



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA projektu HRaní – harm reduction v prostředí hazardu

Evaluace pilotního testu  
(KA 4)

Mgr. Miroslav Charvát, Ph.D.  
Mgr. Jiří Brenza  
Mgr. Barbora Malá  
Bc. František Miklas  
Mgr. Lukáš Carlos Hrubý

Společnost Podané ruce o. p. s.  
Olomouc, 2020

## Obsah

1. Cíle a rámec evaluovaného projektu .....	3
2. Cíle evaluace .....	4
3. Analýza potřeb cílových skupin a mapování online prostředí hazardu .....	5
3.1 Rešerše odborné literatury .....	5
3.2 Postřehy odborníků přizvaných do kulatých stolů .....	5
3.3 Mapování online prostředí souvisejícího s hazardní hrou a sázením .....	6
3.3.1 Vstupní monitoring online prostředí .....	6
3.3.2 Obsahová analýza diskuzních fór .....	6
3.3.3 Průběžný monitoring online prostředí e-terénními pracovníky .....	8
3.4 Sledování trendů u hráčů hazardních her .....	9
3.4.1 Dotazníky pro cílové skupiny hráčů .....	9
3.4.2 Typologie sázkařů a vnímání rizika .....	10
3.4.3 Persony cílových skupin .....	11
3.4.4 Data o cílových skupinách od hazardního průmyslu .....	13
4. Hodnocení funkčnosti jednotlivých nástrojů projektu .....	14
4.1 Kvalitativní hodnocení .....	14
4.1.1 Hodnocení webu hráči ze skryté populace .....	14
4.1.2 Mystery shopping .....	15
4.1.3 Rozhovory a ohniskové skupiny s pracovníky projektu .....	15
4.2 Kvantitativní hodnocení nástrojů projektu .....	16
4.2.1 Mobilní aplikace Port (Naberte kurz) .....	17
4.2.2 Telefonní linka .....	20
4.2.3 Facebookový profil .....	20
4.2.4 Instagramový profil .....	23
4.2.5 Webový portál .....	25
4.2.6 Online terénní práce mimo nástroje projektu .....	30
5. Závěrečné zhodnocení projektu .....	33

# 1. Cíle a rámec evaluovaného projektu

*„Nikdo není takovým miláčkem štěstěny, aby nepotřeboval přítele.“  
Seneca*

Projekt HRaní byl zaměřen na vytvoření a zavedení nové metody preventivní e-terénní sociální práce v online prostředí určené zejména pro hazardní hráče a sázkaře ve fázi předcházející patologickému hraní či debaklovému stádiu. Jedním z cílů byla snaha zachytávat rekreační, problémové anebo závislé hráče a preventivně či intervenčně na ně působit dříve, než u nich dojde k rozvoji rozsáhlých negativních sociálních, psychických i zdravotních dopadů, a také dříve, než se tomu děje v současném systému ambulantní a pobytové léčby v ČR.

Projekt se mimo jiné zaměřoval na šíření adekvátních informací o rizicích hazardního hraní a uplatňování sebeomezujících opatření, ovšem ne pouze pasivní formou, nýbrž i cestou aktivního oslovování cílových skupin v prostředí internetu pomocí soustavné práce e-terénních sociálních pracovníků. Šlo tedy o inovativní postup terénní sociální práce přímo v rizikovém prostředí online. Jednou z hlavních myšlenek projektu byla úvaha, že dostupnost této e-terénní práce přímo v on-line sázkovém prostředí, informační servis a poradenství obsažené v mobilní aplikaci a na komunikačním a informačním webu projektu, povedou k širšímu přijímání sebeomezujících opatření mezi hráčskou veřejností a k rychlejší intervenci sociálního pracovníka v krizových situacích.

Lepší obeznámenosti s těmito nástroji pak měla dle cílů projektu napomoci propagační kampaň, která měla za cíl zvýšit povědomí hráčské veřejnosti o úskalích hazardu ale též o vytvořených nástrojích projektu a o existující síti pomoci a poukázat na možnost přímého a živého kontaktu s e-terénními sociálními pracovníky.

Celý projekt probíhal v období od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2020, přičemž hlavní realizační fáze hodnocených aktivit sociálních pracovníků a kontaktních nástrojů probíhala s mírným posunem v období od 1. 9. 2019 do 31. 7. 2020.

## 2. Cíle evaluace

*„Dobrý úsudek si vytvoříme díky špatné zkušenosti.  
Zkušenost nabudeme díky špatnému úsudku.“  
Artur Bloch*

Klíčová aktivita Evaluace pilotního testu měla v projektu HRaní od počátku stanoveny tři hlavní cíle či okruhy působnosti.

- 1) Zhodnocení výchozího stavu pomocí analýzy potřeb cílových skupin projektu a monitoringu online prostředí souvisejícího s hazardním hraním, které přispěje dobrému rozjezdu všech klíčových aktivit projektu.
- 2) Nastavení systému hodnocení a sledování účinnosti nástrojů preventivní e-terénní sociální práce na základě kvantitativních i kvalitativních ukazatelů a jeho využití k finální evaluaci úspěšnosti projektu.
- 3) Průběžné dodávání podkladů a doporučení pro realizační tým za účelem vylepšení funkčnosti jednotlivých nástrojů a předávání zkušeností z tohoto pilotního projektu pro potřeby praxe.

Vzhledem k tomu, že jsme využili velké množství různorodých postupů, bude jejich metodologie popisována vždy zvlášť u každé z prezentovaných analýz. Nezabíháme však do přílišných či akademických detailů a usilujeme o jednoduchost a srozumitelnost. Věříme, že tyto postupy mohou být inspirací i pro budoucí realizátory podobných projektů v oblasti sociální práce v online prostředí pomocí informačních technologií.

Protože během projektu vznikla v rámci evaluačních aktivit řada velmi obsáhlých materiálů, nebudeme již v této závěrečné zprávě nadbytečně reprodukovat všechna v těchto materiálech obsažená zjištění, ale pouze výtahy. Na kompletní analýzy a materiály budeme tedy v řadě případů pouze odkazovat.

Všem evaluačním aktivitám předcházela debata se všemi garanty projektu, při které byly zjišťovány jejich představy a očekávání od evaluačních aktivit a upřesňovány vstupní požadavky. Jednalo se o pomyslný první krok. Vzájemné ujasnění si detailů plánů u všech klíčových aktivit bylo v rámci evaluace velmi důležitým krokem. Došlo též k identifikaci potenciálně rizikových či slabých míst projektu. Tento proces byl v průběhu projektu několikrát revidován na průběžných realizačních poradách.

### 3. Analýza potřeb cílových skupin a mapování online prostředí hazardu

*„Kdybych měl k dispozici hodinu na zvládnutí problému, na kterém by závisel můj život, strávil bych 40 minut jeho studiem, 15 minut jeho analýzou a 5 minut jeho řešením.“*

*Albert Einstein*

Prvního cíle bylo dosahováno pomocí několika souběžných aktivit a činností, které by se daly zařadit mezi postupy evaluace přípravy. Byly realizovány dominantně v přípravné fázi, nicméně postupovaly i do fáze realizační. Šlo zejména o kombinaci tzv. desk research a kvalitativního přístupu, přičemž bylo využito značné pestrosti i co se týká zdrojů dat.

#### 3.1 Rešerše odborné literatury

Za účelem poznání cílové skupiny a jejích potřeb jsme provedli rešerši odborné literatury věnující se této problematice. V této zprávě však tyto zdroje již necitujeme. Výsledky těchto rešerší lze nalézt zejména v následujících materiálech: Výstupy monitoringu online prostředí, Obsahová analýza diskuzních fór a Typologie sázkařů a vnímání rizika. Byly využívány zejména typologie hráčů a sázkařů a literatura věnující se různým formám pomoci od svépomocných aktivit až po léčebné strategie, které lze aplikovat v online prostředí. Pozornost byla též věnována podobně zaměřeným webovým projektům v zahraničí. Veškeré materiály byly zpracovány tak, aby s nimi mohl projektový tým pracovat při tvorbě, zdokonalování a provozování jednotlivých kontaktních nástrojů.

#### 3.2 Postřehy odborníků přizvaných do kulatých stolů

Jedním z klíčových zdrojů informací o chování, prožívání a postojích cílové skupiny jsou odborníci, kteří s ní pracují. Za tímto účelem jsme se pozvaných členů těchto tzv. kulatých stolů pravidelně dotazovali na důležité aspekty související s aktivitami projektu. Převážně jsme využívaly metody kvalifikovaných odhadů a také ohniskových skupin.

Na prvním kulatém stole 18. 2. 2019 jsme na fóru odborníků mimo jiné zjišťovali, kde vidí silné a slabé stránky projektu, jaké mají s podobnými aktivitami zkušenosti a co by doporučili pro zdárný chod projektu. Tyto poznatky týkající se mimo jiné přesnějšího zaměření projektu a definování cílových skupin, zkušeností s online poradenstvím, využití diskuzních vláken ze známých a zavedených zdrojů, etických aspektů práce v online prostředí, systému odkazování na terapii a léčbu, parametrů aplikace či definování základních výkonů posloužily jako doporučení pro realizátory pilotního testu.

Na druhém kulatém stole 15. 4. 2020 byl oponován a připomínkován plán evaluačních aktivit (viz příloha závěrečné zprávy Evaluační plán), který přítomné podrobně seznamoval s jednotlivými kroky klíčové aktivity 4 - Evaluace pilotního testu.

Třetí poradní kulatý stůl 1. 7. 2019 byl mimo jiné věnován definování typických charakteristik klientů, tzv. person. Výsledky jsou součástí přílohy: Typologie cílové skupiny hráčů a sázkařů – osoby pro potřeby zacílení propagace aktivit projektu. Tyto osoby zároveň ilustrují

typické chování hráčů on-line hazardu a může být užitečné se s nimi seznámit i v rámci přípravy na kontaktní práci.

Sedmý poradní kulatý stůl se konal 8. 7. 2020 prostřednictvím online setkání v aplikaci zoom. Byl zaměřen na nové trendy v gamblingu (zhodnocení a vývoj), které se objevily během pandemie COVID-19. Ze setkání byl pořízen záznam a souhrn nejdůležitějších zjištění pro potřeby realizátorů projektu.

### 3.3 Mapování online prostředí souvisejícího s hazardní hrou a sázením

Mapování online prostředí je aktivita, kterou prováděli jak evaluátoři projektu, tak samotní e-terénní sociální pracovníci. Z metodologického pohledu šlo o kombinaci kvalitativních a kvantitativních postupů analýzy dokumentů v podobě webových stránek, aplikací a sociálních sítí.

#### 3.3.1 Vstupní monitoring online prostředí

První substudie v této oblasti se věnovala monitoringu online prostředí souvisejícího s hazardním hraním, a to jak z pohledu webů provozovatelů hazardu, tak z pohledu webu věnujících se spíše pomoci. Jednalo se převážně o metodu desk research a analýzy dokumentů. Byla provedena ještě v přípravné fázi projektu, tj. v první polovině prvního roku realizace. Její výsledky sloužily zejména realizačnímu týmu a lze je najít v příloze evaluační zprávy: Výstupy monitoringu online prostředí.

Analýza se věnovala typologiím hráčů v publikované vědecké literatuře, dále popisu uživatelů, architektury a funkcionalit na hazard zaměřených stránek na českém i zahraničním webu, a to jak těch léčebných a nápomocných, tak těch provozujících hazard. Analýza se též věnovala klíčovým slovům a jejich důležitosti v rámci této problematiky. Dále být rozebírám koncept E-health, přičemž byla formulována řada doporučení pro tvorbu optimálně funkčního a uživatelsky vstřícného webu.

#### 3.3.2 Obsahová analýza diskuzních fór

Specifickou substudií spadající pod tento bod byla i práce zaměřená na obsahovou analýzu vybraných diskuzních vláken s kontextem hazardního hráčství (blíže viz samostatný materiál: Obsahová analýza diskuzních fór). Tato analýza probíhala v průběhu realizační fáze projektu paralelně s aktivitami projektu. Níže jsou popsány stanovené dílčí cíle, vycházející především ze zaměření na obsah diskuzních vláken ale také zohledňují existenci procesů interakce v rámci fór.

Cíl 1: Popsat obsahové a tematické charakteristiky aktivity přispěvatelů v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů.

Cíl 2: Popsat formální znaky interakce přispěvatelů v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů.

Za účelem zkoumání tématu hazardního hráčství v rámci internetového prostředí byla provedena analýza vybraných diskuzních vláken na vybraných diskuzních fórech v oblasti českého online prostředí. Vzhledem ke komplexnosti a specifické povaze dat, a především vzhledem k výzkumným otázkám a zvolenému zpracování dat, byl výzkumný design této studie založen především na kvalitativním přístupu, ovšem s kvantitativními prvky, tedy s částečnou kvantifikací dat. Lze tedy hovořit o smíšeném přístupu. Zvolený typ výzkumu tak nese znaky především analýzy dokumentů, ovšem inspirace byla čerpána také z oblasti výzkumu zaměřeného na analýzu internetového prostředí, tedy z netnografie.

Analyzovány byly především příspěvky vytvořené od 1. ledna 2015 do 31. října roku 2019. Výzkumný soubor tvořilo 20 vláken, jejichž vyzývací příspěvek je produktem osob blízkých a zaměřuje se primárně na dopady hazardního hraní, a nikoliv na strategie hry či hru samotnou. Konečný výzkumný soubor tvořilo 874 příspěvků.

Analýza vybraných diskuzí nás dovedla k následujícím odpovědím na výzkumné otázky:

### **Jaké tematické oblasti jsou přítomny ve sděleních v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů a v jakém kontextu jsou užity?**

- Sledované tematické kategorie byly rozděleny do 5 obecných rovin, tedy roviny vztahu, závislosti a hráčství, financí, léčby a hry.
- Nejčteněji byla zastoupena rovina vztahů, kterou lze označit jako obsahově nejvýznamnější rovinu, a která se promítala také do zbylých rovin, s výjimkou roviny hry. V rámci této roviny se v příspěvcích objevovaly nejčteněji zmínky o negativních jevech hazardního hraní ve vztahu s hazardním hráčem a zmínky, týkající se ukončení vztahu s hazardním hráčem. Dominantní se pak ukázala rada ukončení vztahu s hazardním hráčem. Dále bylo v příspěvcích identifikováno téma dětí a také téma rodinné situace. Specifickou kategorií tvoří přístupy a pozice partnerů ve vztahu s hazardním hráčem, ve které se jako významný ukázal přístup „hráč musí chtít“, zdůrazňující zodpovědnost samotného hráče.
- Roviny závislosti a hráčství představuje reprezentaci hráčství uvnitř fóra. Identifikována byla především negativní konotace hráčství a závislosti uvnitř fóra, a to v kontextu hráče jako partnera, skepse do budoucnosti a nedůvěry ke změně. Objevily se četné zmínky znaků závislosti a hráčství, především pak relapsu a recidivy, a negativních jevů, především pak krádeží. Objevily se zmínky vymezující hráčství jako závislost především prostřednictvím srovnání s jinými závislostmi.
- V rovině financí byla zmiňována především problematika dluhů a témat s tímto spojených, tedy finanční zátěž pro blízké, finanční vypořádání partnerů a negativní jevy spojené s dluhy. Specifická témata pak byla nutná opatření pro minimalizaci dopadů hazardního hraní a koncept hráčství jako tajemství.
- Zmínky z roviny léčby se objevily u méně jak čtvrtiny příspěvků, především jako zmínka konkrétního typu služby. Rada konkrétní formy či obecné nutnosti léčby se objevovala nejčteněji. Nejčteněji byla zmíněna hospitalizace či léčebna a psychologická péče.
- V rovině hry se nejčteněji objevovalo téma regulovaného hraní, ovšem celkově nebyla tato rovina v příspěvcích významně zastoupena. Nejčteněji zmíněný typ hry pak bylo sportovní sázení.

### **Jaká je struktura interakce v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů?**

- Diskuzní fóra nesla tyto znaky: absence ohraničeného diskuzního prostoru, přítomnost pouze formálně stanovených pravidel, interní pravidla pouze v náznacích v kontextu

předložení vlastní zkušenosti jako zdroje informací, přítomnost asynchronní i synchronní komunikace, od sdílení jeden ke všem ke sdílení všichni ke všem, prostá textová podoba komunikace doplněná emotikony, sebe prezentace u příspěvků s vyzývacím charakterem, bez ustálené hierarchie příspěvateľů, dominantní postavení autorů příspěvků s vyzývacím charakterem, přítomnost potenciálu překročit rámec online diskuzního prostředí ve formě nabídky pomoci.

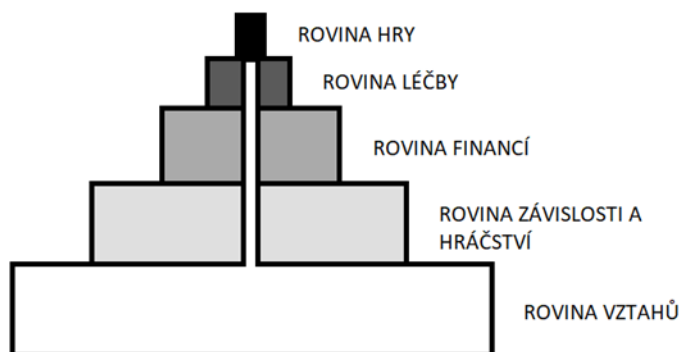
### **Jaké jsou charakteristiky příspěvateľů v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů?**

- U 47% příspěvků se podařilo identifikovat vztah příspěvatele k hráči. Nejčteněji se pak jednalo o manželky, tedy u 111 příspěvků, a partnerky, tedy u 124 příspěvků. Hráč bývalý, současný či v léčbě byl identifikován u 49 příspěvků.
- Příspěvatel ženského pohlaví byl identifikován u 69 % příspěvků, tedy u 601 příspěvků, a mužského pohlaví pouze u 9 % příspěvků, tedy 83 příspěvků.
- V příspěvcích nebyli identifikováni žádní příspěvatelé v rodičovském vztahu k hráči.

### **Jaké jsou charakteristiky příspěvkům v rámci vybraných diskuzních vláken osob blízkých hazardních hráčů?**

- Celkově 95 % příspěvků tvořily reakce na jiné příspěvky a 19 % příspěvků představovalo nové vyzývací příspěvky dále v diskuzi. Zbylé 2 % tvořily úvodní vyzývací příspěvky.
- Celkově i v rámci reakcí, nejčtenější samostatná forma sdělení bylo sdělení vlastního názoru, prosté sdělení informací a sdělení vlastní zkušenosti. Nejčtenější reaktivní forma sdělení pak bylo sdělení rady, souhlasné stanovisko a varování.
- Vyzývací i úvodní vyzývací příspěvky nejčteněji obsahovaly sdělení vlastního příběhu, prosté sdělení okolností situace a následný dotaz či žádost o radu.

### **Obrázek 1 – Schématické zachycení obsahu diskuze**



### **3.3.3 Průběžný monitoring online prostředí e-terénními pracovníky**

Monitoring online prostředí terénními pracovníky obnášel několik typů činností. Jednou z nich byl pravidelný monitoring tisku, tj. online deníků, zpravodajských webů či magazínů, s cílem najít všechny články, které se vyjadřují k problematice hazardního hraní a sázení. To sloužilo jednak k dobré orientaci pracovníků o dění a publicitě ve sledované oblasti, ale také za účelem zanechávání odkazů na nástroje projektu v diskuzích pod články. Do tohoto procesu negativně vstoupil fakt, že velká řada deníků přechází na placený prémiový obsah, což tento monitoring

komplikovalo. Stejně tak nástup koronavirové pandemie na jaře 2020 způsobil, že se řada článků věnovala právě tomuto tématu, což hodně zastínilo témata ostatní, včetně problematiky hazardu.

Obdobně pracovníci vstupovali i na diskuzní weby věnující se hazardu, a to jak na čistě herní, kde se diskutují styly hry a herní strategie (např. pokerarena.cz), tak na svépomocné či poradenské. Jako perspektivní pro rozvoj kontaktů se však nakonec ukázaly spíše ty obecně diskuzní a poradenské. Z těch nedůležitějších je možné zmínit následující: zpovednice.cz, modrykonik.cz, poradte.cz, mojestarosti.cz, doktorka.cz, zive.cz. Obdobným způsobem byly monitorovány i sociální sítě a důležité profily, které nějakým způsobem souvisely s aktivitami cílových skupin projektu.

Podrobné statistiky o činnosti e-terénních pracovníků mimo vlastní nástroje projektu a o takto získaných kontaktech s cílovými skupinami jsou v části věnované kvantitativnímu zhodnocení v podkapitole 4.2.6 Online terénní práce mimo nástroje projektu.

## 3.4 Sledování trendů u hráčů hazardních her

### 3.4.1 Dotazníky pro cílové skupiny hráčů

Součástí původního plánu evaluace bylo nasazení dotazníkové studie skládající se z několika vln anketních dotazníků, které se měly distribuovat zejména mezi návštěvníky webového portálu projektu ale též prostřednictvím profilů na sociálních sítích. Bylo vytvořeno celkem osm dotazníků, které bychom mohli rozdělit do tří skupin.

- I. Anketní dotazníky o životním stylu a způsobech hraní pro různé podskupiny hráčů:
  - a. Gastronomie a hraní/sázení
  - b. Práce na směny a hraní/sázení
  - c. Extrémní sporty, adrenalin a hraní/sázení
- II. Evaluační dotazníky pro získání zpětné vazby o fungování kontaktních nástrojů:
  - a. Zpětná vazba k webu nabertekurz.cz
  - b. Zpětná vazba k aplikaci Port (Naberte kurz)
- III. Sebe-posuzovací nástroje sledující závažnost problémů spojených s hraním:
  - a. Lie/Bet questionnaire
  - b. Dvacet otázek Anonymních Gamblerů
  - c. Diagnostika dle kritérií DSM-5

V plánu bylo též tuto nabídku postupně rozšiřovat, nicméně v rámci sledovaného období se nepodařilo získat v rámci těchto dotazníků dostatečný počet responsí, aby bylo možné je smysluplně interpretovat. Dotazníky jsou i nadále propagovány příspěvky na sociálních sítích. Kýžené informace o cílových skupinách byly nakonec získávány jinými způsoby (rozhovory, rozbořením diskuzních fór atp.). V tomto smyslu se osvědčila od začátku projektu plánovaná triangulace metod získávání i zdrojů dat.

### 3.4.2 Typologie sázkařů a vnímání rizika

Analýza trendů u cílových skupin a typologie hráčů hazardních her (sázkařů) v online prostředí posloužila k lepšímu porozumění cílovým skupinám. Podrobnou zprávu lze nalézt v dokumentu: Typologie sázkařů a vnímání rizika.

Jako hlavní cíl substudie bylo stanoveno zmapovat populace online sázkařů na sport. V rámci tohoto mapování jsme se zaměřili na různé sázkařské styly, motivace k sázení, využívané techniky zodpovědného sázení a vnímání rizik u této populace. Cílem bylo vytvořit jakýsi sázkařský vějíř, kontinuum či typologii, která by poskytla základní přehled o sázkařích v této populaci tak, aby na ně bylo možné lépe cílit jak preventivní programy, tak následnou péči.

Byl zvolen kvalitativní přístup, konkrétně design několikanásobné případové studie. V rámci tohoto přístupu, zaměřeného na analýzu jednotlivých případů, je možné sledovat, popsat a vysvětlit případ v jeho komplexnosti, a tím dospět k přesnějším a hlubším výsledkům a porozumění jednotlivým vztahům a souvislostem. Pro získávání dat byla využita metoda moderovaného rozhovoru. Ve skupině sázkařů, kteří prošli adiktologickou službou, se jednalo o interview nestrukturované – narativní. V případě druhé skupiny, bez zkušeností s odbornou pomocí, pak byla zvolena metoda polostrukturovaného interview.

Studie se účastnilo celkem 21 respondentů ve dvou skupinách dle zkušenosti s léčbou. Skupinu neléčených sázkařů tvořilo 13 respondentů. Jednalo se o aktivní online sázkaře na sport. Skupinu léčených sázkařů tvořilo 8 respondentů.

Na základě analýzy dat bylo nalezeno několik základních typů sázkařů označených dle hlavních charakteristik jako:

- sázkaři za drobné
- investiční sázkaři
- emoční sázkaři
- sázkaři ve vlnách
- sportovci
- sázkaři útěkáři
- smíšení gambleři

Jako nejméně rizikové skupiny se jeví zejména sázkaři za drobné a investiční sázkaři. Rizikovější znaky vykazovali zejména emoční sázkaři, sázkaři útěkáři a smíšení gambleři. Ojedinele se objevily další zajímavé sázkařské styly, které byly označeny jako soutěživý sázkař, psychologizující sázkař, příležitostný sázkař a sázkařka žena.

Dále byla zformulována následující hlavní zjištění:

- Mezi hlavní motivy k sázení patří zejména: vidina zisku, zábava, příjemné pocity napětí a adrenalinu, větší požitek ze sledování zápasů, zahánění nudy, emoční únik apod.
- Sázení je úzce spjato s prožíváním, značně ovlivňuje emoce v obou směrech.
- Sázení má značný sociální aspekt – počátek, průběh i konec je spjat s okolím jedince.
- Sázení úzce souvisí se sledováním sportovních zápasů, vtahuje jedince do hry a zvyšuje jeho prožitek ze sledování.
- Neléčení sázkaři si částečně uvědomují rizikovost sázení, avšak spíše pouze ve vztahu k druhým osobám.

- Užívání technik zodpovědného sázení je v populaci českých online sázkařů poměrně podceňováno nebo zcela neznámé.
- Sázkari obecně vůbec neví, na jakou odbornou pomoc se v případě pocit'ování prvotních problémů obrátit.

Na základě komparace skupin sázkařů léčených a neléčených byly nalezeny následující shody a rozdíly:

- Obě skupiny se nelišily v základních charakteristikách, jako je věk, pohlaví, vzdělání, počátek sázení ani prvotní motivy ke hře.
- U neléčených sázkařů docházelo postupem času k získávání zkušeností a k posunu směrem k větší zodpovědnosti.
- Neléčení sázkaři při pocit'ování prvních náznaků nadměrného sázení dokázali rychle získat náhled na svoje chování a sázení regulovat, léčení sázkaři náhled získali obvykle až v pokročilejších fázích excesivního sázení, častěji pak v léčbě.

Na základě analýzy dat interview s 8 léčenými sázkaři jsme došli k následujícím významným zjištěním:

- Důležitým mezníkem v propadu do patologického hráčství je první půjčka, užití peněz určených na jiné účely či peněz jiných osob.
- Jako hlavní faktory ovlivňující propad do patologického sázení byly zmiňovány zejména vlastní nedisciplinovanost a faktory spojené s online formami hry, zejména dostupnost, manipulace s financemi a live sázení.
- Při prvních projevech problémů se sázením rodina sázkaře většinou řeší situaci zcela nevhodně pouze finanční pomocí.
- Pouze finanční pomoc členů rodiny udržuje sázkaře v excesivních formách sázení, neboť mu dává pocit „krytých zad“.
- Rizikovost online sázení na sport je srovnatelná s jinými druhy hazardních her, např. automaty typu VLT nebo webovými herními aplikacemi.
- Patologičtí sázkaři procházejí stejnými fázemi geneze závislosti jako hráči jiných hazardních her uvedených v literatuře a je u nich možné identifikovat všechny znaky závislosti dle MKN-10 i DSM-5.

### 3.4.3 Persony cílových skupin

Pro typologii cílových skupin jsme zvolili dva základní zdroj dat: a) zkušenosti pracovníků z kulatých stolů, kteří pracují s cílovými skupinami v rámci svých organizací a b) rozhovory s hráči a sázkaři ze skryté populace či v rámci léčby.

Typologie mají podobu výčtu typických vlastností, motivů, postojů a situací, které vystihují konkrétního člověka, který je ovšem zároveň typickým představitelem cílové skupiny. Persony jsou archetypální uživatelé služeb. Persona mapuje chování, motivace, potřeby lidí. Slouží pro potřeby ladění služeb a jejich propagaci. Vniká na základě analýzy potřeb cílových skupin. Tyto materiály byly k dispozici zejména tvůrcům jednotlivých nástrojů projektu, sociálním pracovníkům projektu a též dodavatelům propagačních strategií projektu HRaní. Na tyto pomyslné vzory je možné cílit strategie oslovování.

## **Podrobný příklad osoby:**

### **Typ 3 – Drobný sázkař pro zábavu**

#### **Základní info:**

Muž z Olomouckého kraje, věk 24 let, svobodný – nezadaný, student magisterského studia s příjmem do 10 000 Kč čistého. Hrál závodně 9 let florbal, chodí cvičit, běhat, plavat, je to amatérský sportovec a milovník sportu. Počátek sázení uvádí v 15 letech, kdy na pobočkách s kamarády čekali, až jim nějaký důchodce vsadí tiket.

#### **Vztah k sázení:**

Sází pro zábavu, je to jeho koníček. Sázení je hodně skupinové, má pro něj i sociální rozměr, schází se s kamarády v hospodě a řeší sázky. Když si vsadí, o to víc sleduje se zaujetím zápasy. Je to úplně jiný pocit, než kdyby neměl vsazeno. Sportu a čtení článků o něm by se věnoval, i kdyby nesázel. Prohlašuje: „Když vyhraješ, máš pocit, že všechno víš, když něco nevyšází, hledáš chybu, že si nezjistil informaci.“ Myslí si, že kurzové sázení je jediná věc, kterou dokáže ovlivnit, automaty jsou pro něj podvod. Kurzové sázení má podle něj hlavu a patu, když si člověk něco nasleduje, tak to jde.

#### **Sázkařský styl:**

Sází hlavně předzápasové tikety. Live sázky sází, když je například nuda na přednášce. Sází obvykle sázky do 100 Kč, jednou za 2 měsíce dá i za 200 Kč. Je to pro něj pokušení, rád riskuje. Říká, že: „každý kdo sází, je typ člověka, který rád riskuje“. Sází hlavně na fotbal, hokej (top evropské ligy) a na mužský tenis, čemuž si myslí, že rozumí. Nesází na sporty, kterým nerozumí. Jeho základní pravidlo zní: nikdy nesázet stejný zápas na více než 3 tikety. Má pocit, že má v sázení systém. Nedává nízké kurzy, a jde maximálně do kurzu 15. Nikdy nesází podle emocí. Sází hlavně o víkendech, přes týden tak 2 tikety, ale záleží i na ročním období. Pro zábavu někdy dá přes noc tiket na střelce NHL za 5 Kč. Z 90 % sází na počítači, protože je to větší. Na mobilu jen hází střelce, čte si články, kouká na videa. Mobil využívá výhradně na live sport, na vypisování tiketů ho nepoužívá. Využívá hlavně Tipsport, má ale i Fortunu a Chance. Z dalších aplikací používá live sport. Když jdou zápasy v televizi, sleduje je v TV. Používá Twitter, zahraniční novináře, servery jako deník sport, české i zahraničí, pozápasové, předzápasové, kolikrát se na to jen kouká a pak si ani nevsadí. Sázení věnuje hodinu denně. Občas má chuť zvyšovat sázky, ale má negativní zkušenost, když párkrát zkusil ruletu. Párkrát, když mu nevyšel tiket, tak se snažil peníze vyhrát zpět. Dříve sázel neuváženě, podle fandění, nebo velké množství malých kurzů. Dříve chtěl být profesionální sázkař.

#### **Bankroll management:**

Co vyhraje, to si pošle na účet. Vždy v pátek si vloží 100 Kč, které rozdělí mezi 3 tikety, za 50 Kč hlavní, pak za 30 Kč a za 20 Kč. Udržuje si na účtu aplikace minimální částku, protože si musí nechat nějaké minimum, aby mohl sledovat sázkařskou televizi.

#### **Vnímání rizika:**

Zná pár kamarádů, kteří se po tom svezli a jsou gambleři – nemají v tom zábavu, ale vidinu peněz. Lidem, kteří do toho spadnou prý není pomoci, mají to v sobě. Zná někoho, kdo kvůli sázení krade manželce peníze. Přes tyto zkušenosti se snaží k sázení přivést i mladšího brácha, aby měl s kým řešit zápasy. Spolu to pak sledují.

#### **Reakce okolí:**

Rodiče o jeho sázení vědí a nevdají jim to. Jeho bývalým přítelkyním to vadilo, prý moc koukal do mobilu.

#### 3.4.4 Data o cílových skupinách od hazardního průmyslu

Spolupráce s provozovatelem hazardních her byla užitečná zejména pro získání zpětných vazeb na plánované aktivity a vytvořené nástroje. Důležité bylo též umístění odkazů na projektový web na stránkách společnosti. Ukázalo se však, že původně plánované využití podrobnějších analýz na reálných datech o chování hráčů přímo na stránkách společnosti provozující hazardní hry nebylo možné, neboť společnost se rozhodla podobně zaměřené datové soubory ze strategických důvodů nesdílet. Došlo pouze ke sdílení velmi základních celkových charakteristik klientů společnosti, které daly realizátorům rámcovou představu o klientele této společnosti. Dle dohody nebudou tyto údaje zveřejňovány. I přes uvedená omezení hodnotíme zapojení zástupců hazardního průmyslu za přínosné pro projekt a potenciálně i pro rozvoj další spolupráce v oblasti zodpovědného hraní a nastavování sebeomezujících opatření.

## 4. Hodnocení funkčnosti jednotlivých nástrojů projektu

*„Nedostatek iluzí, snaha snižovat a skepticismus vedou ke stejně vážným omylům v hodnocení jako přemíra iluzí, nadšení a víra.“*

*Jean Dutourt*

V rámci hodnocení funkčnosti se posuzovaly všechny pilotně vzniklé nástroje a způsoby kontaktování cílových skupin, které byly hodnoceny samostatně i v rámci jejich propojení do funkčního celku.

### 4.1 Kvalitativní hodnocení

#### 4.1.1 Hodnocení webu hráči ze skryté populace

Cílem této dílčí analýzy bylo získat podněty pro vylepšení webu projektu nabertekurz.cz tak, aby byl po stránce uživatelské zkušenosti co nejvíce přijatelný a přínosný pro cílové skupiny projektu.

Podněty vznikaly metodou tzv. kognitivního interview, kdy hráči a sázkaři rekrutovaní evaluačním týmem ze skryté populace (n = 4) byli nejprve instruováni, aby si svým tempem a dle svých zvyklostí prohlíželi stránky projektu a nahlas komentovali všechny své myšlenky a postřehy. Poté byly evaluaátorem zaznamenávány jejich reakce, čímž vzniklo množství zpětných vazeb a podnětů pro vylepšení stránek, které jsou záměrně ponechávány v autentické podobě bez hlubších interpretací. Bylo ponecháno zcela na realizátorech projektu, jak s těmito zpětnými vazbami naloží, neboť není jednoznačně možné je objektivizovat či generalizovat na všechny členy cílových skupin.

Podrobná zpráva z tohoto hodnocení je součástí samostatné přílohy projektu: Doporučení pro vylepšení webu projektu. S doporučeními a hodnocením tým pracoval při úpravách webu. Nejdůležitější zjištění a doporučení byla následující:

- Web je samotnými členy cílových skupin vnímán především jako pomoc pro ty, co mají nějaké problémy nebo pociťují problém. Tam vidí i jeho hlavní potenciál. Přijde jim zvláštní, že web má více směrů (léčba a pomoc, zajímavosti a tipy na sázení) a míchá různé oblasti.
- Zaujaly je sice články například o historii losů, o automatech, protože na tyto zajímavosti moc nikde jinde nenarazí. Většina sázkařů se ovšem věnuje hokeji, fotbalu, tenisu, případně basketu, takže by je spíše zajímaly články o těchto sportech. Články o tom, jak sázet výdělečně (propojení s matematikou) by též byly zajímavé. Uvítali by možnost články hodnotit hvězdičkami či k nim diskutovat.
- Celkově měli poněkud problémy s orientací na původní verzi webu, kde například nebylo hned patrné, že je možné kontaktovat přímo terénní pracovníky v chatu. Vyskytovalo se zde podle nich příliš mnoho rozklikávání. Dále měli problém najít rychle mapu pomoci. Neviděli žádnou výhodu v registrování se na webu.
- Skupinové chaty a diskuzní fóra podle všech nemají moc potenciál, protože hráči se podle nich sdružují především na stránkách konkrétních sázkových kanceláří.

### 4.1.2 Mystery shopping

Testování poradenských služeb projektu HRaní probíhalo ke konci projektu v průběhu léta 2020. Bylo uskutečněno 11 testovacích kontaktů. Jednalo se o 8 chatových kontaktů, 1 e-mail, 1 příspěvek ve skupinovém chatu a 1 příspěvek v diskuzním fóru. Deset z těchto kontaktů vedla pracovníce evaluačního týmu s pracovní zkušeností v rámci telefonické linky důvěry s kompletním výcvikem krizové intervence. V jednom případě byl využit laik se skutečnou zakázkou. Mezi fiktivními klienty byly postavy aktivních hráčů i příbuzných. Dotazy směřovaly na léčbu, možnost nastavení limitů, sebevyloučení, techniky bankroll managementu, komunikace s aktivními hráči, sdělení nepříjemné skutečnosti blízkým, i běžné sdílení. Celková podrobná zpráva je samostatnou přílohou evaluační zprávy: Zpráva z mystery shoppingu.

Komunikaci pracovníků celkově hodnotíme na velmi dobré úrovni. Vyzdvihujeme zejména to, že dávají klientům dostatečný prostor, možnost rozhodnout se, netlačí, ptají se na možnosti, které klienty napadají v řešení jejich problémů, obecně nedávají nevyžádané rady, což je v souladu s myšlenkou harm reduction i principy krizové intervence.

V naprosté většině případů postupují velmi citlivě, poděkují klientům za důvěru a otevřenost s jakou se jim svěřují. Na konci dávají možnost opětovného navázání kontaktu a sdílení vývoje či řešení situace, vyjadřují pochopení. Chtěli bychom na závěr též upozornit, že tento způsob hodnocení je do značné míry postaven na subjektivních pocitech evaluačního pracovníka a zapojených osob.

### 4.1.3 Rozhovory a ohniskové skupiny s pracovníky projektu

Během projektu byly evaluačním týmem ve dvou vlnách dotazováni i samotní pracovníci projektu, a zejména pak e-terénní sociální pracovníci. Cílem bylo zachytit jedinečné zkušenosti při práci na tomto inovativním projektu, které by mohly být využitelné pro další práci podobného charakteru. Jednalo se o metodiku ohniskových skupin a individuálních polostrukturovaných rozhovorů. S hlavními zjištěními z těchto rozhovorů pak bylo pracováno zejména tím způsobem, že o silných i slabých místech či příležitostech a hrozbách byly v anonymizovaném režimu a citlivě informováni garanti na společných poradách. Cílem bylo neohrozit pracovní vztahy a nenarušovat nastavený systém vedení, avšak zároveň doručit potřebnou zpětnou vazbu. Pro evaluační tým byly navíc tyto informace velmi užitečné i v tom smyslu, že pomáhali lépe zacílit navazující evaluační snahy tak, aby získávané informace byly pro realizaci projektu co nejužitečnější.

Konkrétní detailní informace získané tímto způsobem nejsou pro potřeby závěrečné evaluační zprávy přínosné, nicméně hlavní zjištění a zpětné vazby od e-terénních sociálních pracovníků se dají shrnout do několika základních bodů:

- Práce na podobně zaměřeném inovativním projektu může být velmi zajímavá a celkově byla jedním z hlavních zdrojů motivace týmu. Na druhou stranu pomalý progres, který je v oblasti kontaktování jedinců ze skrytých cílových skupin v oblasti adiktologie obvyklý, a též málo hmatatelné výstupy dané krátkými poradenskými kontakty s klienty mohou vést k ohrožení syndromem vyhoření.
- Práce na projektu vyžaduje mnoho specifických či technických dovedností od tvorby a optimalizace webu, přes editorskou činnost, až po rozvinuté vyjednávací, komunikační a

poradenské dovednosti. V tomto ohledu pomohla některá školení, ale i tak jde často o činnosti pro sociálního pracovníka v mnoha ohledech nové. V týmu se velmi osvědčila jistá míra specializace, kdy si jednotliví členové mezi sebe efektivně rozdělili svou působnost (správce facebookového profilu, správce Instagramu, monitoring tisku, správce webu atp.). Do budoucna bychom v rámci podobných projektů doporučovali povolit angažování multidisciplinárních týmů.

- Některé potřebné opravy a úpravy fungování nástrojů (zejména webu) trvaly subdodavatelům déle, než by bylo optimální. Řada nástrojů zřejmě potřebuje delší období pro zdárný vývoj, pilotáž, potřebné korekce a úspěšnou aplikaci v ostrém provozu. Stejně tak prostředky propagace měly v některých ohledech jisté rezervy.
- Kontaktování cílové skupiny projektu, tj. hráčů, kteří nejsou v kontaktu se systémem odborné péče a nejsou zatím ani ve stádiích, která by to nutně vyžadovala, je velmi obtížné. Koncept sebe-omezujících a preventivních opatření není pro samotné aktivní hráče příliš motivační, nemají náhled na možná rizika svého počínání a nevyžadují většinou pozornost ze strany sítě pomoci. Oproti tomu osoby blízké problematických a závislých hráčů tuto motivaci mají a kontakt rádi využívají. Skloubit obsah nástrojů a zaměření pro obě tyto skupiny není jednoduché.

## 4.2 Kvantitativní hodnocení nástrojů projektu

Za účelem kvantitativního zhodnocení jednotlivých nástrojů projektu jsme po dobu realizace sbírali statistické údaje a záznamy z několika zdrojů. Šlo o kontinuální sledování všech dostupných statistik získaných na základě fungování uvedených nástrojů, aby bylo možné pružně reagovat na vývoj situace u jednotlivých nástrojů. V obecné rovině se jednalo zejména o analytické nástroje online služeb (Google, Facebook, Instagram) a o podrobně vedené výkaznictví projektu vedeného e-terénními pracovníky. Protože šlo o nový a inovativní projekt bez jakýchkoliv stávajících klientů v počátku realizace, začínalo se u všech nástrojů a ukazatelů z čisté nuly. Šlo tedy zejména o sledování nárůstu klientů.

Monitorované období čítá 11 měsíců, od září 2019 do července 2020. Může se však lišit u jednotlivých aktivit či nástrojů, které začínaly později.

U sledovaných nástrojů jsme odlišovali dvě hlavní skupiny ukazatelů, a sice:

**1) Aktivity pracovníků projektu**, kam patří zejména jednotlivé výkony kontaktní práce e-terénních pracovníků v online prostředí, redakční práce na webu projektu a sociálních sítích, mapování online prostředí atp.

**2) Odezvy klientů**, tj. jakékoliv měřitelné či zaznamatelné aktivity, kontakty a reakce cílových skupin hráčů a sázkařů či jejich blízkých v online prostředí – potenciálních uživatelů inovativního HR programu.

Základním předpokladem pak je, že ve většině případů jsou to právě aktivity pracovníků, které vedou ke kontaktům s cílovou skupinou, tj. k odezvě klientů.

U všech nástrojů jsme se snažili odfiltrovat tzv. vnitřní provoz pomocí seznamu fyzických adres všech počítačů a chytrých telefonů všech pracovníků projektu, a též provoz online robotů a programů třetích stran (Ghost spam, Crawler Referral Spam atp.).

U těch nástrojů, kde to bylo aplikovatelné, jsme se navíc pro rychlejší orientaci pokusili o přehledné zobrazení tří hlavních celkových údajů: a) odhad počtu potenciálně oslovených jedinců z cílových skupin, b) počet jedinců z cílových skupin, se kterými projekt prokazatelně navázal kontakt a kteří nějakým způsobem reagovali na aktivity projektu a c) počet těch, kteří obdrželi nějakou podporu, vracejí se, nebo jsou jiným způsobem v projektových nástrojích aktivní. Tyto skupiny jsou v pořadí a, b, c vnořeny množinami, jak to znázorňuje následující schéma.

**Obrázek 2 – Schéma tří hlavních sledovaných údajů**



Sledovali jsme tyto nástroje:

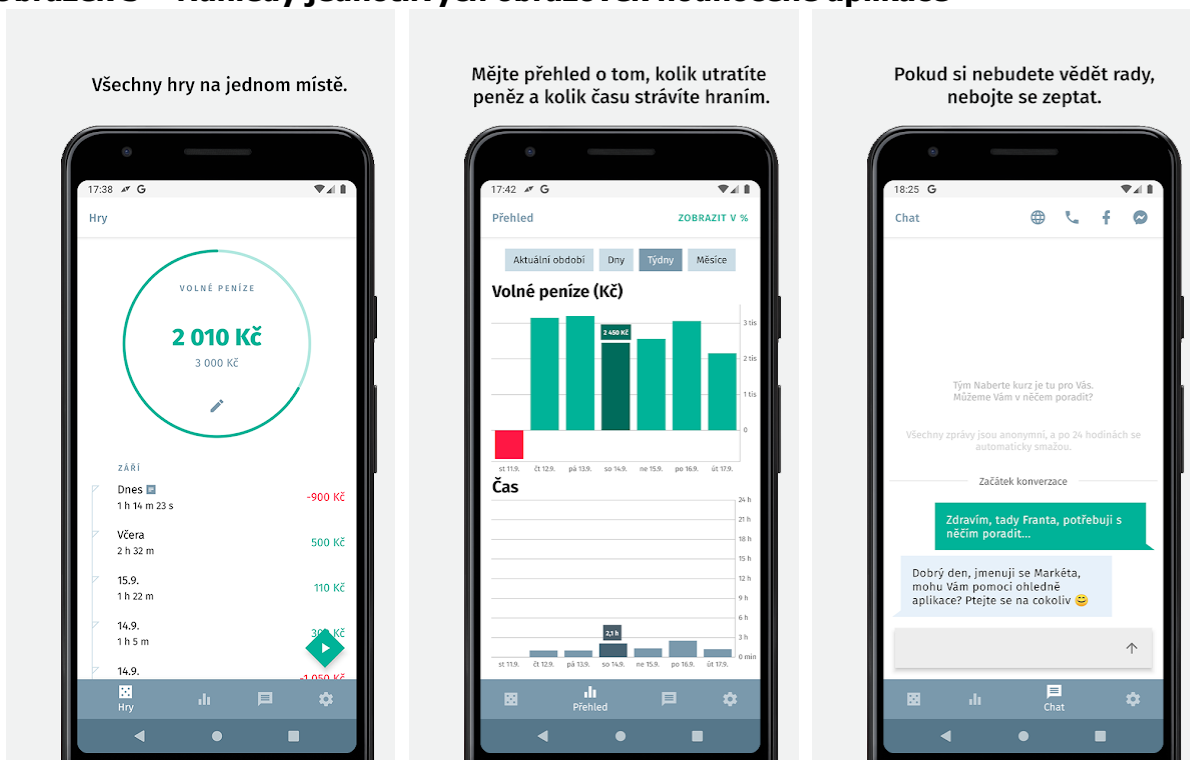
1. **Mobilní aplikace**  
PORT (Naberte kurz)
2. **Telefonní linka**  
+420 773 774 373
3. **Facebookový profil**  
<https://www.facebook.com/nabertekurz.cz/>
4. **Instagramový profil**  
<https://www.instagram.com/nabertekurz/>
5. **Webový portál**  
<http://www.nabertekurz.cz/rozcestnik>
6. **E-terén**  
kontaktní aktivity pracovníků mimo vlastní nástroje, profily a účty projektu

#### 4.2.1 Mobilní aplikace Port (Naberte kurz)

Mobilní aplikaci PORT je možné stáhnout do zařízení s operačním systémem Android na Google Play po zadání vyhledávacího výrazu „Port (Naberte kurz)“ nebo na odkazu:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.podaneruce.hrani>

**Obrázek 3 – Náhledy jednotlivých obrazovek hodnocené aplikace**



Co se týká **Aktivit pracovníků** (včetně metodika) spojených s aplikací PORT, ty se dají shrnout do několika bodů, z nichž každý představuje poměrně značný objem práce.

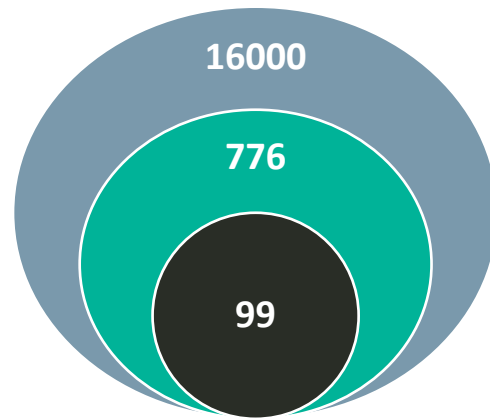
- Spolupráce na návrhu funkcionalit aplikace pro potřeby zadávací dokumentace.
- Pilotní provoz aplikace a jeho vyhodnocení.
- Propagace aplikace terénními pracovníky mezi uživateli (hráči a sázkaři).
- Propagace aplikace mezi potenciálními uživateli pomocí kampaní.
- Vzdělávání pracovníků spolupracujících organizací v užívání aplikace.
- Spolupráce na návrzích úprav a aktualizací aplikace na základě zpětných vazeb a zkušeností uživatelů.

Celkem bylo kampaněmi potenciálně osloveno cca 16 000 jedinečných uživatelů sociálních sítí, kteří tak měli možnost se o aplikaci dozvědět, přičemž se jednalo o více než 30 000 zobrazení.

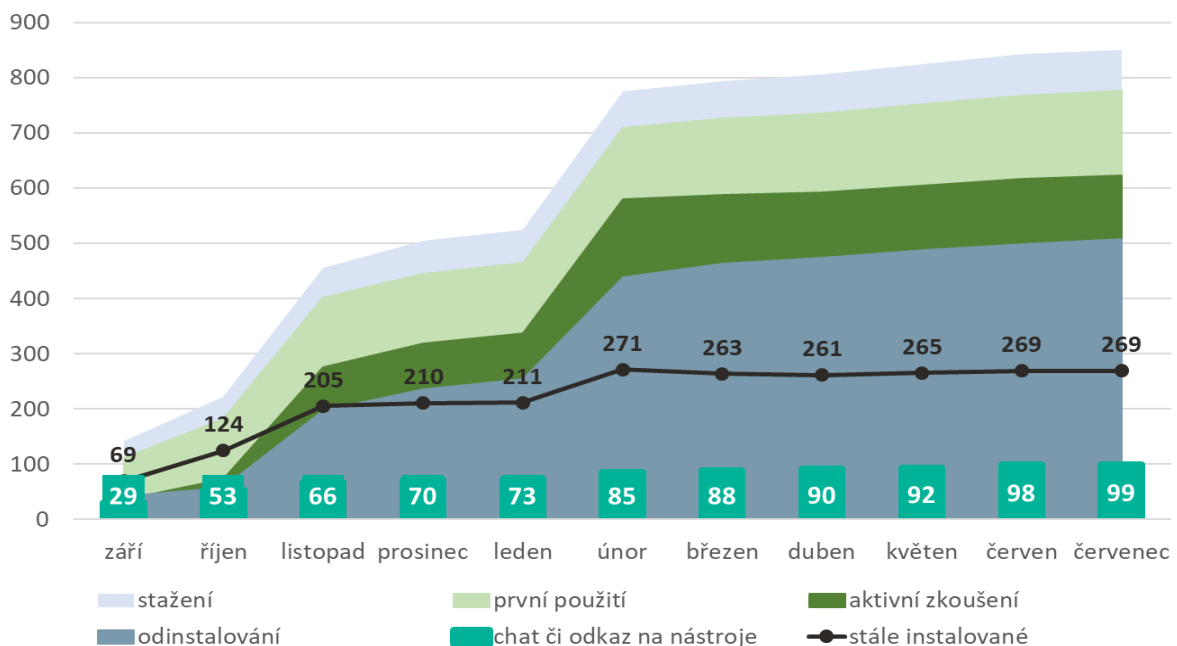
**Odezvy klientů** na aplikaci PORT za celé sledované období jsou následující:

Stažení aplikace:	850
První otevření:	<b>776</b>
Uživatelé, kteří aktivně zkoušeli funkce:	623
Uživatelé, kteří aplikaci odinstalovali:	507
Počet aplikací, které jsou stále nainstalované:	269
Počet aplikací, které jsou stále aktivní:	76
Uživatelé, kteří využili kontakt nebo chatovali:	<b>99</b>

Individuálních intervencí přes chat aplikace: **15**



**Graf 1 – Kumulativní počty uživatelů aplikace PORT dle měsíců**



Z dat je patrné, že aplikace PORT si jisté uživatele našla. Její uživatelské rozhraní je přehledné a grafické prvky vkusné a minimalistické. Prokázala též základní funkčnost v tom smyslu, že motivovala některé uživatele ke kontaktování e-terénních pracovníků projektu, nicméně zhruba v polovině testovaného období došlo ke stagnaci nových instalací a s tím i k následnému zastavení nárůstu sledovaných ukazatelů. Pozitivní je, že míra odinstalací je stále stejná. Je zde tedy potenciální prostor ke zlepšování funkcionalit aplikace. Pro budoucí rozvoj aplikace PORT jakožto prvku pro snižování rizik bude nutné se nadále zabývat vylepšováním jejích funkcí vzhledem k potřebám cílových skupin, což by mohlo snížit míru odinstalací. Druhou strategií, která se s touto první nevyklučuje, je aplikaci více propagovat mezi potenciálními uživateli, což by ve svém důsledku vedlo ke zvýšení všech kýžených ukazatelů. Vývoj žádné aplikace pro chytré telefony není dobré považovat za definitivně dokončený, je naopak třeba o její funkčnost a propagaci neustále pečovat.

## 4.2.2 Telefonní linka

Telefonní linka projektu +420 773 774 373 je informační a poradenskou telefonní linkou, pomocí které je možné se spojit s e-terénním pracovníkem, který je zrovna ve službě. Telefonní číslo je propagováno prostřednictvím provázanosti s většinou nástrojů projektu (webovým portálem, facebookovým profilem, aplikací PORT). Využívána je však jen jednotkami klientů a není zde ani navyšující se trend, jak ukazuje následující tabulka.

**Tabulka 1 – Rozložení informačních a poradenských telefonních hovorů v rámci měsíců**

září 2019	říjen 2019	listopad 2019	prosinec 2019	leden 2020	únor 2020	březen 2020	duben 2020	květen 2020	červen 2020	červenec 2020
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

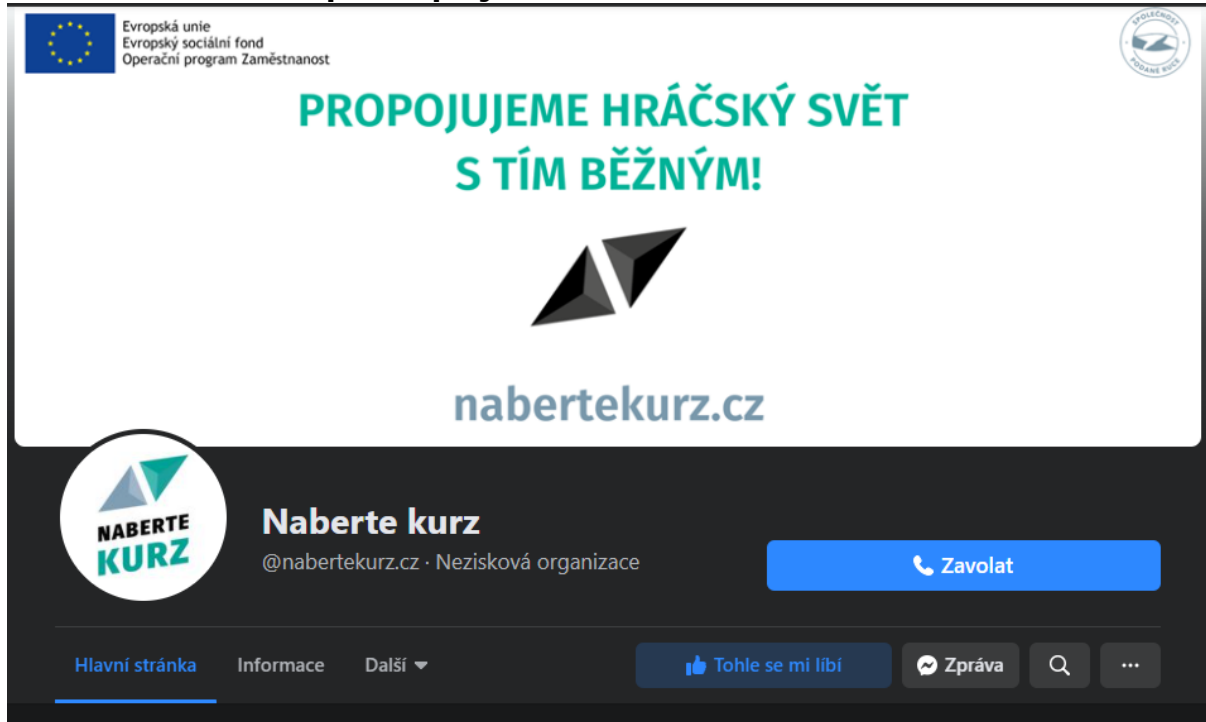
Celkový počet hovorů: **33**  
Celkem klientů: **17**  
Průměrná délka hovoru: **30 minut**

I přes relativně nízké počty se domníváme, že tato možnost kontaktu má v projektu své opodstatnění, neboť vždy bude existovat určitá skupina klientů, která tuto jednoduchou a osvědčenou formu komunikace bude preferovat (senioři, k technice podezíraví klienti atp.). Nízké využívání telefonu může být dáno i zaměřením projektu a jeho propagačních strategií na spíše mladší a v informačních technologiích gramotnou cílovou populaci. Opět je zde patrná jistá míra stagnace v období od dubna do července. Bylo by čistou spekulací interpretovat motivy skryté cílové populace, proč došlo k tomuto poklesu. Bude velmi důležité sledovat podzimní období, zda tato stagnace bude trvat nebo zda se kontakty opět navýší. Pozitivní u tohoto nástroje jsou i velmi nízké náklady na provoz.

## 4.2.3 Facebookový profil

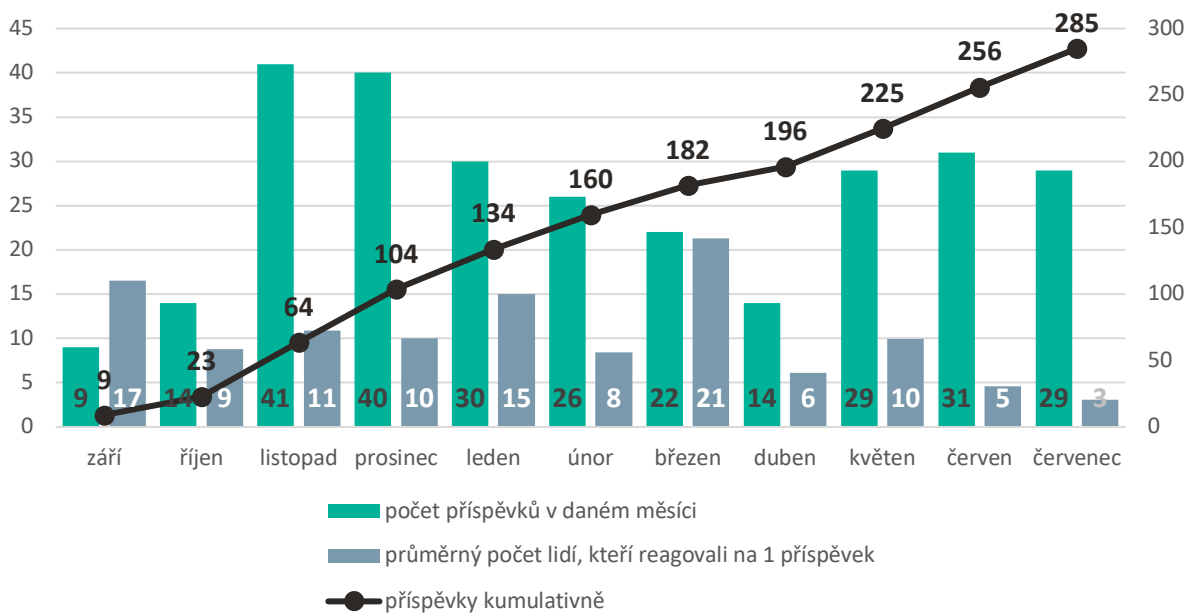
**Aktivita pracovníků** na facebookovém profilu <https://www.facebook.com/nabertekurz.cz> spočívá zejména v neustálé tvorbě a aktualizaci příspěvků na pravidelné – téměř denní bázi. Dále jde o reakce na komentáře a pohotovost na FB messengeru. Facebookový profil též poskytuje odkazy na další nástroje projektu (aplikaci, chaty, diskuzní fóra, web...), což je vlastně jeho hlavním úkolem.

**Obrázek 4 – Hlavička profilu projektu na Facebooku**

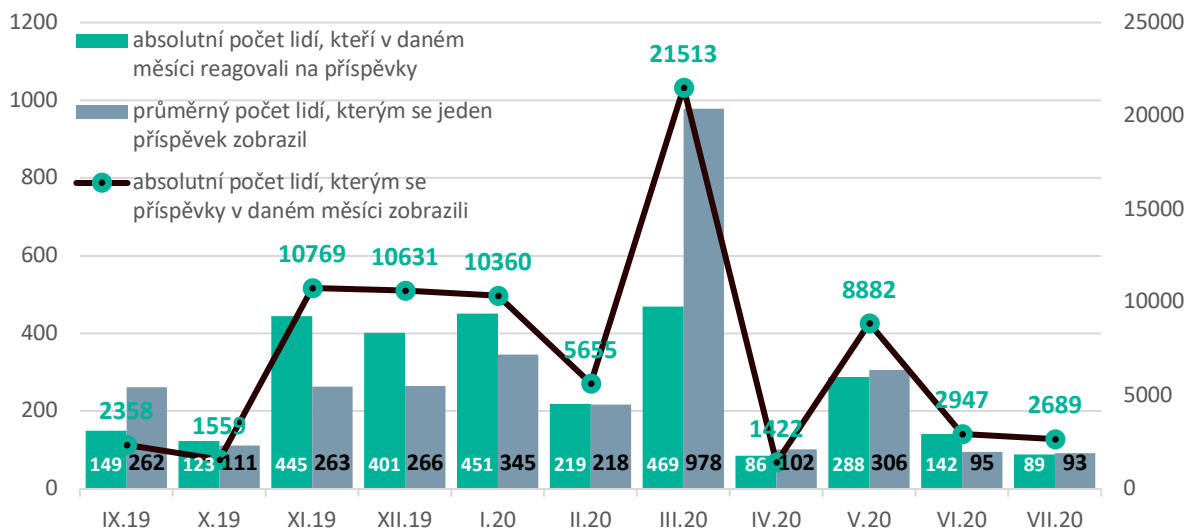


Celkový počet publikovaných příspěvků na FB činil ke konci sledovaného období 285. Průměrný počet reakcí na jeden příspěvek (like, komentář, klik, sdílení...) za celou dobu byl 10. Průměrný počet lidí, kterým se zobrazil na jejich profilech obsah související s jedním příspěvkem byl 276. V rámci měsíců se tyto ukazatele vyvíjely následovně (viz graf 2 a 3).

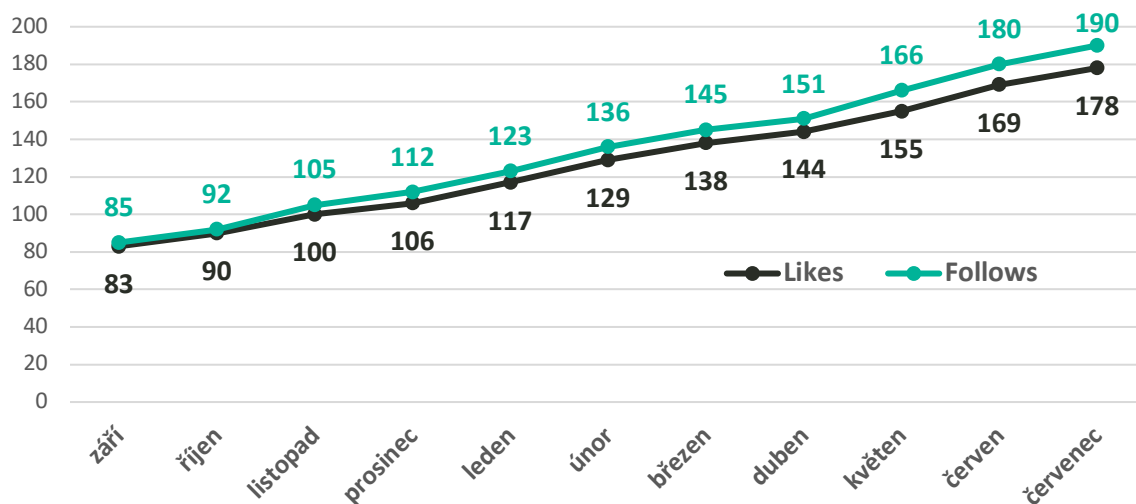
**Graf 2 – Vývoj počtu příspěvku na FB profilu a průměrné počty reakcí**



**Graf 3 – Počty reagujících lidí na příspěvky**

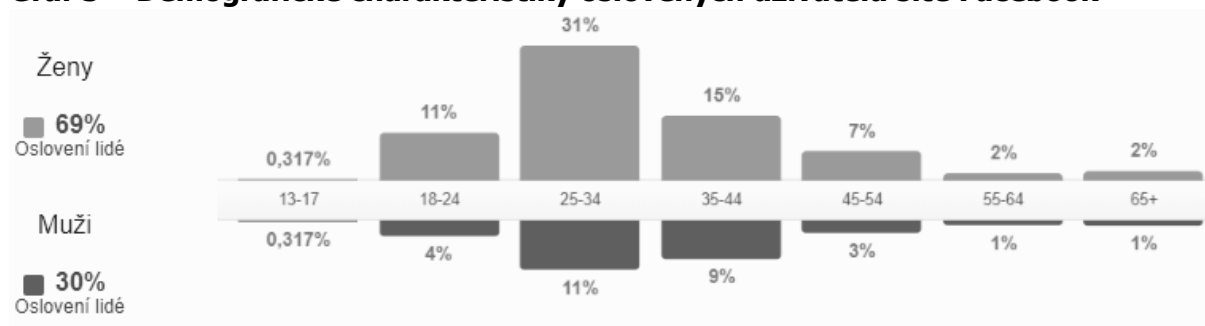


**Graf 4 – Vývoj likes a follows v průběhu projektu**



Co se týká demografických charakteristik, jsou lidé, kterým se zobrazují obsahy profilu převážně ženy a převážně lidé ve věku 25-34 let.

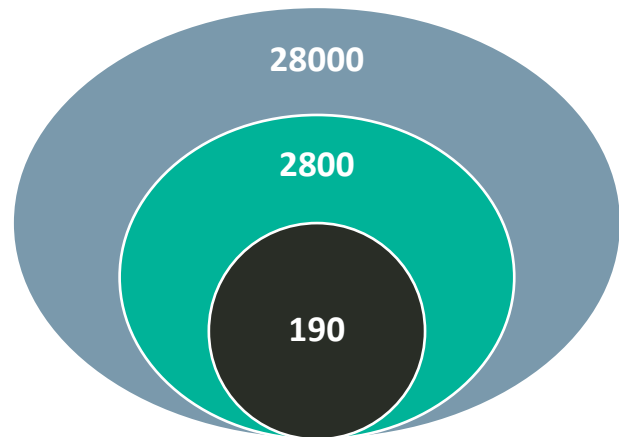
**Graf 5 – Demografické charakteristiky oslovených uživatelů sítě Facebook**



Profil je udržován ve velmi dobrém a aktivním stavu, pravidelně zde přibývají autentické příspěvky, které často reagují i na aktuální dění v oblasti hazardního hraní. Na případné

příspěvky návštěvníků je obratem a s profesionalitou reagováno. Jde o jeden z nejživějších nástrojů projektu. Ovšem i zde je patrný sezónní úbytek reakcí v letním období.

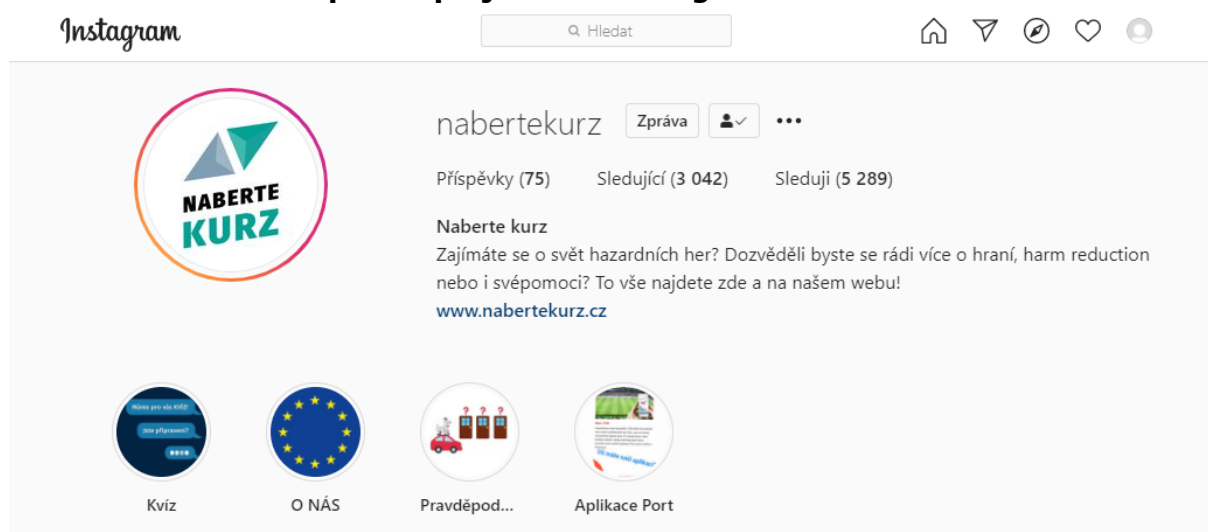
Za sledované období se nějaký obsah profilu zobrazil odhadem 28000 jedinečným lidem. S profilem nějakým způsobem interagovalo odhadem 2800 jedinečných lidí. Profil získal celkem 190 sledujících. Profil za celou dobu trvání projektu přivedl celkem 800 uživatelů na web nabertekurz.cz, z tohoto počtu bylo 750 nových. Tito uživatelé si prohlédli průměrně 3 stránky a celkem 44 % z nich se zdrželo déle. Přímo přes facebookový profil a messenger došlo k sedmi intenzivnějším kontaktním rozhovorům s klienty z cílových skupin.

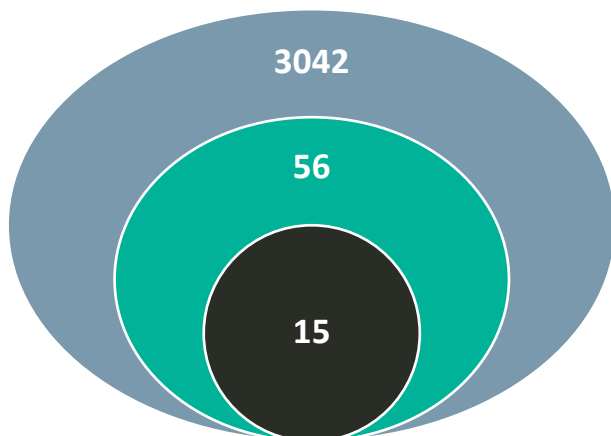


#### 4.2.4 Instagramový profil

Instagramový profil <https://www.instagram.com/nabertekurz/> začal pravidelně fungovat až v březnu 2020. Od té doby má stoupající tendenci a do konce sledovaného období zde bylo pracovníky umístěno celkem 54 příspěvků. Pomocí profilu pracovníci sledují 5289 jiných profilů.

**Obrázek 5 – Hlavička profilu projektu na Instagramu**

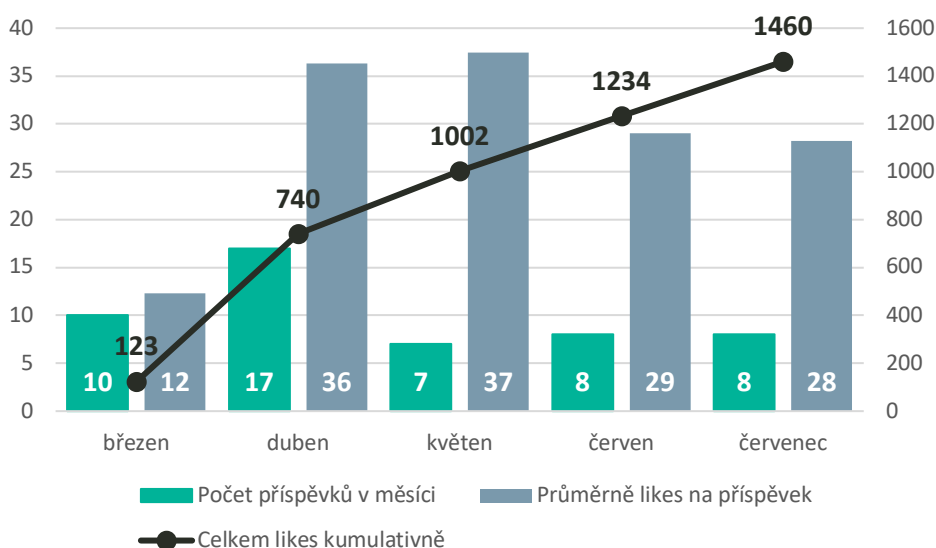




Celkem má profil 3042 sledujících. Odezva klientů byla celkem 1460 likes, což činí v průměru 29 likes na příspěvek. Instagramový profil přivedl ve sledovaném období na hlavní web projektu 56 návštěvníků. Přímo přes Instagramový profil došlo celkem k 15 kontaktním rozhovorům.

**Graf 6 – Měsíční přehled vývoje počtu**

**příspěvků a reakcí na ně**



Pro ilustraci stylu práce na sociálních sítích je zajímavý například příspěvek, který sice nasbíral průměrných 36 likes, ovšem rozpoutal debatu se sledujícím, na které je zároveň patrné, jak poměrně náročný může být typický kontakt s diskutujícím a potenciálním členem cílové skupiny. Ponecháváme zde obrázek, úvodní text i celý text diskuze.

**Nabertekurz:**

Ano, i bingo je hazardní hra. Kdo z Vás to věděl? 🙄♀️🙄♀️

📖👤 Zákon hazardní hru popisuje jako hru, sázku nebo los, do které sázející vloží peníze💰, jejíž návratnost se nezaručuje🚫💔, a v nichž o výhře nebo prohře rozhoduje zcela nebo zčásti náhoda nebo neznámá okolnost. 🙄♀️

Zákon upravuje tyto druhy hazardních her:

- ! loterii,
- ! kursovou sázku,
- ! totalizátorovou hru,
- ! bingo,
- ! technickou hru,
- ! živou hru,
- ! tombolu,
- ! turnaj malého rozsahu.





👂 Více zajímavých informací ze světa hazardu najdete na [www.nabertekurz.cz](http://www.nabertekurz.cz) nebo na našem Facebooku 👍

**Diskutující:**

No návratnost je stanovena zákonem o loteriích a hazardních hrách...

**Nabertekurz:**

@Diskutující: Pěkný den 😊 Nejsem si jista, jak to myslíte. Definice hazardní hry dle Zákona o hazardních hrách §3 (1) mluví o nezaručení návratnosti vložené sázky do hazardní hry. Možná máte namysli nastavení výherního podílu, třeba jako u technické hry? Jana

**Diskutující:**

@Nabertekurz: naopak... Loterijní zákon mluví a dává za povinnost výherní jistinu, která je v minimální výši 50 procent prosazených peněz klienty... Hezky den.

**Nabertekurz:**

@Diskutující: Děkuji za odpověď. Jistě, výherní jistina je nezbytná vůbec pro samotnou realizaci hazardní hry. Hráč samotný ale nemá jistotu, že právě jemu se cokoli vrátí. V tom spočívá princip hazardního hraní. Vezmete nějakou částku, vložíte ji do hazardní hry a buď se může stát to, že odejdete domů s nějakou výhrou (která půjde z výherní jistiny), nebo odejdete bez výhry. V tom spočívá fakt, že výhra (tedy návratnost nějaké částky) není hráči zaručena. 😊 Jana

**Diskutující:**

@Nabertekurz: No jak myslíte, dělal jsem v tomhle sektoru jedenáct let, ale respektuju váš názor. 👍

**Nabertekurz:**

@Diskutující: Vážně bych ráda přišla na to, v čem se nepotkáváme. Můžete mi to zkusit nějak více přiblížit? 😊 Jana

**Diskutující:**

@Nabertekurz: No v tom, že každá loterijní hra, hrací automaty mají danou minimální výhernost, tudíž pojmenování hazardní hrou je poněkud zavádějící... Druhá věc je, že to většina provozovatelů nedodrжуje, jelikož sankce nejsou v patřičné výši a při zjištění pochybení kontrolním úřadem, jim neděla problém danou sankci zaplatit...

**Nabertekurz:**

@Diskutující: Pěkné ráno, pokud tomu správně rozumím, mluvíte o globálním hledisku 😊. Zákon ve své definici oproti tomu mluví o jednotlivci. Není tedy každému jednotlivému hráči zaručena výhra. Pokud vezmeme třeba výherní automat, na kterém je nastavena výhernost na 75 % znamená to na 100 000 protáček. To pro jednotlivce není zrovna snadné 🙄♀ ([https://1url.cz/@vyherni\\_podil](https://1url.cz/@vyherni_podil)). Co se týče porušování zákonných nařízení, tak k tomu opravdu docházet může. Setkal jste se s tím? Napadlo mě, že pro naší konverzaci můžeme přejít do chatu, co myslíte? 😊 Jana

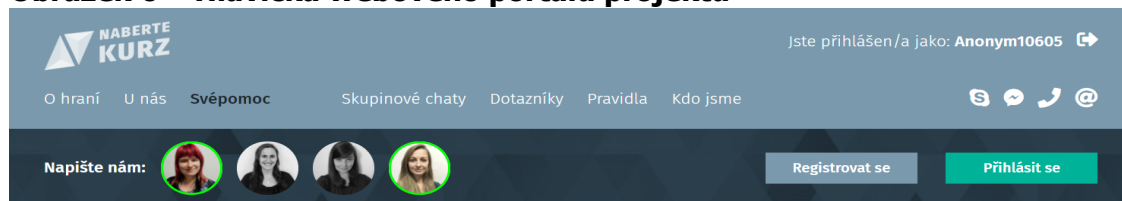
**Diskutující:**

@Nabertekurz: Nic Vám nevyvracím, jelikož a bohužel, výklad všech zákonu se různí. Hezky den.

#### 4.2.5 Webový portál

Webový portál projektu HRaní na odkazu <https://www.nabertekurz.cz/rozcestnik> je jakousi hlavní základnou pracovníků. Plně funguje od září 2019.

## Obrázek 6 – Hlavička webového portálu projektu



### Používáte sebeomezující opatření?

10.9.2020, Barbora Dařílková

Pokud jste se rozhodli vydat cestou zodpovědného hraní, určitě na ní narazíte na sebeomezující opatření neboli herní limity. Proč s nimi aktivně pracovat? Jsou mi kněžemu, nebo mě jen zdržují od hry? Platí to, co občas říká personál: „To je jen pro ty, co s tím mají problém,“?

Naše pracovní doba

Zanechat vzkaz

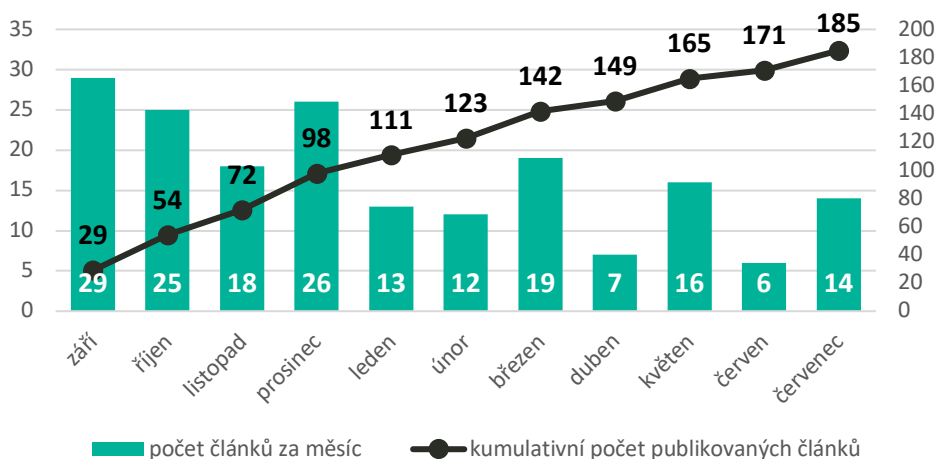
Průvodce portálem

Zodpovědné hraní

Co se týká aktivit pracovníků, ti zde publikují články v různých rubrikách (O hraní, Svěpomoc...), reagují na podněty v diskuzních fórech, organizují diskuze s odborníky v podobě skupinových chatů, drží pohotovost na živém online chatu, sledují zanechané vzkazy a emaily a celkově se starají o zdárný chod webu. Tyto aktivity pracovníků za sledované období vypadají v číslech následovně:

**Publikovaných článků** bylo za sledované období celkem 185. Celkově se snaží pokrývat poměrně širokou oblast potenciálního zájmu cílových skupin. Je zde patrná i snaha o optimalizaci klíčových slov vzhledem k internetovým vyhledávačům (SEO). Doporučujeme se detailně zabývat čteností a popularitou jednotlivých článků. Možností ke zvážení je i zavedení systému hodnocení článků čtenáři nebo zavedení diskuzí ke článkům.

### Graf 7 – Přehled vývoje počtu publikovaných článků na webu projektu

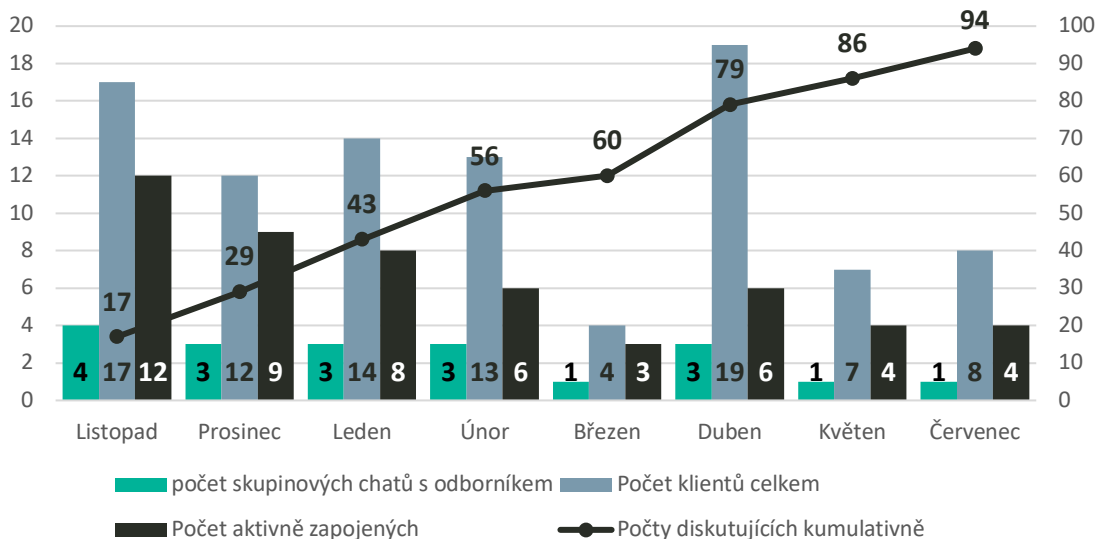


**Diskuzní fórum** mělo za sledované období celkem 23 témat, která se dělila do 73 vláken. Diskuzní fórum ovšem trochu trpělo na nízkou návštěvnost, resp. nízkou míru reakcí od potenciálních cílových skupin. Jde nicméně o důležitou součást konceptu, a i proto byl doporučen redesign diskuzního fóra.

**Skupinové chaty s odborníky** považujeme za velmi zdařilou a hodnotnou interaktivní složku webu. Celkem jich realizační tým od listopadu 2019 do července 2020 uskutečnil 19. Všech

skupinových diskuzí se účastnilo 94 diskutujících (v průměru 12 na jednu akci), z čehož aktivně s dotazem se zapojilo 54 z nich (v průměru 7 na akci). Odhadem zhruba 1/3 z těchto počtů jsou odborníci a kolegové a 2/3 jsou návštěvníci z cílových skupin.

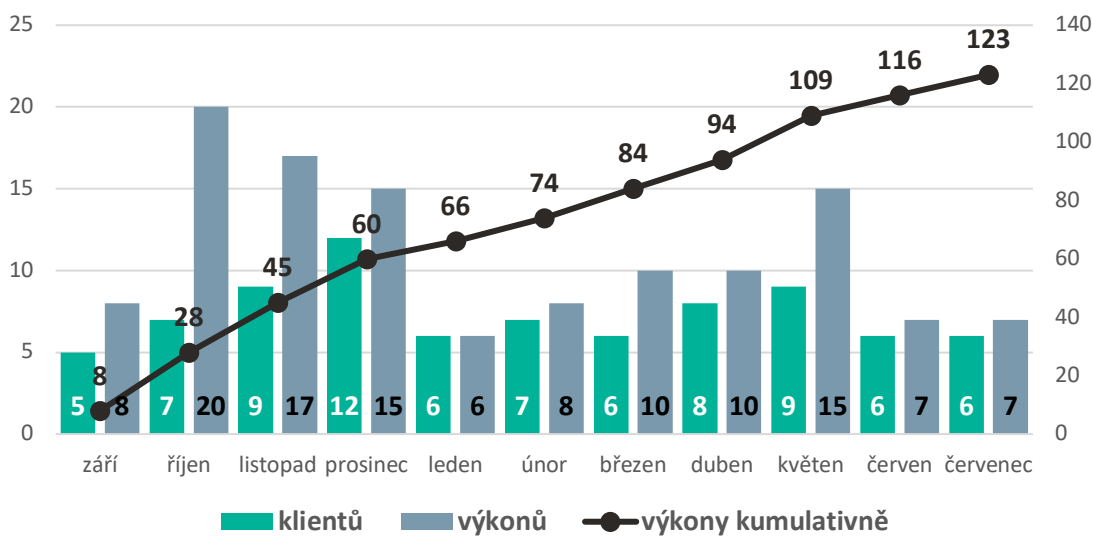
**Graf 8 – Vývoj aktivity skupinových diskuzí s odborníky**



Přiléhavá a zajímavá témata skupinových diskuzí, která se pohybovala od online gamingu a jeho zdánlivě nezávadných hazardních prvků, přes stírací losy až po zapojení blízkých do léčby hazardních hráčů, mají podle nás velký potenciál do budoucna oslovit mnohem širší publikum zájemců, zejména z řad osob blízkých. Zároveň jde o efektivní zapojení odborníků do tvorby obsahu a propagace webu. Otázkou zůstává, jak tuto aktivitu lépe propagovat.

Dalšími způsoby kontaktu, které web projektu umožňuje, jsou **individuálním chaty se sociálními pracovníky, zanechané vzkazy a emaily**. Ve všech případech jde o přímý kontakt klientů z cílové skupiny s konkrétním dotazem, žádostí či problémem. Pro účely statistik je tedy počítáme dohromady, neboť se liší jen mírně asynchronní formou v případě zanechaných vzkazů a emailů, nicméně ve své podstatě jde o stejný výkon. Jde o jeden z hlavních cílů projektu, tj. o kontaktování cílových skupin ze skryté populace a poskytování poradenství, krizové intervence či odkazování na systém péče.

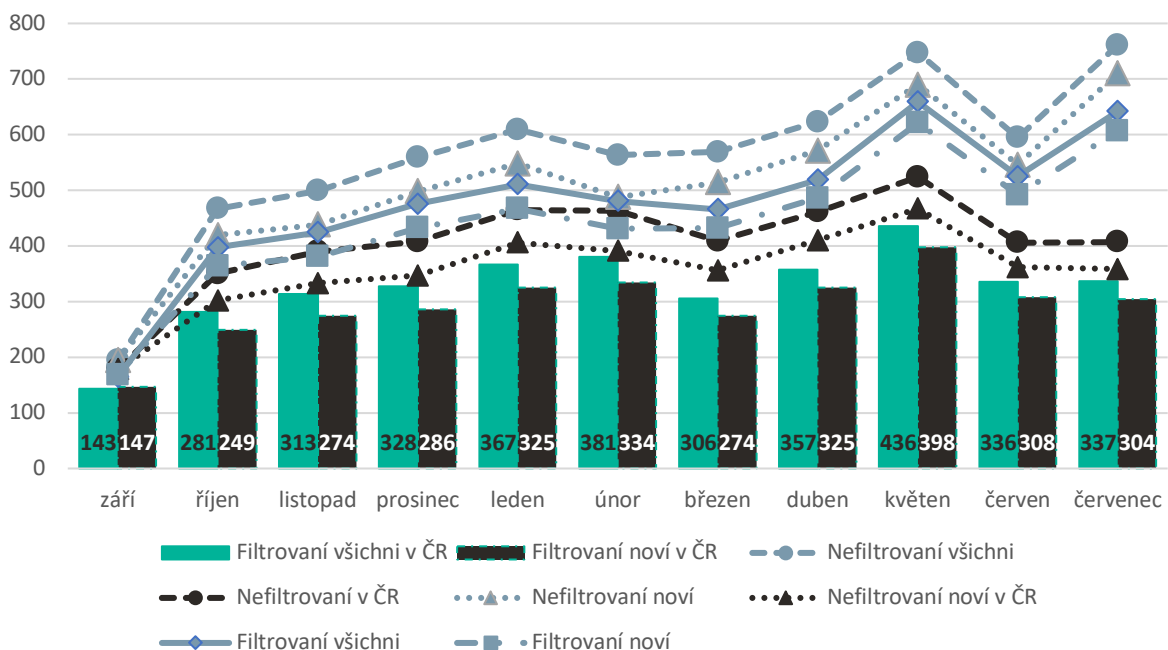
**Graf 9 – Počet klientů a výkonů individuálních chatů, vzkazů a emailů**



U webu projektu jsme dále analyzovaly podrobné **záznamy návštěvnosti** (traffic) ze systému Google Analytics. Rozbor těchto dat není triviální záležitostí a je potřeba k jejich interpretaci přistupovat s jistou mírou obezřetnosti. Nicméně celkový základní přehled takto získáme.

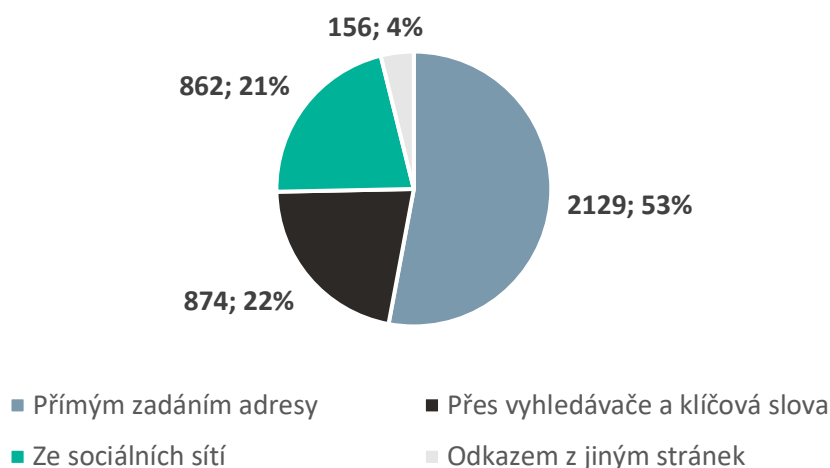
Počet uživatelů, jak již bylo výše naznačeno, jsme očišťovali o interní provoz, tj. fyzické adresy všech spolupracovníků projektu byly odfiltrovány. Odfiltrovali jsme též provoz z cizích zemí, neboť web je celý v češtině a návštěvy z ostatních zemí jsou s největší pravděpodobností pouze automatické roboty sledující z různých důvodů obsah webu. Potvrzují to většinou i velmi krátké časy těchto návštěv a vysoká míra okamžitého opuštění. Cizí státní příslušníci navíc nebyli mezi cílovými skupinami projektu. Zamezili jsme tak nadhodnocení. V následujícím grafu uvádíme pro úplnost všechny ukazatele návštěvnosti v každém měsíci, přičemž ty nejkonzervativnější jsou znázorněny sloupci.

**Graf 10 – Ukazatele měsíční návštěvnosti webu nabertekurz.cz**



Celkové počty za celé sledované období od září 2019 do července 2020 s odfiltrovaným vnitřním provozem pracovníků jsou následující. Všichni jedineční uživatelé (bez omezení země s potenciálními roboty) činí 3834, přičemž pouze z ČR je to 2481. Celkem se jednalo o 14925 zobrazených stránek z ČR, s průměrným počtem 4,17 stránek na relaci a mírou okamžitého opuštění 43 %. Vracejících se uživatelů bylo 17,4 %, což celkově po odfiltrování bylo kolem 500 uživatelů. Šlo o 49,6 % žen a 50,4 % mužů. Ze 40 % šlo o uživatele ve věku 25 a 34 let. Celkem 63 % přistupovalo z mobilních telefonů, 34 % z počítačů a 3 % z tabletů. Nejčastěji (přes polovinu návštěv) byl web navštíven po zadání přímého odkazu (direct), přes klíčová slova ve vyhledávacích (organic) šlo přibližně o pětinu návštěv, stejně tak přes sociální sítě (social), nejméně častým způsobem je odkaz z jiných stránek (referral).

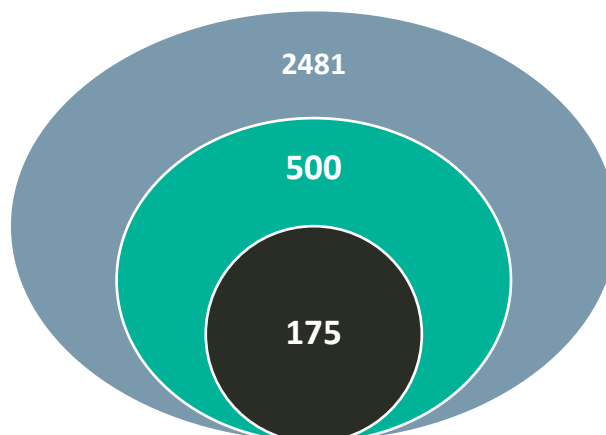
**Graf 11 – Zdroj návštěvnosti webu**



Doporučujeme tedy pokračovat v aktivním udržování profilů na sociálních sítích. Optimalizace pro internetové vyhledávače je též důležitá. Zadání přímého odkazu je v porovnání s ostatními způsoby poměrně vysoké a je otázkou, zda se na něj dá spolehnout i do budoucna. Odkaz z jiných stránek (od partnerů a spolupracujících institucí) je zatím poměrně nízký.

Doporučujeme do budoucna si též nastavit systém tzv. konverzí, tj. žádoucího chování návštěvníků stránek, kterého se služba snaží docílit. Konverzí (kromě již nastaveného registrování) může být například využití individuálního chatu, napsání příspěvku na diskuzní fórum či návštěva skupinové diskuze s odborníkem. Další následnou výhodou v takovém případě je, že můžeme v chování uživatelů sledovat, co vedlo k daným konverzím, tj. přes které podstránky, články či ze kterých zdrojů se uživatelé ke konverzím dostali, a tyto cesty nadále vylepšovat a v rámci veškerého obsahu webu upřednostňovat. Samotný systém registrací se zatím příliš neosvědčil, většina klientů vstupuje v anonymním modu.

Můžeme tedy konstatovat, že web projektu prokazatelně navštívilo 2481 jedinečných uživatelů (s odfiltrováním vnitřního provozu i robotů), kteří byli osloveni obsahem webu. Z tohoto počtu bylo 500 vracejících se uživatelů, kteří se nějakým způsobem navázali na službu. A z toho 175 uživatelů využilo nějakou konkrétní poradenskou službu (individuální chaty, skupinové chaty, emaily či vzkazy).



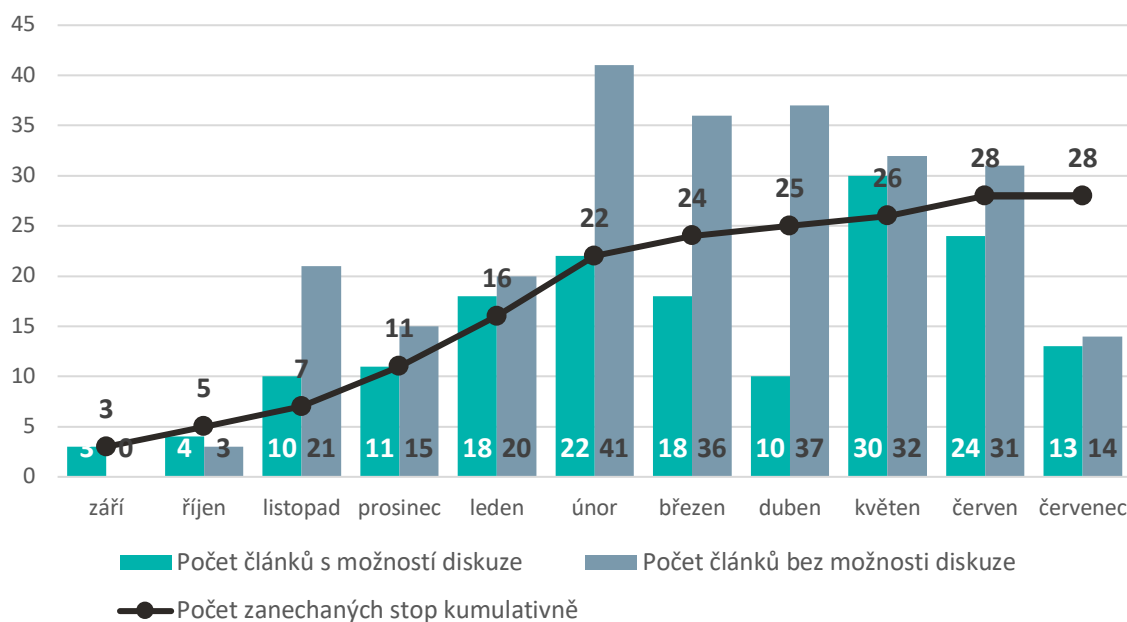
#### 4.2.6 Online terénní práce mimo nástroje projektu

Aktivity nazvané jako e-terénní práce spočívaly v tom, že pracovníci projektu aktivně vstupovali do online prostoru mimo nástroje projektu, přičemž se snažili oslovovat členy cílových skupin s nabídkou nezávazného rozhovoru, informací, poradenství či pomoci. Jde o pomyslný krok vstříc klientům, kteří sami služby zatím nekontaktují. Při této tzv. e-terénní činnosti jde zčásti o mapování terénu, preventivní aktivity, edukaci, propagaci vytvořených nástrojů, ale také o poradenství a intervenci v krizi v případě potřeby. Velkým pozitivem je, že všechny tyto aktivity byl též plánovaně pečlivě zaznamenávány a dokladovány. Za tímto účelem byl v týmu vytvořen podrobný způsob vykazování a uchovávání informací. Nutno též doplnit, že tato aktivita byla velmi náročná i s ohledem k chování administrátorů monitorovaných diskuzí, kteří často zadané příspěvky odstraňovali či přímo banovali pracovníce projektu, neboť neměli zájem, aby se dané debaty přesouvaly na jiné místo, byť by tím jejich kvalita, profesionalita či kultivovanost mohla vzrůst. Většina provozovatelů zkrátka nechce přicházet o návštěvnost či odvádět své návštěvníky jinam.

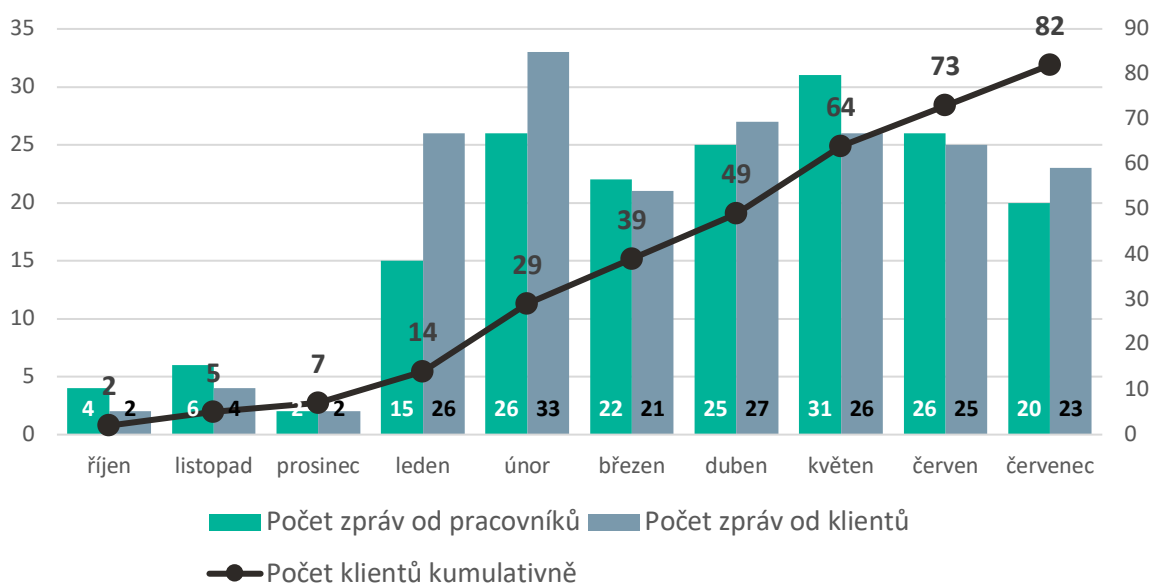
**Aktivity na Facebooku mimo vlastní profil** v sobě skrývaly monitoring ostatních FB skupin a FB stránek a reakce pod příspěvky ostatních profilů a skupin za účelem navázání kontaktu či zanechání odkazu na web a jiné nástroje projektu.

Další aktivitou bylo **monitorování tisku**, tj. čtení článků na téma gambling, jejich další sdílení, komentování a zanechávání stop s odkazy na nástroje projektu v diskuzích pod články. Celkem se takto podařilo kontaktovat či získat reakci od 15 členů cílových skupin.

**Graf 12 – Aktivity spojené s monitoringem tisku**

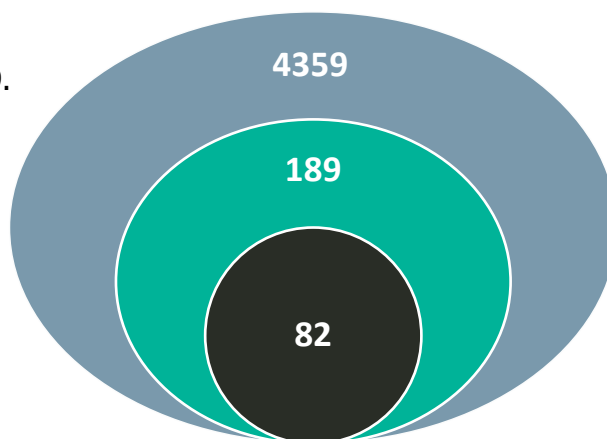


**Graf 13 – Počet kontaktů a klientů v rámci diskuzních fór v e-terénu**



Nejrozsáhlejší aktivitou v monitoringu online prostředí mimo vlastní nástroje byla **účast v diskuzních fórech** a jejich vláknech věnujících se přímo či okrajově hazardu. Jednalo se zejména o následující diskuzní fóra: zpovednice.cz, modrykonik.cz, mojestarosti.cz, doktorka.cz, zive.cz, poradte.cz, pokerarena.cz, internetembezpecne.cz. Počet zanechaných zpráv od pracovníků, reakcí od klientů a počet klientů ukazuje graf 13.

Celkový počet oslovených v rámci těchto diskuzních fór ve sledovaném období byl 4359. Zpráv od klientů bylo celkem 189. A v 82 případech došlo ke kontaktu v diskuzích prostřednictvím vzájemných reakcí mezi členy cílových skupin a pracovníky projektu.



## 5. Závěrečné zhodnocení projektu

*„Úspěch se neměří podle toho, čeho dosáhneš,  
ale podle překážek, které překonáš.“  
Ethan Hawke*

V první řadě je potřeba konstatovat, že všechny nástroje projektu byly úspěšně vytvořeny a jsou s adekvátním nasazením a zvyšující se kvalitou provozovány. Celkové kvantitativní výsledky jsou uspokojivé ale zatím spíše na půl cesty. Nástroje projektu sice vykazují návštěvnost, a též nabízená informační, komunikační a poradenská podpora je využívána, ale jejich plného potenciálu stále nebylo dosaženo. Na druhou stranu pracovníci projektu pravidelně a pečlivě monitorují a procházejí online prostor, který je nějakým způsobem spojený s hazardním hraním a sázením. V prvních dvou třetinách projektu byl zaznamenán pozvolný nárůst využívání, který byl v pozdně jarním a následném letním období vystřídán jistou stagnací. Pokud bychom hledali nějaké vysvětlení tohoto sezónního poklesu, nabízí se vliv nastupující první vlny pandemie COVID, která zasáhla do všech společenských aktivit a činností, ale také vliv letního období dovolených, jakkoliv bylo v roce 2020 specifické. Podzimní období, které již ovšem není součástí monitorovaného období, vykazuje opětovný nárůst.

Domníváme se, že jasná definice a rozpoznání potřeb cílových skupin jsou klíčové činnosti pro úspěšný rozvoj projektu. Řada analýz byla v rámci projektu provedena, nicméně jde spíše o kontinuální, a ne příliš snadný úkol. Jakkoliv se z pohledu odborníků a společnosti jeví hazard jako jednoznačně riziková aktivita s velkou schopností zdevastovat život člověka i poškodit jeho sociální okolí, hráči samotní, obzvláště ti rekreační, to takto spíše nevidí. Nemají náhled na míru rizika, které možná již podstupují a rozhodně necítí potřebu se nějak hluboce zabývat problémy, které na ně číhají za pomyslnou zatáčkou. Jsou v tomto krátkozrakém postoji navíc umě udržováni reklamou provozovatelů hazardu, kteří do této propagace nalévají mnohonásobně více finančních prostředků i marketingové profesionality. V tomto masivním a efektním oslovování reklamními strategiemi provozovatelů hazardu se neziskové preventivní aktivity mohou lehce přehlédnout.

Propagace je třeba neustále, neboť na internetu existuje neustálý boj o přední místa ve vyhledávání a o pozornost konzumentů, uživatelů, lidí. Propagace musí nějakým způsobem být i nadále nedílnou a trvalou součástí aktivit projektu. Zároveň se nedá úplně spoléhat na sdílení pozitivních zkušeností s projektem mezi hráči a sázkaři, neboť ti netvoří komunitu, jak je mnohdy provozovateli hazardu propagováno, ale jde spíše o jednotlivce či menší skupiny přátel a známých. Buť na diskuzních fórech své zkušenosti sdílí, ty se spíše týkají převážně kurzů, strategií sázení či úspěšných tiketů, a nikoliv pochybností o rizicích vlastního počínání či hazardu obecně.

Projekt je inovativní, metaforicky řečeno: cesty nejsou vyšlapány, což s sebou nese potřebu delšího času a úsilí, než bude dosaženo cíle. Ona nevyšlapanost se mimo jiné projevuje i v neustálé nutnosti se učit novým dovednostem, které jsou mnohdy zcela mimo rámec běžného vzdělání sociálního pracovníka. V tomto projektu byly a jsou potřebné dovednosti v oblasti IT, konkrétně tvorby webu, marketingu, copywritingu, editorství atp. Jde o obory, které již mají své osvědčené postupy, nicméně tyto kompetence není snadné rychle nabýt. Zároveň není ve všech ohledech možné se v tomto spoléhat jen na subdodavatele, u kterých jde často pouze o časově omezenou zakázku a kteří často nejsou motivováni předávat

dovednosti, ale spíše produkt s případným placeným servisem. Vyžadována je i jistá mentální pružnost pracovníků, neboť se zkouší řada nových cest, z nichž některé mohou být přirozeně i slepé.

Kromě již zmiňovaných jsou zde potřebné i dovednosti z oblasti intervence v krizi, psychologie či adiktologie. U tohoto klastru kompetencí musíme konstatovat, že tým je kvalitně proškolen a ke klientům a jejich potřebám přistupuje profesionálně. Jisté potenciální nebezpečí může tradičně číhat v riziku vyhoření pracovníků, kteří nemusí být pomalým progresem a spíše nehmatatelnými výsledky své mravenčí práce vždy dostatečně uspokojeni. Je to jev, který je ostatně dobře známý i z jiných sociálních programů, obzvláště pak v oblasti adiktologie. S tímto je potřeba pracovat, neboť vysoká fluktuace v projektu podobného ražení by mohla znamenat pohyb v neustálém kruhu nákladného zaučování nových pracovníků.

Slibná myšlenka projektu s vysokou společenskou relevantností může podle našeho názoru v budoucnu přinést snížení negativních dopadů hazardního hraní u mnoha jedinců z cílových skupin. Hledání způsobů, jak toho v praxi efektivně dosahovat, však není tak přímočarým procesem, jak by se mohlo zdát. Svým způsobem jsou zde střídavě aplikovány trochu protichůdné způsoby cíleně neformální masové edukace s ryze individuálním a na míru konkrétního jedince šitým způsobem kontaktní a poradenské práce. Největším potenciálem projektu jsou v tomto ohledu právě živí pracovníci pohybující se v online prostředí a připravení ihned pomoci hráčům hazardních her i jejich blízkým. Doufáme, že projekt si najde svůj bod ekvivalence a pevné místo mezi stávajícími HR programy. Přejeme realizátorům hodně zdaru a trpělivosti do dalších let.

Za evaluační tým

Mgr. Miroslav Charvát, Ph.D.

ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA  
projektu HRaní – harm reduction v prostředí hazardu

Autorský kolektiv:

Mgr. Miroslav Charvát, Ph.D.

Mgr. Jiří Brenza

Mgr. Barbora Malá

Bc. František Miklas

Mgr. Lukáš Carlos Hrubý

Společnost Podané ruce o. p. s.  
Olomouc, 2020.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Dokument vznikl ve Společnosti Podané ruce o.p.s., IČ 60557621, Hilleho 5, 602 00 Brno  
v rámci projektu „HRaní“ (harm reduction v prostředí hazardu) CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007714,  
který je financován z Operačního programu Zaměstnanost.