



Efektivní a cílená komunikace APSS ČR

VYHODNOCENÍ III.

Zpracováno 4. 8. 2025

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

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+ třetí 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 ke vzdělávání v rámci tohoto projektu.

Dotazníkové šetření probíhalo ve dnech 3.–24. července 2025, přičemž jsme získali odpovědi od celkem **82 poskytovatelů sociálních služeb**.

99 %

poskytovatelů ví, že
APSS ČR rozesílá
„důležité informace“

93 %

poskytovatelů je
spokojeno s novou
podobou „důležitých
informací“

65 %

poskytovatelů využívá
mobilní aplikaci Sociální
služby při své práci

**Aktuální
informace
Konference**

nejčastěji využívané
rubriky v mobilní aplikaci
Sociální služby

61 %

poskytovatelů sleduje
sociální síť APSS ČR

98 %

poskytovatelů považuje
obsah na sociálních sítích
za zajímavý

55 %

poskytovatelů
zaznamenalo existenci
blogu APSS ČR

73 %

poskytovatelů čte články
publikované
na blogu APSS ČR

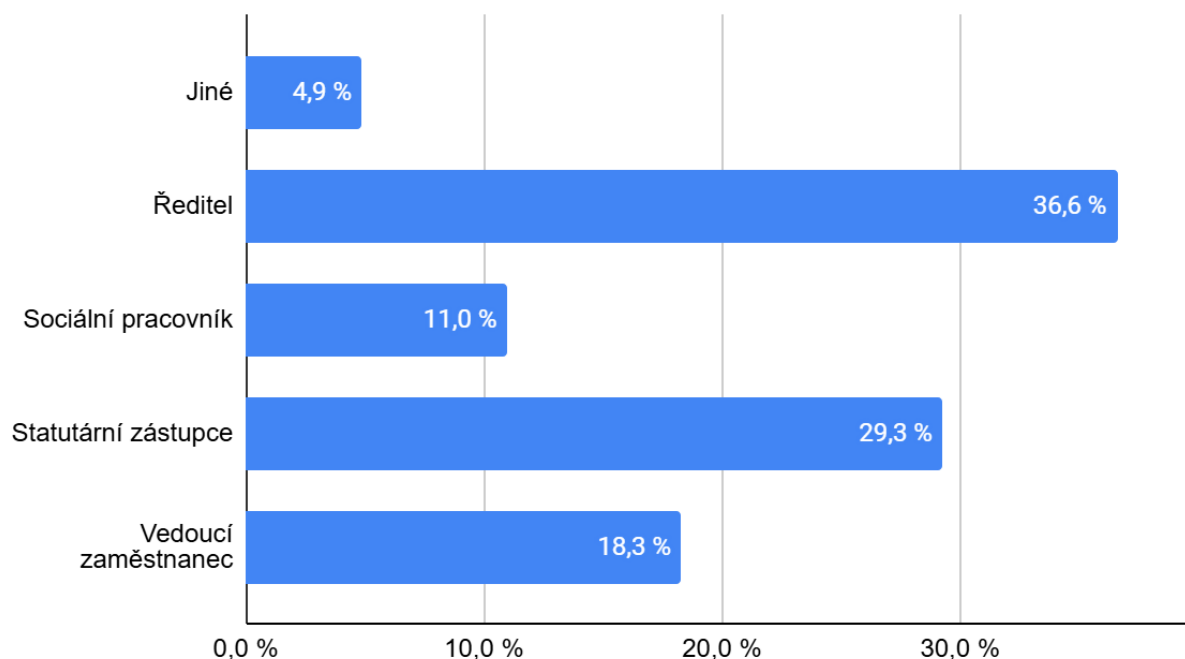
94 %

poskytovatelů čte
časopis Sociální služby

48 %

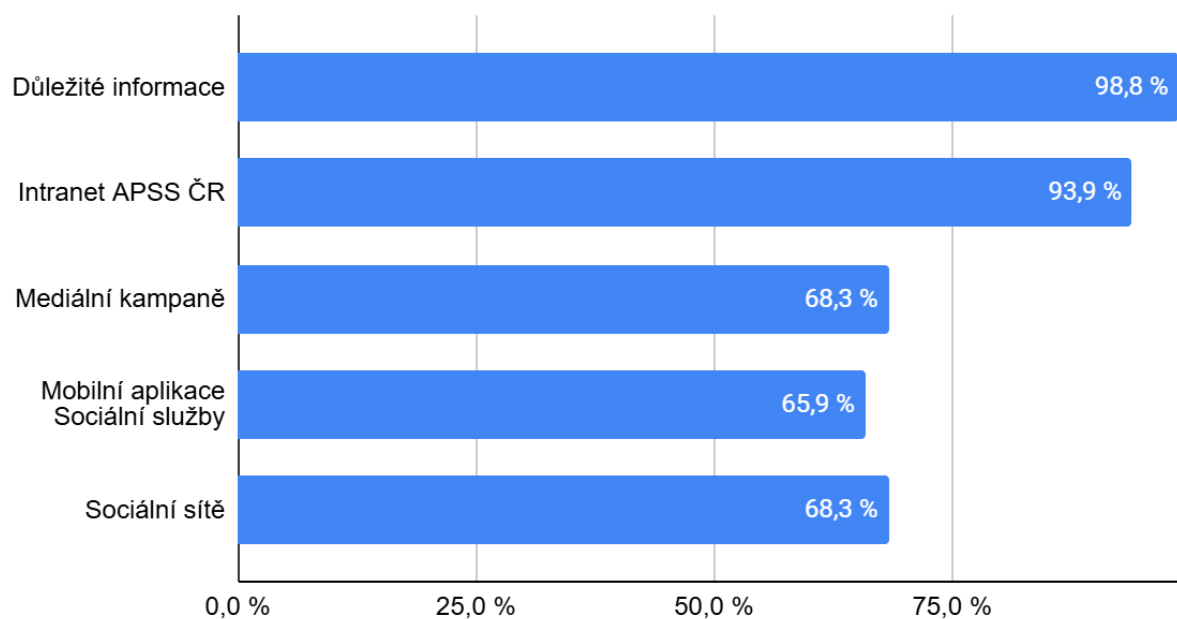
poskytovatelů by uvítalo
jak tištěnou, tak digitální
podobu časopisu
Sociální služby

Na jaké pozici ve vaší organizaci pracujete?



Nejpočetnější skupinou (36,6 %) respondentů byli i v tomto dotazníkovém šetření ředitelé, následovaní statutárními zástupci (29,3 %) a vedoucími zaměstnanci (18,3 %).

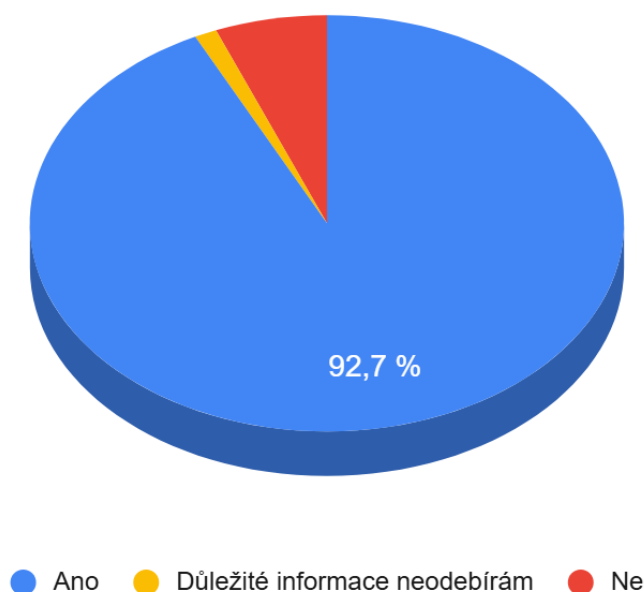
Vyberte aktivity APSS ČR, které znáte a o kterých víte, že je asociace realizuje



Většina respondentů (98,8 %) ví, že APSS ČR pravidelně rozesílá svým členům důležité informace¹ a sdílí různé informace a materiály prostřednictvím Intranetu APSS ČR² (93,9 %). Data jsou srovnatelná se zjištěními v rámci druhého dotazníkového šetření, které probíhalo 10.–21. března 2025, kdy 97,1 % respondentů potvrdilo, že jsou jim důležité informace doručovány. Intranet APSS ČR znalo dle druhého dotazníkového šetření celkem 94,1 % respondentů.

Sociální sítě, mediální kampaně a mobilní aplikaci Sociální služby zná méně respondentů. O sociálních sítích APSS ČR ví 68,3 % respondentů.

Jste spokojeni s novou podobou důležitých informací?



APSS ČR změnila na podzim roku 2024 grafickou podobu důležitých informací, se kterou je spokojeno 92,7 % 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.

S novou strukturou a tematickými bloky důležitých informací jsou spokojeni všichni respondenti, kterým nová podoba vyhovuje.

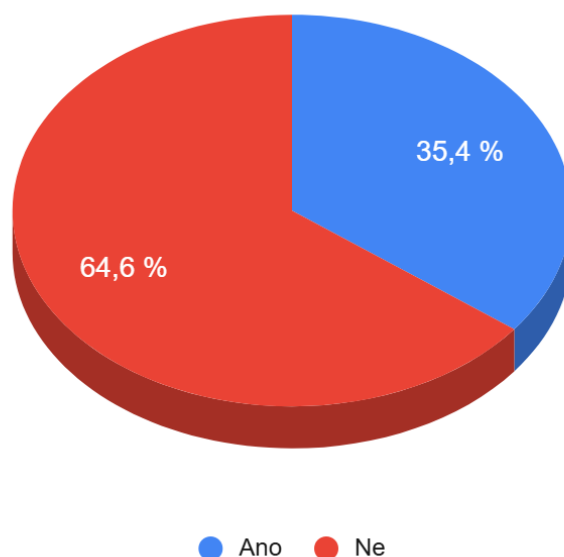
¹ Důležité informace jsou pravidelné informace nejen ze sektoru sociálních služeb, ale také z oblasti zdravotnictví či dalších sektorů, které mají dopad na poskytovatele sociálních služeb (např. požárněbezpečnostní opatření). Dále jsou součástí informace o připravovaných konferencích, které realizuje 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).

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

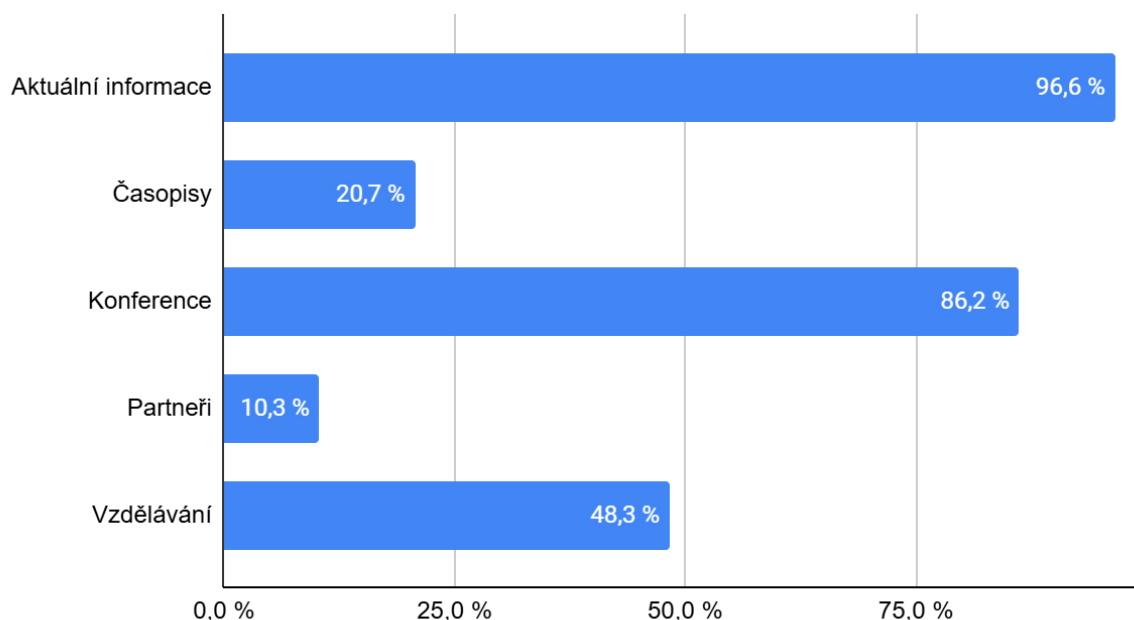
- *inspiraci z praxe;*
- *statistiku úspěšnosti obsazovaných volných pracovních míst;*
- *informace z profesních svazů a sekcí;*
- *samostatný blok pro pečovatelské služby;*
- *personalistiku, technické normy a zaměření;*
- *mediální informace či články, které poskytuje prezident APSS ČR*
- *otázky a odpovědi;*
- *termíny a rozdělování dotací z kap. 313 MPSV v rámci krajů.*

Využíváte při své práci mobilní aplikaci Sociální služby?

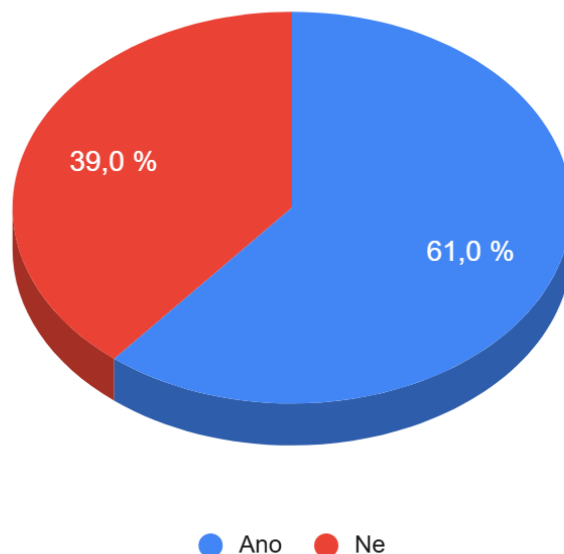


Pouze 35,4 % respondentů využívá při své práci mobilní aplikaci Sociální služby. Nejčastěji čerpají informace ze sekce Aktuální informace (96,6 %) a Konference (86,2 %). Naopak nejméně respondenti využívají sekci Partneři (10,3 %) a Časopisy (20,7 %).

Jaké rubriky v mobilní aplikaci Sociální služby využíváte?

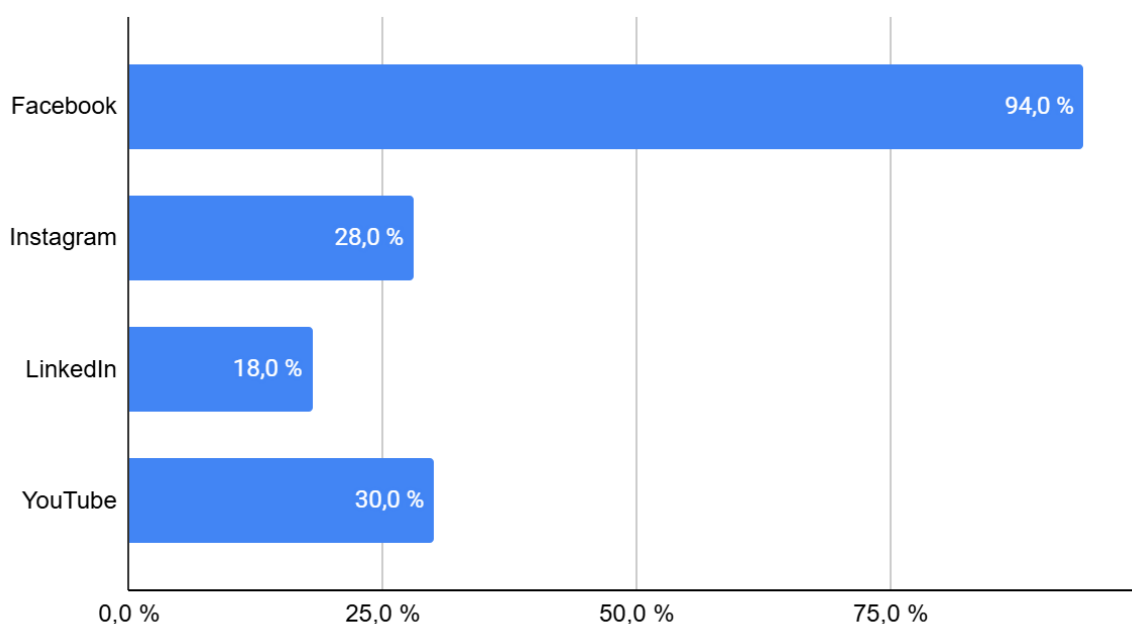


Sledujete sociální sítě APSS ČR?



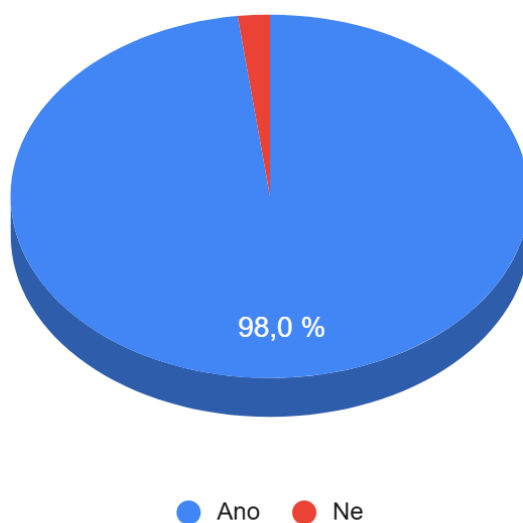
Další část dotazníkového šetření byla zaměřena na sociální sítě APSS ČR, přičemž ty sleduje 61 % respondentů. Jedná se o srovnatelné výsledky jako v druhém dotazníku.

Sociální sítě APSS ČR, které respondenti sledují



Nejčastěji respondenti sledují Facebook APSS ČR, a to 94 %. Až s velkým odstupem více než 60 p. b. následuje YouTube (30 %). Nejmenší zájem projevují respondenti o LinkedIn (18 %).

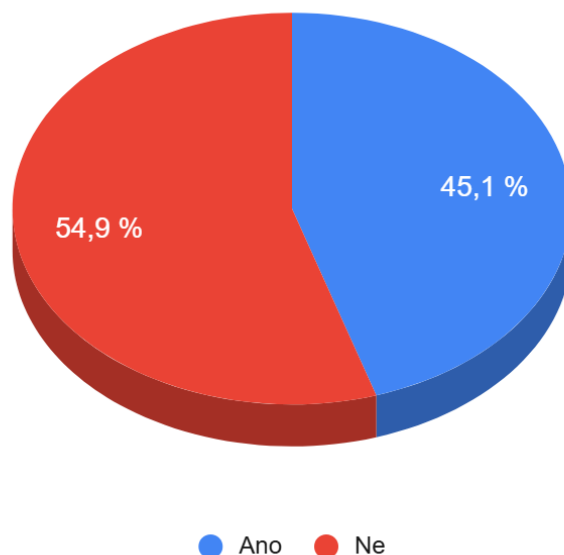
Zaujal vás obsah, který APSS ČR sdílí na svých sociálních sítích?



Celkově však obsah sdílený na sociálních sítích respondenty, kteří je sledují, zaujme (98,0 %). Pouze pro 2 % respondentů je obsah na sociálních sítích nezajímavý – aby je sledovali, měla by APSS ČR sdílet aktuální informace k legislativním změnám.

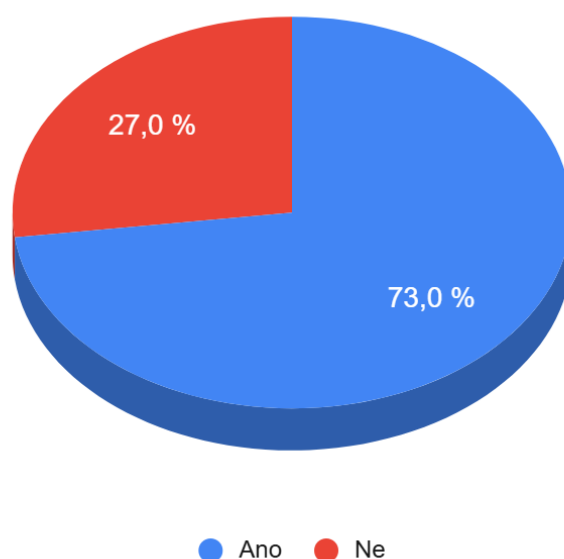
V druhém pololetí roku 2024 spustila APSS ČR na svém webu blog nejen pro své členy, kde publikuje zajímavé články, rozhovory či reakce na aktuální témata ze sociálních služeb.

Zaznamenali jste, že má APSS ČR vlastní blog?



Přestože na články nově uveřejněné na blogu APSS ČR upozorňuje své členy prostřednictvím pravidelně rozesílaných důležitých informací, pouze 45,1 % respondentů existenci blogu zaznamenalo. Dvě třetiny (73,0 %) respondentů, kteří blog APSS ČR znají, publikované články čtou.

Čtete články publikované na blogu APSS ČR?



Respondentů jsme se zeptali, jaká témata by na blogu uvítali. Zmiňovali tato:

- *tipy na zajímavá školení;*
- *personalistiku, práci s uchazeči o zaměstnání a problematiku benefitů.*

Další sekce dotazníkového šetření byla věnována časopisu Sociální služby, což je další zdroj informací, kde mohou nejen členové APSS ČR čerpat hodnotné informace z oboru. Je využíván také k propagaci konferencí, vzdělávacích programů či novinek z Asociace.

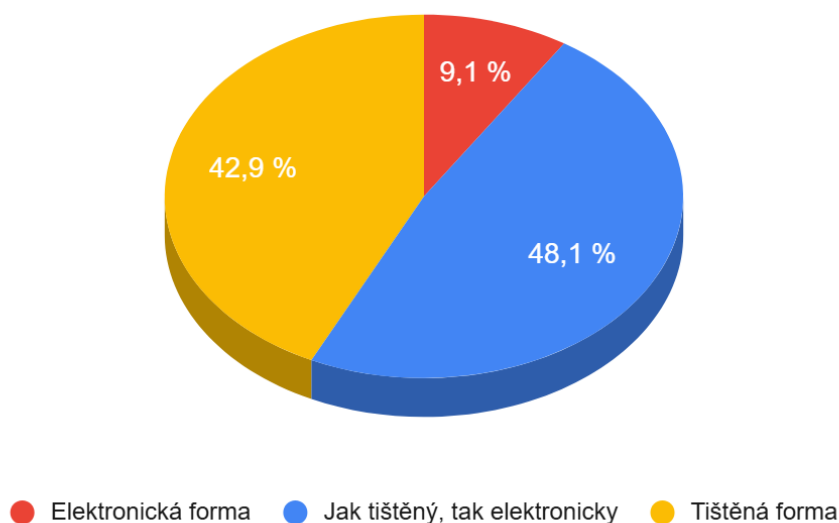


Téměř většina (93,9 %) respondentů časopis Sociální služby čte.

Respondenti měli možnost uvést další témata, která by v časopise uvítali. Zmiňovali např.:

- články k aktuálním tématům, příklady dobré praxe;
- více praktických návodů, jak zpracovat legislativní novinky, např. změnu ve standardech kvality;
- témata k odbornému sociálnímu poradenství;
- ekonomická témata;
- výklady vyhlášek a nových předpisů;
- více zajímavostí z domovů;
- témata zaměřená na uživatele s mentálním postižením, chráněném bydlení;
- sociálně-zdravotní pomezí, budoucnost odb. 913, psychologickou péči v pobytových sociálních službách;
- více témat pro preventivní služby;
- psychohygienu pečujících;
- pracovněprávní témata, personalistiku;
- paliativní péči;
- výhody a nevýhody mezi nestátními neziskovými organizacemi a příspěvkovými organizacemi, zejména při spolufinancování služeb, při strategickém plánování, při zpracování a podávání projektů a jejich financování atd.;
- více témat pro terénní a ambulantní služby;
- dotazy a odpovědi.

Vyhovuje vám tištěná forma časopisu Sociální služby, nebo byste upřednostnili elektronickou?



Téměř polovina respondentů (48,1 %), kteří čtou časopis Sociální služby, by uvítala jak tištěný časopis, tak jeho elektronickou podobu. Pouze 9,1 % respondentů se kloní čistě k elektronické formě časopisu. Z toho lze usuzovat, že digitální časopis by byl příjemným benefitem, ale není to podmínka pro to, aby časopis četlo více čtenářů.

Mezi nejčastějšími důvody, proč respondenti časopis Sociální služby nečtou, zaznívalo:

- *nemám na to čas;*
- *nevyhovující formát;*
- *tištěné periodikum v dnešní době už ztrácí význam. Časopis si většinou jen prolistujeme, informací je příliš z mnoha zdrojů (sociální sítě, blog, zpravodaj...);*
- *dostatek informací z jiných zdrojů.*

Účastnil/a jste se vzdělávání v rámci projektu Efektivní a profesionální komunikace a PR aktivity APSS ČR?



Celkem 16 respondentů se v rámci projektu Efektivní a profesionální komunikace a PR aktivity APSS ČR účastnilo také vzdělávání. V následující tabulce vidíte, jak respondenti hodnotili jednotlivé semináře. Nejlepší průměrné hodnocení (1,7) získala Ing. Hana Hejsková, která vedla semináře *Jak na média a krizovou komunikaci v sociálních službách I a II*, přičemž první z nich nejvíce respondentů (75,0 % respondentů) hodnotilo známkou 1. Nejnižší průměrné hodnocení (2,1) obdržela Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., a její seminář *Jak na marketing v sociálních službách*. Čtvrtina respondentů (25,0 %) tomuto semináři udělila známku 5, přesto většina respondentů (68,8 %) oznámkovala obsah semináře známkou 1.

Hodnocení seminářů dle známek v %

Ohodnocení (1 = nejlepší, 5 = nejhorší)	Hodnocení seminářů dle známek v %								
	Nástroje pro prezentaci, vizuální storytelling (Ing. Eva Jokes)	Personalistika v sociálních službách a její specifika (Mgr. Jitka Marková)	Jak na média a krizovou komunikaci v sociálních službách I (Ing. Hana Hejsková)	Pravidla jednání poskytovatelů sociálních služeb se zástupci médií (Mgr. Michael Koliha)	Jak na média a krizovou komunikaci v sociálních službách II. (Ing. Hana Hejsková)	Jak na marketing v sociálních službách (Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.)	Marketing poskytovatele sociální služby (Mgr. Ing. Jiřina Řezanková, MBA)	Jak se prosadit v mediální džungli (Mgr. Martina Vašíčková)	Efektivní a cílená komunikace a PR APSS ČR (Ing. Petra Cibulková)
1	68,8 %	50,0 %	75,0 %	62,5 %	68,8 %	68,8 %	62,5 %	62,5 %	50,0 %
2	6,3 %	25,0 %	-	12,5 %	-	6,3 %	12,5 %	12,5 %	18,8 %
3	-	6,3 %	12,5 %	-	25,0 %	-	6,3 %	6,3 %	25,0 %
4	6,3 %	18,8 %	6,3 %	25,0 %	6,3 %	-	12,5 %	6,3 %	6,3 %
5	18,8 %	-	6,3 %	-	-	25,0 %	6,3 %	12,5 %	-
Průměrné hodnocení (absolutní hodnota)	2,0	1,9	1,7	1,9	1,7	2,1	1,9	1,9	1,9

DOPORUČENÍ ZÁVĚREM

1. Udržovat kvalitu a sjednocenou formu „Důležitých informací“

Respondenti oceňují srozumitelnost, přehlednost a grafickou úpravu těchto sdělení.

Doporučuje se zachovat jednotný vizuální styl a rozvíjet obsah podle tematických návrhů (např. personalistika, technické normy, legislativa, pečovatelské služby, dotace).

2. Zvýšit využívání mobilní aplikace Sociální služby

Ačkoliv aplikace nabízí aktuální informace, využívá ji jen třetina respondentů.

APSS ČR by měla posílit její propagaci, zdůraznit výhody (např. exkluzivní obsah, rychlý přístup) a usnadnit technické používání.

3. Posílit komunikaci přes sociální sítě s důrazem na obsah

Facebook je nejpoužívanější kanál, nicméně viditelnost ostatních sítí je nižší.

Doporučuje se sdílet více aktuálních informací k legislativním změnám, praxi, edukativním tématům a reakcím na dění v oboru, aby byl obsah ještě přitažlivější.

4. Zviditelnit nový blog a lépe propagovat jeho obsah

Přestože blog přináší hodnotné články a rozhovory, jen 45 % respondentů o něm ví. Je vhodné více odkazovat na blog v e-mailech, na sociálních sítích i časopisu a nabízet články o aktuálních tématech, např. tipy ke vzdělávání, personalistice, benefity apod.

5. Zachovat tištěný i elektronický formát časopisu Sociální služby

Časopis čte většina respondentů, ale forma je různě preferovaná. Doporučuje se zachovat tištěnou verzi a paralelně nabídnout kvalitní elektronickou podobu jako doplňkový benefit.