



Efektivní a cílená komunikace APSS ČR

VYHODNOCENÍ

Zpracováno 12. 8. 2024

Vyhodnocení dotazníkového šetření Efektivní a profesionální komunikace a PR aktivity APSS ČR

Zpracovala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor



**Financováno
Evropskou unií**

Operační program Zaměstnanost Plus
CZ.03.02.02/00/22_039/0001345



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS ČR) připravila v rámci projektu **Efektivní a profesionální komunikace a PR aktivity APSS ČR** (CZ.03.02.02/00/22_039/0001345) realizovaného v rámci výzvy č. 03_22_039 OPZ+ dotazníkové šetření, díky němuž zmapovala, jak jsou její členové spokojeni s komunikací ze strany APSS ČR a zda jsou informace, které sdílí, dostačující.

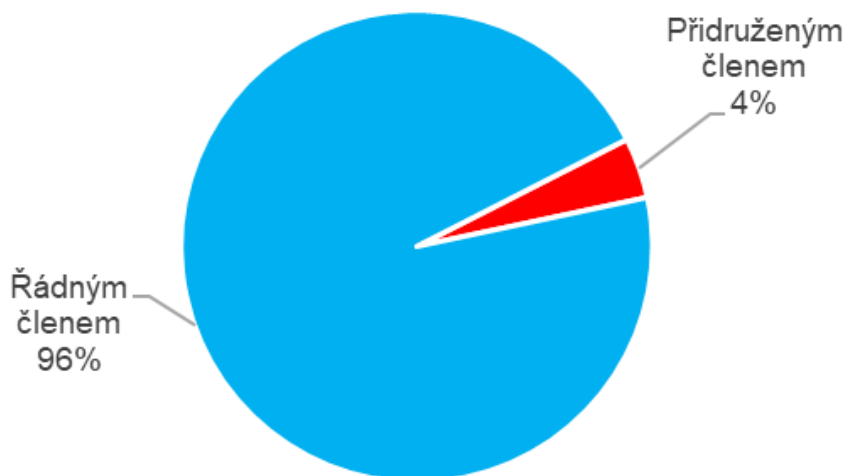
Cílem dotazníkového šetření a následné analýzy bylo získat relevantní informace, jak lépe zacílit sdílené informace, jakou formou a v jaké četnosti, zda členové sledují sociální síť APSS ČR a ze kterých nejčastěji čerpají informace, zda znají všechny komunikační kanály APSS ČR a zda je vůbec využívají.

Dotazníkové šetření probíhalo ve dnech 6. června – 15. července 2024, přičemž jsme získali odpovědi od celkem **96 poskytovatelů sociálních služeb**, což představuje 7% návratnost.

SHRNUTÍ

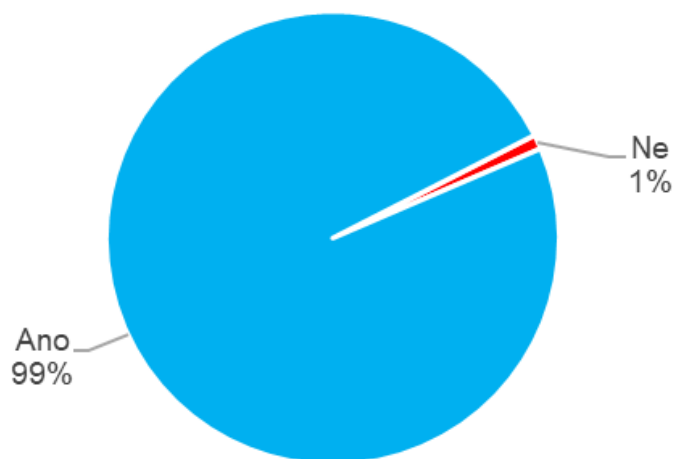
99 %	• poskytovatelů je spokojeno s četností a formou zasílaných informací
63 %	• poskytovatelů hodnotí kladně zasílané důležité informace (jsou pro ně dostatečné a přehledné)
84 %	• poskytovatelů by uvítalo graficky lépe zpracované důležité informace
99 %	• poskytovatelů je spokojeno se strukturou a tematickými bloky v důležitých informacích
69 %	• poskytovatelů zná mobilní aplikaci Sociální služby
52 %	• poskytovatelů používá mobilní aplikaci Sociální služby při své práci
93 %	• poskytovatelů zná Intranet APSS ČR a ví, že z něj mohou čerpat informace pro svou práci
56 %	• poskytovatelů by uvítalo novou diskuzní platformu, kde by mohli pokládat dotazy a sdílet své zkušenosti
85 %	• poskytovatelů zná sociální síť APSS ČR
61 %	• poskytovatelů sleduje sociální síť APSS ČR
90 %	• poskytovatelů si myslí, že APSS ČR nemusí být aktivní na další sociální síti, než byla doposud

Jste řádným členem APSS ČR, nebo přidruženým členem?



Většina respondentů (96 %) uvedla, že jsou řádnými členy APSS ČR. Pouze 4 % respondentů se řadí mezi přidružené členy. Řádným členem může být každá právnická či fyzická osoba poskytující sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nebo její organizační složka. Přidruženým členem může být každý, kdo má zájem podílet se na činnosti APSS ČR a nesplňuje podmínky řádného členství.

Jste spokojeni s četností a formou poskytovaných informací, které s vámi APSS ČR sdílí?



Téměř všichni dotazující jsou spokojeni s četností a formou poskytovaných informací, které s nimi APSS ČR sdílí. Pouze jeden respondent z celkových 96 odpověděl, že spokojený není.

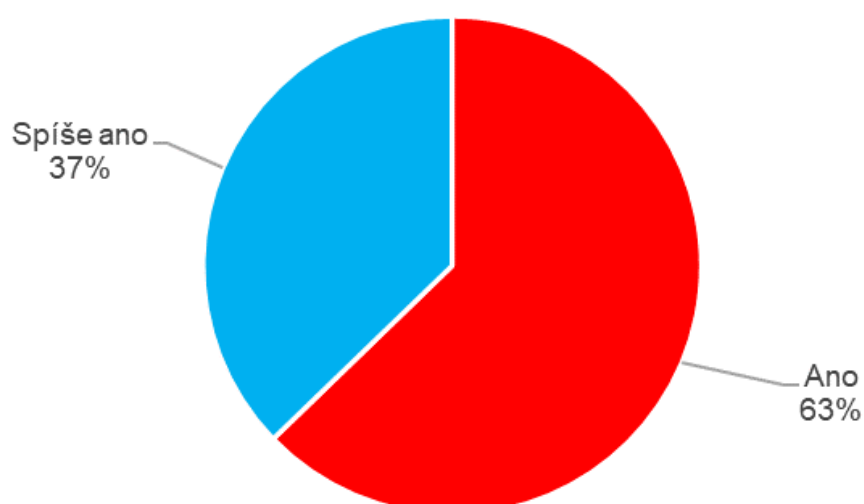
Chodí vám důležité informace?



Zároveň také téměř jednomyslně (98 %) potvrzují, že jsou jim doručovány důležité informace.

Důležité informace jsou pravidelné informace nejen ze sektoru sociálních služeb, ale také z oblasti zdravotnictví či dalších sektorů, které mají dopad na poskytovatele sociálních služeb (např. požárněbezpečnostní opatření). Dále jsou součástí informace o připravovaných konferencích, které realizuje jak APSS ČR, tak i další organizace působící v sektoru sociálních služeb, pozvánky na vzdělávací semináře či legislativa (návrhy vyhlášek, nařízení i zákonů).

Jsou pro vás tyto informace dostatečné a přehledné?

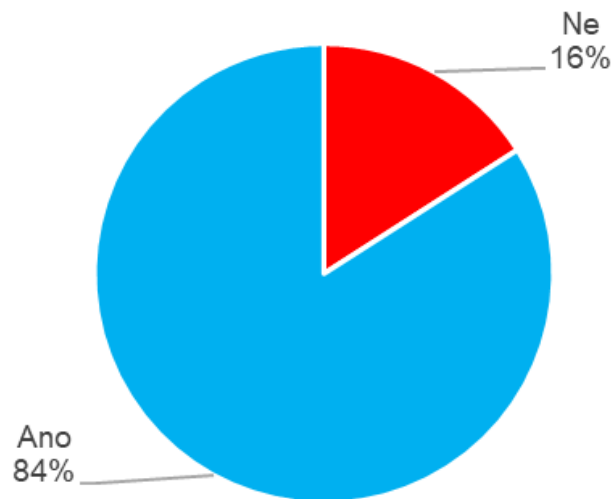


Všichni respondenti se shodli, že jsou pro ně zasílané důležité informace dostatečné a přehledné (pro 63 % jsou vyhovující, pro 37 % spíše ano). Přestože jsou respondenti s obsahem důležitých informací spokojeni,

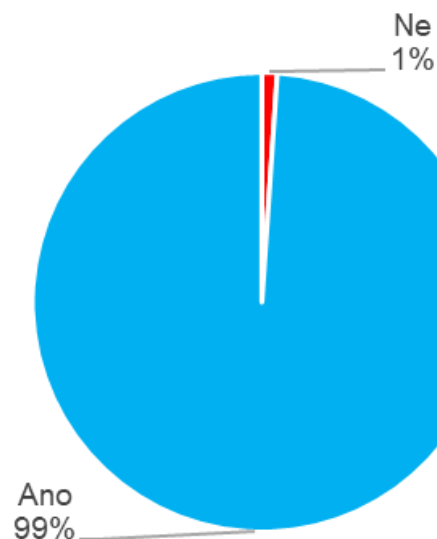
potenciál ke zlepšení lze vidět v jejich grafické podobě. Tento předpoklad potvrzuje i následující graf, kdy by členové APSS ČR uvítali novou, graficky vylepšenou verzi důležitých informací.

Změnu designu uvítá 84 % z respondentů, pouze 16 % se přiklání k zachování stávající podoby (v absolutních hodnotách hovoříme o 15 respondentech, kteří na otázku odpověděli, že by změnu designu neuvítali).

Připravujeme novou, graficky vylepšenou verzi důležitých informací. Uvítáte změnu designu?

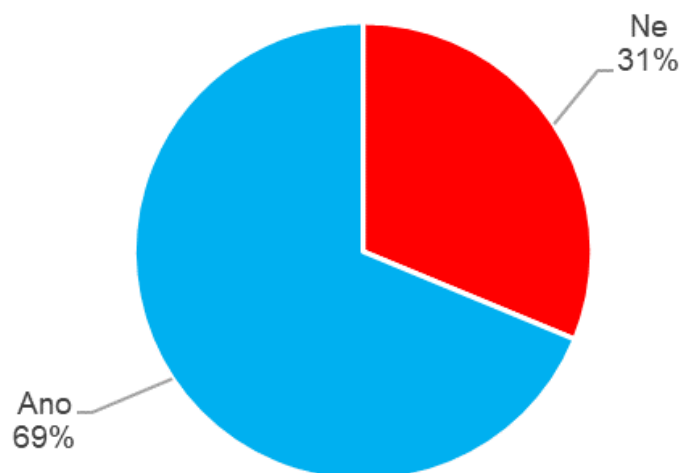


Vyhovuje vám struktura a tematické bloky informací v důležitých informacích?



S obsahovou stránkou důležitých informací jsou téměř všichni respondenti spokojeni, struktura a tematické bloky informací vyhovují 99 % respondentů. Z toho důvodu se budeme tedy zaměřovat zejména na grafickou podobu důležitých informací tak, aby obsažené informace byly přehledné i po grafické stránce, nejen po té obsahové.

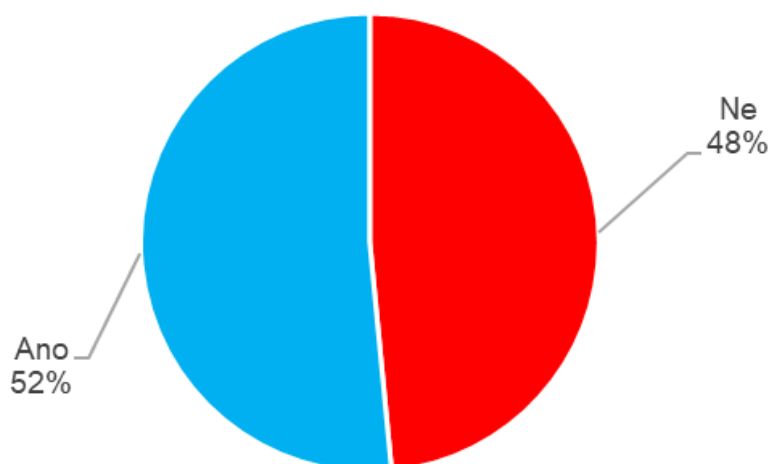
Víte o tom, že APSS ČR má vlastní mobilní aplikaci Sociální služby pro sdílení informací se svými členy?



Téměř dvě třetiny (69 %) respondentů ví o tom, že APSS ČR má vlastní mobilní aplikaci. Celkem 31 % respondentů o aplikaci neví.

APSS ČR sdílí informace nejen prostřednictvím pravidelného e-mailingu (důležitých informací), ale také zpřístupnila vlastní mobilní aplikaci Sociální služby, díky které mají poskytovatelé sociálních služeb, resp. aktivní uživatelé důležité a zajímavé informace nejen ze sektoru sociálních služeb do 60 sekund od okamžiku, kdy jsou do systému vloženy. Zároveň mají uživatelé v jedné aplikaci přehled o všech pořádaných konferencích a akcích APSS ČR, vydávaných aktuálních číslech časopisů či plánovaných vzdělávacích aktivitách.

Využíváte při své práci mobilní aplikaci Sociální služby, kterou pro Vás APSS ČR vytvořila?

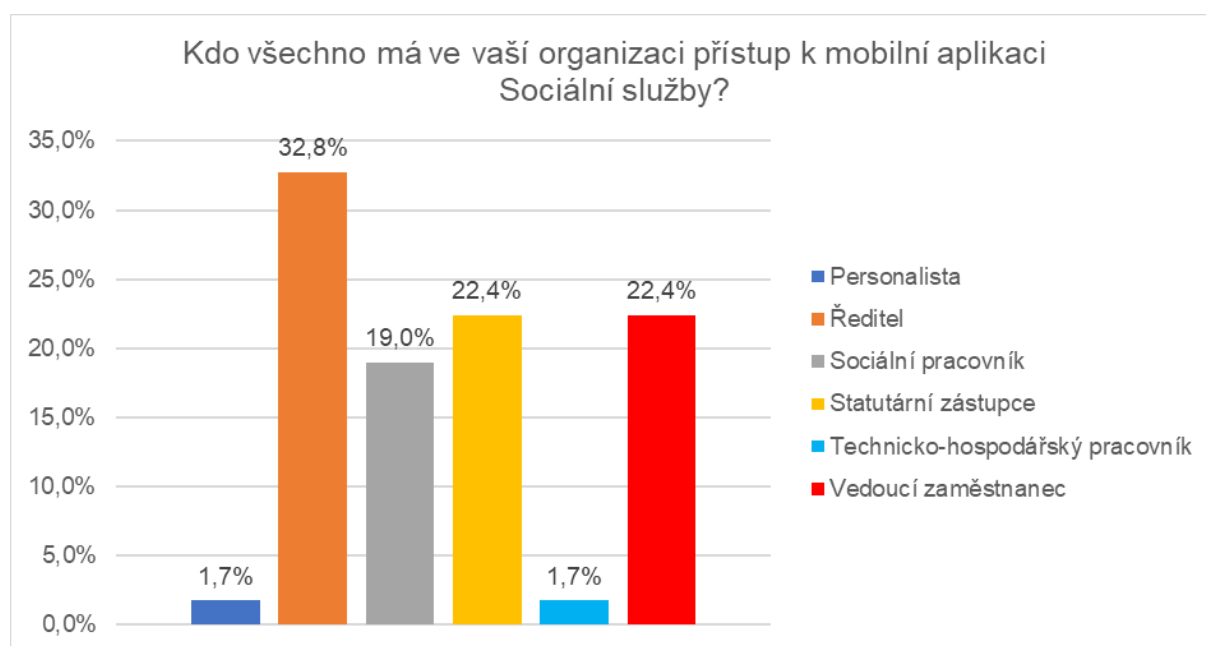


Na otázku, zda poskytovatelé sociálních služeb využívají k získávání informací mobilní aplikaci Sociální služby, je poměr kladných a záporných odpovědí zhruba 1:1, tedy 52 % respondentů mobilní aplikaci při své práci využívá, 48 % respondentů ne.

Nejčastějšími důvody, proč respondenti mobilní aplikaci Sociální služby nevyužívají, jsou (výběr těch nejčastějších důvodů):

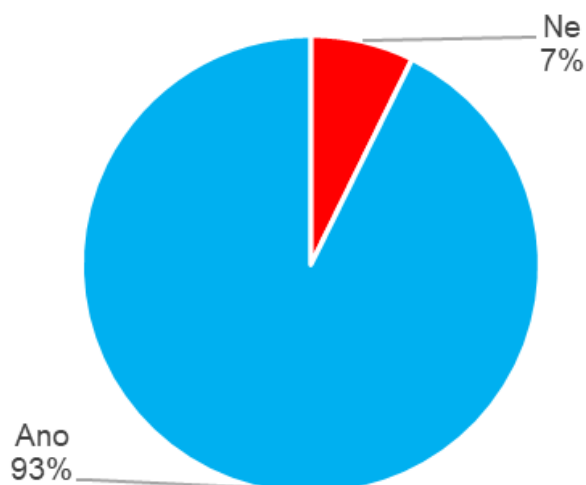
- *potíže se zrakem;*
- *přijde mi, že všech aplikací už je nějak moc;*
- *informace posílané mailem jsou pro nás dostačující stejně jako informace na školeních a seminářích;*
- *musíme si ji nainstalovat;*
- *zatím jsem to neřešila, ale do budoucna s tím počítám;*
- *nezkoušeli jsme, vyzkoušíme;*
- *v pracovní době využívám přístup z PC na webové stránky;*
- *problémy s přihlášením, nevyužívám ji proto;*
- *nevyužívám pravidelně, spíš občas;*
- *web obsahuje více informací než aplikace;*
- *využívám pouze při kongresu APSS ČR.*

Nejčastěji zmiňovaným důvodem, proč respondenti mobilní aplikaci nevyužívají, je, že upřednostňují PC před mobilním telefonem a dále, že informace získávají jinou cestou.



K mobilní aplikaci Sociální služby mají nejvíce přístup ředitelé (32,76 %), statutární zástupci a vedoucí zaměstnanci (shodně 22,41 %) a sociální pracovníci (18,97 %).

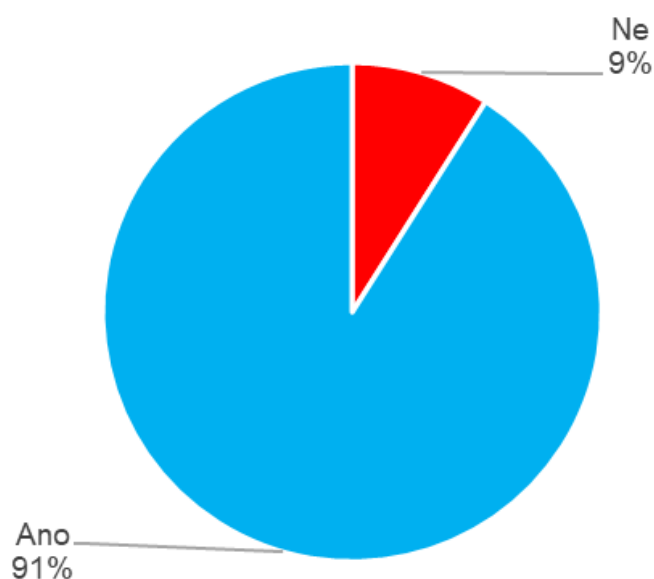
Víte o tom, že APSS ČR má Intranet, kde můžete čerpat informace pro svou práci?



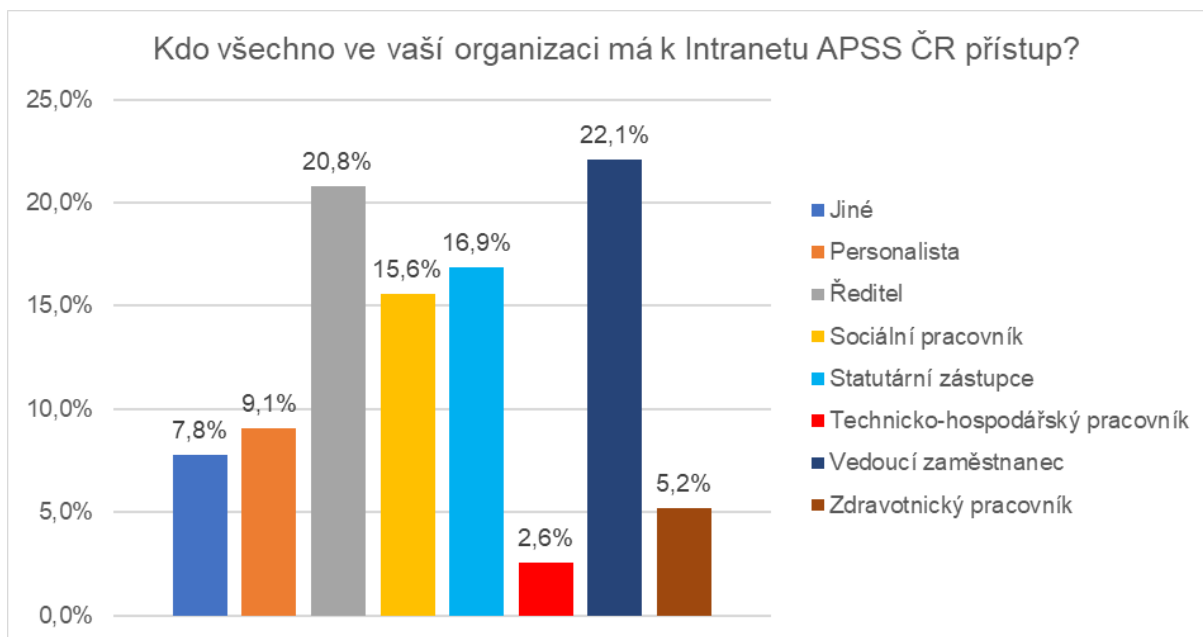
Celkem 93 % respondentů ví, že mohou čerpat informace pro svou práci také z Intranetu APSS ČR.

Na Intranet APSS ČR vkládá návrhy nařízení, vyhlášek a zákonů v různé fázi legislativního procesu, dále pak důležité informace a dokumenty, ale členové APSS ČR, kteří mají přístup do Intranetu, zde mohou také diskutovat a pokládat otázky k problémům, které ve svém zařízení řeší (tomuto byla věnována samostatná otázka).

Máte přístup do Intranetu APSS ČR?



Zároveň 91 % respondentů uvedlo, že má do Intranetu APSS ČR přístup.

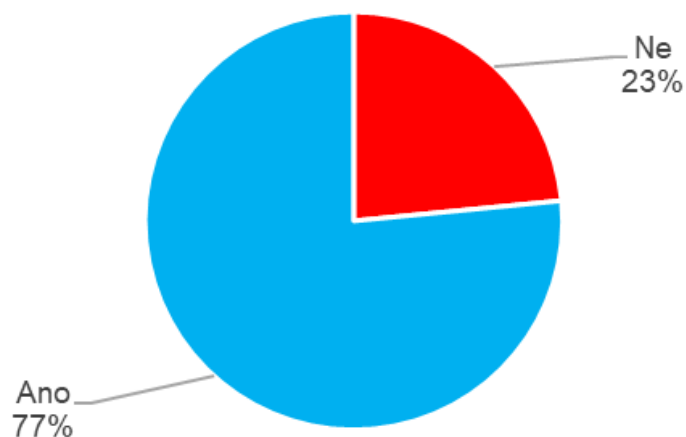


Nejčastěji má k Intranetu APSS ČR přístup vedoucí zaměstnanci (22,1 %), ředitelé (20,8 %), statutární zástupci (16,9 %) a sociální pracovníci (15,6 %).



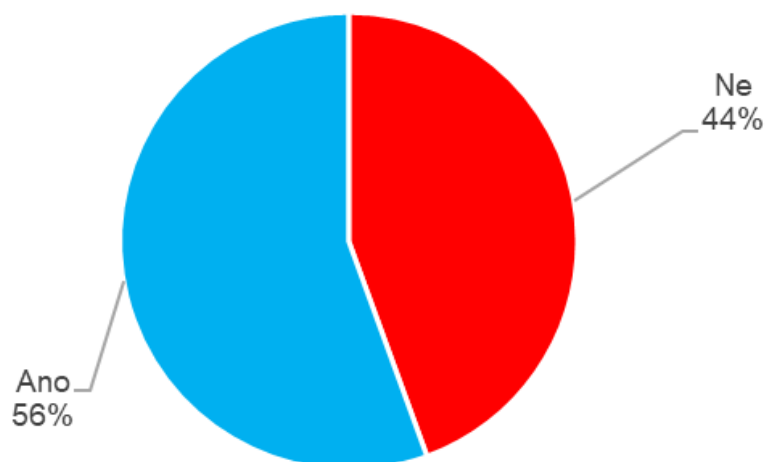
Celkem 84 % dotázaných ví, že můžou na Intranetu APSS ČR pokládat dotazy k situacím a problémům, které zrovna řeší, a APSS ČR pro ně zajistí odpověď.

Víte, že na Intranetu APSS ČR můžete diskutovat s dalšími členy APSS ČR a sdílet tak své zkušenosti?



Ale už jen 77 % z dotázaných ví, že na Intranetu APSS ČR mohou také přímo diskutovat s dalšími členy APSS ČR a sdílet tak své zkušenosti.

Uvítali byste pro sdílení informací a pokládání dotazů jinou platformu (např. Discord)?



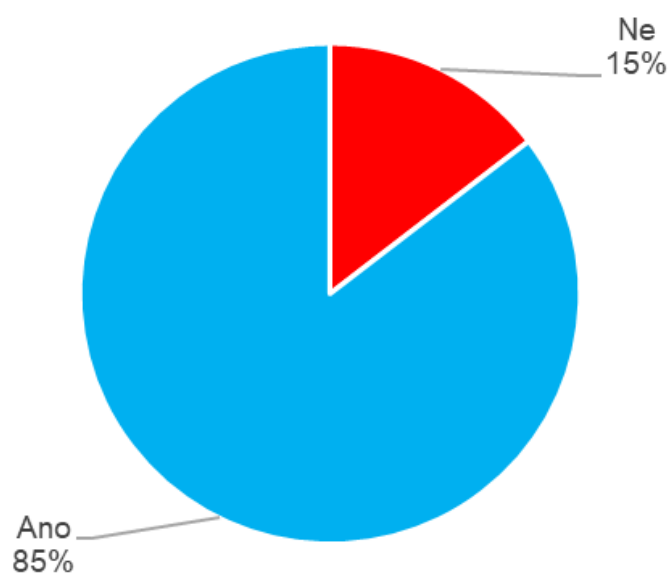
S technologickým pokrokem jde ruku v ruce i vývoj různých aplikací a diskuzních platform (WhatsApp, Messenger apod.), proto APSS ČR zajímalo, zda by její členové uvítali novou platformu, kde by mohli pokládat dotazy a diskutovat takříkajíc v reálném čase. Na tuto otázku odpovědělo 56 % respondentů kladně, jinou platformu (např. Discord) by uvítali. Celkem 44 % respondentů je spokojeno se stávající platformou, tedy s Intranetem APSS ČR, kde je možné také diskutovat a pokládat dotazy. V tomto případě však není tato forma tak pružná a flexibilní co se času odpovědí týče jako jiné platformy, resp.

ne všichni jsou schopni, a hlavně přihlášení na Intranetu APSS ČR po celý den a mohou na dotazy odpovídat.

Níže uvádíme některé důvody a komentáře, proč respondenti nemají zájem o novou diskuzní platformu:

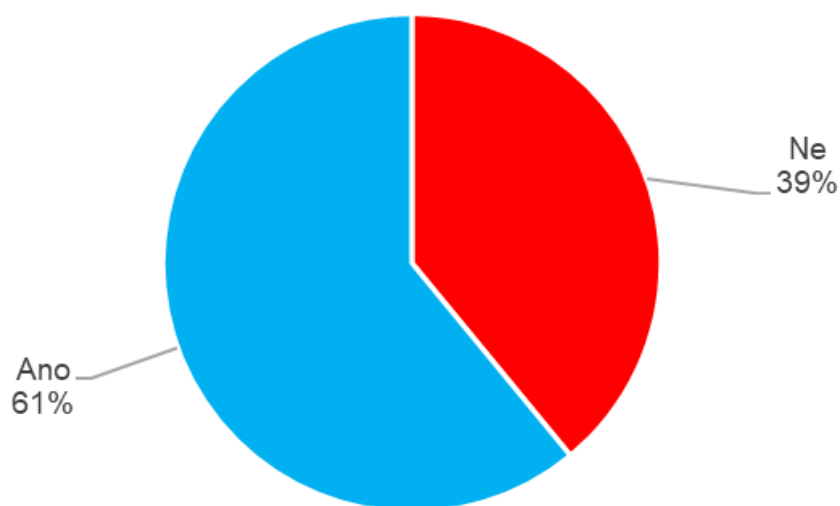
- *stačí současné informace;*
- *musela bych si ji napřed vyzkoušet;*
- *nevyužila bych;*
- *dosavadní intranet je dostačující;*
- *neznám Discord;*
- *už je té komunikace a informací moc;*
- *nadbytečná forma;*
- *Intranet je dostatečný, platforem je mnoho, ztrácím přehled, kde informace hledat (na které platformě);*
- *stávající komunikační prostředky jsou vyhovující. Příliš velké množství různých uživatelských prostředí pro komunikaci nepovažuji za efektivní;*
- *informace jsou dostačující, v případě potřeby preferuji osobní účast na akcích a seminářích;*
- *nemám časové kapacity komunikovat, diskutovat, hledat v historii diskuzí na různých platformách pro své dotazy.*

Víte, že APSS ČR je také na sociálních sítích?



Většina respondentů (85 %) ví, že APSS ČR je aktivní také na sociálních sítích. Aktuálně má APSS ČR svůj profil na Facebooku, Instagramu, LinkedInu a YouTube.

Sledujete sociální sítě APSS ČR?



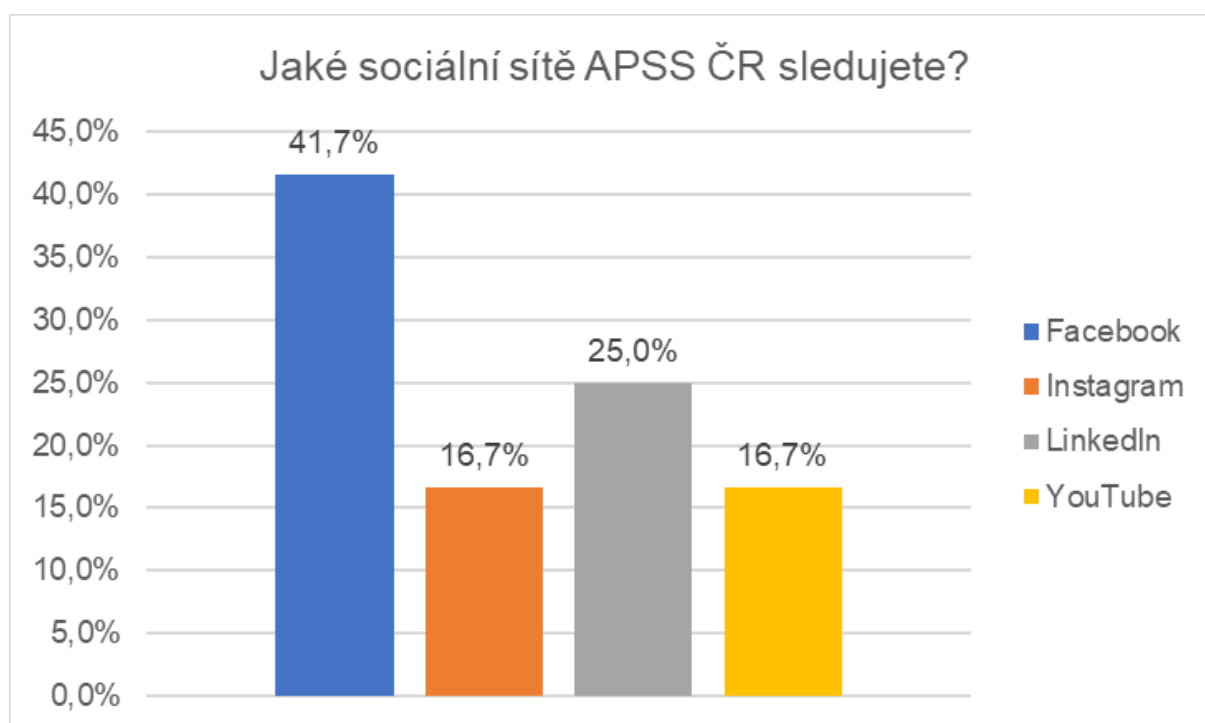
Sociální sítě APSS ČR obecně sleduje více než polovina respondentů (61 %). Celkem 39 % respondentů je nesleduje.

Níže uvádíme výběr z odpovědí respondentů, proč sociální sítě APSS ČR nesledují:

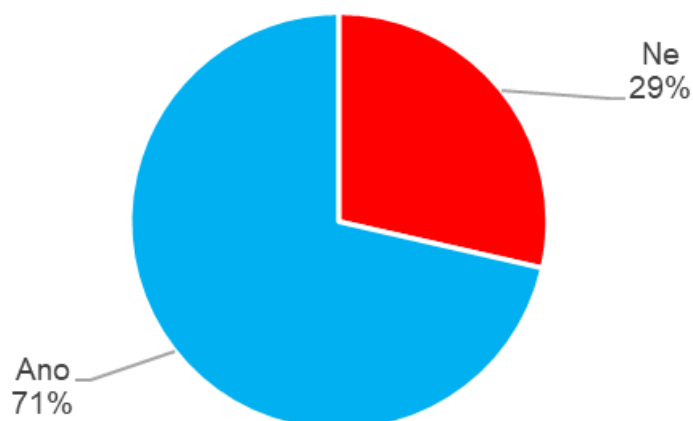
- nejsem na sociálních sítích;
- dostačují mi jiné formy;

- *nedostatek času sledovat sociální sítě;*
- *chodí maily, upozornění do aplikace;*
- *zaslané informace z APSS ČR na e-mail jsou dostačující a využíváme i Intranet;*
- *mám již nyní dostatek informací, proto není potřeba;*
- *nesleduji sociální sítě z časových důvodů, občas Facebook, protože ho má domov;*
- *zahlcena jinými povinnostmi.*

Pokud respondenti sledují APSS ČR na sociálních sítích, nejčastěji se tak děje na Facebooku (41,7 %) a LinkedInu (25 %). Vzhledem k tomu, že APSS ČR založila svůj profil na LinkedInu na konci roku 2023, je to známka toho, že sdílené informace jsou pro poskytovatele sociálních služeb (alespoň jak lze usuzovat z odpovědí respondentů) informačně zajímavé i s ohledem na to, že druhou obecně nejsledovanější sociální sítí mezi respondenty byl YouTube (jak je patrné z grafu uvedeného níže na str. 14).

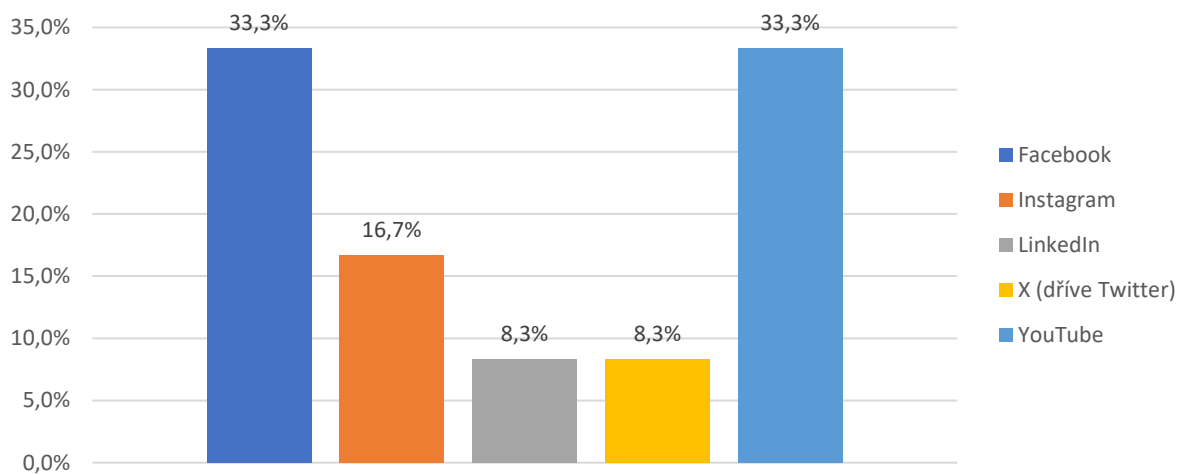


Teď když víte, jaké má APSS ČR sociální sítě, zaujaly vás natolik, že je začnete sledovat (alespoň jednu z nich)?



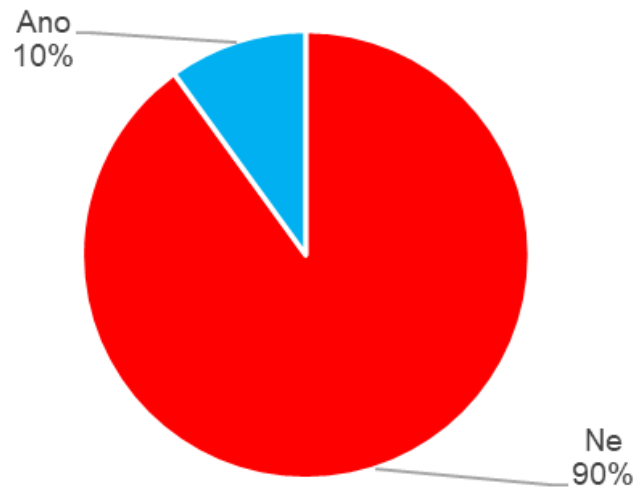
V dotazníku APSS ČR poskytla respondentům odkazy na všechny své sociální sítě, aby se s nimi mohli seznámit, především však těm, kteří neznali sociální sítě APSS ČR. Jak je vidět z předchozího grafu, sociální sítě APSS ČR zaujaly 71 % respondentů natolik, že jsou rozhodnutí začít sledovat alespoň jednu z sociálních sítí APSS ČR.

Jaké sociální sítě sledujete a využíváte jako zdroj informací?



Jako zdroj informací sledují respondenti ze sociálních sítí nejčastěji Facebook (33,3 %) a YouTube (33,3 %). S velkým odstupem pak čerpají z Instagramu (16,7 %) a pouze 8,3 % respondentů sleduje LinkedIn a X (dříve Twitter).

Měla by být APSS ČR aktivní i na jiných sociálních sítích jako např. X (dříve Twitter)?



Většina z respondentů si myslí (90 %), že není potřeba, aby byla APSS ČR aktivní i na jiných sociálních sítích, než byla doteď.

DOPORUČENÍ ZÁVĚREM

APSS ČR by se na základě vyhodnocení dotazníkového šetření měla zaměřit na:

- grafické zpracování důležitých informací. S obsahem a strukturou zasílaných informací jsou poskytovatelé spokojeni;
- obsah zasílaný prostřednictvím mobilní aplikace, aby ji využívalo více poskytovatelů jako zdroj informací důležitých ke své práci. Zvážit exkluzivní obsah pro mobilní aplikaci;
- možnost vytvořit novou diskuzní platformu, např. prostřednictvím Discord, kde by poskytovatelé mohli pokládat dotazy a diskutovat nad problémy, které musí při své činnosti řešit;
- sociální sítě a na informace, které na nich sdílí tak, aby zatraktivnila obsah a zvýšila dosah, případně získávala nové sledující na sociálních sítích, kde je nově aktivní.