka k pracovníkovi. I přesto, že stále více se náš kontakt s veřejnými institucemi odosobňuje, linioví pracovníci jsou stále více nahrazováni formuláři na webových stránkách institucí, je osobní kontakt v mnoha situacích nenahraditelný. Dokonce se dá říci, že v některých situacích význam setkání liniového pracovníka s klientem tváří v tvář roste.

Jednou z oblastí, kde význam osobního kontaktu roste, je podle řady autorů i systém veřejných služeb zaměstnanosti. Úspěšná aktivizace nezaměstnaných vyžaduje nejen kontakt tváří v tvář, ale také dostatečnou sumu znalostí, schopností a dovedností na straně liniových pracovníků. Jejich klienti se nezdárcita ocitají nejen mimo trh práce, ale z nejrůznějších důvodů i na okraji společnosti. Rozhodnutí, která linioví pracovníci učiní, mohou mít pro jejich klienty zcela zásadní význam a dlouhodobý dopad.

Výsledky studie mimo jiné ukazují, že rozhodování liniových pracovníků je komplexní činnost, kterou ovlivňuje řada faktorů. Experimentální přístup se pokouší navodit podobnou situaci ve které se ocitají linioví pracovníci v reálném světě: suma informací o uchazeči je limitovaná, stejně jako možnosti intervence.

V této studii jsme se pokusili přiblížit to, co Evelyn Brodtkin nazývá neprůhlednou oblastí nacházející se mezi formálními politikami, jak jsou napsány na papíře, a výsledky. Analýzy ukazují, že ve zkoumaném regionu je autonomie liniových pracovníků poměrně silná, často je však ovlivněna spíše subjektivním pocitem získaným z chování uchazeče než z jeho objektivních potřeb ve vztahu k trhu práce.

Rostoucí počet textů je dnes věnováno úvahám o přicházejícím kolapsu, restrukturalci či redukci komplexity. Tyto texty považují často právě stále rozvinutější, ve smyslu rozsahu a spotřeby zdrojů, ale současně značně dysfunkční, co do svých výstupů a výsledků, byrokratické systémy za neklamnou známku postupujícího úpadku. Jakékoli snahy o restauraci či rekonstrukci těchto společenských systémů nepovažují za nic jiného než další plýtvání zdroji. Do tohoto proudu se v očích autorů těchto textů nepochybně zařadí i tato studie se svou ambicí přispět ke zlepšení fungování VSZ. My však stále chceme věřit, že je to menší plýtvání, než jakou by představovala rezignace na jakoukoli změnu v tomto systému.

Literatura

- Abbott, A. D., 1988. *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Abbott, A., 1995. "Boundaries of Social Work or Social Work of Boundaries?: The Social Service Review Lecture." *Social Service Review* 69(4): 545–562.
- Abraham, M., K. Auspurg & Hinz, T., 2010. "Migration Decisions Within Dual-Earner Partnerships: A Test of Bargaining Theory." *Journal of Marriage and Family* 72(4): 876–892.
- Abraham, M., Auspurg, K., Bähr, S., Frodermann, C., Gundert, S. & Hinz, T., 2013. "Unemployment and willingness to accept job offers: results of a factorial survey experiment." *Journal for Labour Market Research* 46(4): 283–305.
- Atzmüller, C. & Steiner, P. M., 2010. "Experimental Vignette Studies in Survey Research." *Methodology* 6(3): 128–138.
- Allport, G. W., 1954. *The Nature of Prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley.
- Auspurg, K. & Hinz, T., 2015. *Factorial Survey Experiments*. London: SAGE.
- Auspurg, K. & Gundert, S., 2015. "Precarious Employment and Bargaining Power: Results of a Factorial Survey Analysis." *Zeitschrift für Soziologie* 44(2): 99–117.
- Baekgaard, M., et al., 2015. "Conducting Experiments in Public Management Research: A Practical Guide." *International Public Management Journal* 18(2): 323–342.
- Blom-Hansen, J., Morton R. & Serritzlew, S., 2015. "Experiments in Public Management Research." *International Public Management Journal* 18(2): 151–170.
- Blomberg, H., Kallio, J., Kangas, O., Kroll, C. & Niemelä, M., 2017. "Social Assistance Deservingness and Policy Measures: Attitudes of Finnish Politicians, Administrators and Citizens." Pp. 209–224 in W. van Oorschot, F. Roosma, B. Meuleman & T. Reeskens (eds.) *The Social Legitimacy of Targeted Welfare. Attitudes to Welfare Deservingness*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Bonoli, G., 2010. "The Political Economy of Active Labor-Market Policy." *Politics & Society* 38(4): 435–457.
- Bonoli, G., 2013. *The Origins of Active Social Policy. Labour Market and Childcare Policies in a Comparative Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Bonvin, J.-M., 2008. "Activation Policies, New Modes of Governance and the Issue of Responsibility." *Social Policy & Society* 7(3): 367–377.
- Bourdieu, P., 2006. "Cultural Reproduction and Social Reproduction." Pp. 257–271 in D. B. Grusky & S. Szelenyi (eds.) *Inequality. Classic Readings in Race, Class, and Gender*. Colorado: Westview Press.

Bourdieu, P. et al., 1999. *The Weight of the World. Social Suffering in Contemporary Society*. Stanford: Stanford University Press.

Bouwman, R. & Grimmelikhuijsen, S., 2016. "Experimental public administration from 1992 to 2014. A systematic literature review and ways forward." *International Journal of Public Sector Management* 29(2): 110–131.

Bozeman, B. & Scott, P., 1992. "Laboratory Experiments in Public Policy and Management." *Journal of Public Administration Research and Theory* 2(3): 293–313.

Brodkin, E. Z., 2007. "Bureaucracy Redux: Management Reformism and the Welfare State." *Journal of Public Administration Research and Theory* 17(1): 1–17.

Brodkin, E. Z., 2011a. "Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism." *Journal of Public Administration Research and Theory* 21(Suppl 2): 253–277.

Brodkin, E. Z., 2011b. "Putting Street-Level Organizations First: New Directions for Social Policy and Management Research." *Journal of Public Administration Research and Theory* 21(Suppl 2): 199–201.

Buss, C., 2018. "Public opinion towards targeted labour market policies: A vignette study on the perceived deservingness of the unemployed." *Journal of European Social Policy* 29(2): 228–240.

Campbell, D. T. & Stanley, J. C., 1963. *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Damelang, A., Abraham, M., Ebensperger, S. & Stumpf, F., 2019. "The Hiring Prospects of Foreign-Educated Immigrants: A Factorial Survey among German Employers." *Work, Employment and Society* 33(5): 739–758.

De Graaf, W. & Sirovátka, T., 2012. "Governance reforms and their impacts on the effects of activation policies." *International Journal of Sociology and Social Policy* 32(5/6): 353–363.

De Wilde, M., 2017. "Deservingness in Social Assistance Administrative Practice: A Factorial Survey Approach." Pp. 225–240 in W. v. Oorschot, F. Roosma, B. Meuleman & T. Reeskens (eds.) *The Social Legitimacy of Targeted Welfare. Attitudes to Welfare Deservingness*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

De Wolf, I. & van der Velden, R., 2001. "Selection Processes for Three Types of Academic Jobs. An Experiment among Dutch Employers of Social Sciences Graduates." *European Sociological Review* 17(3): 317–330.

Dean, M., 2002. "Liberal government and authoritarianism." *Economy and Society* 31(1): 37–61.

Doberstein, C., 2017. "An emerging experimental approach to public administration research in Canada." *Canadian Public Administration* 60(1): 135–139.

Druckman, J. N., Green, D. P., Kuklinski, J. H. & Lupia, A., 2006. "The Growth and Development of Experimental Research in Political Science." *American Political Science Review* 100(4): 627–635.

- Dubois, V., 2009. "Towards a critical policy ethnography: lessons from fieldwork on welfare control in France." *Critical Policy Studies* 3(2): 221–239.
- Dubois, V., 2010. *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Farnham: Ashgate.
- Dubois, V., 2014. "The State, Legal Rigor, and the Poor. The Daily Practice of Welfare Control." *Social Analysis* 58(3): 38–55.
- Dülmer, H., 2007. "Experimental Plans in Factorial Surveys: Random or Quota Design?" *Sociological Methods & Research* 35(3): 382–409.
- Dworkin, R., 1978. *Taking Rights Seriously*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Eikenaar, T., de Rijk, A. E. & Meershoek, A., 2016. What's in a Frame? How Professionals Assess Clients in Dutch Work Reintegration Practice. *Social Policy & Administration* 50: 767–786.
- Evans, T. & Harris, J., 2004. "Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion." *British Journal of Social Work* 34(6): 871–895.
- Freibergová, Z. & Vepřková, R., 2013. *Zpráva o průběhu poradenského procesu na Úřadu práce České republiky Projekt TAČR OMEGA: Poradenský proces na Úřadu práce ČR*. Národní vzdělávací fond, Praha.
- Gerber, A. S., Green, D. P. & Kaplan, E. H., 2014. "The Illusion of Learning from Observational Research." Pp. 9–32 in D. L. Teele (ed.) *Field Experiments and Their Critics. Essays on the Uses and Abuses of Experimentation in the Social Sciences*. New Haven: Yale University Press.
- Goos, P. & Jones, B., 2011. *Optimal Design of Experiments. A Case Study Approach*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Gunst, R. F. & Mason, R. L., 2009. "Fractional factorial design." *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics* 1(2): 234–244.
- Harrits, G. S., 2019. "Stereotypes in Context: How and When Do Street-Level Bureaucrats Use Class Stereotypes?" *Public Administration Review* 79(1): 93–103.
- Hora, O., Suchanec, M., Horáková, M., Rákoczyová, M. & Sirovátka, T., 2018. *Zhodnocení krátkodobých a střednědobých dopadů vybraných programů APZ realizovaných v roce 2014 s důrazem na situaci dlouhodobě nezaměstnaných*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- Horák, P., 2018. "Zhodnocení reformy systému veřejných služeb zaměstnanosti z perspektivy změn ve způsobu jeho řízení a správy." *FÓRUM sociální politiky* 12(1): 2–19.
- Horák, P., 2019. "Řízení, správa a realizace politiky trhu práce v ČR v poreformním období a principy veřejné administrativy." *FÓRUM sociální politiky* 13(6): 8–19.
- Horáková, M. & Sirovátka, T., 2018. *The low-skilled unemployed in the main ALMP tools in 2014 and 2015*. Prague: RILSA.

Hox, J. J., Kreft, I. G. G. & Hermkens, P. L. J., 1991. "The Analysis of Factorial Surveys." *Sociological Methods & Research* 19(4): 493–510.

James, O., Jilke, S. & Van Ryzin, G. G., 2017a. "Introduction: Experiments in Public Management Research." Pp. 3–19 in G. G. Van Ryzin, O. James & S. R. Jilke (eds.) *Experiments in Public Management Research: Challenges and Contributions*. Cambridge: Cambridge University Press.

James, O., Jilke, S. & Van Ryzin, G. G., 2017b. "Causal Inference and the Design and Analysis of Experiments." Pp. 59–88 in O. James, S. R. Jilke & G. G. Van Ryzin (eds.) *Experiments in Public Management Research: Challenges and Contributions*. Cambridge: Cambridge University Press.

Jasso, G., 2006. "Factorial Survey Methods for Studying Beliefs and Judgments." *Sociological Methods & Research* 34(3): 334–423.

Jessen, J. T. & Tufte, P. A., 2014. "Discretionary Decision-Making in a Changing Context of Activation Policies and Welfare Reforms." *Journal of Social Policy* 43(2): 269–288.

Jessop, B., 2002. *The Future of the Capitalist State*. Cambridge: Polity Press.

Jewell, C. J., 2007. *Agents of the Welfare State. How Caseworkers Respond to Need in the United States, Germany, and Sweden*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Jilke, S. & Tummers, L., 2018. "Which Clients are Deserving of Help? A Theoretical Model and Experimental Test." *Journal of Public Administration Research and Theory* 28(2): 226–238.

Klein, G., 2009., *Streetlights and Shadows. Searching for the Keys to Adaptive Decision Making*. Cambridge, MA: The MIT Press.

Kotíková, J., Schebelle, D. & Vychová, H., 2015. *Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Praha: VÚPSV, v. v. i.

Kreft, I. & de Leeuw, J., 2002. *Introducing Multilevel Modeling*. London: SAGE.

Kullberg, C., 2005. "Differences in the Seriousness of Problems and Deservingness of Help: Swedish Social Workers' Assessments of Single Mothers and Fathers." *The British Journal of Social Work* 35(3): 373–386.

Lauder, W., 2002. "Factorial survey methods: A valuable but under-utilised research method in nursing research?" *NT Research* 7(1): 35–43.

Lauder, W., Scott, A. P. & Whyte, A., 2001. "Nurses' judgements of self-neglect: a factorial survey." *International Journal of Nursing Studies* 38(5): 601–608.

Lazazzara, A., Karpinska, K. & Henkens, K., 2013. "What factors influence training opportunities for older workers? Three factorial surveys exploring the attitudes of HR professionals." *The International Journal of Human Resource Management* 24(11): 2154–2172.

Liechti, F., Fossati, F., Bonoli, G. & Auer, D., 2017. "The Signaling Value of Labor Market Programmes." *European Sociological Review* 33(2): 257–274.

-
- Lipsky, M., 2010 [1980]. *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Ludwick, R., O'Toole, R., O'Toole, A. W. & Webster, S., 1999. "Measuring Judgments of Professionals: Using Vignettes in a Social Survey About Patient Confusion." *Journal of Clinical Geropsychology* 5(3): 177–189.
- Ludwig-Mayerhofer, W., Behrend, O. & Sondermann, A., 2014. "Activation, Public Employment Services and their Clients: The Role of Social Class in a Continental Welfare State." *Social Policy & Administration* 48(5): 594–612.
- Margetts, H., 2011. "Experiments for Public Management Research." *Public Management Review* 13(2): 189–208.
- Martin, J. P. & Grubb, D., 2001. "What Works and for Whom: A Review of OECD Countries' Experiences with Active Labour Market Policies." *Swedish Economic Policy Review* 8(2): 9–56.
- Maynard-Moody, S. & Musheno, M., 2003. *Cops, Teachers, Counselors. Stories from the Front Lines of Public Service*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Maynard-Moody, S. & Musheno, M., 2012. "Social Equities and Inequities in Practice: Street-Level Workers as Agents and Pragmatists." *Public Administration Review* 72(s1): S16–S23.
- McDonald, C. & Marston, G., 2005. "Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state." *Critical Social Policy* 25(3): 374–401.
- McNeece & Thyer, 2004. Evidence-Based Practice and Social Work. *Journal of Evidence-Based Social Work* 1(1): 7–25.
- Meier, K. J. & Funk, K. D., 2017. "Experiments and the Classical Roots of Public Administration: Comments on the Potential Utility of Experiments for Contemporary Public Management." Pp. 37–56 in G. G. Van Ryzin, O. James & S. R. Jilke (eds.) *Experiments in Public Management Research: Challenges and Contributions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Morton, R. & Williams, K. C., 2010. *Experimental Political Science and the Study of Causality: From Nature to the Lab*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Musil, L., 2004. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Musil, L., Bareš, P. & Havlíková, J., 2017. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- Mutz, D. C., 2011. *Population-Based Survey Experiments*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Newman, J., 2007. "The "double dynamics" of activation. Institutions, citizens and the remaking of welfare governance." *International Journal of Sociology and Social Policy* 27(9/10): 364–375.
- Orr, L. L., 1999. *Social Experiments. Evaluating Public Programs With Experimental Methods*. Thousand Oaks: SAGE.

Ponnert, L. & Svensson, K., 2016. "Standardisation – the end of professional discretion?" *European Journal of Social Work* 19(3–4): 586–599.

Protsch, P. & Solga, H., 2017. "Going across Europe for an apprenticeship? A factorial survey experiment on employers' hiring preferences in Germany." *Journal of European Social Policy* 27(4): 387–399.

Rashotte, L. S. & Webster, M. J., 2005. "Gender status beliefs." *Social Science Research* 34(3): 618–633.

Raudenbush, S. W. & Bryk, A. S., 2002. *Hierarchical Linear Models. Applications and Data Analysis Methods*. London: SAGE.

Rice, D., 2017. "How governance conditions affect the individualization of active labour market services: An exploratory vignette study." *Public Administration* 95(2): 468–481.

Roethlisberger, F. J. and Dickson, W. J., 1939. *Management and the Worker*. Cambridge: Harvard University Press.

Rosenthal, P. & Peccei, R., 2006. "The social construction of clients by service agents in reformed welfare administration." *Human Relations* 59(12): 1633–1658.

Rossi, P. H. & Anderson, A. B., 1982. "The factorial survey approach: An introduction." Pp. 15–67 in P. H. Rossi & S. L. Nock (eds.) *Measuring Social Judgments. The Factorial Survey Approach*. Beverly Hills: SAGE.

Rossi, P. H. & Nock, S. L., 1982. *Measuring Social Judgments. The Factorial Survey Approach*. Beverly Hills: SAGE.

Sadeghi, T. & Fekjær, S. B., 2019. "Frontline workers' competency in activation work." *International Journal of Social Welfare* 28(1): 77–88.

Samuelsson, E. & Wallander, L., 2014. "Disentangling practitioners' perceptions of substance use severity: A factorial survey." *Addiction Research & Theory* 22(4): 348–360.

Samuelsson, E. & Wallander, L., 2015. "Perceptions of treatment needs – A factorial survey of Swedish addiction care practitioners." *Addiction Research & Theory* 23(6): 469–480.

Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T., 2002. *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt.

Simon, H. A., 1946. "The Proverbs of Administration." *Public Administration Review* 6(1): 53–67.

Simon, H. A., Divine, W. R., Cooper, E. M. and Chernin, M., 1941. *Determining Work Loads for Professional Staff in a Public Welfare Agency*. Berkeley: Bureau of Public Administration, University of California.

Sirovátka, T., 2016. "When workfare fails: post-crisis activation reform in the Czech Republic." *International Journal of Sociology and Social Policy* 36(1/2): 86–101.

- Sirovátka, T. & Winkler, J., 2011. "Governance of Activation Policies in the Czech Republic: Uncoordinated Transformation." Pp. 173–194 in R. van Berkel, W. de Graaf & T. Sirovátka (eds.) *The Governance of Active Welfare States in Europe*. Basingstoke: Macmillan.
- Soukup, P., 2006. "Proč užívat hierarchické lineární modely?" *Sociologický časopis/Czech Sociological Review* 42(5): 987–1012.
- Swenson, P. A., 2002. *Capitalists against Markets. The Making of Labor Markets and Welfare States in the United States and Sweden*. Oxford: Oxford University Press.
- Šimíková, I. & Vyhliđal, J., 2010. "Sociální konstrukce systému sociální ochrany: Administrace klientů jako prostor interpretace." *Sociální studia* 7(2): 135–156.
- Tabin, J.-P. & Perriard, A., 2016. "Active social policies revisited by social workers." *European Journal of Social Work* 19(3–4): 441–454.
- Taylor, B. J., 2006. "Factorial Surveys: Using Vignettes to Study Professional Judgement." *British Journal of Social Work* 36(7): 1187–1207.
- Taylor, F. W., 1911. *Principles of Scientific Management*. New York: Harper and Brothers.
- Tummers, L. L. G., Bekkers, V., Vink, E. & Musheno, M., 2015. "Coping During Public Service Delivery: A Conceptualization and Systematic Review of the Literature." *Journal of Public Administration Research and Theory* 25(4): 1099–1126.
- Twisk, J. W. R., 2006. *Applied Multilevel Analysis. A Practical Guide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van Berkel, R. & Borghi, V., 2008. "Review Article: The Governance of Activation." *Social Policy & Society* 7(3): 393–402.
- Van Berkel, R. & Valkenburg, B. (eds.), 2007. *Making it Personal. Individualising activation services in the EU*. Bristol: The Policy Press.
- Van Berkel, R. & van der Aa, P., 2012. "Activation Work: Policy Programme Administration or Professional Service Provision?" *Journal of Social Policy* 41(3): 493–510.
- Van Berkel, R. & Knies, E., 2018. "The frontline delivery of activation: workers' preferences and their antecedents." *European Journal of Social Work* 21(4): 602–615.
- Vedung, E., 2015. "Autonomy and street-level bureaucrats' coping strategies." *Nordic Journal of Studies in Educational Policy* 2015(2): 15–19.
- Wallander, L., 2009. "25 years of factorial surveys in sociology: A review." *Social Science Research* 38(3): 505–520.
- Wallander, L., 2012. "Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements." *Journal of Social Work* 12(4): 364–384.

Wallander, L. & Molander, A., 2014. "Disentangling Professional Discretion: A Conceptual and Methodological Approach." *Professions & Professionalism* 4(3): 1–19.

Whiteside, N., 2014. "Constructing Unemployment. Britain and France in Historical Perspective." *Social Policy & Administration* 48(1): 67–85.

Přílohy

V následujících dvou podkapitolách přinášíme popis základních charakteristik fiktivních uchazečů a respondentů. Vzhledem k tomu, že vinětový či survey experiment pracuje se dvěma základními soubory, respondentů a vinět, v deskripcích vinět (fiktivních uchazečů) $N=2\ 880$, v deskripcích respondentů $N=144$.

Deskriptivní statistiky fiktivních uchazečů (vinět)

Tabulka č. a1 Pohlaví fiktivního uchazeče

	četnost	%	validní %
muž	1 574	54,65	54,65
žena	1 306	45,35	45,35
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a2 Věk fiktivního uchazeče

	četnost	%	validní %
23 let	424	14,72	14,72
36 let	920	31,94	31,94
46 let	940	32,64	32,64
56 let	596	20,69	20,69
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a3 Vzdělání fiktivního uchazeče

	četnost	%	validní %
nedokončené základní	591	20,52	20,52
základní	580	20,14	20,14
výuční list	574	19,93	19,93
maturita	585	20,31	20,31
VŠ	550	19,10	19,1
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a4 Stav fiktivního uchazeče

	četnost	%	validní %
sezdáný/á	1 009	35,03	35,03
nesezdané soužití	925	32,12	32,12
bez partnera	946	32,85	32,85
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a5 Počet dětí v domácnosti fiktivního uchazeče

	četnost	%	validní %
nemá nezaopatřené děti	907	31,49	31,49
1 nezaopatřené dítě	919	31,91	31,91
2 nezaopatřené děti	842	29,24	29,24
3 nezaopatřené děti	212	7,36	7,36
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a6 **Věk dětí v domácnosti fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
nejmladší/dítě ve věku do 10 let věku	1 544	53,61	53,61
dítě/děti starší 10 let	1 336	46,39	46,39
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a7 **Délka aktuální evidence fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
necelé tři měsíce	936	32,50	32,50
7 měsíců	974	33,82	33,82
déle než 1 rok	970	33,68	33,68
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a8 **Případné předchozí evidence fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
1. registrace	568	19,72	19,72
dříve krátkodobě	1125	39,06	39,06
dříve dlouhodobě	1187	41,22	41,22
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a9 **Pracovní anamnéza fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
poslední 2 roky pracoval/a	1 097	38,09	38,09
poslední 2 roky nepracoval/a	1 783	61,91	61,91
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a10 **Zdravotní stav fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
bez zdrav. omezení	948	32,92	32,92
osoba zdrav. znevýhodněná	940	32,64	32,64
1. stupeň invalidity	992	34,44	34,44
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a11 **Příjem dávek v hmotné nouzi fiktivního uchazeče**

	četnost	%	validní %
nepobírá dávky v HN	2 017	70,03	70,03
pobírá dávky v HN	863	29,97	29,97
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a12 Přístup fiktivního uchazeče k pracovníkům VSZ

	četnost	%	validní %
kooperativní	1 410	48,96	48,96
nekooperativní	1 470	51,04	51,04
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a13 Péče fiktivního uchazeče o osobu blízkou

	četnost	%	validní %
nepečuje o osobu blízkou	1 478	51,32	51,32
pečuje o osobu blízkou v 1. st. záv.	1 402	48,68	48,68
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a14 Exekuční řízení a sankční vyřazení

	četnost	%	validní %
bez exekuce	878	30,49	30,49
v exekučním řízení	838	29,10	29,10
nebyl/a sankčně vyřazen/a	596	20,69	20,69
byl/a sankčně vyřazen/a	568	19,72	19,72
celkem	2 880	100	100

Tabulka č. a15 Přehled vyloučených kombinací

dimenze	úroveň	dimenze	úroveň	dimenze	úroveň
pohlaví	žena	věk	56 let	děti	dvě nezaopatřené děti
pohlaví	žena	věk	56 let	děti	tři nezaopatřené děti
pohlaví	žena	věk	56 let	věk dětí	nejmladší do 10 let věku
věk	23 let	děti	tři nezaopatřené děti		
věk	23 let	věk dětí	dítě/děti starší 10 let		
registrace	registrován poprvé	sankce & exekuce	v minulosti ne/byl sankčně vyřazen/a		
pracovní anamnéza	v posledních 2 letech pracoval/a	hmotná nouze	pobírá dávky v hmotné nouzi		

Deskriptivní statistiky respondentů

Tabulka č. b1 Pohlaví

	četnost	%	validní %
žena	138	95,83	95,83
muž	6	4,17	4,17
celkem	144	100	100

Tabulka č. b2 Věkové kategorie

	četnost	%	validní %
do 30 let	27	18,75	19,71
31 až 40 let	37	25,69	27,01
41 až 50 let	42	29,17	30,66
51 a více let	31	21,53	22,63
neuvedeno	7	4,86	
celkem	144	100	100

Tabulka č. b3 Nejvyšší dosažené vzdělání

	četnost	%	validní %
maturita	108	75	75
DiS.	11	7,64	7,64
Bc.	9	6,25	6,25
Mgr./Ing./Dr.	16	11,11	11,11
celkem	144	100	100

Tabulka č. b4 Lokality KoP

	četnost	%	validní %
Moravský Krumlov	4	2,78	2,78
Tišnov	4	2,78	2,78
Kyjov	7	4,86	4,86
Bučovice	3	2,08	2,08
Slavkov u Brna	3	2,08	2,08
Hodonín	12	8,33	8,33
Rosice	3	2,08	2,08
Vyškov	7	4,86	4,86
Pohořelice	3	2,08	2,08
Blansko	6	4,17	4,17
Boskovice	3	2,08	2,08
Letovice	2	1,39	1,39
Ivančice	3	2,08	2,08

pokračování tabulky

	četnost	%	validní %
Mikulov	4	2,78	2,78
Židlochovice	3	2,08	2,08
Znojmo	13	9,03	9,03
Vranov nad Dyjí	2	1,39	1,39
Břeclav	10	6,94	6,94
Veselí nad Moravou	7	4,86	4,86
Brno	29	20,14	20,14
Brno-venkov	9	6,25	6,25
Hustopeče	7	4,86	4,86
celkem	144	100	100

Tabulka č. b5 Kategorizovaná délka praxe

	četnost	%	validní %
do 5 let	50	34,72	34,72
6 až 10 let	27	18,75	18,75
11 až 15 let	13	9,03	9,03
16 a více let	54	37,5	37,5
celkem	144	100	100

Tabulka č. b6 Zaměstnání ve veřejných službách zaměstnanosti

	četnost	%	validní %
první zaměstnání	31	21,53	21,53
v minulosti byl/a zaměstnán/a jinde	113	78,47	78,47
celkem	144	100	100

Tabulka č. b7 Předchozí zaměstnání – u těch, pro které není současné zaměstnání jejich jediným

	četnost	%	validní %
soukromá společnost	54	37,5	47,79
státní/veřejná instituce	57	39,58	50,44
OSVČ	2	1,39	1,77
neuvedeno	31	21,53	
celkem	144	100	100

Tabulka č. b8 Osobní zkušenost s evidencí na ÚP

	četnost	%	validní %
ano	121	84,03	84,62
ne	22	15,28	15,38
neuvedeno	1	0,69	
celkem	144	100	100

Tabulka č. b9 Kategorizovaná délka evidence na ÚP

	četnost	%	validní %
méně než 3 měsíce	44	30,56	36,07
3 měsíce až 6 měsíců	27	18,75	22,13
déle než půl roku	51	35,42	41,8
neuvedeno	22	15,28	
celkem	144	100	100

Tabulka č. b10 Evidence na ÚP mezi nejbližšími příbuznými

	četnost	%	validní %
ano	111	77,08	77,62
ne	32	22,22	22,38
neuvedeno	1	0,69	
celkem	144	100	100

Organizační kultura a efektivita VSZ

Tabulka č. c1 Způsob určování priorit

	četnost	%	validní %
formální procesy	65	45,14	47,1
cíle stanovené vedením	61	42,36	44,2
uspět ve srovnání	12	8,33	8,7
neuveдено	6	4,17	
celkem	144	100	100

Tabulka č. c2 Statistické hodnoty položek q12 až q16

	četnost	průměr	S.D.	min.	medián	max.
q12	142	4,82	1,39	1	5	7
q13	140	3,28	1,71	1	3	7
q14	139	2,99	1,70	1	3	7
q15	141	2,55	1,37	1	2	7
q16	141	3,62	1,41	1	4	7

Položky q12 až q16 tvoří položky, kdy respondenti hodnotili tvrzení na škálách v rozsahu od 1 do 7. Znění otázek a směr hodnocení těchto položek bylo následující:

q12: Jak efektivně, podle Vašeho názoru, současný systém služeb zaměstnanosti pomáhá klientům při hledání práce?

naprosto neefektivně (1) -> velmi efektivně (7)

q13. Jak efektivně, podle vašeho názoru, současný systém služeb zaměstnanosti pomáhá klientům přestat být závislý na sociálních dávkách?

naprosto neefektivně (1) -> velmi efektivně (7)

q14. Souhlasíte s tvrzením, že obvyklou praxí je, že jsou vybíráni ti nejschopnější uchazeči o zaměstnání a těm je poskytnut co nejlepší servis?

naprosto nesouhlasím (1) -> velmi souhlasím (7)

q15. Podle vašeho názoru, co je častěji na vině, pokud klienti zůstávají takzvaně „na dávkách“: nedostatek úsilí z jejich strany, nebo okolnosti, které nemohou ovlivnit?

nedostatek úsilí klientů (1) -> neovlivnitelné okolnosti (7)

q16. Do jaké míry hodnocené charakteristiky dvaceti fiktivních uchazečů odpovídaly skutečným klientům, se kterými se setkáváte ve své každodenní praxi?

naprosto neodpovídaly (1)

->

zcela odpovídaly (7)

Příklad viněty

číslo viněty:	1
číslo decku:	1
pořadí v decku:	1
<p>Charakteristika uchazeče/uchazečky:</p> <p>Žena ve věku 56 let s dokončeným základním vzděláním. Žije v nesezdaném soužití a nemá nezaopatřené děti. Je poprvé registrována jako uchazečka o zaměstnání a její současná evidence je kratší než tři měsíce. V posledních dvou letech před registrací vykonávala výdělečnou činnost a je osobou v I. stupni invalidity. Není příjemcem žádné z dávek v hmotné nouzi. Pečuje o osobu blízkou v 1. stupni závislosti (lehká závislost). K jednání na ÚP přistupuje kooperativně. Není povinnou osobou (dlužníkem) v exekčním řízení.</p> <p style="text-align: center;">Do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s následujícími dvěma tvrzeními? (zakroužkujte odpovídající hodnotu na uvedené škále)</p>	
<p>Je nezbytné, aby stát vynakládal další finanční prostředky a úsilí ve snaze zprostředkovat tomuto uchazeči zaměstnání.</p>	
naprosto nesouhlasím	naprosto souhlasím
0	10
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
<p>Tato osoba je vhodným adeptem pro zařazení do některého z nástrojů či opatření APZ.</p>	
naprosto nesouhlasím	naprosto souhlasím
0	10
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

Do kterého z uvedených nástrojů či opatření APZ byste tohoto uchazeče zařadil/a?

rekvalifikace	1
společensky účelné pracovní místo (SÚPM)	2
veřejně prospěšné práce (VPP)	3
uchazeč není vhodný adept pro žádný z uvedených nástrojů či opatření	4

Multilevel modely „Diagnóza“ a „Intervence“

Diagnóza: „Je nezbytné, aby stát vynakládal další finanční prostředky a úsilí ve snaze zprostředkovat tomuto uchazeči zaměstnání“

(0) nesouhlasím -> (10) souhlasím

Tabulka č. d1 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „Diagnóza“

tvrzení 1 – Diagnóza	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		0,1808*	0,2057*	0,2330*
		(0,0847)	(0,0954)	(0,0985)
věk		0,0577	0,0896	0,0761
		(0,0456)	(0,0514)	(0,0531)
vzdělání		-0,1789***	-0,2061***	-0,1797***
		(0,0293)	(0,0333)	(0,0343)
stav		0,1275*	0,1313*	0,1226*
		(0,0503)	(0,0564)	(0,0581)
děti		0,1820***	0,2214***	0,1978**
		(0,0450)	(0,0508)	(0,0523)
věk dětí		-0,0857	-0,0601	-0,0654
		(0,0878)	(0,0990)	(0,1022)
aktuální evidence		0,2840***	0,3853***	0,3726***
		(0,0509)	(0,0570)	(0,0589)
registrace		-0,0938	-0,0647	-0,0577
		(0,0576)	(0,0647)	(0,0665)
zdravotní stav		0,1009*	0,0800	0,1064
		(0,0506)	(0,0572)	(0,0590)
přístup		-1,1901***	-1,2152***	-1,1828***
		(0,0829)	(0,0934)	(0,0964)
péče		0,0660	0,0962	0,0976
		(0,0831)	(0,0938)	(0,0969)
pracovní anamnéza		-0,0331	-0,0143	-0,0396
		(0,0881)	(0,0990)	(0,1021)
sankce a exekuce		-0,0670	-0,0552	-0,0578
		(0,0392)	(0,0442)	(0,0455)
pohlaví respondenta			1,8279*	1,7936*
			(0,6300)	(0,6644)
věk respondenta			-0,0069	-0,0125
			(0,0158)	(0,0172)
vzdělání respondenta			-0,2228	-0,1796
			(0,1318)	(0,1338)

pokračování tabulky

tvrzení 1 – Diagnóza	model 1	model 2	model 3	model 4
délka praxe			-0,0501*	-0,0371
			(0,0187)	(0,0196)
předchozí zaměstnavatel			-0,0640	-0,0934
			(0,1664)	(0,1800)
zkušenost s nezaměstnaností			-3,4252**	-3,7421**
			(1,0258)	(1,0161)
délka nezaměstnanosti			-0,0222	-0,0639
			(0,1446)	(0,1482)
nezaměstnanost u příbuzných			0,9834*	0,9351*
			(0,3369)	(0,3593)
určování priorit				0,4374
				(0,2259)
efektivita pomoci při hledání práce				0,2400
				(0,1313)
efektivita odchodu z dávek				0,0826
				(0,1042)
servis těm nejlepším				0,1359
				(0,0824)
úsilí vs. okolnosti				0,1192
				(0,1031)
fikce vs. realita				-0,0048
				(0,1021)
_cons	5,4258***	6,3772***	7,7784***	5,4804***
	(0,2488)	(0,4739)	(1,4211)	(1,6003)
Ins1_1_1_cons	-0,0687	-0,0405	0,0329	-0,2617
	(0,2659)	(0,2592)	(0,2420)	(0,3086)
Ins2_1_1_cons	0,3612***	0,3710***	0,1416	0,1340
	(0,0737)	(0,0725)	(0,0872)	(0,0924)
Insig_e_cons	0,8310***	0,7742***	0,7892***	0,7857***
	(0,0135)	(0,0135)	(0,0150)	(0,0156)
N	2 872	2 872	2 334	2 176
AIC	13 268,92	12 986,62	10 604,82	9 880,12
BIC	13 292,78	13 087,99	10 748,70	10 056,36
pracoviště	0,1062897	0,1193734	0,1474664	0,0882489
individual pracoviště	0,3574151	0,3911806	0,3307576	0,2829964

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Intervence: „Tato osoba je vhodným adeptem pro zařazení do některého z nástrojů či opatření APZ“

(0) nesouhlasím -> (10) souhlasím

Tabulka č. d2 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „Intervence“

tvrzení 2 - Intervence	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		0,2294*	0,2786*	0,2825*
		(0,0909)	(0,0999)	(0,1018)
věk		0,1174*	0,1497*	0,1517*
		(0,0490)	(0,0538)	(0,0549)
vzdělání		-0,2729***	-0,2982***	-0,2708***
		(0,0314)	(0,0348)	(0,0355)
stav		0,0989	0,0836	0,0756
		(0,0539)	(0,0590)	(0,0601)
děti		0,2179***	0,2789***	0,2594***
		(0,0484)	(0,0533)	(0,0541)
věk dětí		-0,1461	-0,1289	-0,1190
		(0,0942)	(0,1036)	(0,1055)
aktuální evidence		0,5229***	0,6154***	0,5963***
		(0,0547)	(0,0598)	(0,0610)
registrace		0,0616	0,0994	0,0947
		(0,0619)	(0,0677)	(0,0687)
zdravotní stav		0,1296*	0,0837	0,1025
		(0,0543)	(0,0598)	(0,0610)
přístup		-0,9996***	-1,0333***	-0,9989***
		(0,0889)	(0,0976)	(0,0996)
péče		-0,0450	-0,0118	-0,0128
		(0,0892)	(0,0981)	(0,1001)
pracovní anamnéza		0,1274	0,1765	0,1631
		(0,0944)	(0,1036)	(0,1055)
sankce a exekuce		-0,0483	-0,0495	-0,0467
		(0,0422)	(0,0463)	(0,0471)
pohlaví respondenta			1,2607*	1,2776*
			(0,5946)	(0,6090)
věk respondenta			-0,0100	-0,0112
			(0,0150)	(0,0158)
vzdělání respondenta			-0,2816*	-0,2481*
			(0,1242)	(0,1224)
délka praxe			-0,0327	-0,0223
			(0,0177)	(0,0179)
předchozí zaměstnavatel			-0,0166	-0,0731
			(0,1566)	(0,1646)
zkušenost s nezaměstnaností			-3,9186***	-4,0277***
			(0,9596)	(0,9246)

pokračování tabulky

tvrzení 2 - Intervence	model 1	model 2	model 3	model 4
délka nezaměstnanosti			0,1033	0,0343
			(0,1359)	(0,1356)
nezaměstnanost u příbuzných			0,7327*	0,6655*
			(0,3182)	(0,3287)
určování priorit				0,5790*
				(0,2058)
efektivita pomoci při hledání práce				0,2697*
				(0,1200)
efektivita odchodu z dávek				0,0471
				(0,0955)
servis těm nejlepším				0,1667*
				(0,0753)
úsilí vs. okolnosti				0,0868
				(0,0955)
fikce vs. realita				-0,0937
				(0,0933)
_cons	5,6626***	5,4306***	7,8994***	5,3604***
	(0,2125)	(0,4810)	(1,3501)	(1,4751)
Ins1_1_1_cons	-0,2556	-0,2208	-0,0904	-0,4283
	(0,2939)	(0,2855)	(0,2540)	(0,3198)
Ins2_1_1_cons	0,2288*	0,2487*	0,0612	0,0233
	(0,0792)	(0,0771)	(0,0920)	(0,0968)
Insig_e_cons	0,8958***	0,8339***	0,8220***	0,8091***
	(0,0137)	(0,0137)	(0,0152)	(0,0157)
N	2 807	2 807	2 274	2 133
AIC	13 284,78	12 984,27	10 461,68	9 761,71
BIC	13 308,54	13 085,25	10 604,91	9 937,34
pracoviště	0,0733378	0,0847342	0,1168842	0,0651711
individual pracoviště	0,2665398	0,301452	0,2751614	0,2259604

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Multilevel logit modely nástrojů APZ

Tabulka č. e1 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „rekvalifikace“

rekvalifikace	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		1,328 ^{**}	1,435 ^{***}	1,408 ^{**}
		(2,92)	(3,30)	(3,05)
věk		0,815 ^{***}	0,817 ^{***}	0,812 ^{***}
		(-3,87)	(-3,39)	(-3,41)
vzdělání		0,598 ^{***}	0,590 ^{***}	0,583 ^{***}
		(-14,21)	(-12,75)	(-12,74)
stav		0,973	0,974	0,971
		(-0,47)	(-0,41)	(-0,45)
děti		1,066	1,070	1,075
		(1,24)	(1,16)	(1,22)
věk dětí		1,094	1,141	1,133
		(0,89)	(1,15)	(1,07)
aktuální evidence		0,915	0,918	0,923
		(-1,51)	(-1,31)	(-1,19)
registrace		0,867 [*]	0,941	0,943
		(-2,17)	(-0,83)	(-0,78)
zdravotní stav		0,993	0,937	0,927
		(-0,13)	(-1,00)	(-1,14)
dávky hmotné nouze		1,024	1,024	1,045
		(0,19)	(0,17)	(0,31)
přístup		0,541 ^{***}	0,521 ^{***}	0,507 ^{***}
		(-6,39)	(-6,01)	(-6,11)
péče		0,901	0,891	0,906
		(-1,10)	(-1,07)	(-0,89)
pracovní anamnéza		0,845	0,807	0,774
		(-1,44)	(-1,64)	(-1,91)
sankce a exekuce		0,946	0,916	0,926
		(-1,21)	(-1,72)	(-1,48)
pohlaví respondenta			2,564 [*]	2,826 [*]
			(2,12)	(2,25)
věk respondenta			0,989	0,989
			(-0,98)	(-0,92)
vzdělání respondenta			0,850	0,845
			(-1,70)	(-1,77)
délka praxe			1,002	0,992
			(0,15)	(-0,56)
předchozí zaměstnavatel			0,889	0,779
			(-0,95)	(-1,89)

pokračování tabulky

rekvalifikace	model 1	model 2	model 3	model 4
zkušenost s nezaměstnaností			1,550	1,034
			(0,58)	(0,05)
délka nezaměstnanosti			0,798 [*]	0,815 [*]
			(-2,17)	(-1,97)
nezaměstnanost u příbuzných			1,602	1,737 [*]
			(1,94)	(2,10)
určování priorit				1,015
				(1,82)
efektivita pomoci při hledání práce				0,985
				(-0,17)
efektivita odchodu z dávek				1,003
				(0,04)
servis těm nejlepším				1,064
				(1,02)
úsilí vs. okolnosti				1,177 [*]
				(2,14)
fikce vs. realita				1,116
				(1,54)
_cons	0,421 ^{***}	11,15 ^{***}	5,881	4,347
	(-6,31)	(4,88)	(1,58)	(1,25)
var(_cons[q4])_cons	1,287	1,395	1,625	1,331
	(1,93)	(1,91)	(1,71)	(1,40)
var(_cons[q4>deck])_cons	1,582 ^{***}	1,887 ^{***}	1,631 ^{***}	1,589 ^{***}
	(4,46)	(4,72)	(3,69)	(3,46)
N	2 828	2 828	2 296	2 196
AIC	3 285,9	3 009,6	2 403,4	2 301,4
BIC	3 303,8	3 110,7	2 546,9	2 477,9
pracoviště	0,0630279	0,078169	0,1138563	0,0708699
individual pracoviště	0,1776789	0,2272844	0,2285531	0,1855866

Odds ratio; t statistika v závorkách

^{*} $p < 0.05$, ^{**} $p < 0.01$, ^{***} $p < 0.001$

Tabulka č. e2 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „SÚPM“

SÚPM	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		1,059	1,049	1,069
		(0,60)	(0,46)	(0,63)
věk		1,106 [*]	1,118 [*]	1,125 [*]
		(1,97)	(1,98)	(2,05)
vzdělání		1,814 ^{***}	1,776 ^{***}	1,805 ^{***}
		(16,42)	(14,51)	(14,55)
stav		1,061	1,062	1,039
		(1,05)	(0,98)	(0,60)
děti		1,085	1,069	1,066
		(1,62)	(1,21)	(1,13)
věk dětí		0,997	1,034	1,034
		(-0,03)	(0,31)	(0,31)
aktuální evidence		1,301 ^{***}	1,372 ^{***}	1,349 ^{***}
		(4,56)	(4,99)	(4,62)
registrace		0,989	0,990	0,996
		(-0,18)	(-0,14)	(-0,06)
zdravotní stav		1,047	1,040	1,061
		(0,81)	(0,63)	(0,92)
dávky hmotné nouze		0,837	0,895	0,917
		(-1,49)	(-0,85)	(-0,65)
přístup		0,514 ^{***}	0,509 ^{***}	0,493 ^{***}
		(-7,09)	(-6,54)	(-6,69)
péče		0,999	1,018	1,013
		(-0,01)	(0,17)	(0,13)
pracovní anamnéza		0,945	0,965	0,956
		(-0,50)	(-0,29)	(-0,35)
sankce a exekuce		0,975	0,991	0,994
		(-0,57)	(-0,18)	(-0,12)
pohlaví respondenta			1,338	1,242
			(0,85)	(0,62)
věk respondenta			1,005	1,005
			(0,55)	(0,57)
vzdělání respondenta			1,091	1,081
			(1,25)	(1,12)
délka praxe			1,004	1,005
			(0,38)	(0,47)
předchozí zaměstnavatel			1,046	1,095
			(0,49)	(0,95)
zkušenost s nezaměstnaností			0,518	0,513
			(-1,12)	(-1,13)
délka nezaměstnanosti			1,072	1,072
			(0,91)	(0,89)
nezaměstnanost u příbuzných			0,624 ^{**}	0,540 ^{**}
			(-2,60)	(-3,10)

pokračování tabulky

SÚPM	model 1	model 2	model 3	model 4
určování priorit				1,002
				(0,37)
efektivita pomoci při hledání práce				0,962
				(-0,57)
efektivita odchodu z dávek				0,995
				(-0,10)
servis těm nejlepším				0,981
				(-0,43)
úsilí vs. okolnosti				0,994
				(-0,11)
fikce vs. realita				0,914
				(-1,71)
_cons	0,388***	0,0651***	0,0750**	0,152
	(-17,24)	(-5,99)	(-2,87)	(-1,97)
var(_cons[q4])_cons	1	1	1	1
	(0,00)	(0,00)	(0,00)	(0,00)
var(_cons[q4>deck])_cons	1,176**	1,319***	1,243**	1,219**
	(3,14)	(3,79)	(3,03)	(2,79)
N	2 828	2 828	2 296	2 196
AIC	3 371,8	3 011,8	2 500,4	2 397,2
BIC	3 383,7	3 106,9	2 638,1	2 568,0
pracoviště	1,32E-29	3,00E-35	8,01E-31	5,19E-32
individual pracoviště	0,0470499	0,0776412	0,0620791	0,0568033

Odds ratio; t statistika v závorkách

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Tabulka č. e3 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „VPP“

VPP	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		0,802*	0,824	0,857
		(-2,08)	(-1,66)	(-1,31)
věk		1,291***	1,307***	1,297***
		(4,50)	(4,27)	(4,05)
vzdělání		0,631***	0,636***	0,645***
		(-11,81)	(-10,55)	(-10,01)
stav		1,079	1,090	1,098
		(1,22)	(1,27)	(1,36)
děti		0,998	1,024	1,000
		(-0,03)	(0,38)	(-0,00)
věk dětí		0,898	0,878	0,888
		(-1,00)	(-1,10)	(-0,98)
aktuální evidence		1,529***	1,508***	1,450***
		(6,57)	(5,84)	(5,18)
registrace		1,206*	1,143	1,140
		(2,56)	(1,68)	(1,61)
zdravotní stav		1,073	1,083	1,092
		(1,12)	(1,15)	(1,24)
dávky hmotné nouze		1,276	1,222	1,192
		(1,92)	(1,44)	(1,24)
přístup		2,542***	2,710***	2,876***
		(8,75)	(8,47)	(8,73)
péče		1,104	1,095	1,063
		(0,96)	(0,80)	(0,53)
pracovní anamnéza		1,350*	1,367*	1,380*
		(2,33)	(2,22)	(2,23)
sankce a exekuce		1,100*	1,110*	1,105
		(1,99)	(1,97)	(1,85)
pohlaví respondenta			0,677	0,584
			(-0,90)	(-1,24)
věk respondenta			0,998	0,997
			(-0,22)	(-0,25)
vzdělání respondenta			0,986	1,008
			(-0,17)	(0,10)
délka praxe			0,988	0,994
			(-1,02)	(-0,50)
předchozí zaměstnavatel			1,076	1,155
			(0,67)	(1,27)
zkušenost s nezaměstnaností			0,498	0,529
			(-1,05)	(-0,96)
délka nezaměstnanosti			1,221*	1,213*
			(2,13)	(2,04)
nezaměstnanost u příbuzných			1,065	1,031
			(0,29)	(0,13)

pokračování tabulky

VPP	model 1	model 2	model 3	model 4
určování priorit				0,985
				(-1,56)
efektivita pomoci při hledání práce				1,068
				(0,79)
efektivita odchodu z dávek				1,028
				(0,41)
servis těm nejlepším				0,997
				(-0,05)
úsilí vs. okolnosti				0,917
				(-1,23)
fikce vs. realita				0,945
				(-0,88)
_cons	0,249***	0,0101***	0,0200***	0,0189***
	(-19,03)	(-8,64)	(-3,69)	(-3,51)
var(_cons[q4])_cons	1,009	1,014	1,033	1,049
	(0,29)	(0,34)	(0,54)	(0,90)
var(_cons[q4>deck])_cons	1,341***	1,550***	1,425**	1,380**
	(3,38)	(3,80)	(3,05)	(2,92)
N	2 828	2 828	2 296	2 196
AIC	2 902,7	2 607,8	2 165,9	2 087,3
BIC	2 920,5	2 708,9	2 30,4	2 263,9
pracoviště	0,0024767	0,0036338	0,0087882	0,0130684
individual pracoviště	0,0840976	0,1207896	0,1051733	0,1010533

Odds ratio; t statistika v závorkách
 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Tabulka č. e4 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu „bez APZ“

bez APZ	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		0,832	0,758*	0,732*
		(-1,66)	(-2,20)	(-2,39)
věk		0,879*	0,843*	0,852*
		(-2,17)	(-2,50)	(-2,28)
vzdělání		1,434***	1,484***	1,457***
		(9,05)	(8,54)	(7,94)
stav		0,887	0,841*	0,857*
		(-1,83)	(-2,30)	(-1,99)
děti		0,818***	0,791***	0,805**
		(-3,37)	(-3,42)	(-3,07)
věk dětí		1,077	1,009	0,976
		(0,65)	(0,07)	(-0,18)
aktuální evidence		0,493***	0,435***	0,457***
		(-10,15)	(-10,26)	(-9,43)
registrace		0,992	0,957	0,946
		(-0,11)	(-0,51)	(-0,64)
zdravotní stav		0,866*	0,931	0,912
		(-2,18)	(-0,94)	(-1,18)
dávky hmotné nouze		0,889	0,849	0,839
		(-0,86)	(-1,03)	(-1,08)
přístup		1,917***	1,872***	1,923***
		(5,91)	(4,99)	(5,03)
péče		0,994	0,970	0,992
		(-0,05)	(-0,25)	(-0,06)
pracovní anamnéza		1,007	1,002	1,048
		(0,05)	(0,02)	(0,30)
sankce a exekuce		0,991	0,998	0,991
		(-0,18)	(-0,04)	(-0,14)
pohlaví respondenta			0,556	0,471
			(-0,97)	(-1,19)
věk respondenta			1,004	1,008
			(0,26)	(0,52)
vzdělání respondenta			1,061	1,076
			(0,48)	(0,59)
délka praxe			1,014	1,015
			(0,83)	(0,83)
předchozí zaměstnavatel			1,099	1,168
			(0,61)	(0,95)
zkušenost s nezaměstnaností			2,842	4,217
			(1,19)	(1,64)
délka nezaměstnanosti			0,946	0,946
			(-0,42)	(-0,41)
nezaměstnanost u příbuzných			1,036	1,033
			(0,11)	(0,10)

pokračování tabulky

bez APZ	model 1	model 2	model 3	model 4
určování priorit				0,989
				(-1,11)
efektivita pomoci při hledání práce				1,020
				(0,17)
efektivita odchodu z dávek				0,930
				(-0,73)
servis těm nejlepším				0,894
				(-1,44)
úsilí vs. okolnosti				0,824
				(-1,93)
fikce vs. realita				0,994
				(-0,06)
_cons	0,187***	0,399	0,289	0,402
	(-11,35)	(-1,69)	(-0,93)	(-0,63)
var(_cons[q4])_cons	1,287	1,396	1,162	1,099
	(1,80)	(1,84)	(1,10)	(0,74)
var(_cons[q4>deck])_cons	1,793***	2,226***	2,651***	2,578***
	(4,38)	(4,61)	(4,28)	(4,09)
N	2 828	2 828	2 296	2 196
AIC	2 700,6	2 469,5	1 946,7	1 847,7
BIC	2 718,4	2 570,6	2 090,2	2 024,3
pracoviště	0,0611235	0,075382	0,0339348	0,0218441
individual pracoviště	0,2026336	0,2562728	0,2547838	0,2405105

Odds ratio; t statistika v závorkách

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Multilevel modely disparity intervence a diagnózy

Tabulka č. f1 Odhad fixních a náhodných parametrů modelu disparity intervence a diagnózy

intervence – diagnóza	model 1	model 2	model 3	model 4
pohlaví		0,0135	0,0391	0,0455
		(0,29)	(0,73)	(0,83)
věk		0,0423	0,0395	0,0451
		(1,69)	(1,37)	(1,53)
vzdělání		-0,0578***	-0,0542**	-0,0595**
		(-3,59)	(-2,92)	(-3,13)
stav		-0,00139	-0,00860	-0,0152
		(-0,05)	(-0,27)	(-0,47)
děti		0,0483	0,0686 ^ˆ	0,0709 ^ˆ
		(1,95)	(2,41)	(2,44)
věk dětí		-0,0234	-0,0183	-0,0107
		(-0,49)	(-0,33)	(-0,19)
aktuální evidence		0,153***	0,151***	0,152***
		(5,45)	(4,71)	(4,66)
registrace		0,0825**	0,0878 ^ˆ	0,0884 ^ˆ
		(2,61)	(2,43)	(2,39)
zdravotní stav		0,0104	0,00542	0,0106
		(0,37)	(0,17)	(0,32)
dávky hmotné nouze		0,0149	-0,00832	-0,0265
		(0,26)	(-0,13)	(-0,39)
přístup		0,153***	0,152**	0,136 ^ˆ
		(3,36)	(2,92)	(2,55)
péče		-0,0835	-0,0825	-0,0931
		(-1,83)	(-1,57)	(-1,73)
pracovní anamnéza		0,152**	0,185**	0,206**
		(2,73)	(2,91)	(3,15)
sankce a exekuce		0,0186	0,0172	0,0183
		(0,86)	(0,70)	(0,72)
pohlaví respondenta			-0,363	-0,400
			(-1,12)	(-1,18)
věk respondenta			0,000760	0,00307
			(0,09)	(0,35)
vzdělání respondenta			-0,0499	-0,0534
			(-0,76)	(-0,80)
délka praxe			0,00423	0,00596
			(0,45)	(0,60)
předchozí zaměstnavatel			-0,0303	-0,0166
			(-0,36)	(-0,19)

pokračování tabulky

intervence – diagnóza	model 1	model 2	model 3	model 4
zkušenost s nezaměstnaností			0,108	0,182
			(0,22)	(0,37)
délka nezaměstnanosti			0,0494	0,0488
			(0,69)	(0,66)
nezaměstnanost u příbuzných			-0,0330	0,0203
			(-0,20)	(0,11)
určování priorit				-0,00981
				(-1,73)
efektivita pomoci při hledání práce				0,00510
				(0,08)
efektivita odchodu z dávek				-0,00434
				(-0,08)
servis těm nejlepším				0,00700
				(0,17)
úsilí vs. okolnosti				-0,0625
				(-1,20)
fikce vs. realita				-0,0615
				(-1,25)
_cons	4,192***	3,241***	3,410***	3,551***
	(49,47)	(13,74)	(4,82)	(4,58)
Ins1_1_1_cons	-1,374***	-1,421***	-1,751**	-1,808**
	(-3,56)	(-3,47)	(-2,61)	(-2,62)
Ins2_1_1_cons	-0,440***	-0,435***	-0,515***	-0,522***
	(-5,81)	(-5,77)	(-5,83)	(-5,80)
Insig_e_cons	0,179***	0,164***	0,194***	0,196***
	(13,05)	(11,96)	(12,74)	(12,58)
<i>N</i>	2 804	2 804	2 271	2 173
<i>AIC</i>	9 252,3	9 201,0	7 586,7	7 279,8
<i>BIC</i>	9 276,0	9 307,9	7 735,6	7 461,7
pracoviště	0,0335283	0,0312424	0,0161909	0,0144579
individual pracoviště	0,2506653	0,2559791	0,207896	0,2038004

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Výtahy z oponentských posudků

doc. RNDr. Milan Šimek, Ph.D.

V rámci realizace vlastního výzkumu bylo dosaženo vysoké návratnosti dotazníků (96 %). Osobně mě překvapila skutečnost, že 84 % respondentů (zprostředkovatelek, zprostředkovatelů práce) má vlastní zkušenost s nezaměstnaností a s evidencí na úřadu práce. Rovněž počet vinět je z mého pohledu dostatečný. Získané výsledky jsou velmi kvalitně zpracovány a prezentovány ve čtivé podobě. Rovněž statistické zpracování dat a interpretace výstupů je na velmi dobré úrovni. Z mého pohledu by bylo hodně zajímavé se neomezovat pouze na Jihomoravský kraj, ale výzkum obdobného charakteru realizovat plošně ve všech krajích.

Závěry práce lze nalézt v samostatné kapitole, kde jsou souhrnně prezentovány hlavní výsledky práce. Velmi zajímavé jsou statisticky významné charakteristiky fiktivních uchazečů, které ovlivňují rozhodování respondentů v rámci diagnózy i intervence. Kladně hodnotím provedené analýzy, vzhledem k vhodnosti zařazení do nástrojů APZ. Zajímavým pohledem je také identifikace 6 kombinací souběhů charakteristik fiktivních uchazečů o zaměstnání ve vztahu ke 3 nástrojům APZ a případu nevhodnosti zařazení do jakéhokoliv nástroje APZ. Podle mého názoru jsou prezentované závěry naplněním stanovených cílů.

Výsledky výzkumu mohou představovat první krok pro tvorbu metodiky pro posuzování vhodnosti nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti pro konkrétní uchazeče o zaměstnání na základě jejich vybraných charakteristik. Tyto přístupy by pak následně mohly být uplatnitelné v rámci celého systému služeb zaměstnanosti v ČR.

Mgr. Martin Nekola, Ph.D.

Analýza dat je provedena pečlivě, jednotlivé kroky jsou dobře zdůvodněny a vše je dokumentováno buď v textu nebo příloze.

Zde je nutné rozdělit výsledky a jejich interpretaci a diskusi. Zatímco výsledky jsou prezentovány velmi podrobně, jejich interpretace je spíše povrchní a diskuse úplně chybí. To souvisí s výše uvedeným nedostatkem v teoretické části a ústí v menší využitelnost výsledků.

Praktická využitelnost v APZ je spíše omezená. Studie je spíše akademicky zaměřená (což není výtka, ale konstatování) a jako taková by neměla slibovat významné přispění ke „zvýšení efektivity a účinnosti jak programu APZ, tak ostatních činností vykonávaných ve VSZ, které jsou svázány s aktivizací uchazečů o zaměstnání.“ Tuto ambici nenaplnuje také s ohledem na chybějící diskusi a návrh relevantních opatření. I vzhledem k jejímu rozsahu nelze očekávat, že jí budou číst lidé odpovědní za tvorbu a implementaci APZ. V tomto ohledu doporučuji zpracovat manažerské shrnutí s implikacemi pro APZ.