



Zápis z jednání

Kolejní rady Univerzity Palackého v Olomouci

Datum a čas konání: **Odloženo;**
Místo konání: Šmeralova 12, Olomouc, zasedací místnost vedení SKM UP

Přítomni: **KR:**

SKM: Ing. Josef Suchánek, Jana Šimková, Božena Vondráková, Lenka Kučová, Ing. Radek Koněvalík, Ing. Petr Jasný

Hosté:

Omluveni: **KR:**

Program jednání k průzkumu spokojenosti

1. Otevření jednání
2. Obecné zhodnocení průzkumu spokojenosti
3. Základní informace vyplývající z průzkumu spokojenosti
4. Jednotlivé koleje v průzkumu spokojenosti
5. Wifi síť

Pozn. „V letošním roce jsme poprvé rozdělili Wifi síť na jednotlivé koleje. Porovnání s předchozím rokem je tedy porovnání s celkovým loňským průměrem.

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.

Jednání týkající se průzkumu spokojenosti se NEUSKUEČNILO. Tento zápis slouží jako komentovaná verze průzkumu spokojenosti členy KR UP společně s komparací s daty z minulého roku.

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 878 je počtem pod očekávání. Ačkoliv se stále jedná v rámci Univerzity o unikátní počín, pokles je znatelný. 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. Na této komparaci se podíleli všichni zástupci Kolejní rady.

3. Základní informace vyplývající z průzkumu spokojenosti

- Průzkumu spokojenosti se zúčastnilo **878** respondentů.
- Nejvíce se průzkumu spokojenosti zúčastnilo ubytovaných, kteří na kolejích bydlí prvním rokem. Stejně jako loňský rok a rok předchozí. Důvody jsou zřejmé.
- Nejvíce respondentů pocházelo z koleje **17. listopadu**. Pokud ale odstraníme dělení na bloky, tak neaktivnější jsou ubytovaní na koleji **B. Václavka**.
- Lidé si koleje nejčastěji vybírají na základě osobního zájmu a pátrání na vlastní pěst.
- Nejčastějším pramenem informací jsou webové stránky SKM.

- Hodnocení přehlednosti stránek SKM
 - Na stránkách SKM UP se nedokážu orientovat
r. 2019 58,71 % r. 2020 – 63,69 % rozdíl = **nárůst o 4,98 %**
 - Mohlo by to být lepší, ale dalo se to
r. 2019 40,69 % r. 2020 – 34,92 % rozdíl = **pokles o 5,77 %**
 - Ano, dalo se v nich orientovat a našel jsem všechno co jsem potřeboval/a
r. 2019 0,59 % r. 2020 – 1,39 % rozdíl = **nárůst o 0,8 %**

- iSKAM
 - Ano, dokázal jsem se v iSKAM orientovat plně.
r. 2019 82,40 % r. 2020 – 86,08 % rozdíl = **nárůst o 3,68 %**
 - Dostat se k systému bylo komplikované
r. 2019 17,60 % r. 2020 – 13,92 % rozdíl = **pokles o 3,68%**

- Soutěž o nejoblíbenější kolej z
 - 1. místo. B. Václavka s **22,74 % hlasů**
 - 2. místo Kampus Neředín jako celek s **21,35 % hlasů**
 - 3 místo J. L. Fischera **17, 87 % hlasů**

- Kolej s nejhorší pověstí se stala kolej 17. listopadu s **27,73 % hlasů**.
 - **37, 47 %** respondentů uvedlo, že by dokázalo bydlet na každé koleji.

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. 2019 85,88 % r. 2020 – 87,50 % rozdíl = **zvýšení o 1,62 %**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 11,86 % r. 2020 – 13 % rozdíl = **zvýšení o 1,14 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 1,69 % r. 2020 – 3 % rozdíl = **zvýšení o 1,31 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 0,56% r. 2020 – 0 % rozdíl = **snížení o 0,56 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 66,10 % r. 2020 – 67,19 % rozdíl = **zvýšení o 1,09 %**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 31,07 % r. 2020 – 28,91 % rozdíl = **snížení o 2,16 %**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 1,69 % r. 2020 – 3,13 % rozdíl = **zvýšení o 1,44 %**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 1,13% r. 2020 – 0,78 % rozdíl = **snížení o 0,35 %**
- 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. 2019 72,88 % r. 2020 – 84,38 % rozdíl = **zvýšení o 11,50 %**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 23,73 % r. 2020 - 12,50 % rozdíl = **snížení o 11,23 %**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 3,39 x;% r. 2020 – 3,13 % rozdíl = **snížení o 0,26 %**
- d) *Nejčastější komentáře / zhodnocení zástupce kolejí*

- „Orientace v ISKAMu mně dala trochu zabrat, vysvětlení ubytovací kauce a pod. bylo trošku nepřehledné, zvláště je tam uvedeno několik kont, které člověka zmátnou. Jinak proběhlo vše bez problémů.“
- „Ubytování proběhlo v pořádku, jen bylo trochu obtížné v budově koleje najít místnost, kde zaměstnanci UP ubytovávali a předávali klíče od pokojů, atd. Pro příště bych u vchodu vylepila nějaké směrovky, aby člověk, který je v budově poprvé, věděl kam jít.“
- „Bolo to rýchle, pýtali sa ma dokonca viackrát či potrebujem pomôcť.“
- Komentář: Z údajů pocházejících z letošního průzkumu v komparaci s loňským docházím k závěru, že při procesu nastěhování se spokojenost téměř nezměnila a zůstává na pozitivních číslech. V souvislosti s nástupem k ubytování se objevily vesměs kladné reakce (pomineme-li odpovědi týkající se horší přehlednosti ISKAMu a označení ubytovací kanceláře pro „nováčky“). Co se týče spokojenosti během ubytování je situace obdobná jako v případě předešlém. Největší zvýšení spokojenosti nastalo u otázky na spokojenost s recepčními během ubytování, což je zajiště velmi pozitivní.

Recepce kolejí

- a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží¹
- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží
r. 2019 81 % r. 2020 – 69 % rozdíl = **snížení o 12 %**
 - Chybí mi některé věci
r. 2019 12 % r. 2020 – 31 % rozdíl = **zvýšení o 19 %**
 - Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 7 % r. 2020 – 0 % rozdíl = **snížení o 7 %**
- b) Spokojenost s recepčními
- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 73 % r. 2020 – 91 % rozdíl = **zvýšení o 18 %**
 - Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 19 % r. 2020 – 7 % rozdíl = **snížení o 12 %**
 - S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen

¹ Hodnocení zboží najdete v záložce kolejí Šmeralova. Doplnkový prodej na koleji 17. listopadu spadá pod koleji Šmeralova.

r. 2019 7 % r 2020 – 2 % rozdíl = **snížení o 5 %**

c) *Nejčastější komentáře / Shrnutí komentářů*

- „Zatím jsem žádnou nepříjemnou zkušenost neměla, naopak mi zaměstnanci na recepci vždycky mile pomohli.“
- Komentář: K otázce doplňkového prodeje je zde určitý pokles spokojenosti, avšak jelikož tento prodej probíhá na vedlejší spojené koleji (tj. kolej Šmeralova), určitě má kolega lepší informace. Co se týče spokojenosti s recepčními, je zde snad nejvýraznější zvýšení spokojenosti, což je zcela bezpochyby úspěch. Proto nezbyvá než poděkovat recepčním za jejich práci a vstřícný přístup k ubytovaným, čehož si, jak bylo možno vyčíst z komentářů, patřičně váží.

Úklidové služby na kolejích²

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 88,79 % r. 2020 – 91,03 % rozdíl = **zvýšení o 2,24 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
2019 11,21 % r. 2020 – 8,97 % rozdíl = **snížení o 2,24 %**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 85,98 % r. 2020 – 87,89 % rozdíl = **zvýšení o 1,91 %**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 14,02 % r. 2020 – 12,11 % rozdíl = **snížení o 1,91 %**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 76,95 % r. 2020 – 73,54 % rozdíl = **snížení o 3,41 %**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 23,05 % r. 2020 – 26,46 % rozdíl = **zvýšení o 3,41 %**

d) *Nejčastější komentáře / shrnutí úklidu:*

² Společné hodnocení úklidu s kolejí Šmeralova. Stejný tým úklidu. Hodnocení najdete u kolejí Šmeralova.

- „Uvědomuji si, jak musí být každodenní úklid společných prostor na kolejích náročný, ale velmi bych ocenila preciznější úklid především na toaletách a ve sprchách.“
- „Během tohoto a loňského akademického roku se kvalita úklidu značně zhoršila. Kolikrát mi připadá, že se vůbec neuklízelo a pokud ano tak stylem "co je mokré, to je čisté". Jednou se mi i stalo, že paní uklízečka pronesla (když jsem si chystala jídlo v kuchyňce a nejspíš jsem ji překážela),: "No, dnes stejně potřebuji odejít dříve, tak to dnes zde dělat nebudu, udělám to zítra." Ono obecně uklízet kuchyňky mezi 11:30 až 12:00 je taky mírně nešťastné, vzhledem k největší frekvenci využívání kuchyňky v tento čas.“
- Komentář: Bohužel otázka týkající se spokojenosti s úklidem nedopadla nejlépe, ač se frekvence a rozsah úklidu dle grafu zlepšily naopak kvalita si pohoršila. Ve výběru z komentářů jsem vytáhl dva, jenž obsahují myšlenky, které se opakovaly nejčastěji a zároveň zachycují většinu zbývajících komentářů. Vícekrát se opakovala myšlenka, že loňské úklidové služby byly na lepší úrovni oproti letošnímu roku. Nejvíce výtek padlo na účet úklidu toalet a sprch (kde byly nejčastější výtky na úklid umyvadel a sprch). Dále se opakovaly komentáře, ve kterých ubytovaní nechápali, proč se uklízí kuchyňky v poledne, neboť by si tou dobou rádi uvařili. Pochval, ač se některé našly, bylo bohužel jako šafránu. Z výsledků tedy vyplývá, že by ubytovaní ocenili pečlivější úklid společných prostor.

Odstraňování závad³

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 89% r. 2020 - 84% rozdíl = **snížení o 5 %**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 11% r. 2020 - 16% rozdíl = **zvýšení o 5 %**

b) Nejčastější komentáře / shrnutí odstraňování závad:

- „Kdykoli jsme měli na pokoji jakýkoli problém, ihned se řešilo velmi rychle. Spokojenost.“
- „Nikdy jsem žádnou závadu nenahlašovala, tudíž nemohu posoudit.“

³ Hodnocení odstraňování závad naleznete na koleji Šmeralova. Stejný tým opravářů.

- „Občas když se něco pokazí, je to pokažené delší dobu, ale tuším, že je to i tím, že to nikdo nejspíš nenahlásí.“
- „Několikrát týdně nám vytéká lednička. Když jsme tuto závadu nahlásili, bylo nám zavoláno, zda se problém nyní projevuje a když jsme řekli, že v daný moment ne, bylo nám řečeno, že na to opraváře volat nebudou. Lednička vytekla ještě tentýž večer.“
- Komentář: K otázce rychlosti a kvality oprav závad se lehce snížila spokojenost, která však i přes tento fakt zůstává v dobré kvalitě, jak vyplývá z průzkumu. Co se týče nejčastějších odpovědí – ubytování buď nikdy tuto službu nevyužili, byla poskytnuta v odpovídající rychlosti a v minimu případech se i objevila negativní reakce (např. poslední komentář), která ukazuje, že je zde stále prostor ke zlepšení.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře⁴

a) Vedoucí koleje

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální
r. 2019 88,24 % r. 2020 – 85,53 % rozdíl = **snížení o 2,71 %**
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.
r. 2019 11,51 % r. 2020 – 13,68 % rozdíl = **zvýšení o 2,17 %**
- Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.
r. 2019 0,26 % r. 2020 – 0,79 % rozdíl = **zvýšení o 0,53 %**

b) Nejčastější komentáře / shrnutí vedení kolejí

- „Všichni zaměstnanci tady s námi jednají s úctou a přátelským přístupem, děkuji za to.“
- „Na to kolik tady bydlí lidí pohromadě je vše v pohodě.“
- „Paní referentka - paní H., byla vždy příjemná a vyšla mi kdykoliv vstříc, na všechny moje otázky zodpověděla a případně mi i vyhověla při výměně pokoje.“

⁴ Hodnocení najdete společně s kolejí Bedřicha Václavka a Šmeralova u koleje Šmeralova – společná kancelář

- Komentář: Dle výsledků nedošlo k žádnému výraznému posunu a spokojenost se zaměstnankyněmi ubytovací kanceláře je stále na vysoké úrovni, což lze považovat za velké pozitivum.

Spokojenost s WiFi sítěmi

Wifi

a) Přenosová rychlost a kvalita signálu

- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,93 % r. 2020 – 20,31 % rozdíl = **zvýšení 0,38 %**
- Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 55.62 % r. 2020 – 56,25 % rozdíl = **zvýšení o 0,63 %**
- Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 1,86 % r. 2020 – 1,56 % rozdíl = **snížení o 0,3 %**
- Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 22,59 % r. 2020 – 21,88 % rozdíl = **snížení o 0,71 %**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítí:

- „Internet často vypadává a je pomalý.“
- Komentář: Co se týče WiFi připojení jsme stále na stejných číslech se změnou v řádech desetin procent. Z komentáře u této sekce lze shrnout co ubytovaným dělá největší starosti (ač s rychlostí je většina spokojena), tedy konektivita, kdy dochází k častým výpadkům při běžném užívání internetu i v době bez větší zátěže (tj. například o víkendu, kdy většina studentů odjíždí ke svým domovům), což by mohlo být pro následující období vhodné téma ke zlepšení.

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. 2019 – 82,46% r. 2020 – 79,62% rozdíl = **pokles o 2,84%**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 – 11,40% r. 2020 – 15,29% rozdíl = **nárast o 3,89%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 – 3,95% r. 2020 – 4,46% rozdíl = **nárast o 0,51%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 – 2,19% r. 2020 – 0,64% rozdíl = **pokles o 1,55%**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 – 70,18% r. 2020 – 66,88% rozdíl = **pokles o 3,3%**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 – 24,56% r. 2020 – 25,48% rozdíl = **nárast o 0,92%**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 – 2,63% r. 2020 – 5,10% rozdíl = **nárast o 2,47%**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 – 2,63% r. 2020 – 2,55% rozdíl = **pokles o 0,08%**
- 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. 2019 – 59,65% r. 2020 – 72,61% rozdíl = **nárast o 12,96%**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 – 30,70% r. 2020 – 24,20% rozdíl = **pokles o 6,5%**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 – 9,65% r. 2020 – 3,18% rozdíl = **pokles o 6,47%**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

- *Měli jsme na buňce problém s klíči (7 z 8 lidem, co jsou na buňce nesla buňka odemknout). Na recepci nás poslali za paní referentkou a ta nás poslala opět recepci, zapsat se do knihy závad. Nikdo neposlouchal naše vysvětlení že buňka nejde odemknout (musely jsme nechávat otevřené dveře) a že se problém musí řešit ihned. Musely jsme čekat 3 dny než pan zámek vyměnil. Do té doby jsme dveře nezabíraly, což jistě není úplně bezpečné.*
- *Jsem z pět hodin vlakem vzdáleného města. Volala jsem na kancelář, zda by nebylo možné podepsat smlouvu až v den imatrikulace. Podle paní v kanceláři však nebydlím daleko, proto jsem si musela vzít volno v práci a jet pět hodin jen kvůli podpisu, přestože jsem se snažila domluvit na jiném řešení. To mě trochu zamrzelo.*
- *V poznámkách od ubytovaných sa párkrát vyskytli sťažnosti na komplikácie spojené s nutnosťou presťahovania sa na nižšie poschodia na začiatku roka spôsobené rekonštrukciou na bloku A. Tiež padli návrhy na vytvorenie prehľadnejšieho ubytovacieho manuálu. Z komentárov inak nevyplývajú nejaké väčšie závary spojené s ubytovacím procesom. Naopak, niektorí študenti vyjadrili spokojnosť s ústretovým jednaním a rýchlym presťahovaním sa aj v priebehu akademického roka.*

Recepce kolejí

a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží
r. 2019 – 75% r. 2020 – 57% rozdíl = **pokles o 18%**
- Chybí mi některé věci
r. 2019 – 21% r. 2020 – 41% rozdíl = **nárast o 20%**
- Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 – 4% r. 2020 – 2% rozdíl = **pokles o 2%**

Nejžádanější zboží:

- základné druhy pečiva
- lacná obyčajná voda (ako alternatíva ku vode z vodovodu)

- větší sortiment vegetariánských bagiet
- b) Spokojenost s recepčními
- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 - 55% r. 2020 - 75% rozdíl = **nárast o 20%**
 - Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 - 37% r. 2020 - 23% rozdíl = **pokles o 14%**
 - S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 - 8% r. 2020 - 2% rozdíl = **pokles o 6%**
- c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů
- *Vadí mi, že nemůžu ubytování návštěvy domluvit a zaplatit na více dní po sobě najednou, ale s daným člověkem musím každý jednotlivý den ubytování vyřizovat zvlášť. Například jsem jela s přítelem do Prahy na ples. Z koleje jsme odcházeli v noci a vraceli jsme se nad ránem druhý den a s ubytováním na tuto druhou noc byl problém. Naštěstí jsem situaci řešila dopředu a s paní na recepci se dalo domluvit. Podle mého názoru toto nařízení komplikuje život nám i lidem na recepci.*
 - *Co se týče recepčních, je to tragédie. Jediný, s kým je normální řeč a je schopný, je pán s dlouhými vlasy. Všechny paní jsou protivné, neschopné, věčně si dělají dlouhé pauzy a nejsou k dispozici. Velmi nepříjemnou zkušenost mám obzvlášť s jednou, která nebyla schopna v počítači zadat, že jdu platit kolejně kartou, viděla jsem to na obrazovce počítače, kreditku mi vrátila se slovy, že nefunguje a mám si to zaplatit online jako každý jiný. Dále mi namarkovala úplně jiné zboží se slovy, že smůla, že už to nejde vrátit. Běžné tu je uplácení recepčních, pokud se jedná o chodbovice, tedy se stížnostmi na rušení nočního klidu u nich neuspějete.*
 - *Většina komentářů uvádza, že sa ochota a ústretovosť na recepcii menia zamestnanec od zamestnanca a nemožno všetkých komplexne zhodnotiť, avšak tie s kladnými referenciami recepčných prevládajú. Ubytovani tiež poznamenali, že situácia sa oproti minulým rokom výrazne zlepšila.*

Úklidové služby na kolejích

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 – 92,54% r. 2020 – 90,45% rozdíl = **pokles o 2,09%**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 – 7,46% r. 2020 – 9,55% rozdíl = **nárast o 2,09%**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 – 84,65% r. 2020 – 87,26% rozdíl = **nárast o 2,61%**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 – 15,35% r. 2020 – 12,74% rozdíl = **pokles o 2,61%**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 – 75% r. 2020 – 70,06% rozdíl = **pokles o 4,94%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 – 25% r. 2020 – 29,94% rozdíl = **nárast o 4,94%**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

- *Paní uklízečka používá smradlavý (zapařený) mop, uklizena koupelna poté smrdí.*
- Většina komentářů je pozitivních. Mnohí kladně hodnotia milé vystupovanie pani upratovačiek. Pár odpovedí sa samozrejme našlo i takých, ktoré uvádzali, že bunky pôsobia, akoby upratanie vôbec neprebehlo a niektorí navrhli zvýšiť frekvenciu upratovania na trikrát do týždňa.

Odstraňování závad

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 – 86% r. 2020 – 86% rozdíl = **bez zmeny**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 – 14% r. 2020 – 14% rozdíl = **bez zmeny**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

- *1) Prosím pošlete znovu statika zkontrolovat základy bloku C. Ne takového, který to bude jen "monitorovat" ale i řešit (!) nebo se stane neštěstí. Za 5 let, hlavně poslední 2*

roky co jsem na kolejích se situace nesmírně zhoršila. Zdi jsou popraskané po celé délce chodeb a nějaká montážní pěna "na oko" aby nebylo vidět z jedné místnosti do druhé to nezachrání. A nemluví jen za sebe, ale i za většinu 9. a 10. patra, máme všichni obavy.

2) Výtahy v bloku C neustále nejezdí (!!!!). Levý je mrtvý už několik měsíců a další v ranních špičkách absolutně nestíhá, takže kolikrát to člověk po 7,8 minutách marného čekání vzdává a vydává se na pěší pouť dolů s pocitem že mu ujela tramvaj a do vyučování přijde zas pozdě kvůli výtahům. Není opravdu lepší start do dne jako tento..

- Podľa zmienok od ubytovaných musia byť niektoré závady nahlasované viackrát, tiež sa podaktorí sťažujú na dlhú dobu čakania pri odstránení problému. Tieto sťažnosti sú však ojedinelé a väčšina z komentárov sú veľmi kladného charakteru. Ubytovaní tiež veľkým plusom označujú novozavedenú elektornickú knihu závad.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře⁵

- a) Vedoucí koleje
- b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

Spokojenost s WiFi sítěmi

Wifi

- a) Přenosová rychlost a kvalita signálu
 - Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 – 19,93% r. 2020 – 63,06% rozdíl = **nárast o 43,13%**
 - Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 – 55,62% r. 2020 – 29,30% rozdíl = **pokles o 26,32%**
 - Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 – 1,86% r. 2020 – 1,27% rozdíl = **pokles o 0,59%**
 - Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 – 22,59% r. 2020 – 6,37% rozdíl = **pokles o 16,22%**
- b) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítí:
 - Problémy súvisiace s Wifi sú spôsobené skôr výpadkami siete, než rýchlosťou.

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

Kolej E. Rošického

Ubytovací komise

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.
r. 2019 89,25% r. 2020 - 92,13% rozdíl = **zvýšení o 2,88%**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 10,72% r. 2020 - 4,49% rozdíl = **snížení o 6,23%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 0% r. 2020 – 3,37% rozdíl = **zvýšení o 3,37%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 0% r. 2020 - 0% rozdíl = **bez změny**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 81,72% r. 2020 - 82,02% rozdíl = **zvýšení o 0,3%**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 17,20% r. 2020 - 17,98% rozdíl = **zvýšení o 0,78%**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 0% r. 2020 - 0% rozdíl = **bez změny**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 1,08% r. 2020 - 0% rozdíl = **snížení 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. 2019 84,95% r. 2020 – 88,76% rozdíl = **zvýšení o 3,81%**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 13,98% r. 2020 - 11,24% rozdíl = **snížení o 2,74%**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 1,08% r. 2020 - 0% rozdíl = **snížení o 1,08%**
- d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

Je to fajn

Vadilo mi, že kvůli ubytování na mé koleji (ER) jsem musela jet až na Neředín.

Problémom bol dátum ubytovania. Akademický rok na LF začínal 16.9.2019 v pondelok, ale nebolo možné ubytovať sa cez víkend. Jediná možnosť bola v piatok, čo bolo komplikované pre rodinu, ktorá mi pomáhala so sťahovaním. Bola by som rada, keby v najbližších rokoch bola možnosť ubytovať sa aj cez víkend.

Komentář zástupce koleje: Z výsledků průzkumu vyplývá, že došlo k mírnému zlepšení spokojenosti ubytovaných studentů se zaměstnanci ubytovací komise. Bylo však vyjádřeno přání, zda-li by se nebylo možné ubytovat studenty LF i přes víkend a to v předstihu, protože jejich výuka začíná dříve než na zbylých fakultách. Dále byl zaznamenán nesouhlas s faktem, že kvůli nástupu na ubytování musí studenti až do ubytovací kanceláře na Neředíně, kdy tato cesta může být pro nově nastupujícího studenta mírně problematická. Na druhou stranu – stížnosti na nedostačující informace o tomto faktu bych nebrala, jako příliš směřopatné - je obecně známo, že lidé nečtou. Tedy se pak nemohou divit, že pokud nevěnují přípravě na nastěhování dostatečný čas a pozorně si nepřečtou pokyny, nedostanou se pak do svízelné situace.

Recepce kolejí

a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží – **Kolej nemá doplňkový prodej**

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou

r. 2019 87% r. 2020 - 90% rozdíl = **zvýšení o 3%**

- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní

r. 2019 12% r. 2020 - 8% rozdíl = **snížení o 4%**

- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen

r. 2019 1% r. 2020 - 2% rozdíl = **zvýšení o 1%**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

Bolo by super, keby sme mali na koleji Rošického možnosť nabiť si ISIC na stravovanie.

Zatím jsem na recepci E. Rošického nenarazila na nikoho, kdo by mě vždy nepozdravil, neusmál se apod. Jsem opravdu moc mile překvapena chováním a vstřícnou pomocí všech zaměstnanců.

Většina zaměstnanců jsou velice příjemní - člověk si s nimi i příjemně popovídá, ochotně vydají půjčené věci, poradí, usmívají se, zdraví apod. Mám problém jen s 1

konkrétní osobou. Pán je velmi neochotný a několikrát se na mě obořil, když jsem se doptala např. jestli netuší jak dlouho bude pračka č.5 mimo provoz apod. při půjčování žehličky a klíčů je velmi neochotný a na pozdrav neodpoví snad nikdy. chápu, že někdy nemá člověk "svůj den" tenhle pán ho nemá nikdy. Bohužel

Pan recepční mi přijde občas odpojený od reality, ale jinak asi v pohodě.

Na naší koleji (E. Rošického) nelze zakoupit žádné zboží na recepci, což hodnotím velmi záporně. Uvítala bych, např. prodejní automaty s občerstvením.

Naše kolej nenabízí žádné prodejní zboží, což hodnotím negativně.

Komentář zástupce koleje: Spokojenost ubytovaných studentů se zaměstnanci recepcie oproti výsledkům posledního průzkumu mírně stoupla. Opakuje se však stížnost na jednoho konkrétního zaměstnance recepcie. Pan recepční bývá neochotný, nepřátelský až neurvalý a někdy vypadá trochu "mimo realitu". Své povinnosti plní liknavě a s nevolí, narušuje jinak velmi kladné hodnocení ostatních zaměstnanců recepcie koleje. Podněty týkající se chybějícího doplňkového prodeje na recepci považují za neopodstatněné. Kolej se nachází v docházkové vzdálenosti od centra Olomouce a několik kroků od koleje je také prodejna Lidlu.

Úklidové služby na kolejích

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 92,47% r. 2020 – 97,75% rozdíl = **zvýšení o 5,28%**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 7,53% r. 2020 – 2,25% rozdíl = **snížení o 5,28%**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 92,47% r. 2020 - 96,63% rozdíl = **zvýšení o 4,16%**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 7,53% r. 2020 - 3,37% rozdíl = **snížení o 4,16%**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 78,49% r. 2020 – 84,27% rozdíl = **zvýšení o 5,78%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 21,51% r. 2020 - 15,73% rozdíl = **snížení o 5,78%**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

Opět skvělé! Když jsem se sem nastěhovala, tak mi úklidová služba přišla jak kdybych byla spíš na nějakém hotelu než na koleji a tento názor stále trvá. Pokud se výsledky dotazníku dostanou i k zaměstnancům z úklidových služeb, tak jim tímto opravdu děkuji!

Paní uklízečka odvádí svou práci bravurně a jsem s její prací nadmíru spokojen. Navíc je milá a vždy pozdraví.

Žádné, paní na uklízení na E. Rošického je skvělá

V přízemní kuchyňce na E. Rošického bych ocenila odpadkový koš. Jsem si vědoma, že je maličká, ale do skříňky pod umyvadlo by se určitě aspoň malý vešel. Často se setkávám s tím, že po ostatních studentech je dřez ucpaný až plný odpadu, který by se z odtoku dal snadno vyhodit (ovšem běhat s mokrým a rozblemcaným odpadem z umyvadla přes celé patro do vlastního koše není úplně efektivní).

Od minulého roku se rozhodně zlepšila kvalita úklidu, ale stále po úklidu smrdí, jakoby použité hadříky nebyly dlouhodobě vyprané, staré či zatuchlé.

Niekedy sa stretávam s tým, že kúpeľňa nie je dostatočne umytá, napríklad je vynechané umytie vodovodného kohútika alebo poličky pod zrkadlom, nie je utretý prach, iba rozotretý vlhkou handrou a po umytí podlahy miestami ostávajú zhluky špiny a prachu pri okraji stien. Našťastie je to len vo výnimočných prípadoch a nie je to pravidelnosťou.

ocenila bych ubrání množství čisticího prostředku.... cca 2 - 3 hod se nedá na chodbičce buňky projít bez slzících očí. také by bylo fajn vzít bordýlek z odtoků - to si po sobě samozřejmě dělám sama ale ostatní spolubydlíci to nedělají.

Znovu a dokola.Mali by ste posilniť personál uklízečiek, hlavne na začiatku zárí, keď na koleji končia ešte akcie verejnosti.A my, ktorí sa ubytovávame hne´d na začiatku zárí, tak máme špinavé kúpeľne a záchody.Uklízečky nestíhajú a mali by ste personál posilniť

Komentář zástupce koleje: Z průzkumu vyplynulo zvýšení spokojenosti ubytovaných studentů s kvalitou, frekvencí i rozsahem úklidu. Objevily se však prosby na ubrání množství čisticího prostředku, který je po úklidu ještě dlouho intenzivně cítit nebo také stížnost na občasné zápach používaných úklidových mopů (hader).

Dále je zde prosba na umístění odpadkového koše do přízemní kuchyňky, kde údajně chybí.

Nakonec podnět pro posílení stavu úklidového personálu těsně před začátkem ubytovacího procesu na počátku nového ak.r. - paní uklízečky údajně nestíhají uklidit kolej před začátkem náporu studentů a připravit ji tak na jejich nastěhování.

Odstraňování závad

a) Rychlost odstraňování závad

Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům

r. 2019 91% r. 2020 - 82% rozdíl = **snížení o 9%**

Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům

r. 2019 9% r. 2020 - 18% rozdíl = **zvýšení o 9%**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

Elektronizácia knihy závad bol výborný krok!

Od počátku školního roku čekám na opravu pantu dveřního křídla u skříně, hlásil jsem již dvakrát

Do knihy závad jsme zapsaly problém s dvířky u mrazáku, po několika měsících nejsou stále opraveny, i když se tu byl na ně opravář podívat.

Na začátku roku akademického roku jsme nahlasovali rozbitou zaluzii ale do teď tu nikdo nebyl..

To, že nám přídu opravovat parapet, nám bolo oznámené cez e-mail, no nebol v ňom jasne uvedený dátum a čas. Robotníci prišli tak mesiac (alebo aj viac) po tom, čo bol e-mail poslaný, takže sme v podstate netušili, kedy prídu. Bolo by dobré, keby bol vždy jasne uvedený čas opráv.

plesnive tesneni ve sprse nebylo vymeneno, jenom nechano uklizeckam k prestrikani savem-odflaknute reseni, plisen tam porad je.

Komentář zástupce koleje: Spokojenos se službami údržby poklesla Nijak razantně, ale ano. Často jsou evidovány stížnosti na nedostatečné řešení nebo na vůbec nevyřešený problém.

S nadšením však byla přijata elektronická kniha závad.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře⁶

- a) Vedoucí koleje
- b) Komentáře

Byla jsem naprosto spokojená a Olomouc a UPOL jsem si zamilovala snad ještě víc, tedy... pokud to ještě jde.

Stejně jako vloni bylo vše v pořádku

letošní ubytování proběhlo během oficiálního - hromadného termínu ubytování - takže v pořádku a přehledné - už jsem hlavně měla zkušenosti. v září 2016, kdy jsem ale na kolej nastupovala poprvé jsem nastupovala 1 týden předem a byla jsem velice překvapena tím, že jsem nedostala dostatečné info o nutnosti dojet si na neředín pro klíče předem - jakožto neolomoučákovi mi to připadalo velice zmatené, stěhovala jsem se sama a nebylo mi povoleno si na recepci ani nechat kufr a batoh - což mě velmi zlobilo. krom toho jsem neměla v té době internet v mobilu ani schválené připojení na školní wifi, takže mi rada: "mapu a jízdní řády si najděte na mobilu". byla k ničemu obávám se, že obdobnou zkušenost bude mít vícero prváků.

Komentář zástupce koleje: Opět se opakovala stížnost na fakt, že kancelář vedení koleje sídlí na Neředíně. Opět opakují fakt, že lidé nečtou a nehledají sami informace, které potřebu.

Krom tohoto bodu je však vše ostatní z reflexe studentů možno hodnotit kladně.

Spokojenost s WiFi sítěmi

Wifi

- c) Přenosová rychlost a kvalita signálu
 - Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,93% r. 2020 – 70,79% rozdíl = **nárůst o 50,72%**
 - Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 55,62% r. 2020 – 25,84% rozdíl = **pokles o 29,78%**
 - Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 22,59% r. 2020 – 1,12% rozdíl = **pokles o 21,47%**
 - Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 1,96% r. 2020 – 2,25% rozdíl = **nárůst o 0,29%**

⁶ Společné hodnocení Koleje Evžena Rošického a Kampusu Neředín naleznete v záložce kolejí Neředín III.

d) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítí:

*Lepší informovanost o tom jak se dostatana Wi-Fi- poměrně slozity se dostat..
a vůbec přijít na to prez co a jak*

Komentář zástupce koleje: Spokojenost s připojením Wi – Fi (jak s rychlostí, tak s občasnými výpadky) rozhodně narostla. I přes jisté negativní odezvy ohledně kvality sigálu a výpadků, je možnokvalitu signálu hodnotit kladně Studenti by však ocenili lepší informovanost možnostech připojení - nejlépe dostupné v papírové formě v prostorách recepce koleje.

Kolej Generála Svobody

Ubytovací komise⁷

- a) Zaměstnanci na kolejích – během **procesu nastěhování**
- Byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval a byli milí a příjemní.
r. 2019 95,03 % r. 2020 – 92,31 % rozdíl = **snížení o 2,72 %**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 2,76 % r. 2020 – 4,81 % rozdíl = **zvýšení o 2,05 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 2,21 % r. 2020 – 1,92 % rozdíl = **snížení o 0,29 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 0 % r. 2020 – 0,96 % rozdíl = **zvýšení o 0,96 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 86,74 % r. 2020 – 80,77% rozdíl = **snížení o 5,97 %**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 12,71 % r. 2020 – 18,27 % rozdíl = **zvýšení o 5,56 %**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 0,00 % r. 2020 – 0,96 % rozdíl = **zvýšení o 0,96 %**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 0,55 % r. 2020 – 0,00 % rozdíl = **snížení o 0,55 %**
- 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. 2019 96,13 % r. 2020 – 93,27 % rozdíl = **snížení o 2,86 %**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 3,31 % r. 2020 – 5,77 % rozdíl = **zvýšení o 2,46 %**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 0,55 % r. 2020 – 0,96 % rozdíl = **zvýšení o 0,41 %**

⁷ Společné hodnocení kolejí Generála Svobody a Chválkovice.

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

*Komentář KR UP***Recepce kolejí**

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

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží
r. 2019 76 % r. 2020 – 63 % rozdíl = **snížení o 13 %**
- Chybí mi některé věci
r. 2019 23 % r. 2020 – 36 % rozdíl = **zvýšení o 13 %**
- Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 1 % r. 2020 - 1 % rozdíl = **beze změny**

Nežádanější zboží:

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 90 % r. 2020 – 91 % rozdíl = **zvýšení o 1 %**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 9 % r. 2020 – 8 % rozdíl = **snížení o 1 %**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 1 % r. 2020 – 1 % rozdíl = **beze změny**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

Bylo by super, kdyby všude a za všechno bylo možné platit kartou - *zavedení platby kartou pro sortiment na recepci*

Úklidové služby na kolejích

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 83,28 % r. 2020 – 87,5 % rozdíl = **zvýšení o 4,22 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 16,72 % r. 2020 – 12,5 % rozdíl = **snížení o 4,22 %**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 75,07 % r. 2020 – 84,27 % rozdíl = **zvýšení o 9,2 %**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu

r. 2019 24,93 % r. 2020 – 15,73 % rozdíl = **snížení o 9,2 %**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům

r. 2019 63,93 % r 2020 – 71,77 % rozdíl = **zvýšení o 7,84 %**

- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům

r. 2019 36,07 % r 2020 – 28,23 % rozdíl = **snížení o 7,84 %**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

Kvalita úklidu není v pořádku, nic moc. - blok B - (*stížnost se opakovala 5x*) - *problém s úklidem*

Blok A - *mnohočetná pochvala*

Studovny na Generálkách blok A = jsou v dopoledních hodinách průchozí pro úklidovou službu a tak opětovně porušují klid studoven. Taktéž některé studovny jsou milně používány jako sklad hotelového prádla. - *Studovny by neměly být zarovnány prádlem*

Odstraňování závad⁸

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům

r. 2019 89 % r. 2020 – 92 % rozdíl = **zvýšení o 3 %**

- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům

r. 2019 11 % r. 2020 – 8 % rozdíl = **snížení o 3 %**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

Je to jak kdy. Někdy přijde opravář rychle, někdy to trvá dlouho. Chápu, že je to podle množství dalších závad. Na druhou stranu se nám stalo, že jsem opakovaně hlásili závadu splachování a nic se nedělo. To samé v případě zámku u hlavních dveří, opakované hlášení, ale zámek se pořád špatně odemyká. - *zrychlení oprav, upravit prioritu řešení problémů*

Snažím se již dlouhodobě zajistit opravu zapáchající ventilace ve společných prostorách, leč nedaří se – *zjistit číslo pokoje*

⁸ Zde společné hodnocení Generála Svobody a J. L. Fischera; stejný tým údržby (opraváři).

Zaměstnanci ubytovací kanceláře⁹

- a) Vedoucí koleje
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální
r. 2019 87,80 % r. 2020 – 90,27 % rozdíl = **zvýšení o 2,47 %**
 - Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.
r. 2019 11,22 % r. 2020 - 8,30 % rozdíl = **snížení o 2,92 %**
 - Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.
r. 2019 0,98 % r. 2020 – 1,44 % rozdíl = **zvýšení o 0,46 %**
- b) Nejčastější komentáře/Shrnutí vedení kolejí

Spokojenost s WiFi sítěmi**Wifi**

- e) Přenosová rychlost a kvalita signálu
- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,04 % r. 2020 – 20,27 % rozdíl = **zvýšení o 1,23 %**
 - Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 53,13 % r. 2020 – 52,7 % rozdíl = **snížení o 0,47 %**
 - Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 4,48 % r. 2020 – 5,41 % rozdíl = **zvýšení o 0,93 %**
 - Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 21,57 % r. 2020 – 21,62 % rozdíl = **zvýšení o 0,05 %**
- f) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítí:

Komentář KR UP

⁹ Zde hodnocení za kolej Generála Svobody, J. L. Fischera a Chválkovice; stejná ubytovací kancelář.

Kolej Chválkovice

Ubytovací komise¹⁰

- 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

Ubytování ve Chválkovicích je zprostředkováno na kolejích BS, což je náročné z hlediska logistiky, ale dá se zvládnout, bohužel ne všechny informace mi zde byly sděleny, jak postupovat ve Chválkovicích, jak se tam nahlásit a podobně... Naštěstí se mě poté ujala samotná paní z recepce na kolejích ve Chválkovicích.

Komentář zástupce koleje: Vyčítavý podnět týkající se faktu, že ubytovací komise koleje sílí na koleji Generála Svobody jen dokazuje fakt, že studenti (zvláště nově příchozí) nevěnují dostatečnou pozornost pročetí všech informací, které s ubytovacím procesem souvisí.

Recepce kolejí

- a) Spokojenost s šíří nabízeného zboží – Kolej **nemá doplňkový prodej**
- b) Spokojenost s recepčními
 - Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 97% r. 2020 - 100% rozdíl = **zvýšení o 3%**
 - Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 3% r. 2020 - 0% rozdíl = **snížení o 3%**
 - S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 0% r. 2020 - 0% rozdíl = **bez změny**
- c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

Občas se jedna z našich kolejbábušek vytratí, na více jak hodinu, což je k vzteku.

Komentář zástupce koleje: Spokojenost s prací recepčních na koleji meziročně neklesá. Paní recepční jsou milé, příjemné a ochotné vždy pomoci. Jelikož je jejich funkce rozšířena také o funkci uklízečky se však může někdy stát, že nejsou na recepci dostupné. Vždy je však napsáno, kde se pohybují a jak je možno je kontaktovat.

¹⁰ Hodnocení ubytovací komise najdete u koleje Generála Svobody (stejná ubytovací komise).

Úklidové služby na kolejích

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 92,75% r. 2020 – 82,76% rozdíl = **snížení o 9,99%**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 7,25% r. 2020 – 17,24% rozdíl = **zvýšení o 9,99%**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 92,75% r. 2020 – 89,66% rozdíl = **snížení o 3,09%**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 7,25% r. 2020 - 10,34% rozdíl = **zvýšení o 3,09%**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 85,51% r. 2020 - 72,41% rozdíl = **snížení o 13,1%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 14,49% r. 2020 – 27,59% rozdíl = **zvýšení o 13,1%**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

většinou je úklid zcela v pořádku, ale někdy je to odfláknuté

Celé zkuškové jsem strávil na koleji a ani jednou mi nebyla uklizena předsíň. Chodba je vytřena nedbale...když si jdu udělat ráno kafe, tak je na chodbě potopa. Jiné buňky a patra jsou uklizena precizně. Chválkovice, páté patro.

Před úklidem na buňkách pokaždé klepá na dveře a pozdraví. Paní vždycky je pečlivá a zdvořilá.

Po úklidu buňky zůstává v rozích špína, na jiné buňce u jiné kolejné se mi to nestálo.

Jsem na koleji již 4 roky a musím tedy říct, že tento rok velmi klesla úroveň úklidu naší buňky. Párkrát jsem měla možnost přijít těsně po úklidu. Na podlaze téměř potopa a bohužel zápach, jako by byla vytřena nějakým shnilým hadrem. Po uschnutí v rozích koupelny a záchodu byly nahrnuty vlasy a prach, který mop nebo čím se vytírá nepobral. Každopádně předchozí roky byla mnohem lepší. Chápu, že paní kolejní toho mají moc a nemají na starost jen naši buňku, ale myslím si, že pořádně vyždímat mop, aby prostory buňky nebyly mokré půl dne, by se dalo zařídit.

Komentář zástupce koleje: Úklid na koleji meziročně dlouhodobě vycházel jako jeden z nejlepších. V letošním roce však spokojenost s ním poklesla takřka o 10%. Největší procento stížností bylo vedeno z 5. patra – kolegyně si stěžují na nerovnoměrnost úklidu (co se týče jeho frekvence), také na zápach z mopu/hadry, kterou paní uklízečka používá. Kvalita práce paní uklízečky, jež má na starost 5. patro je také patrná ve srovnání s prací jejích kolegyň, kdy tato je porovnatelná při úklidu společných prostor, jako jsou kuchyně nebo chodby. Práce jejích kolegyň je velmi dobrá a nejsou na ni žádné stížnosti. Naopak se vyskytují pochvalné komentáře – paní uklízečky jsou velmi milé a ochotné, svou práci odvádějí velmi dobře a poctivě. Toto se o výše zmíněné paní uklízečce nedá ve většině případů říci.

Odstraňování závad

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 86% r. 2020 - 97% rozdíl = **zvýšení o 11%**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 14% r. 2020 - 3% rozdíl = **snížení o 11%**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

Jednou opravář opravil světlo moji sousedky, ale taky se mě zeptal, že jestli všechno je v pořádku v mém pokoj. Je zodpovědný.

Komentář zástupce koleje: S rychlostí i kvalitou odstraňování závad jsou ubytovaní studenti spokojeni a nejsou patrné žádné větší stížnosti.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře¹¹

a) Vedoucí koleje.

b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

Ubytování ve Chválkovicích je zprostředkováno na kolejích BS, což je náročné z hlediska logistiky, ale dá se zvládnout, bohužel ne všechny informace mi zde byly sděleny, jak postupovat ve Chválkovicích, jak se tam nahlásit a podobně... Naštěstí se mě poté ujala samotná paní z recepcie na kolejích ve Chválkovicích.

Komentář zástupce koleje: Viz. bod Ubytovací komise

¹¹ Hodnocení zaměstnanců koleje najdete u koleje Generála Svobody, společně s kolejí J. L. Fischera. (stejná kancelář)

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. 2019 90,83% r. 2020 – 93,06% rozdíl = **zvýšení o 2,23 %**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 6,11% r. 2020 – 2,31% rozdíl = **snížení o 3,8%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 2,62% r. 2020 – 4,05% rozdíl = **zvýšení o 1,43**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 0,44% r. 2020 – 0,58% rozdíl = **zvýšení o 0,14 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 82,10% r. 2020 – 86,71% rozdíl = **zvýšení o 4,61%**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 15,72% r. 2020 – 9,25% rozdíl = **snížení o 6,47%**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 1,75% r. 2020 – 1,73% rozdíl = **snížení o 0,02%**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 0,44% r. 2020 – 2,31% rozdíl = **zvýšení o 1,88%**
- 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. 2019 84,28% r. 2020 – 88,44% rozdíl = **zvýšení o 4,16%**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 14,85% r. 2020 – 11,56% rozdíl = **snížení o 3,29%**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 0,87% r. 2020 - 0% rozdíl = **snížení o 0,87%**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

Nadšení s ubytovacím procesem, že i po pracovní době paní referentka mile vyšla vstříct.

Chaotičnost při ubytování: klíče na GS a ne na JLF

Přišla som sa ubytovať po pracovnej dobe pre nekonečne dlhý zápis, no pani na ubytovacom oddelení na Generálkach tam ešte bola a umožnila mi tak podpísať zmluvu a nasťahovať

Recepce kolejí

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

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží
r. 2019 70% r. 2020 - 54% rozdíl = **snížení o 16%**
- Chybí mi některé věci
r. 2019 29% r. 2020 - 45% rozdíl = **zvýšení o 16%**
- Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 1% r. 2020 - 1% rozdíl = **bez změny**

Nežádanější zboží:0

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 87% r. 2020 - 91% rozdíl = **zvýšení o 4 %**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 13% r. 2020 - 7% rozdíl = **snížení o 6%**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 0% r. 2020 - 2% rozdíl = **zvýšení o 2%**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

Dotazy na čerstvé pečivo, či mléčné výrobky (i pro studenty trpící intolerancí na laktózu)

Většina zaměstnanců recepce je milá a příjemná, nicméně najdou se i výjimky. Jedná se zejména o případy, kdy si potřebuji něco zakoupit ve večerních hodinách. To bývají někteří zaměstnanci dosti nepříjemní a působí na mě dojmem, že je vyloženě obtěžují. Dále mi vadí skutečnost, že část personálu nedodržuje stanovené pauzy. To je problém např. když chci vrátit vysavač nebo klíč od studovny - jediné tak totiž můžu získat zpět svůj ISIC a jít na oběd. Bylo by tedy dobré, kdyby personál recepce byl v

uvedený čas konce pauzy přítomen na svém místě. Poslední věcí, se kterou nejsem ohledně recepce spokojen, je nabídka zboží. Pokud je mi známo, nenabízí recepce žádné zboží pro céliaky či pro pacienty trpící laktózovou intolerancí. I zboží, které je normální součástí sortimentu, bývá dodáváno v tak malých nákladech, že až na pár šťastlivců se prakticky na nikoho stejně nedostane.

Úklidové služby na kolejích

e) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 83,28% r. 2020 – 87,50% rozdíl = **zvýšení 4,22%**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 16,72% r. 2020 – 12,50% rozdíl = **snížení o 4,22 %**

f) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 75,07% r. 2020 – 85,27% rozdíl = **zvýšení o 10,2%**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 24,93% r. 2020 – 15,73% rozdíl = **snížení o 9,2%**

g) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 63,93% r 2020 – 71,77% rozdíl = **zvýšení o 7,84%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 36,07% r 2020 – 28,23% rozdíl = **snížení o 7,84%**

h) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

JLFA Paní uklízečka používá na celé patro jeden jediný hadr, a jelikož jsme jeden z posledních pokojů, který uklízí, tak to spíše špinu přinese, než aby bylo uklizeno. Vytírání je velmi nedostatečné, vždy si musíme po příchodu paní uklízečku znovu vytřít, právě kvůli špinavému hadru.

JLFB Před par dny jste psali ze se ozyva vic lidi s nespokojenosti s uklidem. Taky jsem to zaznamenala, zejména v lednu, kde i podle podpisove listiny pani uklizecky na dverich tu byla 6.2. a pak az 24.2. I pres semestr dochazela tak nahodne, jako kazdy tyden ano, ale treba prvni v pondeli a ten dalsi ve ctvrtek, coz uz je vice jak tydenni mezera a hlavne na koupelne to bylo znat, obzvlast v destivem/snehovem pocasi

Odstraňování závad¹²

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 92,75% r. 2020 - 92% rozdíl = **snížení o 0,75%**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 7,25% r. 2020 - 8% rozdíl = **zvýšení o 0,75%**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

Perfektní věc je elektronická kniha závad. Toto jsem přesně potřeboval, funguje to skvěle

Někteří studenti by měli zjistit, na kterém bloku kolejí vlastně bydlí. ;-) V minulém roce k nám přišel 3x pan elektrikář měnit světlo, aniž by jsme to psaly do knihy závad. Shodou okolností jsme pak u knihy potkaly skupinu studentů, kteří se rozčilovali nad tím, že na jejich pokoji (čísla shodném s naším) ještě elektrikář nebyl. Bohužel tam pořád psali místo bloku B, náš blok A. 😊

Zaměstnanci ubytovací kanceláře¹³

a) Vedoucí koleje

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální
r. 2019 69,28 % r. 2020 – 92,78 % rozdíl = **zvýšení o 23,5 %**
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.
r. 2019 6,34 % r. 2020 – 6,14 % rozdíl = **snížení o 0,20%**
- Nejsm spokojen s nabízeným přístupem.
r. 2019 0,00 0,73 % r 2020 – 1,08 % rozdíl = **zvýšení o 0,35%**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

¹² Hodnocení odstraňování závad najdete u kolejí Generála Svobody. Stejný tým opravářů.

¹³ Hodnocení vedoucích zaměstnanců koleje najdete u koleje Generála Svobody, společně s kolejí J. L. Fischera a kolejí Chválkovice (stejná kancelář).

Wifi

g) Přenosová rychlost a kvalita signálu

- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,93% r. 2020 – 20,96% rozdíl = **zvýšení o 1,03 %**
- Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 55,62% r. 2020 – 45,93% rozdíl = **snížení o 9,62 %**
- Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 1,86 % r. 2020 – 4,65% rozdíl = **zvýšení o 2,79 %**
- Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 22,59% r. 2020 – 28,49% rozdíl = **zvýšení o 5,9 %**

h) Situácia s wifi je podľa mňa každým mesiacom len horšia a horšia. Je to veľmi obmedzujúce a v dnešnej dobe technológií neprípustné.

Obecný komentář:

Ocenil bych, kdyby se vedení koleje pokusilo nějakým způsobem vyřešit problém s bezdomovci. V noci často dělají hluk, polehávají na lavičkách před kolejí, kálí a dělají nepořádek v okolí koleje.

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. 2019 86,15 % r. 2020 – 88,14 % rozdíl = **zvýšení o 1,99 %**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 7,69 % r. 2020 – 7,63 % rozdíl = **snížení o 0,06 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 4,62 % r. 2020 – 3,39 % rozdíl = **snížení o 1,23 %**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 1,54 % r. 2020 – 0,85 % rozdíl = **snížení o 0,69 %**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 83,85 % r. 2020 – 83,90 % rozdíl = **zvýšení o 0,05 %**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 16,15 % r. 2020 – 12,71 % rozdíl = **snížení o 3,44 %**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 0,00 % r. 2020 – 2,54 % rozdíl = **zvýšení o 2,54 %**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 0,00 % r. 2020 – 0,85 % rozdíl = **zvýšení o 0,85 %**
- 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. 2019 76,92 % r. 2020 – 81,36 % rozdíl = **zvýšení o 4,44 %**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 21,54 % r. 2020 – 15,25 % rozdíl = **snížení o 6,29 %**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 1,54 % r. 2020 – 3,39 % rozdíl = **zvýšení o 1,85 %**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

- *“Bylo mi dáno jasně najevo, že je můj problém, že se v areálu kolejí nevyznám a že nevím, kde je můj pokoj a podobně. I když jsem o to zdvořile a s úsměvem poprosila a vysvětlila, že jsem v Olomouci poprvé (absolutní nezájem podle mého názoru plynul z toho, že když každý viděl, že nastupuji na magisterské studium, tak předpokládal, že jsem i dříve studovala na UPOL - a to nemusí být vždy pravidlem, jako právě u mě)...další den byla na recepci úžasná starší paní, která mi vše vysvětlila a se vším poradila, takže ta jediná si opravdu zaslouží pochvalu”*
- *“Ubytování proběhlo v pořádku, byli mi předány klíče, vysvětleno, kde se nachází můj pokoj a předáno ložní prádlo. Taky jsem získala informace o tom, jak si vložit peníze a koupit obědy na menze a jak probíhá platba za koleje. Jsem maximálně spokojená.”*
- *“Ubytování proběhlo v pořádku, ocenila jsem rychlost paní v ubytovací kanceláři. V den mého nástupu na kolej si šlo hodně lidí vyřídit smlouvu nebo vyzvednout klíče a ubytovací referentka zvládala obsloužit všechny s ochotou.”*
- *“Dlouhé fronty”*
- Klienti si nejčastěji stěžovali na delší fronty během ubytování. Dále se projevíly velké rozdíly mezi jednotlivými zaměstnanci na recepci. Někteří jsou velmi ochotní a znalí, jiní naopak nemají přehled o kampusu a nejsou ochotní klientům pomoci.

Recepce kolejí¹⁴

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

- Absolutní spokojenost s širší nabízeného zboží
r. 2019 85,00 % r. 2020 – 62,00 % rozdíl = **snížení o 23,00 %**
- Chybí mi některé věci
r. 2019 14,00 % r. 2020 – 36,00 % rozdíl = **zvýšení o 22,00 %**
- Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 1,00 % r. 2020 – 2,00 % rozdíl = **zvýšení o 1,00 %**

Nežádanější zboží:

¹⁴ Jedna recepce pro celý kampus Neředín

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 81,00 % r. 2020 – 84,00 % rozdíl = **zvýšení o 3,00 %**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 18,00 % r. 2020 – 15,00 % rozdíl = **snížení o 3,00 %**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 1,00 % r. 2020 – 1,00 % rozdíl = **bez rozdílu**

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

- *“uvítala by som napríklad pečivo čo sa tyka sprovania zamestnancov, nepaci sa mi prístup staršej blondíny na recepcii Neredin, nikdy sa neusmeje a odvrkuje studentom, ak nemusim, nic nevybavujem na recepcii, kým tam je ona”*
- *“Jak která/rý recepční. U jedné starší paní mám problém, když něco potřebuji, je jak kyselá okurka. Jinak jsem vcelku spokojený. Někdy mají delší přestávky, ale chápu, když je větší fronta na oběd.”*
- *“Zaměstnanci jsou skutečně různorodí. Někteří jsou velmi příjemní, někteří by si zasloužili vyhodit. Negativní zkušenosti mám ale spíše z ostatních kolejí, než mého Neředína.”*
- Jak v předešlém bloku otázek, tak i zde se projevuje rozdíl mezi zaměstnanci. Klienti by chtěli, oproti minulému roku, širší sortiment nabízeného zboží, ovšem krom pečiva žádné rozšíření nenavrhli.

Úklidové služby na kolejích¹⁵

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 94,62 % r. 2020 – 82,20 % rozdíl = **snížení o 12,42 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 5,38 % r. 2020 – 17,80 % rozdíl = **zvýšení o 12,42 %**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 88,46 % r. 2020 – 85,59 % rozdíl = **snížení o 2,87 %**
- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 11,54 % r. 2020 – 14,41 % rozdíl = **zvýšení o 2,87 %**

¹⁵ Platí pro celý kampus Neředín

c) Kvalita úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu
r. 2019 81,54 % r. 2020 – 72,03 % rozdíl = **snížení o 9,51 %**
- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 18,46 % r. 2020 – 27,97 % rozdíl = **zvýšení 9,51 %**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

- *“Největší problém je, že paní uklízečka vytírá celé patro jednou hadrou a vodou (podle mého pocitu) - na chodbičce a v koupelně většinou pak zůstává větší nepořádek (cizí vlasy, drobky), než byl předtím. Ovšem netýká se to úplně každého úklidu. I tak jsem paním na úklid velmi vděčná.”*
- *“Odtoky z odkapávací desky vedle dřezu jsou nejodpornější věc v okolí, na druhou stranu odpady ve dřezu jsou (což je obdivuhodný výkon) vyprazdňování téměř denně.”*
- *“Úklid sociálního zařízení se výrazně zhoršil. Prvním rokem byl v pořádku, ale 2. a 3. rokem se postupně zhoršuje. Paní uklízečka je sice milá, ale umyje třeba jen umyvadlo a poličku, ze které ji většinou všechno popadá na zem (kartáčky, pasta), špinavou zem v koupelně vůbec neřeší, v 1. ročníku studia vždy paní uklízečka vytřela i zem. Někdy také přijde a jen se podepíše na papír a zase odejde.”*
- Klienti upozorovali snížení frekvence, kvality i rozsahu úklidu. Poukazují na používání neekologických prostředků.

Odstraňování závad¹⁶

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 85% r. 2020 – 89 % rozdíl = **zvýšení o 4 %**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 15 % r. 2020 - 11 % rozdíl = **snížení o 4 %**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

- *“Dale jsem nedpokojena s panem udrzbarem. Jiz nekolikrat jsme do knihy se zavadamí psali, ze nam tece lednice a ze nejde zavirat mrazak. Jedina odezva byla, ze nekdo na nas od vchodu zazvonil se slovy: vam nefunguje lednicka? A*

¹⁶ Hodnocení za celý kampus Neředín. Stejný tým opravářů.

když jsem rekla: ne nefunguje, tak se ten pan začal smát, řekl: to máte blby a odesel.”

- Klienti jsou s údržbou spokojeni. Ojedinele se objevují případy, kdy je pán údržbář neochotný. Klienti oceňují elektronickou knihu závad.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře¹⁷

- a) Vedoucí koleje (čerpejte z grafu „po redukcii, 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. 2019 87,71 % r. 2020 – 93,24 % rozdíl = **zvýšení o 5,53 %**
 - Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.
r. 2019 12,29 % r. 2020 – 6,76 % rozdíl = **snížení o 5,53 %**
 - Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.
r. 2019 0,00 % r. 2020 – 0,00 % rozdíl = **bez rozdílu**
- b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí
- Klienti jsou každým rokem spokojenější s přístupem vedoucí koleje.

Spokojenost s WiFi sítěmi

Wifi

- a) Přenosová rychlost a kvalita signálu
- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,93 % r. 2020 – 39,32 % rozdíl = **zvýšení o 19,39 %**
 - Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 55,62 % r. 2020 – 43,59 % rozdíl = **snížení o 12,03 %**
 - Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 1,86 % r. 2020 – 1,71 % rozdíl = **snížení o 0,15 %**
 - Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 22,59 % r. 2020 – 15,38 % rozdíl = **snížení o 7,21 %**
- b) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítí:

¹⁷ Zde hodnocení ubytovací kanceláře za celý kampus Neředín a koleje Evžena Rošického.

- Letos poprvé jsme v průzkumu zohlednili, o jakou kolej se jedná. Proto je porovnání s minulým rokem zavádějící. Můžeme ale říci, že klienti kampusu Neředín jsou s internetem spokojeni, ovšem ojediněle je trápí výpadky. Většina problému lze však řešit dle návodů na webu Kolejní rady, což mnohdy klienti neví, popřípadě se jim nechce to řešit.

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. 2019 77,78% r. 2020 – 89,47% rozdíl = **nárůst o 11,69%**
 - Byli ochotní mi sdělit informace, které jsem potřeboval, ale nebyli milí a příjemní
r. 2019 19,44% r. 2020 – 7,37 % rozdíl = **pokles o 12,07%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval, ale byli milí a příjemní.
r. 2019 2,08% r. 2020 – 1,05% rozdíl = **pokles o 1,03%**
 - Nedostal jsem informace, které jsem potřeboval a nebyli milí a příjemní
r. 2019 0,69% r. 2020 – 2,11% rozdíl = **nárůst o 1,42%**
- b) Zaměstnanci v ubytovací kanceláři (vedoucí a referentky) – **během ubytování**
- Byli profesionální, milí, příjemní, ochotní a usměvaví
r. 2019 63,19% r. 2020 – 75,79% rozdíl = **nárůst o 12,60%**
 - Byli pouze profesionální
r. 2019 31,25% r. 2020 – 21,05% rozdíl = **pokles o 10,20%**
 - Byli profesionální (ubytovali mě), ale neochotní
r. 2019 2,78% r. 2020 – 1,05% rozdíl = **pokles o 1,73%**
 - Cítil jsem se nepříjemně
r. 2019 2,78% r. 2020 – 2,11% rozdíl = **pokles o 0,67%**
- 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. 2019 71,53% r. 2020 – 81,05% rozdíl = **nárůst o 9,52%**
 - Byli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly profesionální, no nepříjemní
r. 2019 25,69% r. 2020 – 16,84% rozdíl = **pokles o 8,85%**
 - Nebyli ochotni mi odpovědět na všechny mé dotazy a v případě potřeby mi pomoci, byly neprofesionální, nepříjemní
r. 2019 2,78% r. 2020 – 2,11% rozdíl = **pokles o 0,67%**

d) Zhodnocení zástupce kolejí/nejčastější komentáře

“Nebyli mi sděleny podstatné informace – například, že první měsíc nefunguje zaplacení kolejného formou inkasa, nebo se si mám přijít s ISICem pro nálepku.”

“Nebylo mi přesně sděleno, kde si můžu vyzvednout prádlo a jak se na místo vyzvednutí mám dostat. Bloudila jsem po celé Envelopě.”

“Větší přehlednost ohledně skladu prádla”

V porovnání s minulým rokem se spokojenost s ubytovací komisí výrazně zvýšila. V komentářích byly také často pochvaly směrem k zaměstnancům a jejich přístupu. Jediné, s čím mají mnozí problém (a to z vlastní zkušenosti vím) je, že se k studentům prvního ročníku často nedostane informace, že si mají zajít pro nálepku na ISIC.

Recepce kolejía) Spokojenost s šíří nabízeného zboží¹⁸

- Absolutní spokojenost s šíří nabízeného zboží
r. 2019 81% r. 2020 - 69% rozdíl = **pokles o 12%**
- Chybí mi některé věci
r. 2019 12% r. 2020 - 31% rozdíl = **nárůst o 19%**
- Šíře absolutně nevyhovuje
r. 2019 7% r. 2020 - 0% rozdíl = **pokles o 7%**

Nežádanější zboží:

b) Spokojenost s recepčními

- Profesionální, ochotní, příjemní a vždy rádi pomohou
r. 2019 76% r. 2020 - 84% rozdíl = **nárůst o 8%**
- Pouze prodají zboží, jinak jsou nepříjemní
r. 2019 22% r. 2020 - 14% rozdíl = **pokles o 8%**
- S přístupem recepčních jsem absolutně nespokojen
r. 2019 2% r. 2020 - 2% rozdíl = **bez rozdílu**

¹⁸ KR UP hodnotí doplňkový prodej na 17. listopadu a koleje Šmeralova dohromady, navzdory absenci bufetu na 17. listopadu. Hodnocení najdete u kolejí Šmeralova.

c) Nejčastější komentáře/Shrnutí komentářů

“S prací i vstřícností zaměstnanců kanceláře jsem spokojená, ale uvítala bych, aby i studenti na koleji Šmeralova (stejně jako na vedlejší koleji 17. listopadu) měli možnost mít klíče od hlavního vchodu koleje.”

“Chápu, že kouření je čistě jejich osobní záležitost či potřeba, ale když si jde člověk koupit pití nebo jídlo a musí nejprve 10 minut čekat u recepcce, než paní venku dokouří cigaretu a následně na něj ještě dýchá zbytky kouře, není to moc příjemné.”

“Občas mi přijde, že vidím recepční permanentně venku na kuř-pauzách”

“Často mají dané v okýnku hodiny, abychom je nerušili (i mimo dobu vyhrazenou na přestávku). A když je tam nemají, tak tak tam taky být nemusí. Třeba jsi jdou pokecat a zakouřit k zakazu kouření ... Taky si často (ne jen dle mého názoru) užívají to, že nad námi mají autoritu.”

“Nové i původní dámy na recepci Šmeralek jsou milé a ochotné, rády si popovídají a jsou profesionální. Zdravím paní Moniku a paní Milušku!”

Se sortimentem zboží je sice většina lidí spokojená, ale oproti minulému roku nastal v kategorii jsem absolutně spokojen docela pokles. Pozitivní je, že není nikdo, komu by absolutně nevyhovoval nabízený sortiment.

S prací a přístupem recepčních je drtivá většina lidí spokojených – i oproti minulému roku je nárůst ve spokojenosti. Komentáře jsem vybral ty, v kterých vyjadřovali někteří své výhrady – jedná se o nespokojenost s pauzami na kouření. Převážně však byli komentáře pozitivní a studenti byli vděční za lidský přístup paní recepčních.

Úklidové služby na kolejích¹⁹

a) Frekvence úklidu

- Frekvence úklidu odpovídá rozpisu

r. 2019 88,79% r. 2020 – 91,03% rozdíl = **nárůst o 2,24%**

- Frekvence úklidu neodpovídá rozpisu

r. 2019 11,21% r. 2020 – 8,97% rozdíl = **pokles 2,24%**

b) Rozsah úklidu

- Rozsah úklidu odpovídá rozpisu

r. 2019 85,98% r. 2020 – 87,89% rozdíl = **nárůst o 1,91%**

¹⁹ Zde hodnocení jak za 17. listopad, tak Šmeralova; jeden tým zaměstnanců úklidu

- Rozsah úklidu neodpovídá rozpisu
r. 2019 14,02% r. 2020 – 12,11% rozdíl = **pokles o 1,91%**

c) Kvalita úklidu

- Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům
r. 2019 76,95% r. 2020 – 73,54% rozdíl = **pokles o 3,41%**
- Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 23,05% r. 2020 – 26,46% rozdíl = **nárůst o 3,41%**

d) Nejčastější komentáře/shrnutí úklidu:

“Poslední rok mi přijde, že na třetím patře je kvalita úklidu horší. Například jsem již dlouho nezaznamenala, že by sprchy byly dezinfikované”

“Připadá mi, že pracovní deska v kuchyňce je umytá tak jednou dvakrát do týdne. Některé dny je opravdu hodně špinavá (tímto nekritizuji jen práci uklízeček, nechápu, že studentky jsou schopny po sobě nechat takový nepořádek)”

“Často uklízečky nechávají ucpané jídelm dřezy a bylo by možné kvalitnější uklidit sprchy a toalety.”

“Paní uklízečka Lucie (např. 2.p Šmeralky) odvádí kvalitní práci. Každé ráno/dopoledne je všude krásně uklizeno, všude čisto. Práce po ní jde vidět. Díky”

V porovnání s minulým rokem není výrazný rozdíl ve spokojenosti, drtivá většina lidí zůstává spokojená. Z komentářů ale usuzuji, že bývá výraznější rozdíl mezi kvalitou úklidu na různých patrech – zatímco komentáře studentů z 3 a 4 patra vyjadřovali nespokojenost, naopak z druhého patra byli komentáře výrazně pozitivní.

Odstraňování závad

a) Rychlost odstraňování závad

- Rychlost odstraňování závad odpovídá mým požadavkům
r. 2019 89% r. 2020 - 84% rozdíl = **pokles o 5%**
- Rychlost odstraňování závad neodpovídá mým požadavkům
r. 2019 11% r. 2020 - 16% rozdíl = **nárůst o 5%**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí odstraňování závad:

“Cca 2 měsíce mimo provoz výtah na koleji Šmeralová”

“Bylo by fajn, kdybychom dostali alespoň zpětnou vazbu, že o závadě ví a mají ji v plánu. Chápu, že je takových závad a problémů více než dost a chvíli trvá než se k něm dostanou.”

“Online formulář funguje skvěle, díky za rychlé reakce”

Spokojenost mírně poklesla, avšak i nadále je drtivá většina lidí spokojena. Několik komentářů je směrem k dlouhodobě nefungujícímu výtahu u menzy Šmeralova, v dalších komentářích oproti tomu jsou studenti vděční za rychlé opravy závad.

Zaměstnanci ubytovací kanceláře²⁰

a) Vedoucí koleje

- Z vedoucí ubytování mám dojem, že mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi řešení, je profesionální
r. 2019 88,24 % r. 2020 – 85,53 % rozdíl = **pokles o 2,71%**
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že je profesionální, ale čekal bych příjemnější přístup a nabídku dalších řešení.
r. 2019 11,51 % r. 2020 – 13,68 % rozdíl = **nárůst o 2,17 %**
- Nejsem spokojen s nabízeným přístupem.
r. 2019 0,26 % r. 2020 – 0,79 % rozdíl = **nárůst o 0,53 %**

b) Nejčastější komentáře/shrnutí vedení kolejí

Spokojenost s WiFi sítěmi

Wifi

a) Přenosová rychlost a kvalita signálu

- Absolutní spokojenost jak s rychlostí, tak s výpadky
r. 2019 19,93% r. 2020 – 17,89% rozdíl = **pokles o 2,04%**
- Přenosová rychlost vyhovuje, ale klient má obtíže s výpadky
r. 2019 55,62% r. 2020 – 64,21% rozdíl = **nárůst o 8,59%**
- Přenosová rychlost nevyhovuje, ale problémy s výpadkem nejsou.
r. 2019 1,86 % r. 2020 – 2,11% rozdíl = **nárůst o 0,25%**
- Absolutní nespokojenost. Nedostatečná rychlost a problémy s výpadky
r. 2019 22,59% r. 2020 – 15,79% rozdíl = **pokles o 6,80%**

²⁰ Zde najdete hodnocení koleje 17. listopadu, Bedřicha Václavka a Šmeralova (stejná kancelář)

b) Nejčastější komentáře/shrnutí kapitoly Wifi sítě:

“Ocenila bych možnost vlastního roatru”

Z mého pohledu pokrok – je úbytek těch, kterým absolutně nevyhovuje wifi. Většině studentů rychlost wifi vyhovuje, ale má problémy s výpadky. Tato data, ale mohou být zavádějící (letošní rok se poprvé hodnotila wifi na každé koleji zvlášť, takže těžko říct, jestli došlo ke zlepšení, nebo na tom byli “Šmeralky” stejně už minulý rok)

5. Využívání služeb na kolejích

- **Základní nářadí (opravárenský kufřík).**
Rok 2019: **41** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 3. 44%
Rok 2020: 46 ubytovaných z 878 ubytovaných = 5, 23 %
- **Venkovní šachy (Envelopa a Neředín)**
Rok 2019: **11** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 0. 92 %
Rok 2020: 15 ubytovaných z 878 ubytovaných = 6,67 %
- **Pétanque (Envelopa a Chválkovice)**
Rok 2019: **3** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 0. 25 %
Rok 2020: 7 ubytovaných z 878 ubytovaných = 0,79 %
- **Pračka**
Rok 2019: **247** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 20. 7 %
Rok 2020: 198 ubytovaných z 878 ubytovaných = 22,55 %
- **Sušárna**
Rok 2019: **142** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 11. 9 %
Rok 2020: 114 ubytovaných z 878 ubytovaných = 12,98 %
- **Kolárna**
Rok 2019: **73** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 6. 10 %
Rok 2020: 65 ubytovaných z 878 ubytovaných = 7,40 %
- **Klavírní místnost**
Rok 2019: **138** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 11,85%
Rok 2020: 96 ubytovaných z 878 ubytovaných = 10,93 %
- **Úklidové náčiní (vysavač, smeták, mop, kbelík)**
Rok 2019: **927** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 77. 8 %
Rok 2020: 669 ubytovaných z 878 ubytovaných = 76,19 %
- **O některých jsem nevěděl.**
Rok 2019: **252** ubytovaných z 1191 ubytovaných = 21. 1 %
Rok 2020: 389 ubytovaných z 878 ubytovaných = 44,30 %

6. 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. 2019 34,09 % r. 2020 – 35,15 % rozdíl = **nárůst o 1,06 %**
- Ne, s činností zástupce nejsem spokojen. Zástupce nedostatečně hájí zájmy ubytovaných
r. 2019 1,10 % r. 2020 – 1,04 % rozdíl = **pokles o 0,06 %**
- Vím, že existuje KR UP, ale nikdy jsem se o ní nějak nezajímal ani o její činnost.
r. 2019 52,96 % r. 2020 – 47,91 % rozdíl = **Pokles o 5,05 %**
- O KR UP jsem nikdy neslyšel/slyším poprvé z tohoto dotazníku.
r. 2019 11,84% r. 2020 – 15,89 % rozdíl = **Nárůst o 4,05 %**

8. Losování vítězů průzkumu spokojenost

Každá odpověď má své specifické označení číslem, proto jsme se rozhodli losovat pomocí generátoru náhodných čísel. Nejdříve byla losována tři třetí místa, následně dvě druhá místa, a nakonec místo první.

| Cena | Výherce/výherci | Ubytován na koleji |
|--|--------------------|----------------------|
| Měsíční kolejné zdarma | Ondřej Slaný | Bedřicha Václavka C |
| Jednorázová sleva 500,- na kolejném | Anita Švolbová | J. L. Fischera A |
| | Michaela Svobodová | 17. listopadu |
| Velké hrnky z UPointu | Adéla Franková | Bedřicha Václavka C. |
| | Sabina Hrušková | Bedřicha Václavka A |
| | Generála Svobody A | Tereza Šťovíčková |

Výhercům gratulujeme! Jedinou podmínkou pro získání výhry je osobní vyzvednutí v kanceláři ředitele SKM Ing. Josefa Suchánka. Kancelář se nachází na koleji Generála Svobody.

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 poskytuje.

Další informace naleznete na skm.upol.cz/kr. Jednání Kolejní rady UP jsou veřejná.

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

Zapsal: Matěj Cetkovský

V Olomouci dne 23. 03 2020

MATĚJ CETKOVSKÝ, V. R.
předseda Kolejní rady UP

Ke zveřejnění: 1. 4. 2020