



Spokojenost s ICT službami 2025

Výsledky průzkumu realizovaného v září a říjnu 2025

(od úterý 16/9 do úterý 7/10, tj. v délce 21 dnů)

Počet respondentů

Segmenty 4

Úřady 5

Školy 6

Organizace 7

Celkové hodnocení

Vážený průměr 8

Rozptyl názorů 9

Tabulka + polární graf 10

Vážený průměr 2025 11

Výsledky po segmentech

Úřady 2025 12

Školy 2025 13

Organizace 2025 14

Meziroční porovnání

Úřady 2019-2025 15

Školy 2019-2025 16

Organizace 2019-2025 17

Analýza trendů

Výpočetní technika

Tiskové řešení 18

Pevná telefonie

Mobilní telefonie 19

Požadavky přes web

Požadavky přes telefon 20

Vyřešení požadavků

Rychlost opravy 21

Elektronická pošta

Rychlost Internetu 22

Vzdálený přístup

Nabídka školení 23

Komunikace SITmP

Důvěra a zabezpečení 24

Celkové hodnocení

Směrodatná odchylka 25

Tříděné výsledky

Segment Úřady 26

Segment Školy 27

Segment Organizace 28

Detailní analýza

Poznámky z Úřadů 29

Poznámky ze Škol 30

Pochvaly od respondentů 31

Vybrané aplikace (úřady) 32

Vybrané aplikace (školy) 33

Shrnutí a závěry

Shrnutí a závěry (1) 34

Shrnutí a závěry (2) 35

Poděkování a kontakt 36

Back Up

Tabulka + polární graf 38

Spojnice trendu (R2) 39

Citlivostní analýza 40

Templates

Obsah 42

Respondenti 43

Celkově 1 44

Celkově 2 45

Segmenty 1 46

Meziroční 47

Trendy 1 48

Segmenty 2 49

Poznámky 50

Detaily 1 51

Detaily 2 52

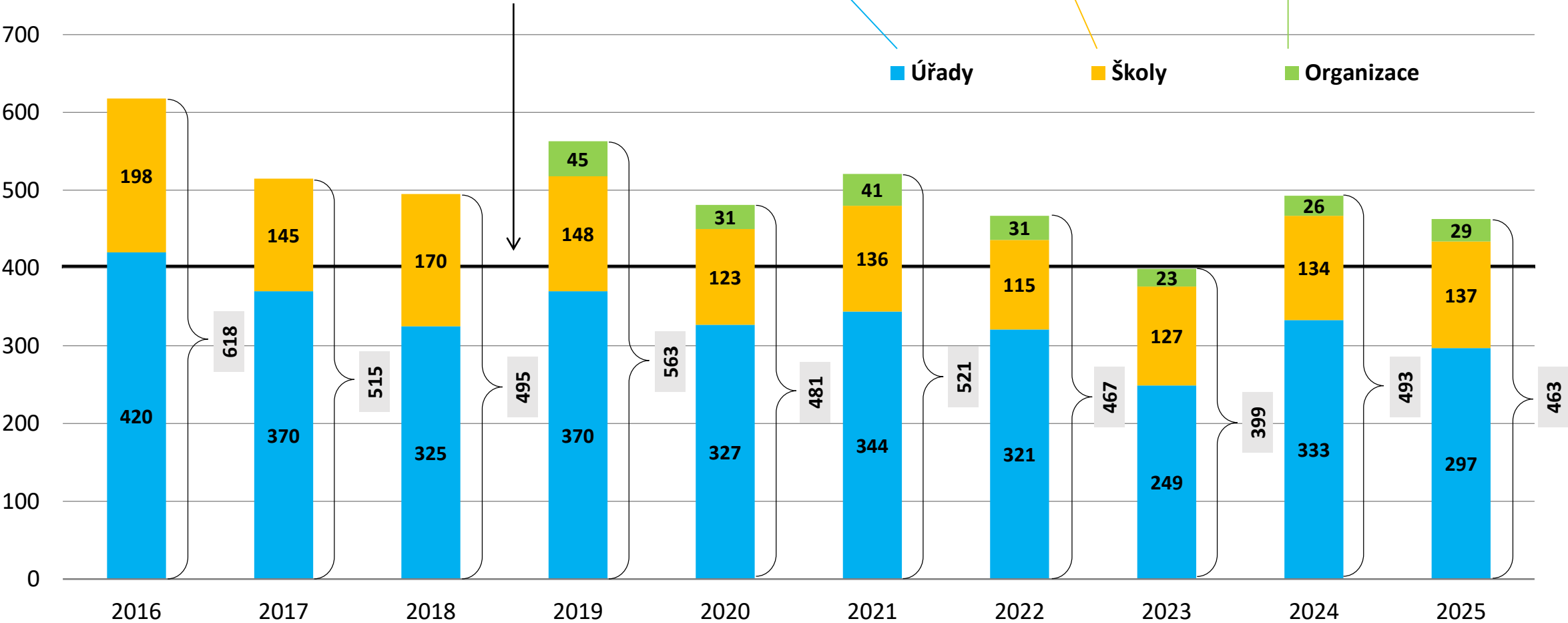
Celkově 3 53

Trendy 2 54

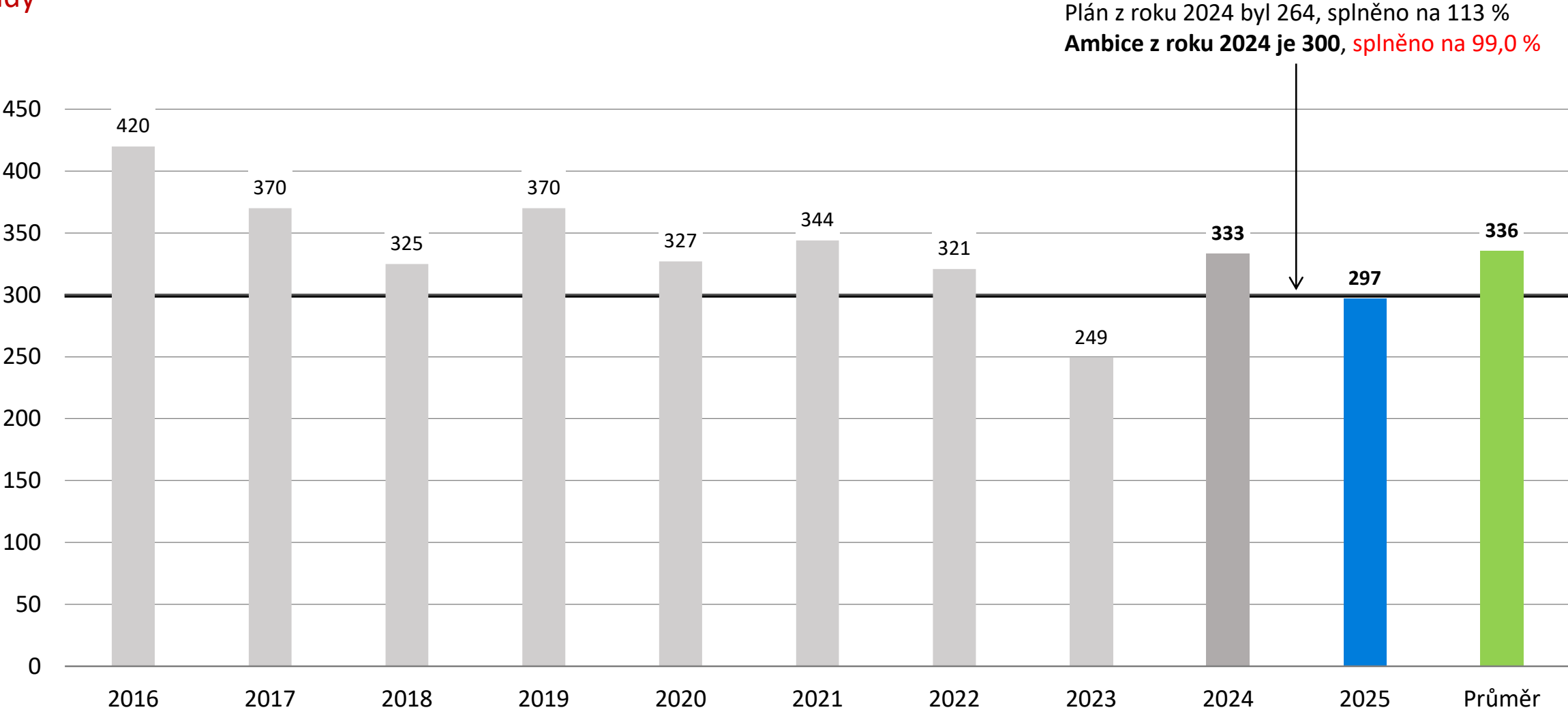
Citlivost 55

Segmenty

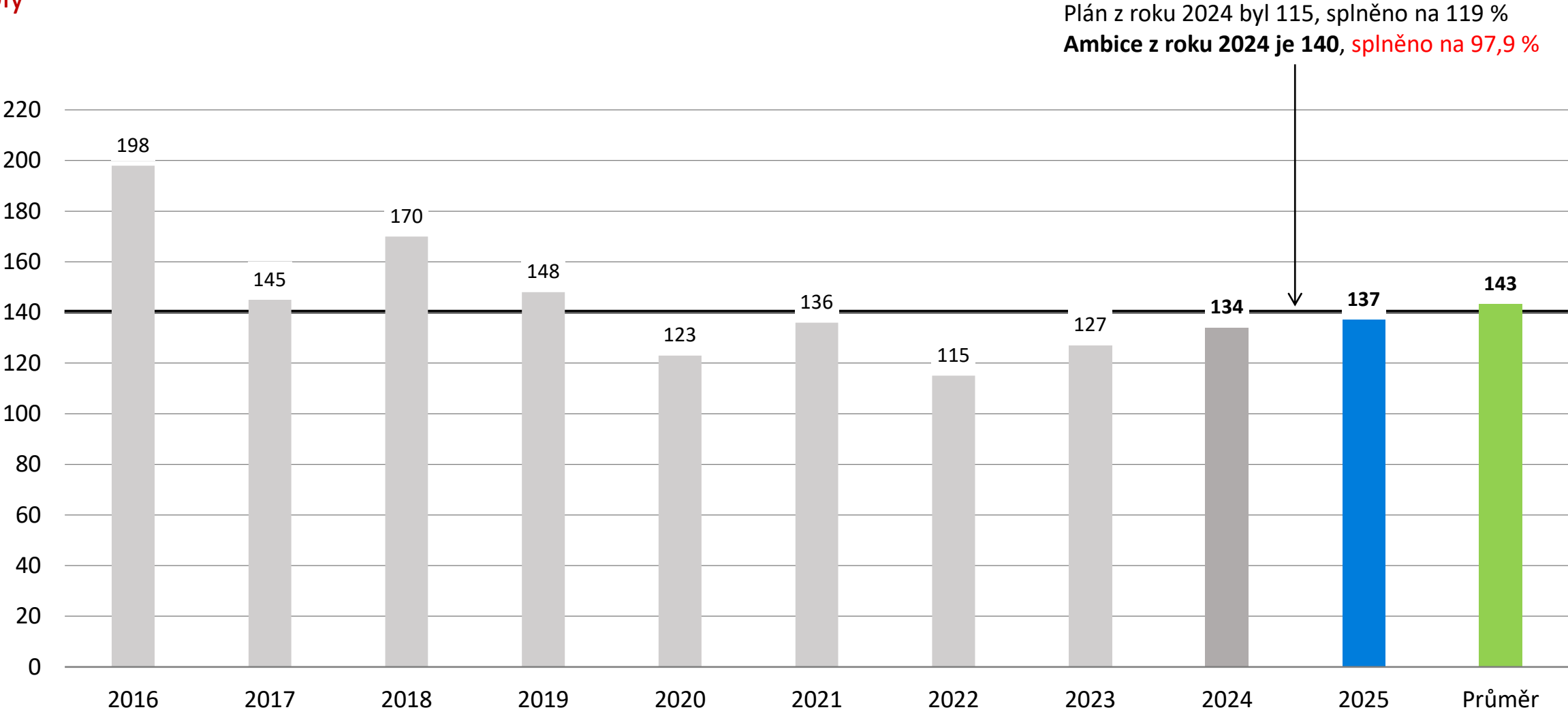
Celkový plán z roku 2024 byl/je 402, z toho:
Úřady = 264, Školy = 115 a Organizace = 23



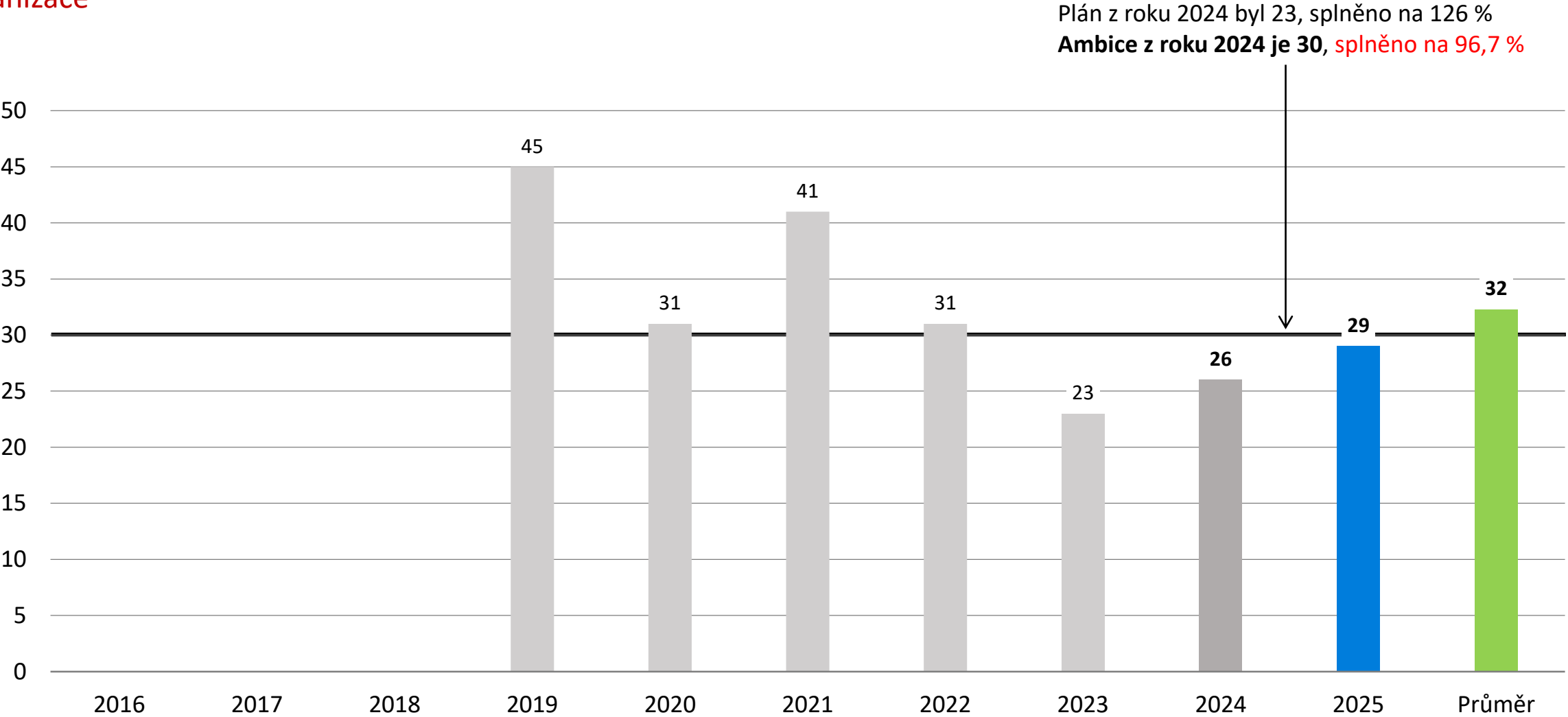
Úřady



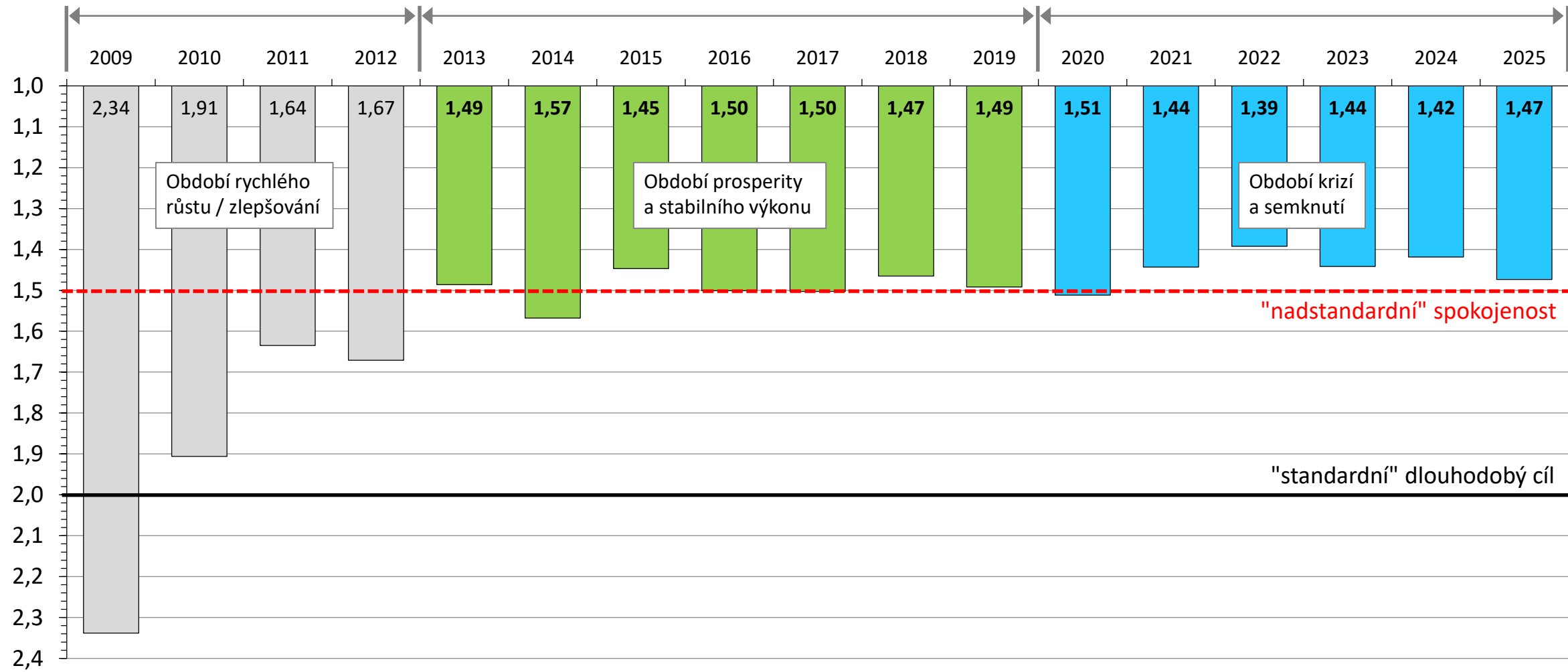
Školy



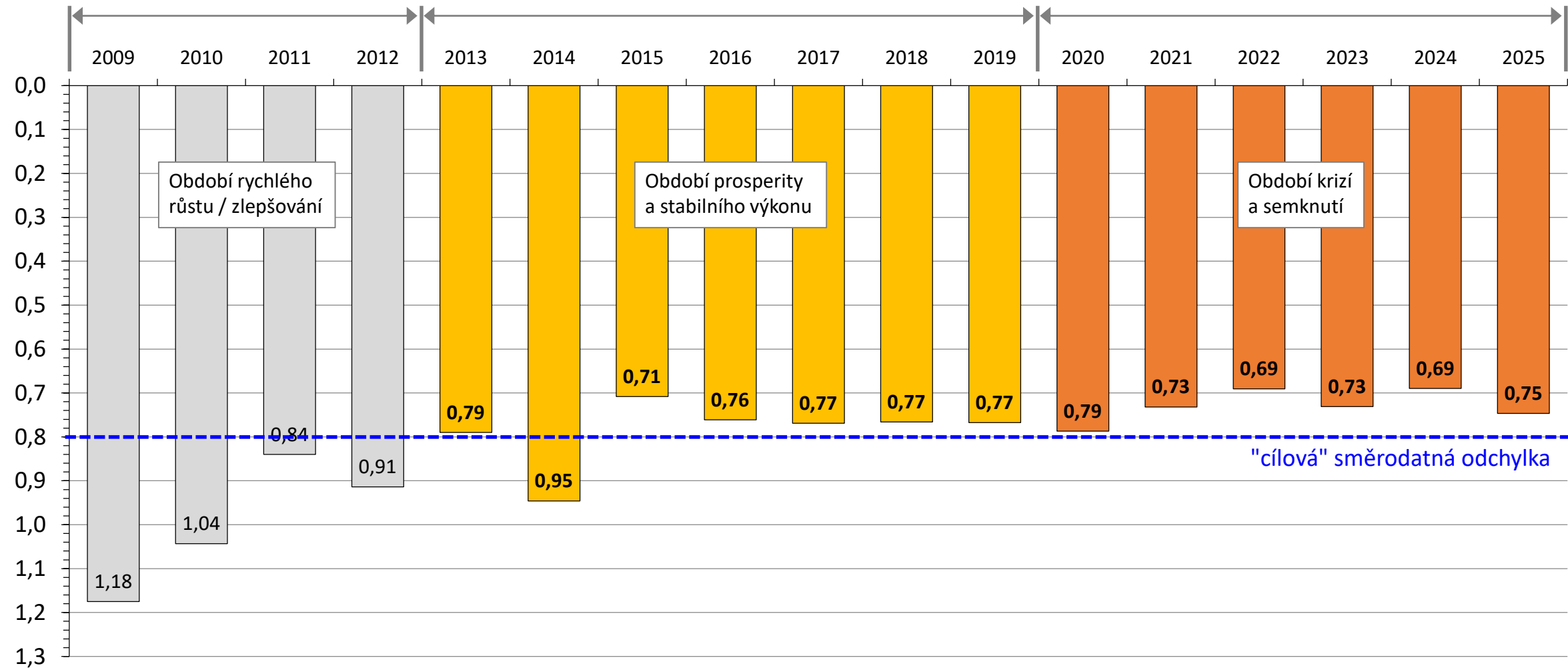
Organizace



Vážený průměr



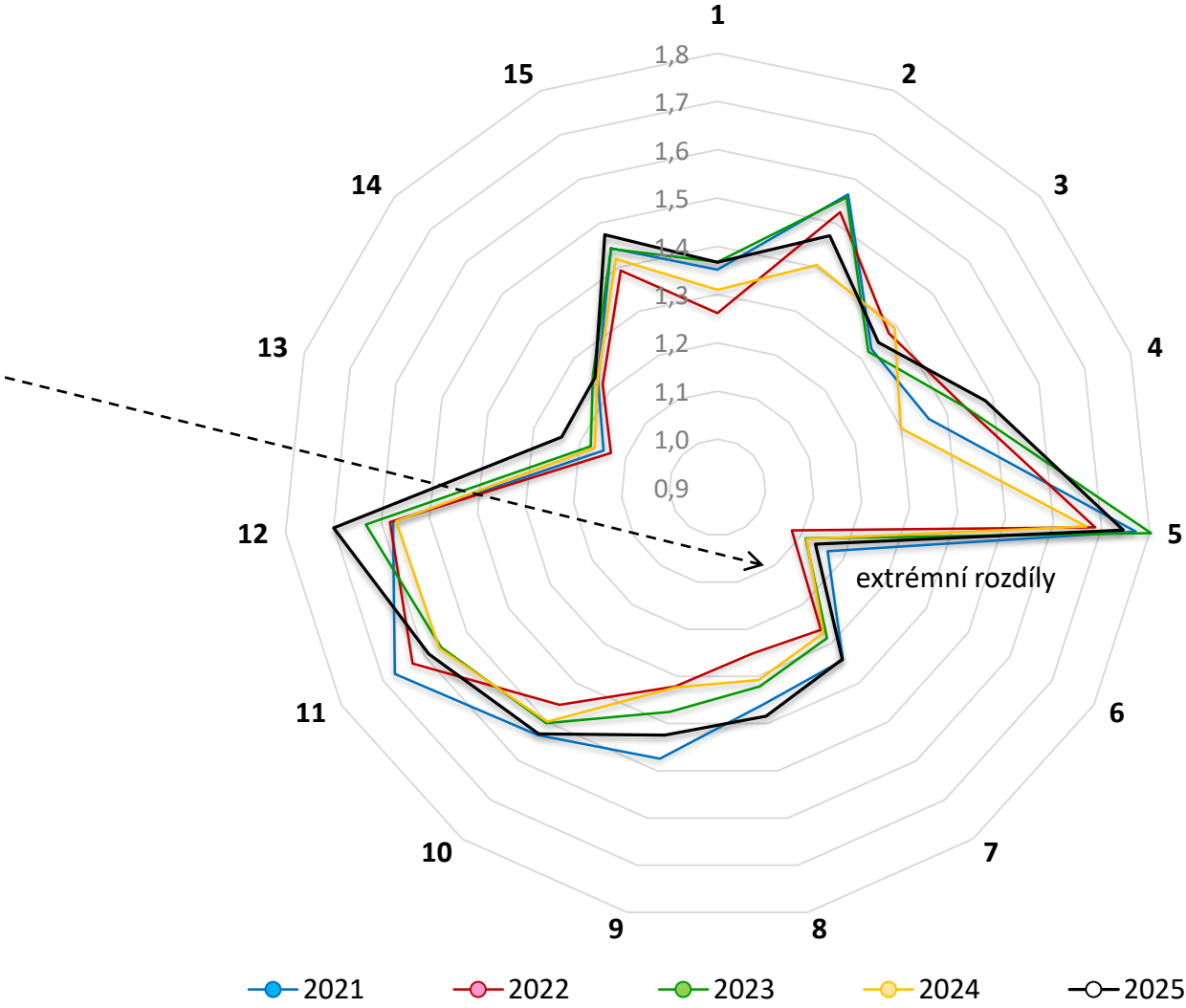
Rozptyl názorů



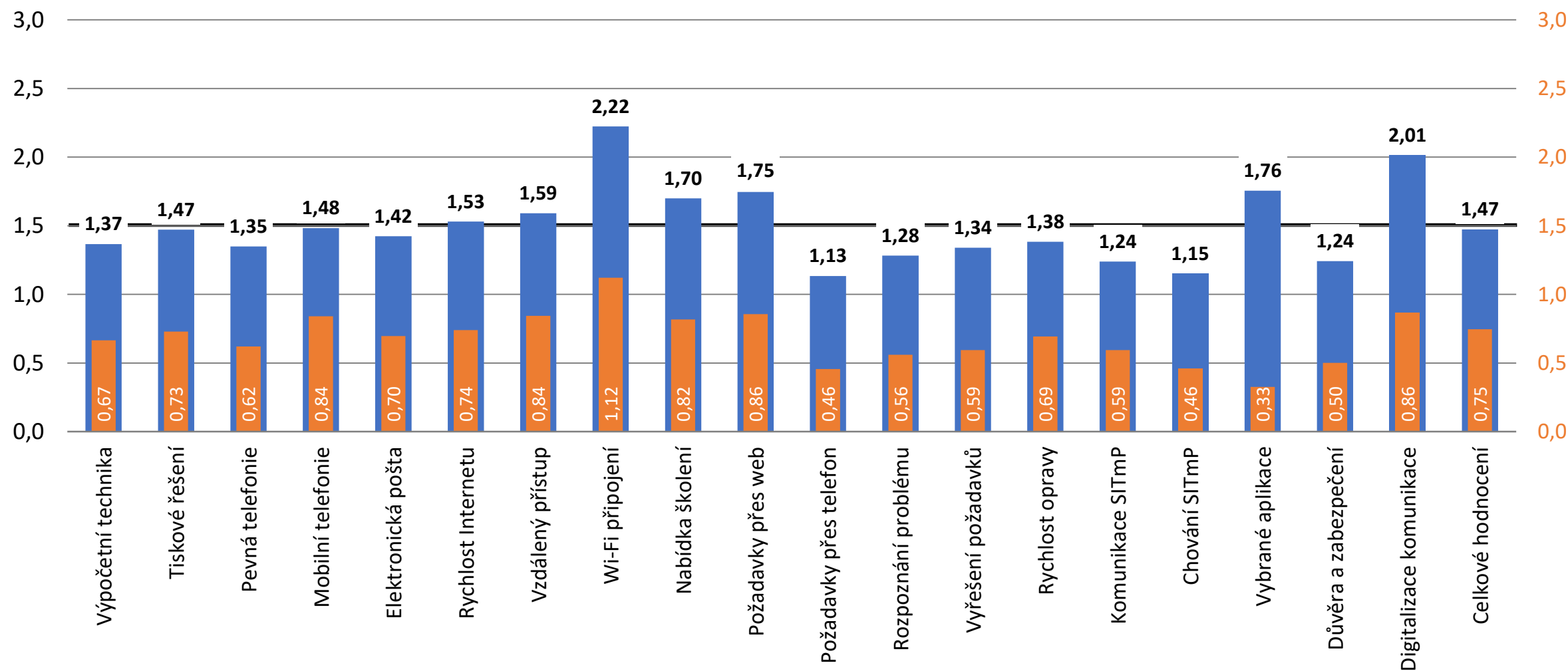
Tabulka

Číslo	Téma otázky	2021	2022	2023	2024	2025
1	Výpočetní technika	1,352	1,262	1,368	1,309	1,367
2	Tiskové řešení	1,565	1,524	1,558	1,405	1,471
3	Pevná telefonie	1,329	1,377	1,321	1,393	1,349
4	Mobilní telefonie	1,360	1,439	1,439	1,299	1,483
5	Požadavky přes web	1,772	1,687	1,803	1,668	1,745
6	Požadavky přes telefon	1,164	1,078	1,110	1,113	1,134
7	Vyřešení požadavků	1,342	1,264	1,285	1,273	1,340
8	Rychlost opravy	1,359	1,251	1,321	1,308	1,384
9	Elektronická pošta	1,475	1,322	1,375	1,323	1,424
10	Rychlost Internetu	1,534	1,457	1,503	1,500	1,531
11	Vzdálený přístup	1,672	1,629	1,561	1,566	1,590
12	Nabídka školení	1,576	1,582	1,633	1,569	1,700
13	Komunikace SITmP	1,148	1,132	1,176	1,168	1,239
14	Důvěra a zabezpečení	1,234	1,220	1,248	1,234	1,241
15	Plošný průměr	1,443	1,392	1,442	1,419	1,473

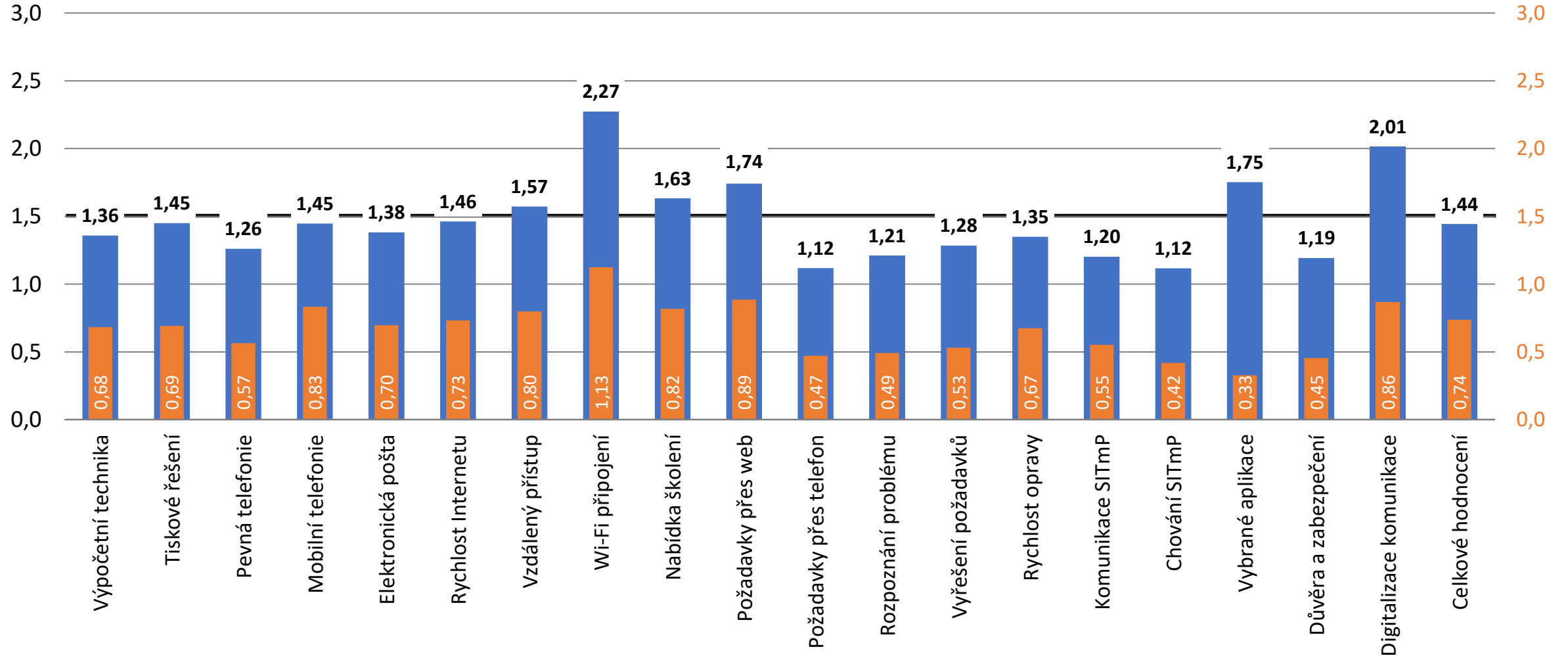
Polární graf



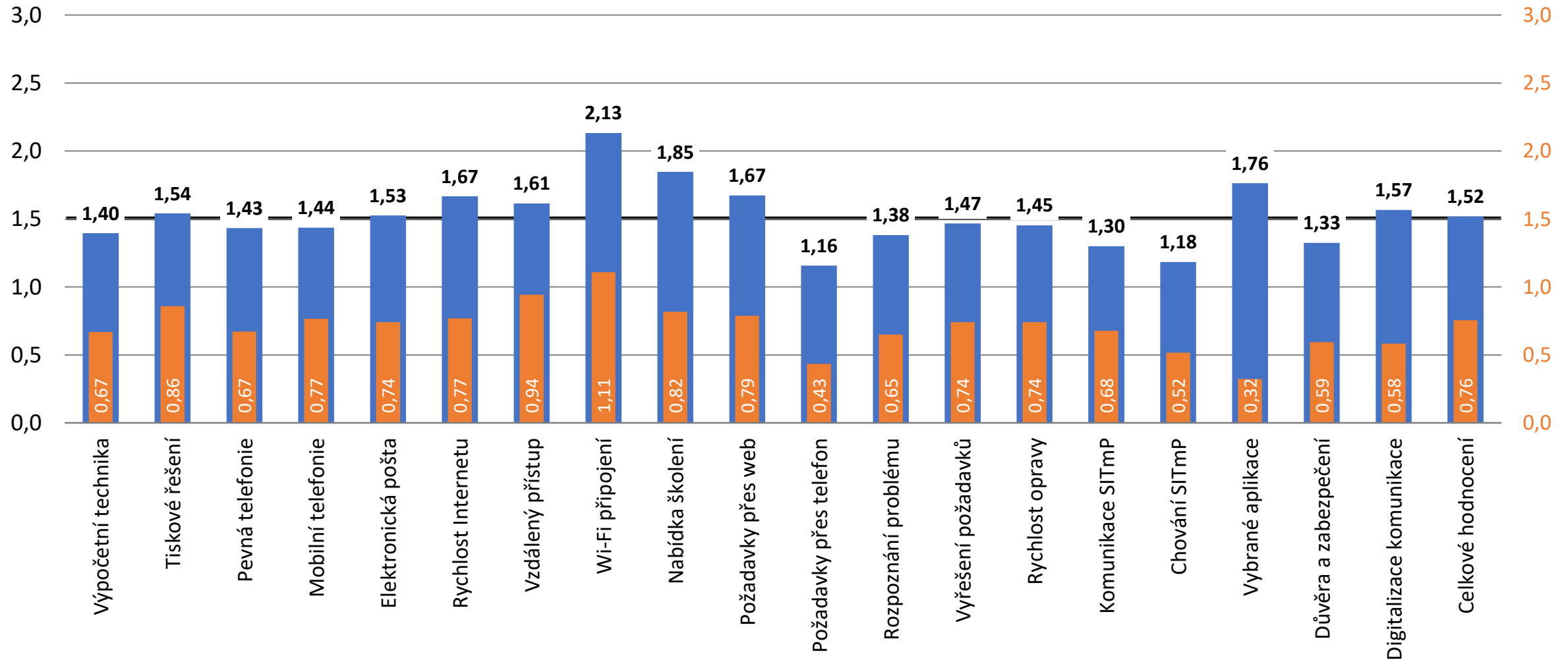
Vážený průměr 2025



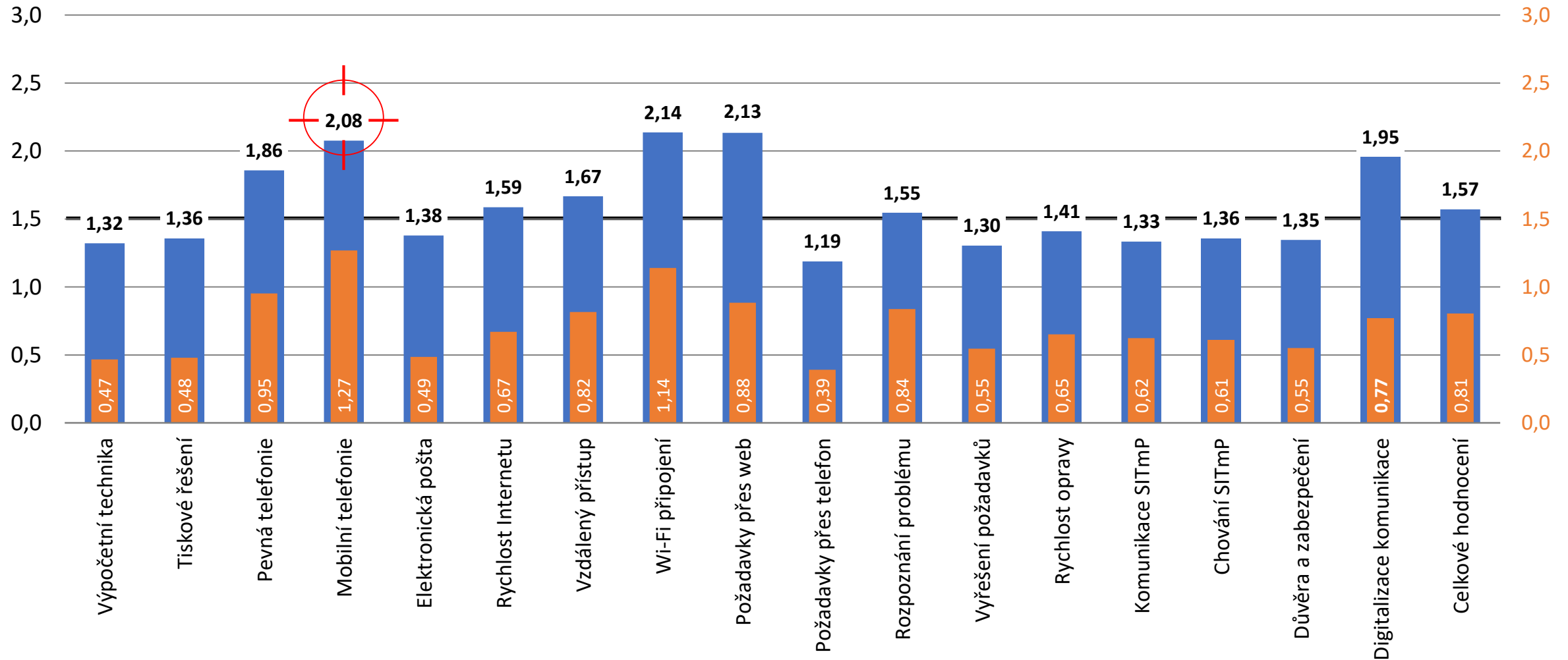
Úřady 2025



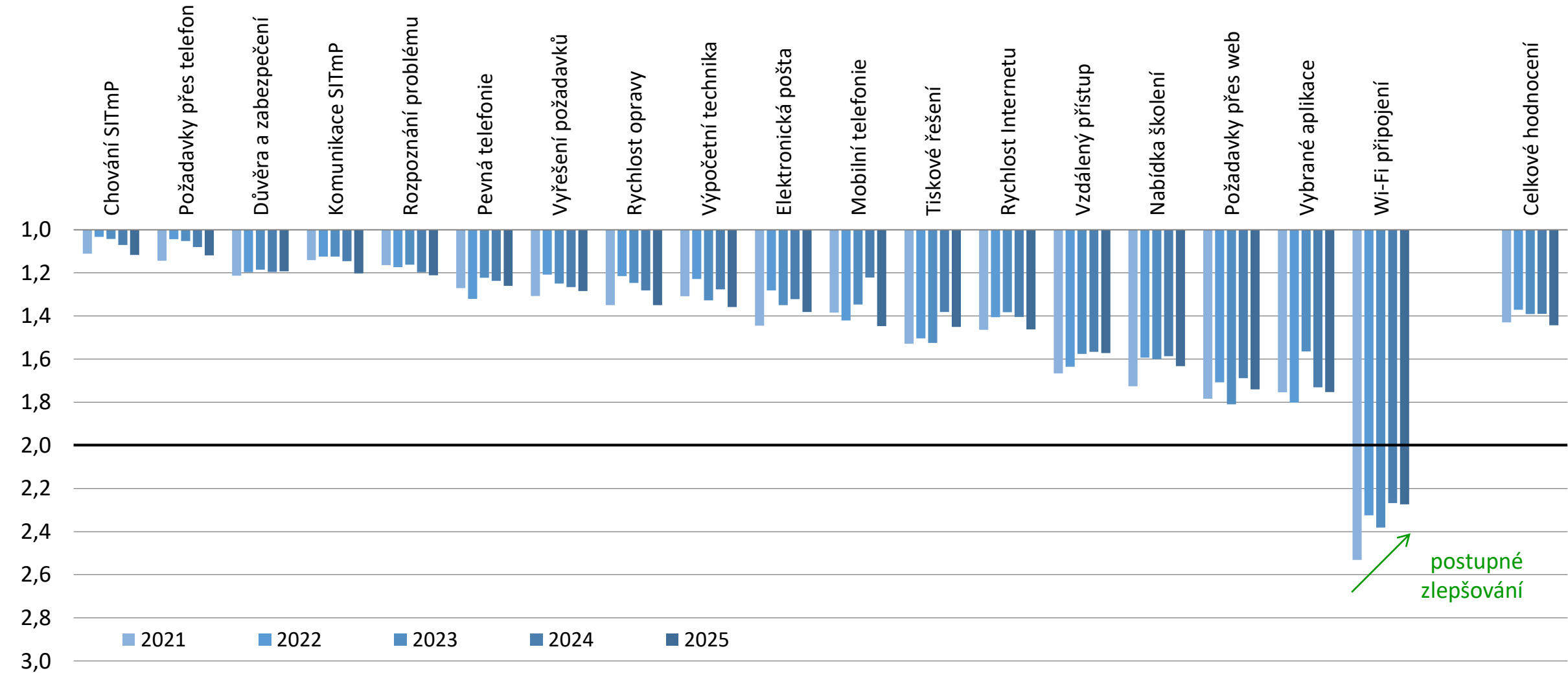
Školy 2025



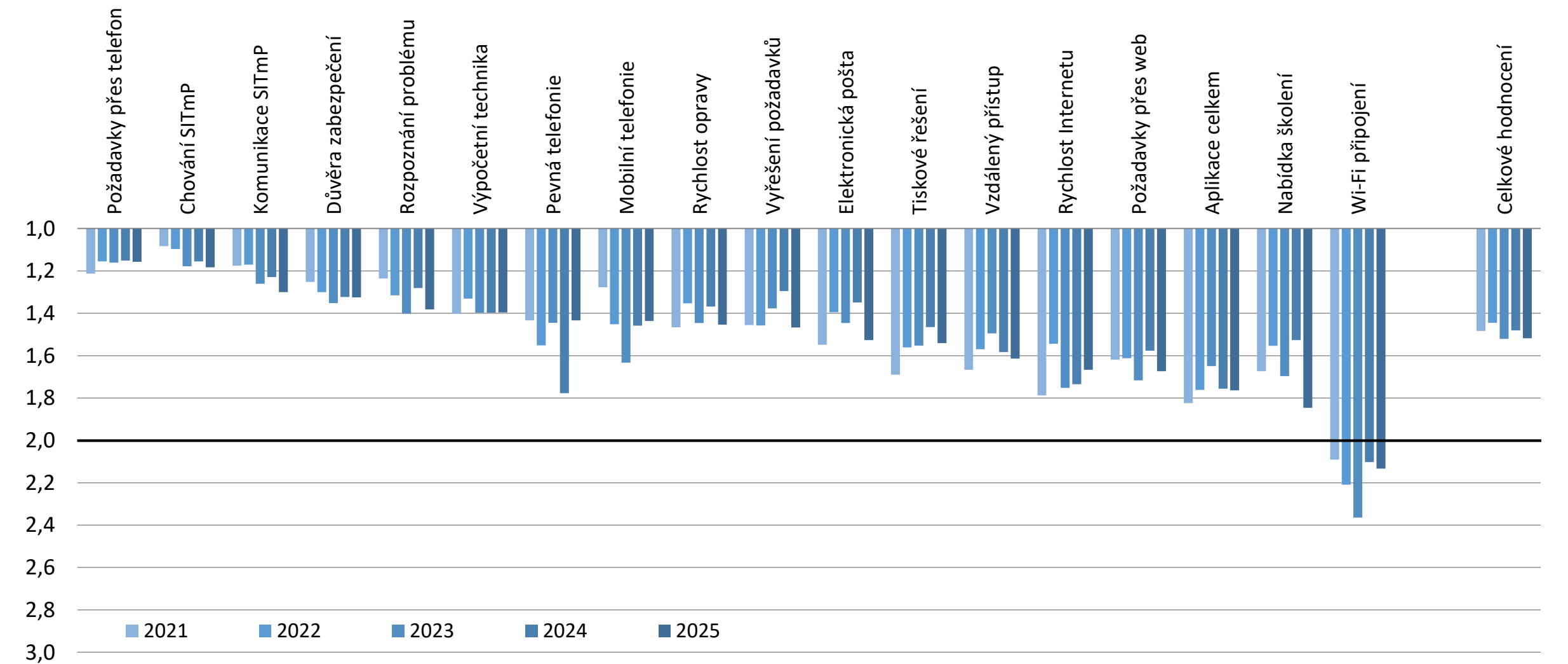
Organizace 2025



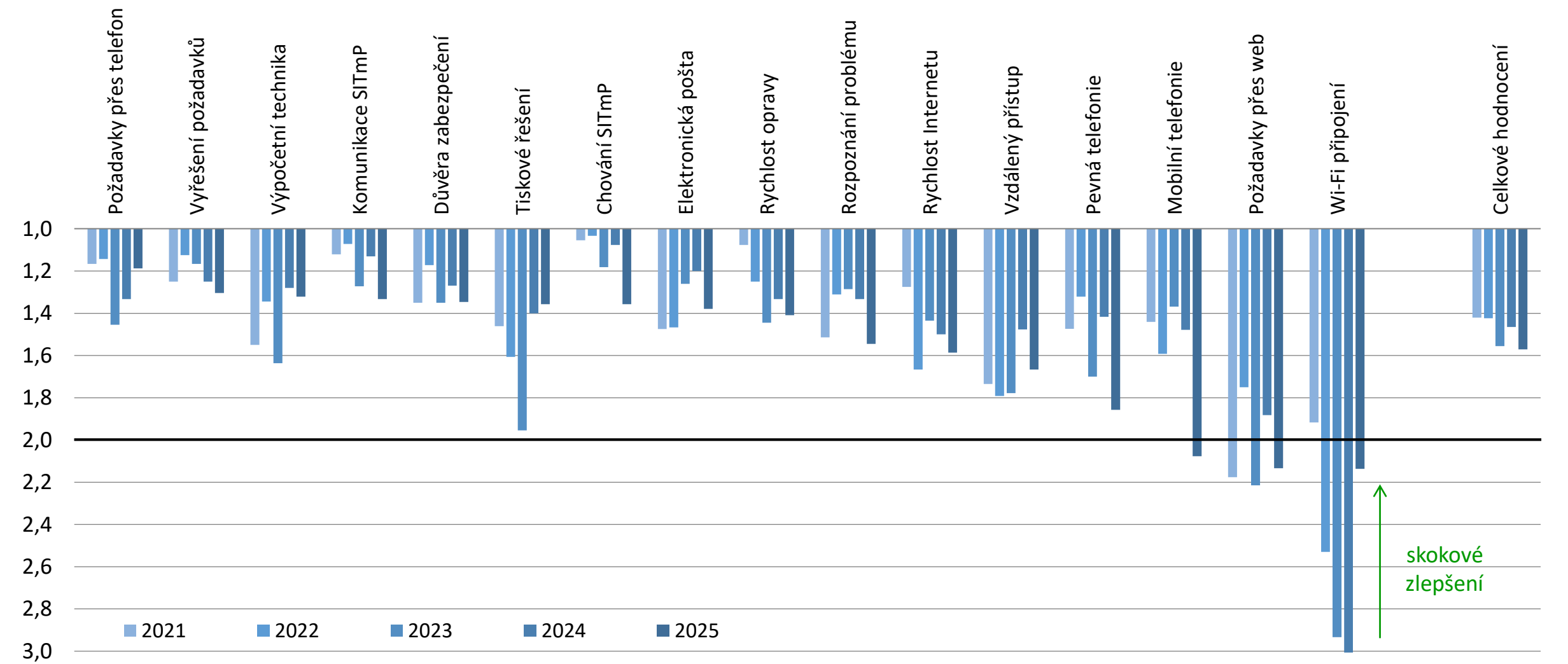
Úřady 2019-2025



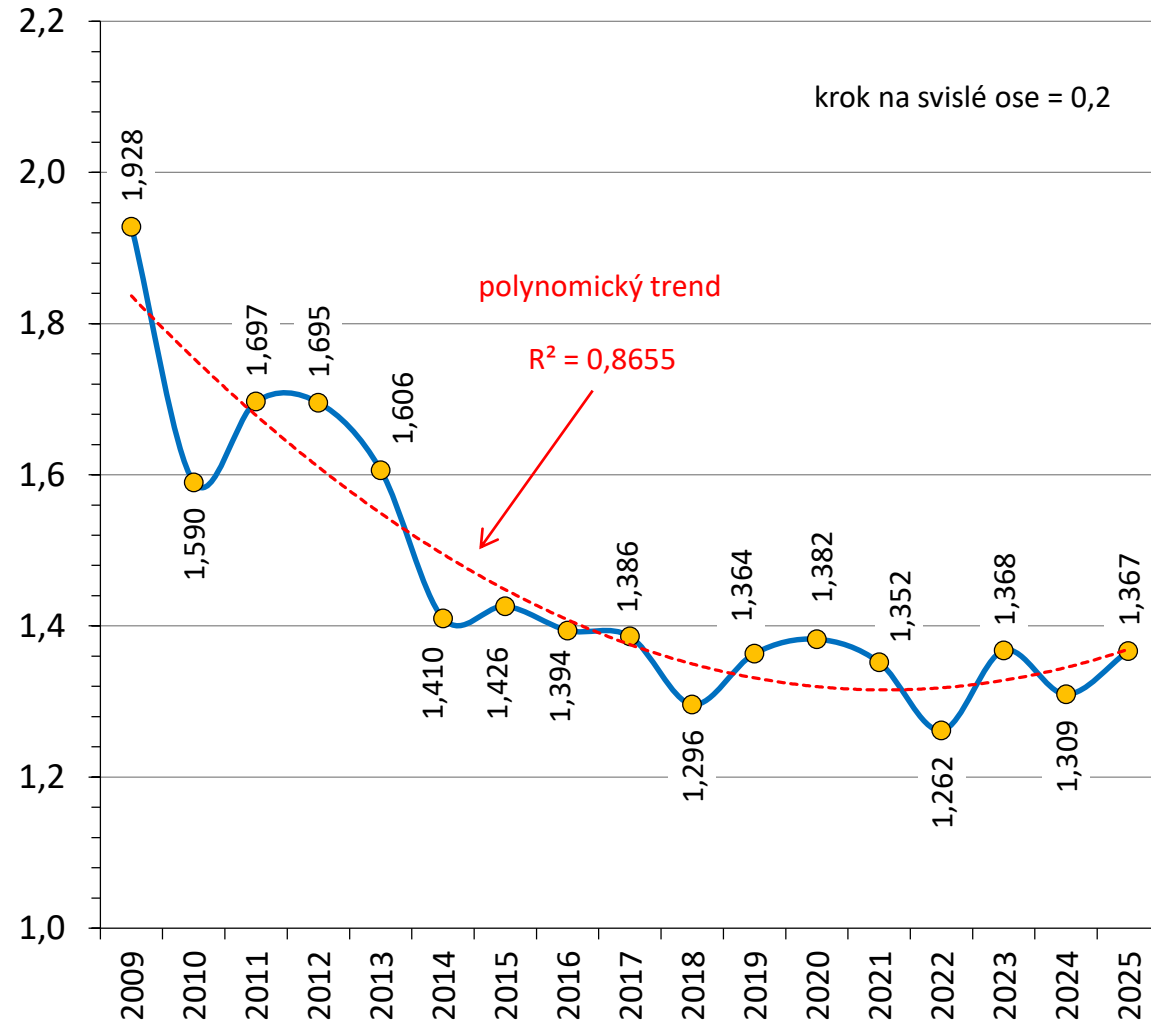
Školy 2019-2025



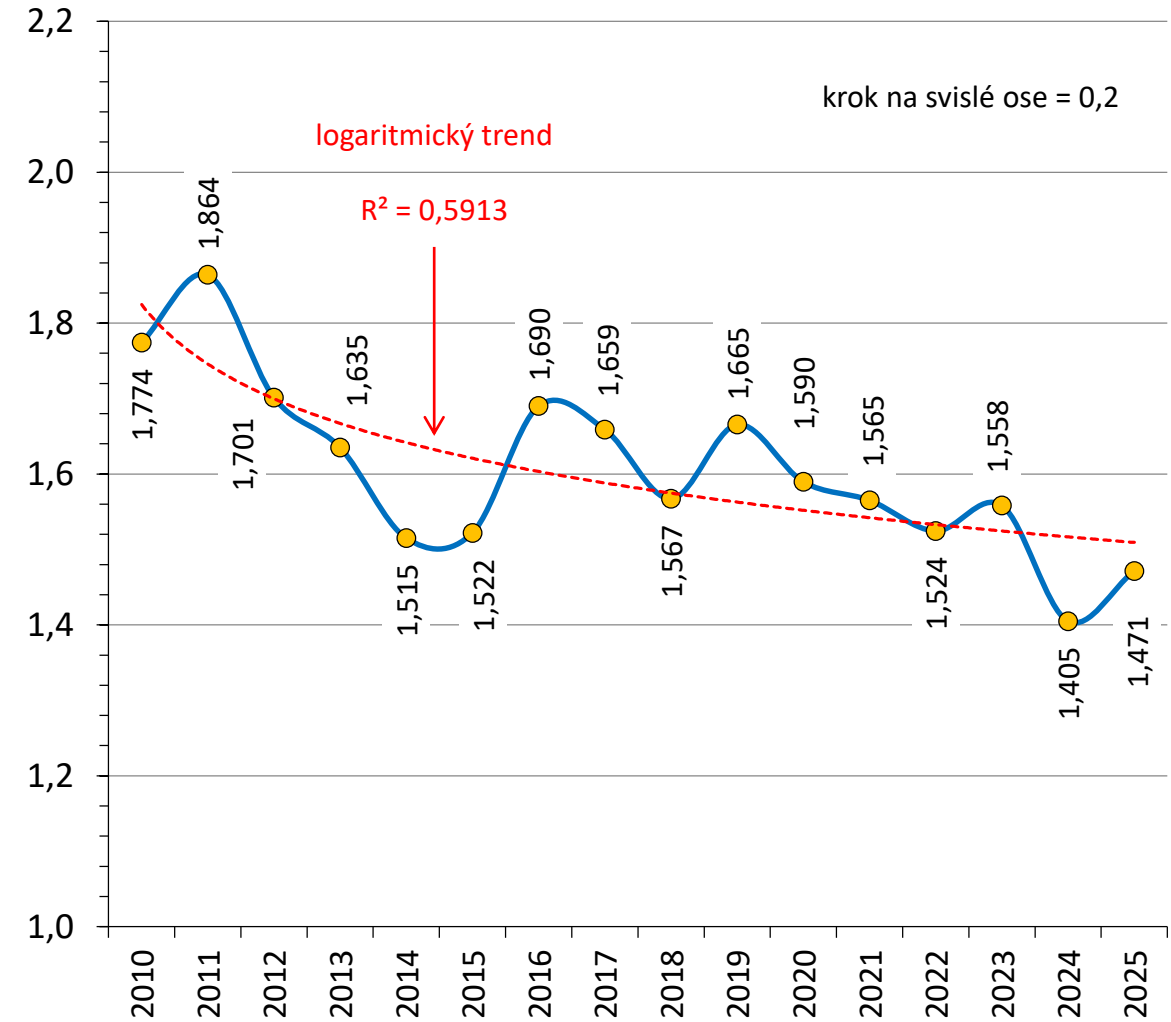
Organizace 2019-2025



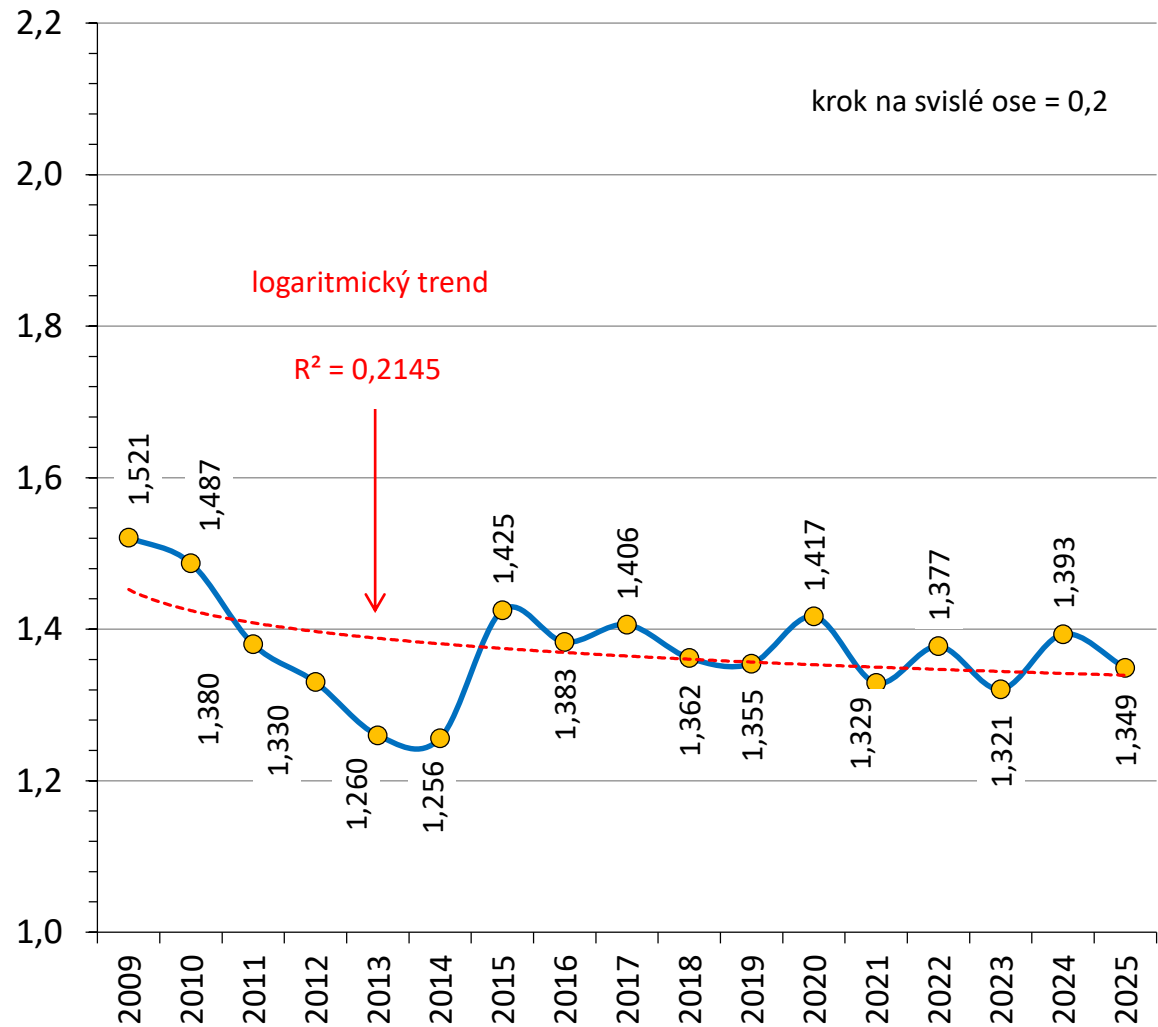
Výpočetní technika



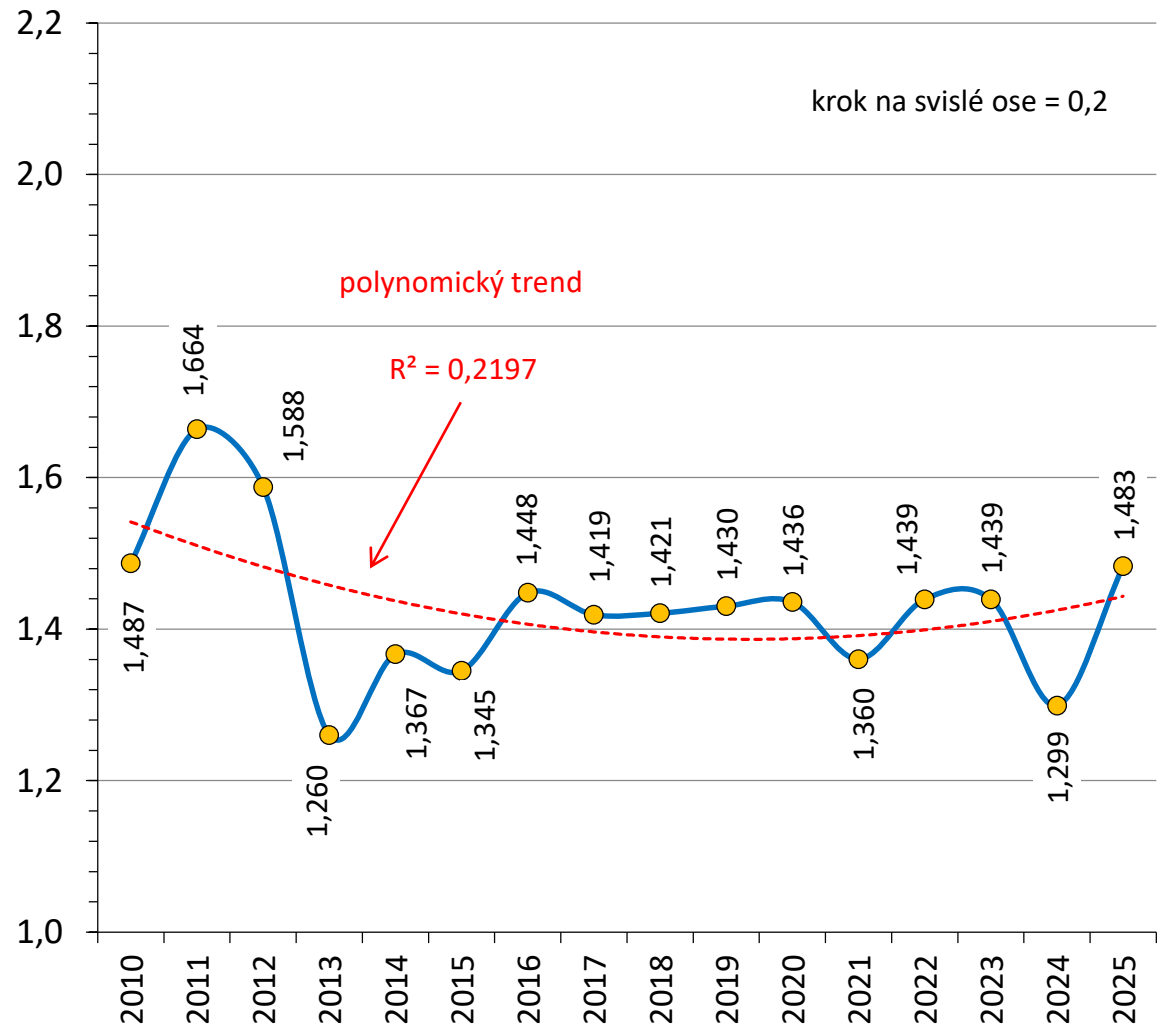
Tiskové řešení



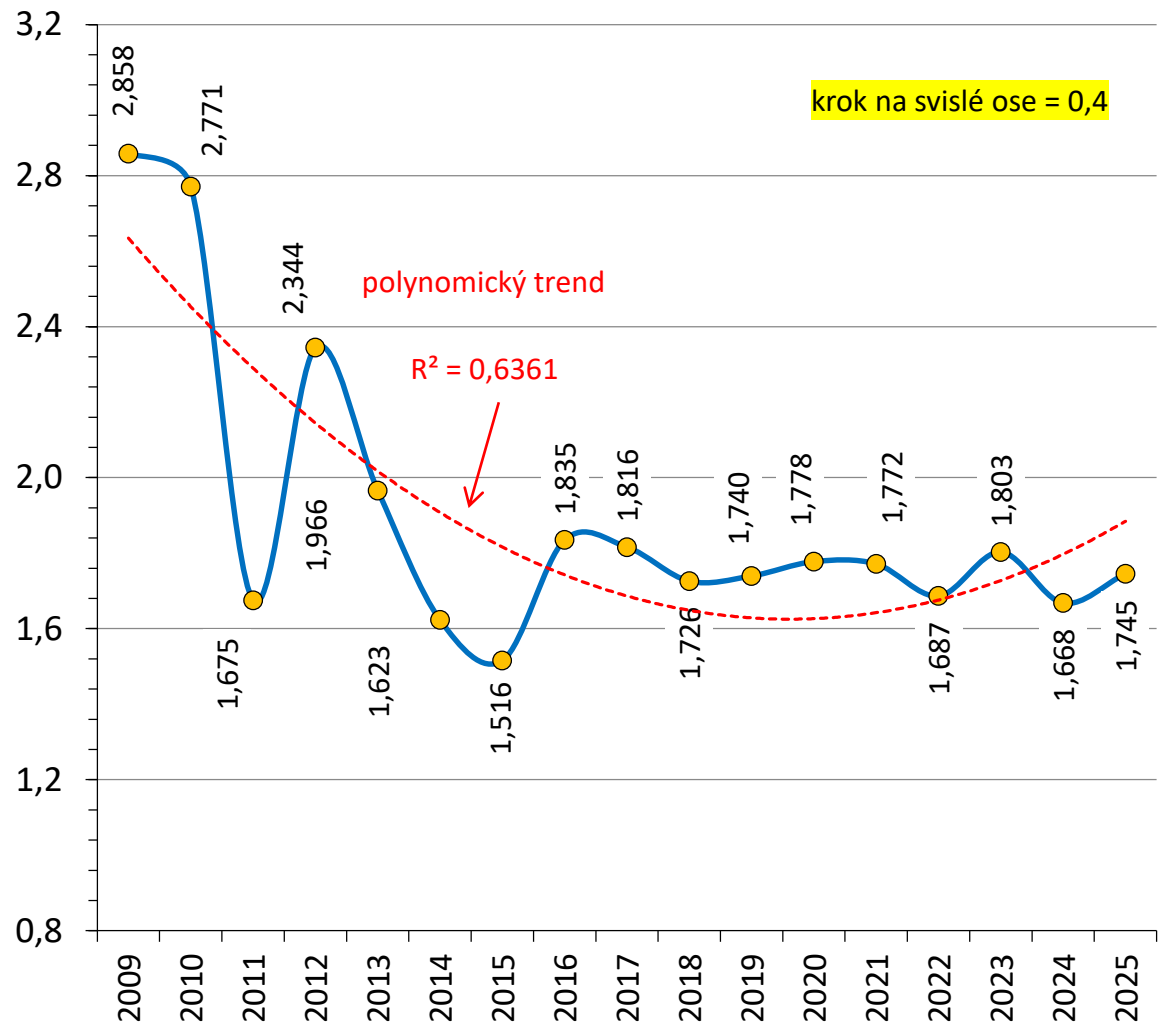
Pevná telefonie



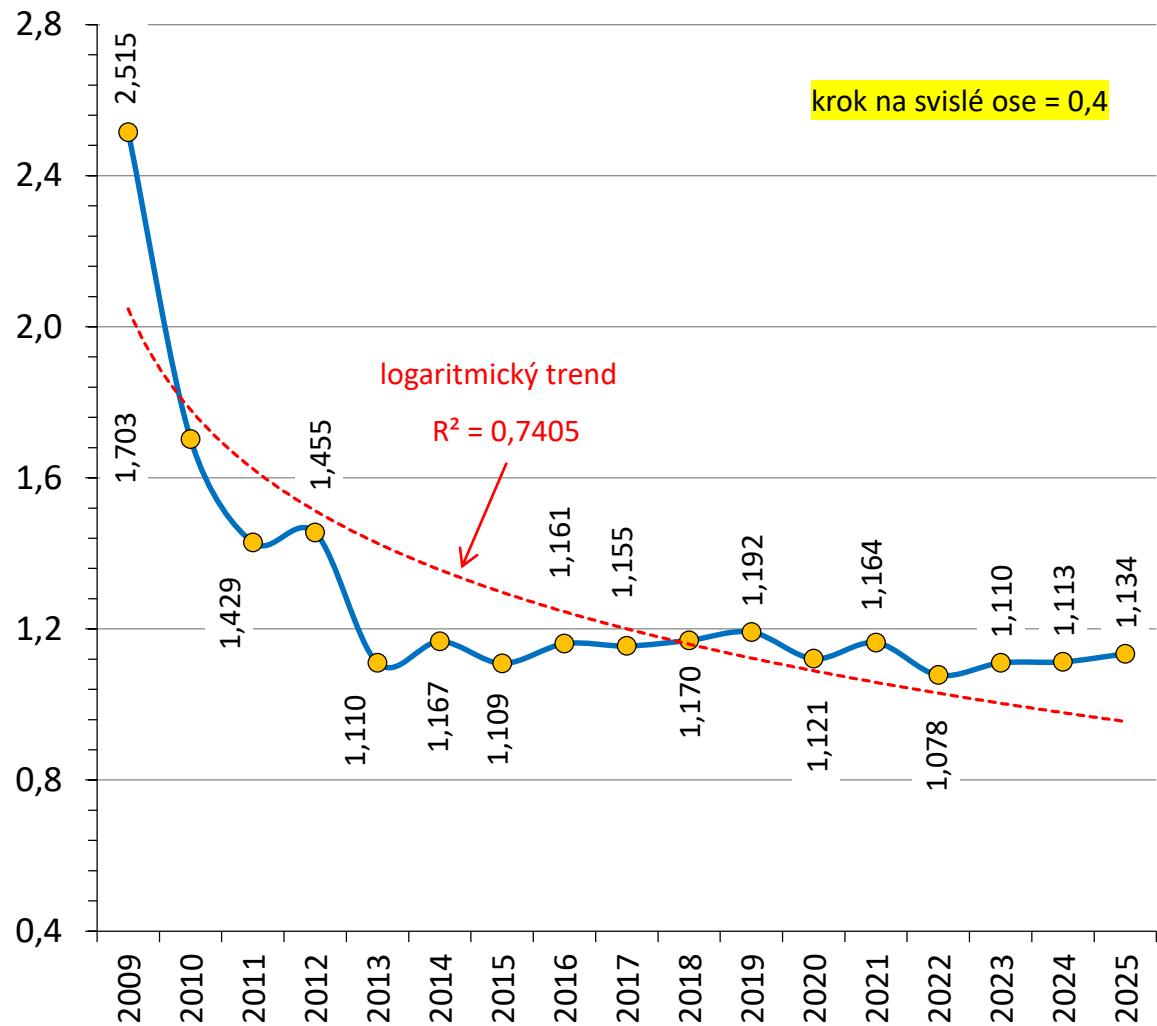
Mobilní telefonie



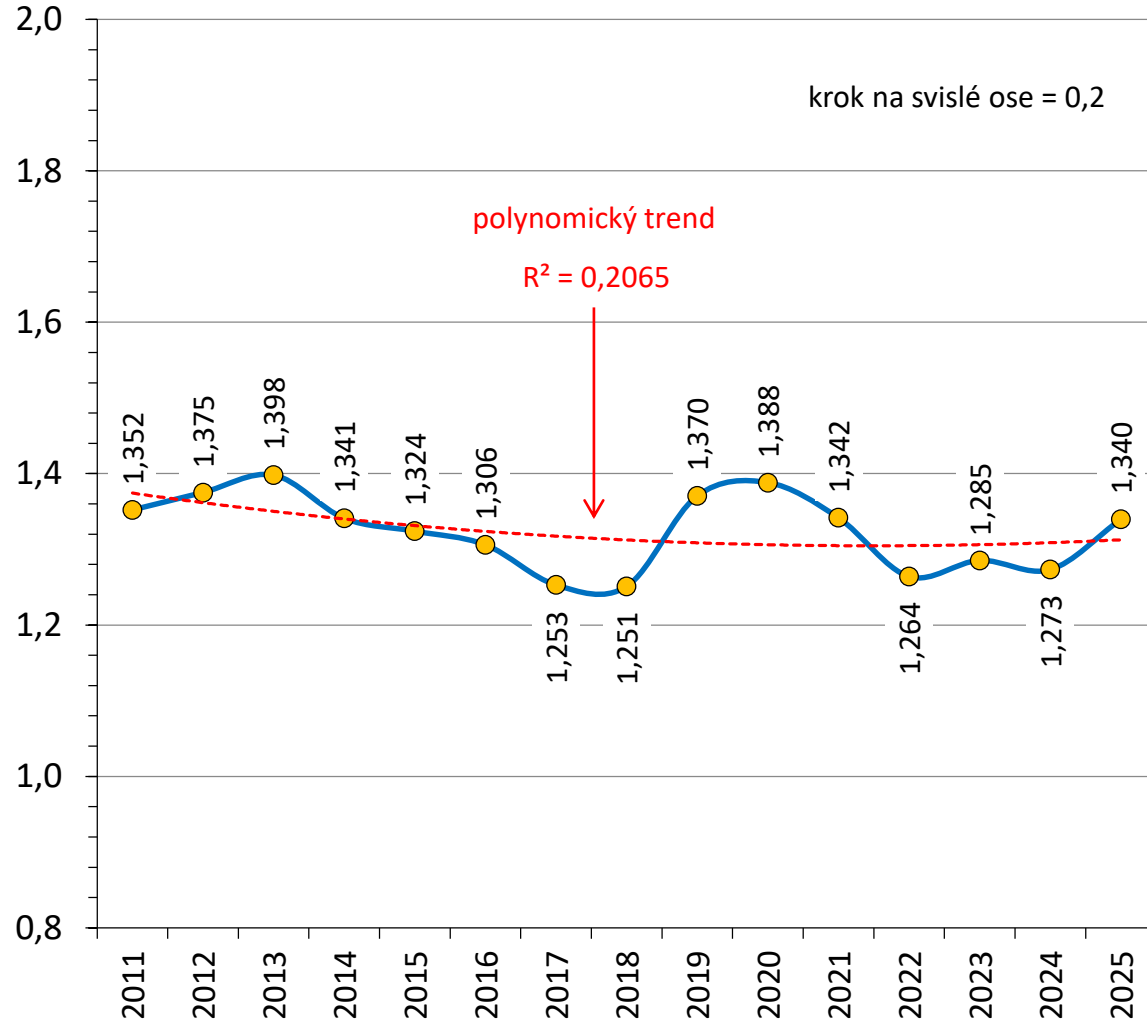
Požadavky přes web



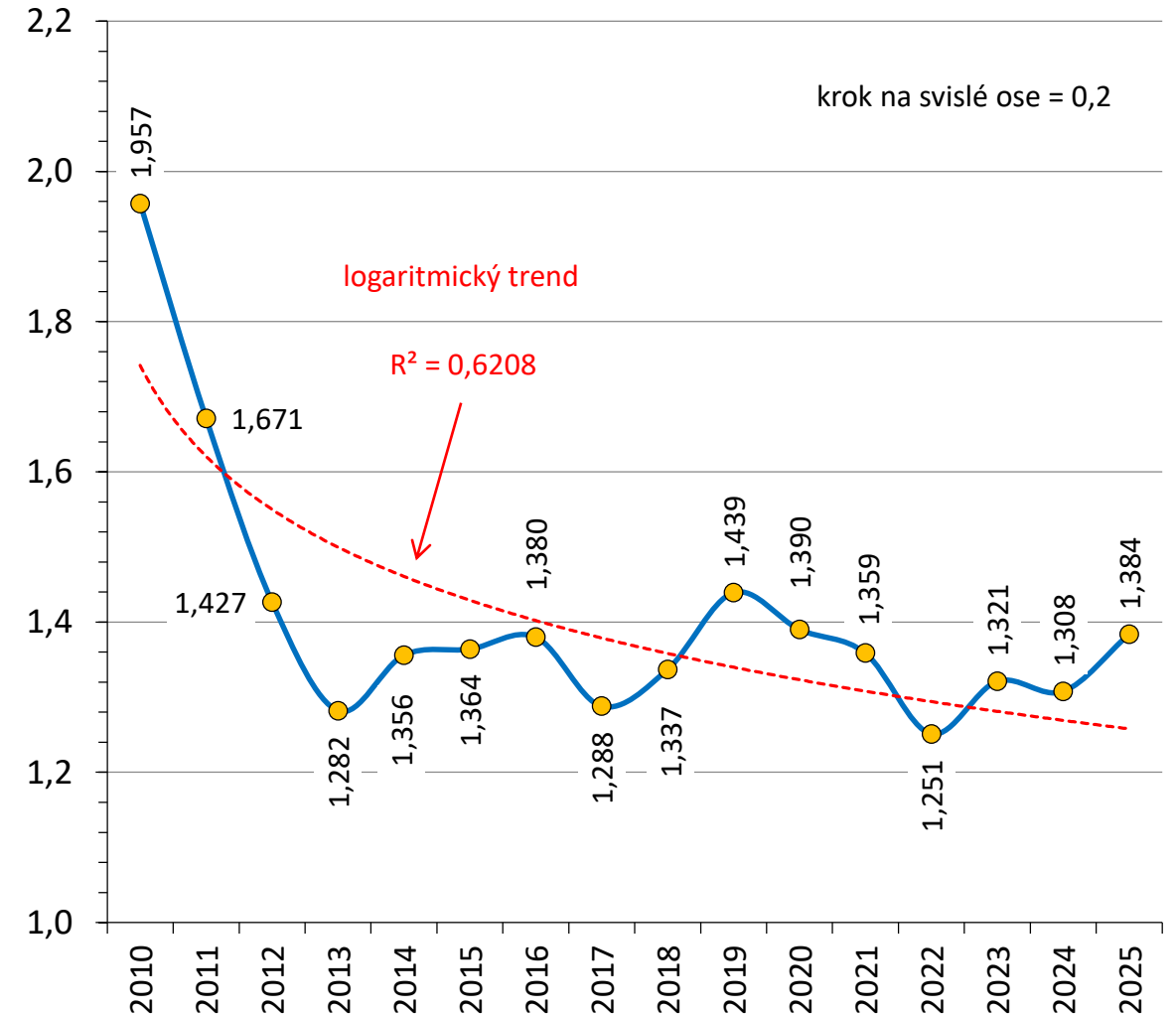
Požadavky přes telefon



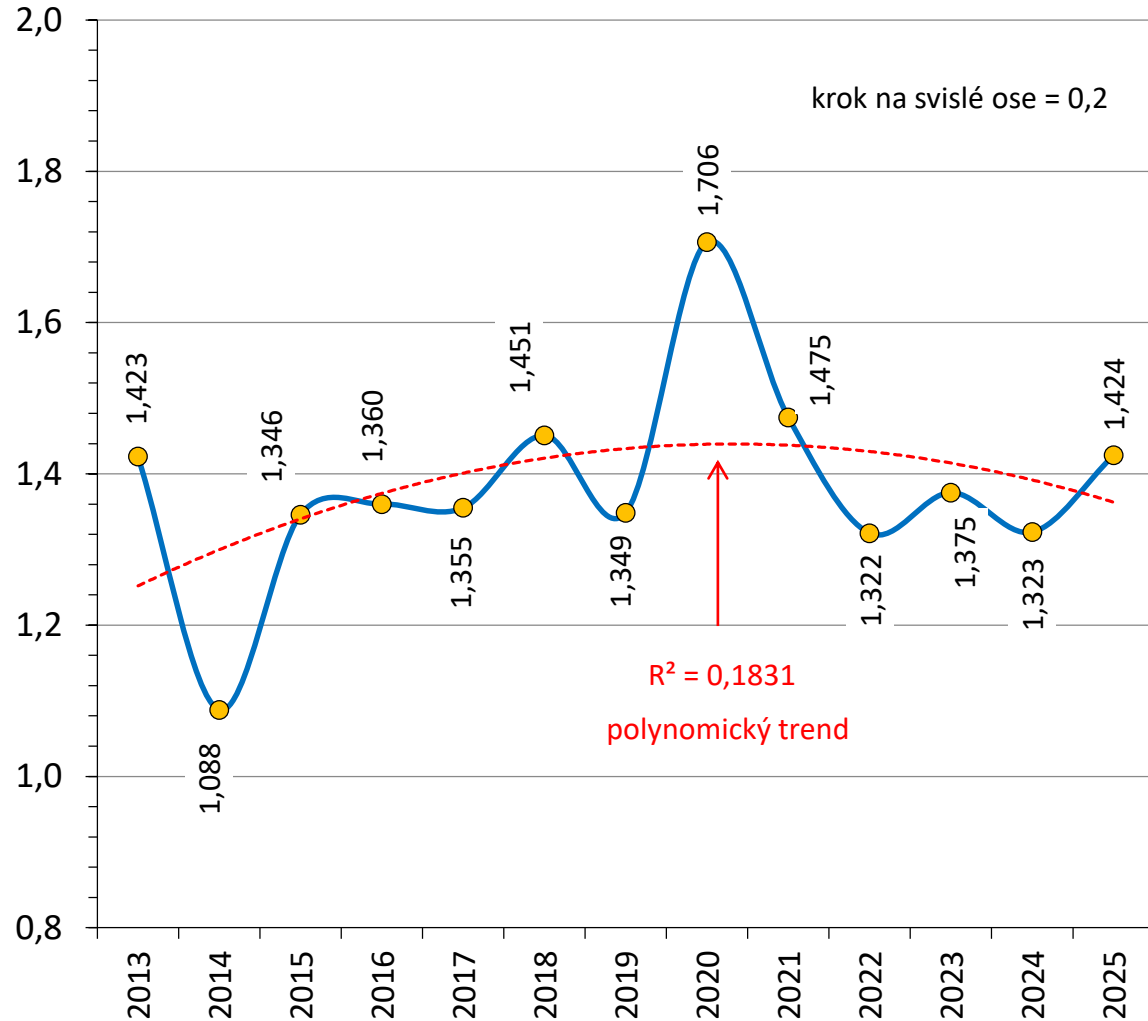
Vyřešení požadavků



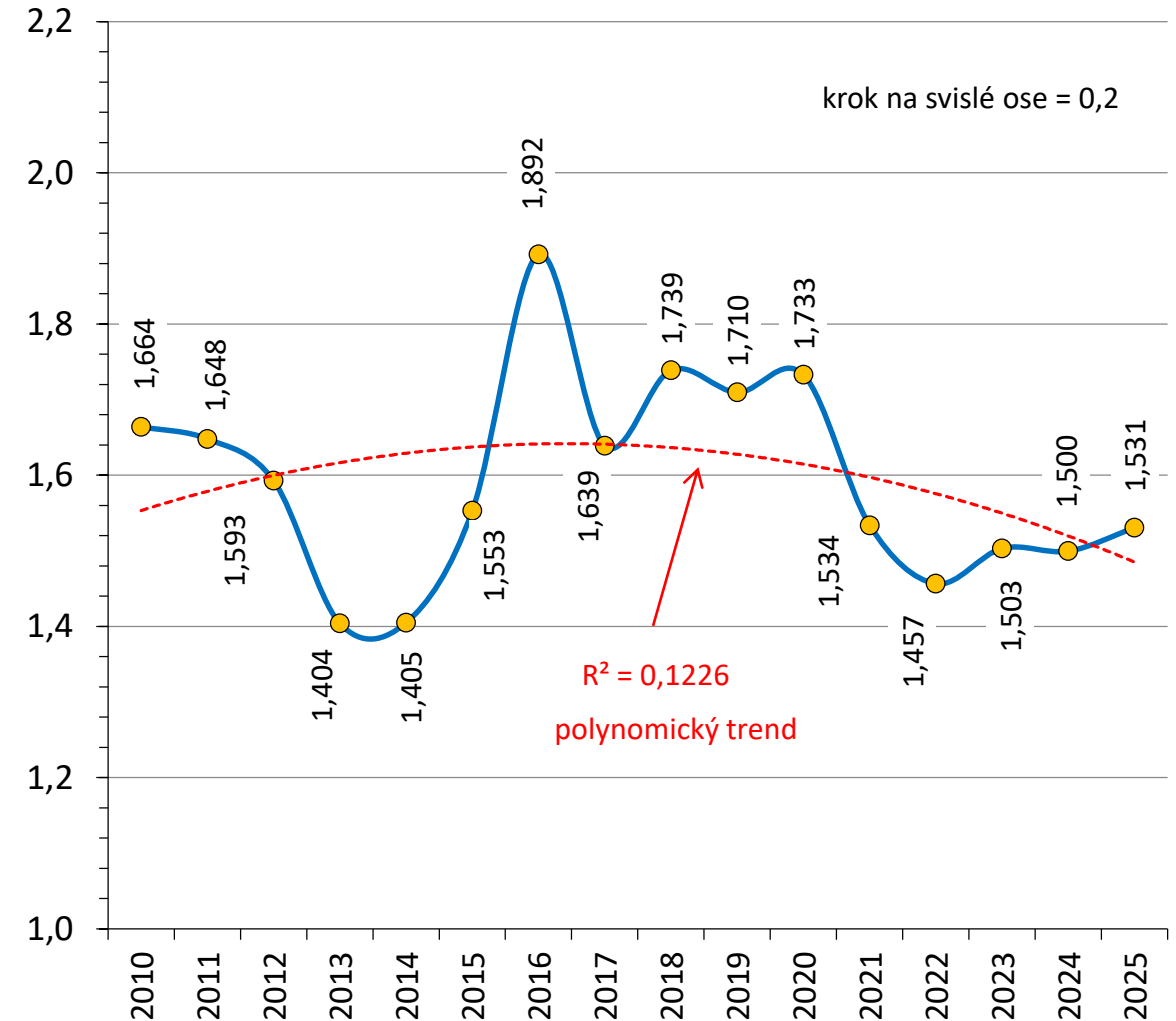
Rychlost opravy



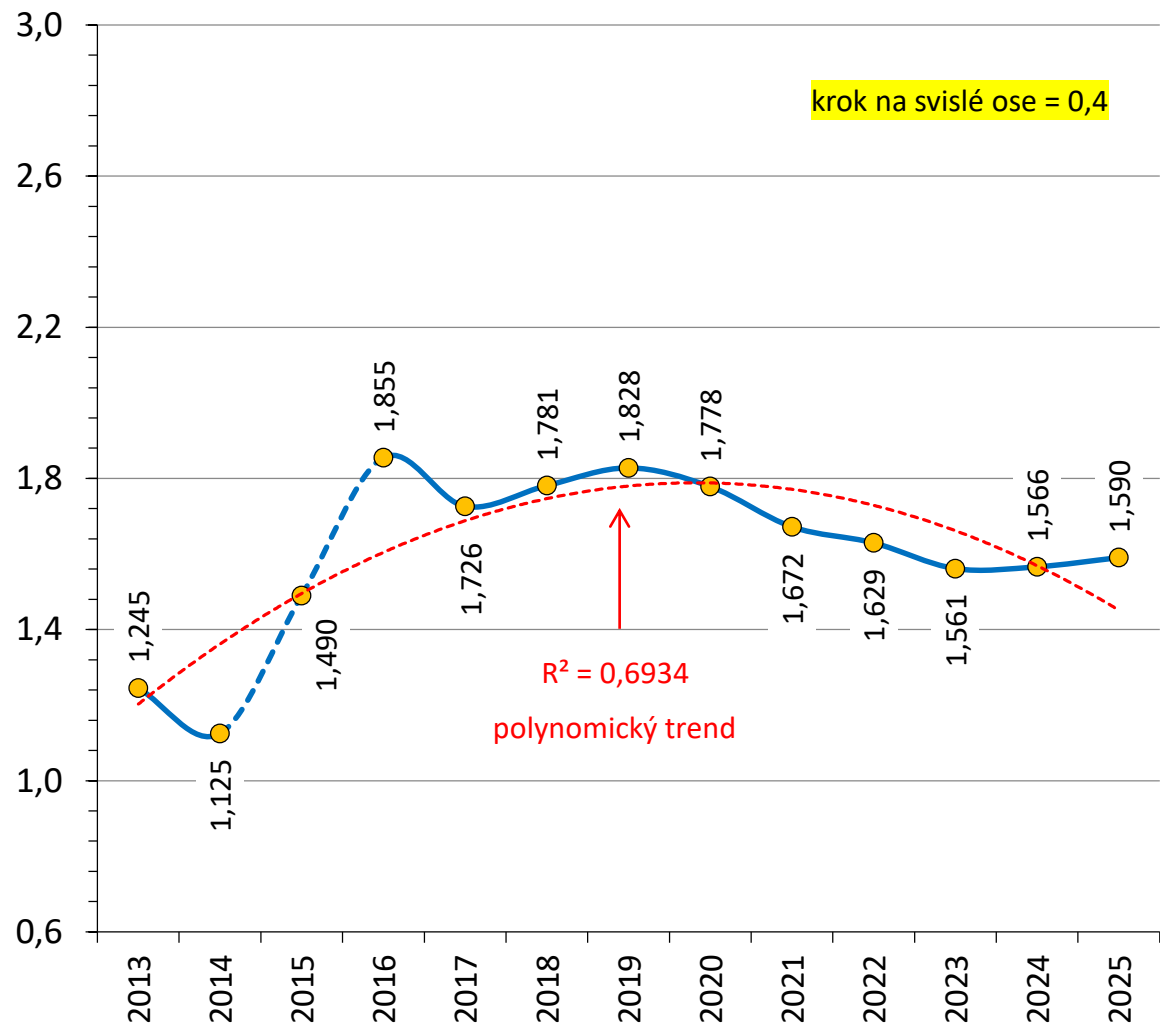
Elektronická pošta



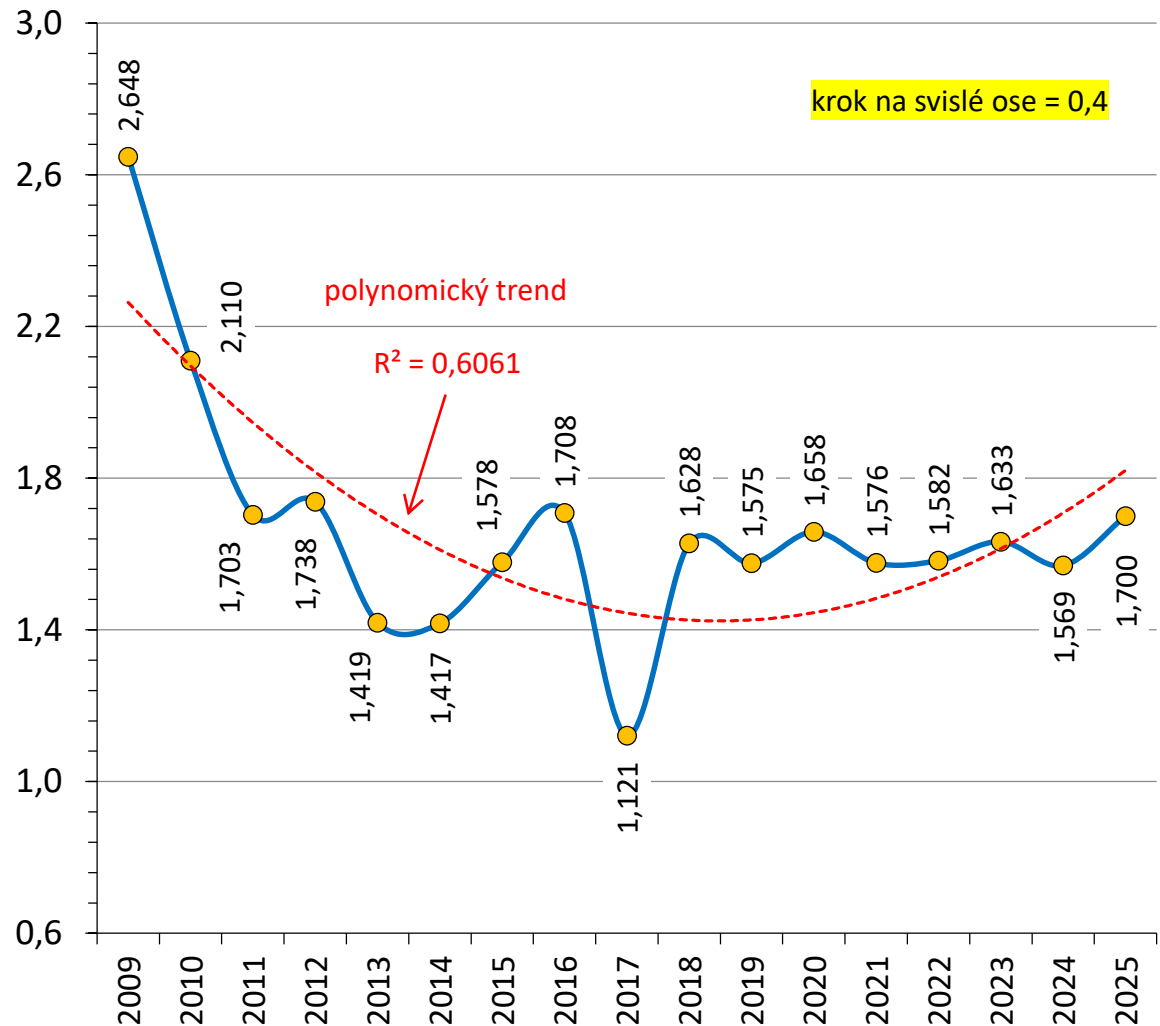
Rychlost Internetu



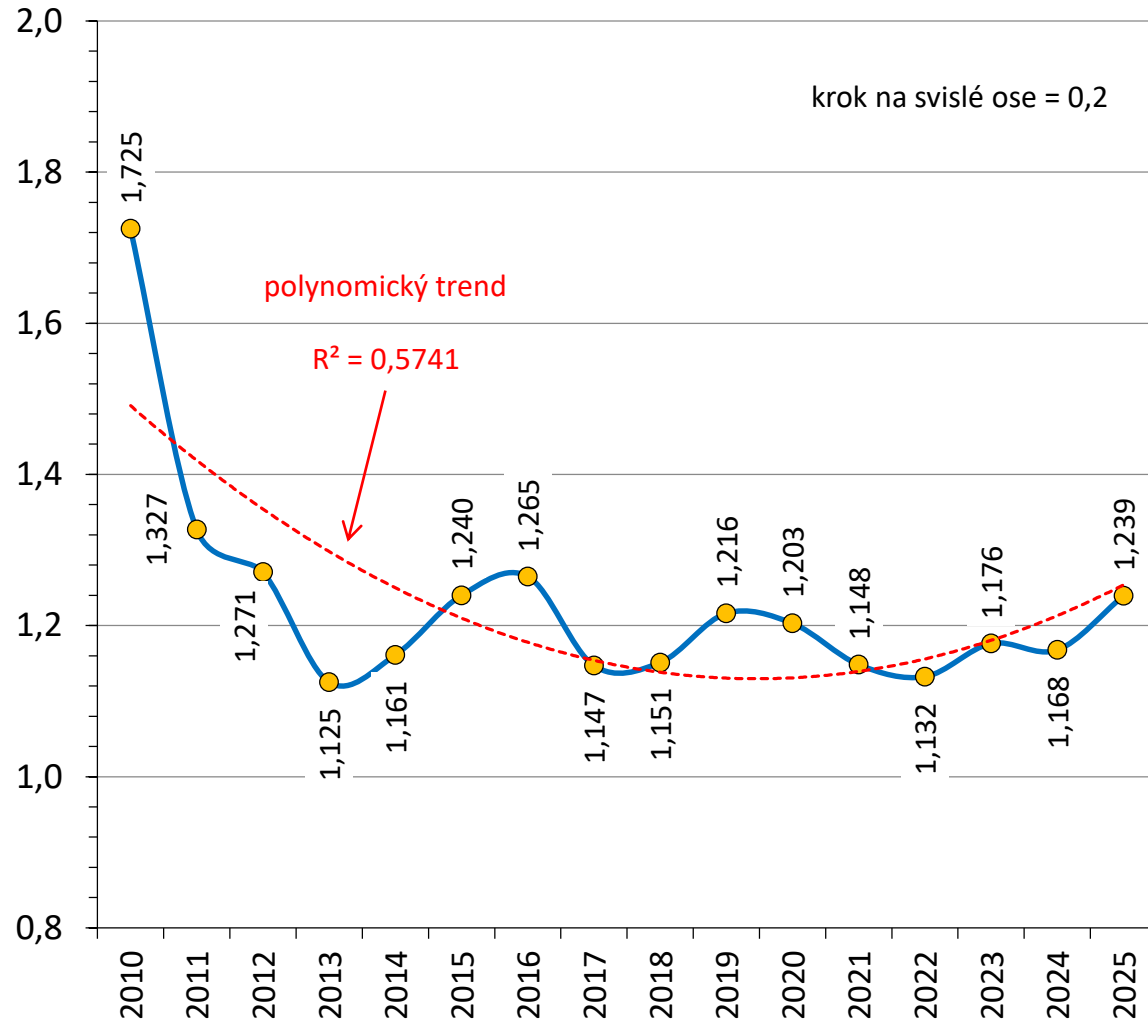
Vzdálený přístup



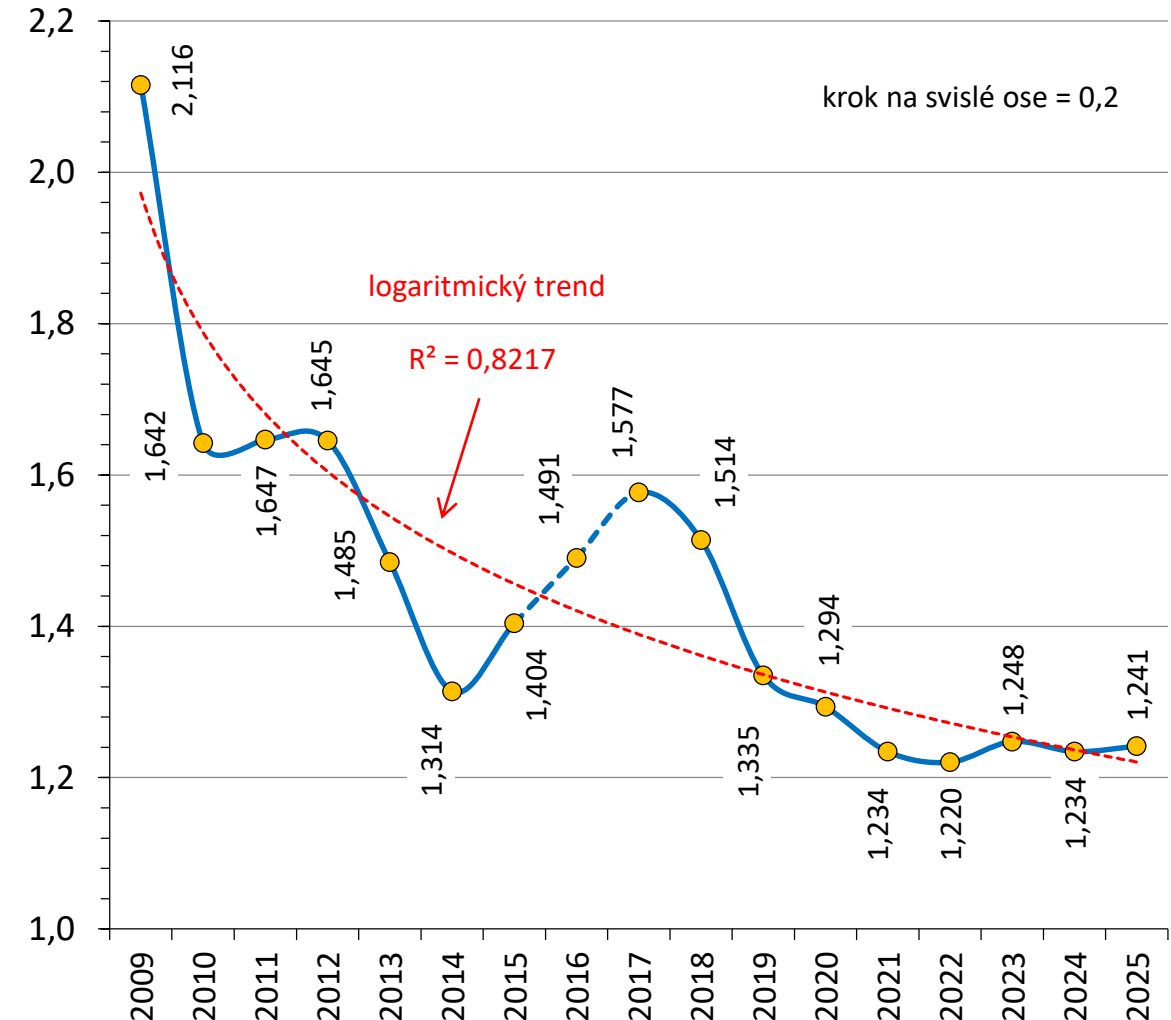
Nabídka školení



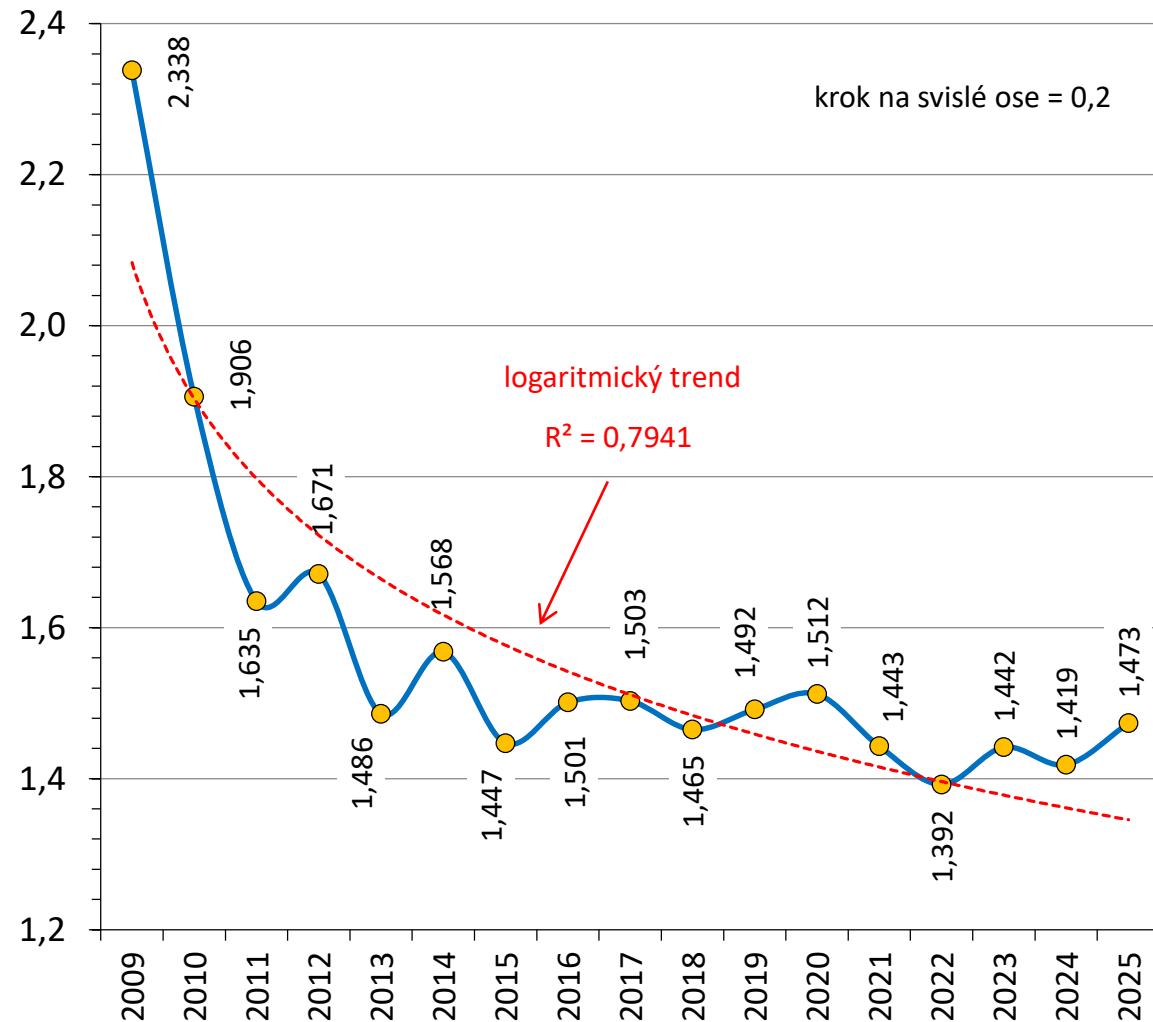
Komunikace SITmP



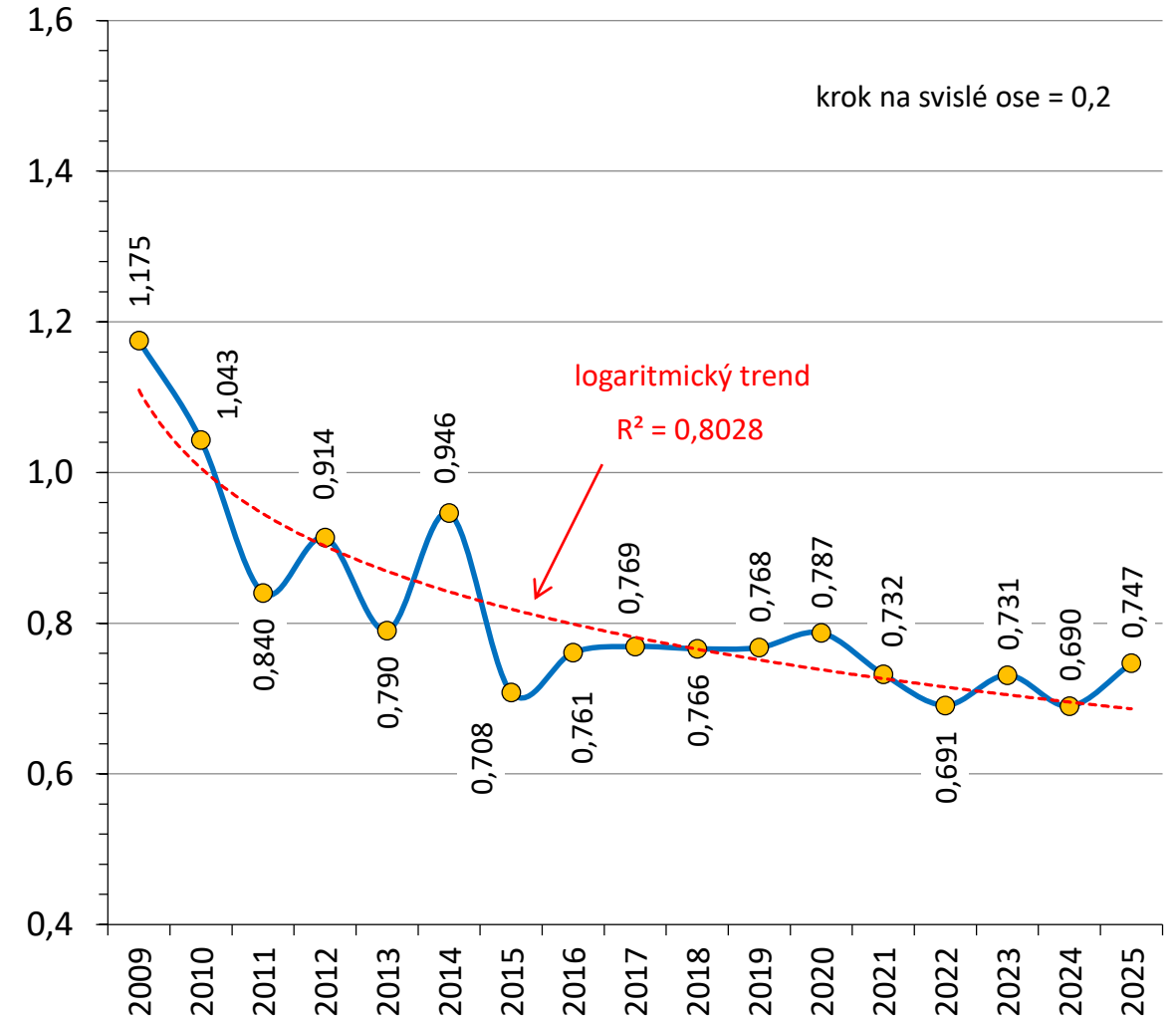
Důvěra a zabezpečení



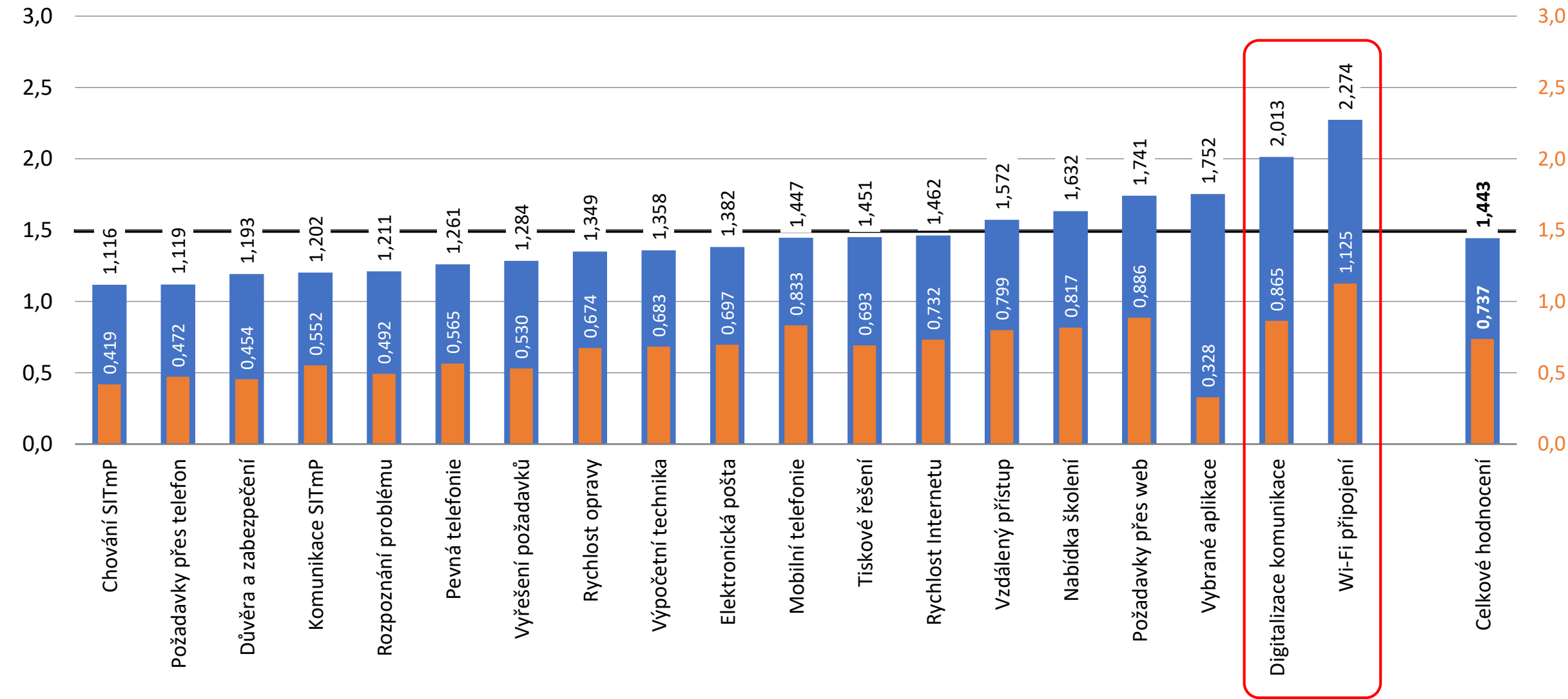
Celkové hodnocení



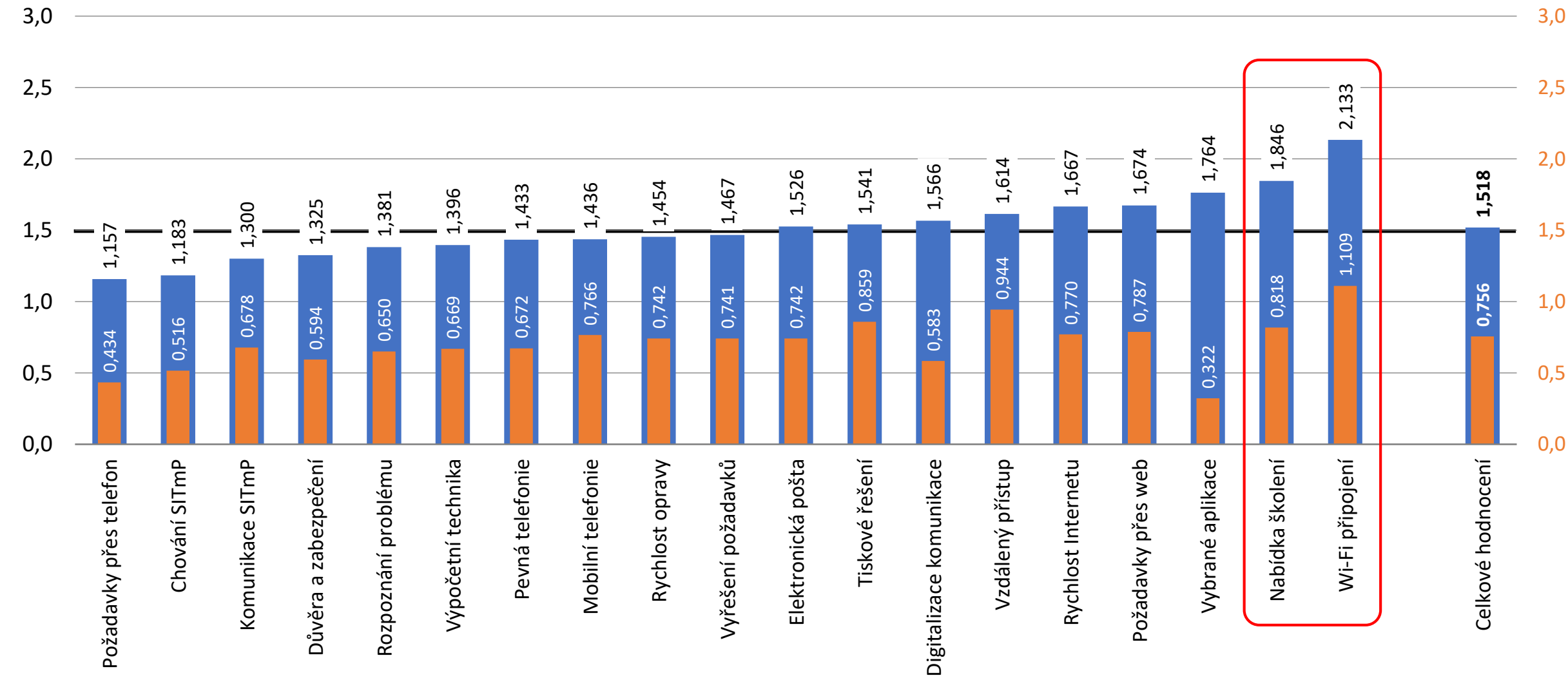
Směrodatná odchylka



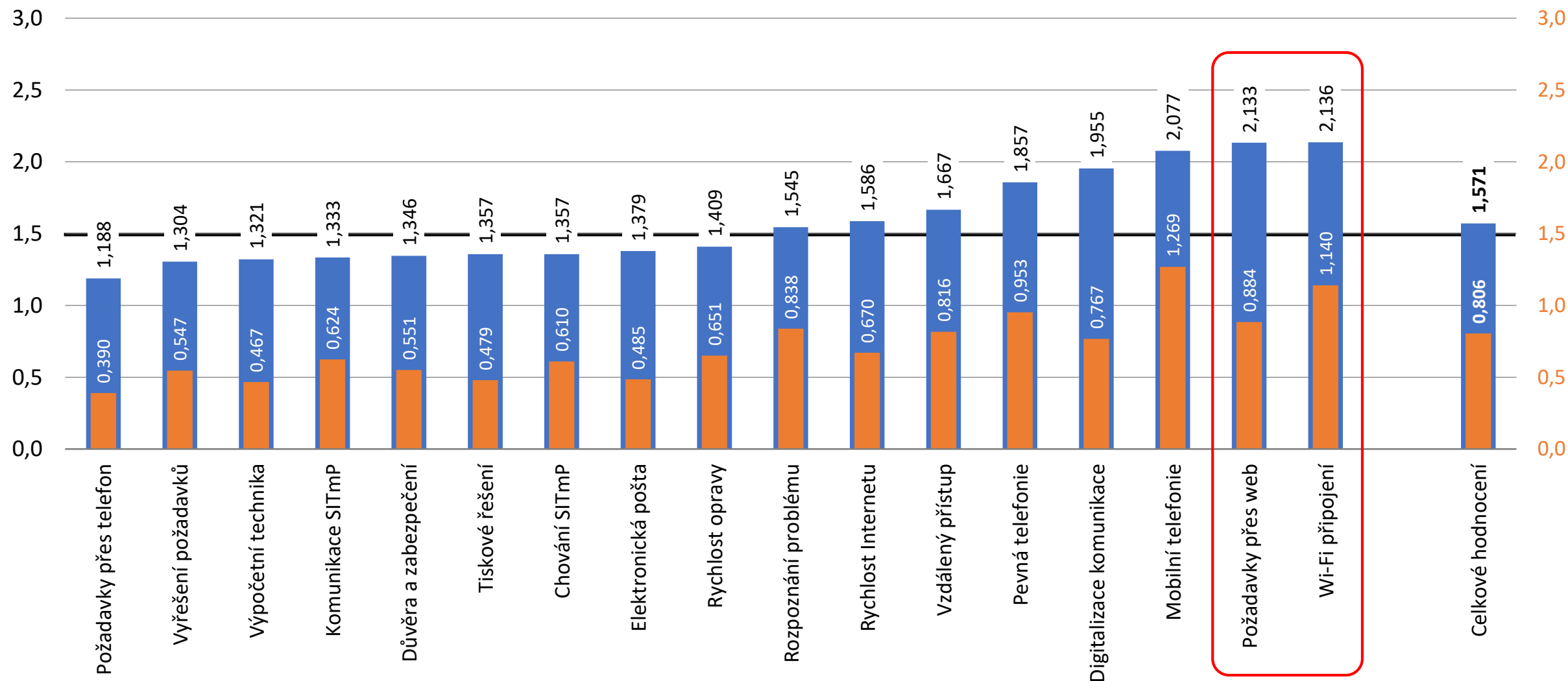
Segment Úřady



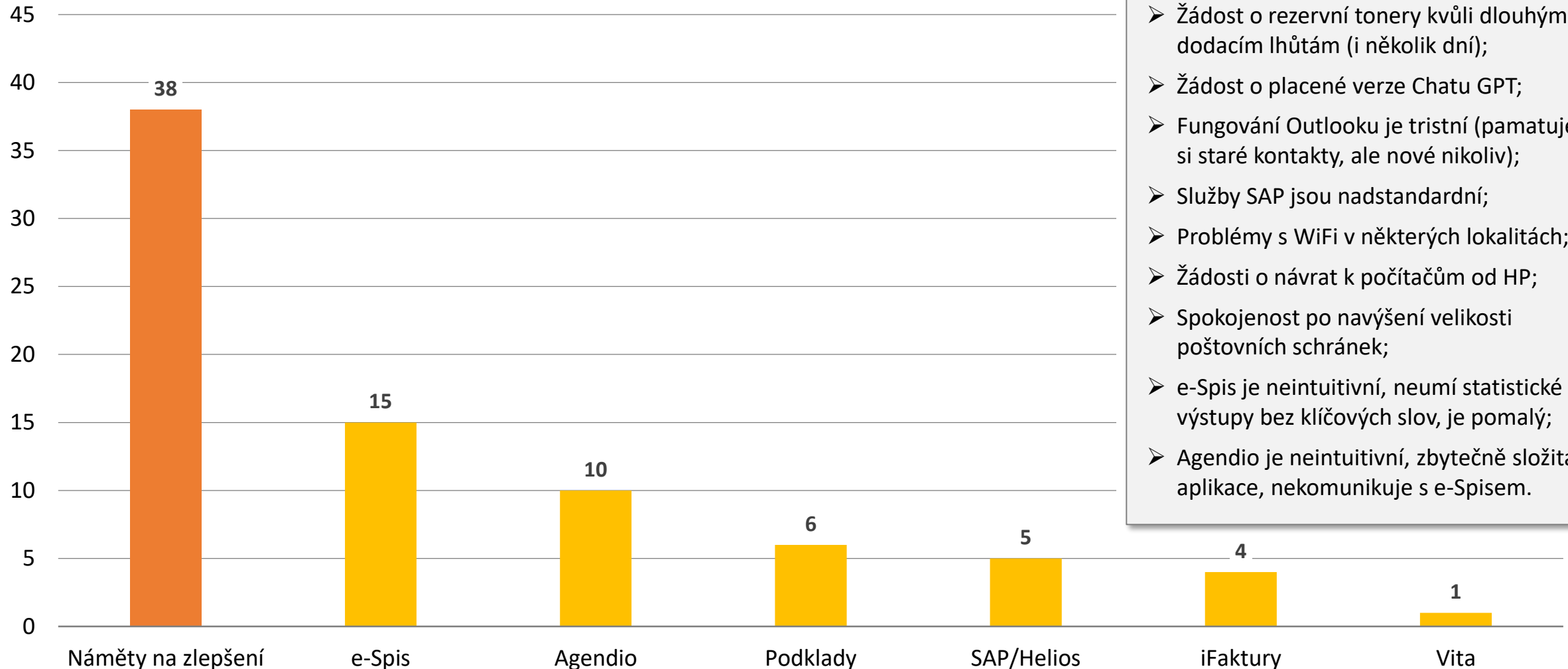
Segment Školy



Segment Organizace



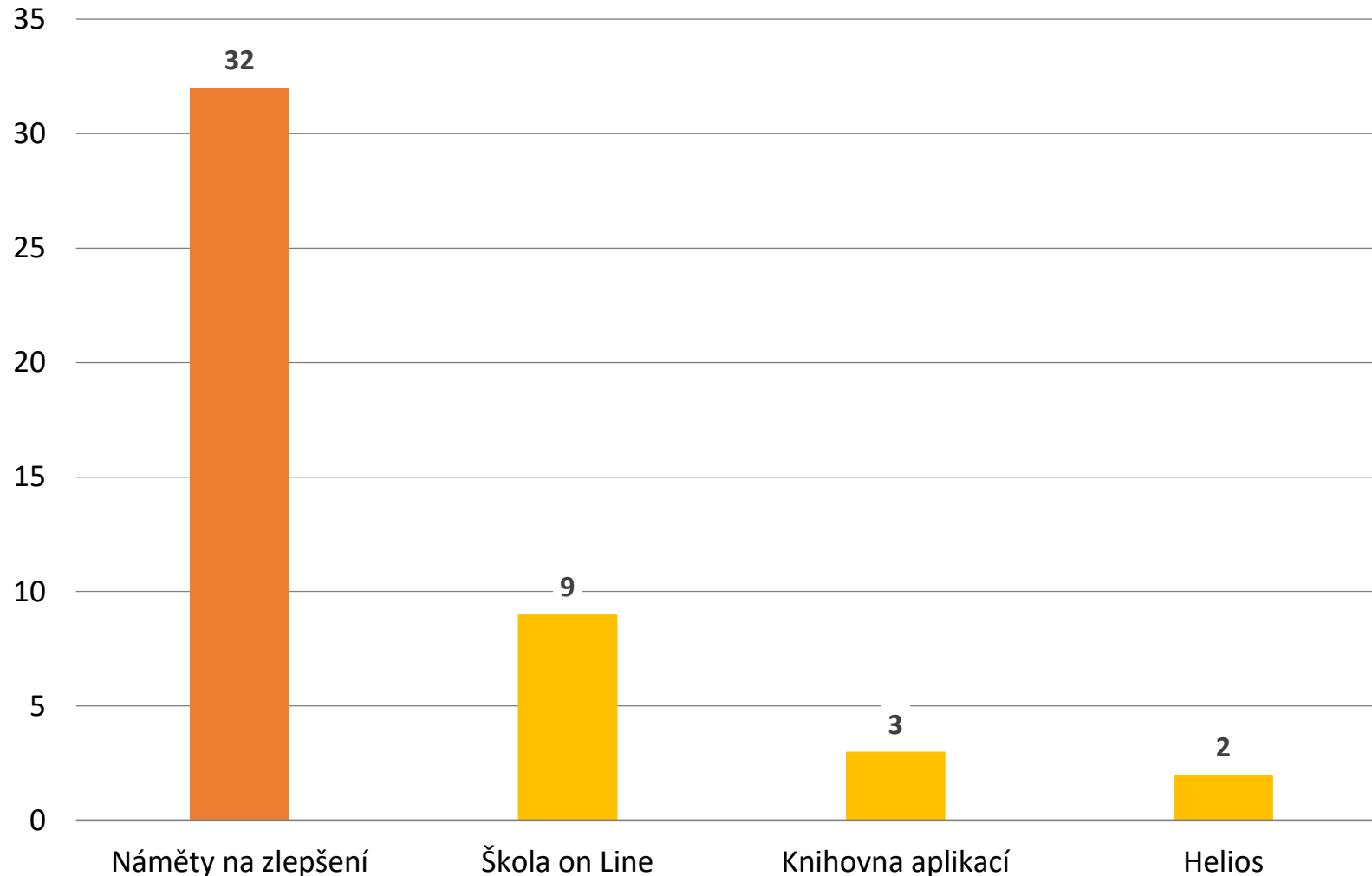
Poznámky z Úřadů



Příklady připomínek / námětů:

- Žádost o rezervní tonery kvůli dlouhým dodacím lhůtám (i několik dní);
- Žádost o placené verze Chatu GPT;
- Fungování Outlooku je tristní (pamatuje si staré kontakty, ale nové nikoliv);
- Služby SAP jsou nadstandardní;
- Problémy s WiFi v některých lokalitách;
- Žádosti o návrat k počítačům od HP;
- Spokojenost po navýšení velikosti poštovních schránek;
- e-Spis je neintuitivní, neumí statistické výstupy bez klíčových slov, je pomalý;
- Agendio je neintuitivní, zbytečně složitá aplikace, nekomunikuje s e-Spísem.

Poznámky ze Škol



Příklady připomínek / námětů:

- Žádost o rezervní tonery kvůli dlouhým dodacím lhůtám;
- Problémy s WiFi v některých místech;
- Problémy s Internetovým připojením (časté výpadky – několik ve škol. roce);
- Problémy s OneDrive (musí se opakovaně přihlašovat);
- Žádost o výměnu nového počítače od Lenovo za nějaký starší od HP;
- Problémy se Škola OnLine (adresáře, výběr/označení, pomalé odezvy, ...);
- Žádost o školení ke Knihovně aplikací;
- Problémy s Heliosem (pomalé načítání faktur, pokladních dokladů, prodlevy).

Pochvaly od respondentů

Návrh nemám, spolupráce je vždy úžasná a i přes mé nic moc chápání IT mi poradí skvěle. Jsou moc šikovní.

Musím pochválit všechny zaměstnance SITmP, vždy ochotně pomohou, poradí, rychle jednají, snaží se pomoci a jsou vždy vstřícní, ať už se jedná o tiskové služby nebo pomoc u jednotlivých aplikací nebo vstřícnost při požadavcích na vývoj u aplikací. Děkuji moc

Děkuji za vstřícnost a ochotu, nemám návrhy na zlepšení, jsem spokojena.

Velice mne potěšilo "nafouknutí" e-prostoru e-pošty. Pravidelně zápasím s nedostatkem místa např. po dovolené a tak nemohu hned odpovídat, dokud neodstraním nějaké mejly. Za mne a z reakcí kolegů soudím, že i za mnohé z nich jednoznačně nejužitečnější vylepšení od SITmP.

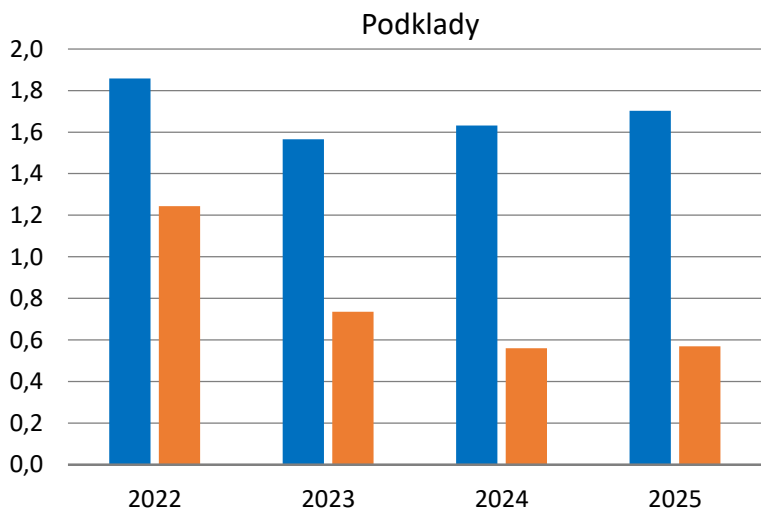
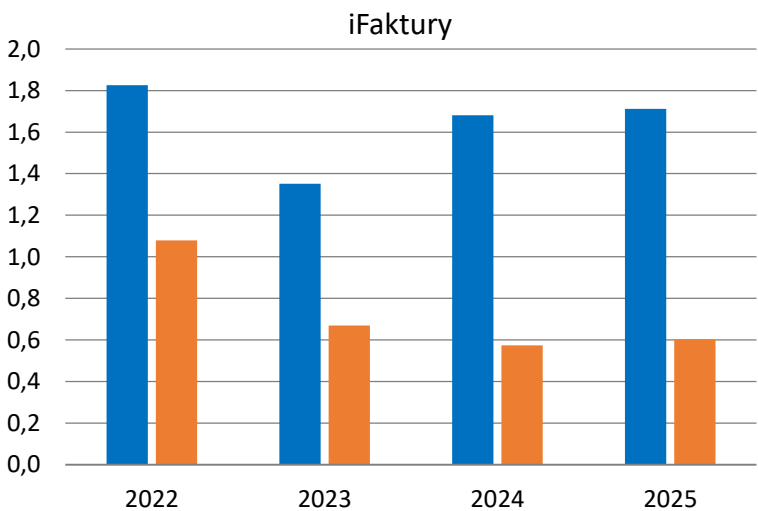
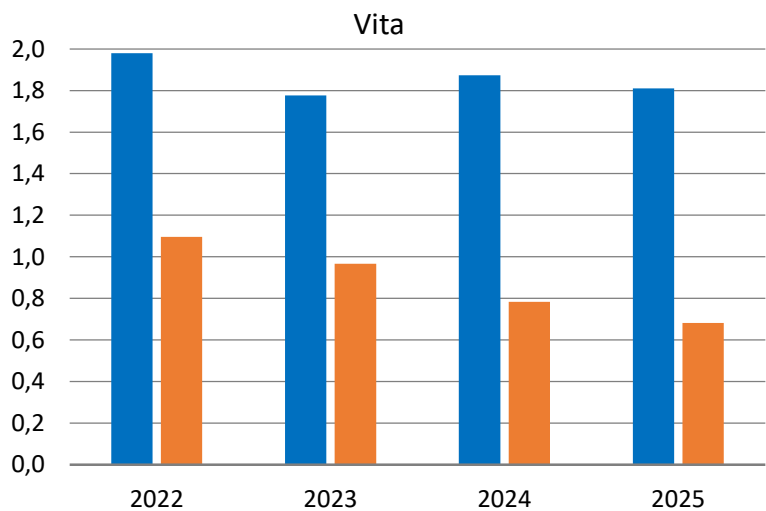
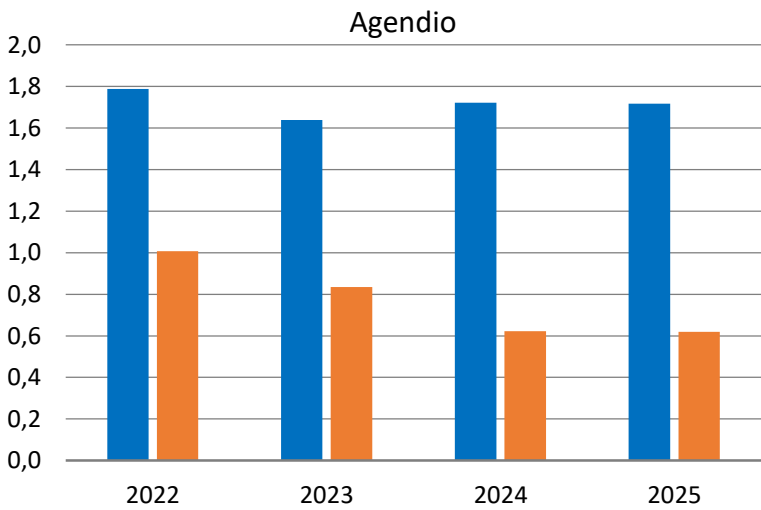
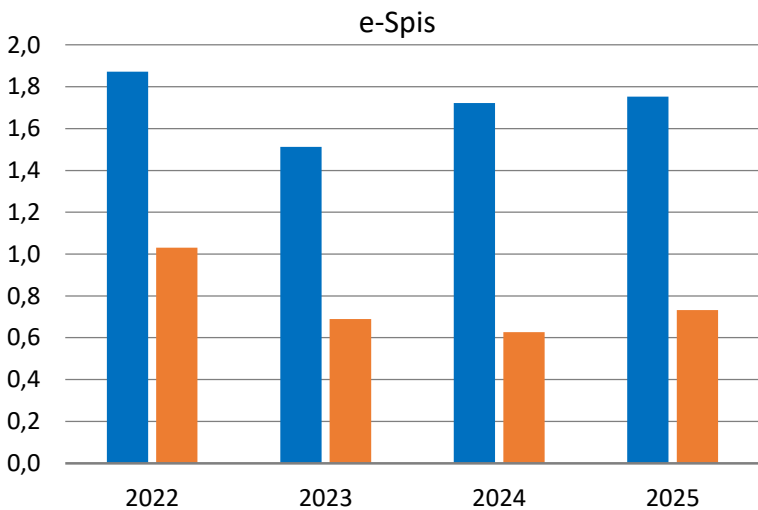
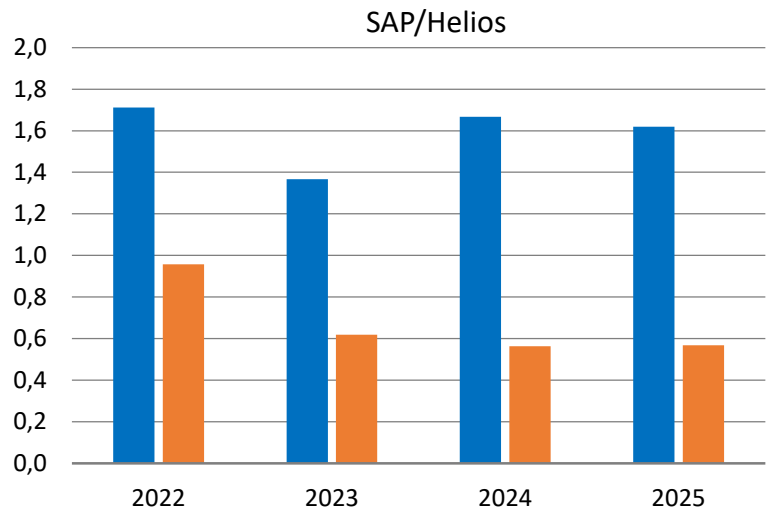
Opět si dovolím připojit pochvalu pro J.K. i pro všechny z podpory SITky, jste báječní, děkuji.

Dobrý den, dovolím si ohodnotit služby pracovníků SAP, jelikož si myslím, že jejich přístup je nadstandartní. Velmi si vážím každého z nich, v letošním roce jsem s tímto oddělením hodně spolupracovala na rozjezdu čteček na našem úřadě a musím říct, že si moc vážím péče, kterou nám lidé z tohoto oddělení věnují. Zejména paní M.K. a pan M.K. nám věnují neuvěřitelnou péči, s čímkoliv jsem se na ně obrátila, vždy mi velmi mile a ochotně pomohli.

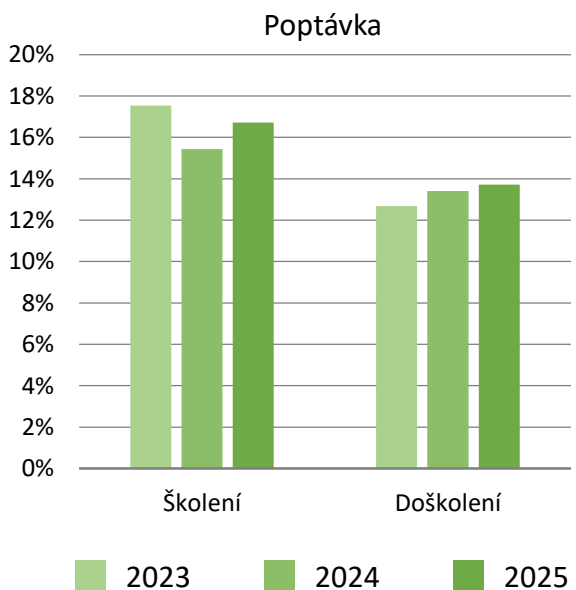
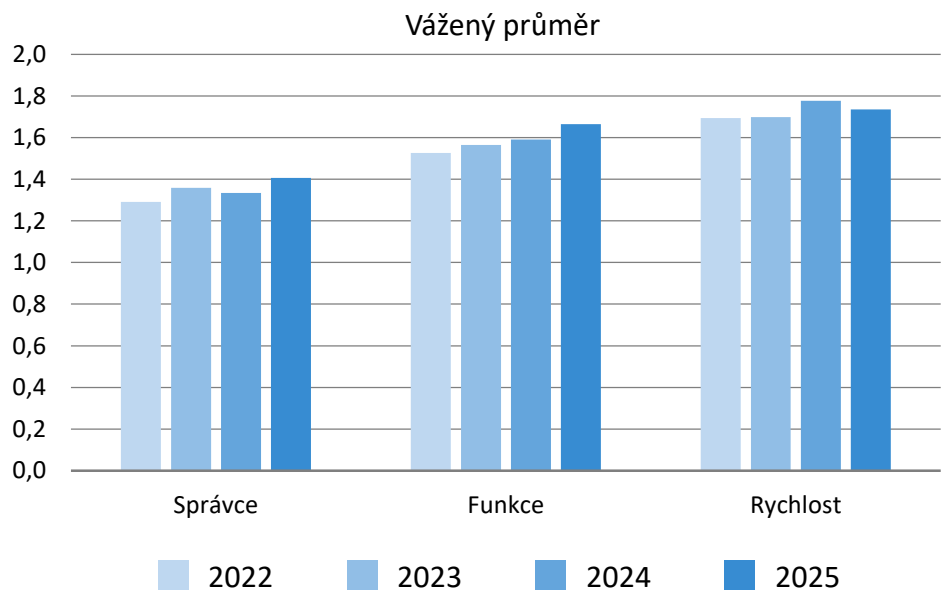
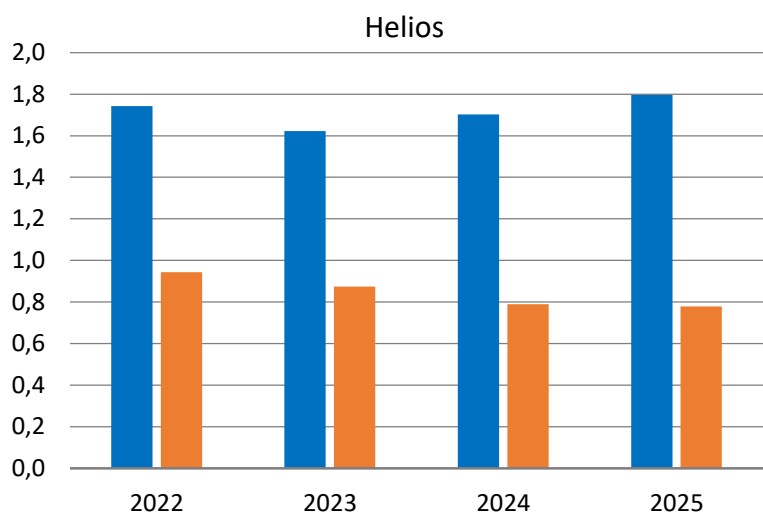
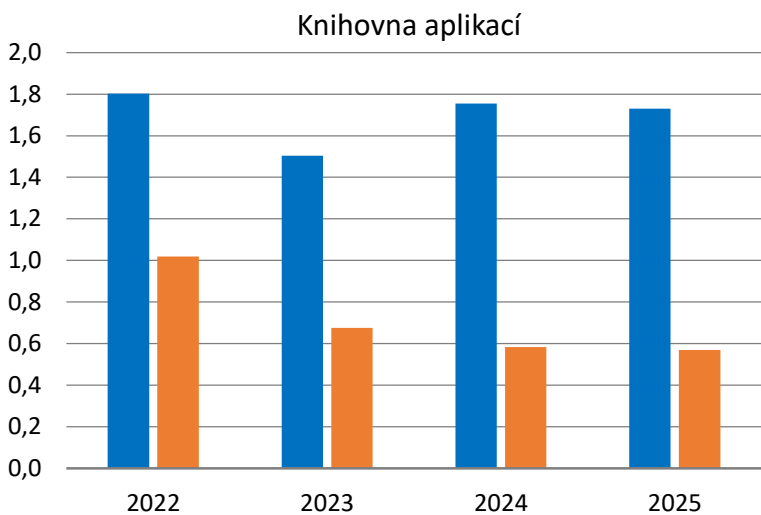
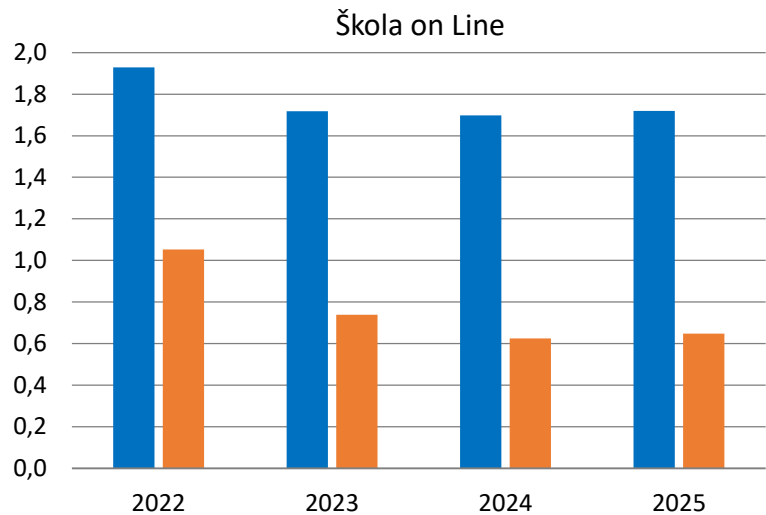
Vše je výborné, nemám co více dodat.

Poznámka: Jména a Příjmení zaměstnanců SITmP byly ve veřejné prezentaci nahrazeny iniciálami (monogramy).

Vybrané aplikace (úřady)



Vybrané aplikace (školy)



Vybrané aplikace (úřady+školy)



Detailní grafy

Detailní grafy (Správce, Funkce, Rychlost, Školení a Doškolení) **za poslední 4 roky** pro každou vybranou aplikaci zvlášť naleznete ve vloženém pdf souboru (otevřít lze poklikem v editačním režimu prezentace).

- Letošní průzkum spokojenosti s ICT službami SITmP je již **sedmnáctý v pořadí** (2009-2025) !!!
Jak je vidět na většině výsledků, tak **kontinuita měření** přináší své plody (neustálé zlepšování).
- Průzkum byl realizován prostřednictvím webového formuláře SITmP **v délce 21 dnů** (od 16/9 do 7/10).
S ohledem na segment Školy probíhá hodnocení **na školní stupnici** 1 až 5, kde 1 je nejlepší hodnocení.
- Trend poklesu respondentů se vloni podařilo zvrátit. Letos jsme se soustředili na **návratnost ze Škol** (počet dotazníků se zvýšil ze 134 na 137), viz. graf na slide 4.
- Na slide 5 až 7 jsou silnou černou linkou **vyznačeny ambice** v jednotlivých segmentech.
- **Celkové hodnocení** (slide 8) 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 10) vidíme **výraznou odchylku**: (5-6) přetrvávající extrémní rozdíly
v preferenci zadávání požadavků (zkráceně: „uživatelé ICT raději zadávají své požadavky telefonicky“).
- **Vážený průměr** (slide 11) je "výslednicí" následujících třech grafů (slide 12-14).
Vahou je počet respondentů v daných segmentech (Úřady, Školy, Organizace).
- **Meziroční porovnání** (slide 15-17) jsou sestupně tříděna podle posledního hodnocení (2025):
 - segment Úřady (až na Wi-Fi připojení, ale i zde dochází ke zlepšení) vychází výtečně;
 - segment Školy vychází trochu hůře, ale došlo zde oproti loňsku k několika zlepšením;
 - Organizace, jako nejmladší segment, si nejvíce stěžují na dostupnost Wi-Fi připojení.

- **Analýza trendů** (slide 18 až 25) 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 **dvě nejslabší služby**/témata na segment:
 - v segmentu Úřady to je Wi-Fi připojení (2,274) a Digitalizace komunikace (2,013);
 - v segmentu Školy to je Wi-Fi připojení (2,133) a Nabídka školení (1,846);
 - v segmentu Organizace to je Wi-Fi připojení (2,136) a Požadavky přes web (2,133).
- **Detailní analýza** se v první řadě **zaměřuje na poznámky** z Úřadů a ze Škol, viz. slide 29-30. Do letošní prezentace jsme zařadili i **pochvaly** od respondentů z Úřadů a Škol, viz. slide 31. Dále se detailní analýza zaměřuje na **vybrané aplikace** na Úřadech a Školách, viz. slide 32-33.



Děkuji za pozornost

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

+420 602 427 201
wiwatsun@email.cz