



Efektivní a cílená komunikace APSS ČR

VYHODNOCENÍ II.

Zpracováno 28. 3. 2025

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

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+ druhé dotazníkové šetření, díky němuž APSS ČR zmapovala, jak se zlepšuje v komunikaci a zda jsou informace, které sdílí, pro členy poutavější. Dále se asociace zaměřila na zpětnou vazbu k mediálním kampaním.

Dotazníkové šetření probíhalo ve dnech 10.–21. března 2025, přičemž jsme získali odpovědi od celkem **68 poskytovatelů sociálních služeb**.

96 %

poskytovatelů je
spokojeno s novou
grafickou podobou
důležitých informací

99 %

poskytovatelů vyhovuje
aktuální struktura
a tematické bloky
v důležitých informacích

66 %

poskytovatelů využívá
mobilní aplikaci Sociální
služby při své práci

**Aktuální
informace
Konference**

nejčastěji využívané
rubriky v mobilní aplikaci
Sociální služby

88 %

poskytovatelů považuje
obsah sdílený na
sociálních sítích APSS ČR
za zajímavý

Facebook

nejsledovanější sociální síť
APSS ČR

85 %

poskytovatelů
zaznamenalo mediální
kampaně APSS ČR

85 %

poskytovatelů si myslí, že
mediální kampaně APSS ČR
zvyšují povědomí
o sociálních službách

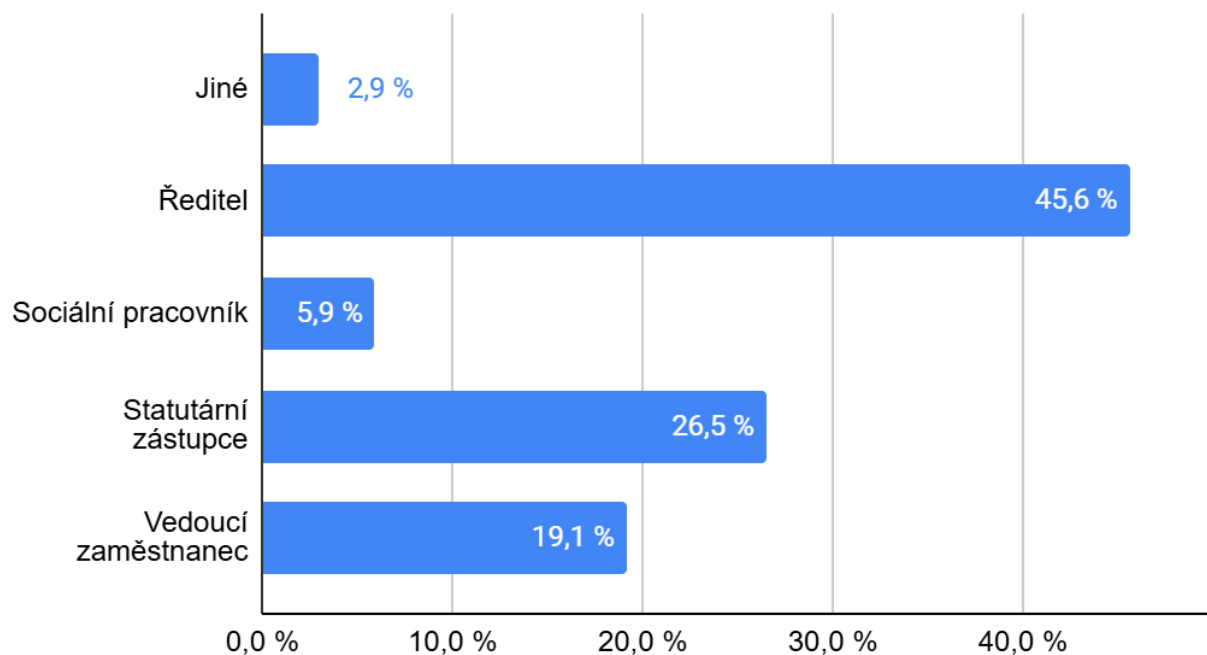
93 %

poskytovatelů se líbí
Kalendář pro sociální
služby

69 %

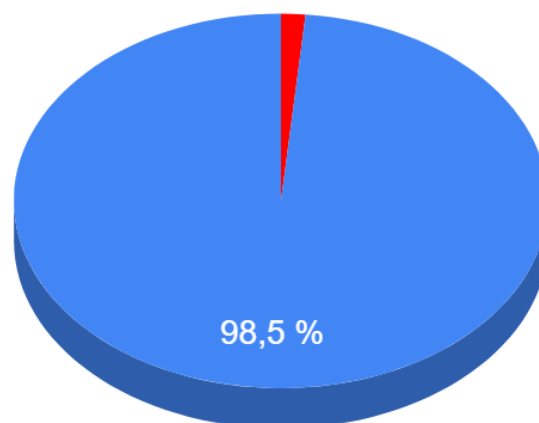
poskytovatelů využívá
Kalendář pro sociální
služby ve své organizaci

Na jaké pozici ve vaší organizaci pracujete?



Téměř polovina respondentů (45,6 %) pracuje na pozici ředitele. Druhou nejpočetnější skupinu respondentů tvořili statutární zástupci (26,5 %), následovaní vedoucími zaměstnanci (19,1 %).

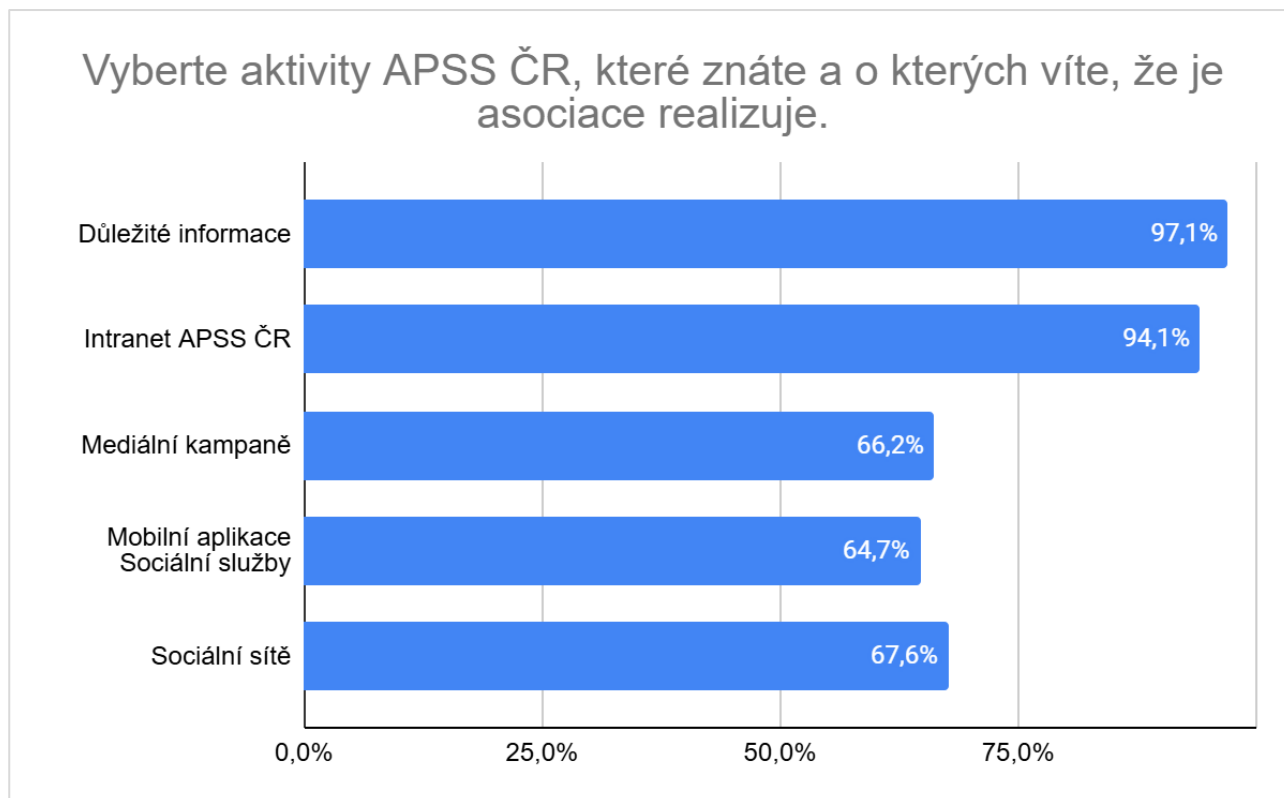
Jste řádným členem APSS ČR, nebo přidruženým členem?



● Přidruženým členem ● Řádným členem

Většina respondentů (98,5 %) uvedla, že jsou řádnými členy APSS ČR. Pouze 1,5 % 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.



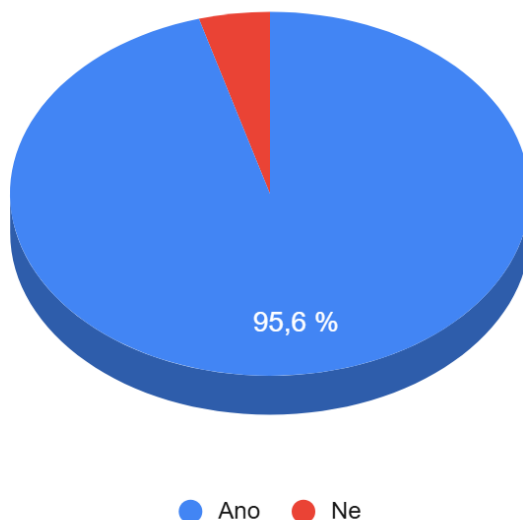
Většina respondentů (97,1 %) ví, že APSS ČR pravidelně rozesílá svým členům důležité informace¹ a sdílí různé informace a materiály prostřednictvím Intranetu APSS ČR² (94,1 %). Data jsou srovnatelná se zjištěními v rámci prvního dotazníkového šetření, které probíhalo 6. června – 15. července 2024, kdy 98 % respondentů potvrdilo, že jsou jim důležité informace doručovány. Intranet APSS ČR znalo v roce 2024 celkem 93 % respondentů.

Sociální síť, mediální kampaně a mobilní aplikaci Sociální služby zná méně respondentů. O sociálních sítích APSS ČR ví 67,6 % respondentů, což je navíc o téměř 20 % méně než v prvním dotazníkovém šetření, ovšem srovnatelné s počtem respondentů, kteří sociální síť asociace sledovali v předchozím průzkumu. Tento rozdíl může být způsoben tím, že se nejedná o stejnou skupinu respondentů, kteří odpovídali v prvním šetření (o existenci sociálních sítí vědělo 85 % respondentů, přičemž pouze 61 % respondentů je sledovalo).

¹ 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).

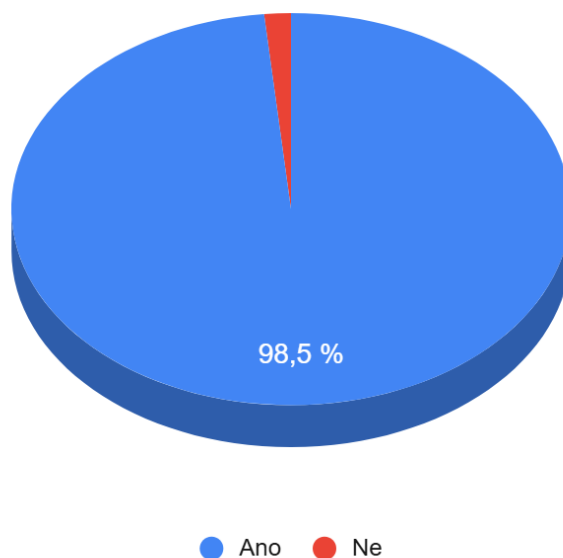
² Na Intranet APSS ČR vkládá návrhy nařízení, vyhlášek a zákonů v různé fázi legislativního procesu, dále pak důležité informace a dokumenty, ale členové APSS ČR, kteří mají přístup do Intranetu, zde mohou také diskutovat a pokládat otázky k problémům, které ve svém zařízení řeší (tomuto byla věnována samostatná otázka).

APSS ČR změnila v loňském roce grafickou podobu důležitých informací, které pravidelně rozesílá svým členům i členům profesních svazů. Jste s novou podobou (design, rubriky apod.) spokojeni?



APSS ČR změnila na podzim roku 2024 grafickou podobu důležitých informací, se kterou je spokojeno 95,6 % respondentů. Důležité informace pro každou skupinu členů mají sjednocenou „hlavičku“, barevnost a je více využíváno ilustračních obrázků, zejména v rubrice Vzdělávání, kde jsou zveřejňovány pozvánky na různé semináře a konference.

Vyhovuje vám aktuální struktura a tematické bloky v důležitých informacích?

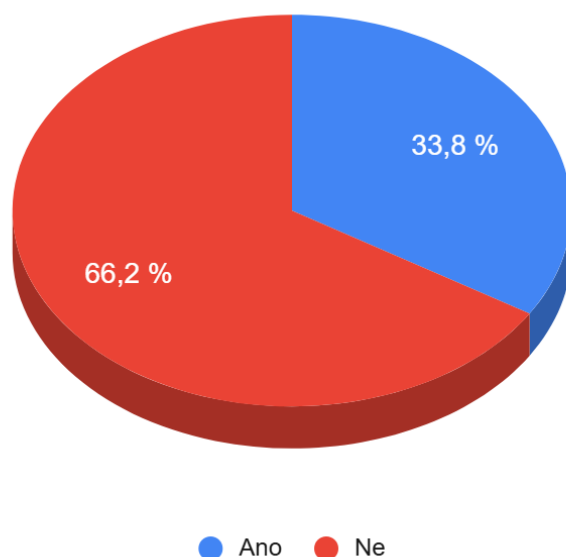


S novou strukturou a tematickými bloky důležitých informací je spokojeno 98,5 % respondentů z těch, kterým nová podoba vyhovuje. Nespokojeno je 1,5 % respondentů, přičemž ti se shodli, že je pro ně nová podoba méně přehledná.

Respondenti, kteří jsou s aktuální grafickou podobou spokojeni, měli možnost vyjádřit, jaké další tematické bloky by v důležitých informacích uvítali. Zmiňovali např.:

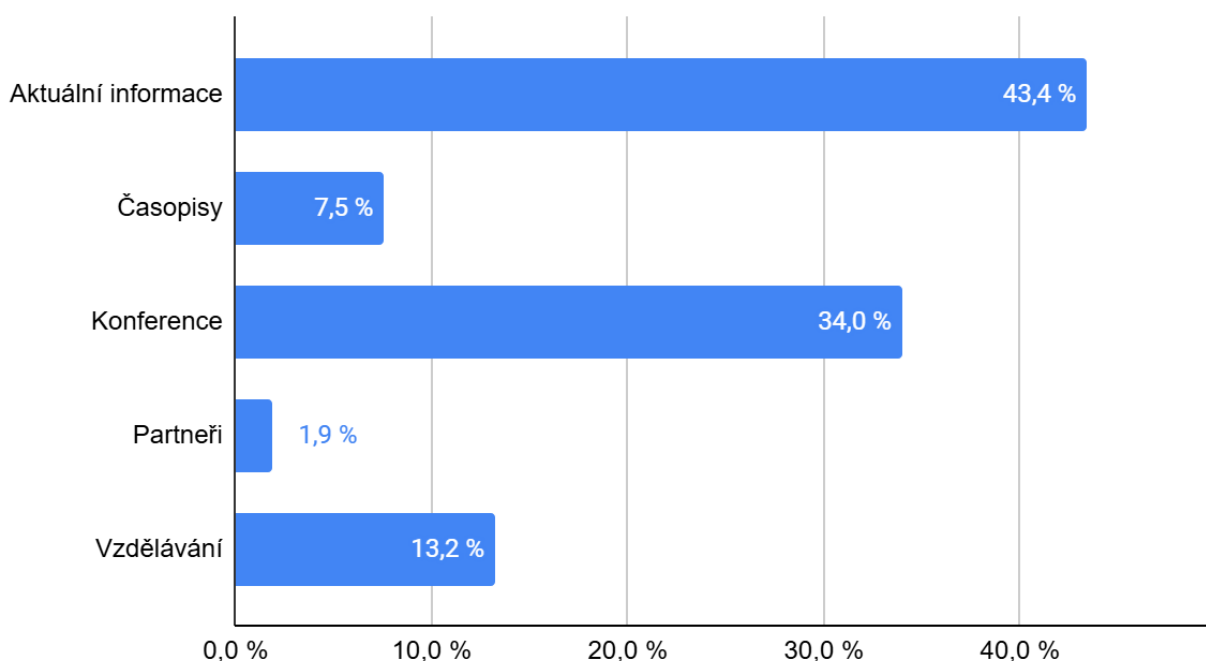
1. Legislativa a aktuální informace
 - *Aktuální informace ve vazbě na změny legislativy nebo krizové situace*
 - *Účinnost legislativních změn s odkazem na jejich aplikaci v organizaci*
2. Granty, dotace a kalendáře
 - *Kalendář/upomínky důležitých termínů (výkaznictví do OKsys, vyúčtování dotací...)*
 - *V grantovém kalendáři mi chybí programy cílené na preventivní služby*
3. Podpora, sdílení zkušeností a doporučené postupy
 - *Sdílení zkušeností – best practices*
 - *Odpovědi na časté dotazy – nemusí být pravidelně*
4. Tematický obsah a specializace
 - *Nějaký odkaz týkající se jen terénních služeb*
 - *Sociálně-zdravotní služby v nemocnicích*

Využíváte při své práci mobilní aplikaci Sociální služby?

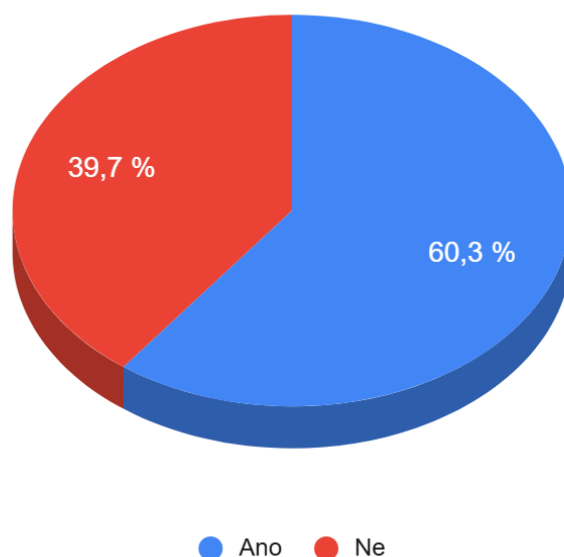


Pouze 33,8 % respondentů využívá při své práci mobilní aplikaci Sociální služby. Nejčastěji čerpají informace ze sekce Aktuální informace (43,4 %) a Konference (34,0 %). Naopak nejméně respondenti využívají sekci Partneri (1,9 %) a Časopisy (7,5 %). Ve srovnání s výsledky předchozího dotazníkového šetření došlo k poklesu respondentů, kteří mobilní aplikaci Sociální služby využívají při své práci, a to o 18,2 p. b. Příčinou poklesu může být odlišná struktura pozic respondentů.

Jaké rubriky v mobilní aplikaci Sociální služby využíváte?

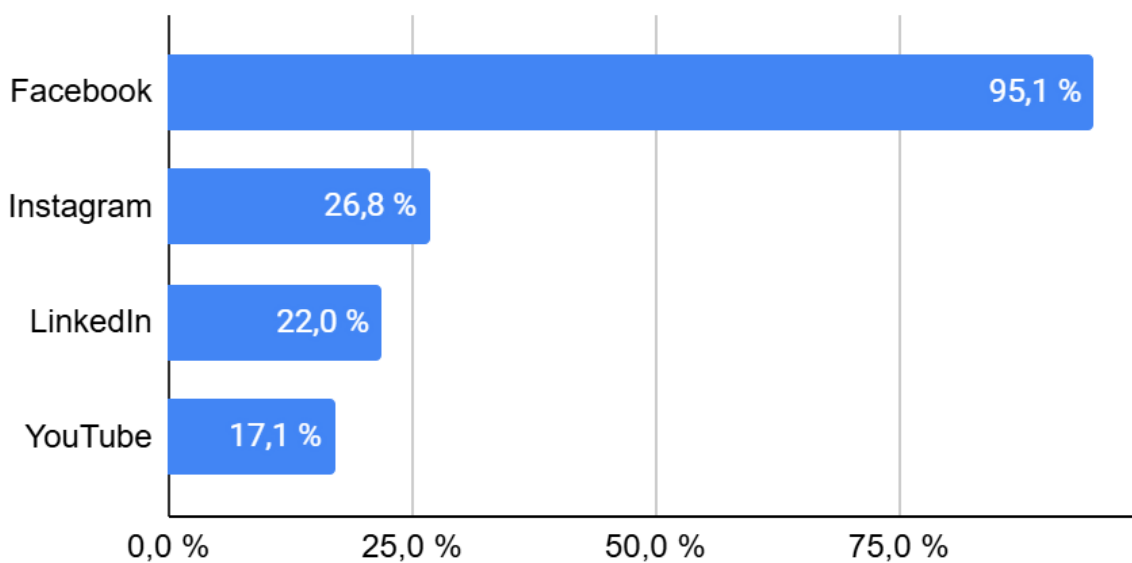


Sledujete sociální sítě APSS ČR?

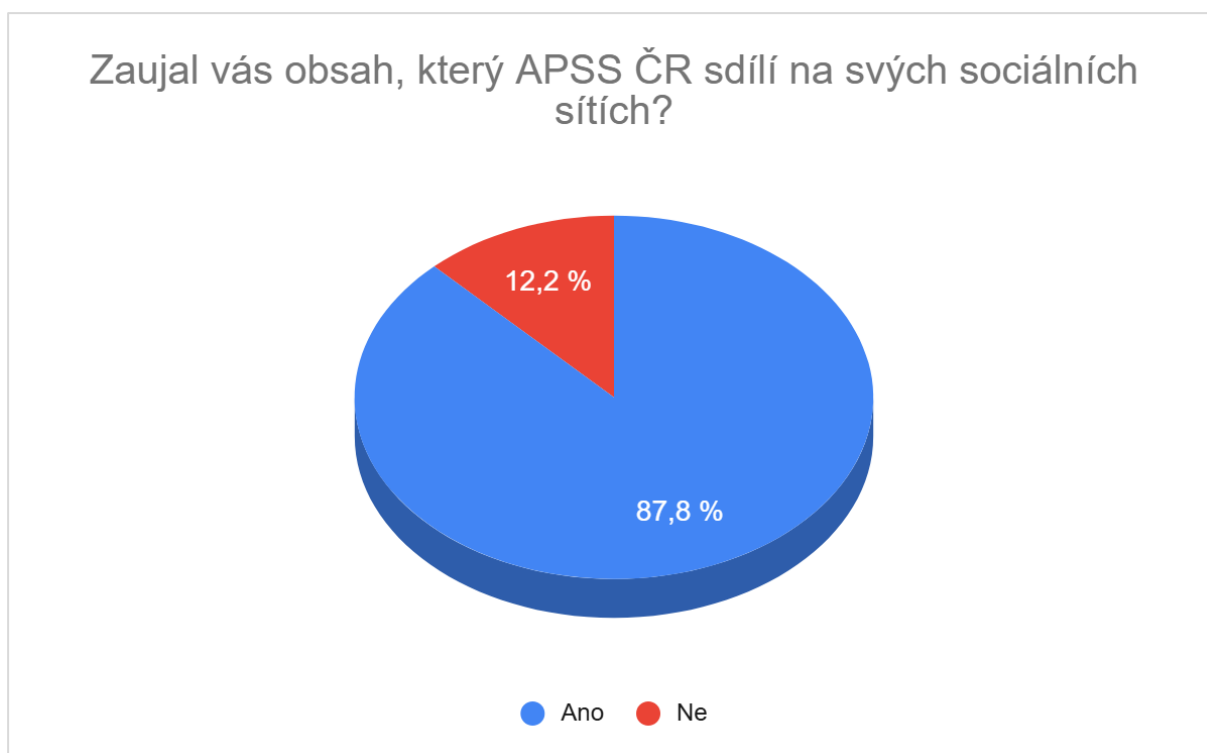


Další část dotazníkového šetření byla zaměřena na sociální sítě APSS ČR, přičemž ty sleduje 60,3 % respondentů. Jedná se o srovnatelné výsledky jako v prvním dotazníku.

Sociální sítě APSS ČR, které respondenti sledují

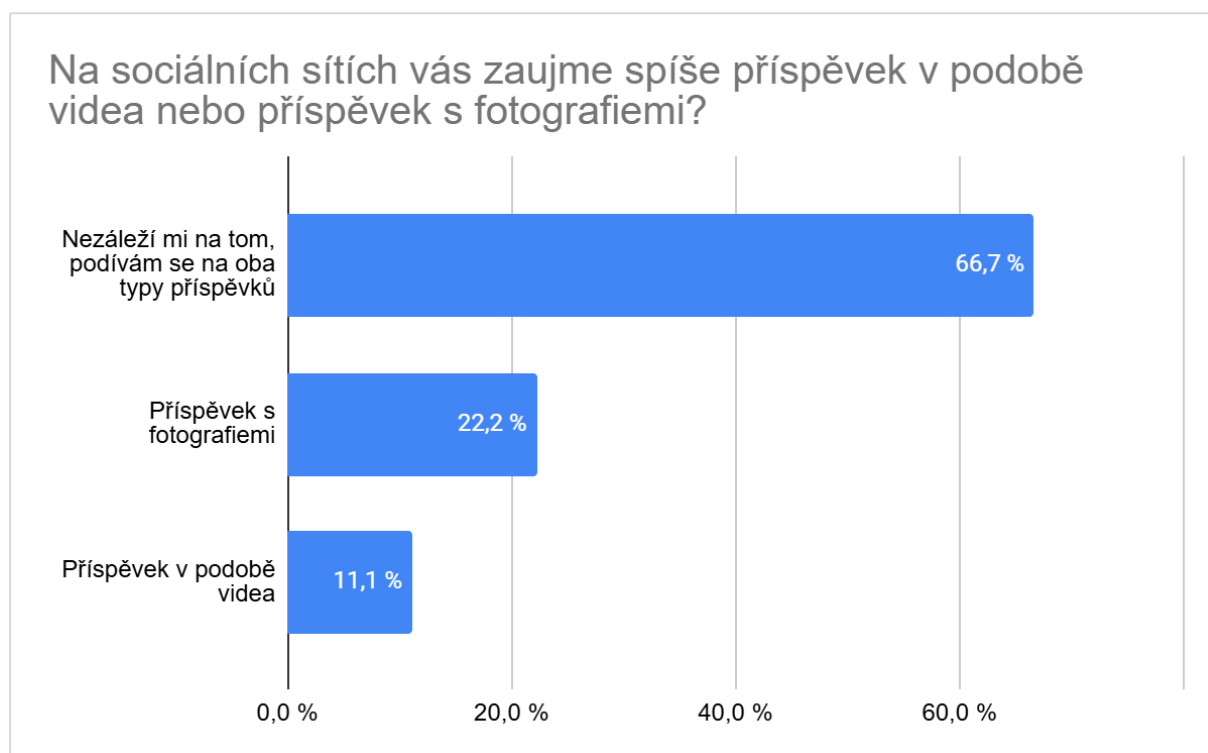


Nejčastěji respondenti sledují Facebook APSS ČR, a to 95,1 %. Až s velkým odstupem téměř 70 p. b. následuje Instagram APSS ČR (26,8 %). Nejmenší zájem projevují respondenti o YouTube kanál APSS ČR (17,1 %).



Celkově však obsah sdílený na sociálních sítích respondenty zaujme (87,8 %). Pouze pro 12,2 % respondentů je obsah na sociálních sítích nezajímavý. APSS ČR by měla podle nich sdílet např. níže uvedené informace, aby názor změnili. Zmiňují či navrhují např.:

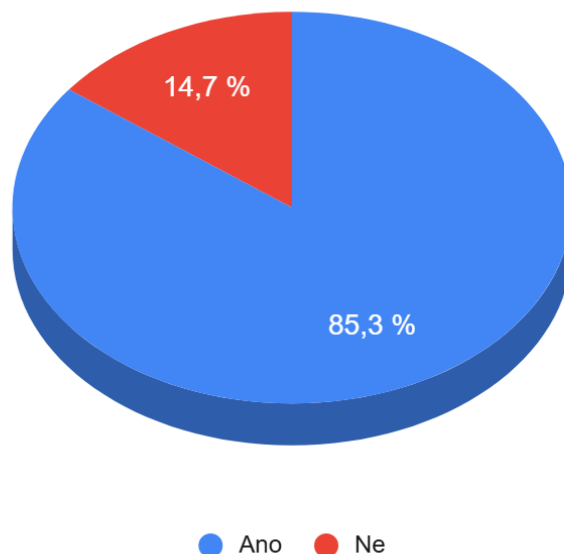
- *Informace jsou pro mě příliš široké a musím si vybírat jen ty, které se týkají naší služby.*
- *Sdílet reakce na poslední dění v sociálních službách.*
- *Aktuální informace, edukační materiály, možná ankety.*
- *Činnost asociace, novinky v oboru.*



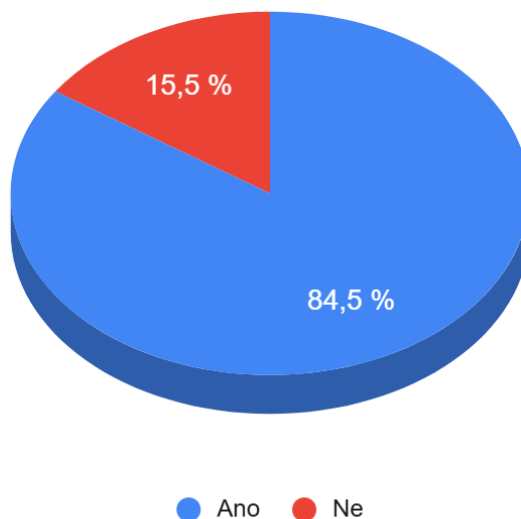
Více než polovině respondentů (66,7 %) nezáleží na tom, jaký typ příspěvku APSS ČR sdílí na svých sociálních sítích, podívají se jak na příspěvek s fotografiemi, tak na videopříspěvek. Pouze příspěvek s fotografiemi upřednostňuje 22,2 % respondentů, videopříspěvek pak 11,1 % respondentů.

APSS ČR realizuje v průběhu roku také řadu mediálních kampaní na podporu sociálních služeb. Mediální kampaně zaznamenalo 85,3 % respondentů, přičemž 84,5 % z nich se domnívá, že tyto mediální kampaně zvyšují povědomí o sociálních službách.

Zaznamenali jste mediální kampaně APSS ČR?

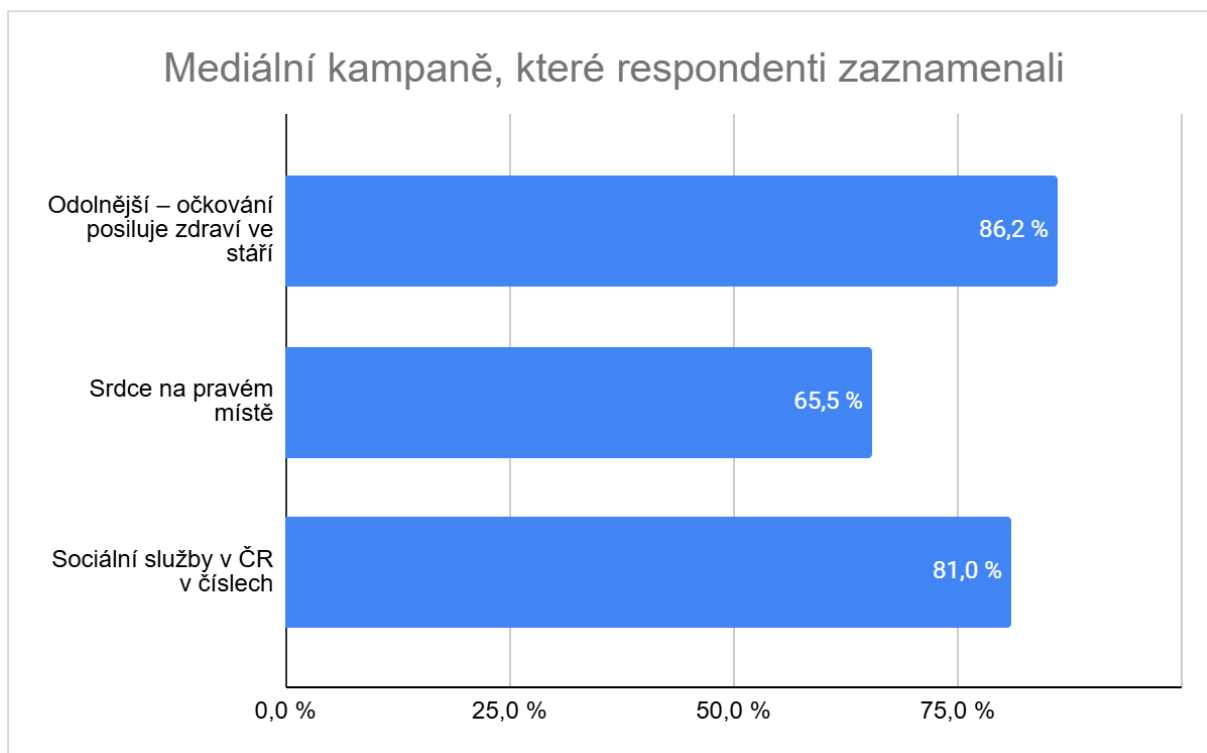


Myslíte si, že tyto mediální kampaně zvyšují povědomí o sociálních službách?

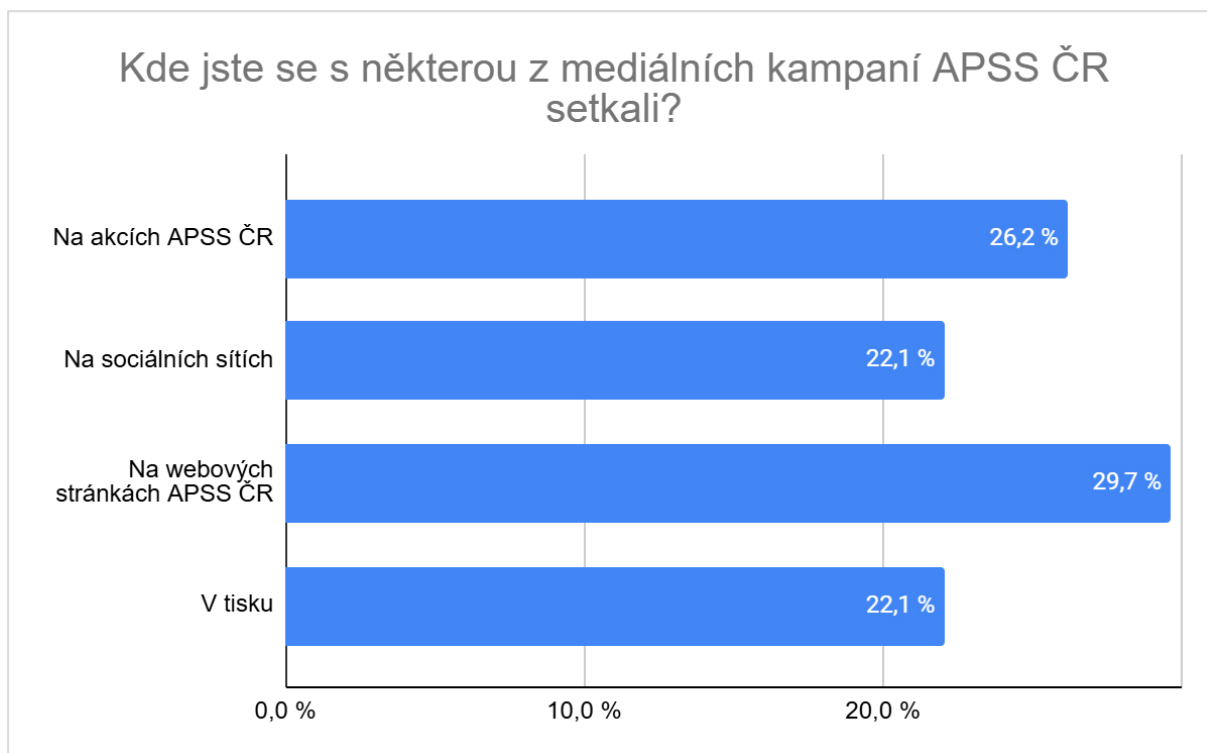


V posledních dvou letech APSS ČR realizovala tyto mediální kampaně:

- Odolnější – očkování posiluje zdraví ve stáří
- Srdce na pravém místě
- Sociální služby v ČR v číslech

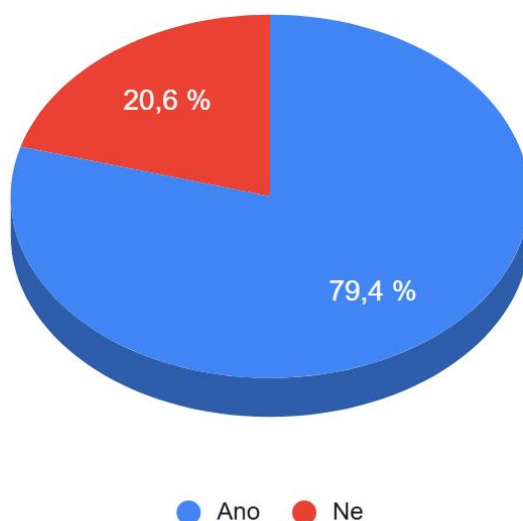


Nejvíce respondentů zaznamenalo mediální kampaň *Odolnější – očkování posiluje zdraví ve stáří* (86,2 %), následovala kampaň *Sociální služby v ČR v číslech* (81,0 %) a nejméně respondentů (65,5 %) zaznamenalo kampaň *Srdce na pravém místě*. Mediální kampaň zaměřená na očkování probíhala dva roky po sobě, jednalo se o rozsáhlou osvětovou kampaň, kterou podpořilo Ministerstvo zdravotnictví a jako téma byla součástí i výročního kongresu poskytovatelů sociálních služeb, největšího setkání poskytovatelů v České republice, ale i dalších aktivit APSS ČR. Kampaň *Sociální služby v ČR v číslech* podpořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Obě kampaně byly celorepublikové, kdežto kampaň *Srdce na pravém místě* realizovala APSS ČR ve spolupráci s Magistrátem hl. města Prahy, a zaměřovala se tak pouze na jeden kraj.

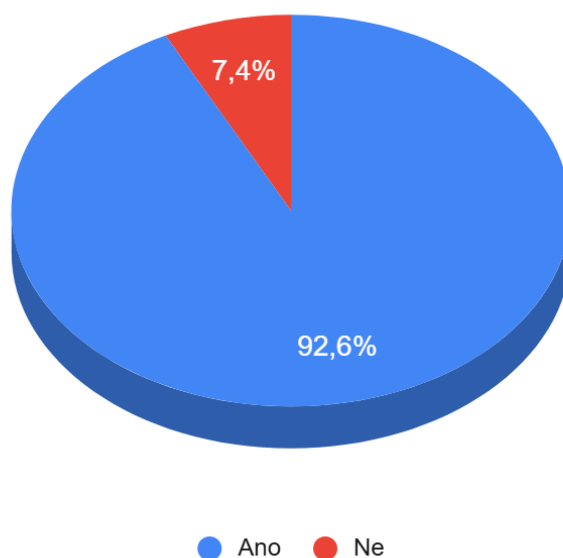


Všechny mediální kampaně měly svůj prostor ve více médiích, rozložení respondentů je rovnoměrné, nejčastěji se s nimi setkali na webových stránkách (29,7 %) a akcích APSS ČR (26,2 %).

APSS ČR připravila pro rok 2024 i 2025 Kalendář pro sociální služby. Zaznamenali jste informaci o tomto kalendáři?

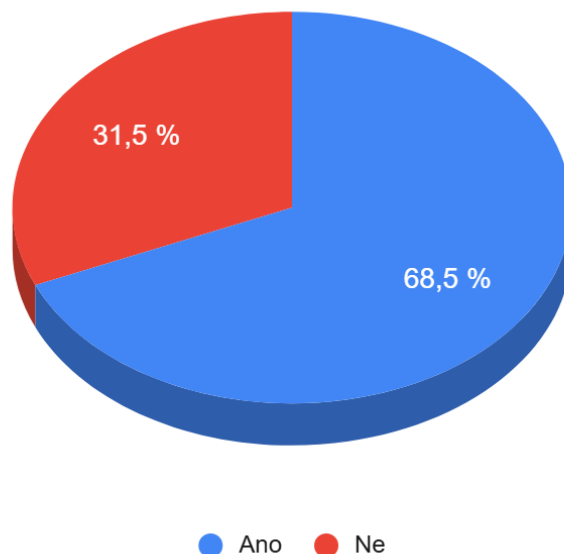


Líbí se vám Kalendář pro sociální služby?



Pro roky 2024 a 2025 APSS ČR připravila Kalendář pro sociální služby, který zaznamenalo 79,4 % respondentů, z nichž 92,6 % uvedlo, že se jim kalendář líbí, avšak pouze 68,5 % respondentů jej využívá ve své organizaci.

Využíváte Kalendář pro sociální služby ve vaší organizaci?



Celkem 31,5 % respondentů z těch, kterým se Kalendář pro sociální služby líbí, jej v organizaci nevyužívá, a to z následujících důvodů:

- *Nepotřebuji, co potřebuji, dám si do svého kalendáře.*
- *Aktuální info chodí i jinou formou a opakovaně.*
- *Vše si dokážu najít sama a důležitá data pro kraj mi tam nepíšete.*
- *Velký formát, přitom malé písmo. Akce, o které mám zájem, si ohlídám i bez kalendáře.*
- *Nevyužíváme jej aktivně, aktuální informace získáváme ze sociálních sítí, z webu APSS ČR v průběhu roku.*
- *V běžné praxi není prostor se k němu vracet, více by pomohla upozornění na významné dny, akce apod.*
- *Mám informace o pořádaných akcích v mailech s důležitými informacemi, ale má moc hezkou grafiku.*

DOPORUČENÍ ZÁVĚREM

Z dotazníkového šetření je zřejmé, že APSS ČR má kvalitní a stabilní komunikační základ. Pro budoucnost se vyplatí udržet kvalitu obsahu, zjednodušovat přístup k digitálním nástrojům, motivovat členy k aktivnímu využívání dostupných kanálů a zapojit moderní a flexibilní formy komunikace, pokud o ně mají členové zájem.

- Členové APSS ČR jsou s obsahem a strukturou **důležitých informací** spokojeni, oceňují i novou grafickou podobu. Doporučuje se dále udržovat přehlednost, sjednocený design a zvažovat nové tematické bloky (mají zájem o granty, legislativu, kalendář).
- Jen třetina respondentů aktivně používá **mobilní aplikaci Sociální služby**. Doporučuje se více komunikovat výhody a nabídnout exkluzivní obsah.
- **Facebook** a **LinkedIn** členy APSS ČR zaujaly, mají stabilní základnu sledujících. U ostatních sociálních sítí se doporučuje zaměřit se na zajímavý, aktuální obsah.