



## Zápis z jednání Kolejní rady Univerzity Palackého v Olomouci

**Datum a čas konání:** 12. března. 2019; 15:30– 18:45

**Místo konání:** Šmeralova 12, Olomouc, zasedací místnost vedení SKM UP

**Přítomni:** **KR:** Daniela Pellarová, Andrea Kopečná, Inge Pecinovská, Charlotte Kaňkovská, Natálie Říhová, Veronika Gryčová, Vojtěch Neuwirth, Lukáš Mada, Matěj Cetkovský, Václav Kmoníček,

**SKM:** Ing. Josef Suchánek, Jana Šimková, Božena Vondráková, Ing. Jiří Malý  
Ing. Radek Koněvalík, Ing. Petr Jasný.

**Hosté:** Bc. Michal Nguyen, akademický senátor FF.

**Omluveni:** **KR:**

---

### Program:

1. Otevření jednání
2. Obecné zhodnocení průzkumu spokojenosti
3. Základní informace vyplývající z průzkumu spokojenosti
4. Jednotlivé koleje v průzkumu spokojenosti
5. Wifi síť
6. Využívání služeb na kolejích
7. Spokojenost s Kolejní radou; odpovědi na některé komentáře z průzkumu
8. Losování vítězů průzkumu spokojenosti
9. Ukončení jednání

---

## 1. Otevření jednání

Předseda Kolejní rady UP přivítal přítomné členy Kolejní rady UP a zaměstnance SKM UP na březnovém jednání Kolejní rady UP a otevřel jednání. Náplní dnešního jednání bude průzkum spokojenosti a výstupy z něj. Průzkum se konal od 18. února 2019 do 22. února 2019.

Účast SKM od 16:00

## 2. Obecné zhodnocení průzkumu spokojenosti

**Kolejní rada ještě jednou děkuje všem účastníkům průzkumu spokojenosti. Díky Vám můžeme pomáhat dělat koleje lepším místem k životu.**

Předseda Kolejní rady informoval o obecných výstupech z průzkumu spokojenosti. Zejména o počtu respondentů a jeho struktuře. Předseda dále oznámil, že počet respondentů **1191** je počtem rekordním. Loňský průzkum jsme překonali o **172** respondentů a průzkum z akademického roku 2016/2017 o **332** respondentů. Žádný dobrovolný průzkum, který se na UP koná ten náš nemůže předčít. Uznáváme, že máme menší „nefér“ výhodu v zaštitěním cenami od SKM.

Hlavní zpracovatelkou průzkumu spokojenosti byla Charlotte Kaňkovská, zástupkyně koleje Neředín II. Charlotte patří naše velké díky a obdiv.

Tento zápis slouží rovněž jako srovnání mezi rokem 2017/2018 a rokem letošním. Kolejní rada porovnávala jednotlivá data a rozdíly mezi nimi zaznamenala. Ne u všech dat zvýšení hodnoty nutně znamená zlepšení, proto, až na kolej 17. listopadu, je vždy u každého porovnání uvedeno „zvýšení“ či „snížení“ té které hodnoty.

## 3. Základní informace vyplývající z průzkumu spokojenosti

- Průzkumu spokojenosti se zúčastnilo **1191** respondentů. **Devět** z nich již na kolejích nebydlí a jejich odpovědi nebyly zahrnuty do analýzy.
- Nejvíce se průzkumu spokojenosti zúčastnilo ubytovaných, kteří na kolejích bydlí prvním rokem, a sice **507** respondentů (42,89 %). Stejně jako loňský rok (r. 2017/2018 = 373 respondentů = 36.8%)
- Nejvíce respondentů pocházelo z koleje 17. listopadu, a sice **177**. Ubytování ze 17. listopadu se tedy na průzkumu podíleli z **14.97** %.

- Lidé si koleje nejčastěji vybírají ze svého vlastního zájmu (**504 odpovědí**). Na druhém místě se se nachází webové stránky UP (**429 odpovědí**).
- **Přehlednost stránek SKM**
  - o Na stránkách SKM UP se nedokážu orientovat  
r. 2018 0.9%    r. 2019 – **0.59%** rozdíl = snížení o 0.31%
  - o Mohlo by to být lepší, ale dalo se to  
r. 2018 39.7%    r. 2019 – **40.69%** rozdíl = zvýšení o 0.99 %
  - o Ano, dalo se v nich orientovat a našel jsem všechno co jsem potřeboval/a  
r. 2018 59.4%    r. 2019 – **58.71%** rozdíl = snížení o 0.69 %
- Přehlednost ubytovacího systému iSKAM
  - o Ano, dokázal jsem se v iSKAM orientovat plně.  
r. 2018 81.4%    r. 2019 – **82.4%** rozdíl = zvýšení o 1%
  - o Dostat se k systému bylo komplikované  
r. 2018 18.6%    r. 2019 – **17.6%** rozdíl = snížení 1%
- Jako nejoblíbenější kolej z doslechu se umístila kolej B. Václavka (A i C dohromady)
  - o r. 2019 = **24.03 %**
  - o V roce 2018 to byla rovněž B. Václavka s 24.4%
- Jako kolej s nejhorší pověstí se umístila kolej 17. listopadu („Zde bych nebydlel ani zadarmo“)
  - o Kolej 17. listopadu s **23.10%**
  - o V roce 2018 to byla rovněž kolej 17. listopadu s 21.0%
    - Dodáváme, že **33.67%** účastníků by dokázalo bydlet na každé koleji
    - V roce 2017/2018 by na každé koleji dokázalo bydlet 35.2% respondentů.
- **4.48%** respondentů bydlí na koleji bez kompletního pokrytí Wifi sítí. Letošním rokem to je již jen kolej Chválkovice.

#### 4. Jednotlivé koleje v průzkumu spokojenosti

##### Kolej 17. listopadu

###### Ubytovací komise

- a) Zaměstnanci na kolejích– během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 82.5 %r. 2019 – 85,88 % rozdíl = **zlepšení o 3,38 %**
  - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 12,5 %r. 2019 – 11,86 % rozdíl = **zlepšení o 0,64 %**

- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 3,1 %r. 2019 – 1,69 % rozdíl = **zlepšení o 1,41 %**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 1,9 %r. 2019 – 0,56 % rozdíl = **zlepšení o 1,34 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 69,38 %r. 2019 – 66,1 % rozdíl = **zhoršení o 3,28 %**
  - Byli pouze profesionální  
r. 2018 21,88 %r. 2019 – 31,07 % rozdíl = **zlepšení o 9,82 %**
  - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 6,25 %r. 2019 – 1,69 % rozdíl = **zlepšení o 4,56 %**
  - Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 2,5 %      r. 2019 – 1,13 % rozdíl = **zlepšení o 1,37 %**
- c) Zaměstnanci na recepcích – **během ubytování**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 76,25 %      r. 2019 – 72,88 % rozdíl = **zhoršení o 3,37 %**
  - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 21,25 %      r. 2019 – 23,73 % rozdíl = **zhoršení 2,48 %**
  - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní  
r. 2018 2,5 %      r. 2019 – 3,39 % rozdíl = **zhoršení o 0,89 %**
- d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře
- V tomto bloku sledujeme ve většině případů mírná zlepšení. Jedinou zhoršující tendenci v hodnocení nabývají zaměstnanci na recepcích.*

### **Recepce kolejí**

- a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží <sup>1</sup>

Jsem spokojen s nabízenou šíří sortimentu zboží na kolejí:

r. 2018 – 85 %r. 2019 – 81 % rozdíl = **zhoršení o 4 %**

<sup>1</sup> Hodnocení zboží najdete v záložce kolejí Šmeralova. Doplnkový prodej na kolejí 17. listopadu spadá pod kolej Šmeralova.

Byl bych rád, kdyby na recepci bylo i zboží další (prosíme, vyplnit, o co byste měli zájem - níže do komentáře):

r. 2018 – 12 % r. 2019 – 12 % rozdíl = **žádný rozdíl**

Nabízené zboží mi absolutně nevyhovuje:

r. 2018 – 3 % r. 2019 – 7 % rozdíl = **zhoršení o 4 %**

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou

r. 2018 81 % r. 2019 – 73 % rozdíl = **zhoršení o 8 %**

- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní

r. 2018 18 % r. 2019 – 19 % rozdíl = **zhoršení o 1 %**

- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen

r. 2018 1 % r. 2019 – 7 % rozdíl = **zhoršení o 6 %**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

*V tomto bloku je ohledně recepcí viditelné zhoršení hodnocení proti předešlému roku v řádech několika procent.*

### Úklidové služby na kolejích<sup>2</sup>

a) Frekvence úklidu

Frekvence úklidu odpovídá:

r. 2018 – 95,88 % r. 2019 – 88,79 % rozdíl = **zhoršení o 7,09 %**

Frekvence úklidu neodpovídá:

r. 2018 – 4,12 % r. 2019 – 11,21 % rozdíl = **zhoršení o 7,09 %**

b) Rozsah úklidu

Rozsah úklidu odpovídá:

r. 2018 – 86,69 % r. 2019 – 85,98 % rozdíl = **zhoršení o 0,71 %**

Rozsah úklidu neodpovídá:

r. 2018 – 10,31 % r. 2019 – 14,02 % rozdíl = **zhoršení o 3,71 %**

c) Kvalita úklidu

Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům:

r. 2018 – 83,16 % r. 2019 – 76,95 % rozdíl = **zhoršení o 6,21 %**

Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům:

r. 2018 – 16,84 % r. 2019 – 23,05 % rozdíl = **zhoršení o 6,21 %**

<sup>2</sup> Společné hodnocení úklidu s kolejí Šmeralova. Stejný tým úklidu. Hodnocení najdete u kolejí Šmeralova.

- d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

*Oproti předcházejícímu roku došlo k propadu spokojenosti s úklidem na kolejích 17. listopadu.*

### **Odstraňování závad<sup>3</sup>**

- a) Rychlost odstraňování závad

Rychlost odstraňování nahlášených závad (v knize závad na recepci koleje) odpovídá mým požadavkům:

r. 2018 – 77 %r. 2019 – 89 % rozdíl = **zlepšení o 12 %**

Rychlost odstraňování nahlášených závad (v knize závad na recepci koleje) neodpovídá mým požadavkům:

r. 2018 – 23 %r. 2019 – 11 % rozdíl = **zlepšení o 12 %**

- b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Spokojenost s odstraňováním závad se v roce 2019 proti roku 2018 výrazně zvýšila.*

### **Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>4</sup>**

- a) Vedoucí koleje

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální:

r. 2018 – 61,35 %r. 2019 – 62,84 % rozdíl = **zlepšení o 1,49 %**

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: je profesionální, no čekal/a bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení:

r. 2018 – 9,41 %r. 2019 – 8,20 % rozdíl = **zlepšení o 1,21 %**

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: nejsem spokojen/a s nabízeným přístupem:

r. 2018 – 0,61 %r. 2019 – 0,18 % rozdíl = **zlepšení o 0,43 %**

Nerozlišuji mezi referentkou ubytování a vedoucí ubytování:

r. 2018 – 28,63 %r. 2019 – 28,78 % rozdíl = **zvýšení o 0,15 %**

- b) Referentka ubytování

Z referentky ubytování mám dojem, že: mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální:

r. 2018 – 76,28 %r. 2019 – 78,87 % rozdíl = **zlepšení o 2,59 %**

<sup>3</sup> Hodnocení odstraňování závad naleznete na koleji Šmeralova. Stejný tým opravářů.

<sup>4</sup> Hodnocení najdete společně s kolejí Bedřicha Václavka a Šmeralova u koleje Šmeralova – společná kancelář

Z referentky ubytování mám dojem, že: je profesionální, no čekal/a bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení:

r. 2018 – 22,70 %r. 2019 – 19,13 % rozdíl = **zlepšení o 3,57 %**

Z referentky ubytování mám dojem, že: nejsem spokojen/a s nabízeným přístupem:

r. 2018 – 1,02 %r. 2019 – 2,0 % rozdíl = **zhoršení o 0,92 %**

c) Vedoucí koleje po redukci možností: Nerozlišuji mezi referentkou ubytování a vedoucí ubytování

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální:

r. 2018 – 85,96 %r. 2019 – 88,24 % rozdíl = **zlepšení o 2,28 %**

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: je profesionální, no čekal/a bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení:

r. 2018 – 13,18 %r. 2019 – 11,51 % rozdíl = **zlepšení o 1,67 %**

Z vedoucí ubytování mám dojem, že: nejsem spokojen/a s nabízeným přístupem:

r. 2018 – 0,86 %r. 2019 – 0,26 % rozdíl = **zlepšení o 0,6 %**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

*Až na naprosto nepatrné zhoršení hodnocení referentky kolejí (pod jedno procento) je viditelné mírné zlepšení v roce 2019 proti porovnávanému roku 2018.*

### Náměty od klientů

a) Ostatní připomínky od klientů (přepsáno vč. prav. chyb a překlepů)

- Ačkoli jsem nestihl odeslat zálohu, byla mi dána příležitost nastoupit do jiného pokoje. Za toto jsem velice vděčný a cením si ochoty zaměstnanců SKM.
- Sprchy bývají velmi špatně uklizené, aspoň na kolejích 17. listopadu, přijde mi, že jen vytrou podlahu a sprch se skoro nedotknou. Chtělo by aspoň jednou za 14 dní ty sprchy umýt pořádně, to samé platí pro kuchyň.
- Jediný problém na kolejích asi wifi signál, s kterým mám často problémy
- Kmoníček se snaží seč může, ale některé věci prostě asi vylobbovat nelze, viz teploty vody ve sprchách, i když i to už je lepší (cením výměnu baterií)

*Komentář KR UP:*

*K věcnému obsahu je nutné přihlížet s odstupem. Ve velké většině se jedná o pochopitelné stížnosti, ale jsou zde i příjemné pochvaly. K faktické stránce, že největší stěžovatelé mají gramatiku opic... Nutno dodat, že zde se jedná jen o krátký výběr komentářů. V kompletním znění jsou dohledatelné v závěrečné zprávě z Průzkumu spokojenosti.*

## Kolej Bedřicha Václavka

### Ubytovací komise

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 79,3%      r. 2019 – **82,46%** rozdíl = **zvýšení o 3,16%**
  - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 18,2%      r. 2019 – **11,4%** rozdíl = **snížení o 6,8%**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 1,5% r. 2019 – **3,95%** rozdíl = **zvýšení o 2,45%**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 1%    r. 2019 – **2,19%** rozdíl = **zvýšení o 1,19%**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 69,19%      r. 2019 – **70,18%** rozdíl = **zvýšení o 0,99%**
  - Byli pouze profesionální  
r. 2018 27,27%      r. 2019 – **24,56%** rozdíl = **snížení o 2,71%**
  - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 2,02%      r. 2019 – **2,63%** rozdíl = **zvýšení o 0,61%**
  - Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 1,02%      r. 2019 – **2,63%** rozdíl = **zvýšení o 1,61%**
- c) Zaměstnanci na recepcích – během **ubytování**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 62,63%      r. 2019 – **59,65%** rozdíl = **snížení o 2,98%**
  - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 32,32%      r. 2019 – **30,70%** rozdíl = **snížení o 1,62%**
  - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní  
r. 2018 5,05%      r. 2019 – **9,65%** rozdíl = **zvýšení o 4,6%**
- d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře
- Z komentářů vyplývá, že s ubytováním nebyly žádné větší problémy.



- Možná by bylo dobré rozdávat u ubytování letáčky o kolejích, protože někteří studenti píší, že nevěděli, co a jak.

### Recepce kolejí

#### a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží  
r. 2018 80%    r. 2019 - 75% rozdíl = **snížení o 5%**
- Chybí mi některé věci  
r. 2018 20%    r. 2019 - 21% rozdíl = **zvýšení o 1%**
- Šíře absolutně nevyhovuje  
r. 2018 0%    r. 2019 - 4% rozdíl = **zvýšení o 1%**

#### Nežádanější zboží:

- Obměna sortimentu – jiné příchutě baget, sendvičů
- Pečivo (alespoň balené)
- Větší množství salátů (rychle se vyprodají)
- Ovoce, zelenina
- Noviny, sešity, propisky, zapalovače
- Zdravější jídlo (Gervais, Křehké plátky, Raw sušenky ...)
- Jogurty
- Vložky
- Základní léky (paralen, náplasti)

#### b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 69%    r. 2019 - 55% rozdíl = **snížení o 14%**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 29%    r. 2019 - 37% rozdíl = **zvýšení o 8%**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 2%    r. 2019 - 8% rozdíl = **zvýšení o 6%**

#### c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

- *Nedá se hodnotit jako celek, mezi jednotlivými recepčními jsou velké rozdíly.*
- *Problémy s pauzami recepčních. Často na recepci není recepční v době, kdy by tam měla být*
- *Obtížné dostávání se na koleje v brzkých ranních hodinách mimo obchůzky. Recepční nejsou na svých místech a neotevírají*
- *Nepříjemné jednání, neochota, studenti se u některých recepčních cítí, jako by je obtěžovali*

- *Dřívější zavírání kasy*
- *Recepční neumí anglicky (alespoň základy)*

### Úklidové služby na kolejích

#### a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 90,4% r. 2019 – **92,54%** rozdíl = zvýšení o **2,50%**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 9,6% r. 2019 – **7,46%** rozdíl = snížení o **2,14%**

#### b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 86,87% r. 2019 – **84,65%** rozdíl = snížení o **2,22%**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 13,13% r. 2019 – **15,35%** rozdíl = zvýšení o **2,22%**

#### c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 73,23% r. 2019 - **75%** rozdíl = zvýšení o **1,77%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 26,77% r. 2019 - **25%** rozdíl = snížení o **1,77%**

#### d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

- *Velmi rozdílné reakce. Většina lidí je s úklidem i přístupem paní uklízeček velmi spokojena (jsou milé a příjemné), ale část lidí si na úklid stěžuje. Vyskytují se i komentáře, že se některá z uklízeček na papír pouze podepíše, ale neuklidí, nebo úklid hrubě zanedbá.*
- *Stížnosti na neuklizený pokoj při předávání - cizí špinavé ponožky za postelí, chomáče prachu, rozsypaná rýže (ad návrh generálního úklidu na minulém jednání)*
- *Žádost o častější úklid během zimních měsíců*

### Odstraňování závad

#### a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 83% r. 2019 - **86%** rozdíl = **zvýšení o 3%**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 17% r. 2019 - **14%** rozdíl = **snížení o 3%**

#### b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

- Dlouhé čekání na opravu (např. u neodtékajícího WC se čekalo týden a studenti museli chodit na jinou buňku)
- V knize závad opraváři vadu odškrtnou jako spravenou, přitom se nic neděje

### Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>5</sup>

- Vedoucí koleje
- Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

*Komentář KR UP*

### Náměty od klientů

- Ostatní připomínky od klientů
  - Trhliny v základech kolejí – v televizních místnostech a sušárnách vypadávají trámy ze dveří
  - Trouby + informace studentům o tom, kde jsou, alespoň menší trouby do zásuvky
  - Partnerské bydlení na Envelopě, pokoje pro jednoho
  - Více polic – ve sprše, u patrové postele u dolní postele (na knížku a telefon)
  - Málo praček, málo vysavačů
  - Dobíjení ISIC online, možnost nabíjení ISIC na tisk na recepcích kolejí (případně informování recepčních, kde se takto dá ISIC nabít)
  - Výše kolejného – příliš vysoké
  - Zasílání upozorňujících e-mailů lidem, kteří nezaplatili kolejné
  - Zvuková izolace u dveří do chodbičky. Při průvanu dveře klapou

## Kolej E. Rošického

### Ubytovací komise

- Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
  - Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 92,5 %      r. 2019 - 89,25 % rozdíl = **snížení o 3,25 %**
  - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 6,3 %      r. 2019 – 10,75 % rozdíl = **zvýšení o 4,45 %**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 1,3 %      r. 2019 – 0 % rozdíl = **snížení o 1,3 %**

<sup>5</sup> Hodnocení najdete společně s kolejí 17. listopadu a Šmeralova u koleje Šmeralova – společná kancelář

- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 0 % r. 2019 – 0 % rozdíl = **konstantní**

b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**

- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 87,5 % r. 2019 – 81,72 % rozdíl = **snížení o 5,78 %**
- Byli pouze profesionální  
r. 2018 11,25 % r. 2019 – 17,2 % rozdíl = **zvýšení o 5,95 %**
- Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 1,25 % r. 2019 - 0 % rozdíl = **snížení o 1,25 %**
- Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 0 % r. 2019 – 1,08 % rozdíl = **zvýšení o 1,08 %**

c) Zaměstnanci na recepcích – **během ubytování**

- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 88,75 % r. 2019 - 84,95 % rozdíl = **snížení o 3,8 %**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 7,5 % r. 2019 – 13,98 % rozdíl = **zvýšení o 6,48 %**
- Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
- r. 2018 3,75 % r. 2019 – 1,08 % rozdíl = **snížení o 2,67 %**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

*Tato část průzkumu spokojenosti pojednávající o koleji ER je založena na vzorku 93 respondentů obývajících koleje ER, tj. 28 % (vzhledem ke kapacitě koleje ER = 332). Ubytování na koleji ER jsou tedy o 1,5 % ochotnější.*

*Z výše uvedené statistiky je třeba pochválit zaměstnance koleje, jejichž vstřícnost a profesionalita je ve všech třech otázkách hodnocena nad 87,5 %, tedy téměř čtyři a půl z pěti pomyslných hvězdiček. Nejvýraznější je ~ 6% „újma na úsměvu“ během ubytování.*

*Přestože statistika ukazuje pokles, dotazovaní sdílejí slova jako např.: „profesionální, usměvavý, příjemný, vždy bez problému, krásně se mi tady bydlí.“*

### **Recepce kolejí**

- Spokojenost s šíří nabízeného zboží – **Kolej nemá doplňkový prodej**
- Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 91 % r. 2019 – 87 % rozdíl = **snížení o 4 %**
  - Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 5 % r. 2019 - 12 % rozdíl = **zvýšení o 7 %**
  - S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 4 % r. 2019 – 1 % rozdíl = **snížení o 3 %**
- c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů
- Recepce koleje ER je na tom úplně stejně jako ubytovací komise koleje ER, jak co se týče hvězdiček, tak úsměvu.*

### Úklidové služby na kolejích

- a) Frekvence úklidu
- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 86,25 % r. 2019 - 92,47 % rozdíl = **zvýšení o 6,22 %**
  - Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 13,75 % r. 2019 – 7,53 % rozdíl = **snížení o 6,22 %**
- b) Rozsah úklidu
- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 92,5 % r. 2019 - 92,47 % rozdíl = **snížení o 0,03 %**
  - Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 7,5 % r. 2019 – 7,53 % rozdíl = **zvýšení o 0,03 %**
- c) Kvalita úklidu
- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 86,25 % r. 2019 – 78,49 % rozdíl = **snížení o 7,76 %**
  - Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 13,75 % r. 2019 - 21,51 % rozdíl = **zvýšení o 7,76%**
- d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:
- „Paní uklízečky jsou moc milé.“*
- Respondenti vidí oproti loňskému roku příznivou změnu ve frekvenci provádění úklidových prací na úkor snížení kvality úklidu. Vzhledem k faktu, že většina ubytovaných jsou na koleji ubytováni prvním rokem (tedy bez zkušeností) a že frekvence a rozsah úklidu se neměnil, plyne ze statistiky následující:*
- Nově příchozí studenti jsou mile překvapeni frekvencí úklidu.*

Nově příchozí studenti jsou nemile překvapeni kvalitou úklidu nebo stálí studenti zaznamenali pokles v kvalitě úklidu.

Pár poznatků z komentářů: „Uklízet 1x týdně buňku, kde bydlí 5 holek se mi zdá velmi málo...“ „Kolem kohoutků a na sprše je silný nános vodního kamene,“ „Odpady se často ucpávají.“

### Odstraňování závad

#### a) Rychlost odstraňování závad

Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům

r. 2018 84 %    r. 2019 - 91 % rozdíl = **zvýšení o 7 %**

Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům

r. 2018 16 %    r. 2019 - 9 % rozdíl = **snížení o 7 %**

#### b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Kolej ER se oproti průzkumu předcházejícího roku podstatně zlepšila v odstraňování závad. Klobouk dolů.*

### Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>6</sup>

#### a) Vedoucí koleje

#### b) Komentáře

### Náměty od klientů

#### a) Ostatní připomínky od klientů

*Nejčastější připomínky byla nemožnost zakoupit si jídlo a pití, dobýt ISIC nebo tisknout.*

*Účastníci průzkumu spokojenosti píší:*

*„Přijde mi nelogické mít ubytovací referentku z E.Rošického na Neředíně.“*

*„K dispozici je málo košů na recyklování odpadu.“*

*„Vyměnit si prádlo jednou za 2 týdny a to jenom 2 hodiny z celého dne mi připadá skutečně málo.“*

*„Bylo by fajn dát do kuchyňky zamykatelné skříňky na nádobí...“*

*„Pračka navíc.“*

<sup>6</sup> Společné hodnocení Koleje Evžena Rošického a Kampusu Neředín naleznete v záložce kolejí Neředín III.

## Kolej Generála Svobody

### Ubytovací komise<sup>7</sup>

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 96,2%      r. 2019 – 95,03% rozdíl = snížení o **1,17%**
  - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 1,5%      r. 2019 – 2,76% rozdíl = **zvýšení o 1,26%**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 1,5%      r. 2019 – 2,21% rozdíl = **zvýšení o 0,71%**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 0,8%      r. 2019 - 0% rozdíl = **snížení o 0,8%**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 88,46%      r. 2019 – 86,74% rozdíl = **snížení o 1,72%**
  - Byli pouze profesionální  
r. 2018 9,23%      r. 2019 – 12,71% rozdíl = **zvýšení o 3,48%**
  - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 0,77%      r. 2019 - 0% rozdíl = **snížení o 0,77%**
  - Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 1,54%      r. 2019 - 0,55% rozdíl = **snížení o 0,99%**
- c) Zaměstnanci na recepcích – během **ubytování**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 90% r. 2019 – 96,13% rozdíl = **zvýšení o 6,13%**
  - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 9,23%      r. 2019 – 3,31% rozdíl = **snížení o 5,92%**
  - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní  
r. 2018 0,77%      r. 2019 – 0,55% rozdíl = **snížení o 0,22%**
- d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

<sup>7</sup> Společné hodnocení kolejí Generála Svobody a Chválkovice.

*Klienti hodnotí průběh ubytování a přístup zaměstnanců koleje kladně. Zahraniční studenti by uvítali zaměstnance s lepší angličtinou, případně kontakt na někoho, kdo by jim vše potřebné v angličtině vysvětlil.*

### **Recepce kolejí**

a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží (pouze koleje s doplňkovým prodejem)

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží  
r. 2018 77%    r. 2019 - 76% rozdíl = **snížení o 1%**
- Chybí mi některé věci  
r. 2018 23%    r. 2019 - 23% rozdíl = **žádný**
- Šíře absolutně nevyhovuje  
r. 2018 0%    r. 2019 - 1% rozdíl = **zvýšení o 1%**

Nežádanější zboží: pečivo, ovoce, zelenina, jogurty, čaje (celé krabičky, ne jen jednotlivé sáčky), mléko, větší množství salátů, zdravější potraviny (ovesné kaše, müsli), veganská jídla, cukr, sůl, mýdlo a jízdenky na MHD.

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 90%    r. 2019 - 90% rozdíl = **žádný**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 7%    r. 2019 - 9% rozdíl = **zvýšení o 2%**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 2%    r. 2019 - 1% rozdíl = **snížení o 1%**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

*Velké rozdíly v názorech na recepční, proto nelze hodnotit celkově. Některé jsou milé a příjemné, některé jsou neochotné a protivné. Objevily se požadavky na zlepšení angličtiny u některých recepčních, které měly problém domluvit se zahraničními studenty a s tlumočením museli pomáhat v blízkosti se nacházející studenti.*

### **Úklidové služby na kolejích<sup>8</sup>**

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 87,79%    r. 2019 – 83,28% rozdíl = **snížení o 4,51%**

<sup>8</sup> Zde společné hodnocení úklidových služeb pro koleje Generála Svobody a J. L. Fischera; stejný tým úklidu.



- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 12,21 % r. 2019 – 16,72% rozdíl = **zvýšení o 4,51%**
- b) Rozsah úklidu
  - Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 75,57% r. 2019 – 75,07% rozdíl = **snížení o 0,5%**
  - Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 24,43% r. 2019 – 24,93% rozdíl = **zvýšení o 0,5%**
- c) Kvalita úklidu
  - Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 61,83% r. 2019 – 63,93% rozdíl = **zvýšení o 2,1%**
  - Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 38,17% r. 2019 – 36,07% rozdíl = **snížení o 2,1%**
- d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:  
*Klienti by uvítali úklid vícekrát do týdne. Častá kritika odbytého úklidu a zápachu ze špinavé vody a z hadrů.*

#### **Odstraňování závad<sup>9</sup>**

- a) Rychlost odstraňování závad
  - Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 88% r. 2019 - 89% rozdíl = **zvýšení o 1%**
  - Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 12% r. 2019 - 11% rozdíl = **snížení o 1%**
- b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Řada studentů je nespokojena s rychlostí odstraňování závad. U některých případů došlo k opravě až po opakovaném zapsání závady do knihy závad. Zahraniční studenti by uvítali seznam služeb v angličtině, případně anglicky mluvícího zaměstnance, který by jim vysvětlil, jak se hlásí závady, apod.*

#### **Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>10</sup>**

- a) Vedoucí koleje (čerpejte z grafu „po redukci, nerozlišování mezi referentkou a vedoucí“).  
Vyberte však komentáře k oběma.
  - Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální  
r. 2018 85,97% r. 2019 – 90,73% rozdíl = **zvýšení o 4,76%**

<sup>9</sup> Zde společné hodnocení Generála Svobody a J. L. Fischera; stejný tým údržby (opraváři).

<sup>10</sup> Zde hodnocení za kolej Generála Svobody, J. L. Fischera a Chválkovice; stejná ubytovací kancelář.

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.  
r. 2018 12,67% r. 2019 – 8,31% rozdíl = **snížení o 4,36%**
  - Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.  
r. 2018 1,36% r. 2019 - 0,96% rozdíl = **snížení o 0,4%**
- b) Nejčastější komentáře/Shrnutí vedení kolejí  
*Komentář KR UP*

### Náměty od klientů

- a) Ostatní připomínky od klientů  
*Velké množství ubytovaných si stěžuje na internet, především na WiFi připojení na koleji.  
Kritizují rychlost připojení a neustálé výpadky.*

## Kolej Chválkovice

### Ubytovací komise <sup>11</sup>

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- c) Zaměstnanci na recepcích – během **ubytování**
- d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře  
*Ve valné většině převažuje názor, že zaměstnanci jsou erudovaní, poskytují příchozím příslušné informace a ve valné většině případů jsou shledáni milými a příjemnými.*

### Recepce kolejí

- a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží – Kolej **nemá doplňkový prodej**
- b) Spokojenost s recepčními
  - Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 94% r. 2019 - 97% rozdíl = **zvýšení o 3%**
  - Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 3% r. 2019 - 3% rozdíl = stav zůstal **nezměněn**
  - S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 3% r. 2019 - 0% rozdíl = **snížení o 3%**
- c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

<sup>11</sup> Hodnocení ubytovací komise najdete u koleje Generála Svobody (stejná ubytovací komise).

„Jsou profesionální, ochotní, ochotní, příjemní, nabídnou mi pomoc a řešení v případě potřeby.“ U tohoto hodnocení došlo ke zvýšení o 3% (na 97%) oproti loňsku. Znovu to ukazuje na fakt, že zaměstnanci recepcce koleje jsou opravdu lidé na svém místě a pomáhají dotovářet příjemnou a přátelskou atmosféru na koleji.

### Úklidové služby na kolejích

#### a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 97,22% r. 2019 - 92,75% rozdíl = **snížení** o 4,47%
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 2,78% r. 2019 - 7,25% rozdíl = **zvýšení** o 4,47%

#### b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 97,22% r. 2019 - 92,75% rozdíl = **snížení** o 4,47%
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 2,78% r. 2019 - 7,25% rozdíl = **zvýšení** o 4,47%

#### c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 88,89% r. 2019 - 85,91% rozdíl = **snížení** o 2,98%
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 11,11% r. 2019 - 14,49% rozdíl = **zvýšení** o 3,38

#### d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

*Zde je třeba dodat, že loňského průzkumu se účastnilo podstatně méně lidí. I díky většímu počtu letošních respondentů došlo k mírnému zhoršení, které však nepřekračuje 5%. Je však třeba říci, že Chvoálkovice opět vyšly v celkovém průzkumu, jako kolej, kde jsou úklidové služby na opravdu vysoké úrovni – i s přihlédnutím k tomu, že úklid obstarávají recepční koleje, nikoliv cíleně k tomu určení zaměstnanci.*

*Častou stížností ubytovaných je vzhled sprchových koutů. „Sprchový kout by si zasloužil vylouhovat a trochu lépe vydrhnout, ale myslím, že by bylo ideální, aby bylo zmíněno, že za to zodpovídá více i nájemník – paní nejsou služby a lidé jsou bohužel prasata.“ (cit. komentář resp.).*

*Nutno dodat, že většina koupelen koleje je ještě z dob minulých, tudíž již některé šmouhy vyloženě nejdou umýt.*

**Odstraňování závad**

## a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 83%    r. 2019 - 86% rozdíl = **zvýšení** o 3%
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 17%    r. 2019 - 14% rozdíl = **snížení** o 3%

## b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Studenti jsou s rychlostí oprav spokojeni, pokud vystanou problémy, jsou spíše dílčího charakteru, kdy ubytovaní nesprávně nahlásí (nebo nenahlásí) závadu.*

**Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>12</sup>**

## a) Vedoucí koleje.

## b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

*Komentář KR UP*

**Náměty od klientů**

## a) Ostatní připomínky od klientů

*Studenti by uvítali pokrytí celé koleje sítí Wi-Fi a možnost zakoupit na recepci koleje drobné občerstvení nebo automat na drobné pochutiny a pití ve vestibulu koleje.*

**Kolej J. L. Fischera****Ubytovací komise**a) Zaměstnanci na kolejích během **procesu nastěhování**

- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 92,9%r. 2019 – 90,83% rozdíl = **SNÍŽENÍ** O 2,07
- Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 4,8%r. 2019 – 6,11% rozdíl = **ZVÝŠENÍ** O 1,31
- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 2,4%r. 2019 – 02,62% rozdíl = **ZVÝŠENÍ** O 0,22
- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 0,0%r. 2019 – 0,44% rozdíl = **ZVÝŠENÍ** O 0,44

<sup>12</sup> Hodnocení zaměstnanců koleje najdete u koleje Generála Svobody, společně s kolejí J. L. Fischera. (stejná kancelář)

b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**

- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 78,57 %      r. 2019 – 82,10% = ZVÝŠENÍ O 3,53
- Byli pouze profesionální  
r. 2018 19,64%      r. 2019 – 15,72% rozdíl = SNÍŽENÍ O 3,93
- Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 1,19%      r. 2019 – 1,75% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 0,56
- Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 0,60%      r. 2019 – 0,44% rozdíl = SNÍŽENÍ O 0,16

c) Zaměstnanci na recepcích – **během ubytování**

- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 83,93%      r. 2019 – 84,28% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 0,35
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 14,88%      r. 2019 – 14,85% rozdíl = SNÍŽENÍ O 0,03
- Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní  
r. 2018 1,19%      r. 2019 - 0,87% rozdíl = SNÍŽENÍ O 0,32

## d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

*„Všetko bolo úplne super. Ešte raz veľmi pekne ďakujem za pomoc a ochotu.“*

*Ubytovací komisi kolejí JLF musíme především poblahopřát k nadstandardnímu servisu. Studenti si laskavého jednání všimají a kolejím JLF udělili pomyslné druhé nejlepší místo, koleje JLF získali v tomto úseku průzkumu spokojenosti nejvyšší procenta hned po celku GS a CHV.*

*Výše uvedená statistika neregistruje významnější rozdíly oproti roku 2018, tento úsek průzkumu lze shrnout jako setrávající na nadstandardních výsledcích a mírně se zlepšující.*

**Recepce kolejí**

## a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží (pouze koleje s doplňkovým prodejem)

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží  
r. 2018 83%      r. 2019 - 70% rozdíl = SNÍŽENÍ O 13 %
- Chybí mi některé věci  
r. 2018 16%      r. 2019 - 29% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 13 %

- Šíře absolutně nevyhovuje  
r. 2018 1%      r. 2019 - 1% rozdíl = NEDOŠLO K ROZDÍLU

Nejžádanější zboží: ovoce, zelenina, pečivo, jízdenky na MHD

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 88%      r. 2019 – 87% rozdíl = SNÍŽENÍ O 1 %
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 11%      r. 2019 - 13% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 2 %
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 1%      r. 2019 - 0% rozdíl = SNÍŽENÍ O 1 %

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

*Ve službách zaměstnanců opět nepozorujeme žádnou větší změnu. Naproti tomu studenti tohoto roku jsou výrazně mlsnější! Celých 13 % ubytovaných uvádí, že jim na recepcích chybí některé zboží viz výše.*

*Z komentářů:*

*„Levnější jídlo a pití, na recepci a v automatech.“*

*„... Bylo by moc fajn kdyby byla každý rok nějaká menší změna.“*

*„ Chovanie zamestnancov na mojej koleji sa trochu líšia, každý zamestnanec je iný. Niekedy sa stane, že mi dajú najavo, že ich skôr obťažujem. Inak sú vždy ústretové a pomôžu.“*

*„Jsou milí, ochotní a pamatují si studenty J. L. Fischera B Jsou úžasní!“*

*„Chybí mi seznam se sortimentem a cenami“*

**Úklidové služby na kolejích<sup>13</sup>**

a) Frekvence úklidu

Frekvence úklidu odpovídá r 2018 87,79% r 2019 83,28% = SNÍŽENÍ O 4,51

Frekvence úklidu neodpovídá 2018 12,21 % -r 2019 – 16,72%= ZVÝŠENÍ O 4,51

b) Rozsah úklidu

Rozsah úklidu odpovídá 2018 75,57 % r 2019- 75,07% = SNÍŽENÍ O 0,5

Rozsah úklidu neodpovídá 2018 24,43% r 2019 24,93% =ZVÝŠENÍ O 0,5

c) Kvalita úklidu

Odpovídá mým požadavkům 2018 61,83 r. 2019 63,93% = ZVÝŠENÍ O 2,1

Neodpovídá mým požadavkům 2018 38,17 2019 36,07%= SNÍŽENÍ O 2,1

<sup>13</sup> Hodnocení najdete u kolejí Generála Svobody. Společné hodnocení z důvodu stejného týmu úklidu.

## d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

*O 4,5 % více respondentů uvádí, že frekvence úklidů neodpovídá předepsaným normám. Vzhledem k tomu, že normy se od minulého roku nijak nezměnily, lze tento nárůst nespokojenosti vysvětlit pouze tak, že rozpis úklidů se nedodrhuje pravidelně nebo že nově přicházející studenti jsou zvyklí na častější úklid.*

*Z komentářů pro blok B jasně vyplývá, že každá paní uklízečka provádí péči s různou kvalitou, proto se objevují extrémně spokojené komentáře: „Máme nejmilejší paní uklízečku <3“ a nespokojené: „již několikrát se stalo že uklízečky vyhodily žínky vyskládaly věci ze sprchy a umyvadla na lednici nebo vyhodily hadr na mokrou podlahu před sprchou čekám kdy mi vyhodí i boty.“ Dalšími společnými body jsou: pouhé namočení podlahy a s jednou hadrou uklizená celá oblast a s tím se pojící zápach, dále nedostatečná péče o sprchový kout. Také se objevila jedna připomínka týkající se přemisťování věcí během úklidu a vlasů v koberci a uvnitř sedacích pytlů ve studovnách.*

**Odstraňování závad<sup>14</sup>**

## a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům

r. 2018 88%     r. 2019 - 89% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 1

- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům

r. 2018 12%     r. 2019 - 11% rozdíl = SNÍŽENÍ O 1

## b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Rychlost odstraňování závad se přesně o procento zlepšila. Z komentáře pro JLF-B jde také znát maximální spokojenost, studenti také přidali několik návrhů a podmětů týkající se spotřebičů:*

*„Plošně by na kolejích nebylo na škodu renovovat koupelny do reprezentativní podoby. Dále je škoda bílých stěn na pokojích. Problém je i s často nefunkčními kuchyňskými spotřebiči (trouba).“*

*„Bylo by vhodné zvážit kvalitu elektrických spotřebičů na kolejích a opravit či vyměnit některé z nich. Např. staré konvice, prasklé lednice či nefunkční trouby.“*

*„Často nefungují varné desky v kuchyňkách a dlouho trvá jejich oprava.“*

**Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>15</sup>**

## a) Vedoucí koleje

<sup>14</sup> Hodnocení odstraňování závad najdete u kolejí Generála Svobody. Stejný tým opravářů.

<sup>15</sup> Hodnocení vedoucích zaměstnanců koleje najdete u koleje Generála Svobody, společně s kolejí J. L. Fischera a kolejí Chválkovice (stejná kancelář).

Vedoucí mi vyjde vstříc je milá a ochotná rok 2018 63,76% rok 2019 69,27% = ZVÝŠENÍ o %5,51

Vedoucí je profesionální rok 2018 9,40% rok 2019 6,34%= SNÍŽENÍ o 3,06 %

Nejsem spokojen rok 2018 1,01% rok 2019 0,73% = SNÍŽENÍ o 0,28 %

Nerozlišuji rok 2018 25,84% 2019 23,66% = SNÍŽENÍ o 2,18 %

b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

**Náměty od klientů**

a) Ostatní připomínky od klientů

*Některé komentáře respondentů ubytovaných na kolejích JLF blok B:*

*„Bylo by fajn hlídat noční klid. ... Studenti se opijí a pak na lavičkách před kolejemi různě pokřikují a zpívají...“*

*„více povolených elektrospotřebičů na buňce/pokoji“*

*„uklízecí prostředky se opotřebovávají a chtělo by ty staré vyhodit a koupit nové !!“*

*„vylepšit služby sušička - práčka“*

*„Uvítala bych ale místnost, která by sloužila k zábavě a pořádání akcí.“*

*„Možnost ubytovat se alespoň o den dříve než nyní před začátkem ZS“*

*Společným znakem byla určitě WiFi, každý třetí odvážlivec, který psal slovní komentář, ho psal právě o WiFi. Za mě osobně je třeba lépe informovat viz seznam sortimentu na recepci a opakující se komentáře typu: „B nevedela jsem o petangueru, sachach, klavirni místnosti a naradi“*

**Kampus Neředín**

**Ubytovací komise (za celý kampus Neředín)**

a) Zaměstnanci na kolejích– během **procesu nastěhování**

- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.

r. 2018 94,6% r. 2019 – 86,16% rozdíl = SNÍŽENÍ O 8,44 %

- Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní

r. 2018 4,8%r. 2019 – 7,69% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 2,89 %

- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.

r. 2018 0,7%r. 2019 – 4,62% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 3,92 %

- Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní

r. 2018 0% r. 2019 – 1,54% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 1,54 %

b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**



- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 80,27%      r. 2019 – **83,85%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 3,58 %**
- Byli pouze profesionální  
r. 2018 17,69%      r. 2019 – **16,15%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 1,54 %**
- Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 0,68%      r. 2019 - **0%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 0,68 %**
- Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 1,36%      r. 2019 - **0%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 1,36 %**

c) Zaměstnanci na recepcích – během **ubytování**

- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 82,31%      r. 2019 – **76,92%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 5,39 %**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 14,29%      r. 2019 – **21,54%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 7,25 %**
- Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní  
r. 2018 3,4% r. 2019 – **1,54%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 1,86 %**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

*Komentář KR UP:* Studenti hodnotí přístup personálu velmi pozitivně. Vyzdvihují možnost ubytování se v neděli.

**Recepce kolejí** <sup>16</sup>

a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží (pouze koleje s doplňkovým prodejem)

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží  
r. 2018 82%      r. 2019 - **81%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 1 %**
- Chybí mi některé věci  
r. 2018 18%      r. 2019 - **12%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 6 %**
- Šíře absolutně nevyhovuje  
r. 2018 0%      r. 2019 - **7%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 7 %**

Nejžádanější zboží: mléko, čerstvé pečivo, malé kondomy, tofu, zelenina (ovšem ne v plastu)

b) Spokojenost s recepčními

<sup>16</sup> Jedna recepce pro celý kampus Neředín

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 87%    r. 2019 - **81%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 6 %**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 12%    r. 2019 - **18%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 6 %**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 1%    r. 2019 - **1%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 0 %**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

*Komentář KR UP:* Studenti jsou vysloveně vytočeni pauzou na počítání financí na recepci. Stěžují si, že paní pouze sedí a nic nedělá, nebo si povídá s kolegyní. Během této pauzy, pak není ochotna jakkoli komunikovat se studenty. Dále by studenti přivítali platbu kartou za jídlo. Objevily se i stížnosti na studovnu nad recepcí, dle všeho je tam příliš velký hluk a neslouží svému účelu. Dále je patrné, že mnozí studenti nemají ponětí o nabízených službách (kufřík s náradím, ...). Mezi recepčními se najdou milí i nepříjemní jedinci.

### Úklidové služby na kolejích<sup>17</sup>

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 85,71%    r. 2019 – **94,62%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 8,91 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 14,29%    r. 2019 – **5,38%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 8,91 %**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 81,63%    r. 2019 – **88,46%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 6,83 %**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 18,37%    r. 2019 – **11,54%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 6,83 %**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 73,47%    r. 2019 – **81,54%** rozdíl = **ZVÝŠENÍ O 8,07 %**
- Kvalita úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 26,53%    r. 2019 – **18,46%** rozdíl = **SNÍŽENÍ O 8,07 %**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

*Komentář KR UP:* Studenti si chválí milý přístup uklízeček. Občas se stává, že uklízečka se zapíše a neuklidí. Kvalita úklidu je vesměs dobrá, ovšem objevují se časté stížnosti na plíseň

---

<sup>17</sup> Platí pro celý kampus Neředín

a vodní kámen. Respekt je poté skládán uklízečkám, které uklízí po studentech ze zahraničí. Studenti by ocenili příchod uklízečky až po osmé hodině ranní.

#### Odstraňování závad<sup>18</sup>

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům

r. 2018 84%    r. 2019 - 85% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 1%

- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům

r. 2018 16%    r. 2019 - 15% rozdíl = SNÍŽENÍ O 1 %

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

*Komentář KR UP:* Studenti oceňují rychlost, se kterou je oprava provedena, ovšem kvalitu kritizují.

#### Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>19</sup>

a) Vedoucí koleje (čerpejte z grafu „po redukci, nerozlišování mezi referentkou a vedoucí“). Vyberte však komentáře k oběma.

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální

r. 2018 90,37%    r. 2019 – 87,71% rozdíl = SNÍŽENÍ O 2,66 %

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.

r. 2018 8,02%    r. 2019 – 12,29% rozdíl = ZVÝŠENÍ O 4,27 %

- Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.

r. 2018 1,60%    r. 2019 - 0% rozdíl = SNÍŽENÍ O 1,60 %

b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

*Komentář KR UP:* Studenti jsou spokojeni.

#### Náměty od klientů

a) Ostatní připomínky od klientů

<sup>18</sup> Hodnocení za celý kampus Neředín. Stejný tým opravářů.

<sup>19</sup> Zde hodnocení ubytovací kanceláře za celý kampus Neředín a koleje Evžena Rošického.

*Komentář KR UP:* Studenti by ocenili větší důraz na třídění odpadů. Problém mají také se zahraničními studenty a rušením nočního klidu. Wi-Fi připojení je ve večerních hodinách velmi pomalé.

## Kolej Šmeralova

### Ubytovací komise

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.  
r. 2018 79,4 %      r. 2019 – 77,78 % rozdíl = **snížení o 1,62 %**
  - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní  
r. 2018 19,1 %      r. 2019 – 19,44 % rozdíl = **zvýšení o 0,34 %**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.  
r. 2018 2 %      r. 2019 – 2,08 % rozdíl = **zvýšení o 0,08 %**
  - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní  
r. 2018 0 %      r. 2019 – 0,69 % rozdíl = **zvýšení o 0,69 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví  
r. 2018 61,83 %      r. 2019 – 63,19 % rozdíl = **zvýšení o 1,36 %**
  - Byli pouze profesionální  
r. 2018 33,59 %      r. 2019 – 31,25 % rozdíl = **snížení o 2,34 %**
  - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní  
r. 2018 3,05 %      r. 2019 – 2,78 % rozdíl = **snížení o 0,27 %**
  - Cítil jsem se nepříjemně  
r. 2018 1,53 %      r. 2019 – 2,78 % rozdíl = **zvýšení o 1,25 %**
- c) Zaměstnanci na recepcích – během **ubytování**
- Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, milí a usměvaví  
r. 2018 74,81 %      r. 2019 – 71,53 % rozdíl = **snížení o 3,28 %**
  - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní  
r. 2018 22,9 %      r. 2019 – 25,69 % rozdíl = **zvýšení o 2,79 %**
  - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní

- r. 2018 2,29 %      r. 2019 – 2,78 % rozdíl = **zvýšení o 0,49 %**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

- Spokojenost/nespokojenost se zaměstnanci při ubytovacím procesu se oproti loňskému roku výrazně nemění. Část lidí do komentářů uvedlo, že “vše proběhlo hladce, vždy mi boli ochotní pomôct”. Další ale uvedli, že na dotazy jim zaměstnanci odpovídali méně ochotně.
- *Milo ma prekvapilo, že nebol problém komunikovať so zamestnancami SKM UP aj prostredníctvom e-mailu.*

### Recepce kolejí

a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží<sup>20</sup>

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží  
r. 2018 85 %      r. 2019 – 81 % rozdíl = **snížení o 4 %**
- Chybí mi některé věci  
r. 2018 12 %      r. 2019 – 12 % rozdíl = **žádný**
- Šíře absolutně nevyhovuje  
r. 2018 3 %      r. 2019 – 7 % rozdíl = **zvýšení o 4 %**

Nejžádanější zboží: (trvanlivé) pečivo, ovoce, mléčné výrobky, ručník, sprchový gel

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou  
r. 2018 83 %      r. 2019 – 76 % rozdíl = **snížení o 7%**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní  
r. 2018 15 %      r. 2019 – 22 % rozdíl = **zvýšení o 7 %**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen  
r. 2018 2 %      r. 2019 – 2 % rozdíl = **žádný**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

- Z komentářů vyplývá, že většina recepčních je příjemných a milých (jmenovitě Monika Havlíková, Pavlína Horylová a “nová paní na Šmeralkách”, zároveň se lidé setkávají s neochotou a klienti se občas cítí moc kontrolováni při vstupu na kolej. V jednom komentářů zaznělo, že recepční jsou neochotní mluvit anglicky.
- Z komentářů: *Do služeb kolejí bych zařadil možnost platit kartou.*

SKM UP: Platba kartou je možná na koleji Bedřicha Václavka.

<sup>20</sup> KR UP hodnotí doplňkový prodej na 17. listopadu a koleje Šmeralova dohromady, navzdory absenci bufetu na 17. listopadu. Hodnocení najdete u kolejí Šmeralova.

- *Je škoda, že nie je možné nabíjať peniaze na ISIC priamo kreditnou kartou.*

SKM UP: Nabíjení peněz na kartu přímo kreditní kartou není možné realizovat z důvodu různých systémů pro platbu kolejného a stravy.

### Úklidové služby na kolejích<sup>21</sup>

#### a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 95,88 % r. 2019 – 88,79 % rozdíl = **snížení o 7,09 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 4,12 % r. 2019 – 11,21 % rozdíl = **zvýšení o 7,09 %**

#### b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu  
r. 2018 89,69 % r. 2019 - 85,98 % rozdíl = **snížení o 3,71 %**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu  
r. 2018 10,31 % r. 2019 – 14,02 % rozdíl = **zvýšení o 3,71 %**

#### c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 83,16 % r.2019 - 76,95 % rozdíl = **snížení o 6,21 %**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 16,84 % r. 2019 – 23,05 % rozdíl = **zvýšení o 6,21 %**

#### d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

- V komentářích zaznívá množství pochval na paní uklízečky.
- V několika komentářích zazněla stížnost na úklid ve sprchách (kachličky, vodní kámen, polička plná prachu). Stížnosti na zápach podlahy po vytření.

### Odstraňování závad

#### a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům  
r. 2018 77 % r. 2019 – 89 % rozdíl = **zvýšení o 12 %**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům  
r. 2018 23% r. 2019 – 11 % rozdíl = **snížení o 12 %**

#### b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

<sup>21</sup> Zde hodnocení jak za 17. listopad, tak Šmeralova; jeden tým zaměstnanců úklidu

- V rychlosti odstraňování závad došlo dle klientů k největšímu zlepšení oproti loňskému roku (o více jak 10 %).
- Pár komentářů je zaměřeno na kolísání teplé vody ve sprchách.

### Zaměstnanci ubytovací kanceláře<sup>22</sup>

#### a) Vedoucí koleje

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální  
r. 2018 85,96 % r. 2019 – 88,24 % rozdíl = **zvýšení o 2,28 %**
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.  
r. 2018 13,18 % r. 2019 – 11,51 % rozdíl = **snížení o 1,67 %**
- Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.  
r. 2018 0,86 % r. 2019 – 0,26 % rozdíl = **snížení o 0,6 %**

#### b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

- Hodnocení vedoucí kolejí, resp. referentky je v porovnání s loňským rokem stabilní.
- Zaznívají pochvaly: “Nejlepší vedoucí ubytování a referentka ubytování šéfují na Šmeralkách.” a “Pani Halabicová je perfektná!”

### Náměty od klientů

#### a) Ostatní připomínky od klientů

- Úklid v prádelní místnosti, čištění uvnitř praček
- Klienti žádají o možnost rezervace pokoje přes iSKAM i v průběhu roku.
- Zaznívají negativní ohlasy na kvalitu Wifi sítě (výpadky, signál)
- Nedostatek trub, nedostatek popelnic na tříděný odpad, tašky na třídění součástí každého pokoje
- “Buď neteče teplá nebo studená, každý kohoutek to má jinak.”

## 5. Spokojenost s WiFi sítěmi

### Wifi

- #### a) Přenosová rychlost a kvalita signálu (vyfiltrovány odpovědi klient bydlící na koleji Chválkovice – jediná kolej bez Wifi)

<sup>22</sup> Zde najdete hodnocení koleje 17. listopadu, Bedřicha Václavka a Šmeralova (stejná kancelář)

- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky  
r. 2018 27.1% r. 2019 – **19.93%** rozdíl = **Snížení o 7,17 %**
- Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky  
r. 2018 51.2% r. 2019 – **55.62%** rozdíl = **Zvýšení o 4,42 %**
- Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.  
r. 2018 1.7% r. 2019 – **1.86%** rozdíl = **Zvýšení o 0,15 %**
- Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky  
r. 2018 20.0% r. 2019 – **22.59%** rozdíl = **Zvýšení o 2,59 %**

b) Shrnutí kapitoly Wifi sítě:

*Kolejní rada považuje neuspokojivý stav s WiFi za celouniverzitní problém, který se týká, jak je vidět i kolejí. Více než polovina ubytovaných má pravidelný problém s výpadkem. Je důležité upozornit, že otázka porovnání WiFi je zkreslená, neboť došlo zavedení WiFi sítě na zbývajících koleje, tedy Koleje Neředín 2, Neředín 3, Bedřicha Václavka A i C, 17. listopadu a Evžena Rošického. Jedinou kolejí bez WiFi je kolej Chválkovice. Kolejní rada je velmi spokojena s tím, že jsou koleje nyní (téměř) plně zasíťovány. Je však nade vše pochybnost jasně, že k dnešnímu dni je absolutně spokojených klientů **necelých 20%**. S vědomím, že SKM není poskytovatel připojení se Kolejní rada bude obracet skrze na odpovědná místa v CVT.*

## 6. Na kolejích využívám tyto služby

### **Základní náradí (opravářenský kufřík).**

41 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **3. 44%**

### **Venkovní šachy (Envelopa a Neředín)**

11 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **0. 92 %**

### **Pétanque (Envelopa a Chválkovice)**

3 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **0. 25 %**

### **Pračka**

247 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **20. 7 %**

### **Sušárna**

142 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **11. 9 %**

### **Kolárna**

73 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **6. 1 %**

### **Klavírní místnost**

138 ubytovaných z 1191 ubytovaných = **11. 5 %**

### **Úklidové náčiní (vysavač, smeták, mop, kbelík...)**



927 ubytovaných z 1191 ubytovaných = 77.8 %

**O některých jsem nevěděl.**

252 ubytovaných z 1191 ubytovaných = 21.1 %

## 7. Spokojenost s Kolejní radou

Spokojenost s Kolejní radou (Jelikož je spokojenost velmi vysoká, nerozdělujeme spokojenost na jednotlivé koleje)

- Ano, s činností jsem spokojen. Zástupce aktivně hájí zájmy ubytovaných  
r. 2018 38.0 % r. 2019 – 34.09% rozdíl = **snížení o 3.91 %**
- Ne, s činností zástupce nejsem spokojen. Zástupce nedostatečně hájí zájmy ubytovaných  
r. 2018 2.1 % r. 2019 – 1.1% rozdíl = **snížení o 1 %**
- Víím, že existuje KR UP, ale nikdy jsem se o ní nějak nezajímal ani o její činnost.  
r. 2018 49.9 % r. 2019 – 52.96% rozdíl = **zvýšení o 3.06 %**
- O KR UP jsem nikdy neslyšel/slyším poprvé z tohoto dotazníku.  
r. 2018 10.0 % r. 2019 – 11.84% rozdíl = **zvýšení o 1.84 %**

## 8. Losování vítězů průzkumu spokojenost

Kolejní rada chce ještě jednou poděkovat všem účastníkům průzkumu spokojenosti, kteří se účastnili i tento rok. Jelikož poděkování je málo, tak Správa kolejí a menz přislíbila materiální zaštitění průzkumu spokojenosti pěknými cenami. Za toto jim patří naše velké poděkování. Během procházení účastníku průzkumu spokojenosti jsme objevili tři ubytované, kteří se zcela zjevně snažili o podvod a dotazník vyplnili dvakrát. Z průzkumu vyřazeni nebyli, ale byli vyřazeni ze slosování.

Každý dotazník přišel v určitém pořadí, proto jsme se rozhodli losovat pomocí generátoru náhodných čísel. Nejdříve byla losována tři třetí místa, následně dvě druhá místa, nakonec místo první.

Cena	Výherce/výherci	Ubytován na koleji
<b>Měsíční kolejné zdarma</b>	Aneta Frydrychová	B. Václavka C
<b>Jednorázová sleva 500,- na kolejném</b>	Veronika Bartáková	generála Svobody A
	Martin Kudláček	Šmeralova
<b>Velké hrnky z UPointu</b>	Lenka Kočárková	J. L. Fischera A
	Lucie Ťupová	B. Václavka C
	Eliška Vrbová	Generála Svobody A

**Výhercům gratulujeme!** Jedinou podmínkou pro získání výhry je její osobní vyzvednutí v kanceláři ředitele SKM Ing. Josefa Suchánka. Kancelář se nachází na koleji Generála Svobody B 1.44 v přízemí na koleji Gen. Svobody, blok B.

## 9. Ukončení jednání

Na závěr jednání předseda Kolejní rady UP poděkoval všem přítomným za účast, připomínky a trpělivost na velmi vyčerpávajícím jednání. Zdůraznil, že věří a doufá, že myšlenky, které dnes zazněly na jednání nezůstanou zapomenuty a budou reflektovány v dalším směřování služeb, které SKM svým klientům poskytuje.

Další informace naleznete na <http://kolejniradaup.zaridi.to/>. **Jednání Kolejní rady UP jsou veřejná.**

*Zápis z jednání byl pořázen ve spolupráci s členy vedení SKM UP.*

*Zapsal: Matěj Cetkovský*

*V Olomouci dne 12. března 2018*

M A T Ě J C E T K O V S K Ý , V . R .

*předseda KR UP v ak. roce 2018/2019*

*Ke zveřejnění: 14. 03. 2019*