



Spokojenost s ICT službami 2023

Výsledky průzkumu realizovaného v září a říjnu 2023

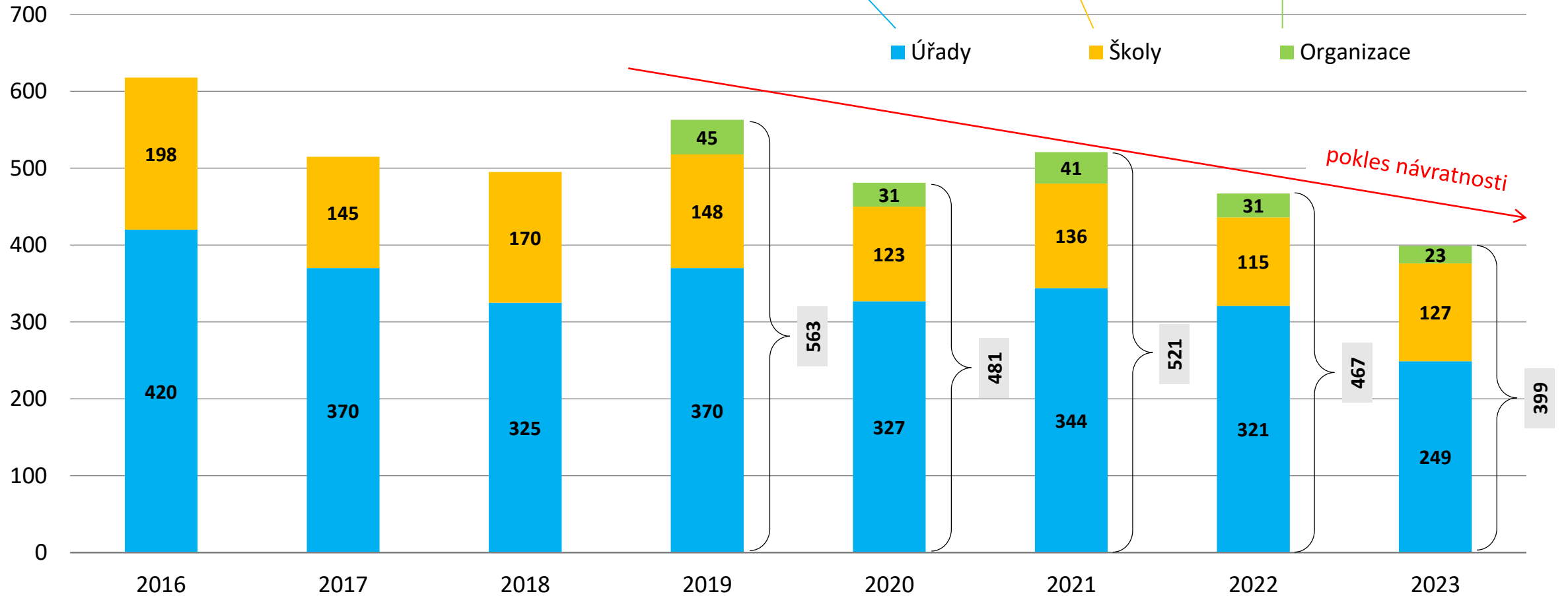
(od úterý 19/9 do čtvrtka 5/10, tj. v délce 17 dnů)

Tři segmenty

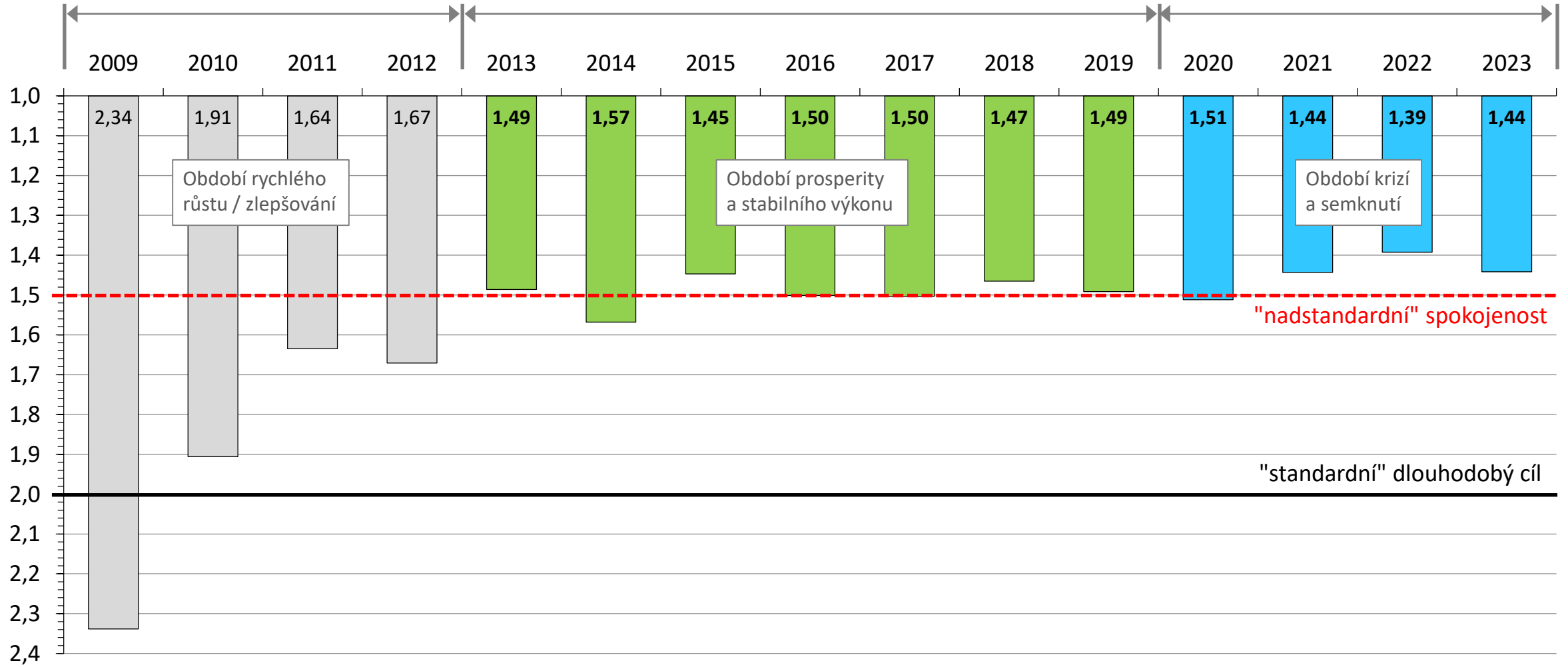
MMP, ÚMO,
Městská policie,
Příspěvkové
organizace

Základní školy,
Mateřské školy

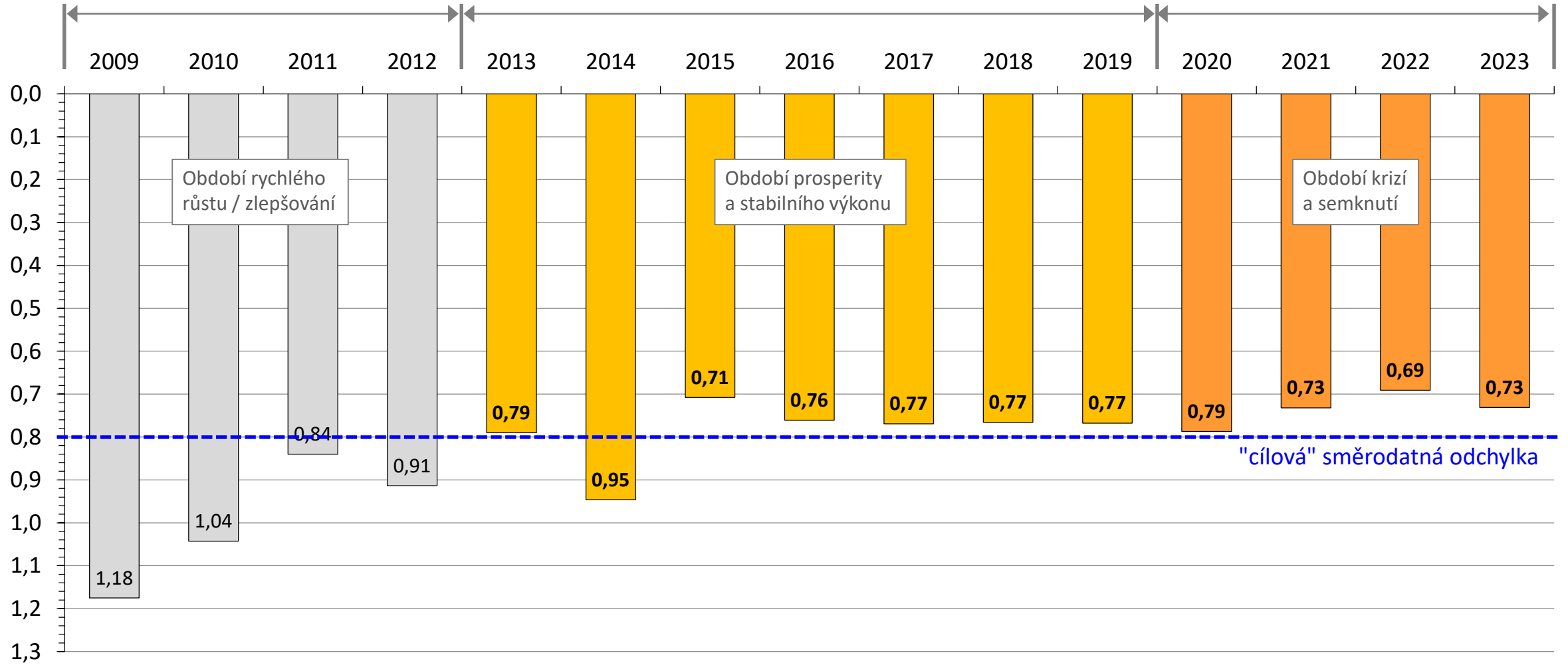
Vodárna, VTP,
Sylván, Čistá
Plzeň a další



Vážený průměr



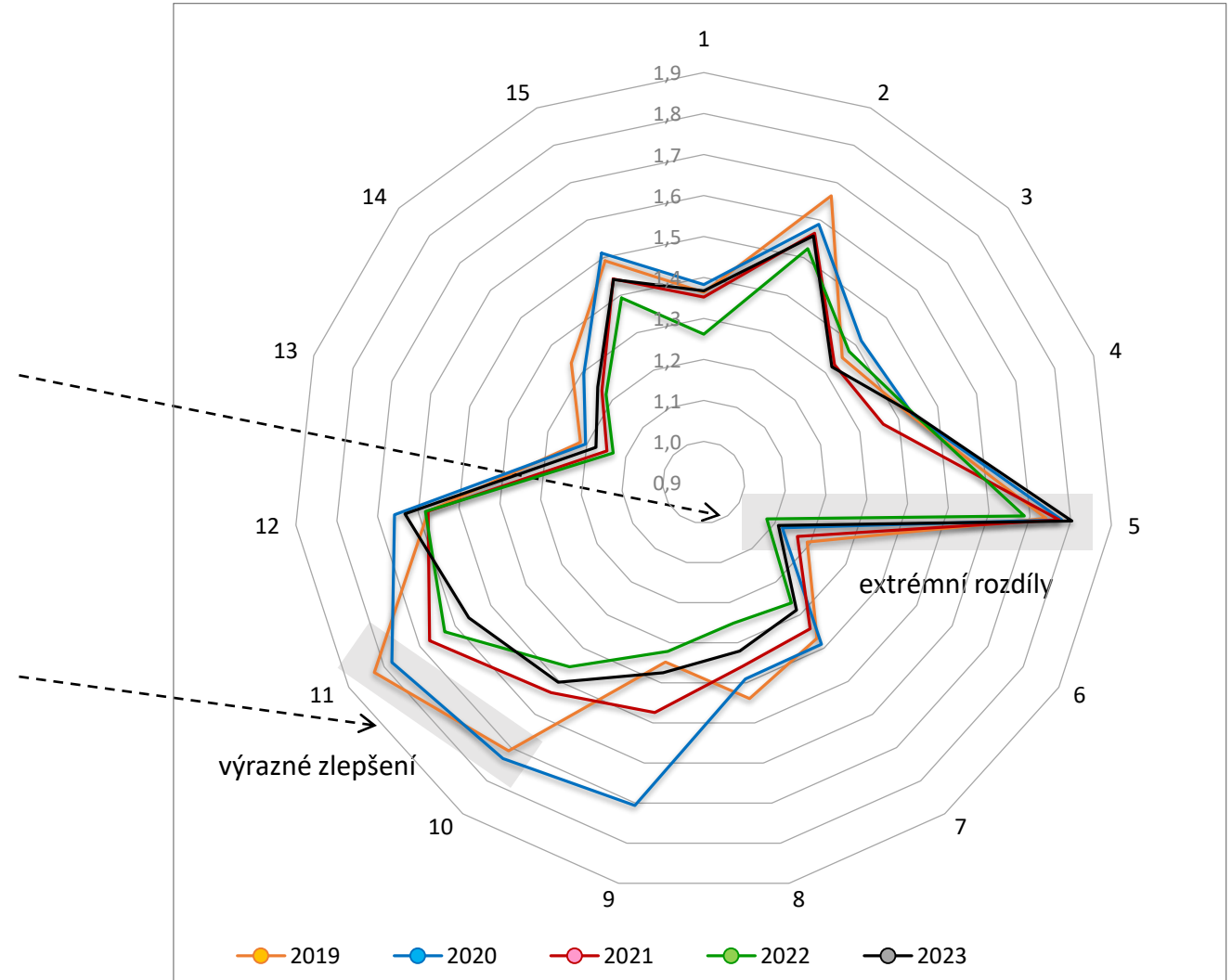
Rozptyl názorů



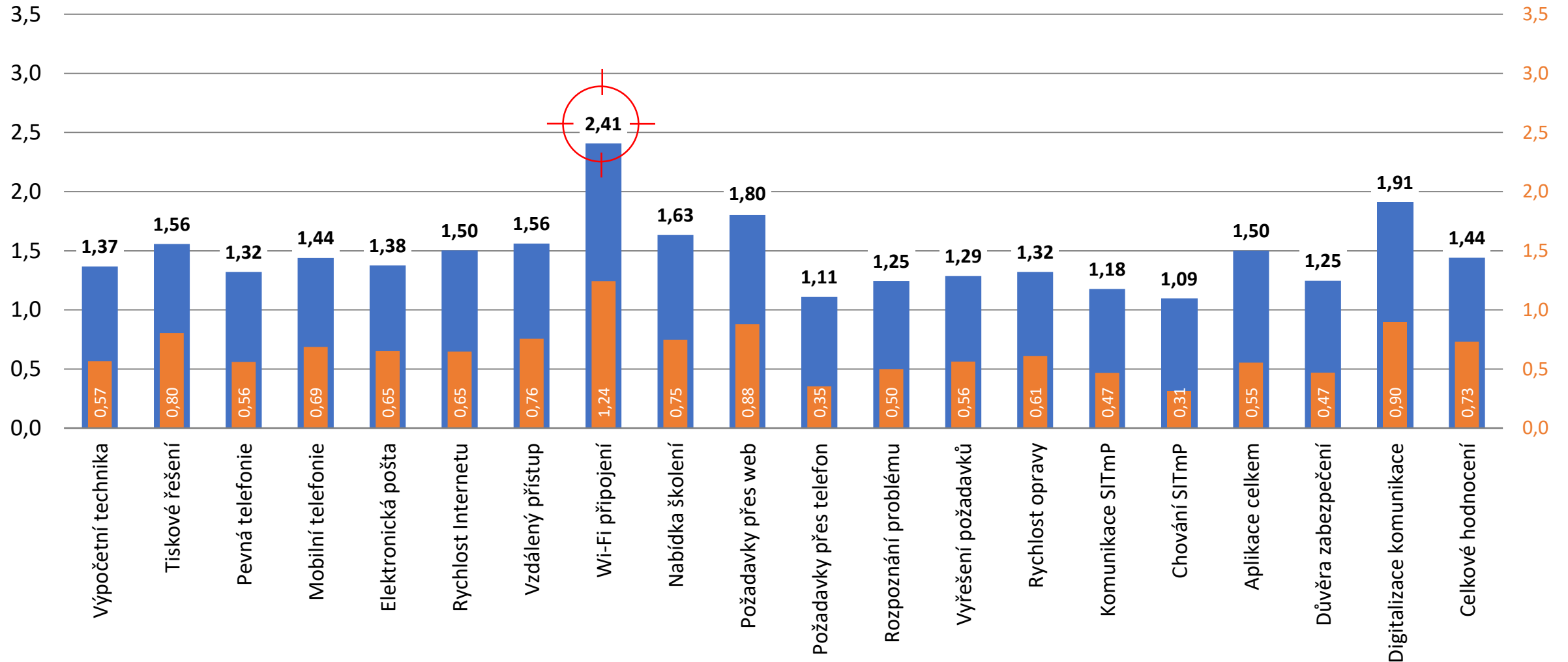
Tabulka

Číslo	Téma otázky	2019	2020	2021	2022	2023
1	Výpočetní technika	1,364	1,382	1,352	1,262	1,368
2	Tiskové řešení	1,665	1,590	1,565	1,524	1,558
3	Pevná telefonie	1,355	1,417	1,329	1,377	1,321
4	Mobilní telefonie	1,430	1,436	1,360	1,439	1,439
5	Požadavky přes web	1,740	1,778	1,772	1,687	1,803
6	Požadavky přes telefon	1,192	1,121	1,164	1,078	1,110
7	Vyřešení požadavků	1,370	1,388	1,342	1,264	1,285
8	Rychlost opravy	1,439	1,390	1,359	1,251	1,321
9	Elektronická pošta	1,349	1,706	1,475	1,322	1,375
10	Rychlost Internetu	1,710	1,733	1,534	1,457	1,503
11	Vzdálený přístup	1,828	1,778	1,672	1,629	1,561
12	Nabídka školení	1,575	1,658	1,576	1,582	1,633
13	Komunikace SITmP	1,216	1,203	1,148	1,132	1,176
14	Důvěra a zabezpečení	1,335	1,294	1,234	1,220	1,248
15	Plošný průměr	1,492	1,512	1,443	1,392	1,442

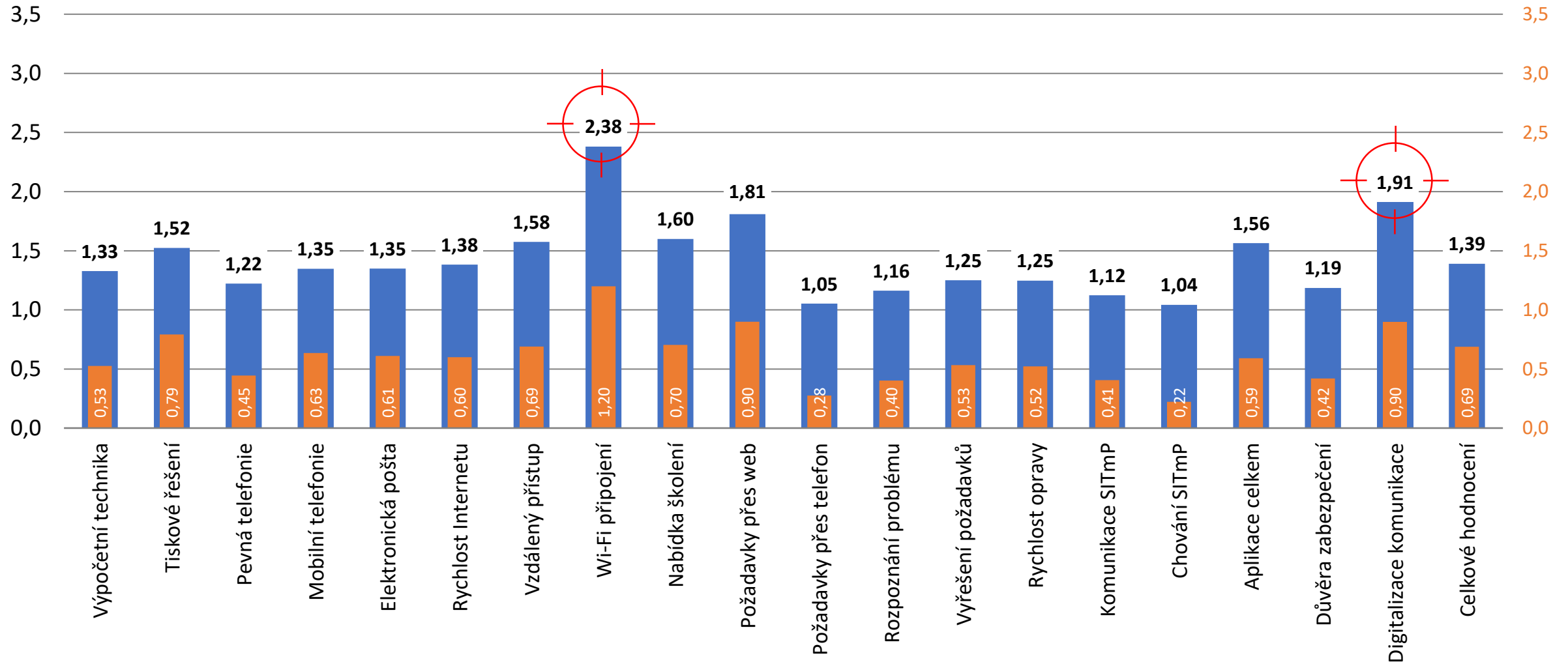
Polární graf



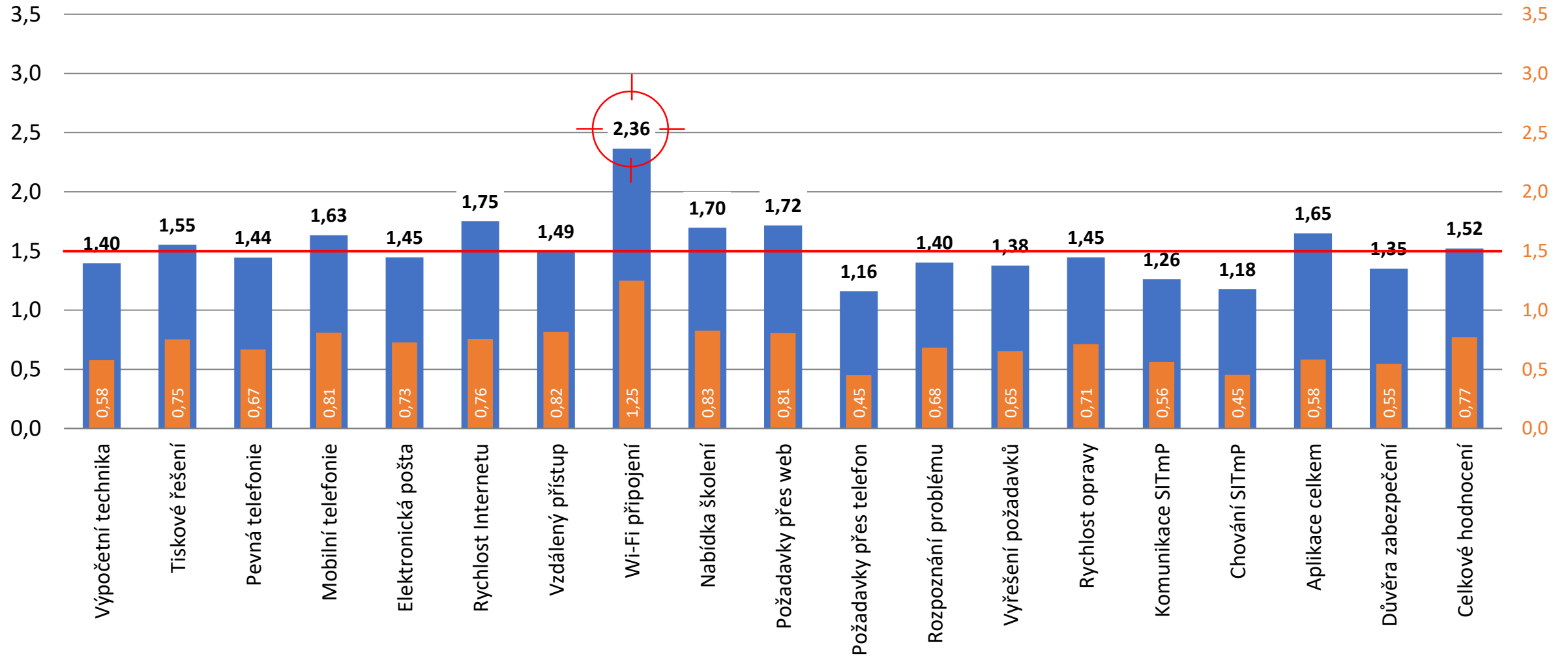
Vážený průměr 2023



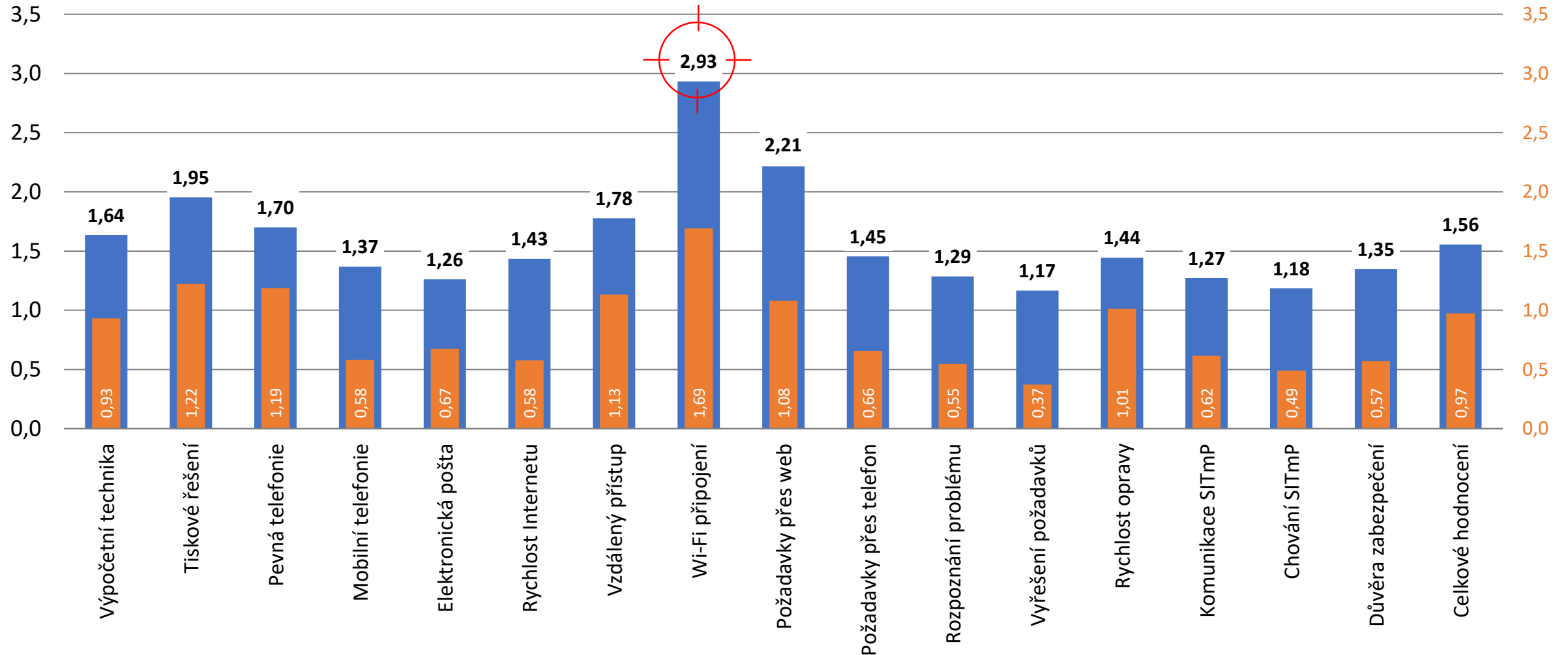
Úřady 2023



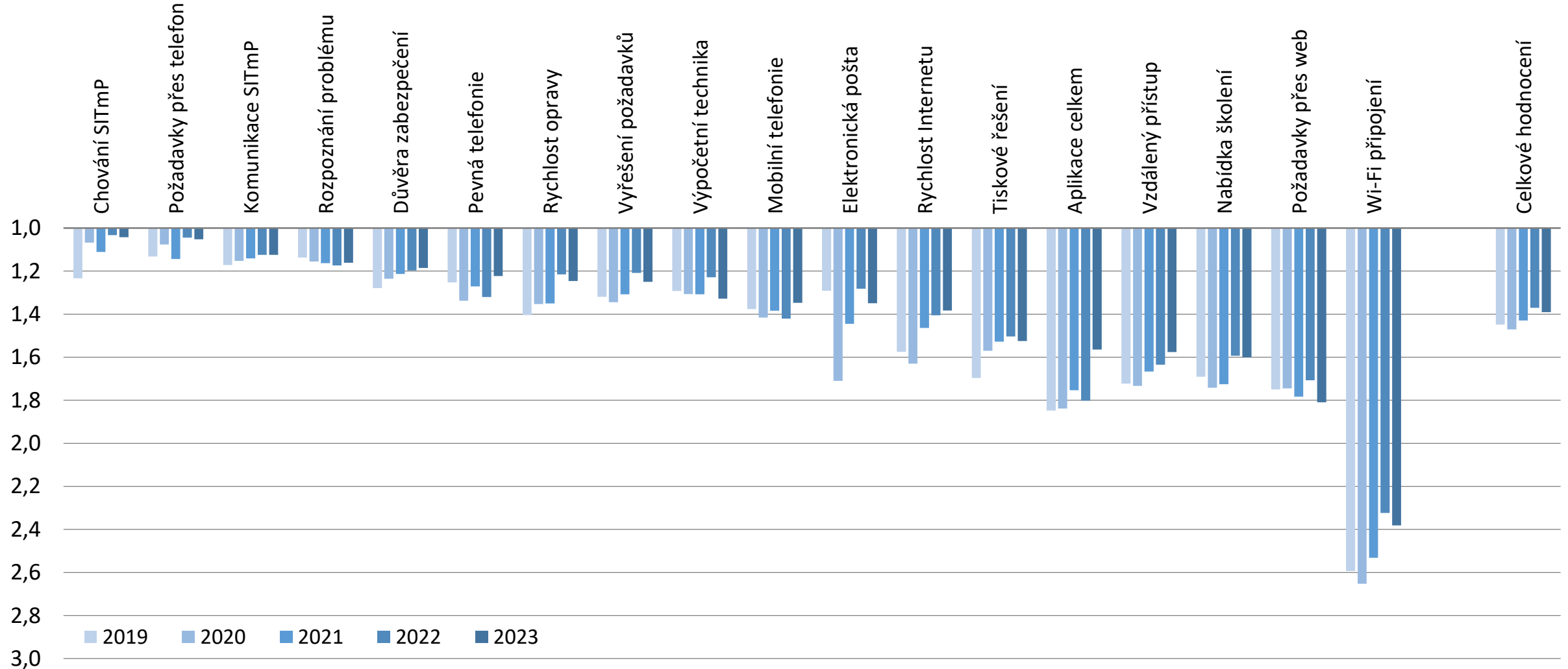
Školy 2023



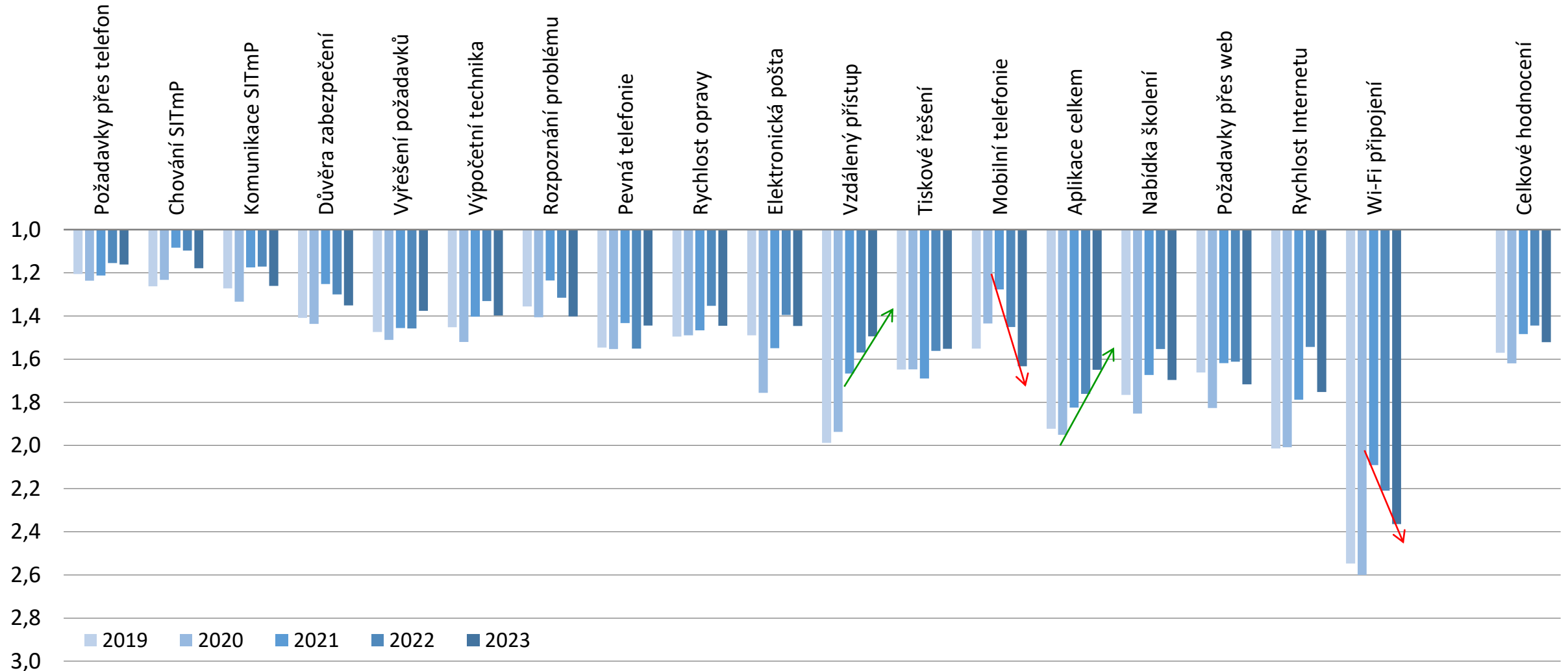
Organizace 2023



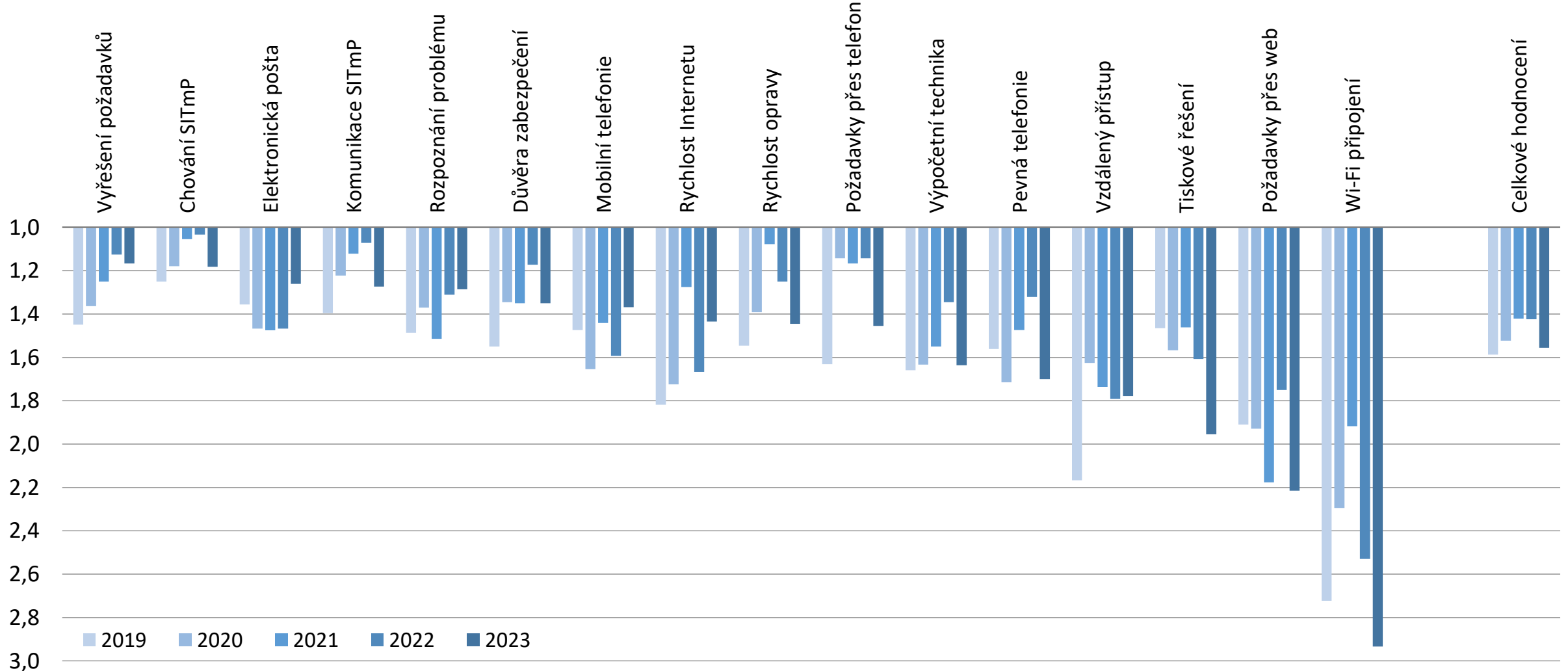
Úřady 2019-2023



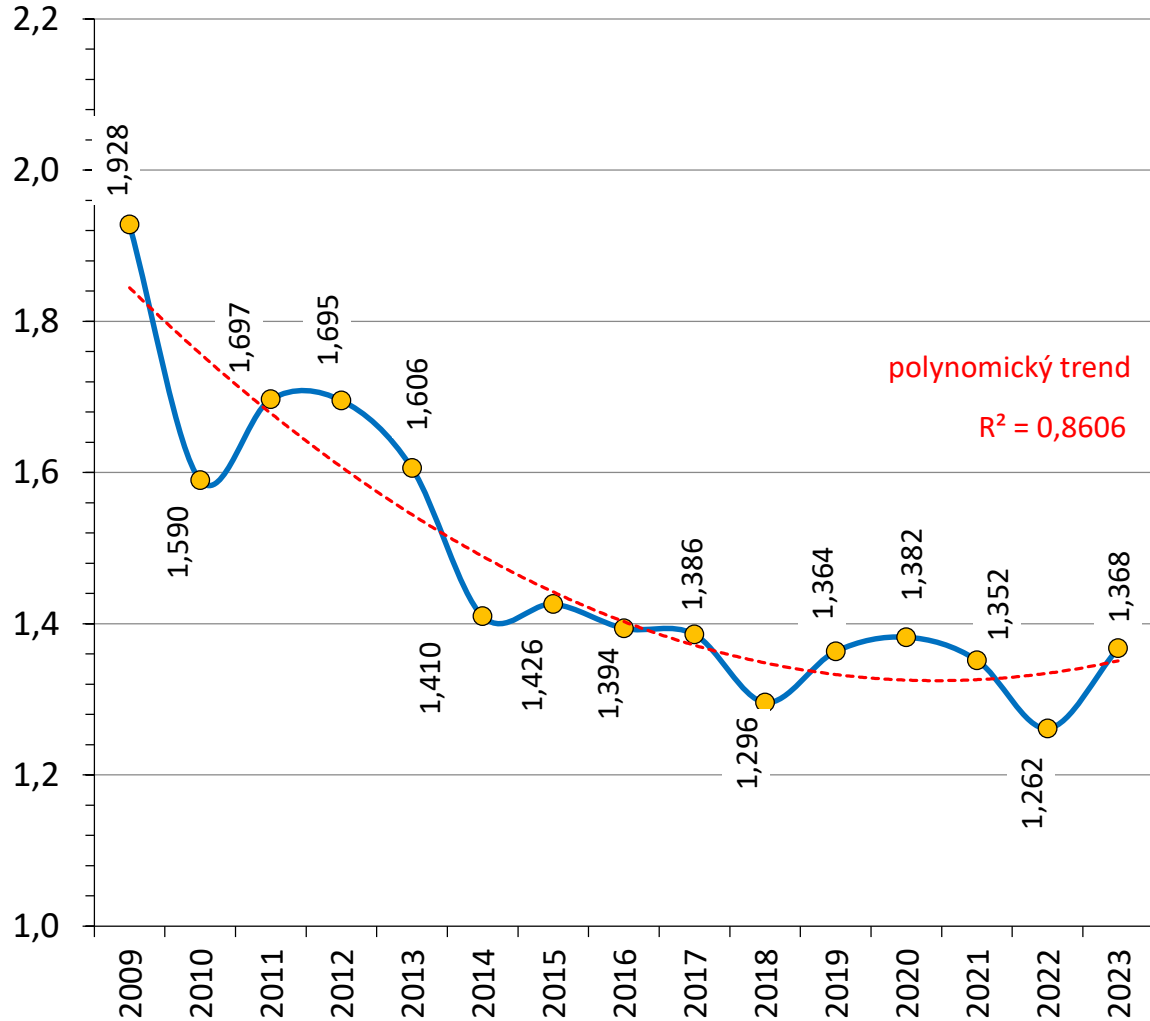
Školy 2019-2023



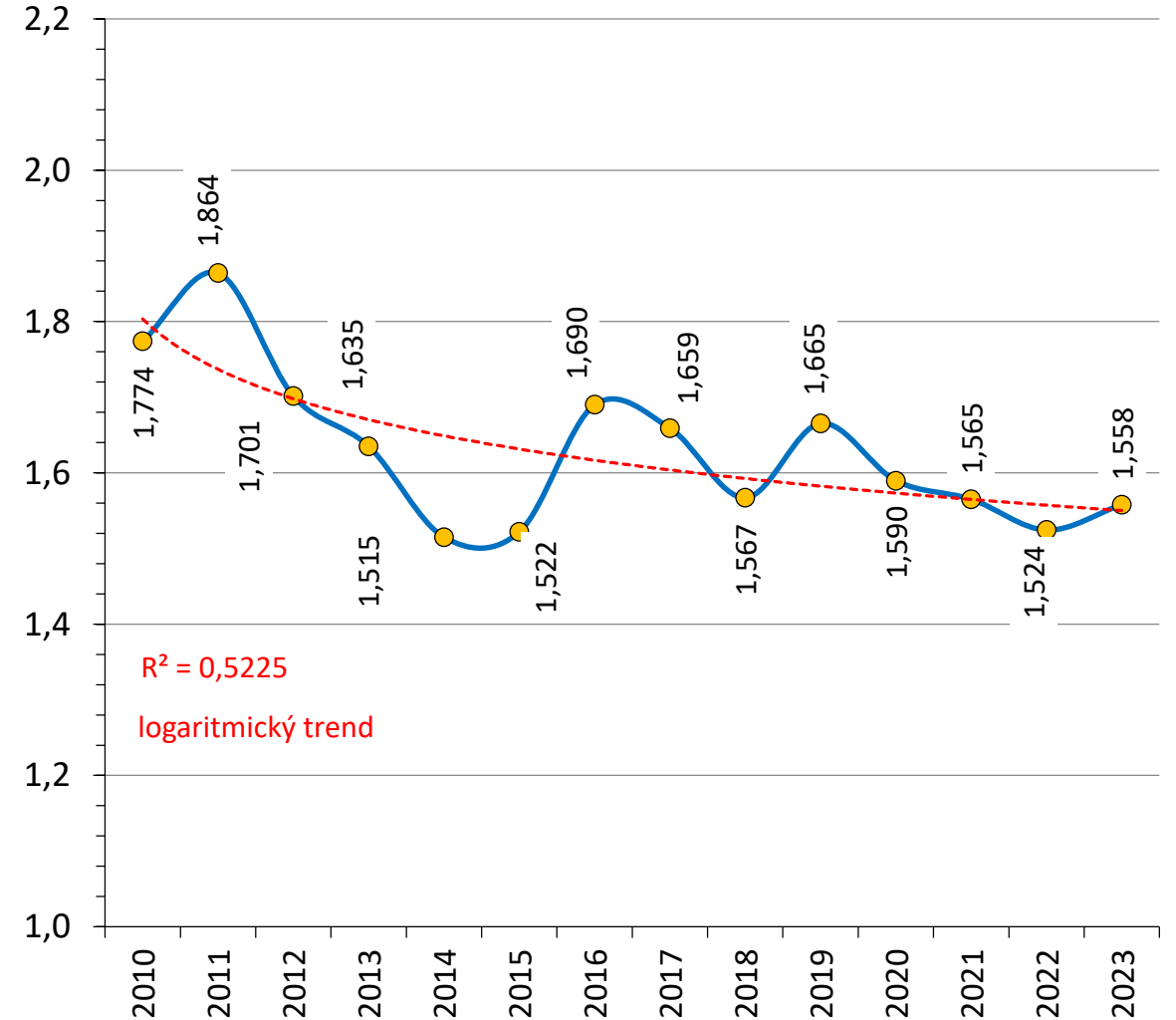
Organizace 2019-2023



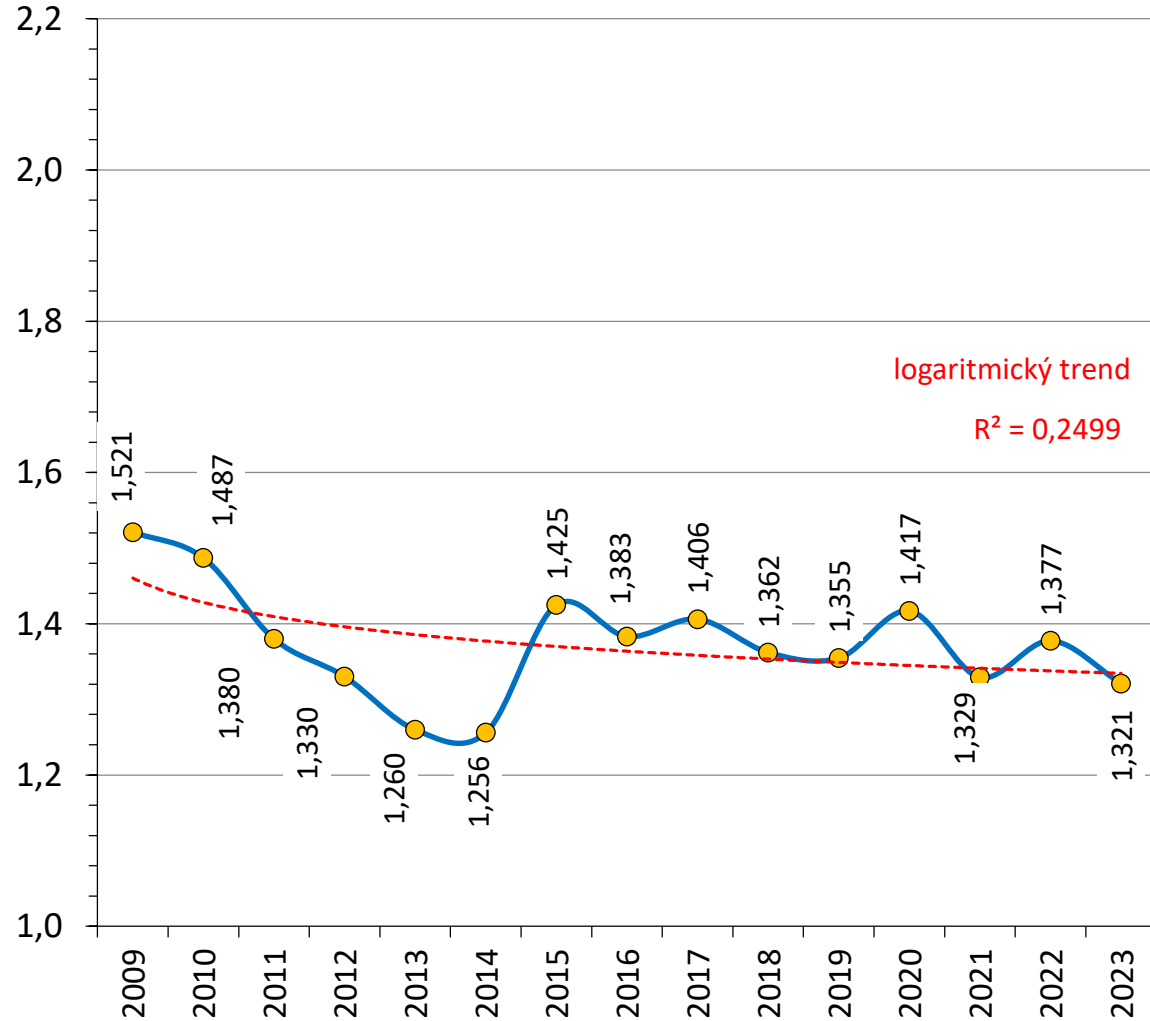
Výpočetní technika



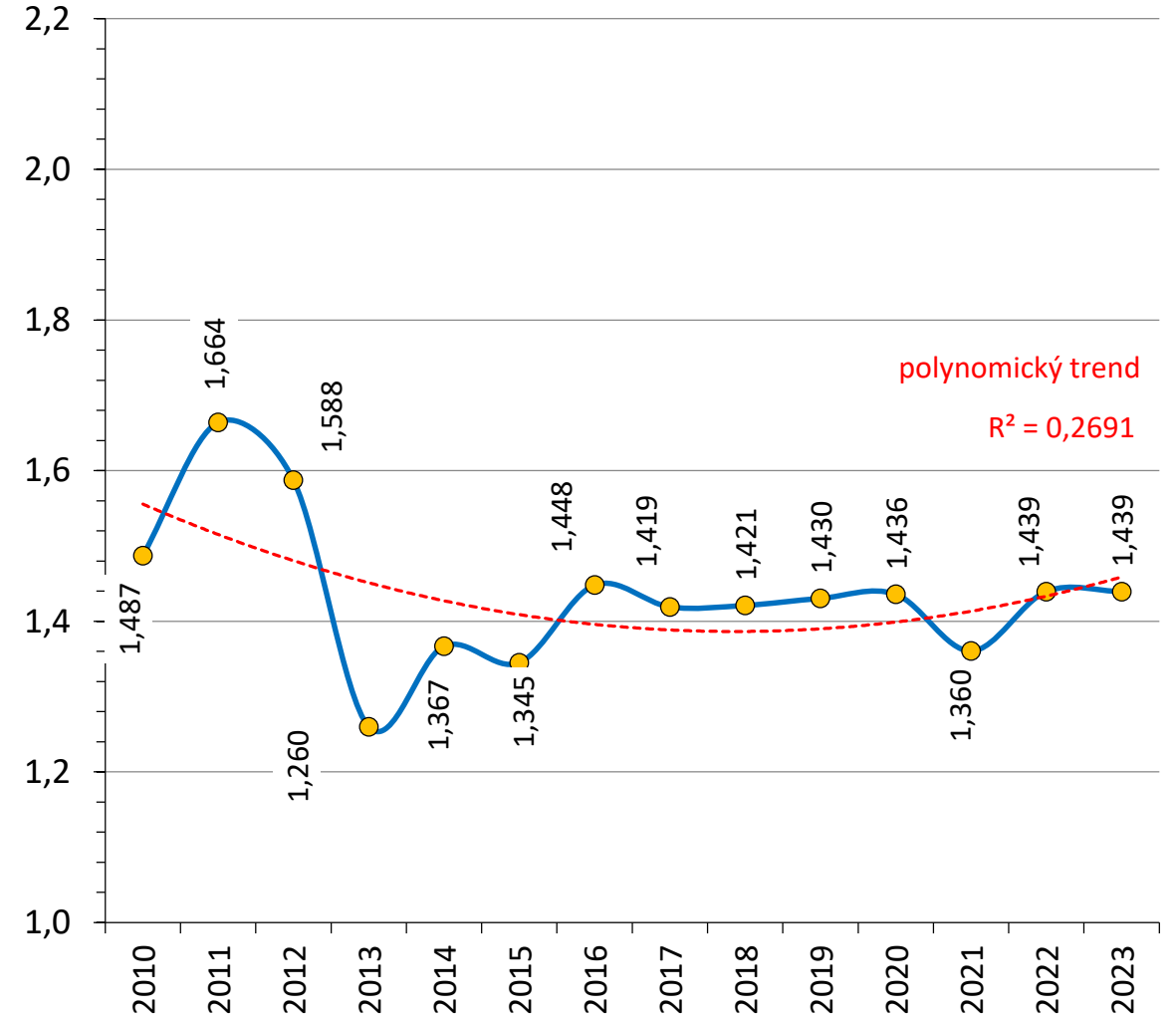
Tiskové řešení



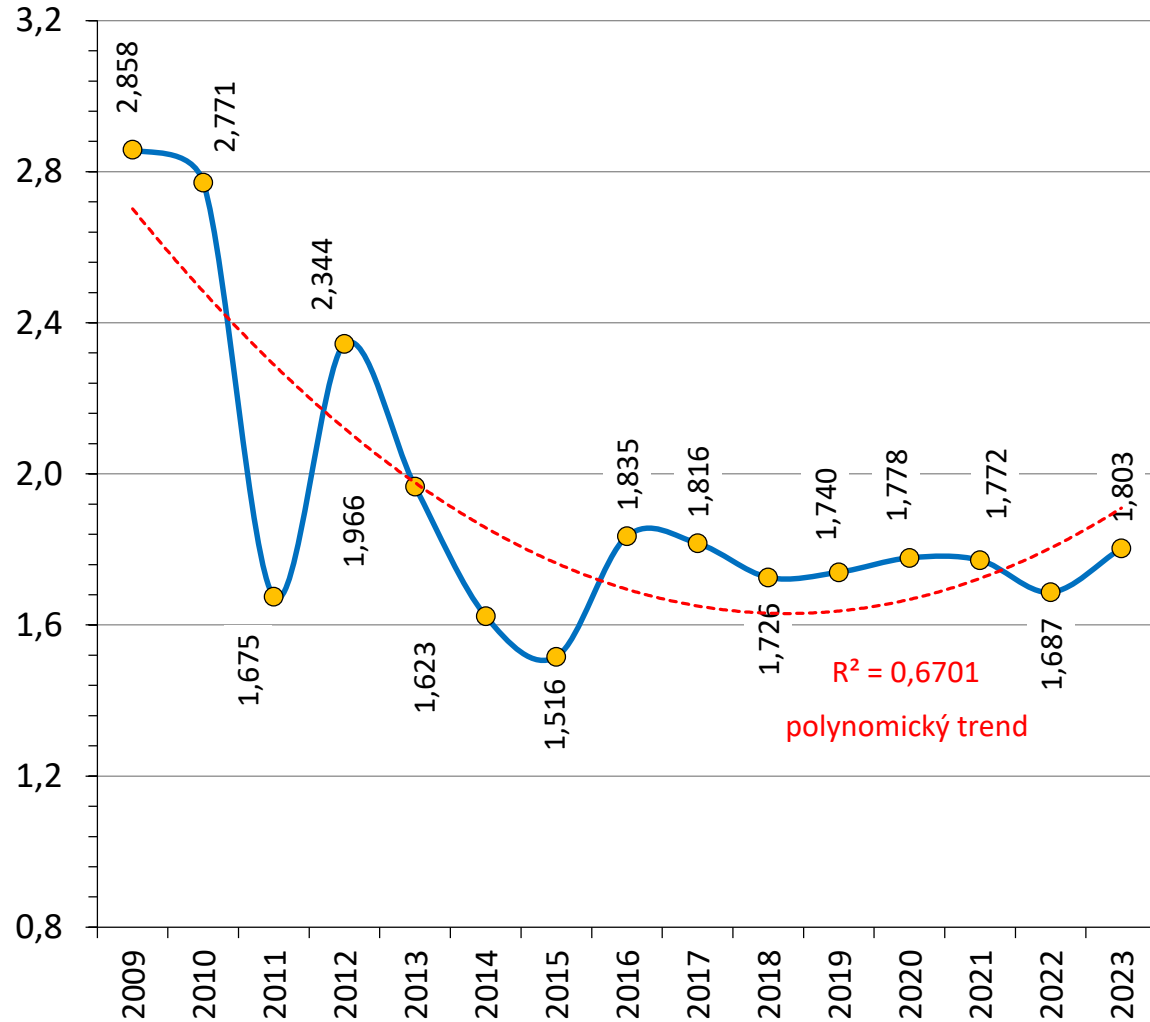
Pevná telefonie



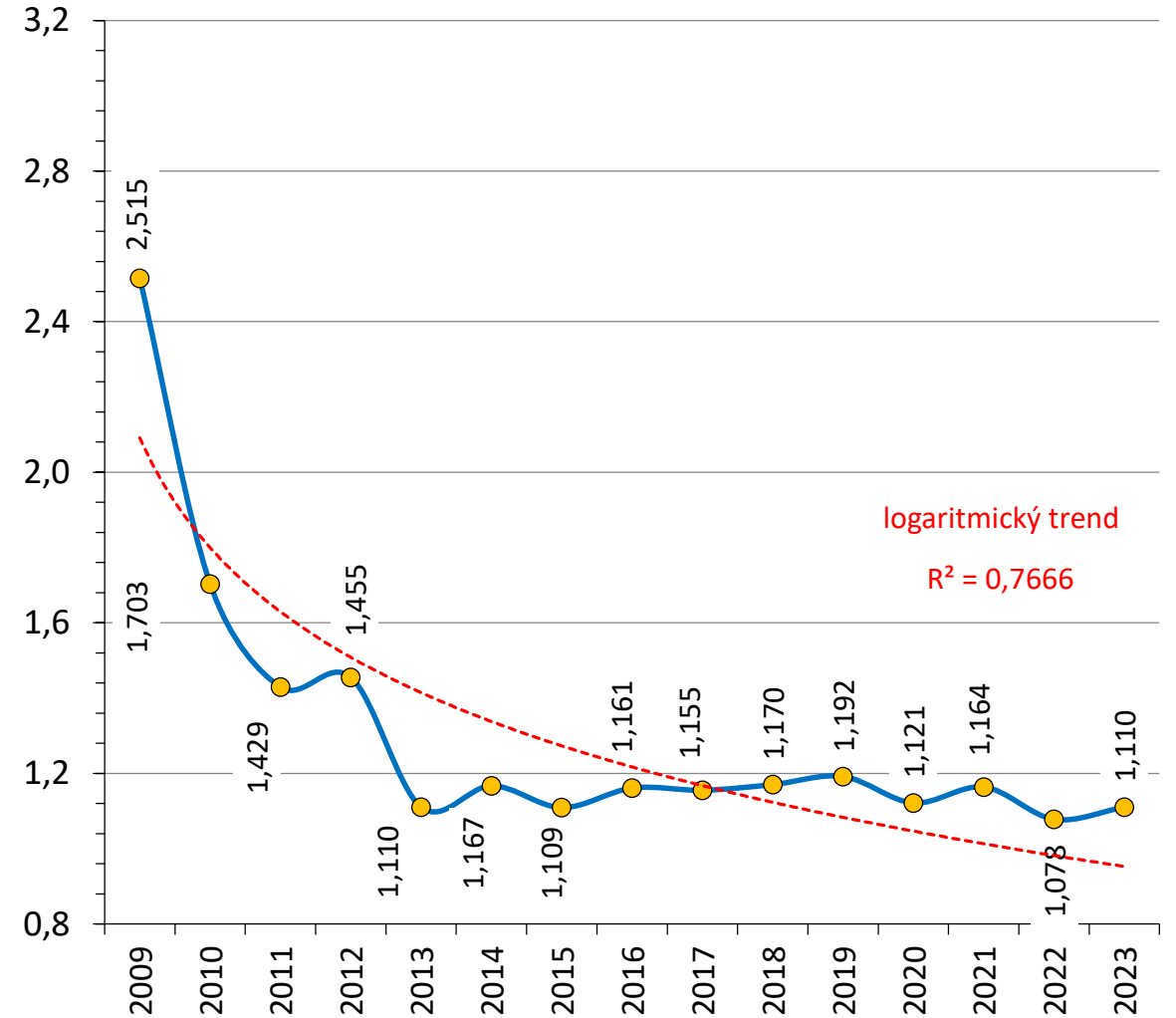
Mobilní telefonie



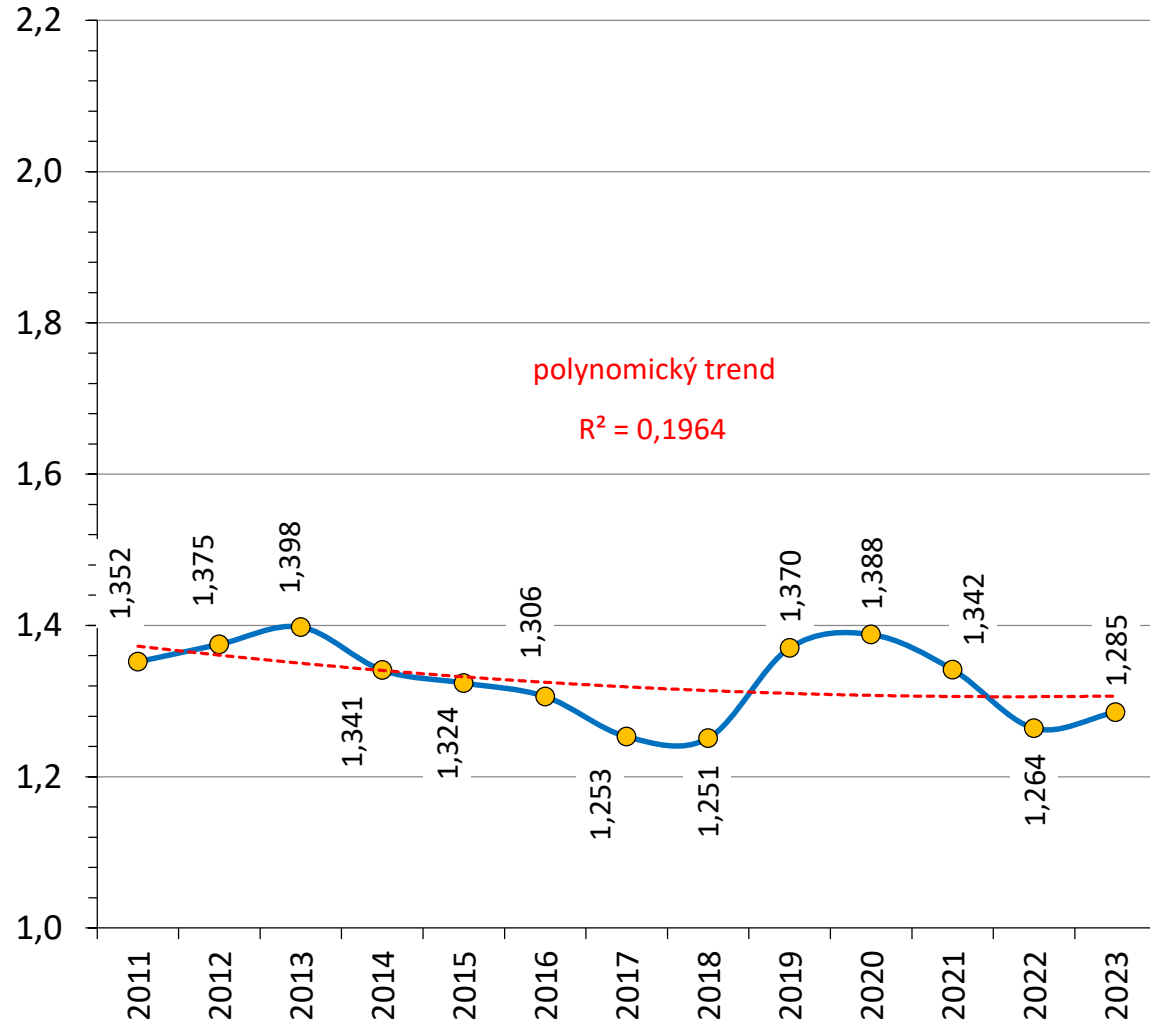
Požadavky přes web



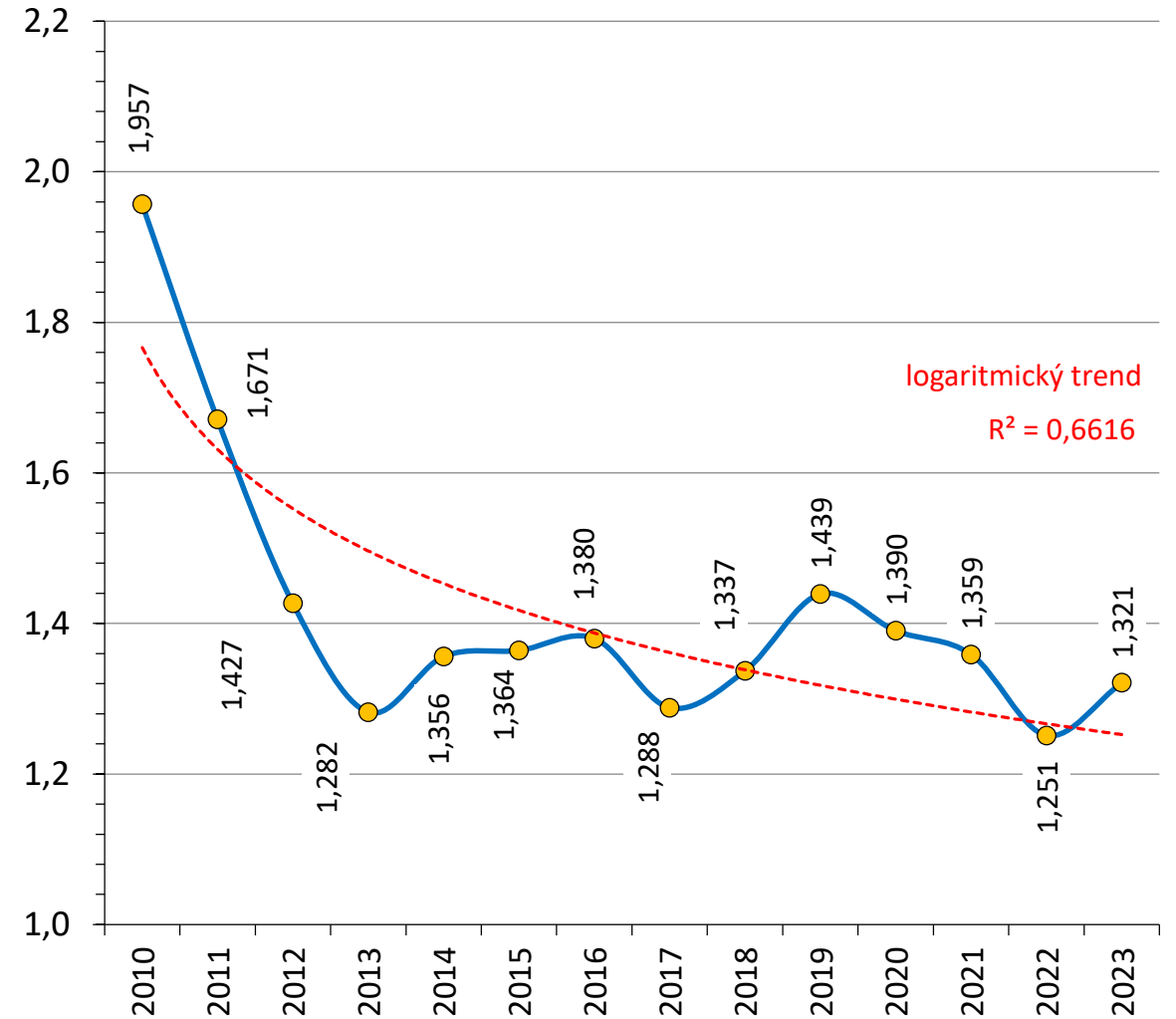
Požadavky přes telefon



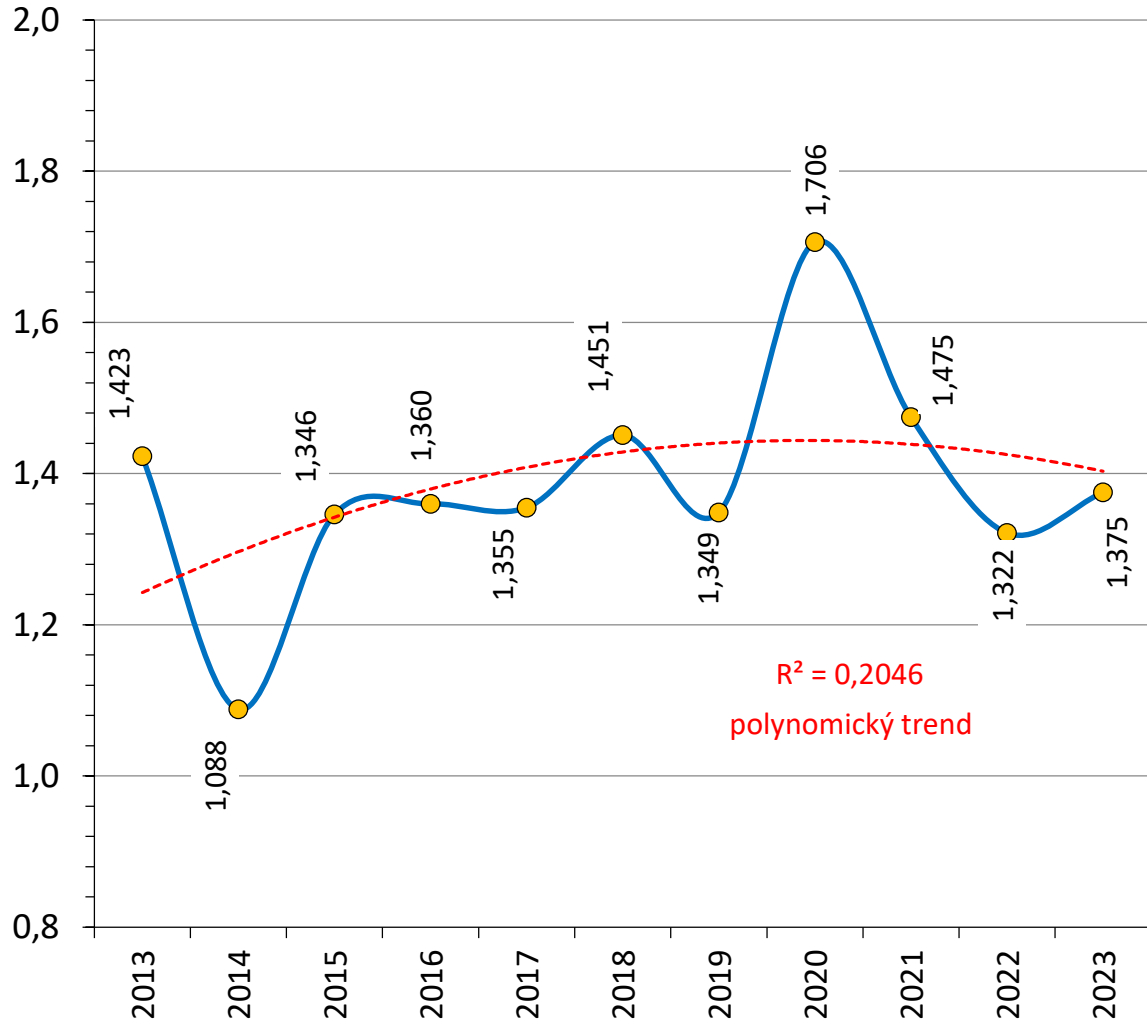
Vyřešení požadavků



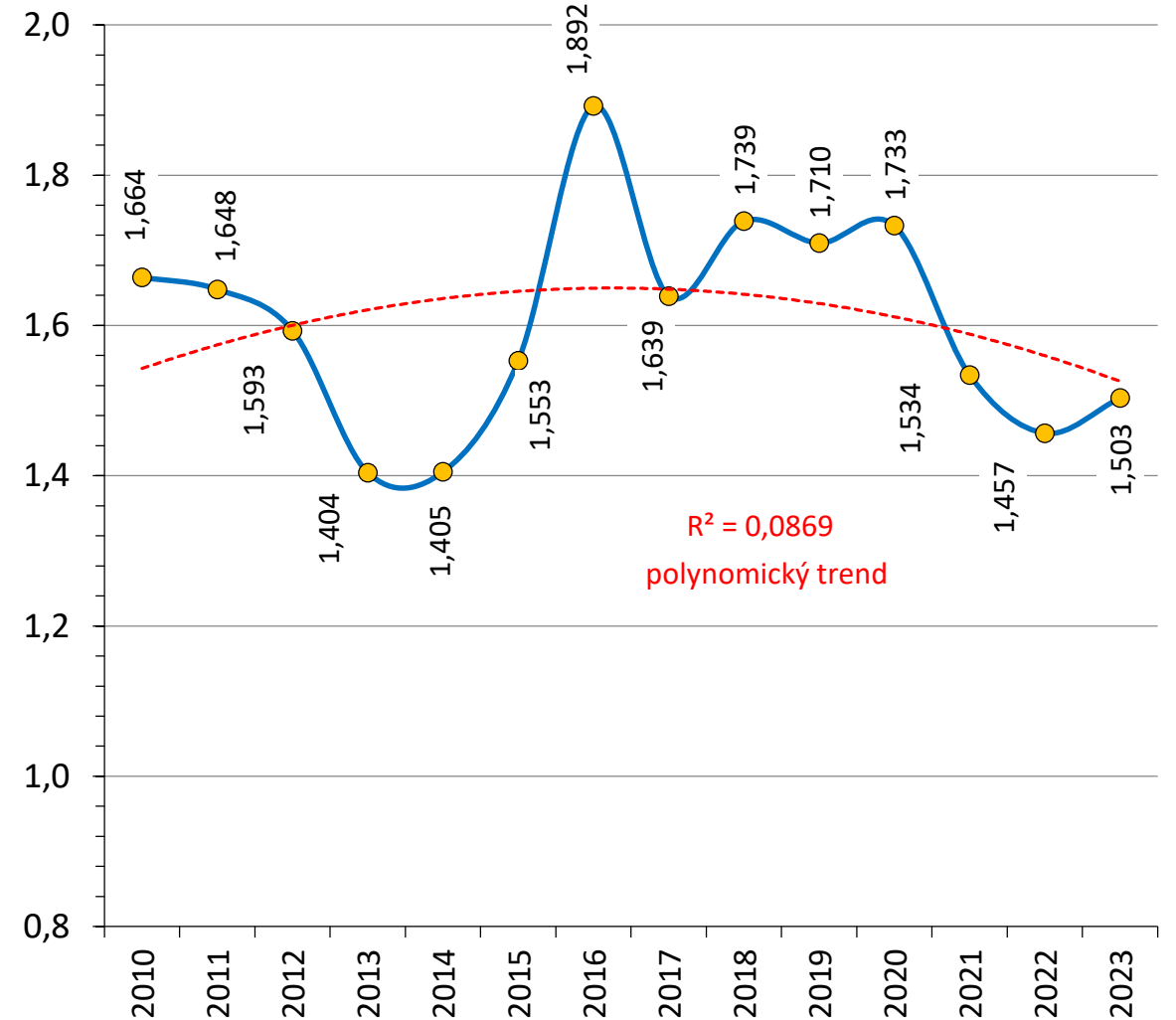
Rychlost opravy



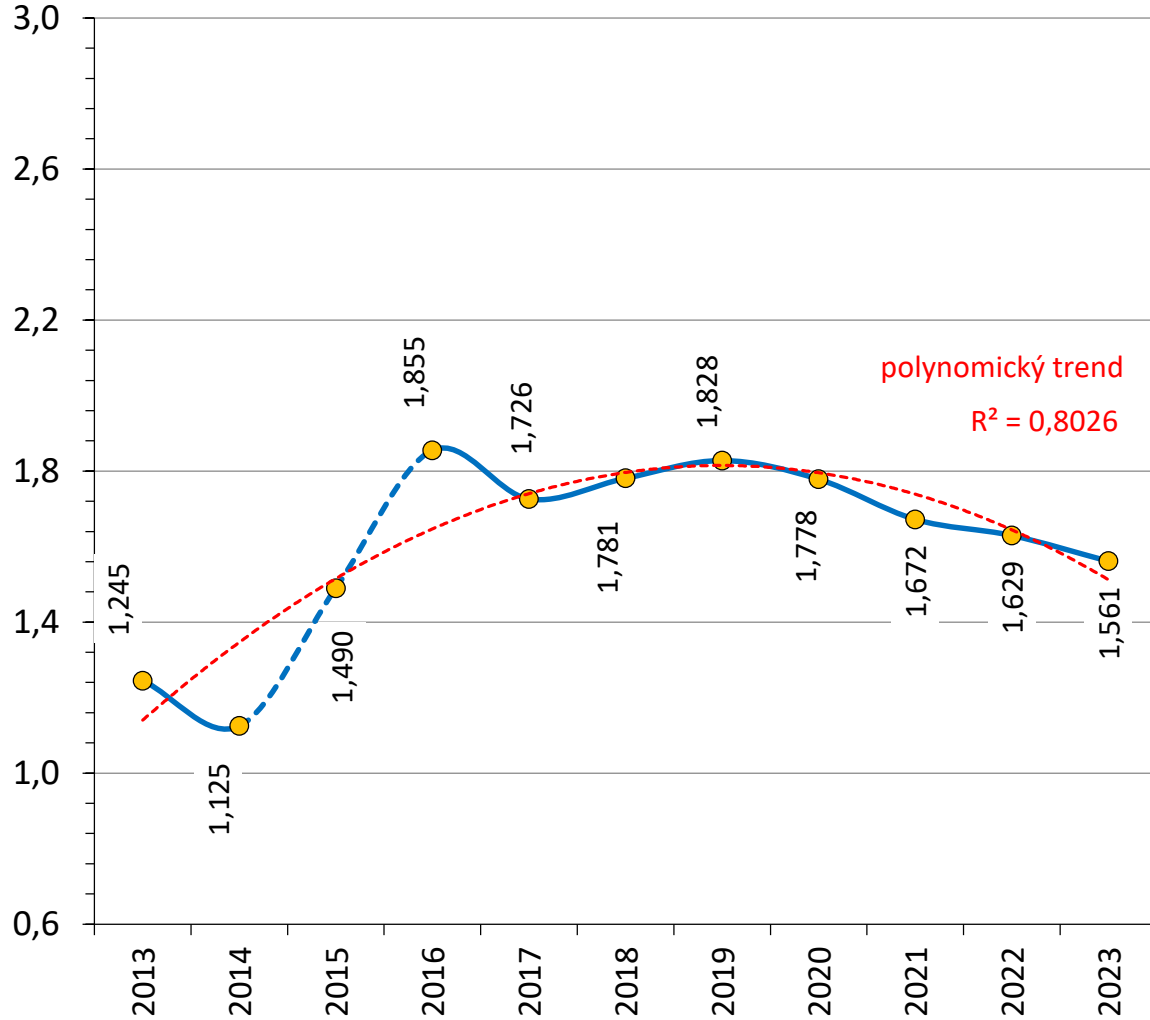
Elektronická pošta



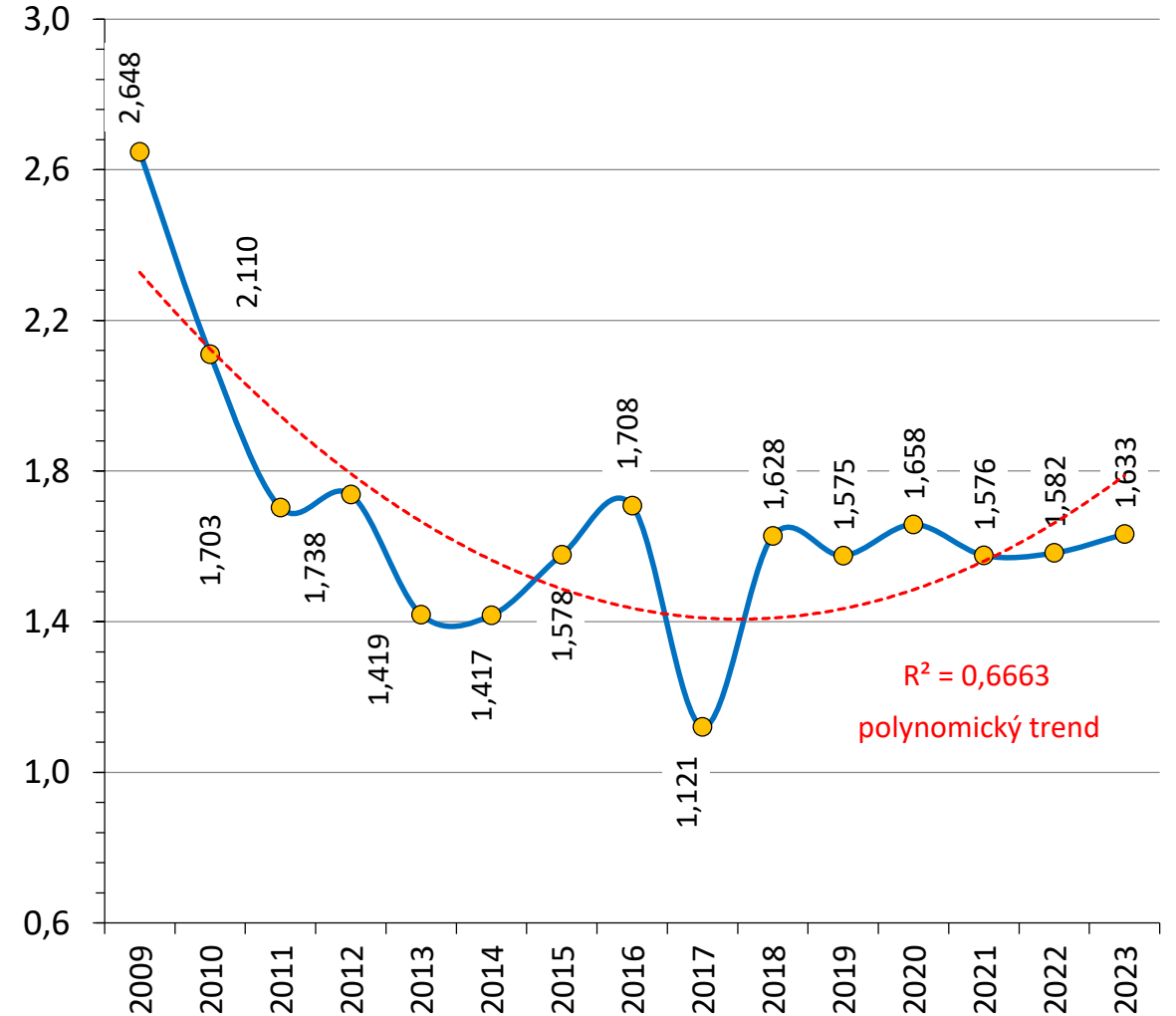
Rychlost Internetu



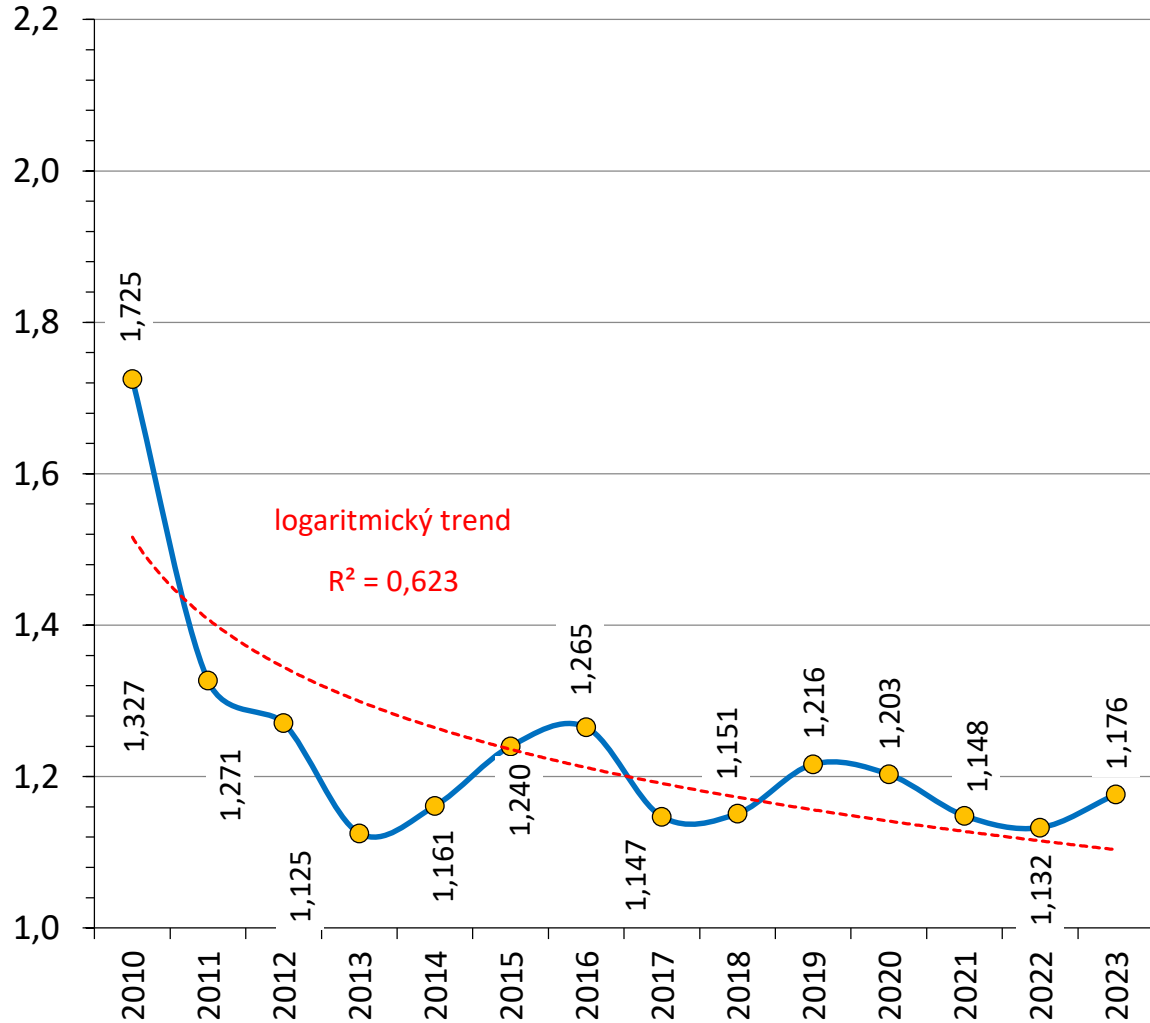
Vzdálený přístup



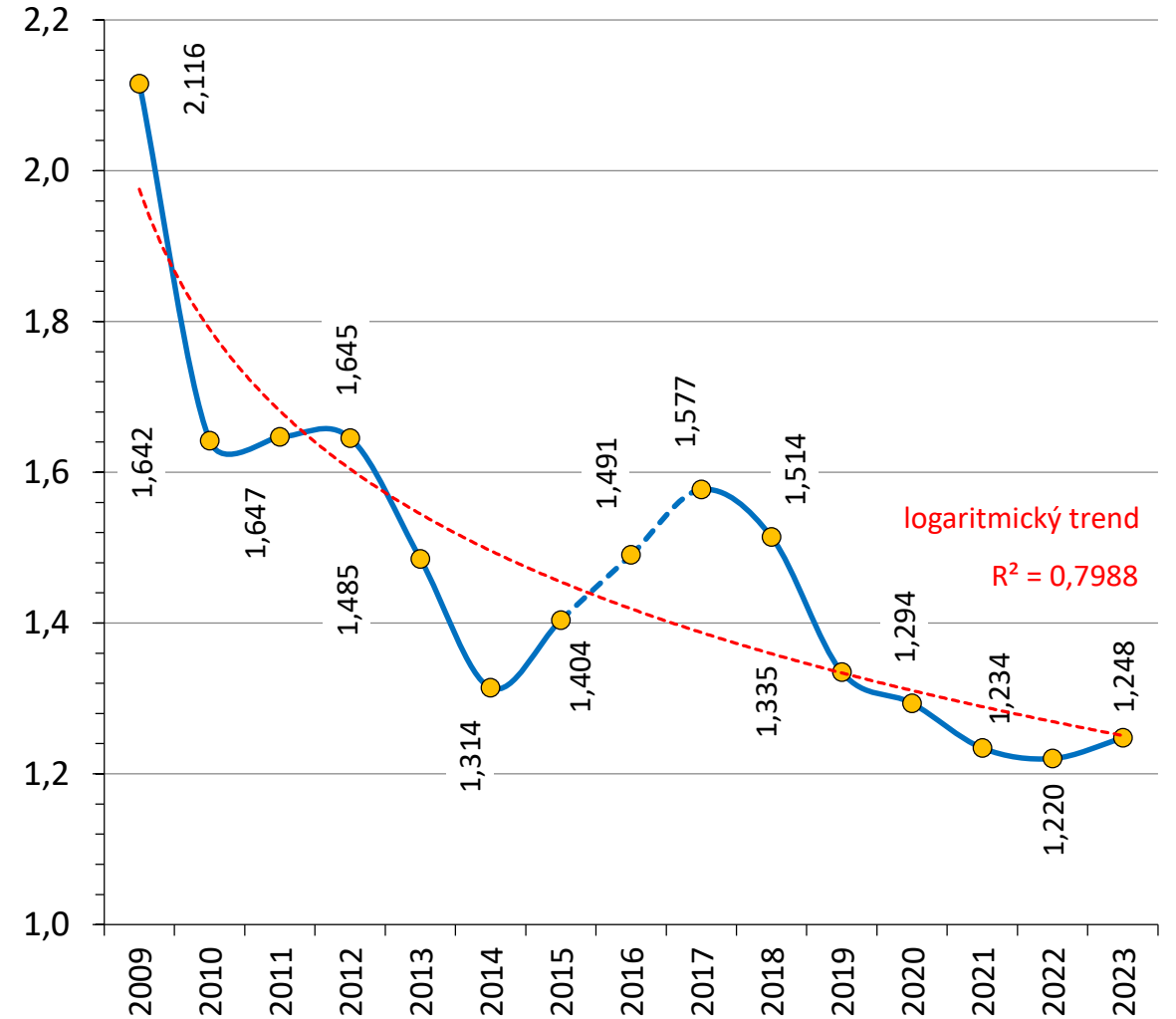
Nabídka školení



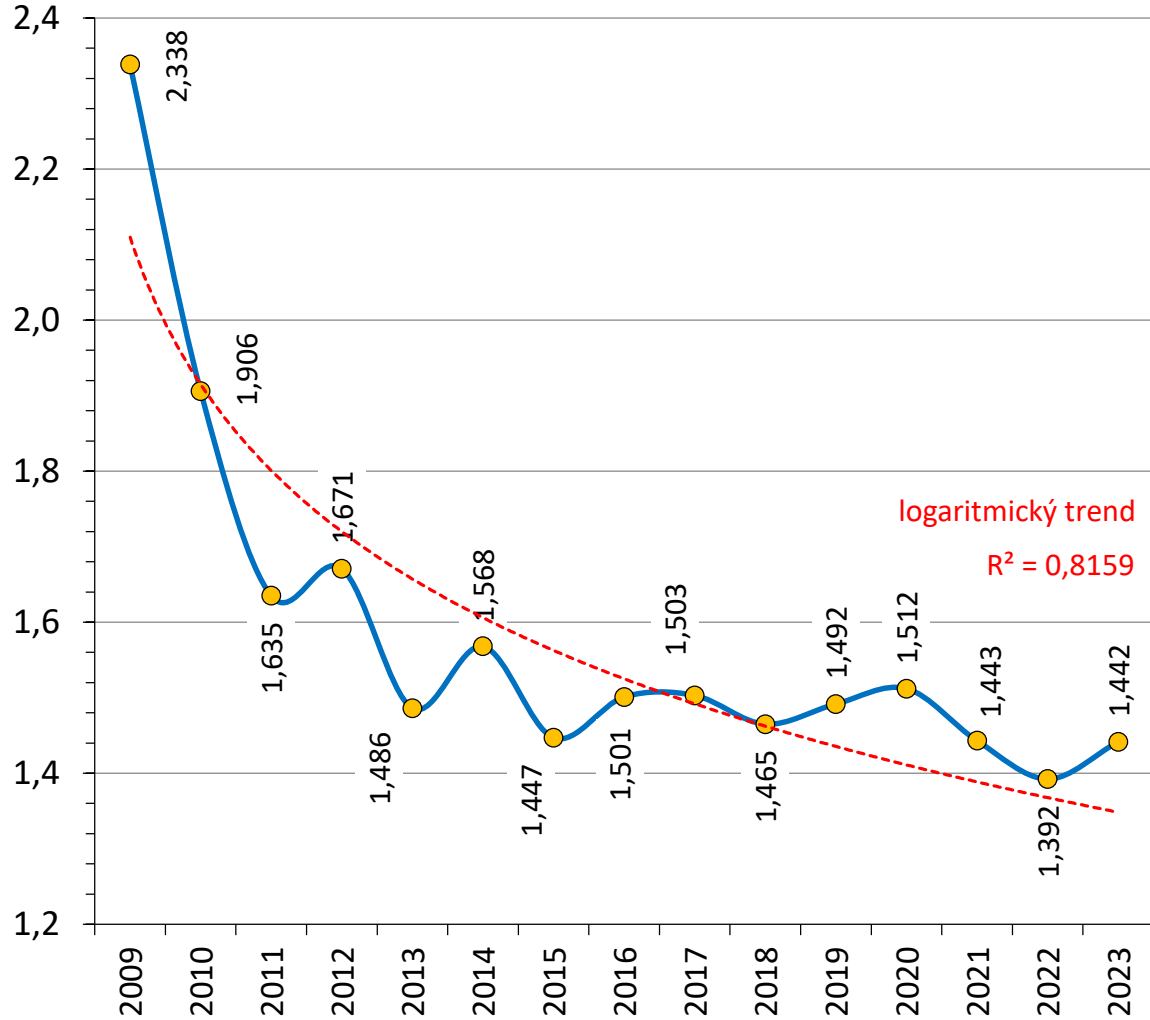
Komunikace SITmP



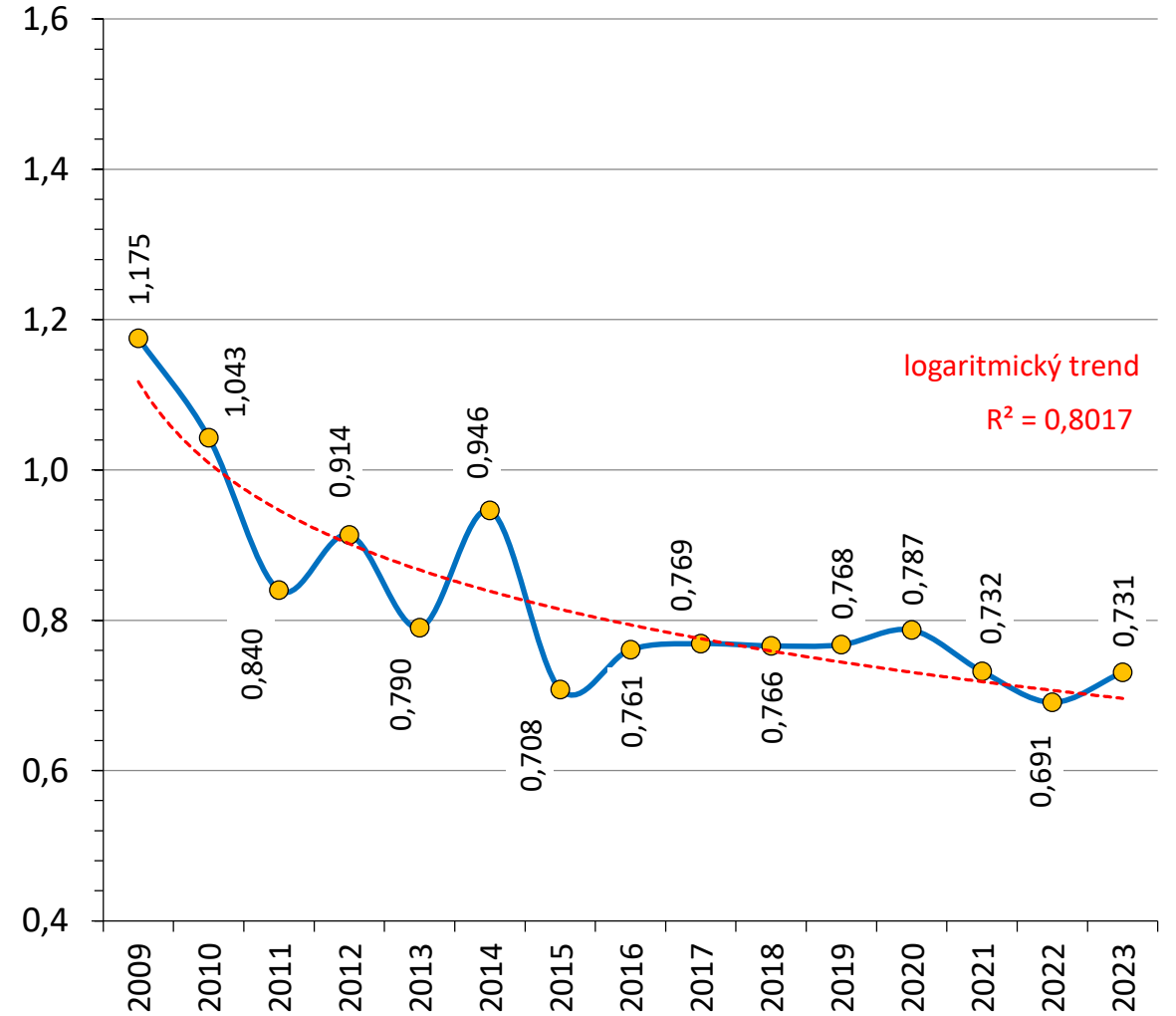
Důvěra a zabezpečení



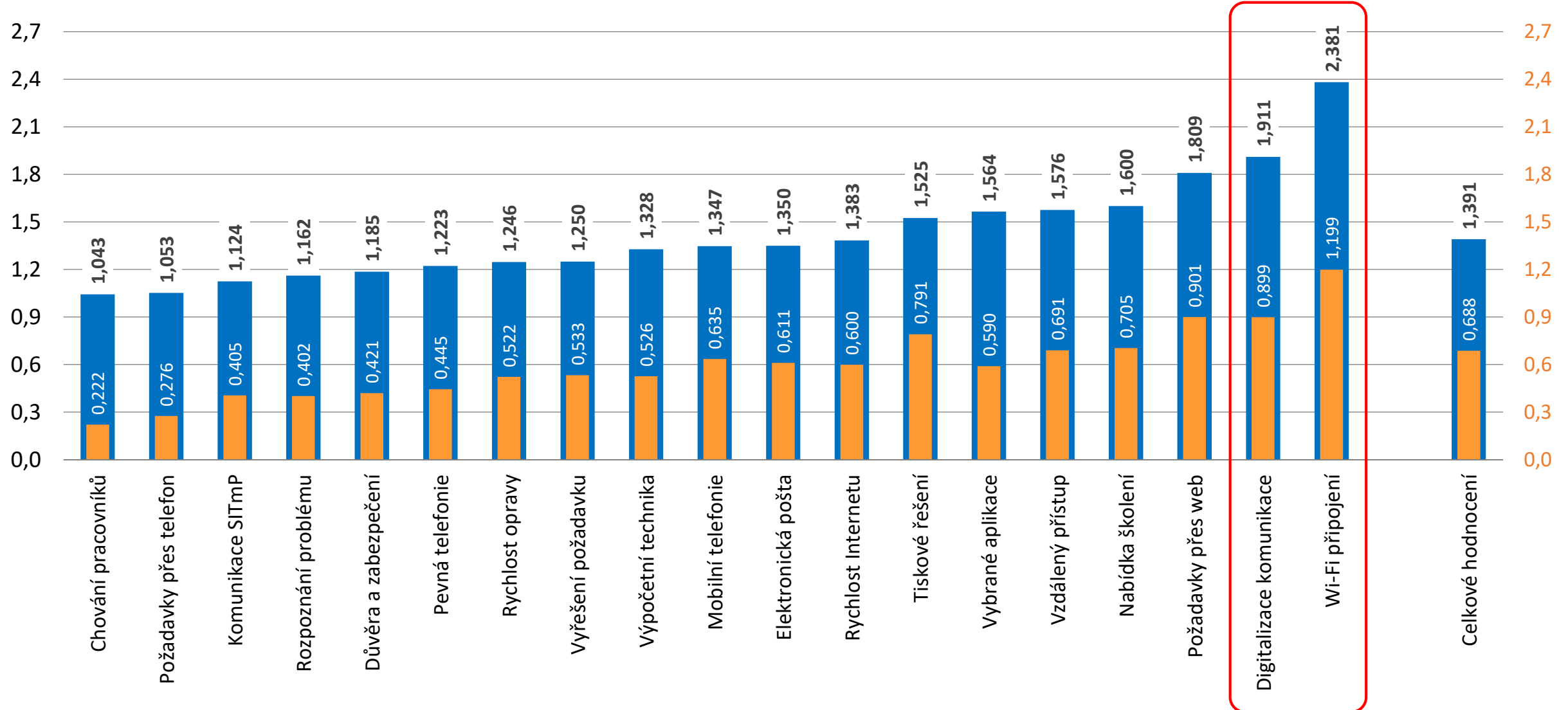
Plošný průměr



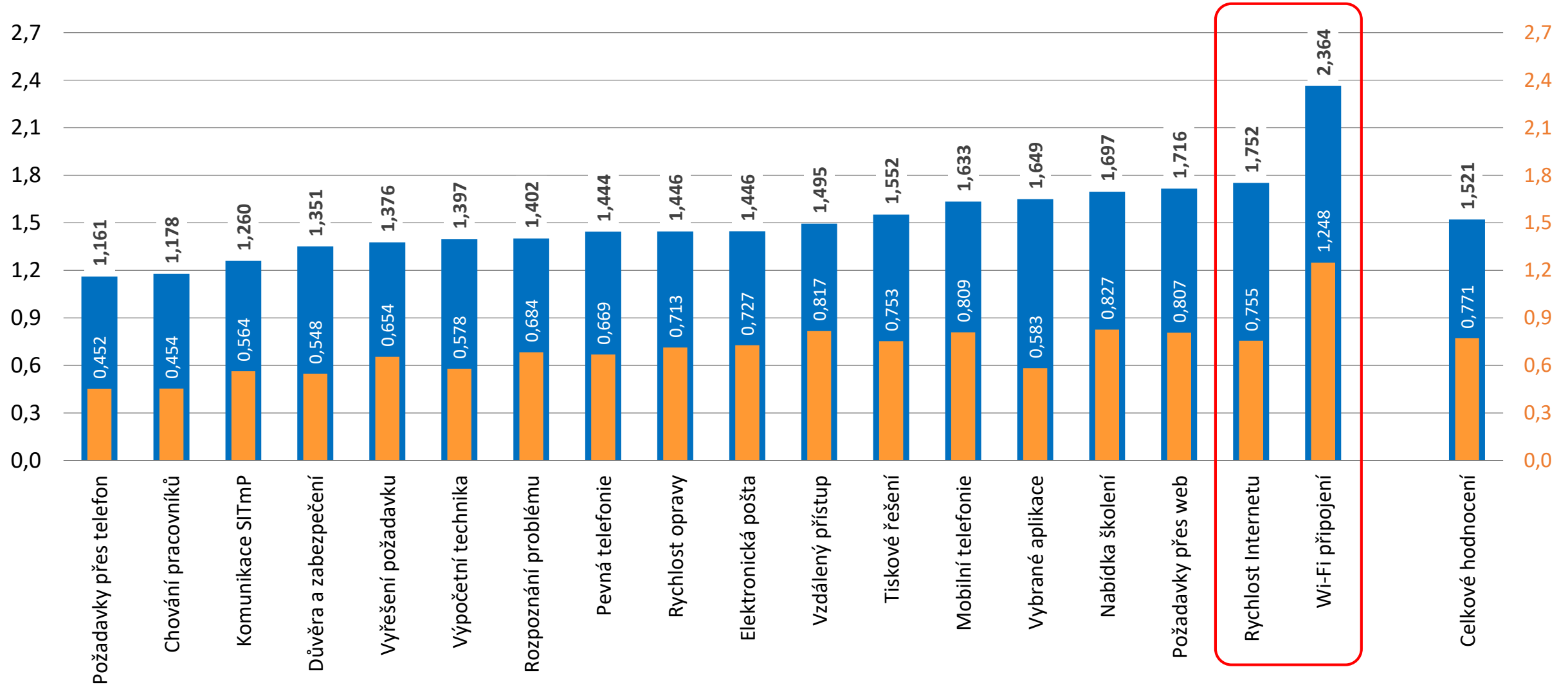
Směrodatná odchylka



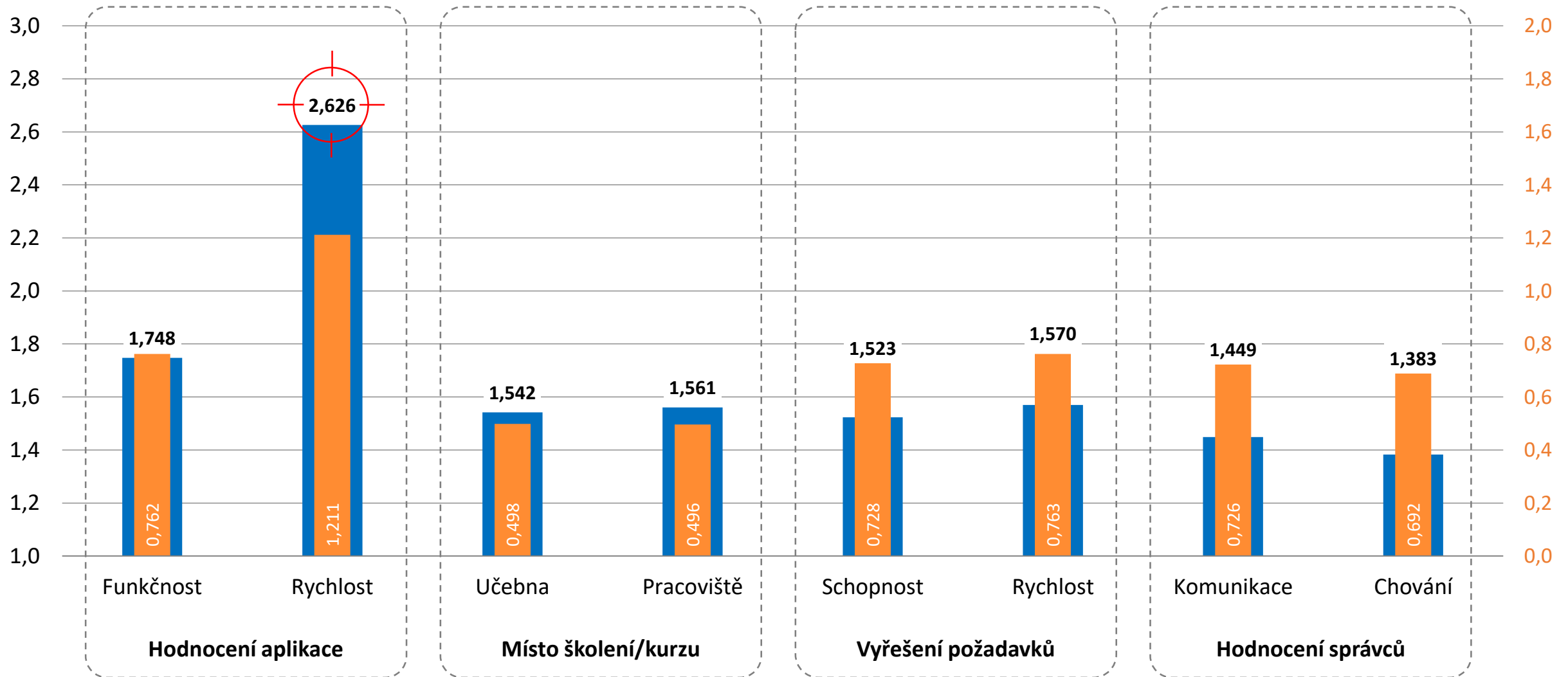
Segment Úřady



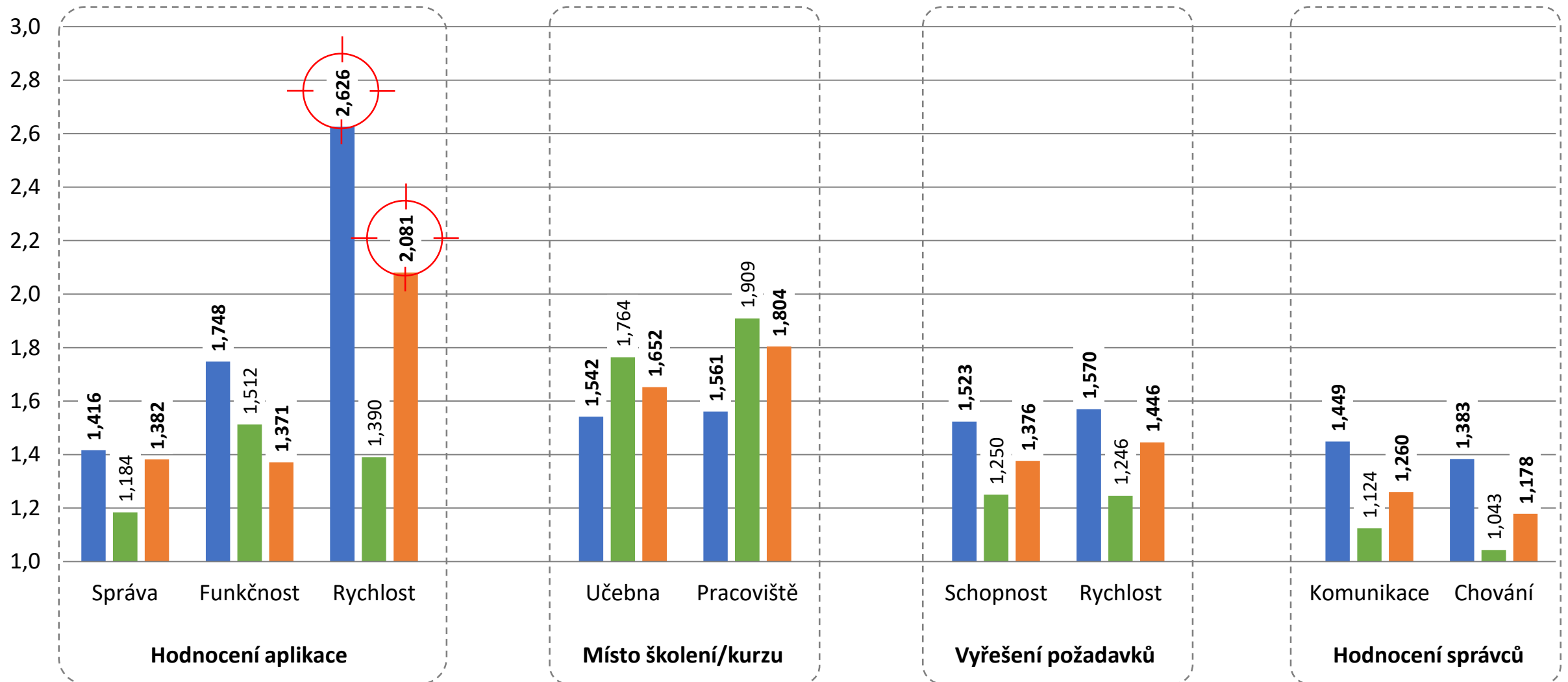
Segment Školy



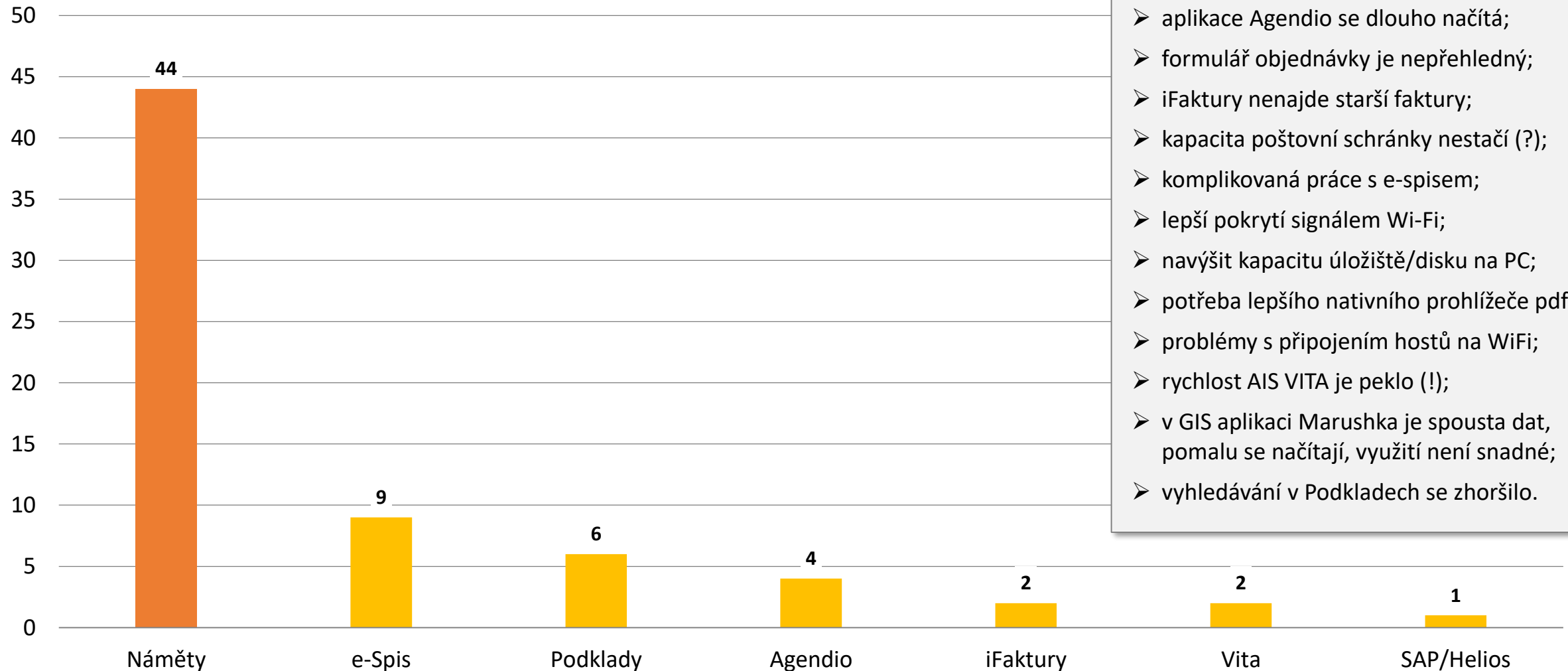
Výsledky průzkumu



Porovnání

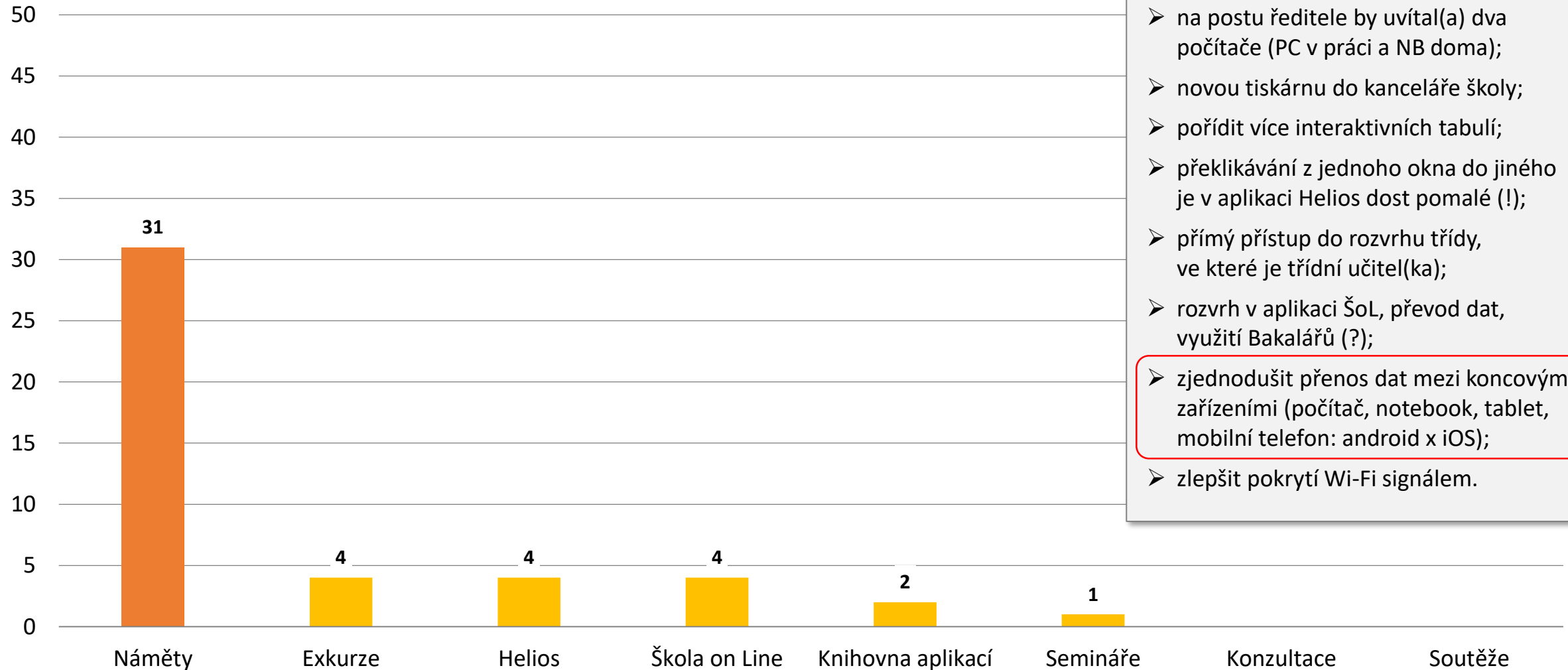


Poznámky z úřadů

Příklady připomínek / námětů:

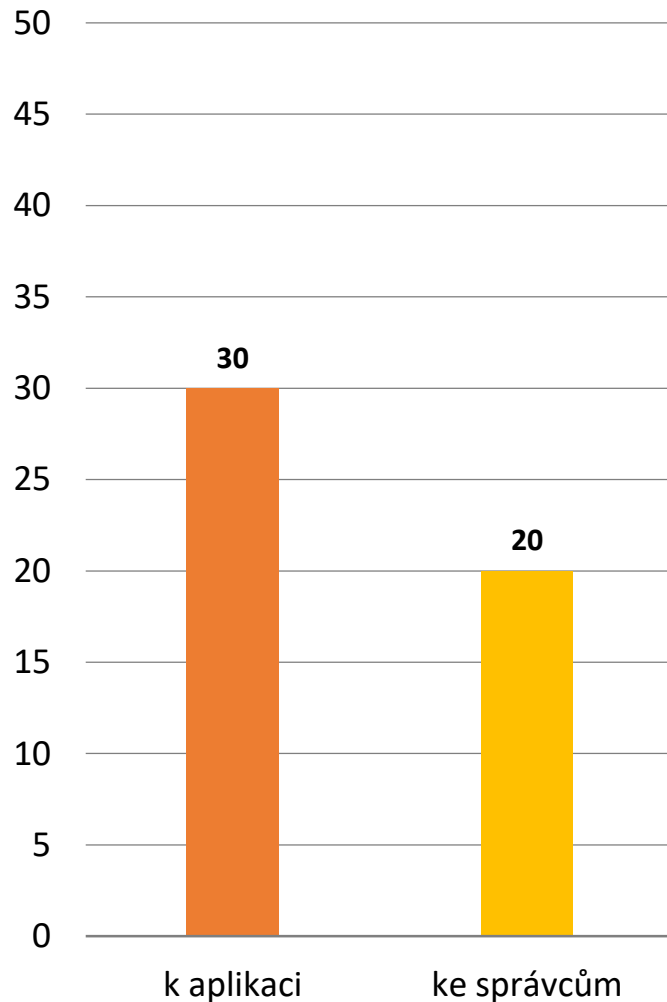
- aplikace Agendio se dlouho načítá;
- formulář objednávky je nepřehledný;
- iFaktury nenajde starší faktury;
- kapacita poštovní schránky nestačí (?);
- komplikovaná práce s e-spisem;
- lepší pokrytí signálem Wi-Fi;
- navýšit kapacitu úložiště/disku na PC;
- potřeba lepšího nativního prohlížeče pdf;
- problémy s připojením hostů na WiFi;
- rychlost AIS VITA je peklo (!);
- v GIS aplikaci Marushka je spousta dat, pomalu se načítají, využití není snadné;
- vyhledávání v Podkladech se zhoršilo.

Poznámky ze škol

Příklady připomínek / námětů:

- na postu ředitele by uvítal(a) dva počítače (PC v práci a NB doma);
- novou tiskárnu do kanceláře školy;
- pořídit více interaktivních tabulí;
- překlikávání z jednoho okna do jiného je v aplikaci Helios dost pomalé (!);
- přímý přístup do rozvrhu třídy, ve které je třídní učitel(ka);
- rozvrh v aplikaci ŠoL, převod dat, využití Bakalářů (?);
- zjednodušit přenos dat mezi koncovými zařízeními (počítač, notebook, tablet, mobilní telefon: android x iOS);
- zlepšit pokrytí Wi-Fi signálem.

Poznámky k Heliosu



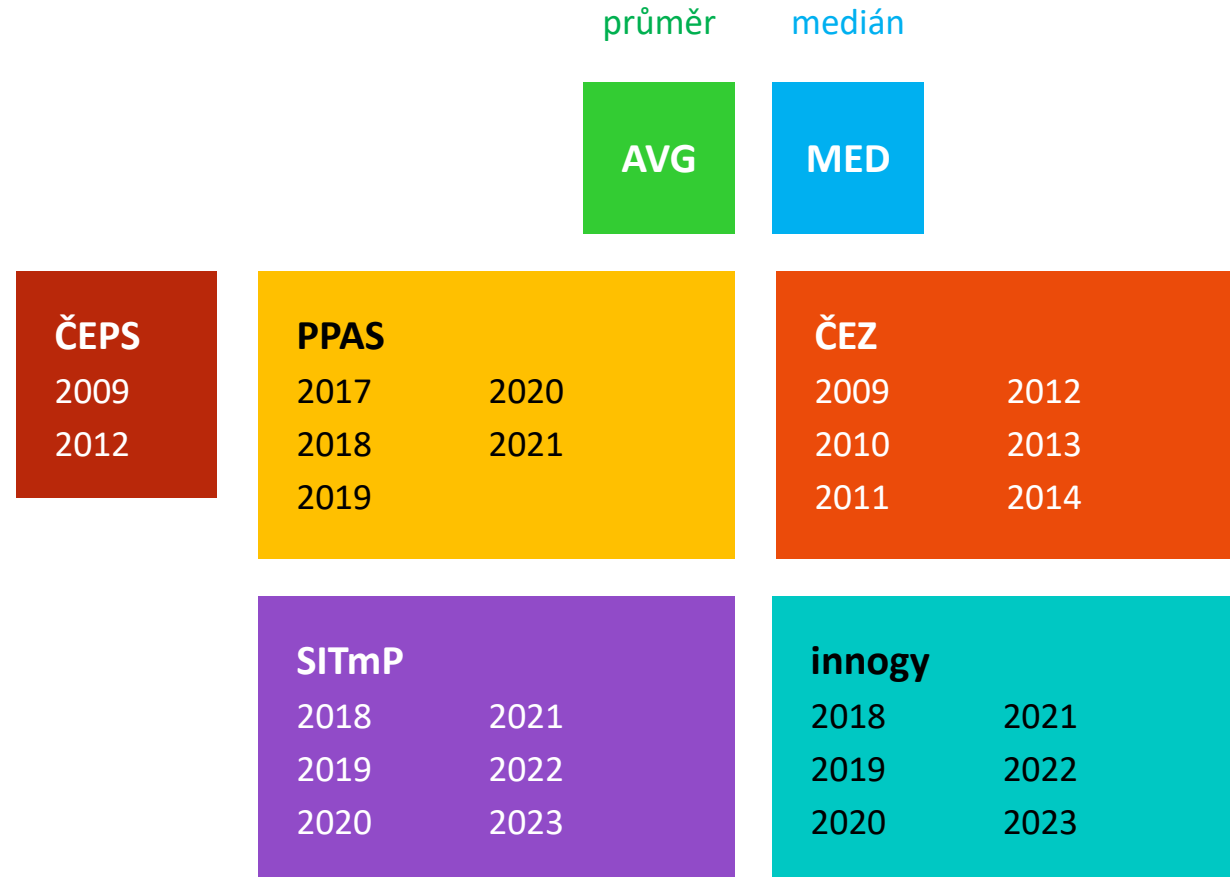
Příklady poznámek k aplikaci:

- chybí statistika průměrných platů (jako to bývá běžné v IS pro HR);
- nepoužívané formuláře odstranit;
- neumožňuje zpětný výpočet mzdy s propsáním doplatku či přeplatku;
- pomalé načítání, kopírování, ukládání
- postrádá více intuitivnosti systému směrem ke mzdové účetní;
- požadavek na zrychlení odezvy (je čím dál pomalejší);
- pro účely naší organizace je zbytečně komplikovaný;
- problémy přípravy nástupů do PP;
- problémy s přihlášením do systému;
- ukončování PP, info na OSSZ, průměry;
- uživatelsky ne příliš příjemný (?).

Příklady poznámek ke správcům:

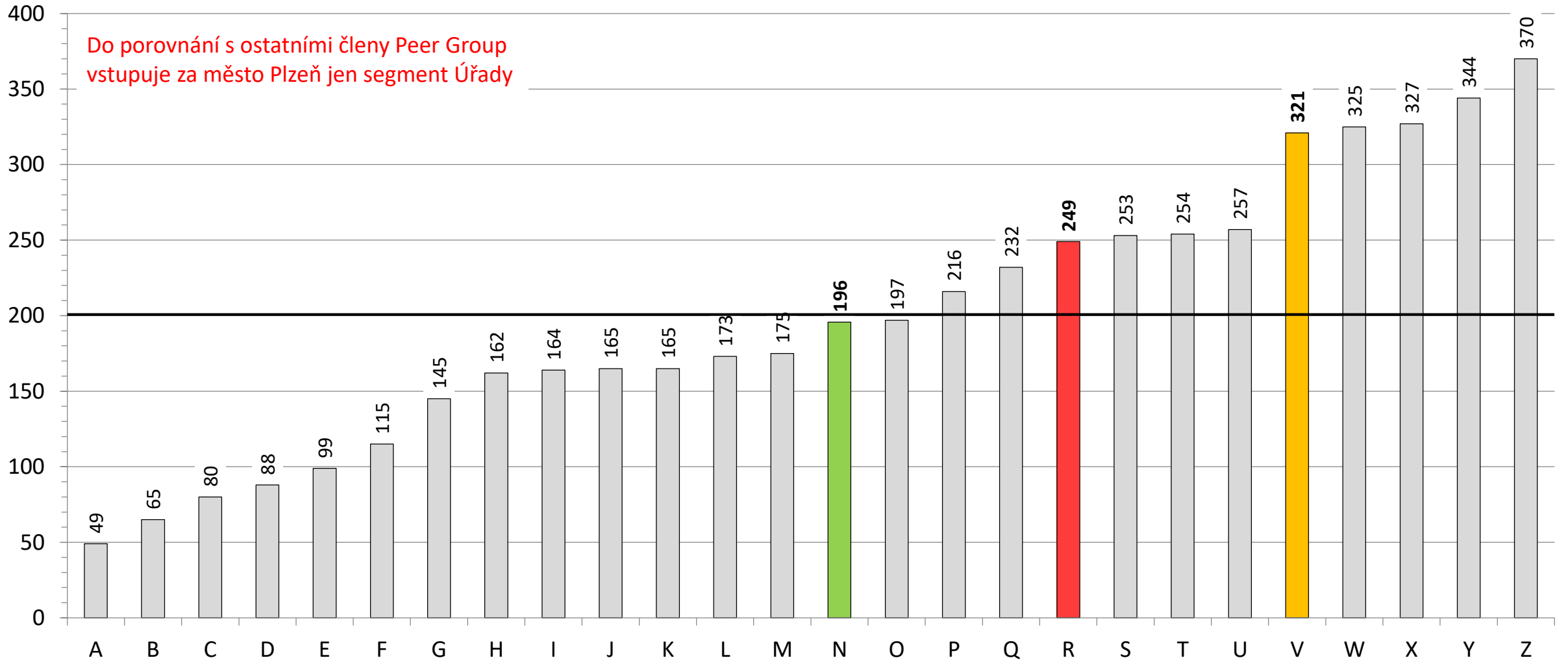
- někdy je těžké je zastihnout na telefonu;
- občas se musím připomínat (?);
- poděkování za profesionální přístup;
- super komunikace a vstřícnost při řešení problémů;
- uvítali bychom seznamování a nasazování možných vychytávek v Heliosu;
- věci řeším hned a vždy se domluvíme.

Srovnávací skupina

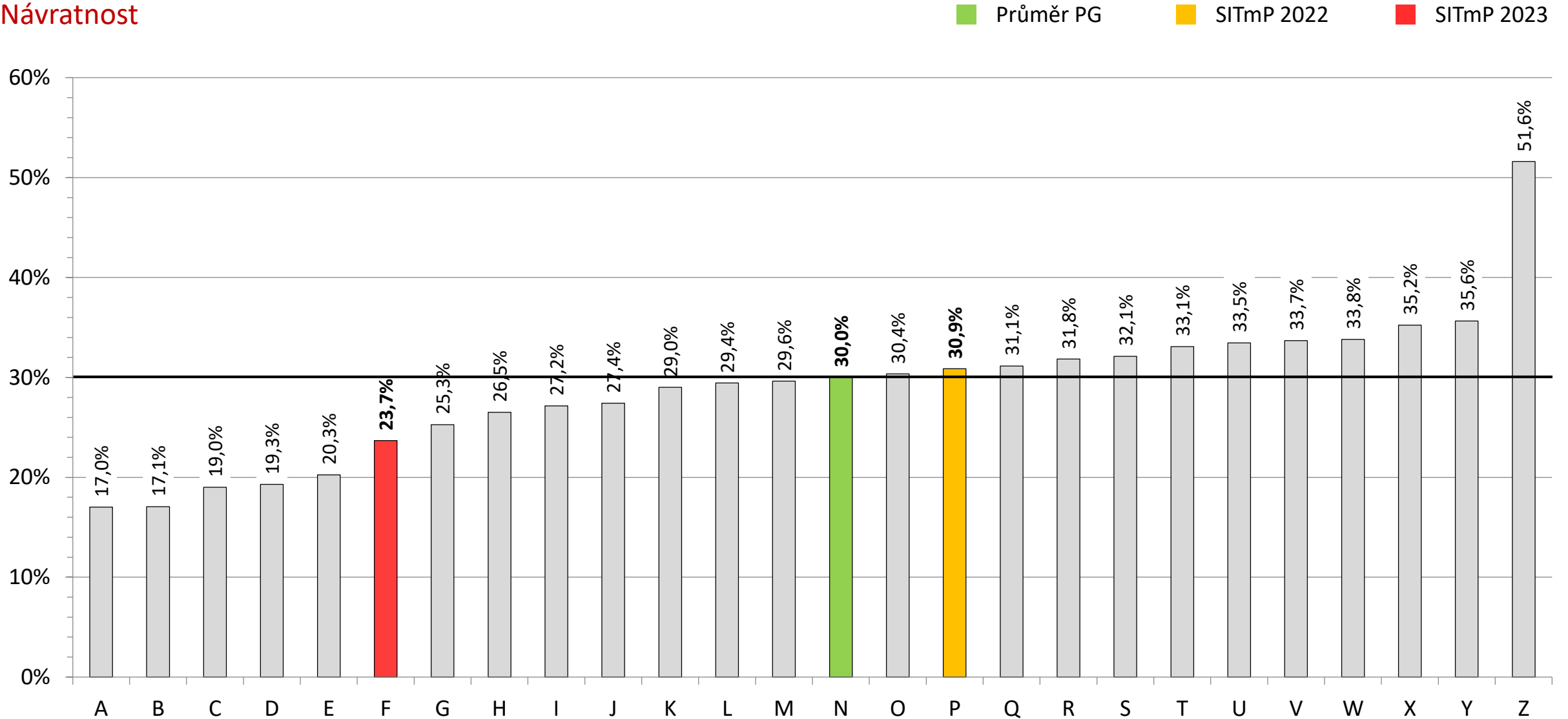


Počet dotazníků

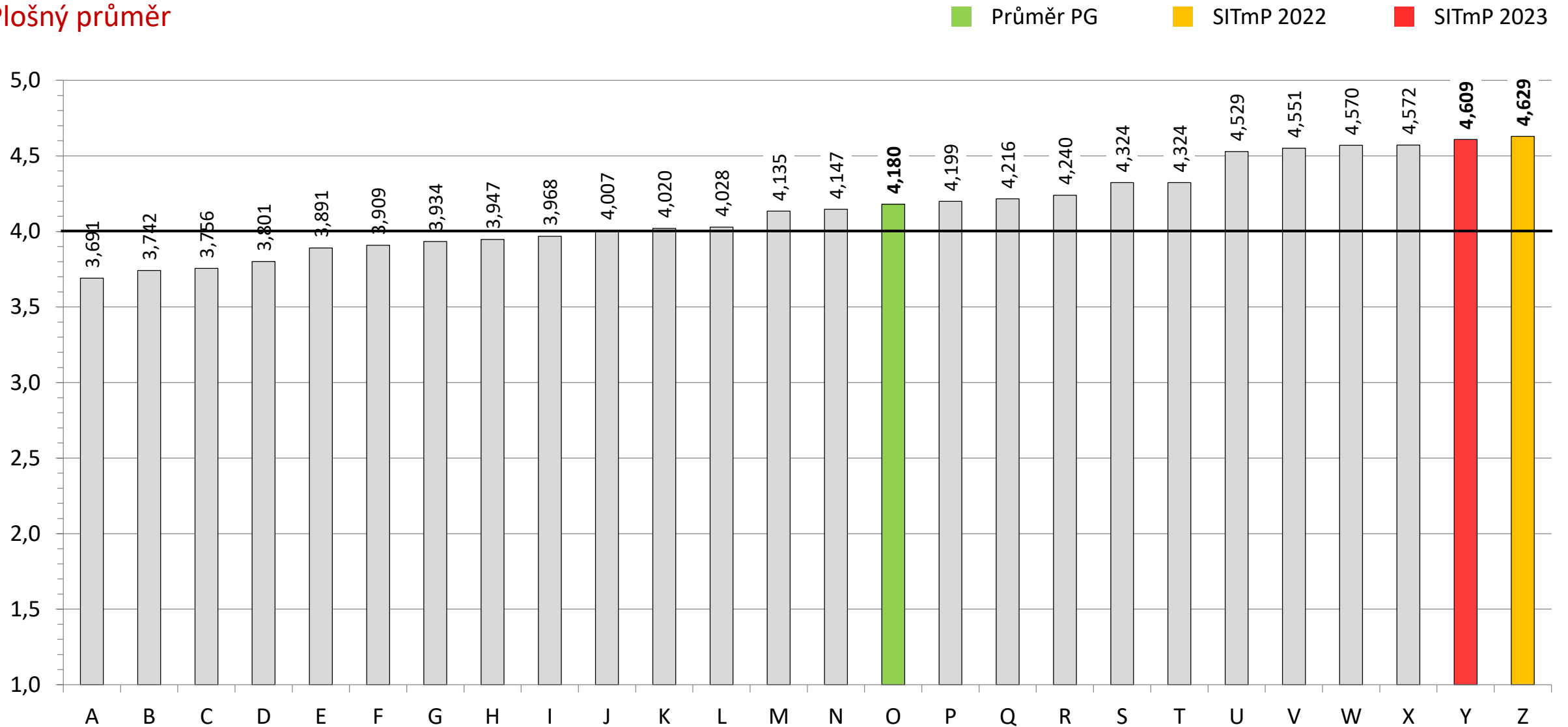
■ Průměr PG
 ■ SITmP 2022
 ■ SITmP 2023



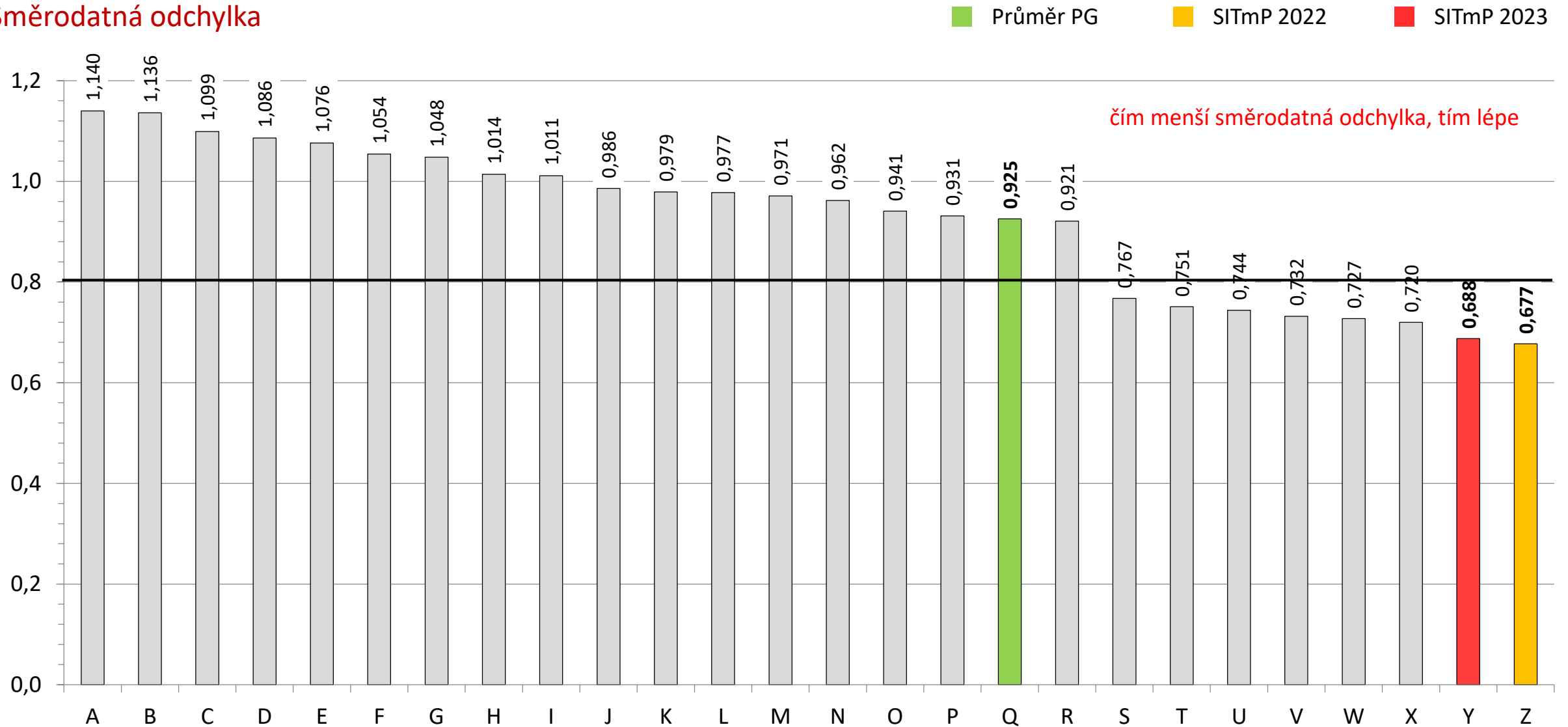
Návratnost



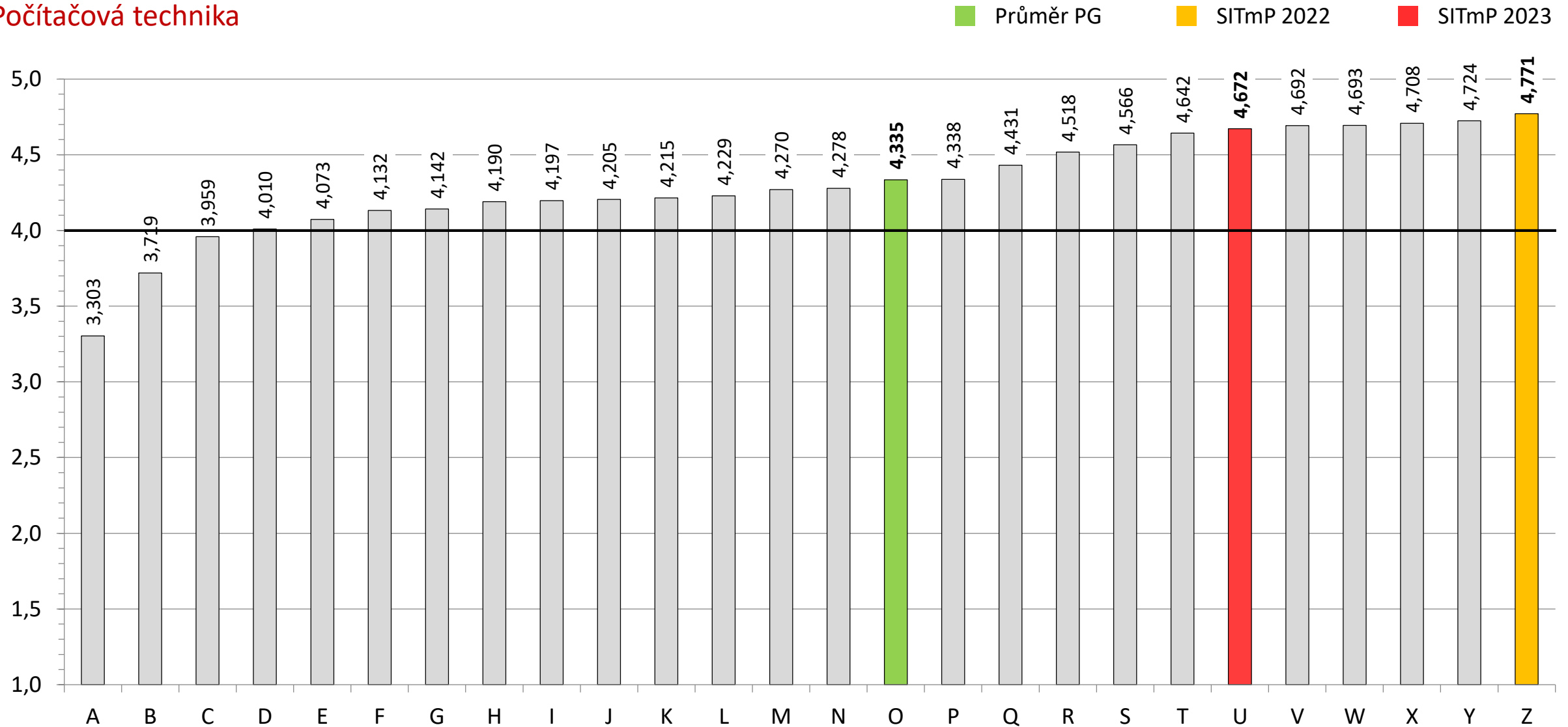
Plošný průměr



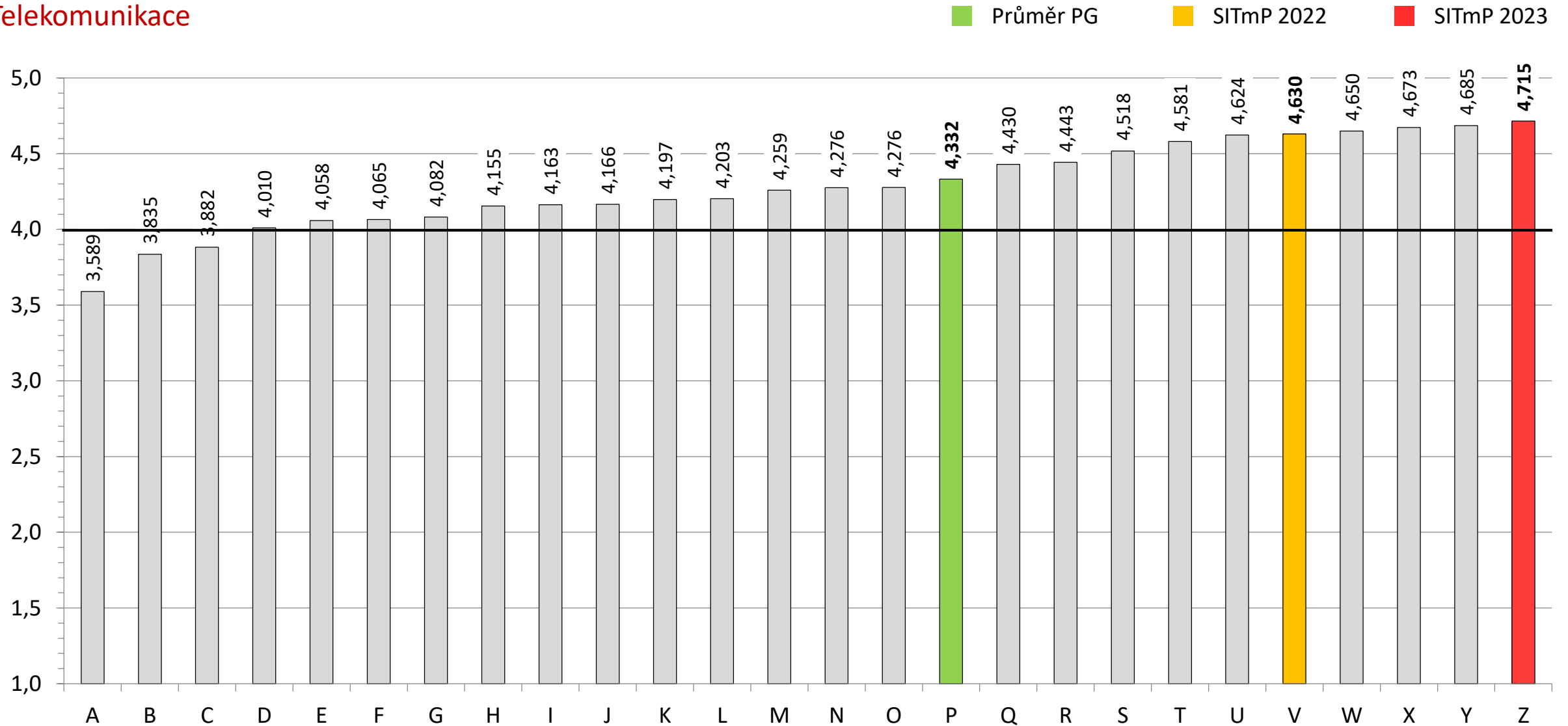
Směrodatná odchylka



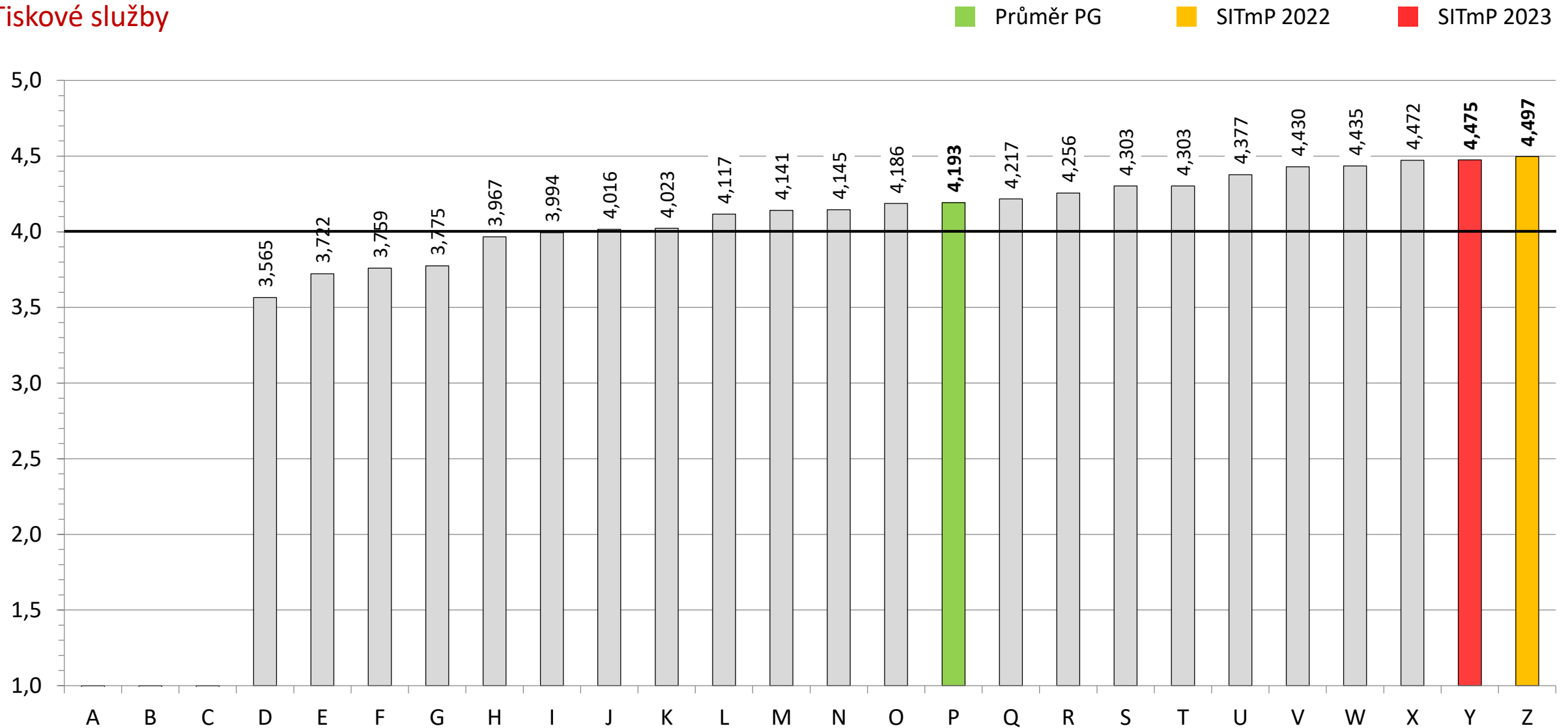
Počítačová technika



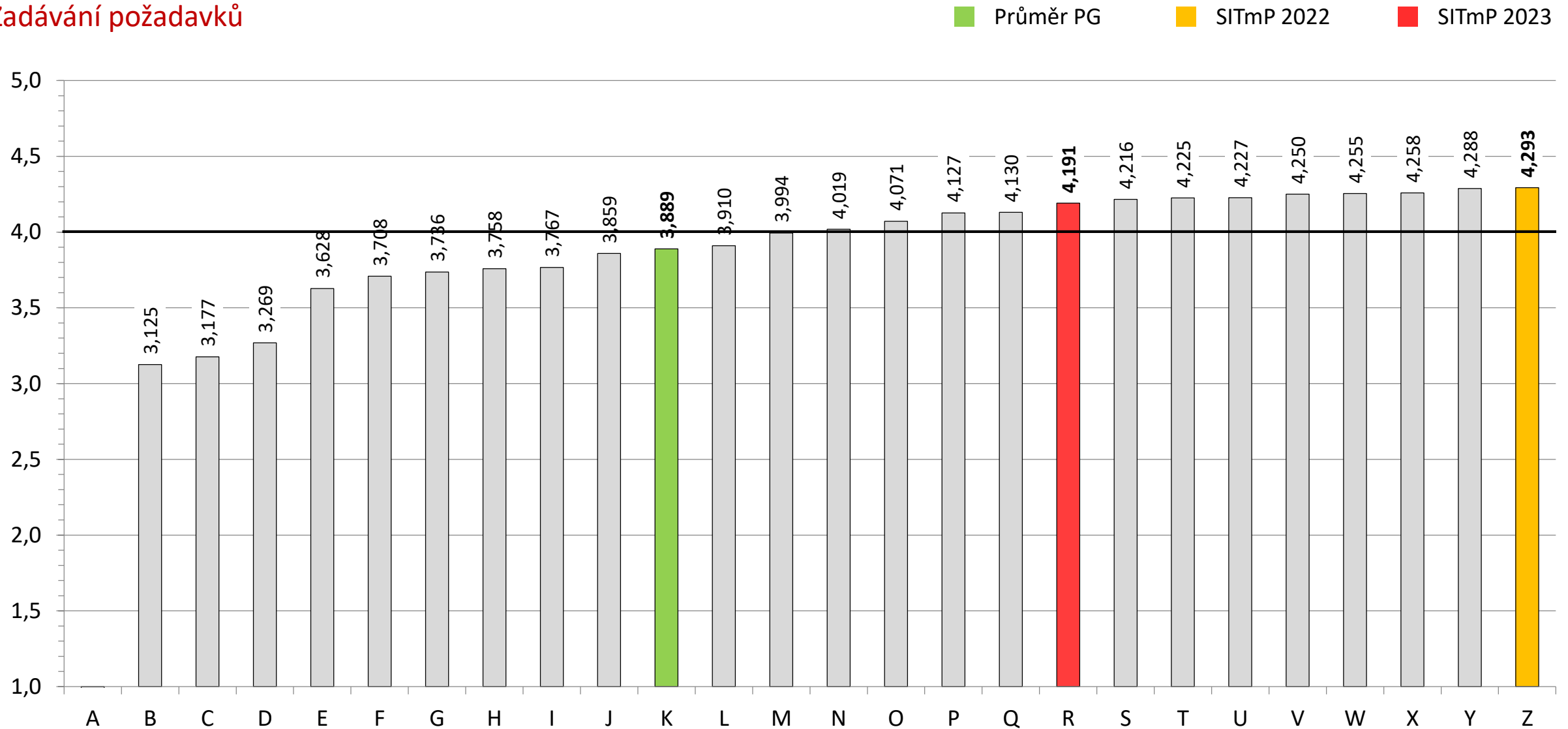
Telekomunikace



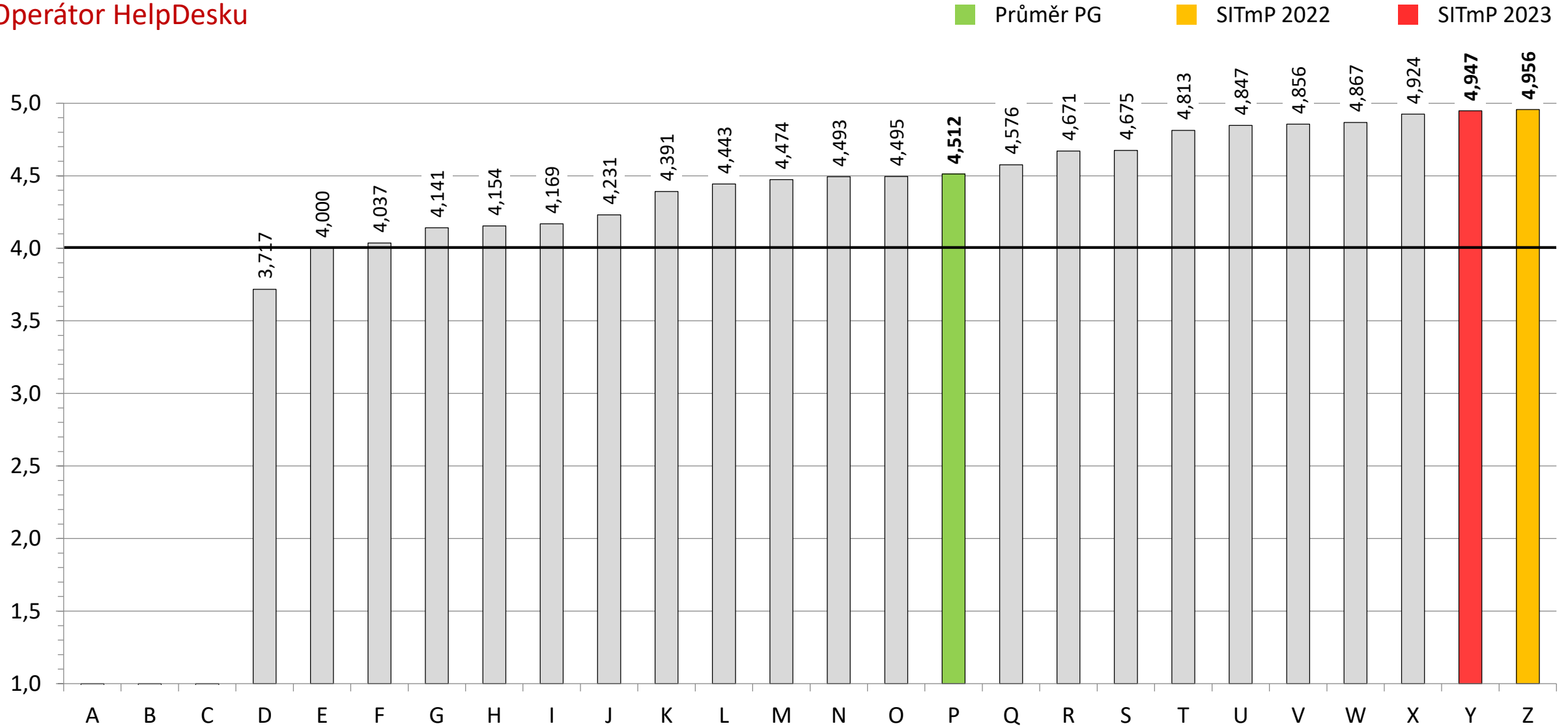
Tiskové služby



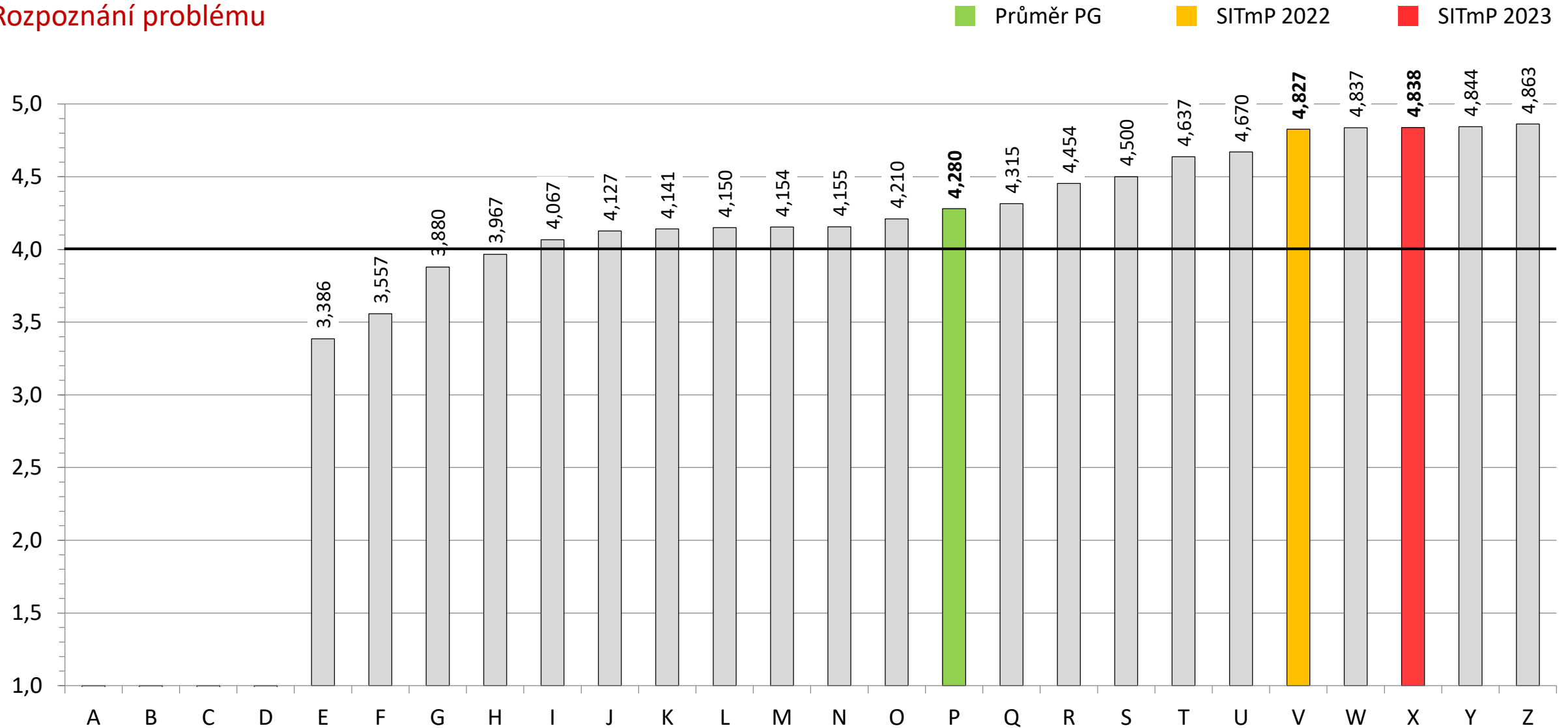
Zadávání požadavků



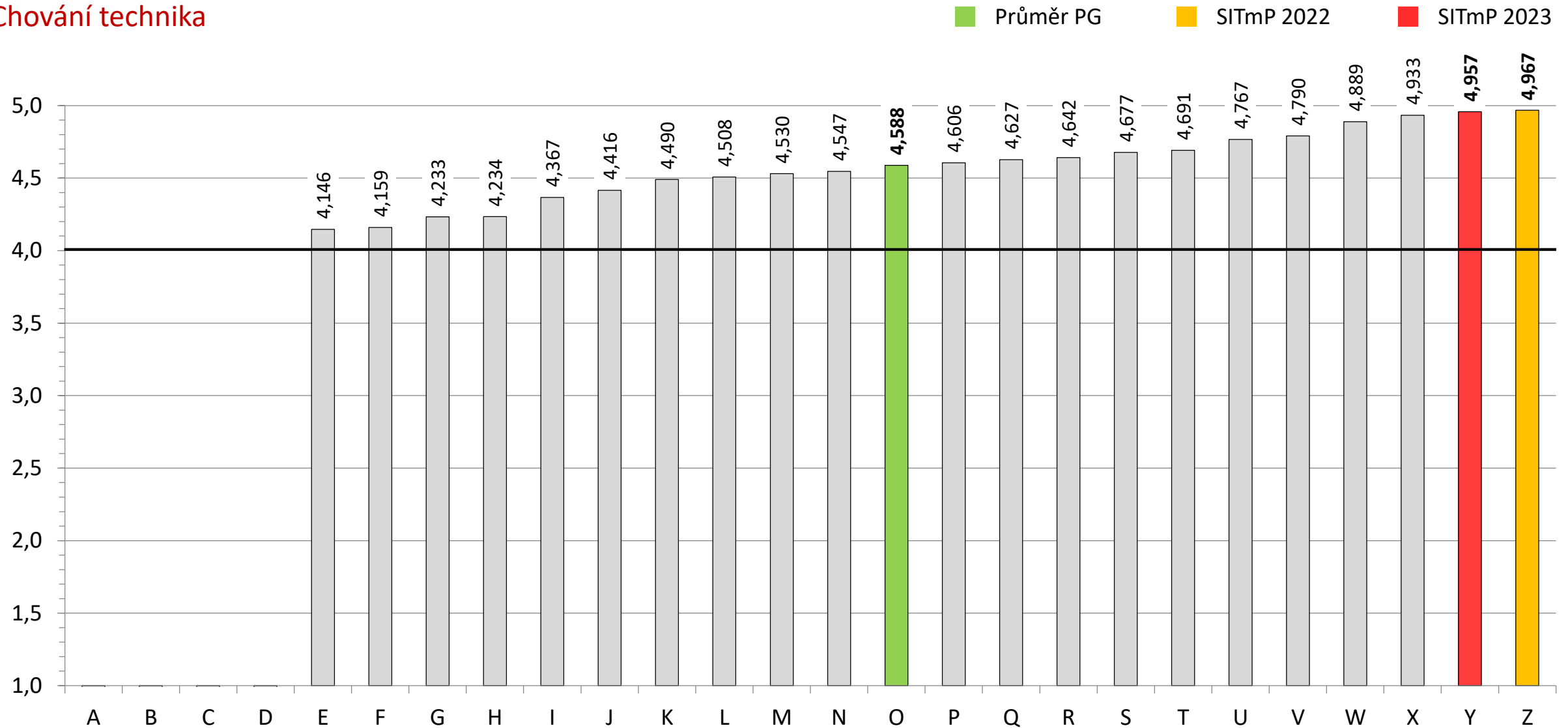
Operátor HelpDesku



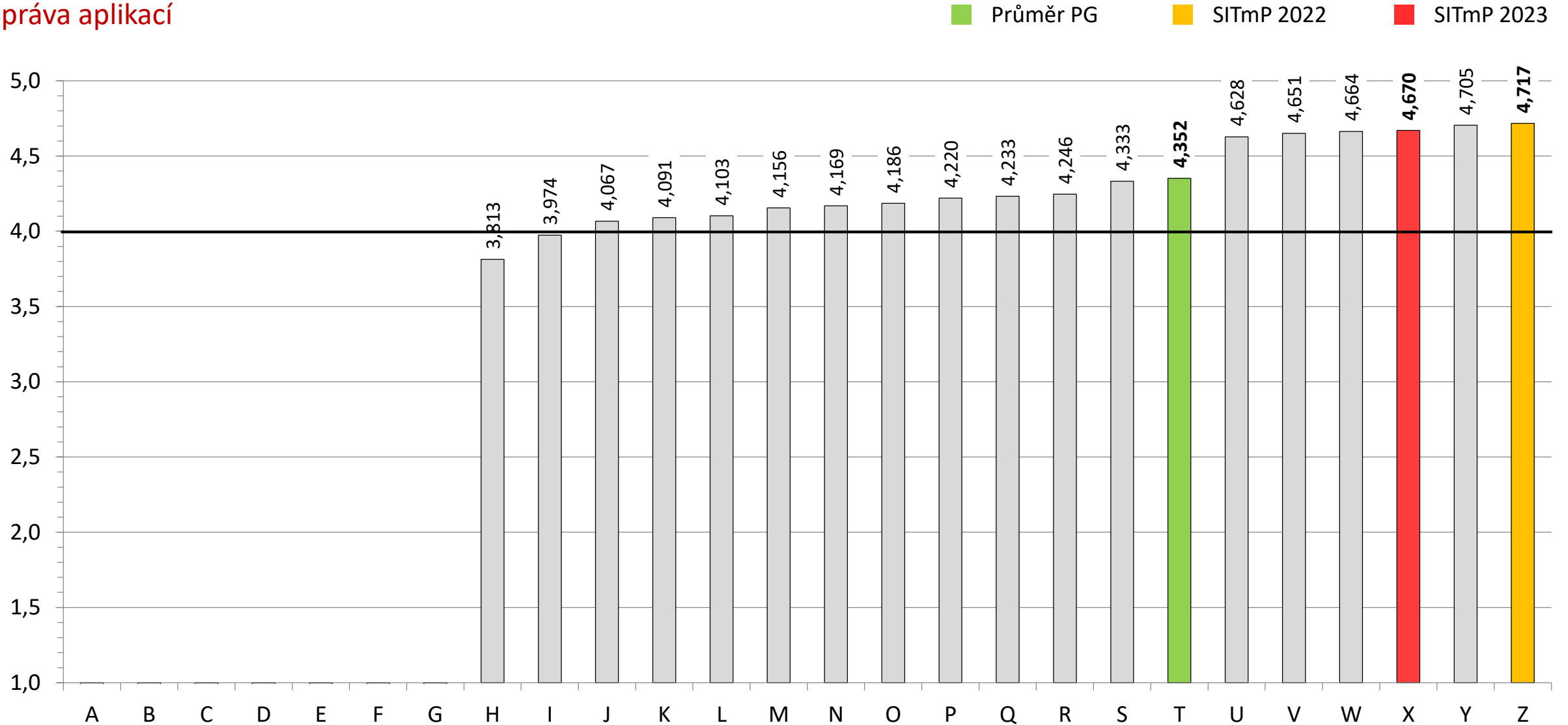
Rozpoznání problému



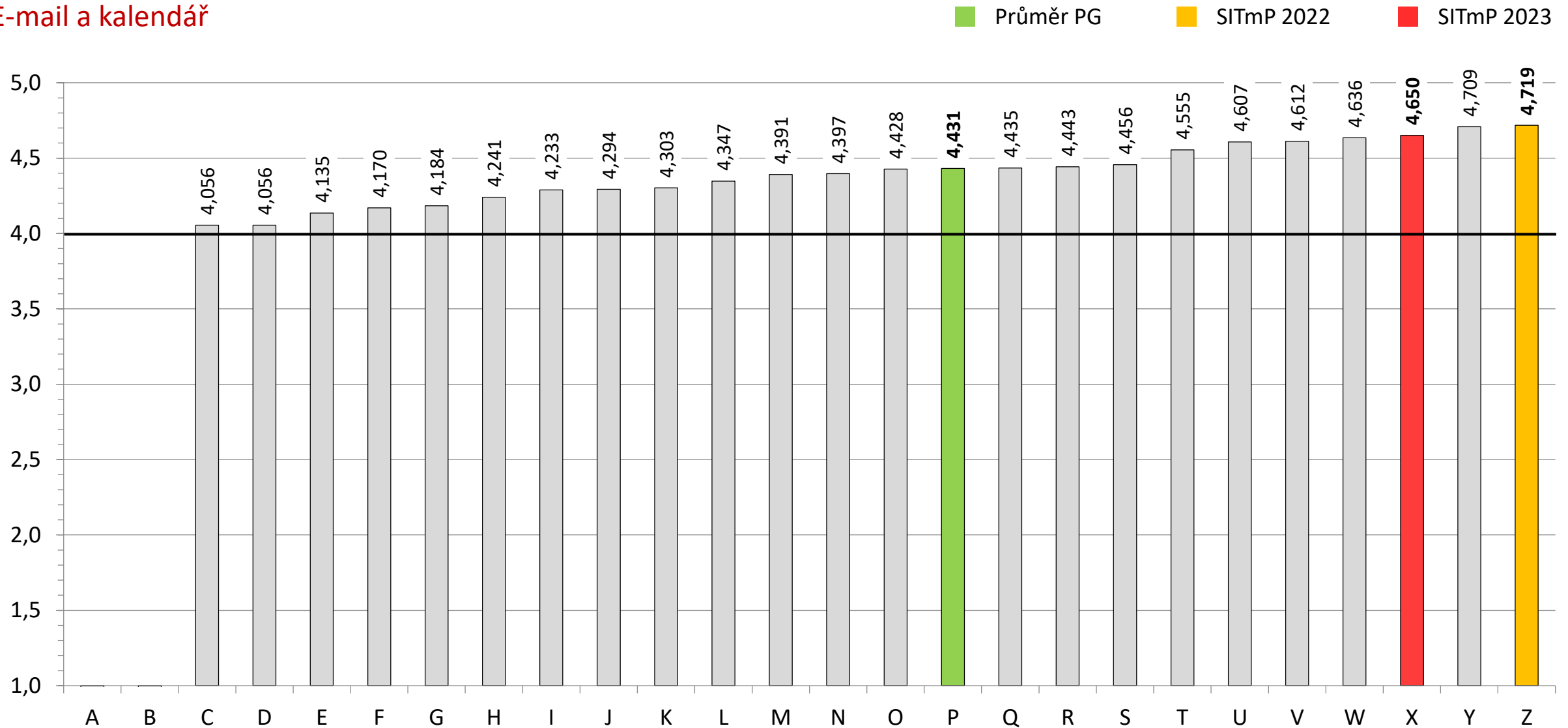
Chování technika



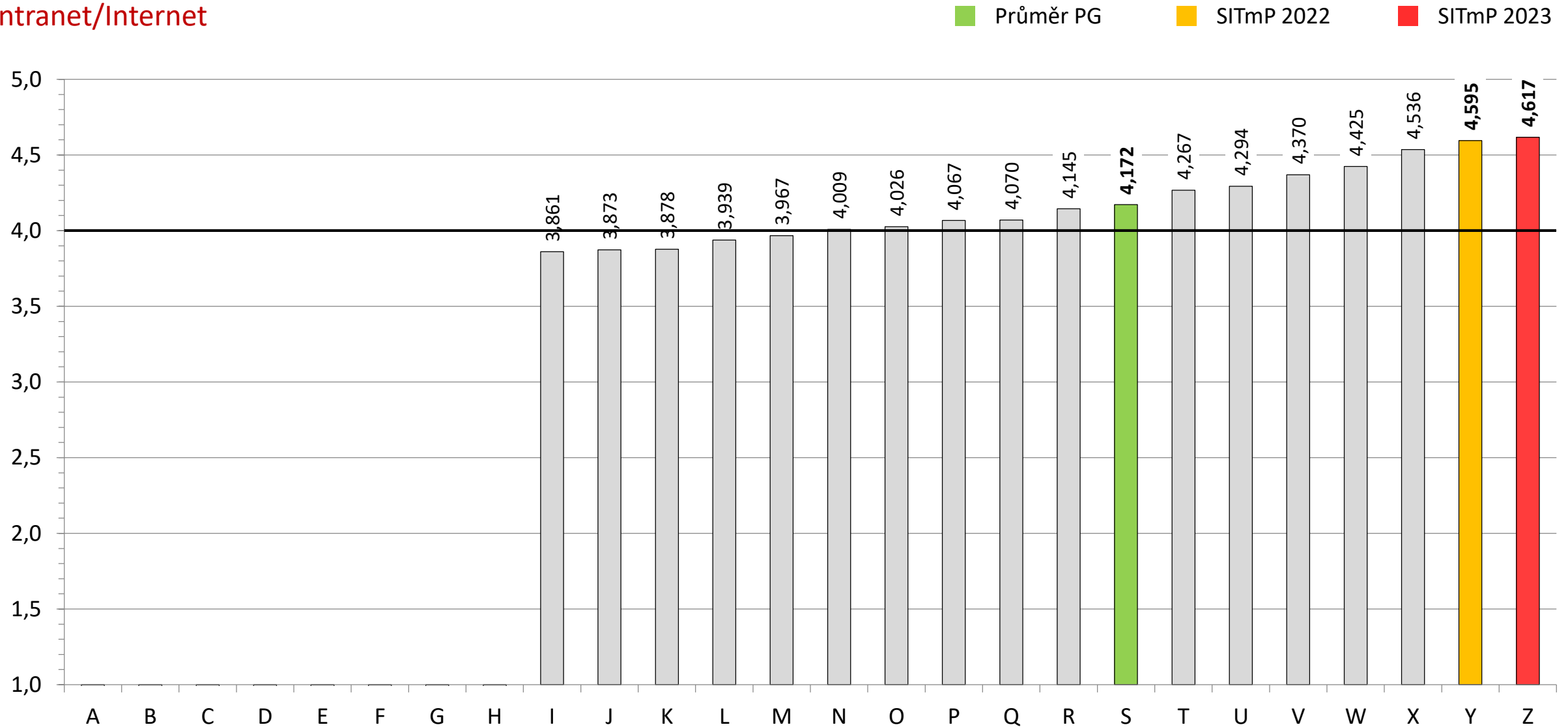
Správa aplikací



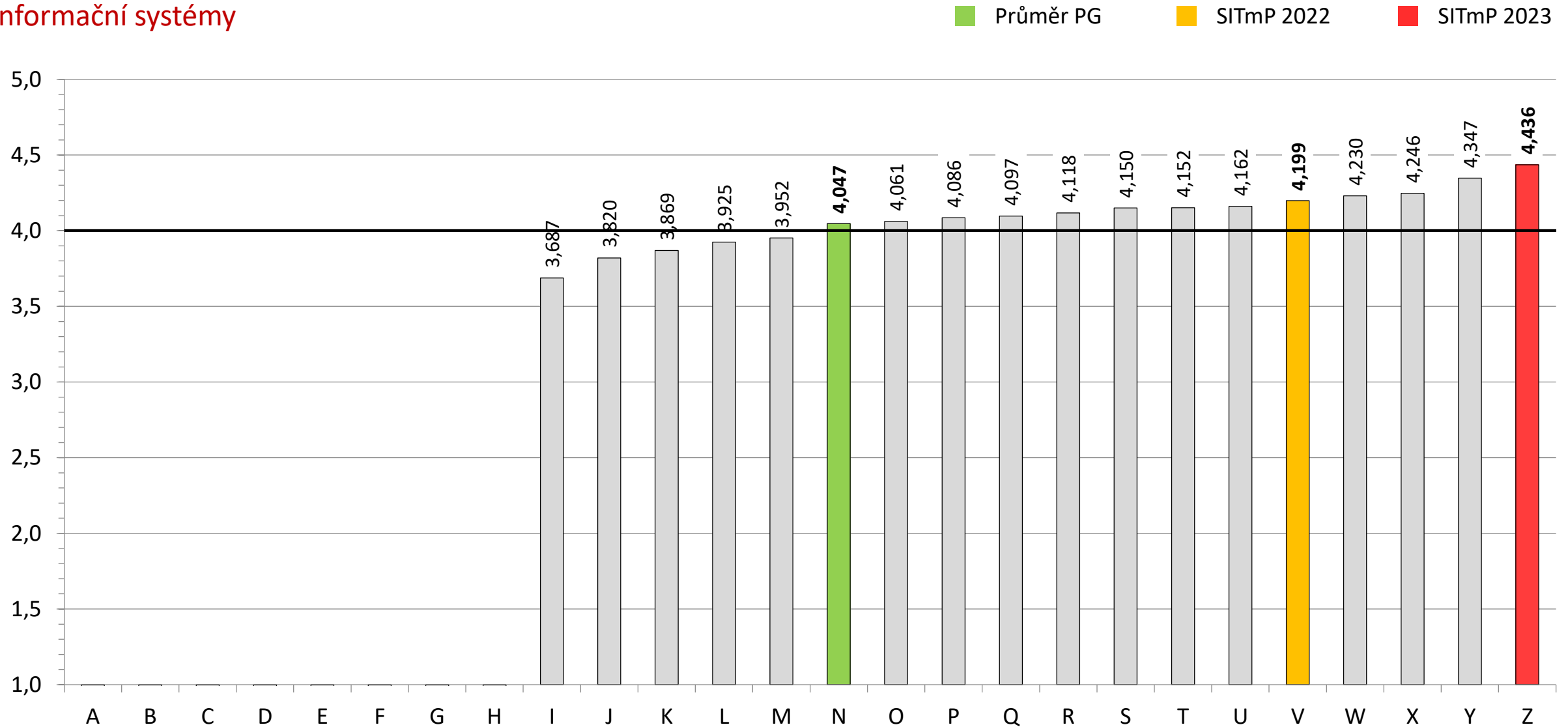
E-mail a kalendář



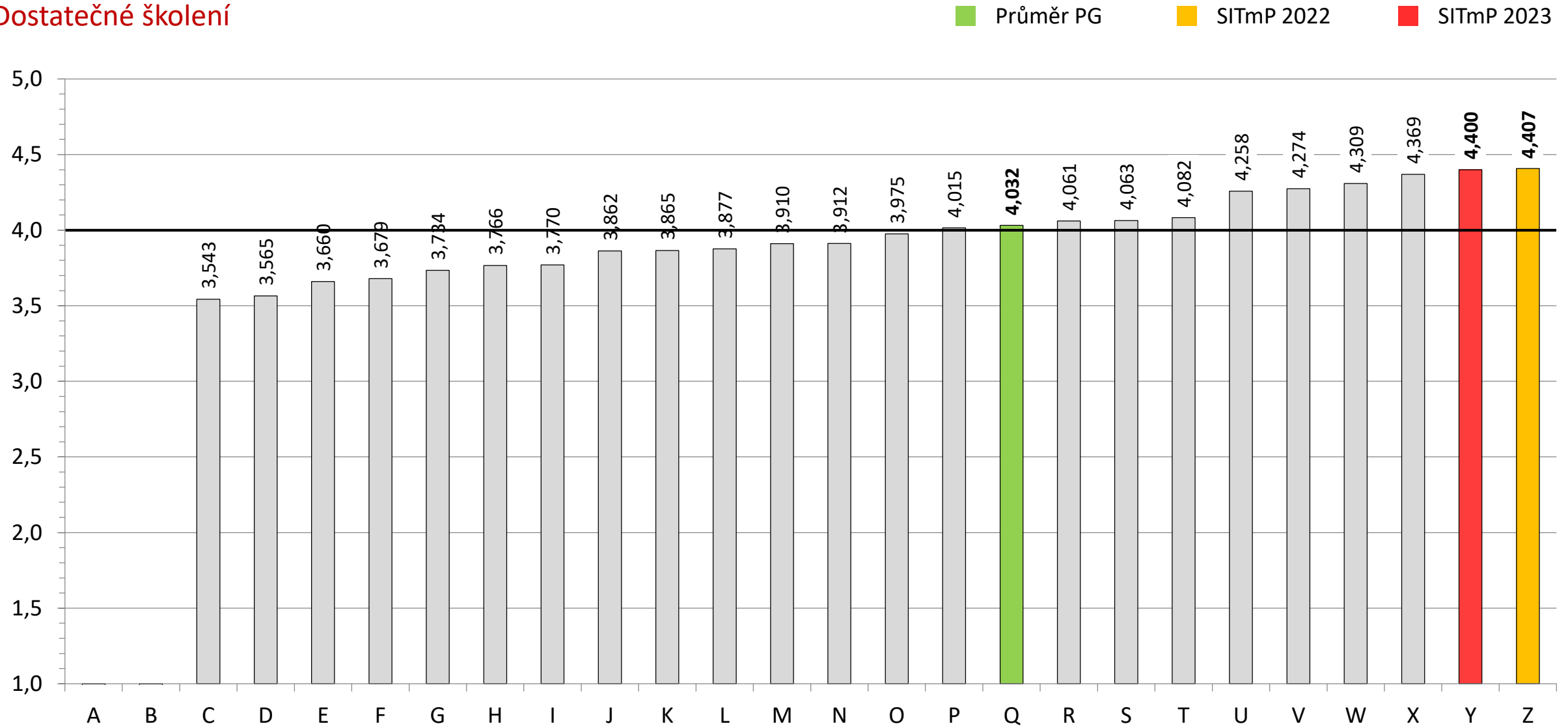
Intranet/Internet



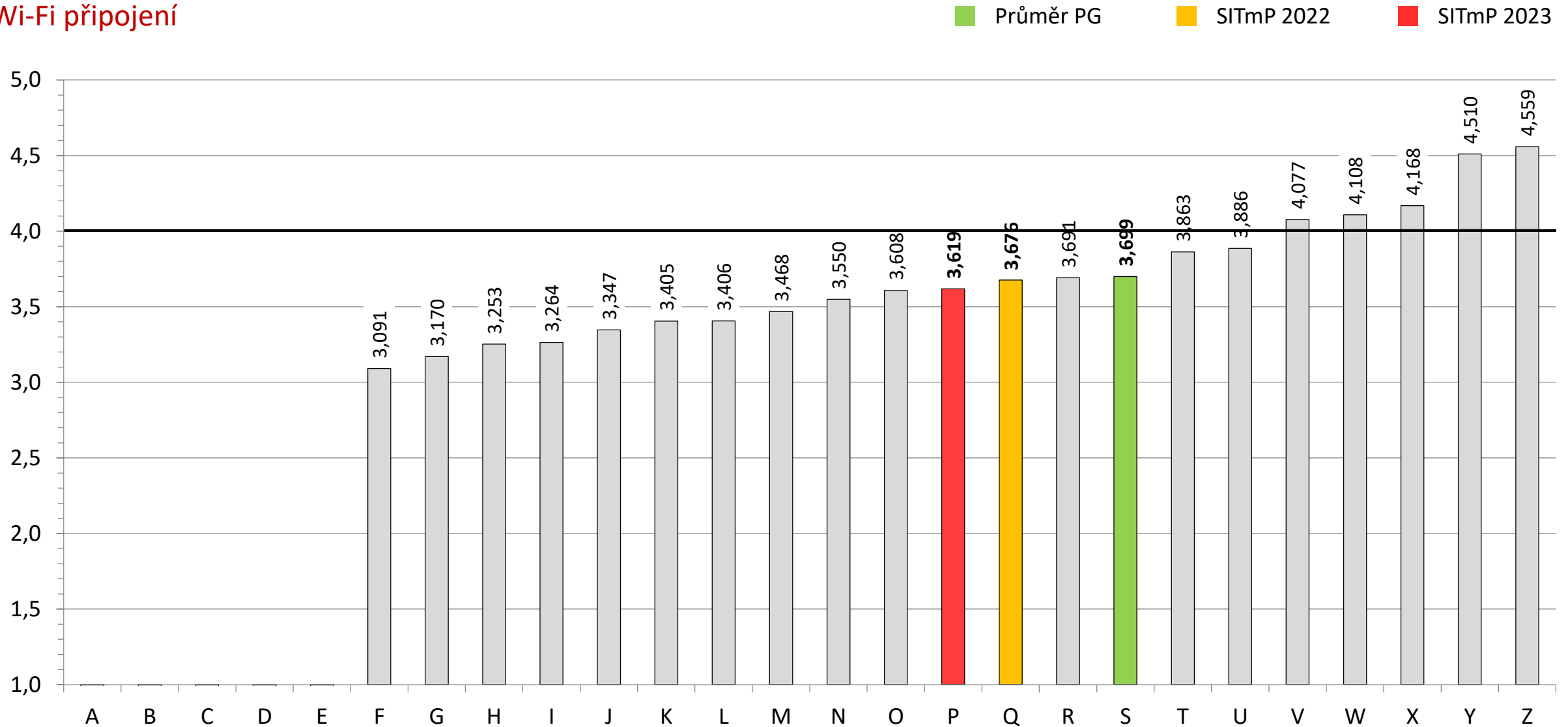
Informační systémy



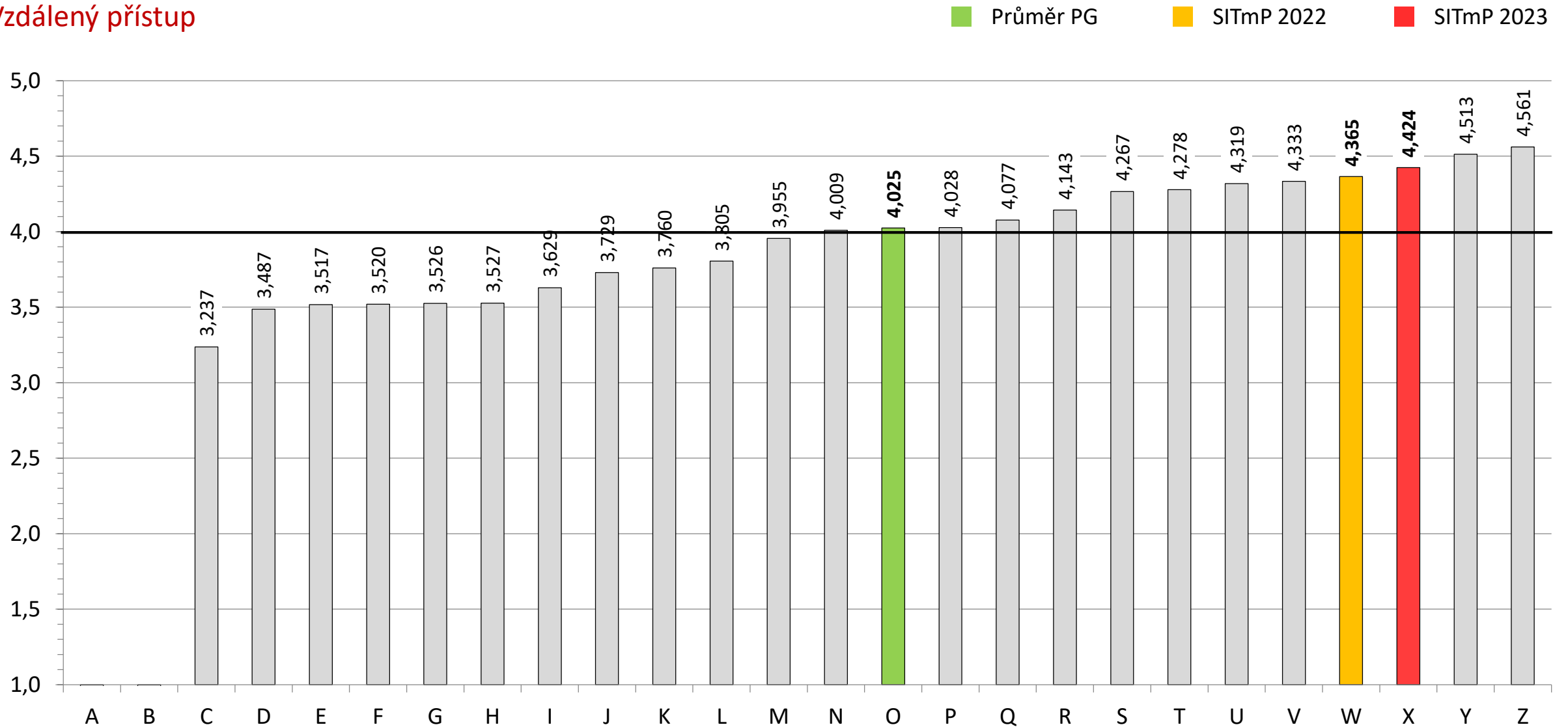
Dostatečné školení



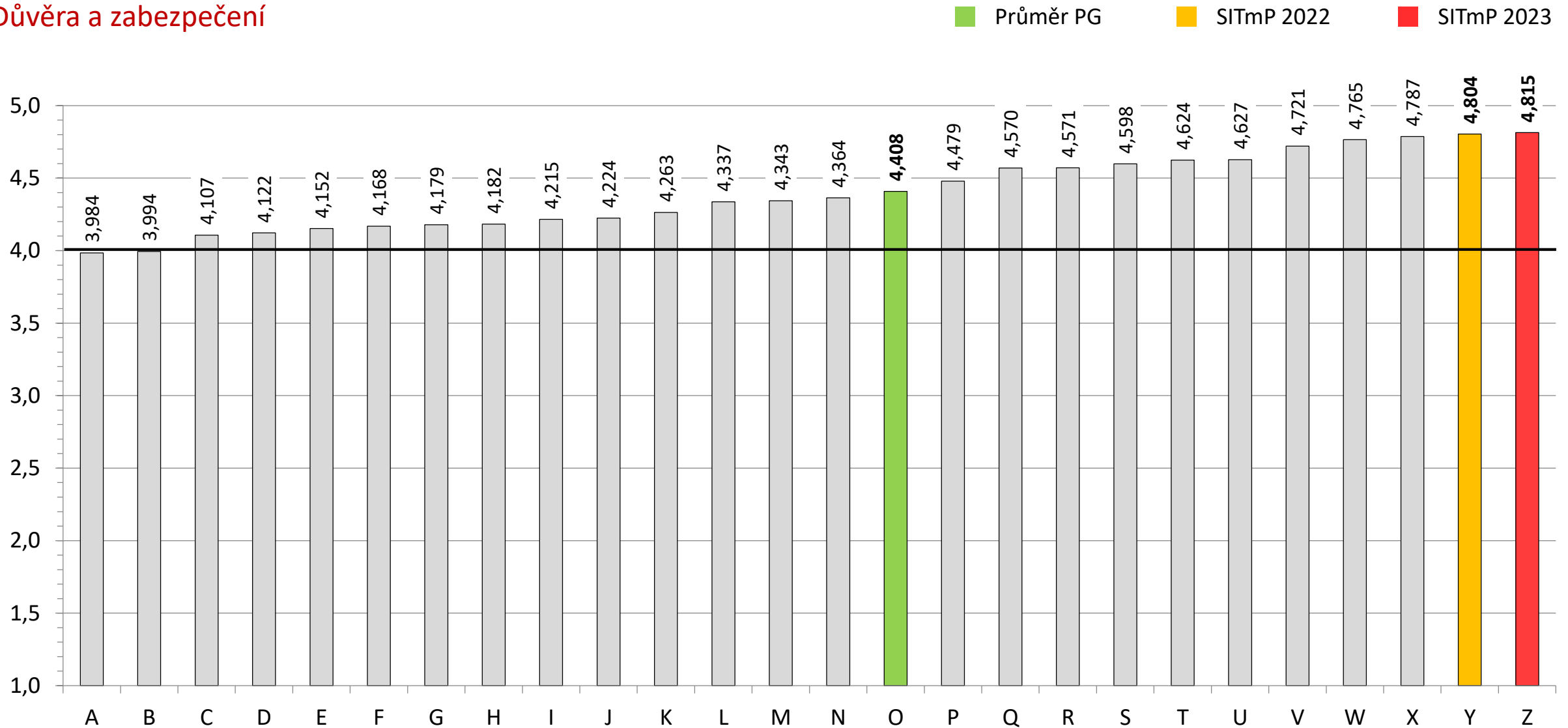
Wi-Fi připojení



Vzdálený přístup



Důvěra a zabezpečení



Shrnutí a závěry (1)

- **Letošní průzkum** spokojenosti s ICT službami SITmP je již **patnáctý v pořadí** (2009-2023).
Jak je vidět na většině výsledků, tak **kontinuita měření** přináší své plody (neustálé zlepšování).
- **Průzkum** byl **realizován** prostřednictvím webového formuláře SITmP **v délce 17 dnů** (od 19/9 do 5/10).
S ohledem na segment Školy probíhá hodnocení **na školní stupnici 1 až 5**, kde 1 je nejlepší hodnocení.
- **Počet respondentů** v čase klesá, viz. graf na slide 5, což může být známka "zevšednění" průzkumů (byť probíhají jen 1x ročně) anebo je to "důsledek" relativně vysoké spokojenosti s ICT službami.
- **Celkové hodnocení** (slide 6) je skutečně mimořádné a v českém prostředí "nadstandardní";
na školní stupnici odpovídá vysvědčení "s vyznamenáním" (průměrná známka lepší než 1,5).
- **V tabulce a polárním grafu** (slide 8) vidíme dvě výrazné odchylky: (5-6) přetrvávající extrémní rozdíly v preferenci zadávání požadavků, (10-11) výrazné zlepšení (během COVIDu !) u Rychlosti Internetu a Vzdáleného přístupu (což bylo zřejmě vynuceno okolnostmi "práce na dálku", tzv. Home Office).
- **Vážený průměr** (slide 9) je "výslednicí" následujících třech grafů (slide 10-12).
Vahou je počet respondentů v daných segmentech (Úřady, Školy, Organizace).
- **Meziroční porovnání** (slide 13-15) jsou sestupně tříděna podle posledního hodnocení (2023).
Segment Úřady (až na Wi-Fi připojení) vychází výtečně. Segment Školy vychází trochu hůře;
k trendovému poklesu (min. 3 body v řadě) došlo u Mobilní telefonie a Wi-Fi připojení.
Organizace jsou nejvíce "rozvrkočené", ale to je důsledek "malého" počtu odpovědí.

Shrnutí a závěry (2)

- **Analýza trendů** zobrazuje hodnocení vybraných otázek/témat v dostupných časových řadách. Jako trendová křivka (červeně přerušovaně) je použita buď logaritmická funkce nebo polynom druhého řádu (podle toho, kde vychází vyšší R2 číslo).
- **Tříděné výsledky** nám umožňují soustředit se na 2 nejslabší služby/témata na segment:
 - v segmentu Úřady to je Wi-Fi připojení (2,381) a Digitalizace komunikace (1,911);
 - v segmentu Školy to je Wi-Fi připojení (2,364) a Rychlost Internetu (1,752).
- **Aplikace Helios** byla zkoumána ve zvláštním průzkumu SITmP (od 5/10 do 12/10), viz. slide 26. Hlavním problémem zdá se Rychlost aplikace (2,626) při relativně velké sm. odchylce (1,211).
- **Porovnání** zvláštního průzkumu (Helios X) se standardními průzkumy (SAP/Helios, Helios Š) je na slide 27. Zejména se zaměříme na porovnání Helios X (eXtra) a Helios Š (na Školách).
- **Detailní analýza** se zaměřuje na poznámky z úřadů, ze škol a k Heliosu, viz. slide 28-30. Kvantifikace (počet poznámek) je zobrazena v grafech. Příklady poznámek jsou uvedeny v šedých textových polích.
- **Benchmark průzkumů** zahrnuje jen tzv. běžné uživatele ICT služeb. V případě SITmP do benchmarku vstupuje jen segment Úřady. Počet dotazníků je rozhodně dostačující. Plošný průměr, což je vlastně vrcholový ukazatel, vychází u SITmP nejlépe z celé PG (srovnávací skupiny).



Děkuji za pozornost

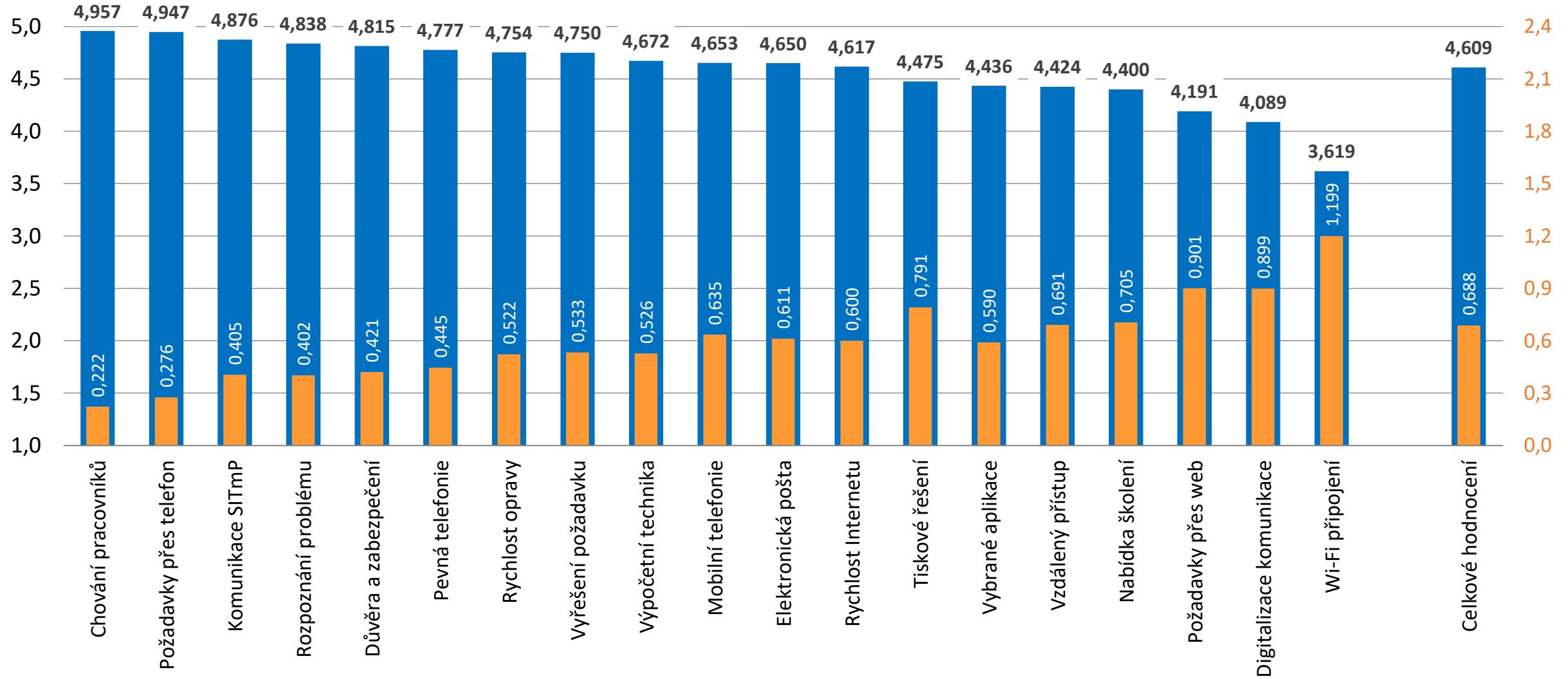
Ing. Zdeněk Šroubek, Ph.D.
Wi Wat Sun s.r.o.

+420 602 427 201
wiwatsun@email.cz

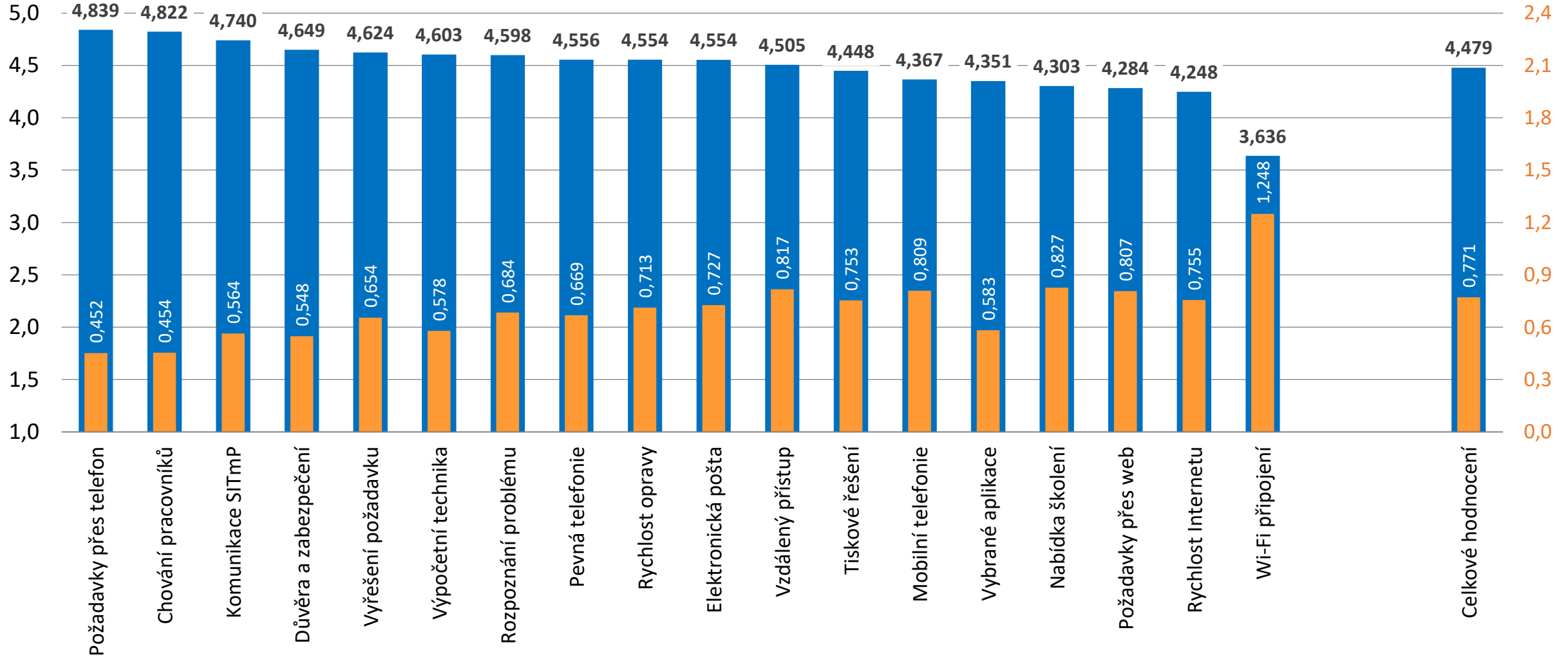
BackUp



Segment Úřady



Segment Školy



Výpočet R2, volba funkce

Otázka / téma	Lineární trend	Logaritmický trend	Polynomický trend
Výpočetní technika	0,7246	0,8530	0,8606
Tiskové řešení	0,4184	0,5225	0,4970
Pevná telefonie	0,1068	0,2499	0,2317
Mobilní telefonie	0,0985	0,1786	0,2691
Požadavky přes web	0,3908	0,6196	0,6701
Požadavky přes telefon	0,4604	0,7666	0,7617
Vyřešení požadavků	0,1750	0,1871	0,1964
Rychlost opravy	0,3840	0,6616	0,6371
Elektronická pošta	0,1328	0,1272	0,2046
Rychlost Internetu	0,0015	0,0007	0,0869
Vzdálený přístup	0,2684	0,4825	0,8026
Nabídka školení	0,2563	0,5393	0,6663
Komunikace SITmP	0,3548	0,6230	0,5871
Důvěra a zabezpečení	0,6653	0,7988	0,7173
Plošný průměr	0,5292	0,8159	0,7824
Směrodatná odchylka	0,6082	0,8017	0,7624