



**Zpráva o činnosti spolku Cordatum Praha  
a informace o provozu bezplatné internetové poradny  
za rok 2020**

## Obsah

1 Úvod.....	3
2 Pravidelné činnosti.....	3
2.1 Aktivity spojené s chodem spolku.....	4
2.2 Aktivity spojené s chodem poradenských webových stránek.....	5
2.3 Obsah poradenských stránek.....	7
2.4 Dobrovolníci.....	8
3 Nové projekty z roku 2020.....	9
3.1 Nové činnosti spolku.....	9
3.2 Novinky na <a href="http://www.poradna-lasky.cz">www.poradna-lasky.cz</a> .....	11
4 Finance.....	12
5 Závěr.....	14
6 Příloha č. 1 – 10. výročí spolku Cordatum Praha.....	15
7 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě.....	16

# 1 Úvod

Předkládáme Vám tuto zprávu, abychom Vás informovali o pravidelných činnostech spolku Cordatum Praha a za účelem seznámení se **změnami a novinkami za rok 2020**, které souvisejí s činností spolku a s bezplatnou internetovou poradnou pro mladé a dospívající provozované na stránkách [www.poradna-lasky.cz](http://www.poradna-lasky.cz).

Kromě prezentace obecných informací je cílem této zprávy ukázat, jak jsme hospodařili s prostředky, které nám poskytla společnost **Sev.en Commodities AG**. Chceme tak mimo jiné doložit, že dar byl využit výhradně ke sjednanému účelu, tedy **k podpoře a ochraně mládeže**, konkrétně na poradenství, vzdělávání a prevenci rizikového chování mladých a dospívajících především prostřednictvím **internetové poradny, která je díky uvedenému daru pro klienty bezplatná**.

Pokusili jsme se o co největší **stručnost a přehlednost** textu tak, aby bylo na první pohled patrné, jakým činnostem a za jakým účelem jsme se věnovali a jak byly prostředky vynakládány.

Zpráva pokrývá období roku 2020. Textové informace jsou doplněny přílohami se statistickými údaji v grafické podobě. Na vyžádání **můžeme doplnit i další informace** o náplni a organizaci běžného chodu poradenských stránek a našeho spolku.

## 2 Pravidelné činnosti

V následující kapitole předkládáme **strukturu pravidelných úkonů**, ať už se jedná o každodenní nebo jinak (týdně, měsíčně, kvartálně) periodické aktivity. Bez těchto činností by nemohl spolek a ani poradenské stránky fungovat a nabízet klientům **plnohodnotné služby** na takové úrovni, na kterou jsou naši uživatelé zvyklí.

Tyto činnosti souvisí s funkčností spolku a zaměřují se na udržení **běžného chodu poradenských stránek** tak, aby byl naplněn cíl naší neziskové organizace a aby poradenské stránky byly pro klienty i návštěvníky informačně hodnotné a poskytovaly oporu, kterou klienti vyžadují.

Výčty, které zde budou uvedeny, nejsou úplné - neuvádíme takové činnosti, které předcházejí uvedeným procesům, nevěnujeme se popisu do detailů, které nejsou pro vystižení

zásadních činností rozhodující. Následující body jsou tedy především **ilustrativní** - jejich cílem je dát čtenáři ucelenější **představu o procesu naplňování našich cílů**.

## **2.1 Aktivita spojené s chodem spolku**

Tyto aktivity jsou nezbytné pro plynulý chod spolku a pro zajištění běžných činností. Uvedený výčet uvádíme **pouze v bodech**, nevidíme opodstatnění v bližším rozepisování se o běžných aktivitách a úmyslně vynecháváme činnosti, které nevyžadují větší časovou dotaci, ale přesto jsou nezbytné.

- pravidelně **informujeme o aktuálním dění** v neziskové organizaci na webových stránkách Cordata ([www.cordatum.cz](http://www.cordatum.cz))
- zveřejňujeme **tiskové zprávy** o důležitých faktických událostech a o dění uvnitř spolku i na stránkách poradny
- udržujeme pravidelný kontakt s účetním - podklady pro účetnictví, konzultace ve finanční oblasti
- **registrujeme se** do katalogů, které by mohly být prospěšné pro dobré povědomí o našem spolku, **aktualizujeme** již stávající profily, aby byla navenek vidět péče, se kterou k provozu spolku přistupujeme
- **věnujeme čas a pozornost našim spolupracovníkům** a klientům i v nepracovní oblasti - rozesíláme informace o novinkách, vždy popřejeme k Vánocům a k velikonočním svátkům apod.
- komunikujeme s externím programátorem a poskytovatelem webhostingu a webmailových služeb
- zveřejňujeme informace na FB profilu
- dle potřeby **aktualizujeme webové stránky** našeho spolku [www.cordatum.cz](http://www.cordatum.cz)
- pravidelně se **vyplácejí mzdy a příspěvky** na telefon či internet
- vynakládáme úsilí na **udržování dobrých vztahů** a kontaktů s partnery a klienty – snažíme se ukazovat náš zájem, reagovat rychle apod.
- snažíme se **maximálně využívat pracovní doby** zaměstnanců spolku - jak interních, tak externích pracujících formou DPP či dodavatelů služeb (formou faktur)

V uvedeném období došlo z důvodu omezení související s pandemií koronaviru i k určitým změnám. **Členská schůze** se sešla fyzicky po cca jednom roce z důvodu koronavirových opatření a problémů s tím spojených. Členové byli v kontaktu prostřednictvím elektronické komunikace a telefonů. Z těchto konzultací nebyly prováděny zápisy, veškeré **dění ve spolku bylo koordinováno** stejně jako v předchozích letech, rozhodování bylo prováděno na dálku konsenzem členů. **Chod spolku** a ani jím provozovaných poradenských stránek **nebyl nijak narušen**.

## **2.2 Aktivity spojené s chodem poradenských webových stránek**

Uvedené aktivity se zaměřují především na aktualizace stránek, zveřejňování informací a běžnou údržbu po technické i obsahové stránce. Uvedený soupis je pouze ilustrativní, pomocí těchto aktivit se snažíme **o podporu osobnostního rozvoje** našich klientů, poskytujeme **ucelené a důvěryhodné informace** pro širokou veřejnost, především ale pro mladé a dospívající, kteří jsou naší cílovou skupinou a na které **je cílena naše prevence** a intervence.

- rubrika **Novinky** na hlavní straně je upravována minimálně obden - informujeme uživatele o novém obsahu, popř. upozorňujeme na texty, které již na našich stránkách jsou a které by mohli návštěvníci snadno přehlédnout
- **odpovídání na dotazy klientů** je stěžejní každodenní nepřetržitou činností zaměstnanců (především v roli supervizorů), ale i dobrovolníků v podobě poradců
- průběžně probíhá **správa webu poradny** – nové texty, úpravy aktivity uživatelů
- nepravidelně (cca 4 x ročně) **rozesíláme hromadný tematický e-mail** aktivním uživatelům, abychom upoutali pozornost a připomněli jsme jim naše stránky a možnost, že se na nás mohou obrátit v případě, že budou potřebovat podpořit a nebo získat objektivní a ověřené informace
- informace o naší činnosti šíříme i prostřednictvím **FB**
- dbáme na **zveřejňování tiskových zpráv** o činnosti spolku i poradenských stránek, abychom o sobě oficiálně informovali
- trvalou každodenní součástí naší práce je **organizace a komunikace s dobrovolníky**, tedy jejich supervize, rozvoj a poskytování konzultací

- **rozesíláme přání** k významným svátkům či výročím spojených s naším sdružením či poradenskými stránkami
- každý den je uživatelům rozesílán krátký text dle jejich výběru - tzv. **Text ze systému 7 dní** - ti, kteří chtějí, si při registraci zvolí, o jaké téma mají zájem a v uvedený den je jim zaslán konkrétní text; pro ty, kteří nemají o mailing zájem, je tento text uveřejněn každý den na hlavní stránce poradenského webu - v roce 2020 byla témata následující (výběr se každý rok mění po vyhodnocení zájmu o jednotlivá témata):
  - *Pondělí - Láska v literatuře a citáty o lásce*
  - *Úterý - Články o osobních problémech a vztazích*
  - *Středa - Slova slavných*
  - *Čtvrtek - Články o komunikaci a vztazích*
  - *Pátek - Vaše názory, úvahy, zamyšlení*
  - *Sobota - Vaše příspěvky - Básničky*
  - *Neděle - Nejzajímavější problém z poradny*
- každých 14 dní je zveřejněna nová **anketní otázka** - cílem anketních otázek je možnost uživatelů **porovnávat svoje postoje**, které zaujímají k tématům, která stojí za zamyšlení
- stěžejní rubrikou je samozřejmě **Poradna**, která slouží k zasílání dotazů našimi klienty (<http://www.poradna-lasky.cz/cs/zaslani-dotazu>) a rubrika **Naše odpovědi** (<http://www.poradna-lasky.cz/cs/nase-odpovedi>), na které si všichni klienti i návštěvníci mohou číst dotazy ostatních i s odpověďmi našich dobrovolníků - tyto rubriky jsou k dispozici **24 hodin denně** pro všechny, kteří mají připojení k internetu
- od loňského roku je k dispozici i **mobilní verze poradenských stránek**, kde jsou stěžejní rubriky taktéž neustále dostupné
- pravidelně obměňujeme **bannery GIVTu a Dobromatu** na našich stránkách, abychom upoutali pozornost našich uživatelů
- dbáme na propagaci našich poradenských stránek
- snažíme se o co **nejlepší dostupnost našich služeb** všem, kteří nás potenciálně mohou potřebovat

## 2.3 Obsah poradenských stránek

Pro ilustraci bychom chtěli uvést nějaké informace o obsahu poradenských stránek. Naše webové stránky obsahují **obrovské množství textů** a to nejen v sekci Poradna, kde jsou **otázky klientů s odpověďmi našich dobrovolníků**, ale i texty týkající se smysluplné zábavy a velké množství příspěvků od našich uživatelů. Vážíme si dlouhodobé přízně našich uživatelů a pro představu vám přinášíme několik čísel.

### Základní data a čísla

- Za více než **19 let provozu** se **průběžně registrovalo přes 50 000** uživatelů.
- Celkový počet *aktivních registrovaných* uživatelů je přes 3000.
- Celkový počet *neaktivních* (tj. navštěvují naše stránky, ale nepíší dotazy a aktivně nepřidávají příspěvky na naše stránky) registrovaných je téměř **30 000**.

### Dotazy v rubrice Poradna

Celkem k datu 11. 2. 2021: **86 058 dotazů**

(počet dotazů, které zaslali naši klienti prostřednictvím webového rozhraní od založení stránek - v součtu není zahrnut cca jeden tisíc dotazů, které byly zodpovězeny prostřednictvím e-mailu)

- **Dle jednotlivých kategorií:**
  - *Láska* - **28 844 dotazů**
  - *Sex* - **33 633 dotazů**
  - *Škola* - **2 873 dotazů**
  - *Rodina* - **2 763 dotazů**
  - *Různé* - **17 945 dotazů**

### Příklad aktivity našich uživatelů v dalších rubrikách (od roku 2001 do 11. 2. 2021)

- Návštěvníci sami pro sebe vytvořili **10 810 testů**.
- Zasláno bylo **5 297 básniček**.
- Do soutěže bylo zařazeno **4 130 příspěvků**.
- Uživatelé nám napsali **4 492 vzkazů do Knihy hostů**.

*Našim uživatelům jsme do prosince roku 2020 připravili a samozřejmě i nadále připravujeme:*

- Články na aktuální témata - **208 zpracovaných častých dotazů**.
- Praktických rad v článcích o komunikaci - **89** (Rubrika „Řekni to!“).
- **525 anketních otázek**.
- Uživatelé mohli zasílat své soutěžní příspěvky na **200 témat**.
- Téměř **60 testů**, které slouží k sebepoznání.
- Vědomostních testů je více než **40**.
- Inspirovat se mohou uživatelé **1565 citátů** dělených dle jednotlivých témat.
- Mnohé další články např.:
  - **101 vtipných textů**
  - **37 článků v cyklu *Láska v literatuře***
  - **242 českých i světových přísloví**
  - **343 světových přísloví**
  - **226 českých přirovnání**
  - **121 Murphyho zákonů**
- od spuštění nové verze v roce 2011 jsme připravily více než **2000 novinek**
- na každý den je připraven krátký text, který si mohou uživatelé přečíst na hlavní stránce a nebo si jej nechat zaslat mailem - celkem za dobu fungování se jednalo o více než **8000 textů**

Důležitým cílem je udržovat informace na našich stránkách aktuální, **reagovat tak na potřeby našich klientů** a to nejen ve smyslu odpovídání na jejich dotazy, ale i ve smyslu tvorby takových článků, které jsou pro ně přínosem, jelikož se jedná o témata, o která mají klienti zájem. Snažíme se o vytvoření **harmonie** mezi předáváním informací a smysluplnou zábavou. Podrobnější údaje naleznete v Příloze č. 2.

## **2.4 Dobrovolníci**

Dobrovolníci – pro náš spolek klíčové osoby, bez jejichž aktivity by naše poradenské stránky v podstatě nemohly fungovat. Jsme velmi rádi, že o spolupráci s námi je trvalý zájem.



V uvedeném období došlo z důvodu omezení související s pandemií koronaviru i k určitým změnám. Nemohli jsme realizovat osobní setkávání s dobrovolníky, veškerá komunikace tedy s nimi probíhala na dálku. Stejně tak jsme aktivně **neinzerovali pozice nových** dobrovolníků, jelikož bez osobního setkání a následného osobního zaškolení by pro nás spolupráce nebyla možná a nechtěli jsme naše spolupracovníky, současné dobrovolníky a ani nové uchazeče vystavovat riziku. Plánujeme tedy na příští rok **více inzerce** ohledně volných dobrovolnických pozic. Současní **dobrovolníci plně pokrývají potřebu odpovídání na dotazy klientů**, nicméně nemáme dostatek dobrovolníků na psaní článků.

**Těší nás**, že v uplynulém roce s námi neukončila spolupráci ani jedna dobrovolnice. V současné době jsou všichni naši dobrovolníci na pozicích Director a nebo Senior 2 – jedná se tedy o nejvyšší posty, kterých mohou dobrovolníci dosáhnout.

Potvrzením prospěšnosti a přínosnosti jejich práce jsou i **pozitivní reakce ze strany klientů**, kteří se obracejí na Poradnu se svými **dotazy** většinou **opakovaně**.

### 3 Nové projekty z roku 2020

Jedním z dlouhodobých cílů spolku je naše služby **postupně dále rozšiřovat a zlepšovat**, investovat do rozvoje a vytvářet nové možnosti jak pro uživatele poradenských stránek, tak pro samotný spolek. Následující odstavce jsou věnovány tomu, co bylo v tomto směru **dosaženo za rok 2020**.

#### 3.1 Nové činnosti spolku

Jednotlivé činnosti budeme prezentovat **pouze v bodech**, abychom poukázali na jejich podstatu a ne podrobný popis, který by byl pro účely této zprávy zcela nadbytečný.

- V uvedeném roce předsedkyně spolku pracovala prostřednictvím DPP a také se věnovala **bez nároku na finanční odměnu** dobrovolnické činnosti. K 30. listopadu ukončila rodičovskou dovolenou a vrací se zpět na částečný úvazek. Nejprve bude čerpat nevybranou dovolenou, plně se zapojí do práce od 1. ledna 2021. Tím, že

pracovala při rodičovské dovolené na DPP, došlo k velké **úspoře mzdových nákladů**.

- Pro zlepšení propagace GIVTu jsme stáhli **nové grafické podklady** – tématicky laděné k ročním obdobím nebo svátkům a průběžně tak propagujeme **možnost přispívat** na poradenských stránkách.
- Problém e-neschopenky nadále řeší náš pan účetní.
- V únoru jsme podepsali darovací smlouvu se společností GIVT, zaslali nám příspěvek z jejich platformy ve výši 2278 Kč O této skutečnosti jsme informovali na FB i webových stránkách.
- Od jednoho neznámého uživatele jsme obdrželi darem 500,00 CZK.
- V květnu **oslavil náš spolek 10. výročí** od svého založení. Vzhledem k opatřením kvůli koronaviru nebyly realizovány žádné oslavy. Pouze jsme o tomto faktu informovali na našich webových stránkách a FB.
- Objevil se problém s **nadměrným množstvím spamů** v mailových schránkách Cordata, webmaster problematiku vyřešil.
- **Podporujeme studenty** v psaní jejich diplomových a bakalářských prací – mimo jiné jsme vyplňovali i anonymní dotazníky o fundraisingu v neziskových organizacích, o vedení dobrovolníků, o komunikaci s dárci apod.
- **Oslovil nás prodejce** vibrátorů a dalších erotických pomůcek – chtěl umístit reklamu na naše poradenské stránky. Bohužel jsme museli tuto nabídku odmítnout, jelikož se tento obsah na naše stránky nehodí.
- Společnost **cz.jobble.org/** si chtěla vyměnit banner na našich stránkách. Vzhledem k jejich zaměření, úrovni webových stránek a především návštěvnosti, jsme tuto nabídku odmítli.
- Opakovaně jsme se účastnili akcí od Givt.cz, nabízeli jsme jejich „**pomocníka**“, který usnadní nákupy, ze kterých nám určitým procentem přispívají naši příznivci.
- Letos se náš spolek celkově zaměřoval nejvíce na poradenské stránky. V letošním roce bohužel bylo jen velmi **málo možností** k získávání finančních prostředků prostřednictvím poradenství a vzdělávání formou osobních setkání.

### 3.2 Novinky na [www.poradna-lasky.cz](http://www.poradna-lasky.cz)

Uvádíme zde stručný přehled rozšíření obsahu našich poradenských stránek. Obsah se snažíme **doplňovat vyváženě** – tj. vždy pokrýt více oblastí a přesto se **snažit o systematickost**.

- Byla aktualizována rubrika **Kontakty na odborníky** - byly odstraněny nefunkční odkazy a doplněny další.
- Na poradenských stránkách byla **zrušena rubrika „Pokec“**, jelikož v posledních měsících nebyl ze strany uživatelů větší zájem. Nebylo tedy pro nás výhodné tyto rubriky administrovat a věnovat jim čas. Historicky se jednalo o úspěšnou rubriku, nicméně po rozmachu sociálních sítí zájem opadal.
- Došlo v rámci procesu **odstavení nejstarších www serveru** k přesunutí naší stránky cordatum.cz **na nový server**. Jednou z výhod nového serveru je, že si budeme moci zapnout přístup ke stránkám prostřednictvím **protokolu https**.
- V květnu webmaster provedl **monitoring návštěvnosti** a analyzoval chování uživatelů na mobilní verzi poradenských stránek. Tato činnost slouží k tomu, abychom **identifikovali potřebu rozšíření mobilní verze** – na mobilní verzi je omezený počet rubrik a při kliknutí na rubriky, které jsou pouze na webové verzi se přesměruje uživatel tam, kam chce. V současné době tedy pracujeme na vývoji dalších rubrik na mobilní verzi.
- Dále aktualizoval **operační systém** virtuálního serveru. A taktéž došlo k **aktualizaci serverového softwaru**.
- Byl aktualizován **framework mobilní verze** stránek - je to příprava na další rozšíření a obohacení o další rubriky.
- V říjnu jsme dělali revizi **datové komunikace mezi redakčními systémy** a potřebovali jsme analytické a konzultační služby webmastera. Ten následně **doškolil uživatele IS** v oblasti bezpečnosti.
- Došlo ke **zvýšení výkonu serveru** změnou virtualizační technologie, která již nevyhovovala současným bezpečnostním požadavkům.
- Při práci na dalším obsahu pro mobilní verzi webmaster **rekonfiguroval datový můstek** mezi mobilní a desktopovou verzí.

- Započal práce na **kódování HTML a CSS** nového obsahu - především testů - jedná se o velmi navštěvovanou stránku, která je ale bohužel velmi technicky náročná. Spuštění testů na mobilní verzi bylo plánováno na závěr roku 2020, ale z důvodu komplikací je spuštění odsunuto na rok následující. Mimo jiné dokončení těchto plánů bránila opatření spojené s koronavirovou epidemií, kdy někteří naši spolupracovníci byli v karanténě a nebo byli nuceni upozadit spolupráci s námi z důvodu péče o děti, které nemohly chodit do škol.
- V prosinci byla **aplikace "úkoly"** - interní systém pro členy spolku a pro koordinaci dobrovolníků - **přesunut na nový server**. Migrace proběhla úspěšně.
- Byl **upgradován databázový software** pro doménu poradna-lasky.cz především z důvodu obrovského objemu dat, které databáze uchovává - jedná se o profily uživatelů, texty na našich stránkách a především desítky tisíc dotazů našich klientů s reakcemi dobrovolníků.
- Byla provedena **kontrola funkčnosti a zabezpečení** provozovaných aplikací.

Jak je z výše uvedeného přehledu patrné, v současné době jsme se intenzivně věnovali **technickému rozvoji našich poradenských (webových i „mobilních“) stránek**, přesunům na nové servery apod.

## 4 Finance

Tak jako každý rok, snažíme se **maximálně efektivně hospodařit** se všemi prostředky, které získáme vlastní činností nebo jako sponzorské dary.

Prostředky, kterými náš spolek disponoval, jsme investovali zejména do:

- proplácení DPP a faktur
- **platby za domény, webhosting, poskytování mailových služeb**
- administrace webových stránek
- účetní služby

- v letošním roce došlo k úspoře za právní služby, nebylo zapotřebí vypracovávat nové druhy smluv
- nákup kancelářských potřeb a materiálu
- **proplácení příspěvků** na telefon či internet spolupracovníkům, kteří činnost provádějí dobrovolně ve svém volném čase bez nároku na odměnu
- **rozvoj a údržba** webových stránek
- hlavní položkou opět byly **technické práce na poradenských stránkách** – jak na webové, tak i na mobilní verzi – kvalitní poradenské stránky jsou pro nás i pro naše klienty naprosto stěžejní – nejen z hlediska bezpečnosti, ale i z hlediska uživatelského komfortu našich klientů

Nadále trvá princip, že dobrovolní poradci pracují bez nároku na odměnu, pouze na konci roku jim byl vyplacen příspěvek na používání internetového připojení (nezbytné pro jejich práci) v symbolické výši nebo poukázka na knihy, popř. příspěvek na školení.

Důležitým parametrem je i zachování **bezplatné formy poradenské služby pro mladé a dospívající**. O prospěšnosti tohoto počínání jsme pevně přesvědčeni.

Zcela nenahraditelnou a zásadní podporou pro fungování našeho spolku je **finanční dar od společnosti Sev.en Commodities AG**. Vždy se snažíme **vyjádřit své poděkování**, jak je v našich nejlepších možnostech. Informujeme o této pomoci na hlavní straně a v **rubrice Sponzoři** na webu Poradny-lásky (na webové i mobilní verzi) i na oficiálních stránkách spolku, kde je kromě textové formy i **logo společnosti**.

**Vaše finanční podpora je pro nás maximálně důležitá, bez ní by činnost spolku byla výrazně omezena. Vážíme si přízně a štědrosti, kterou jste nám opakovaně věnovali.**

## 5 Závěr

Podáváme v této zprávě doklad o tom, že činnost našeho spolku má **jasný smysl a cíl**. V předložené zprávě jsme se věnovali popisu oblastí, které jsou stěžejní pro fungování a rozvoj spolku Cordatum Praha a těm, které jsou nezbytné pro naši hlavní činnost, tedy provozování bezplatné internetové poradny pro mladé a dospívající na [www.poradna-lasky.cz](http://www.poradna-lasky.cz). **Výsledky**, které zůstávají za zaměstnanci i dobrovolníky jsou patrné a jasně viditelné nejen prostřednictvím projektu internetového poradenství.

**Věříme, že i nadále budeme fungovat ku prospěchu našich klientů.**

**Cordatum Praha, z. s.**

**Za Vaši podporu a vstřícný postoj k projektu bezplatné poradny  
pro mladé a dospívající bychom Vám chtěli poděkovat  
a vyjádřit naši úctu a respekt.**

**Děkujeme Vám!**

*Budete-li mít zájem o další informace či upřesnění, rádi Vám je poskytneme.*

*Cordatum Praha je zapsaným spolkem od roku 2014, veden u Městského soudu v Praze pod Spisovou značkou L 21575. Spolek byl transformován z občanského sdružení Cordatum Praha, které bylo registrováno dne 18.5. 2010 na Ministerstvu vnitra ČR pod č.j. VS/1-1/80025/10-R 2010.*

*Sídlo: Písecká 9/1968 130 00 Praha 3 - IČO: 22868208 - [www.cordatum.cz](http://www.cordatum.cz) – [info@cordatum.cz](mailto:info@cordatum.cz)*

## 6 Příloha č. 1 – 10. výročí spolku Cordatum Praha



## 7 Příloha č. 2 - Statistické údaje v grafické podobě

Veškeré údaje jsou zpracovány ke dni 31. 12. 2020.

*Následující grafy ukazují informace o návštěvnicích a uživatelích našich poradenských stránek za časové období jednoho roku a to od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020. Některé údaje jsou zpracovány od začátku fungování poradny - tj. od roku 2001. U všech grafů je uveden časový rámeček.*

### DEFINICE

Na našich stránkách rozlišujeme několik skupin uživatelů a návštěvníky. Níže pro orientaci uvádíme základní charakteristiky užívaných pojmů:

- **návštěvníci** - neregistrovaní uživatelé našich stránek - stránky si pouze prohlíží, čtou si články a dotazy jiných uživatelů, sami aktivně nepíší dotazy do poradny
- **registrovaní uživatelé** - uživatelé, kteří si kdykoli za dobu fungování našich stránek vytvořili na našich stránkách uživatelský účet
- **aktivovaní uživatelé** - jsou u nás registrovaní a dosud aktivně našich služeb využívají
- **registrovaní, neaktivovaní uživatelé** - v minulosti se na našich stránkách registrovali, ale nyní služeb nevyužívají, mohou a nemusí být našimi návštěvníky
- **archivovaní uživatelé** - v minulosti se registrovali, nyní ale stránky nijak nevyužívají a mají nefunkční uživatelské profily

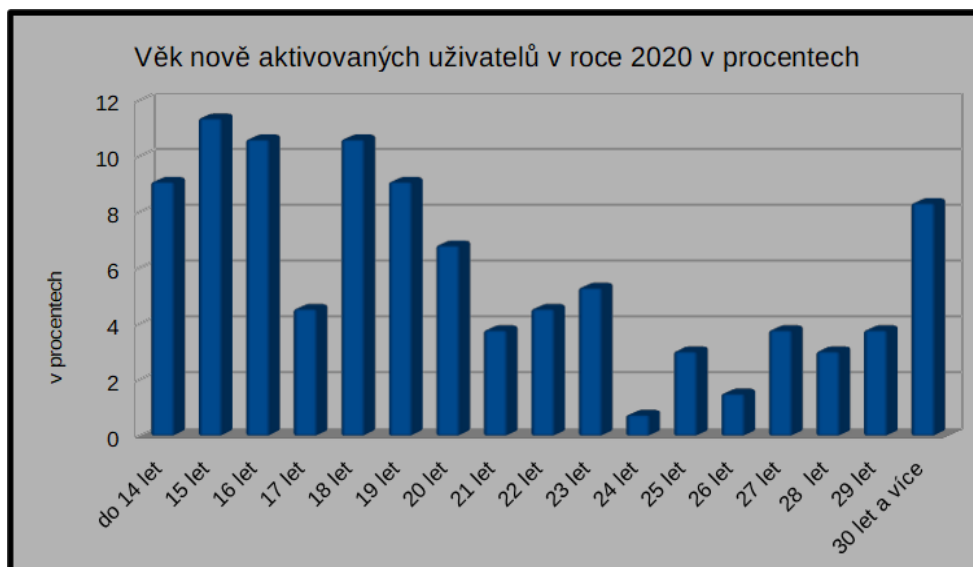
Zdrojem dat o uživatelích jsou pouze interní databáze, ve kterých jsou údaje, které registrovaní uživatelé při registraci sami uvedou a pro statistické potřeby jsou tyto údaje anonymizované. Zdrojem dat návštěvnosti jsou interní statistiky, které započítávají pouze počty přístupů a stránek, aniž by o návštěvnicích shromažďovaly jakékoli soukromé údaje. **Veškeré údaje jsou zcela anonymní** a nejsou nijak propojeny s našimi uživateli.

Zpracování údajů podléhá našim [Všeobecným podmínkám](#), především bodu o **Zpracování údajů** a [vnitřní směrnici](#) zřizovatele webových stránek tzv. [GDPR](#). Z tohoto důvodu nemůžeme shromažďovat a ani nijak zjišťovat údaje o návštěvnicích našich stránek. Nemůžeme tedy poskytnout žádá bližší "čísla".



### Věkové složení registrovaných uživatelů

Valná většina uživatelů navštěvuje naše stránky a využívá služeb poradny dlouhodobě. Je patrné, že věkový průměr našich registrovaných uživatelů se nejprve zvyšoval a v posledním roce se opět začal snižovat.



Výše uvedený graf ukazuje nově aktivované uživatele v loňském roce a níže uvedený graf věk všech aktivovaných uživatelů v současné době. Kolísání v roce 2020 je tedy na první pohled patrné, nekopíruje dlouhodobou věkovou křivku.

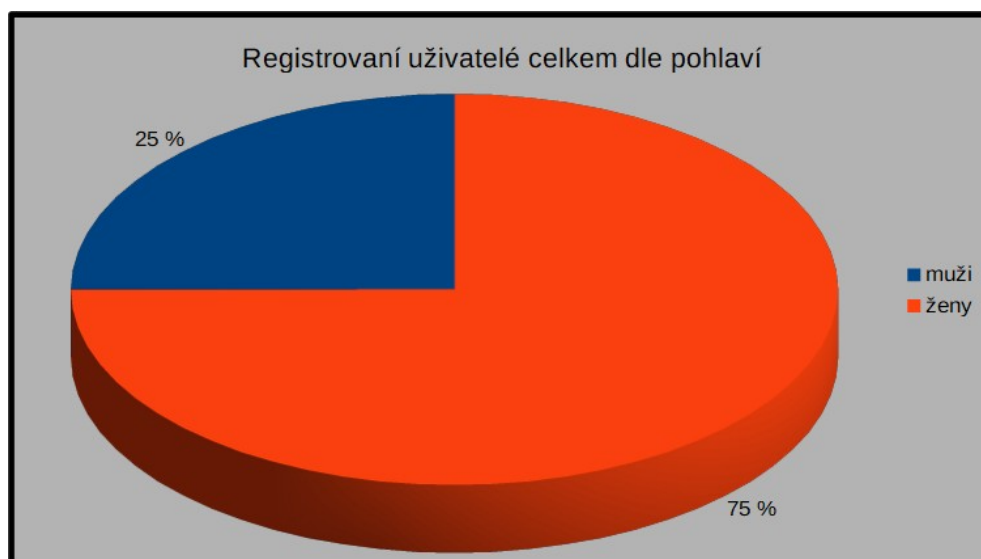


### Složení registrovaných uživatelů dle pohlaví

Podobný trend jako v rozdílu věku uživatelů spatřujeme i při analýze pohlaví našich registrovaných uživatelů.

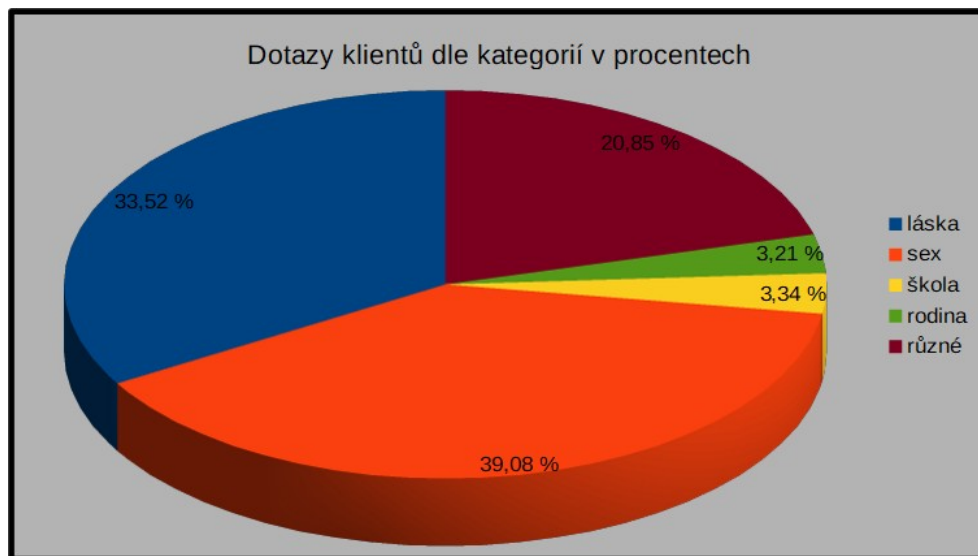


Z uvedených grafů je patrné, že celkově se registrují na naše stránky ve větší míře osoby ženského pohlaví. V loňském roce ale proběhla registrace mužů v 38% případů oproti celkovému počtu registrovaných mužů 25%. **Nárůst o 13%** považujeme za velký úspěch.

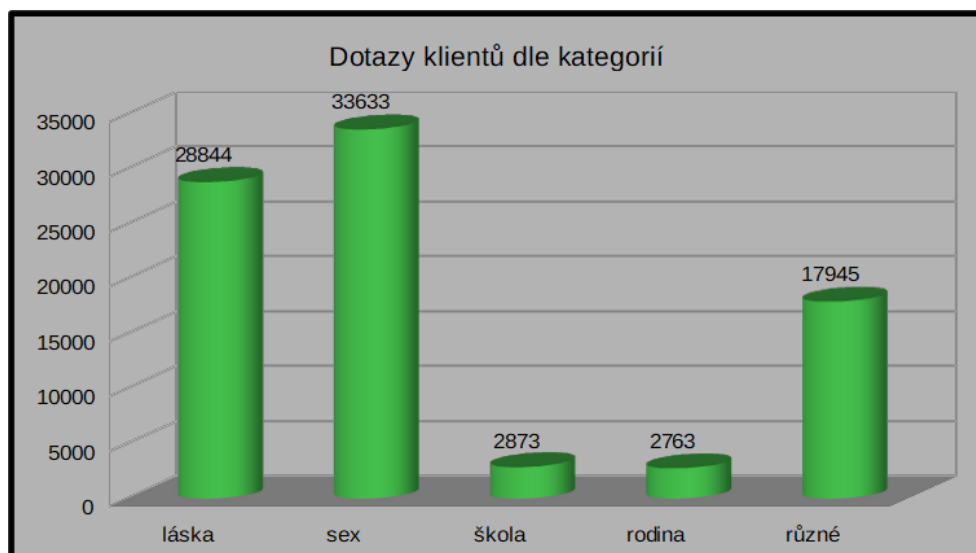


### Dotazy zaslané do poradny dle kategorií

V rubrice Poradna, která je naší nejnavštěvovanější rubrikou je možné napočítat více než **86 000 dotazů klientů s odpověďmi** od našich poradců. Tyto dotazy mohou uživatelé **sami zařadit do jedné z pěti základních kategorií** - láska, sex, rodina, škola a různé. Toto dělení usnadňuje základní orientaci na našich stránkách, přestože všem uživatelům je k dispozici kolonka hledání, jejíž pomocí si může vyfiltrovat dotazy dle klíčových slov, které zadá.



Pro jasnější představu vám přinášíme dva typy grafů, které ilustrují kategorie, do kterých byly dotazy zaslány. Výše je procentuální rozložení, níže absolutní čísla dotazů.

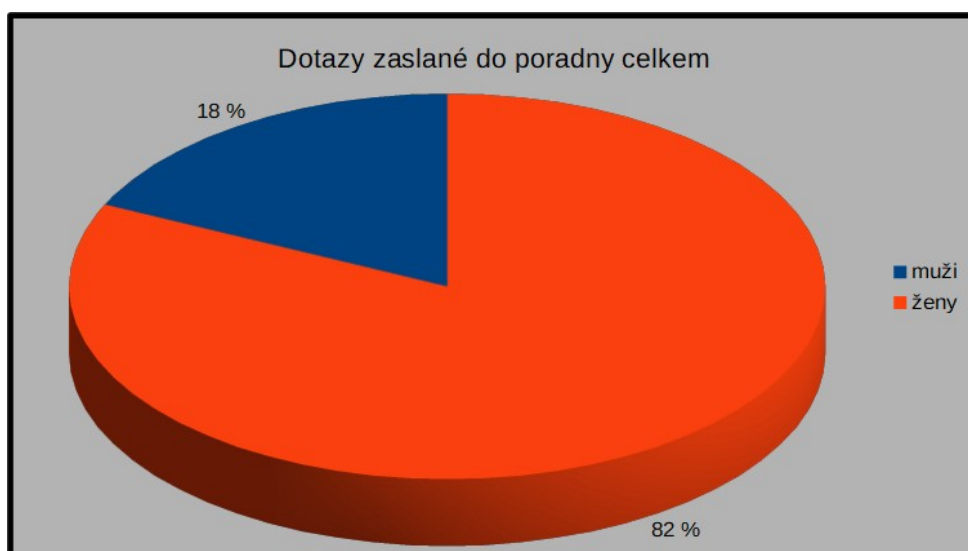


### Psaní dotazů a zastoupení dle pohlaví

Na začátku tohoto dokumentu jsme poukázali na to, že zastoupení mužů se u našich registrovaných uživatelů mění. Stejně tak se v čase mění i zastoupení pohlaví klientů, kteří se rozhodnou napsat dotaz do naší poradny.

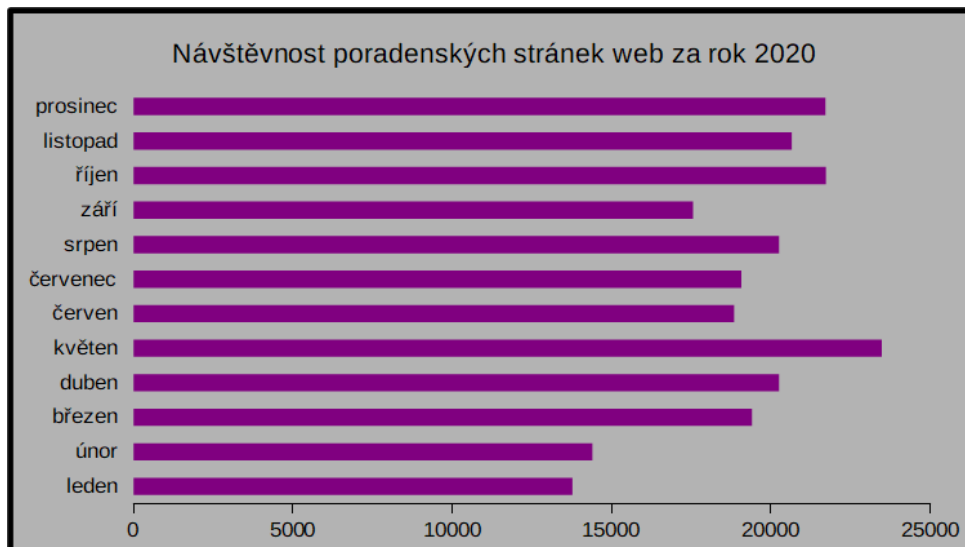


Přestože stále převažují ženy, které píší dotazy na naše poradenské stránky, poměr mužů se zvětšuje. Zatímco dlouhodobě píše dotazy 18% mužů, za loňský rok to bylo 41% mužů - je to tedy **zvýšení o 23%** a při podobném trendu by mohly být pohlaví při psaní dotazů vyrovnané. Tento trend nás velmi těší, v minulosti bylo patrné, že muži si více četli v již napsaných dotazech a odpovědích a nyní jsou sami aktivnější.



## Návštěvnost

Naše poradenské stránky jsou v **provozu téměř 20 let** a jsme rádi, že naši uživatelé a návštěvníci nám i nadále zachovávají přízeň. Na našich stránkách běžně denní návštěvnost kolísá, je to dáno mimo jiné i určitými obdobími, které mají na psychiku vliv (např. svátky, prázdniny apod.). Pro přehled tedy uvádíme měsíční průměry za uplynulý rok 2020.



Musíme vzít v potaz i to, že způsoby, odkud k nám návštěvníci přistupují se velmi mění. Na začátku našeho působení v roce 2001 se k nám chodili návštěvníci výhradně prostřednictvím PC, nyní je situace jiná. Mnohem více se používají mobilní telefony, což má vliv i na počet psaní dotazů do naší poradny. Pro představu přinášíme graf o měsíčních návštěvách na webové verzi a níže statistiku přístupů na mobilní verzi. Je více než patrné, že počet přístupů prostřednictvím mobilních zařízení se neustále zvyšuje a trend je naprosto jasný.

