



Kolejní rada

Genius loci...

Průzkum spokojenosti s životem na kolejích UP pro akademický rok 2024/2025

Obsah

1.	Úvod	6
2.	Analýza dat.....	7
2.1.	Část I.: Základní informace.....	7
2.2.	Část II.: Výběr koleje	9
2.3.	Část III.: Stěhování na koleje.....	12
2.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	14
2.5.	Část V.: Recepce kolejí.....	16
2.6.	Část VI.: Úklidové služby na kolejích	19
2.7.	Část VII.: Odstraňování závad.....	19
2.8.	Část VIII: WiFi	20
2.9.	Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře.....	22
3.	Analýza dat pro jednotlivé koleje	26
3.1.	KOLEJ 17. LISTOPADU	27
3.1.1.	Část I.: Základní informace	27
3.1.2.	Část II.: Výběr koleje	27
3.1.3.	Část III.: Stěhování na koleje	28
3.1.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	29
3.1.5.	Část V: Recepce kolejí	29
3.1.6.	Část VI: Úklidové služby na kolejích.....	31
3.1.7.	Část VII: Odstraňování závad	32
3.1.8.	Část VIII: Wifi	32
3.1.9.	Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře	33
3.1.10.	Část X: Závěr pro kolej 17. listopadu.....	34
3.2.	KOLEJ J. JAŘABA	35
3.2.1.	Část I.: Základní informace	35
3.2.2.	Část II.: Výběr koleje	35
3.2.3.	Část III.: Stěhování na koleje	35
3.2.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	37
3.2.5.	Část V: Recepce kolejí	37
3.2.6.	Část VI: Úklidové služby na kolejích.....	39
3.2.7.	Část VII: WiFi.....	39
3.2.8.	Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře	40

3.2.9.	Část X: Závěr pro kolej J. Jařaba.	40
3.3.	KOLEJ B. VÁCLAVKA A, C.	42
3.3.1.	Část I.: Základní informace.	42
3.3.2.	Část III.: Stěhování na kolej.	42
3.3.3.	Část III.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP, zdroje informací.	44
3.3.4.	Část IV.: Recepce kolejí.	44
3.3.5.	Část VI.: Úklidové služby na kolejích.	46
3.3.6.	Část VII.: Odstraňování závad.	47
3.3.7.	Část VIII.: WiFi.	47
3.3.8.	Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře.	48
3.3.9.	Část X: Závěr pro kolej B. Václavka.	49
3.4.	KOLEJ G. SVOBODY A, B.	50
3.4.1.	Část I.: Základní informace.	50
3.4.2.	Část II.: Výběr koleje.	50
3.4.3.	Část III.: Stěhování na koleje.	50
3.4.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.	51
3.4.5.	Část V: Recepce kolejí.	52
3.4.6.	Část VI: Úklidové služby na kolejích.	54
3.4.7.	Část VII: Odstraňování závad.	54
3.4.8.	Část VIII: WiFi.	54
3.4.9.	Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře.	55
3.4.10.	Část X: Závěr pro kolej G. Svobody.	56
3.5.	KOLEJ CHVÁLKOVICE.	57
3.5.1.	Část I.: Základní informace.	57
3.5.2.	Část II.: Výběr koleje.	57
3.5.3.	Část III.: Stěhování na koleje.	58
3.5.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.	59
3.5.5.	Část V.: Recepce kolejí.	60
3.5.6.	Část VI.: Úklidové služby na kolejích.	62
3.5.7.	Část VII: Odstraňování závad.	62
3.5.8.	Část VIII.: Wifi.	63
3.5.9.	Část XI.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře.	63
3.5.10.	Část X: Všeobecné připomínky.	64
3.5.11.	Část XI.: Závěr.	65
3.6.	KOLEJ J. L. FISCHERA A, B.	67
3.6.1.	Část I.: Základní informace.	67
3.6.2.	Část II.: Výběr koleje.	67

3.6.3.	Část III.: Stěhování na koleje	68
3.6.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	70
3.6.5.	Část V.: Recepce kolejí	70
3.6.6.	Část VI.: Úklidové služby na kolejích.....	72
3.6.7.	Část VII.: Odstraňování závad	73
3.6.8.	Část VIII.: WiFi.....	74
3.6.9.	Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře	75
3.6.10.	Část X.: Závěr pro kolej JLF	76
3.7.	KOLEJ NEŘEDÍN I, II, III, IV.....	78
3.7.1.	Část I.: Základní informace	78
3.7.2.	Část II.: Výběr koleje	78
3.7.3.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	80
3.7.4.	Recepce kolejí	81
3.7.5.	Část V.: Úklidové služby na kolejích.....	83
3.7.6.	Část VI.: Odstraňování závad.....	84
3.7.7.	Část VII.: WiFi.....	84
3.7.8.	Část VIII.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře	85
3.7.9.	Část IX.: Závěr pro kolej Neředín	87
3.8.	KOLEJ E. ROŠICKÉHO	88
3.8.1.	Část I.: Základní informace	88
3.8.2.	Část II.: Výběr koleje	88
3.8.3.	Část III.: Stěhování na koleje	89
3.8.4.	Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací.....	90
3.8.5.	Část V.: Recepce kolejí.....	91
3.8.6.	Část VI.: Odstraňování závad.....	92
3.8.7.	Část VII.: Úklidové služby na kolejích	93
3.8.8.	Část VIII.: WiFi.....	94
3.8.9.	Část VIII.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře	94
3.8.10.	Část X.: Závěr pro kolej E. Rošického.....	96
4.	Závěr a komentáře	97
5.	Porovnání s Průzkumy z předchozích let.....	97
6.	Poděkování	98

1. Úvod

Kolejní rada Univerzity Palackého (dále jen KR UP) Vám předkládá analýzu Průzkumu spokojenosti se životem na kolejích Univerzity Palackého pro akademický rok 2024/2025 (dále jen *Průzkum*). Tento průzkum by dle plánu realizován od 24. 2. 2025 do 2. 3. 2025 dotazníkovou formou v elektronickém rozhraní. KR UP garantuje anonymitu odevzdaných dat všem účastníkům průzkumu.

Z důvodu rozpadu Kolejní rady UP v minulých letech vlivem koronavirové pandemie a opětovnému ustanovení mimořádné KR UP pro rok 2023, která měla za úkol překlenout období do doby řádných voleb nových členů KR UP, KR UP přináší Průzkum spokojenosti po pěti letech (pozn. Poslední průzkum spokojenosti proběhl roku 2020).

Kolejní rada se rozhodla po dohodě s vedením SKM UP realizovat Průzkum spokojenosti. Jak Kolejní radě UP, tak SKM UP záleží na zvyšování kvality nabízených služeb na kolejích, a proto je pro obě strany důležitá zpětná vazba od samotných ubytovaných na kolejích UP. Tento fakt byl také východiskem pro formulaci otázek dotazníku a jeho úpravě od minulých let. Vzhledem k tomu, že cílem obou stran bylo získat relevantní množství dat, po vzájemné domluvě byla nabídnuta 3 náhodně vylosovaných respondentům možnost získat zajímavé ceny: 1x 50% sleva na jednom měsíčním kolejném, 1x 25% sleva na jednom měsíčním kolejném a deštník SKM.

Průzkum byl řešen elektronicky dotazníkovou formou a byl šířen elektronicky s pomocí sociálních sítí KR UP i SKM UP, ve spolupráci obou stran došlo také k propagaci letákovou formou. O další propagaci se postaralo Oddělení komunikace UPOL, které informace o Průzkumu zařadilo do Newsletteru UP.

Vyplněno a odesláno bylo celkem **558 elektronických dotazníků**.

2. Analýza dat

počet otázek v dotazníku	38
počet otázek s vyžadovanou odpovědí	27
počet otázek s dobrovolnou odpovědí	11
počet odevzdaných dotazníků	558

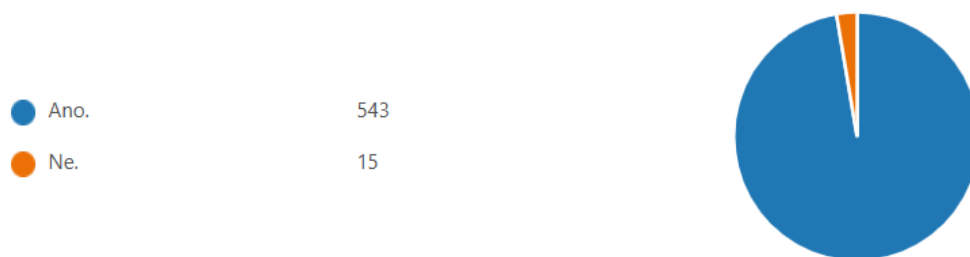
Tabulka 1 - základní data

V následující části vám přinášíme grafické znázornění jednotlivých odpovědí, které obsahuje položenou otázku a všechny možnosti odpovědí. Součástí každého grafu je:

- **název**, který odpovídá znění položené otázky,
- **legenda**, která odpovídá možnostem odpovědi,
- samotný **graf**,
- **číselný počet** (popř. procentuální) jednotlivých **odpovědí**.

2.1. Část I.: Základní informace

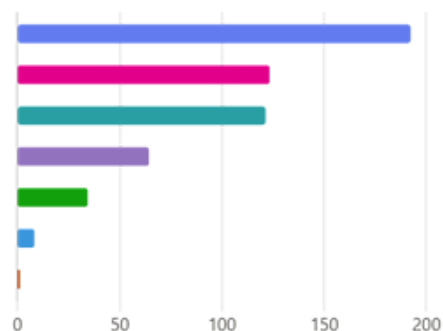
1. Bydlíte v současné době na kolejích Univerzity Palackého v Olomouci (dále jen koleje UP)?



Od otázky č. 2 jsou data filtrovaná a v grafu zobrazena data pouze od části 543 respondentů aktuálně bydlících na kolejích UP.

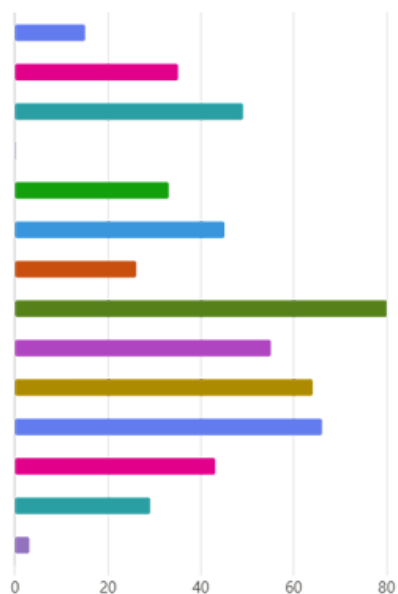
2. Kterým rokem na kolejích UP bydlíte?

1.	192
2.	123
3.	121
4.	64
5.	34
6.	8
7. a více	1



3. Na které koleji momentálně bydlíte?

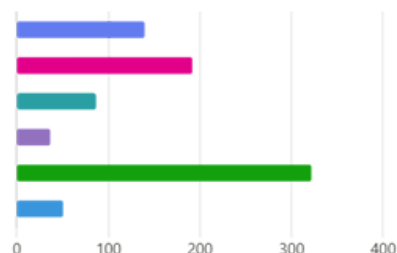
Neředín I	15
Neředín II	35
Neředín III	49
Neředín IV	0
Bedřicha Václavka A	33
Bedřicha Václavka C	45
Chválkovice	26
Evžena Rošického	80
17. listopadu	55
Josefa Jařaba	64
Josefa Ludvíka Fischera A	66
Josefa Ludvíka Fischera B	43
Generála Svobody A	29
Generála Svobody B	3



2.2. Část II.: Výběr koleje

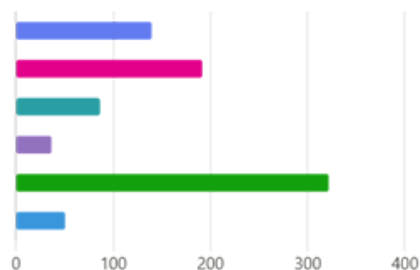
4. Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě...

sdělení kamarádů.	139
sdělení (nabídka) webových stránek UP.	191
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).	86
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.	36
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.	321
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.	50



4. Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě...

sdělení kamarádů.	139
sdělení (nabídka) webových stránek UP.	191
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).	86
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.	36
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.	321
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.	50



5. Využil/a jste při rozhodování o ubytování na kolejích UP webové stránky Správy kolejí a menz UP (SKM UP - www.skm.upol.cz)

Ano, využil jsem stránky SKM UP.	505
Ne, nevyužil jsem stránky SKM UP.	38



6. Máte dojem, že stránky SKM UP byly přehledné?

Ano, dalo se v nich orientovat a našel / našla jsem všechno, co jsem potřeboval/a.	290
Mohlo by to být lepší, ale dalo se to.	237
Na stránkách SKM UP se nedokážu orientovat.	16



7. Napadne Vás něco konkrétního, co by se na stránkách mělo zlepšit nebo přidat? (odpověď není vyžadovaná)

105

Odpovědi

Nejnovější odpovědi

...

V rámci této otázky KR UP provedla analýzu všech **105** odpovědí. KR UP v bodech přináší souhrn odpovědí k této otázce. SKM UP dostalo kompletní tabulkový přehled jednotlivých odpovědí.

Nejčastější připomínky se týkaly:

a. *Nepřehlednost stránek SKM*

Velká většina odpovědí se shodla, že stránky nejsou moderní a intuitivní a je nutno se k veškerým informacím složitě proklikávat. Mnoho respondentů odkazovalo k možnosti vytvořit záložku v hlavním menu pro každou kolej – zde mít uvedeny veškeré aktuální informace, vybavení kolej (vč. pingpongových stolů, koláren, nabídky recepcí a automatů) či aktuální technické problémy (např. odstávka vody), aby o nich věděli i studenti, kteří se zrovna na koleji nenachází a nemají přístup k informacím letákově vyvěšeným.

K tomuto bodu KR UP přiřazuje také návrh na zařazení „letního ubytování“ do samostatné záložky v menu. Objevovaly se podobné dotazy i na změny otevíracích dob v menze.

Odpovědi 105 respondentů se shodovaly, že je těžké dohledat informace a na stránkách je těžké se orientovat. Rádi by porovnali jednotlivé koleje a měli lepší přístup k důležitým informacím na jednom místě.

Několik respondentů navrhlo možnost vytvořit záložku pro „Nejčastější dotazy“, kde by mohly být rovnou uvedeny odpovědi na nejčastější otázky studentů (např. jak platit kolejné, jak se odstěhovat, s kým řešit problémy, jak funguje prádelna, co je ubytovací jistota, co je na kolejích zakázáno, jaké el. Spotřebiče ubytovaný může a nemůže být, splatnost kolejného, ...). Tuto složku původně obsahovali i stránky KR UP, která po přečtení odpovědí zvažuje o jejím znovu přidání, každopádně KR by neměla nahrazovat funkci SKM, nýbrž ji doplňovat.

b. *Nedostatečné či chybné informace na stránkách SKM, neaktuálnost*

Respondenti se shodli, že na stránkách SKM není dostatečné množství údajů. Především se tento požadavek týkal pokojů, rádi by doplnili, na jakých místech se nachází, jaké postele

(patrové, klasické), balkony, konkrétnější vybavení kolejí a nabízený sortiment či služby. Dále na stránkách chybí drobné informace. Respondenti by měli zájem např. o otevírací doby prádeln a recepcí a celkově o větší aktuálnost stránek, např. i aktuální obsazenost jednotlivých kolejí.

Respondenti také upozornili na některé chybné informace na stránkách SKM, především špatně uvedené počty lůžek a kolejích. KR UP doporučuje SKM UP si tyto informace zkontrolovat a všechny chyby napravit.

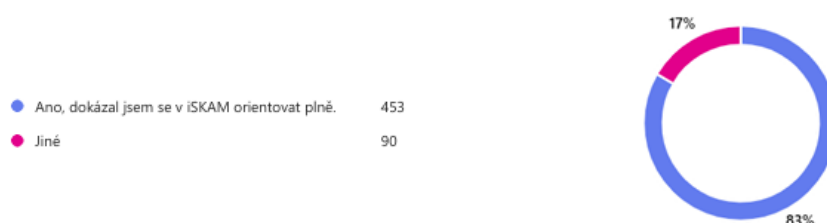
c. *Systém iSKAM*

Vytýkána byla nepřehlednost v návodu, jak postupovat při první rezervaci ubytování a celková zmatečnost systému. Návrhy také padly na přehlednější možnost zobrazení plateb v systému ISKAM

d. *Technická stránka webu*

Respondenti mají zájem o online chatbota, s nímž by bylo možné ihned řešit veškeré problémy a otázky, ale také o mapu, na níž by byly umístěny všechny koleje UP a fakultní budovy UP pro lepší přehled při výběru konkrétní koleje. Zároveň poukazovali na fakt, že stránky SKM UP nemají možnost mobilního zobrazení webu.

8. Bylo pro Vás jednoduché pracovat se systémem iSKAM (podání žádosti, rezervace místa...)?



V rámci otázky č. 8 KR UP přináší výčet největších problémů dle respondentů, které byly uvedeny v sekci „jiné“:

Respondenti uváděli, že zpočátku při zcela prvním nastěhování bylo těžké se v systému orientovat, nicméně z velké části jsou nyní již poučení o jeho fungování a vše dokáží dohledat. Spousta respondentů ovšem uváděla, že je pro ně systém ISKAM nepřehledný i nyní.

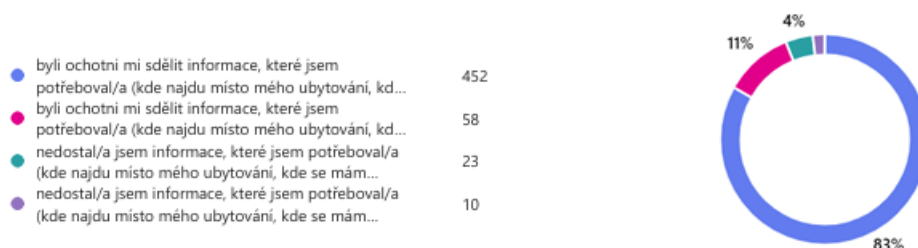
Největší orientační problém by zaznamenan v rámci plateb, které jsou dle respondentů těžce pochopitelné. Vyřešit by to přístupnější a pochopitelnější návod. Především pro

ubytované, kteří se stěhují na kolej poprvé, je placení prvního kolejné a tvoření rezervace velmi těžké a informace se na stránkách SKM těžko dohledávají.

KR UP shrnuje tento bod: respondenti by rádi přístupnější návod, který objasňuje vše potřebné v rámci systému a vysvětluje veškeré nutnosti, jako je např. co je preferovaná kolej, jak funguje platební systém iSKAM. Respondenti mají i zmatek mezi tím, co je SKM a co je iSKAM systém a jaká je propojenost. Největší problém dělají respondentům platby měsíčního kolejného a rezervace kolejí. Respondenti také uváděli, že by byli rádi za možnost v určitém časovém rozmezí po podepsání ubytovací smlouvy a zaplacení ubytovací kauce, mohli měnit v systému datum svého příjezdu, bez toho, aniž by museli kontaktovat referentku své koleje a termín ručně měnit.

2.3. Část III.: Stěhování na koleje

9. Při nastěhování na koleje - zaměstnanci na kolejích



Pozn. KR UP: Tento bod bude jednotlivě pro každou kolej rozebírán v rámci **kapitoly 3** (Analýza dat pro jednotlivé koleje) tohoto Průzkumu.

10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku (odpověď není vyžadovaná).

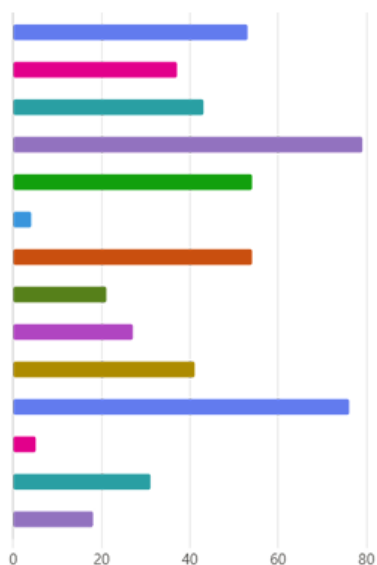
96
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
"Přivítiví, milí a se vším pomohli, co nevěděli dozjistili."
...

Pozn. KR UP: Tento bod bude jednotlivě pro každou kolej rozebírán v rámci **kapitoly 3** (Analýza dat pro jednotlivé koleje) tohoto Průzkumu.

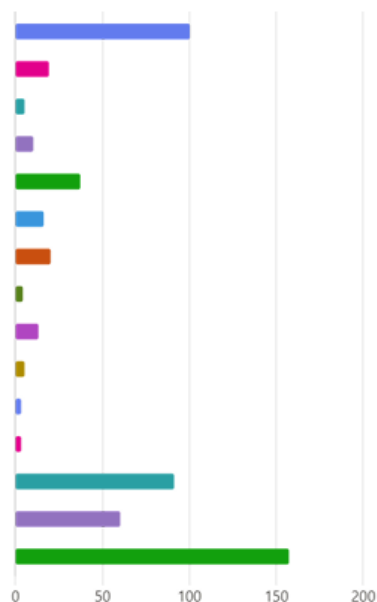
11. Kterou kolej vnímáte (z vlastní zkušenosti, z doslechu) za takovou, kterou byste si za ideálních podmínek určitě vybral/a? O které máte subjektivně pocit: TU CHCI?

17. listopadu	53
B. Václavka A	37
B. Václavka C	43
E. Rošického	79
Generála Svobody A	54
Generála Svobody B	4
J. L. Fischera A	54
J. L. Fischera B	21
Neředín I	27
Neředín II	41
Neředín III	76
Neředín IV	5
J.Jařaba	31
Chválkovice	18



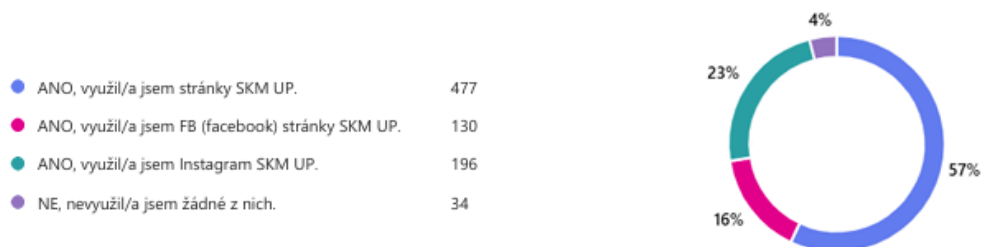
12. Kterou kolej vnímáte (z vlastní zkušenosti, z doslechu) za takovou, kterou byste si určitě NEVYBRAL/A? O které máte subjektivně pocit: TAM BYCH NEBYDLEL ANI ZADARMO? (pokud taková je)

17. listopadu	100
B. Václavka A	19
B. Václavka C	5
E. Rošického	10
Generála Svobody A	37
Generála Svobody B	16
J. L. Fischera A	20
J. L. Fischera B	4
Neředín I	13
Neředín II	5
Neředín III	3
Neředín IV	3
J.Jařaba	91
Chválkovice	60
Na všech kolejích bych dokázal bydlet.	157

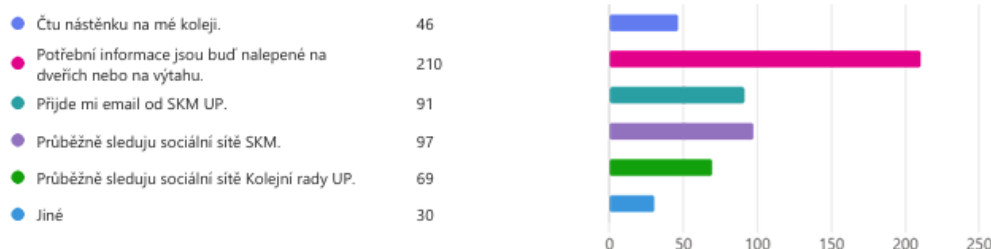


2.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

13. Zdroje informací:



14. Jakou formou se k Vám dostanou nové informace týkající se Vaší koleje? (např. odstávka vody)



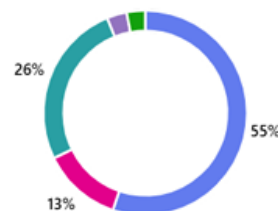
V rámci otázky č. 14 KR UP přináší výčet největších problémů dle respondentů, které byly uvedeny v sekci „jiné“:

Respondenti mj. získávají informace z velké části od recepčních na konkrétní koleji či od spolubydlících či jiných ubytovaných na dané koleji. Z velké části ovšem získávají informaci kombinací výše uvedených možností.

Také by ovšem rádi měli informace prostřednictvím emailu, který studentům často nechodí či je SKM UP vůbec, pokud nemusí, dle názoru respondentů, nerozesílá. Rádi by tedy důležitá upozornění dostávali prostřednictvím emailů.

15. Považujete webové stránky Správy kolejí a menz UP (SKM UP - <http://www.skm.upol.cz/>, FB: <http://www.facebook.com/skmupol/>) Instagram SKM UP (@koleje_menzy_olomouc) za KVALITNÍ (= dostanu odpověď na to, co potřebuji) zdroj informací potřebných k Vašemu ubytování? (Možných více odpovědí)

ANO, na stránkách SKM UP (http://www.skm.upol.cz/) dostanu odpověď na to, ...	417
ANO, na FB stránkách SKM UP (http://www.facebook.com/skmupol/) dostanu...	95
ANO, Instagramu SKM UP (@koleje_menzy_olomouc) dostanu odpověď na to, co potřebuji a tento zdroj...	198
NE, výše zmíněné stránky nenabízí informace, které potřebuji. (V případě zaškrtnutí, prosíme, vyplňte...	24
Jiné	22



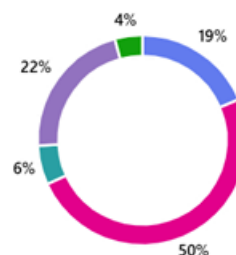
V rámci otázky č. 15 KR UP přináší výčet největších problémů dle respondentů, které byly uvedeny v sekci „jiné“:

Respondenti opětovně opakují požadavky z otázky č. 6. Poukazují především na problematiku změn otevíracích dob v menzách. Dále je problém, že ne všechny informace jsou vždy na Instagramu či na webu dostatečně rychle, někdy se neobjeví vůbec. Rádi by také chtěli, aby oznámení o termínu rezervací kolejí pro následující ak. rok byl ubytovaným zpřístupněn dříve.

Spousta respondentů nesleduje sociální sítě SKM UP. Stránkám chybí informace o ubytování návštěvy a případném ceníku ubytování návštěvy.

16. Využil/a jste webové stránky Kolejní rady UP (SKM UP - <http://www.skm.upol.cz/kr/>, FB: <https://www.facebook.com/kolejnradaupol/>), Instagram => @koleni_rada_up nebo anonymní dotazník KR UP ? (možných více odpovědí)

ANO, využil/a jsem stránky Kolejní rada UP.	114
Ne, nic jsem nepotřeboval/a.	303
ANO, využil/a jsem stránky FB.	37
ANO, využil/a jsem stránky Instagram kolejni_rada_up.	132
ANO, využil/a jsem anonymní dotazník na stránce skm.upol.cz/kr.	26

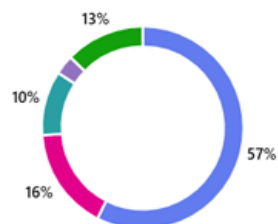


2.5. Část V.: Recepce kolejí

V této části KR UP přináší pouze obecný souhrn výsledků, který je reprezentovaný jednotlivými grafy. **Konkrétně tato část bude rozebrána v kapitole 3.** (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

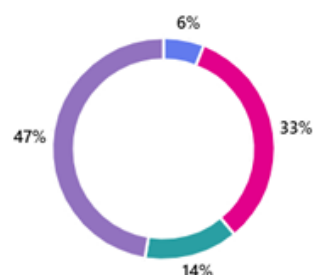
17. RECEPCE kolejí UP - sortiment nabízeného zboží

● Jsem spokojen s nabízenou šíří sortimentu zboží na kolejích.	312
● Byl bych rád, kdyby na recepci bylo i zboží další.	89
● Byl bych rád kdyby se na mou kolej přidal i automat s jídlem.	56
● Nabízené zboží mi absolutně nevyhovuje.	17
● Moje kolej nemá doplňkový prodej.	69



18. Jakou formou nakupujete sortiment na kolejích ?

● Na recepci.	32
● V automatu.	180
● Obojí.	74
● Nikde z výše zmíněných.	257



19. Jestli byste měli zájem o rozšíření sortimentu, o jaké produkty by se mělo jednat? (odpověď není vyžadovaná)

93
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
 "Ne jen sušenky, ale i bonbóny. Dále např. kartáček, zubní pasta, toaleták."
 "Vino"
 ...

Ubytování by měli nevíce zájem o:

- bagety, sendviče, saláty
- kávu, pivo, ledová káva, vody/filtrovaná voda
- hygienické potřeby (kartáček, kapesníky, dámské hygienické potřeby, mýdlo, desinfekce atd.)

- zdravější občerstvení (sušené ovoce, oříšky, ...), alternativní jídlo pro intolerance či alergie, vegetariánské produkty či varianty
- instantní jídlo
- slané a sladké občerstvení (suché sušenky)
- cigarety
- lubrikant
- další potraviny: mléko, cukr, pečivo
- jiné: možnost tiskárny, praní, psací potřeby, základní léky

Po filtraci odpovědí KR UP dospěla k tomu, že respondenti, kteří jsou ubytováni na kolejích, které NEMAJÍ doplňkový prodej na recepci, mají zájem aspoň o základní nepotravinový prodej. Jedná se především o základní hygienické potřeby (kartáček, kapesníky, dámské h. potřeby, toaletní papír).

Naopak velké množství respondentů, kteří jsou ubytováni na koleji, která MÁ doplňkový prodej na recepci, o této možnosti vůbec do doby vyplňování dotazníku nevěděla a v otázce č. 17 uvedla, že jejich kolej NEMÁ doplňkový prodej a rádi by ho zavedli.

Několik respondentů o tyto služby nemá vůbec zájem.

Ubytování na některých kolejích uvedli, že by chtěli mít zavedený automat na potraviny na této konkrétní koleji, a to i přes fakt, že některé z uvedených kolejí již takovým automatem disponují.

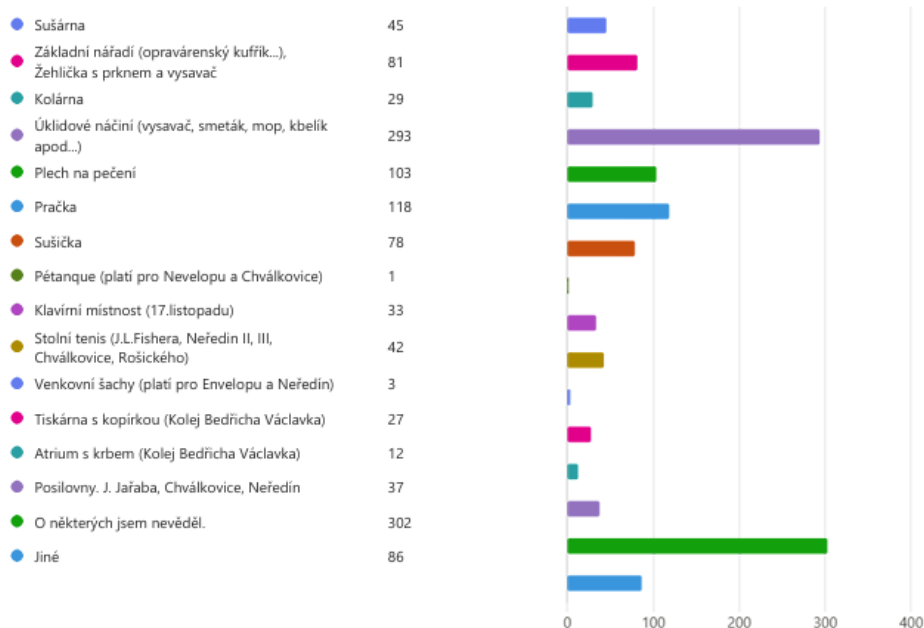
Více informací ke konkrétním kolejím bude uvedeno v kapitole 3 (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

20. RECEPCE kolejí UP - zaměstnanci



Více informací ke konkrétním kolejím bude uvedeno v kapitole 3 (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

21. Na kolejích využívám tyto služby (možných více odpovědí)



KR UP v rámci této otázky na základě analýzy komentuje:

Velké množství respondentů vůbec nevyužívá žádnou z těchto služeb, a tudíž uvedlo pouze možnost „o některých jsem nevěděl“. Respondenti tedy vůbec o těchto službách neví, tedy je ani nevyužívají.

22. Vaše případné komentáře ke službám na recepcích (chování zaměstnanců, rozsah nabízených služeb, rozšíření sortimentu na recepcích).

103
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
...

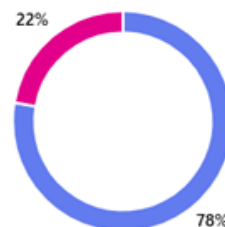
Více informací ke konkrétním kolejím bude uvedeno v **kapitole 3** (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

2.6. Část VI: Úklidové služby na kolejích

Kategorie úklidu bude okomentovaná a zanalyzovaná více u konkrétních kolejí v kapitole 3 (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

23. KVALITA ÚKLIDU

● Kvalita úklidu odpovídá mým požadavkům.	422
● Kvalita úklidu neodpovídá mým požadavkům.	121



24. Vaše případné komentáře k úklidovým službám na kolejích UP.

169
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
"Naprostá spokojenost."
...

2.7. Část VII.: Odstraňování závad

25. SLUŽBY v rámci nájmu - ÚDRŽBA - rychlost odstraňování nahlášených závad

● Rychlost odstraňování nahlášených závad (v Knize závad na recepci koleje/online) odpovídá mým...	490
● Rychlost odstraňování nahlášených závad (v Knize závad na recepci koleje/online) NEodpovídá mým...	53



KR UP v rámci této otázky na základě analýzy komentuje:

I dle komentářů v této otázce lze říci, že spokojenost s odstraňováním závad je velmi vysoká. Závady jsou dle respondentů vyřešeny velmi rychle a kvalitně, opraváři jsou příjemní, vstřícní a komunikativní. Někteří respondenti ovšem uvedli fakt, že opravy jsou pouze krátkodobé a daná problematika, již jednou opravená, se opětovně opakuje. Opravy jsou rychlé, pokud jde ovšem o složitější závadu, čekání je často v řádu měsíců.

Největší problémy byly shledány především při odvodušňování topení (respondenti neví, zda nahlásit, či zda je topení průběžně opraváři spravováno a kontrolováno). Dále byl problém příchod opraváři v brzkých ranních hodinách kolem 7. hodiny či 8. hodiny ranní v době, kdy se ubytovaní sprchují – tento fakt je pro ubytované velmi nepříjemný.

Někteří respondenti uvedli fakt, že jejich závada nebyla vyřešena po dlouhou dobu a museli požadavek znovu zadávat, popř. že nebyla opravena vůbec (např. oprava WC, protékajících kohoutků či okenních žaluzií). Stížnosti se objevovaly také na tlak ve sprchových hadicích ve společných sociálních zařízeních či na ucpané odtokové odpady atd.

Skrze tuto otázku také došlo na stížnost na matrace a prosbu, zda by matrace ve špatném stavu, bylo možné vyměnit a někde nahlásit. Respondenti také SKM UP navrhli, zda by do Knihy závad nebylo možné implementovat možnost nahrání video či zvukového záznamu. Zároveň také padl návrh na „nouzové možnosti oprav“ v době víkendu či mimo pracovní dobu – pokud např. vypadnou pojistky, nefunguje elektřina či neteče voda, je nutno čekat do druhého dne či do pracovního týdne.

Někteří respondenti uvedli, že neví o existenci *Knihy závad* a možnosti, jak řešit závady na koleji.

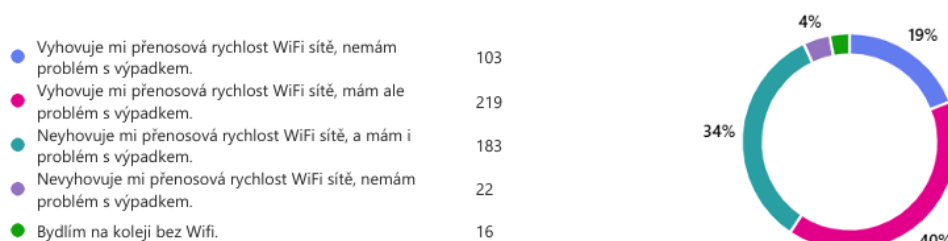
2.8. Část VIII: WiFi

KR UP v dotazníku připomněla: *„Připomínáme, že pokud Vám nefunguje internet nebo máte jakékoliv potíže s připojením (rychlost, výpadky), je nutné dodržet následující postup pro nápravu problému, a hlavně problém nahlášovat přes helpdesk.upol.cz. Jinak fakticky není*

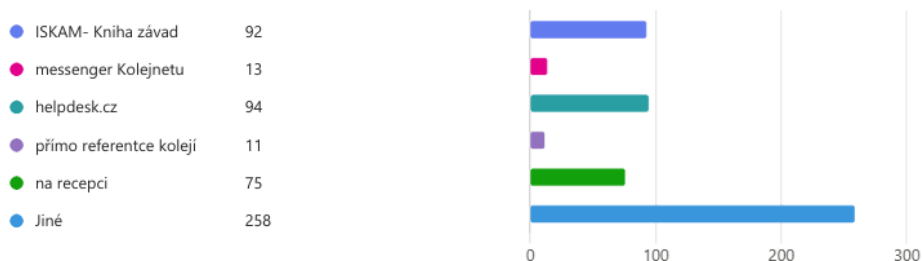
možné komplexně zlepšovat internet na kolejích, ale ani na Univerzitě. Informace zde <https://skm.upol.cz/ubytovani/zakladni-informace/#c14110>. Čím více stížností dostane oddělení CVT, tím intenzivněji budou nuceni řešit Wi-Fi na kolejích. Wi-Fi se aktuálně nachází na všech kolejích, vyjma koleje Chválkovice.“

KR UP zde nabízí pouze souhrn všech odpovědí. Kvůli důležitosti WiFi připojení bude tato část analyzována konkrétně pro každou kolej v **kapitole 3** (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

27. SLUŽBY v rámci nájmu - WiFi



28. Nahlašujete problémy s WiFi připojením? Pokud ano, přes jaký kanál?



V rámci této otázky v sekci „jiné“ KR UP komentuje:

Respondenti v této části převážně uvedli, že WiFi vůbec **NENAHLAŠUJÍ** nebo ji nahlašují pouze někdy. Studenti, kteří bydlí na koleji Chválkovice, uvedli v rámci „jiné“ to, že nebydlí na koleji s WiFi sítí.

Převládá názor, že WiFi nemá cenu nahlašovat či že studenti ani neví, že její nefunkčnost lze někde nahlašovat. Nejmenší procento studentů (s dostupnou Wifi uvedla na koleji), že nikdy neměli s WiFi připojením problém. Ubytování též uvádělo, že využívají často kombinaci výše zmíněných možností či že stížnosti zasílají členům KR UP.

29. Pokud ne, uveďte důvod. Nahlašování veškerých problémů s WiFi sítí je základní prvek pro zlepšování její kvality a udržení fungování sítě. (odpověď není povinná)

143

Odpovědi

Nejnovější odpovědi

"Někdy ne, protože vím, že to nahlásil už někdo jiný."

...

Ubytování nenahlašují problém s WiFi sítí, protože:

Z velké části ubytovaní vůbec nevěděli, že problém s WiFi sítí mohou nahlásit. Respondenti též uváděli, že často vlastní neomezená data, tudíž WiFi síť vůbec pro istotu nepoužívají a nebo v případě problémů WiFi na ně přepnou. Někteří též konstatovali, že výpadky bývají pouze krátkodobé, tedy není důvod problém nahlašovat.

Velké množství odpovědí se také vztahovalo k rezignaci na nahlašování problémů kvůli únavnosti a četnosti řešení problémů s WiFi sítí. Respondenti se také odkazovali k nemožnosti řešit problémy osobně s informatiky skrze nevhodné otevírací doby. Mj. mnoho respondentů spoléhá, že nefunkční WiFi již na dané koleji nahlásil někdo jiný. Také proběhly stížnosti na to, že na některých kolejích ubytovaní vlastní své routery, ač je to zakázané, a tento fakt ruší již zavedenou kolejní WiFi síť.

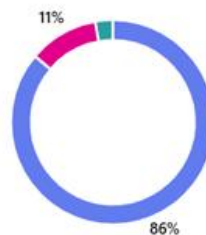
Při nahlašování přes *helpdesk* respondenti uvedli, že je nutno uvést takové parametry, o nichž neví, jak se zjišťují, tedy touto cestou nenahlašovali vůbec.

2.9. Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

KR UP zde nabízí pouze souhrn všech odpovědí. Vzhledem k rozdílnosti zaměstnanců ubytovací kanceláře pro každou kolej, bude tato část analyzována konkrétně pro každou kolej v **kapitole 3** (Analýza dat pro jednotlivé koleje).

30. Referentka ubytování

- Z referentky ubytování mám dojem, že: mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi... 468
- Z referentky ubytování mám dojem, že: je profesionální, no čekat/a bych příjemnější přístup a... 60
- Z referentky ubytování mám dojem, že: nejsem spokojen/a s nabízeným přístupem. 15



31. Vedoucí ubytování

- Z vedoucí/ho ubytování mám dojem, že: mi vyjde vstříc, je ochotna řešit moje požadavky, nabídne mi... 478
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že: je profesionální, no čekat/a bych příjemnější přístup a nabídku dalších... 59
- Z vedoucí ubytování mám dojem, že: nejsem spokojen/a s nabízeným přístupem. 6



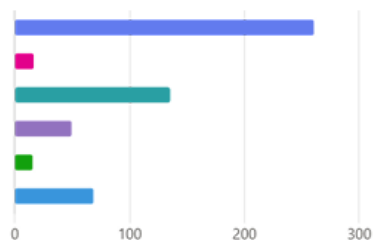
32. Máte připomínky k službám na kolejích UP? Chcete něco zkusit, zlepšit? (odpověď není povinná)

68
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
...

33. Co považujete za nejslabší článek kolejí?

- Wi-Fi připojení 260
- komunikace SKM s ubytovanými, personál 16
- vybavení (interiér) kolejí 135
- cena kolejného 49
- prodáváný sortiment 15
- Jiné 68

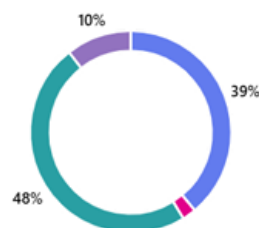


V rámci odpovědi „jiné“ KR UP komentuje, že dále studenti považovaly za nejslabší článek kolejí (řazeno dle četnosti výskytu):

- **hygieničnost koupelen; koupelny jako takové**
 - tento fakt byl opakován nejvíce a KR UP se dle analyzovaných dat jeví jako nejvýraznější problém
- **vybavení kolejí**
 - nemoderní interiér
 - pečící trouby + nutno zapůjčit si plech, aby se do ní vešel
 - rychlovarné konvice (nedostatek, zastaralost, nehygieničnost)
 - malé úložné prostory + malé lednice
- **SKM UP**
 - přístup k informacím
 - zatajování informací, neinformování
 - vedení jednotlivých kolejích
 - zdlouhavá komunikace s SKM (recepce, vedení kolejí)
- **bezdomevci**
- **úklid**
- **další:**
 - Erasmus studenti
 - ostatní ubytování (nepořádek)
 - absence možnosti tiskárny na kolejích
 - velikost pokojů v porovnání s počtem lůžek
 - hluk
 - nemožnost zůstat na SVÉM pokoji i v době letního období
 - absence sítěk proti hmyzu
 - neekologičnost kolejí (např. svícení na chodbách i přes noc)
 - nedostupnost kolejí skrze MHD
 - zatékání do pokojů
 - nedostatek parkovacích míst
- **systém iSKAM**
 - větší možnost výběru spolubydlících, transparentnost

34. Jste spokojeni s činností Kolejní rady UP?

ANO, s činností jsem spokojen/a. Zástupce aktivně hájí zájmy ubytovaných.	212
NE, s činností nejsem spokojen/a. Zástupce nedostatečně hájí zájmy ubytovaných.	12
Vím, že existuje KR UP, ale nikdy jsem se bližší nezajímal/a o její činnost.	262
O KR UP jsem nikdy neslyšel/slyším poprvé z tohoto dotazníku.	57



35. Zde máte prostor k vyjádření se k činnosti Kolejní rady UP.

39
Odpovědi

Nejnovější odpovědi
...

KR UP uvádí souhrn otevřených odpovědí pro tuto otázku:

Respondenti ocenili zavedení instagramového účtu pro KR UP, a to především soupis změn po každém zasedání KR UP, a jejich činnost. Poprosili zde též o možnost více a lépe komunikovat se zahraničními studenty, kteří dalším ubytovaným znepríjemňují jejich pobyt a nerespektují pravidla kolejí UP.

Také viděli problém především v tom, že při začátku ak. roku se informace, které podávala KR UP, a informace, které následně podali zaměstnanci SKM UP, lišily. Doporučili, aby KR UP a SKM UP v rámci informací lépe spolupracovali a komunikovali. Problémová je dle nich též situace, když ubytovaný napíše KR UP s problémem či dotaz a KR UP reaguje odpovědí, že danou věc nelze vyřešit a nemůže v této věci pomoci.

Respondenti mj. doporučili KR UP více propagovat svou činnost pomocí letáčků v budovách kolejí aj. Někteří respondenti se vyjádřili vůči zbytečnosti KR UP jako orgánu, neboť jejich práce není pro fungování kolej nijak potřebná, neboť nemá výkonnou moc ani možnost donutit někoho ke změně.

Někteří respondenti se vyjádřili k samotnému dotazníku Průzkumu a navrhli jeho vylepšení. Také požadovali přímé informace o členech KR UP (jméno, setkání, čísla pokojů atd.). Jeden respondent též vyjádřil obavy z toho, že KR UP nepodporuje recyklaci, šetření el. energií a neapeluje na noční klid.

3. Analýza dat pro jednotlivé koleje

V této části Vám přinášíme konkrétní výsledky pro každou kolej, s výjimkou koleje **Neředín IV.**, která nezaznamenala ani jeden vyplněný dotazník. Narozdíl od **kapitoly 2** jsou výsledky filtrovány pro každou jednotlivou kolej. Otázky, které měly možnost otevřené odpovědi, jsou v KR UP vyfiltrovány (či jinak okomentovány) a shrnuty.

SKM UP obdržela přehled všech odpovědí v otevřeném dotazníku (jak souhrnných, tak soupis individuálních odpovědí v otevřených otázkách, a to pro každou kolej zvlášť) a zároveň na Zasedání KR UP byly tyto odpovědi řádně z obou stran okomentovány. **KR UP se zaručuje, že vzala v potaz všechny odpovědi v dotaznících.**

Pozn.: Z důvodu nutnosti zpracování dat pro konkrétní kolej jednotlivě se bude grafický styl jednotlivých grafů mírně lišit.

V následující části vám přinášíme grafické znázornění jednotlivých odpovědí, které obsahuje položenou otázku a všechny možnosti odpovědí. Součástí každého grafu/kontingenční tabulky je:

- **název**, který odpovídá znění položené otázky,
- **legenda**, která odpovídá možnostem odpovědi,
- samotný **graf** či tabulka pouze pro danou kolej,
- **číselný počet** (popř. procentuální) jednotlivých **odpovědí**,
- **komentář** KR UP (dle typu otázky)

Pozn.: V rámci této části jsou zobrazeny a komentovány pouze ty výsledky:

- kterým se nevěnovala kapitola 2,
- jsou pro danou kolej přínosné při analýze,
- které se týkají dané koleje.

Poznámka ke 3. kapitole:

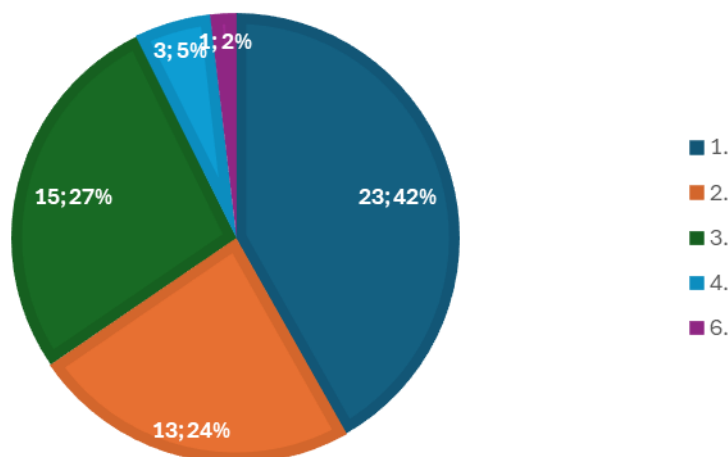
Některé grafy a otázky (tzn. 22., 24. a 32.) tedy zobrazeny u konkrétních kolejí nejsou. **Nejsou také zobrazeny ty otevřené otázky, v nichž respondenti často jmenovali konkrétní osoby či by bylo porušeno GDPR** atd. K takovým bodům se KR UP zavazuje vyjádřit souhrnně a zároveň se zavazuje, že poskytla SKM UP přehled všech individuálních odpovědí pro danou otázku, aby s nimi mohlo být náležitě nakládáno.

3.1. KOLEJ 17. LISTOPADU

Pro kolej 17. Listopadu vyplnilo Průzkum 54 respondentů.

3.1.1. Část I.: Základní informace

2. KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH UP BYDLÍTE?



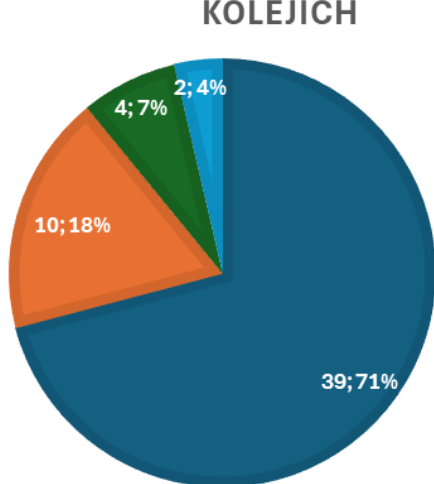
3.1.2. Část II.: Výběr koleje

Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě ...	Počet z ID
informací získaných během Dne otevřených dveří UP;	2
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	2
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	14
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) webových stránek UP;	2
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	2
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí); osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	1
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí); sdělení (nabídka) webových stránek UP;	2
sdělení (nabídka) webových stránek UP;	9
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	2
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí); osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	2
sdělení kamarádů;	4
sdělení kamarádů.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	4
sdělení kamarádů.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	1
sdělení kamarádů.; sdělení (nabídka) webových stránek UP;	1
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného;	4
Celkový součet	55

Většina respondentů si vybrala kolej 17. listopadu na základě osobního zájmu a zjišťování informací. Velkou roli také hrálo doporučení přátel a nabídka webových stránek UP. U koleje 17. listopadu pak žádný z výše zmíněných důvodů nelze zařadit za vedlejší při výběru kolejí, jelikož respondenti ke každé možnosti přiřadili přibližně stejný počet odpovědí. Ovšem málokterý z respondentů označil, že si kolek vybral na základě informací ze Dne otevřených dveří, ačkoli tato kolej je během DOD pravidelně prováděna a potenciálními studenty navštěvována.

3.1.3. Část III.: Stěhování na koleje

PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE -ZAMĚSTNANCI NA KOLEJÍCH



- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...) a byli milí a příjemní
- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale nebyli milí a příjemní
- nedostal/a jsem informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale byli milí a příjemní
- nedostal/a jsem informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ani nebyli milí a příjemní

Respondenti jsou většinou spokojeni se stěhováním se na koleje. Přesto poměrně velké procento respondentů (18 %) nebylo spokojeno s přístupem zaměstnanců. Poměrně velké procento (7 %) také vůbec nedostalo potřebné informace, dva respondenti byli zcela nespokojeni. V tomto bodě kolej 17. listopadu zaostává za ostatními kolejemi.

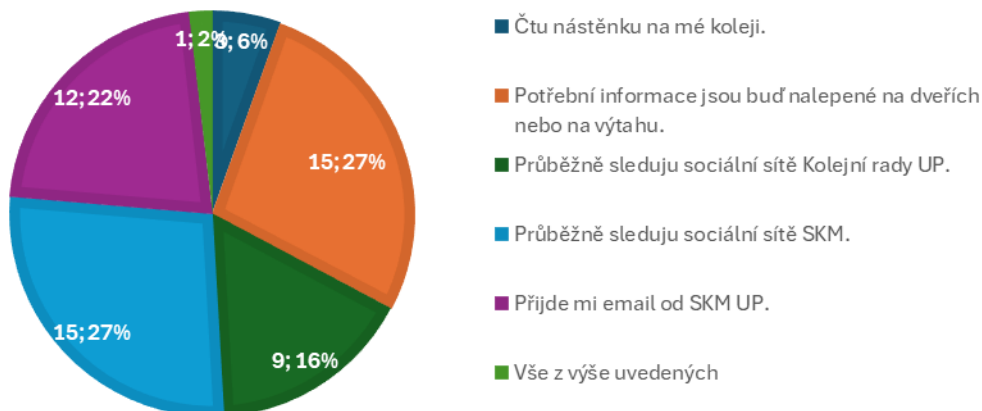
Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. Roku	Počet ID
Bála jsem se, že nenajdu kancelář, ve které mi předají klíče od koleje. U dveří ale naštěstí stála fronta dalších studentů. Pokud by tomu ale tak nebyla, tak jsem si jistá, že paní na recepci by mě ke kanceláři bez problémů navedla.	1
Bylo to chaotické, ale když jsem se odvážila zeptat se, zaměstnanci rádi pomohli.	1
Koho napadlo platit první kolejné v úplně jiné budově než se registruju či kde bydlím.	1
Nikdo mi neřekl, že je jeden klíč od vchodových dveří i od pokoje, takže jsem byla dost zmatená a pán mi musel jít otevřít, ale hned se to samozřejmě objasnilo.	1
Paní ubytovatelka byla nepříjemná a očekávala, že všechny informace o ubytování už mám. Bloudila jsem okolo kolejí a přemýšlela, jak se s jedním klíčem dostat do vchodových i pokojových dveří. Když jsem hledání vzdala a šla se na tuto informaci doptat, paní ubytovatelka byla ještě více	1
v ubytovací kanceláři moc milí nebyli, ale chápu, že toho mají za ten den dost	1
Vzhledem k velkému množství nově ubytovaných studentů byla situace přinejmenším chaotická, avšak to nebyla přímo chyba SKM. Veškeré info k ubytování jsem si musela najít předem na internetu, abych věděla, na jaké koleji je ubytovací kancelář a co všechno musím vyřídit. Možná právě z důvodu velkého množství příchodících studentů paní na ubytovacím neměla příliš času na vysvětlení všeho, takže jsem dostala jen základní info.	1
(prázdné)	48
Celkový součet	55

V rámci otázky č. 10 vzhledem k **převažující spokojenosti** studentů nebylo velké množství stížností.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že ubytovací dny bývají **chaotické** a že kvůli náročnosti ubytovacího víkendu pracovníci SKM nereagují vždy na studenty pozitivně a příjemně. KR UP konstatuje, že by bylo potřeba vytvořit takový návod na ubytovací dny, aby tyto dny proběhly bez problémů a zaměstnanci SKM byli též méně vytížení.

3.1.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

14. JAKOU FORMOU SE K VÁM DOSTANOU NOVÉ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE VAŠÍ KOLEJE?

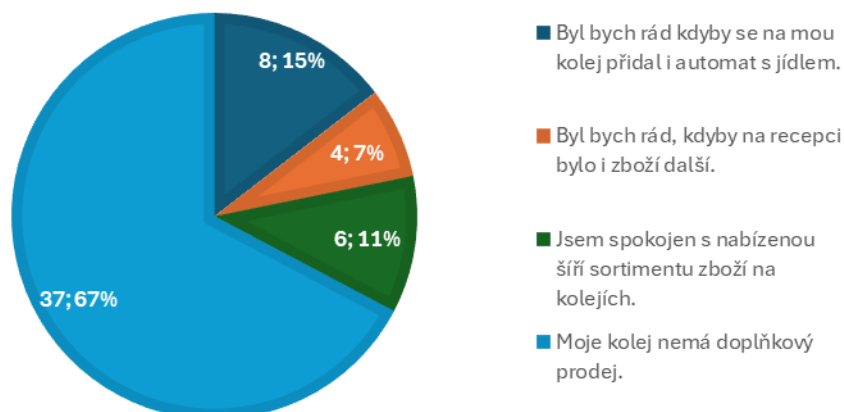


Na koleji 17. listopadu jsou dle studentů nejčastěji důležité informace nalepeny na dveřích či na výtahu, stejné množství respondentů také sleduje sociální sítě SKM UP či KR UP. Minimum respondentů pak sleduje informace na kolejní nástěnce.

Na koleji 17. listopadu je také časté vylepování informací na sklo recepce, které funguje jako další informační kanál mezi SKM a studenty, a to kvůli snížené možnosti vylepování informací na dveře. Toto umístění je velice vhodné vzhledem k využití recepce k zápisu návštěv či výpůjčce klíčů.

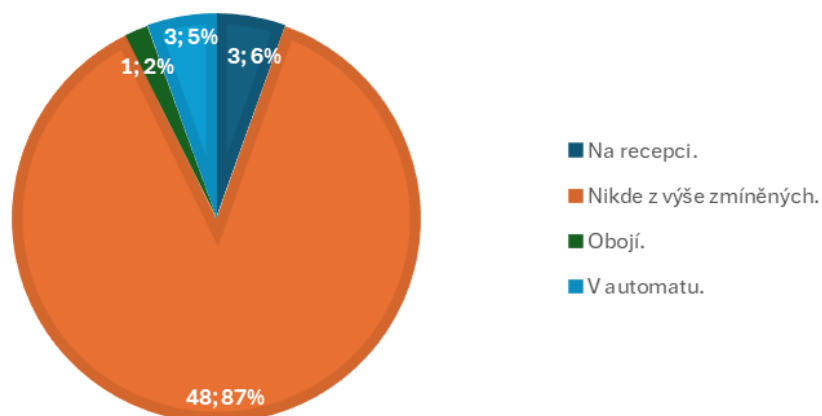
3.1.5. Část V: Recepce kolejí

17. RECEPCE KOLEJÍ - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



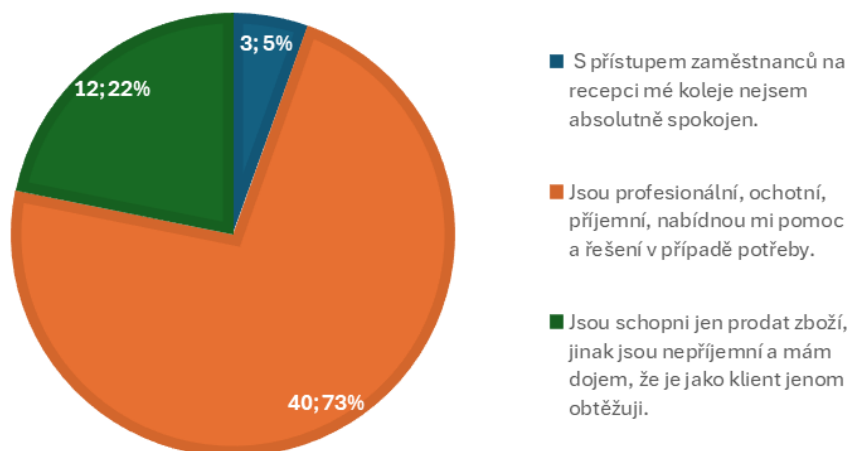
Na kolejích 17. listopadu se aktuálně **nenachází** doplňkový prodej. Někteří respondenti však vyslovili přání doplňkového prodeje, a to formou automatu s jídlem, konkrétně 12 respondentů by rádo rozšířilo již stálou nabídku na koleji Josefa Jařaba. Zbylých 6 respondentů je spokojeno s prodejem na koleji, nejspíše tedy respondenti odkazovali k prodeji zboží na průchozí koleji Josefa Jařaba.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH?



Vzhledem k tomu, že koleje 17. listopadu **nemají** žádný vlastní **doplňkový prodej** ani automaty přímo v budově koleje, odpovědi vztahují částečně (nejspíše) k prodeji na recepci koleje Josefa Jařaba. Tyto odpovědi jsou ovšem zanedbatelné, pouze dokazují, že studenti z této koleje na koleji nenakupují. KR UP dodává: Ze strany studentů však je zájem a pravidelné dotazy na doplňkový prodej přímo na koleji 17. listopadu.

20. RECEPCE KOLEJÍ - ZAMĚŠTNANCI



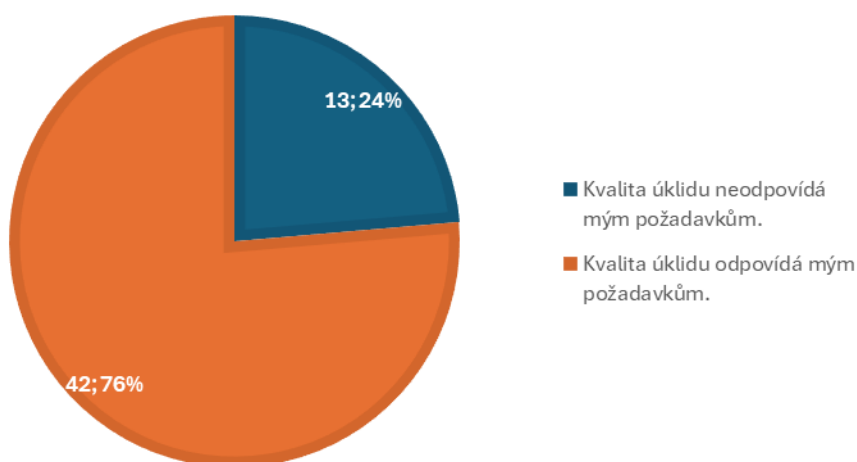
Většina respondentů uvádí, že přístup recepčních je profesionální. Velké množství respondentů (22 %) však uvedlo, že recepční nejsou přívětivé/í. Pouze minimální počet respondentů však byl zcela nespokojen.

V rámci otázky 22.: (viz. Poznámka k 3. kapitole na začátku.) K této otázce se vyjádřilo 15 respondentů.

Na kolejích 17. listopadu se objevují stížnosti na **nepříjemné chování** jedné z recepčních, tuto skutečnost studenti na koleji 17. listopadu vnímají dlouhodobě, což může na kolej 17. listopadu a celkově koleje špatný dojem. Z velké části si studenti také stěžují na neslušnost v rámci zdravení; záleží ovšem vždy na konkrétní osobu. Objevila se též poznámka, že nikde není přesně uvedeno, kdy má recepce pauzu. Respondenti by též ocenili přehledný seznam věcí, které lze na recepci zakoupit a co kolej nabízí (např. tiskárna).

3.1.6. Část VI: Úklidové služby na kolejích

23. KVALITA ÚKLIDU



Více než 76 % respondentů **je spokojena** s úklidovými službami na koleji 17. listopadu, nicméně skoro ¼ respondentů spokojena **není** a úklid neodpovídá jejich požadavkům. Tento fakt je pro tuto kolej velmi problematický a oproti ostatním kolejím je nespokojenost mnohem vyšší.

V rámci otázky 24.: (viz. Poznámka k 3. kapitole na začátku.) K této otevřené otázce se vyjádřilo 17 respondentů.

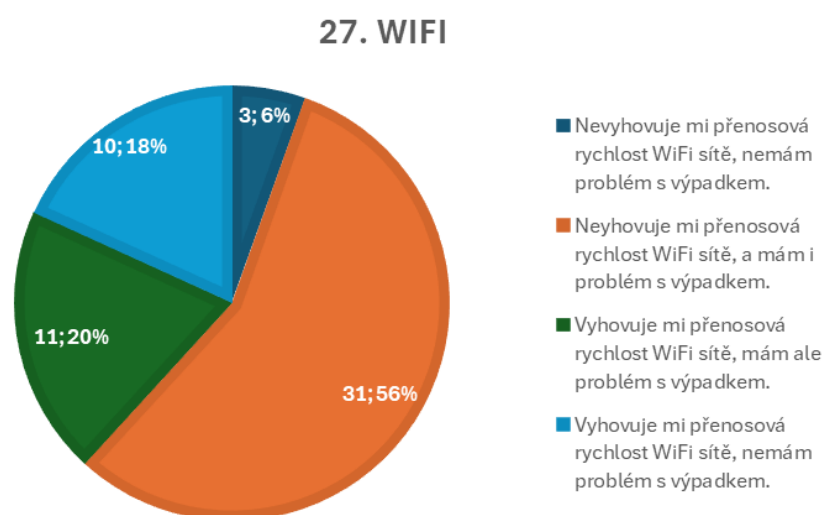
Respondenti z koleje 17. listopadu často uváděli nedostatečný úklid ve sprchách a v kuchyni. V koupelnách byly zmíněny např. plísně nebo nedostatečný úklid odtokových kanálů u sprch. Úklid dle respondentů je nedostatečný a nepravidelný a příliš rychlý, rádi by, aby zaměstnanci SKM kontrolovali také úklidovou výbavu pokojů (kýbl, mop, koště atd.), které

je často v hrozném stavu, popř. poskytlo studentům nástroje, aby mohli uklízet své prostory sami. Objevily se též stížnosti na neodvápňené konvice. Často bylo zmíněné také nevhodné chování některých uklízeček, kdy bylo zmíněno např. nevhodné až vulgární vyjadřování a chování vůči studentům. Na rozdíl od ostatních kolejí se zde objevily největší stížnosti v otevřené otázce na toto téma, respondenti ovšem také přiznávají, že často jde o nepořádek samotných ubytovaných.

3.1.7. Část VII: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

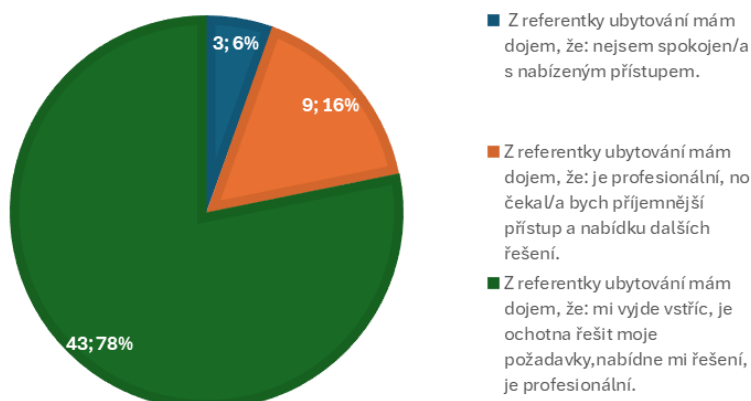
3.1.8. Část VIII: Wifi



Více než polovina respondentů uvedla, že rychlost Wi-Fi sítě na koleji 17. listopadu je **nedostatečná**, ba dokonce i **vypadává úplně**. Za pozitivní však shledáváme že téměř **40 %** respondentů uvedlo, že přenosová rychlost jim vyhovuje, **20 %** z nich však uvedlo, že se potýká s výpadkem sítě. Hlavním problémem jsou tedy výpadky sítě, a to pro většinu studentů, poté také její rychlost. **18 %** respondentů nemá s Wi-Fi žádný problém.

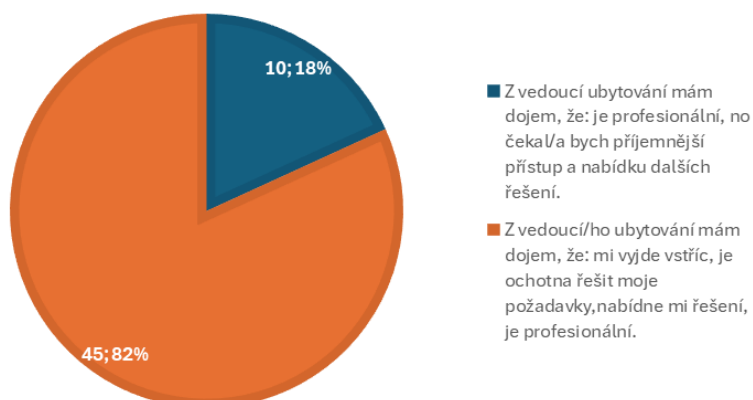
3.1.9. Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Téměř **80 %** respondentů z koleje 17. listopadu uvedlo, že jsou spokojeni s prací ubytovacích referentů. Nicméně **9** respondentů též uvedlo, že očekávalo profesionálnější chování.

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Čtyři pětiny respondentů jsou pak spokojeny i s vedoucí ubytování. Nicméně **10** respondentů z 55 uvedlo, že čeká profesionálnější chování.

V rámci otevřené otázky č. 32.: (viz. [Poznámka k 3. kapitole na začátku.](#)) K této otevřené otázce se vyjádřilo **12** respondentů.

KR uvádí přehled nejčastěji zmiňovaných věcí:

- problematika WiFi sítě → vylepšení či přidání možnosti pevného připojení
- požadavky na: pračku, hygienických potřeb, ping pingového stolu, automatu, kontejnery na třídící postav
- zprůhlednění kolejních webových systémů (iSKAM)
- nerespektování soukromí od zaměstnanců SKM (kontrola pokojů)

33. Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Počet z ID
cena kolejného	4
komunikace SKM s ubytovanými, personál	4
Někdy mám pocit, že si někteří ubytovaní na kolejích neuvědomují, že tam nejsou sami. Hlavně co se týká společných prostor (nepořádek v kuchyňce, na WC - nevyhozené ruličky od toaletního papíru, ...).	1
Nevím	1
prodáváný sortiment	2
vše z výše uvedeného (kromě ceny) (není to to nejhorší, ale nemá to k tomu moc daleko)	1
vybavení (interiér) kolejí	6
Wifi i vybavení kolejí + ten úklid. Kdybych za stejnou cenu mohla jít bydlet kamkoliv jinde, tak to udělám hned.	1
Wi-Fi připojení	34
Zdlouhavá komunikace s recepcí (aneb proč to nepřevést do online prostředí?)	1
Celkový součet	55

Největším problémem na kolejí 17. listopadu je dle respondentů Wi-Fi připojení, následně vybavení (interiér) kolejí, a to i přes fakt, že tato kolej je rekonstruována.

3.1.10. Část X: Závěr pro kolej 17. listopadu

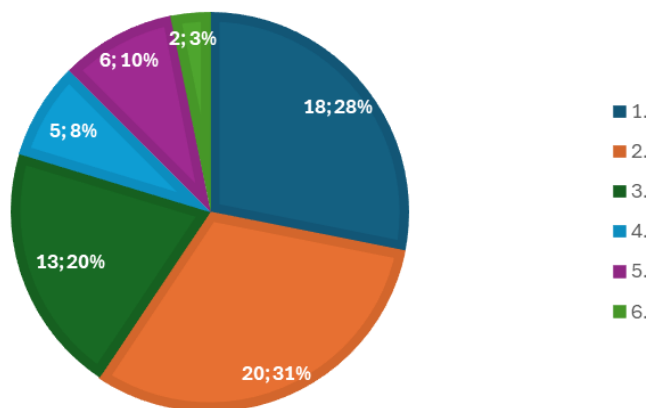
KR UP na základě analýzy odpovědí v Průzkumu pro kolej 17. listopadu dospěla, že:

- **Největšími plusy** koleje jsou především zaměstnanci ubytovací kanceláře, přestože KR UP uvádí, že respondenti často čekají větší vstřícnost a profesionalitu, a to především na recepci.
- **Největšími minusy** a problémovými částmi: je především WiFi síť a následně úklid, a to po zvážení otevřených odpovědí a jednotlivých komentářů respondentů. Problémem je též nedostatečné vybavení kolejí a požadavky o její dovybavení (především o jednotliviny). KR UP se opakuje a také k tomuto bodu přidává menší problém s profesionalitou zaměstnanci.

3.2. KOLEJ J. JAŘABA

Pro kolej Josefa Jařaba vyplnilo Průzkum spokojenosti **64** respondentů.

2. KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH UP BYDLÍTE?



3.2.1. Část I.: Základní informace

Z grafu vyplývá, že více než 80 % studentů bydlících na koleji Josefa Jařaba studuje právě první až třetí rok studia.

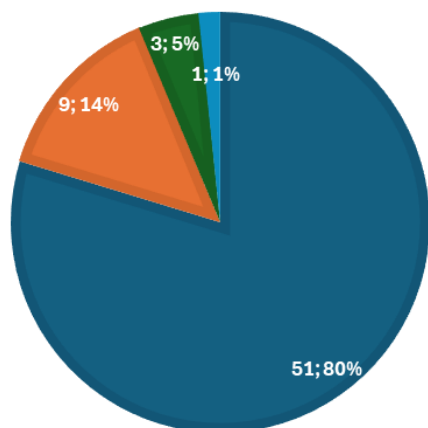
3.2.2. Část II.: Výběr koleje

4.Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě	Počet z ID
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	2
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	16
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	3
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.; Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	1
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	3
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	2
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	8
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	6
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; informací získaných během Dne otevřených	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	1
sdělení kamarádů.;	7
sdělení kamarádů.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	2
sdělení kamarádů.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	4
Celkový součet	64

Většina respondentů si vybrala kolej Josefa Jařaba na základě osobního zájmu a osobního zjišťování informací. Velkou roli hrálo také sledování webových stránek UP.

3.2.3. Část III.: Stěhování na kolej

9. PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE - ZAMĚŠTNANCI



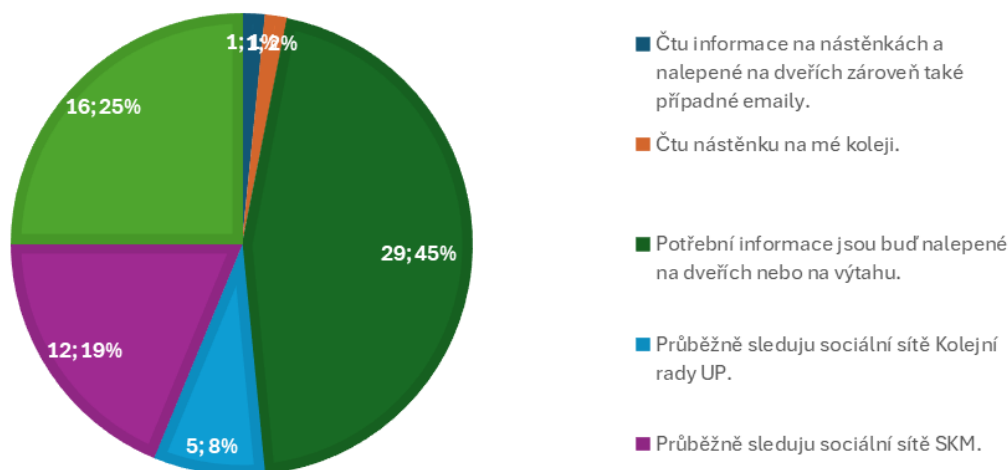
- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...) a byli milí a příjemní
- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale nebyli milí a příjemní
- nedostal/a jsem informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale byli milí a příjemní

Z průzkumu vyplývá, že 80 % studentů je spokojena s tím, jak a v jaké kvalitě byli informace ohledně ubytování předány a rovněž byli zaměstnanci na kolejích vstřícní a milí. Studenti by jediné byli rádi za jednotné informace a přehledný postup k nastěhování na každou kolej.

10. Případný váš komentář k průběhu ubytování na začátku ak. roku (odpověď není vyžadována)	Počet z 10
- "ubytovací neděle" proběhla o víkendu, kdy jsem za sebou již měla týden výuky (nemohla jsem ji využít a musela jsem se nastěhovat už v pátek předešlého týdne)	1
- problém s parkovacími místy, nemožnost před budovou kolejí zastavit alespoň způsobem parkoviště K+R	1
Hodnotím úplný nástup v prvním roce studia, tedy předchozí vedení. Nyní jsou zkušenosti podstatně horší.	1
Křest ohněm	1
Můj první rok zápisu na kolej byl skvělý, všechny paní zaměstnankyně (recepční i referentka) byly milé, ochotné. Jenže od té doby, co se vyměnila paní referentka, touženi ono. Informace sice stále dostanu, ale přístup je nic moc. Obzvláště paní referent v kanceláři je velmi zmatený, sám tomu nerozumí, nejde ani jemu rozumět.	1
Ocenila bych delší čas na to se nastěhovat. Jeli jsme autem z daleka, abychom převezli všechny věci a museli jsme vyjet brzo ráno, abychom si stihli převzít klíče. Myslím si, že zrovna v tu ubytovací dobu by tam mohli být výjimečně déle..	1
Ocenila bych úplně základní informace, co přesně udělat, když se jedu poprvé ubytovat. Kam jít, na koho se obrátit...	1
Paní na recepci mi poradila a byla moc ochotná, což byl příjemný start.	1
Problém s WiFi připojením a trvá do teď	1
Ubytovávám se již několikrát, takže vše potřebné už tak nějak vím. Spíš mi přišla zmatená komunikace ze strany Kolejní rady, když před začátkem akademického roku avizovala, že se student MUSÍ ubytovat v den daný ve smlouvě nebo se dopředu VČAS domluvit, ale každý rok nebyl problém, abych přijela dřív nebo později a přístup ze strany referentky byl vždy ve stylu "Můžete přijet kdykoli do začátku semestru". Pokud to platí jen pro studenty, kteří se ubytovávají úplně poprvé, pak by bylo dobré to jasně zmínit a lidi zbytečně nemást.	1
V kanceláři nebyli milí a příjemní a info jsem neobdržela, naopak paní recepční milá milá a se vším mi poradila.	1
Všichni zaměstnanci na kolejích J. Jakuba byli příjemní, až na [REDAKCE]	1
Vyžádala bych som ochotu pomoci paní na recepci. Vedela ma nasmerovat a poskytla mi potrebné informácie.	1
(prázdné)	52
Celkový součet	64

3.2.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

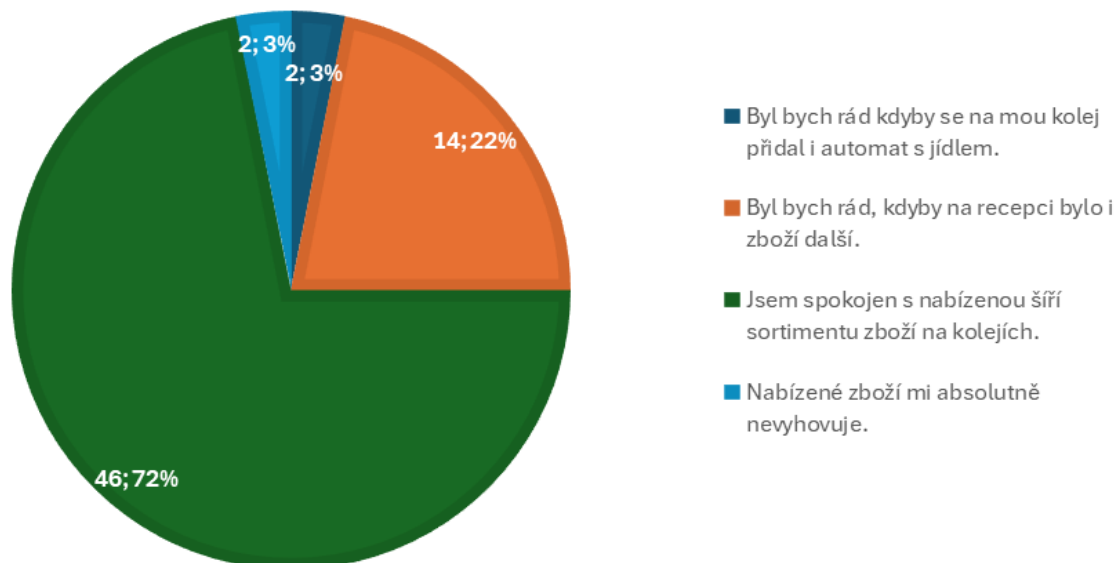
14. JAKOU FORMOU SE K VÁM DOSTANOU NOVÉ INFORMACE TYÝKAJÍCÍ SE VAŠÍ KOLEJE? (NAPŘ. ODSTÁVKA VODY.



Informace se k studentům, např. při odstávce vody, dostávají skrze informace nalepené na vchodových dveřích v prostorech kolejí a rovněž tak pomocí e-mailu od SKM i ze sledování Kolejní rady UP přes sociální sítě. Nástěnky, které jsou určeny k této věci dle odpovědí respondentů nemají vůbec význam.

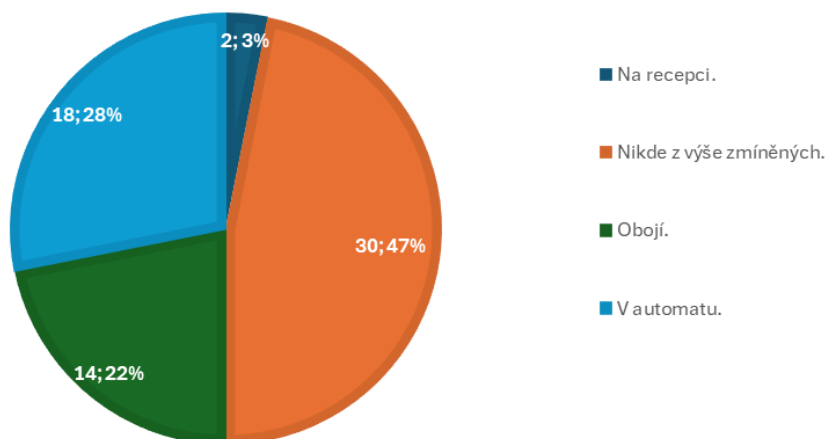
3.2.5. Část V: Recepce kolejí

17. RECEPCE - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



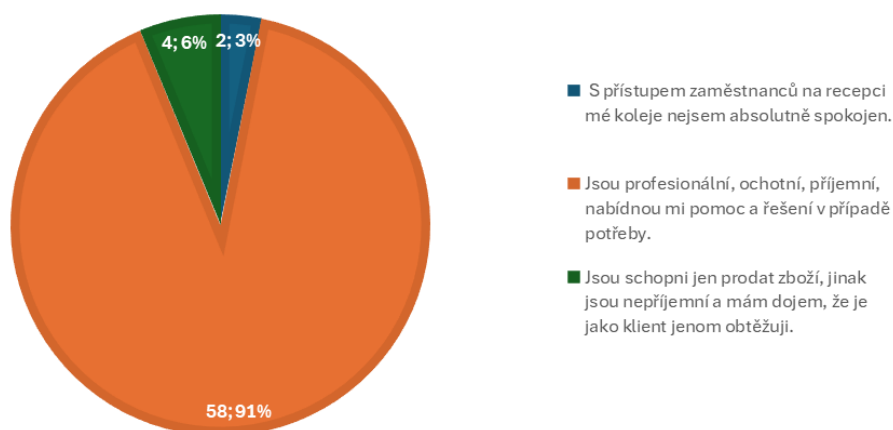
Většina studentů je spokojených s výběrem sortimentů na koleji (72 %), nicméně 2 2% studentů by uvítalo rozšíření sortimentu na recepci.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH?



Z odpovědí respondentů vyplývá, že téměř polovina studentů nenakupuje v prostorách koleje a pouze malý počet kupuje zboží na recepci. Otázkou zůstává, zda je tento nezájem způsoben nabídkou na recepci, nebo jde o preferenci jiných obchodů.

20. RECEPCE KOLEJÍ UP - ZAMĚSTNANCI

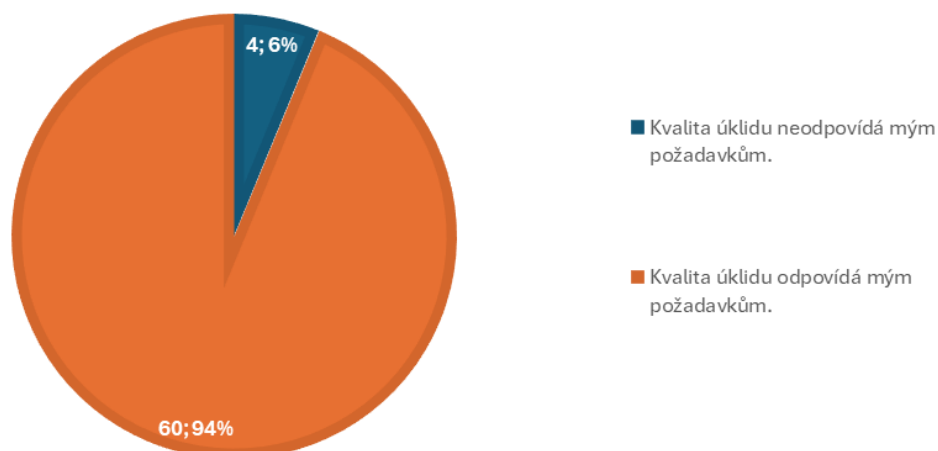


91 % studentů je spokojena s prací zaměstnanců koleje Josefa Jařaba, jenom 2 studenti nejsou s prací zaměstnanců absolutně spokojeni.

Otevřená otázka č. 22 (viz. Poznámka k 3. kapitole na začátku.) Odpovědi studentů se různí, převažují pozitivní komentáře, ale objevily se i některé velmi negativní připomínky ke chování zaměstnanců. Kromě toho by studenti ocenili zvýšení počtu vysavačů.

3.2.6. Část VI: Úklidové služby na kolejích

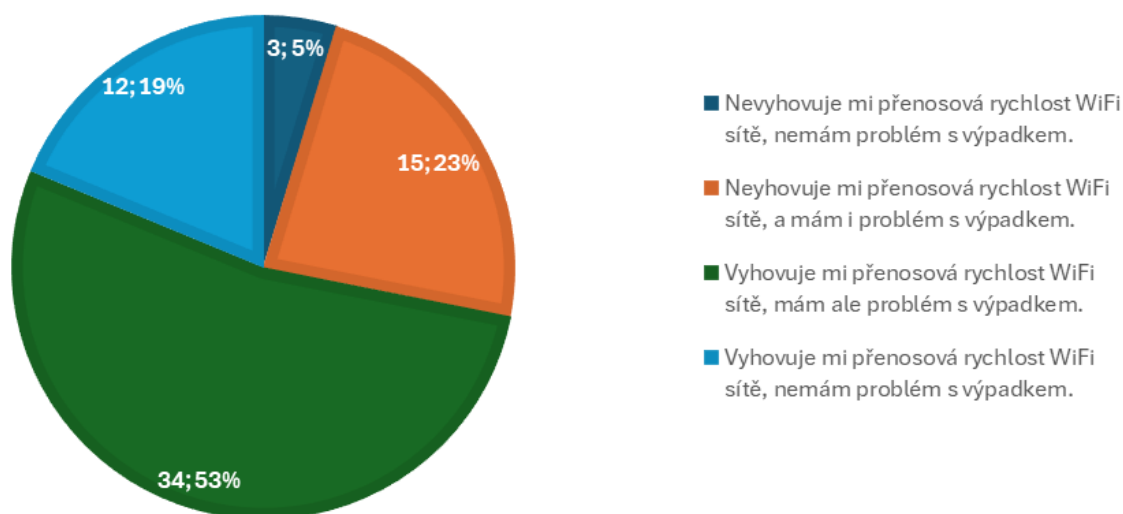
23. KVALITA ÚKLIDU



Z grafu vyplývá, že téměř všichni studenti jsou spokojeni, přesto se v **otevřené otázce č. 24** objevily i negativní komentáře. Studenti však především vidí problém ve svých spolubydlících, kvůli kterým musí uklízečky často vykonávat více práce, než by bylo potřeba. Práci uklízeček si ale velmi chválí a oceňují ji. Rádi by měli k dispozici více utěrek na konci roku při rozmrazování ledničky. Někteří studenti měli problémy s čistotou na začátku roku, tento problém by však měli nahlásit na recepci, což by situaci vyřešilo.

3.2.7. Část VII: WiFi

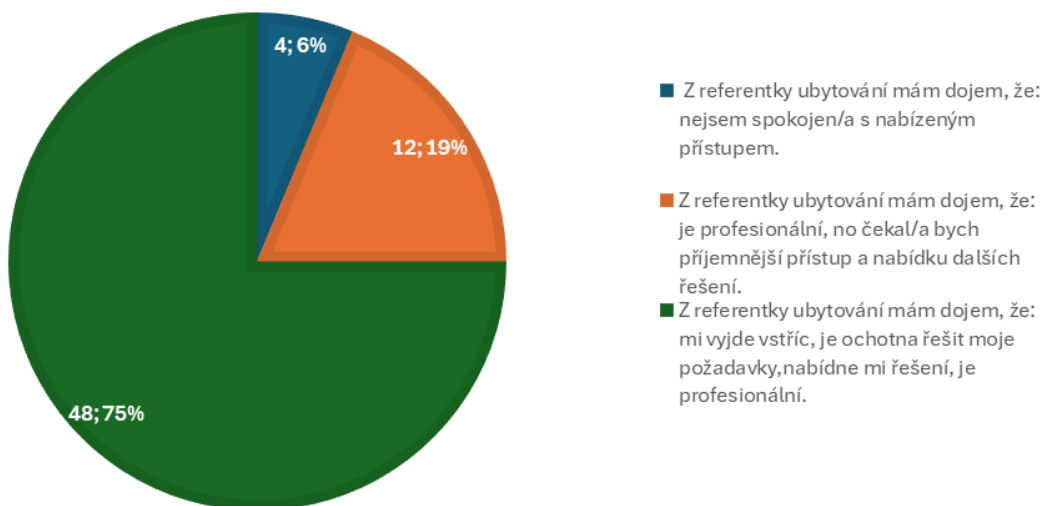
27. SLUŽBY V RÁMCÍ NÁJMU - WIFI



Více než polovina respondentů je spokojena s rychlostí, nicméně zaznamenávají výpadky. Čtvrtina není spokojená ani s rychlostí Wi-Fi na koleji J. Jařaba.

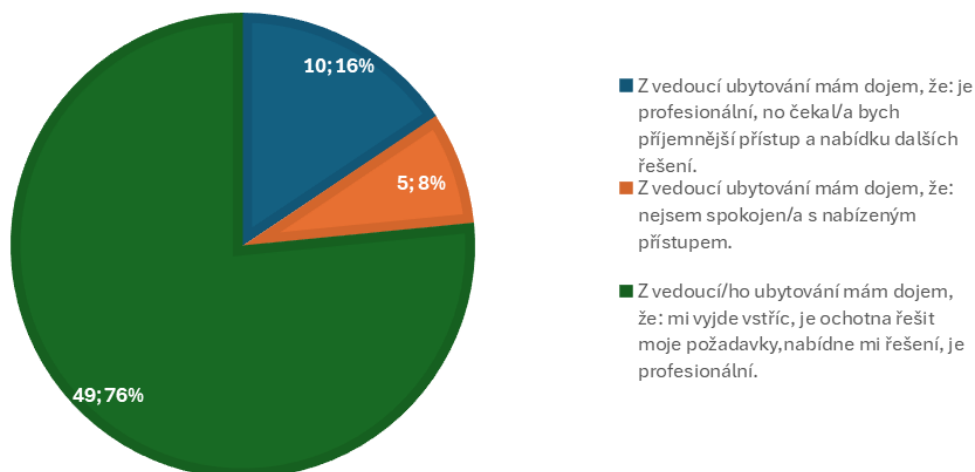
3.2.8. Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Na dotaz ohledně spokojenosti s referentkou ubytování je spokojeno 75 % respondentů, 12 studentů by čekalo příjemnější přístup a lepší řešení jejich situace a problémů.

31. VEDOUcí UBYTOVÁNÍ



76 % respondentů je spokojeno s přístupem a řešením požadavků ze strany paní vedoucí, 5 studentů uvádí, že spokojeno s prací paní vedoucí není.

3.2.9. Část X: Závěr pro kolej J. Jařaba.

Z odpovědí na **dotaz č. 32** je bohužel zřejmá problematická komunikace ze strany pana referenta i vedení při řešení dotazu i s kontrolou pokojů. Studenti nejsou spokojeni s přístupem vedení při kontrolách pokojů, kterou by podle jejich slov bylo možné provádět s lidštějším přístupem a s lepší komunikací. Ocenili by informování prostřednictvím e-mailu.

33. Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Počet z ID
- nepřítomnost tiskárny na kolejích	1
cena kolejního	3
hluk na chodbě	1
komunikace SKM s ubytovanými, personál	4
nečistotní obyvatelé kolejí	1
Někteří spoluobytelé na patře jsou bezohlední, jinak žádné výtky nemám	1
Nemyslím, že by se s vybavením nedalo vyjít. Kuchyně jsou vyložené krásné. Jediný problém vidím ve sprchách.	1
Nevím	1
Nic mě nenapadá :)	1
prodávaný sortiment	1
Samotné vedení koleje Josefa Jařaba.	1
Študovne by sa mali opäť spraviť iba pre jedného - ísť sa učiť preč od spolubývajúcich, iba aby ste prišli k ďalším ľuďom, je kontraproduktívne. Tiež vybavenie (sieťky na okná, v kuchyni nám vzali jeden pár plotničiek a teraz nám tam chýba - nepomestíme sa na dva, chladnička s mrazničkou by mala	1
Úklid	1
vybavení (interiér) kolejí	19
Wi-Fi připojení	24
WiFi, i nabízené pokoje. Uvítala bych například pokoje pro páry i na kolejích Jařaba apod.	1
Zdieľané študovne na JJ. Keď boli pre jedného, bolo to lepšie.	1
že se celou noc svítí na chodbě, což je jednak neekologické a také to prosvědčuje pode dveřmi	1
Celkový součet	64

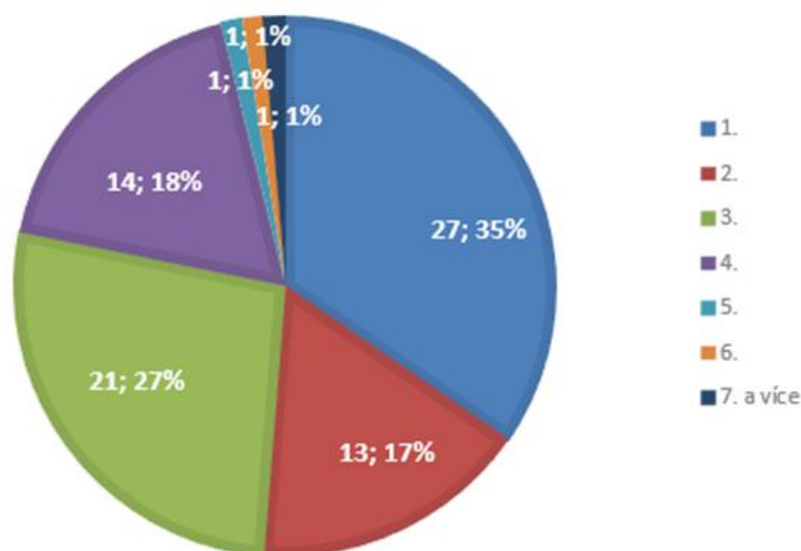
- **Největšími plusy** koleje jsou především paní uklízečky a jejich přístup.
- **Největšími minusy** a problémovými částmi: je především je Wi-Fi a vybavení interiéru. Objevila se i komunikace, či jiné návrhy. V krátkosti tedy platí, že lepší a včasná komunikace je klíčem k vyšší spokojenosti studentů na koleji Josefa Jařaba.

3.3. KOLEJ B. VÁCLAVKA A, C

Pro kolej Bedřicha Václavka vyplnilo průzkum 78 respondentů, z bloku A 33 respondentů a 45 respondentů z bloku C.

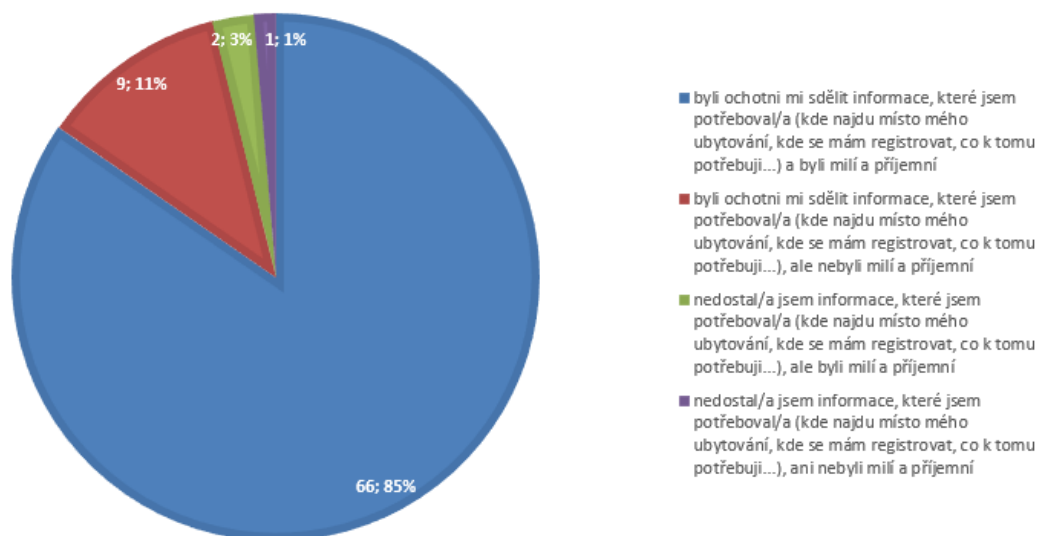
3.3.1. Část I.: Základní informace

2. KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH BYDLÍTE?



3.3.2. Část III.: Stěhování na kolej

PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE - ZAMĚSTNANCI NA KOLEJÍCH

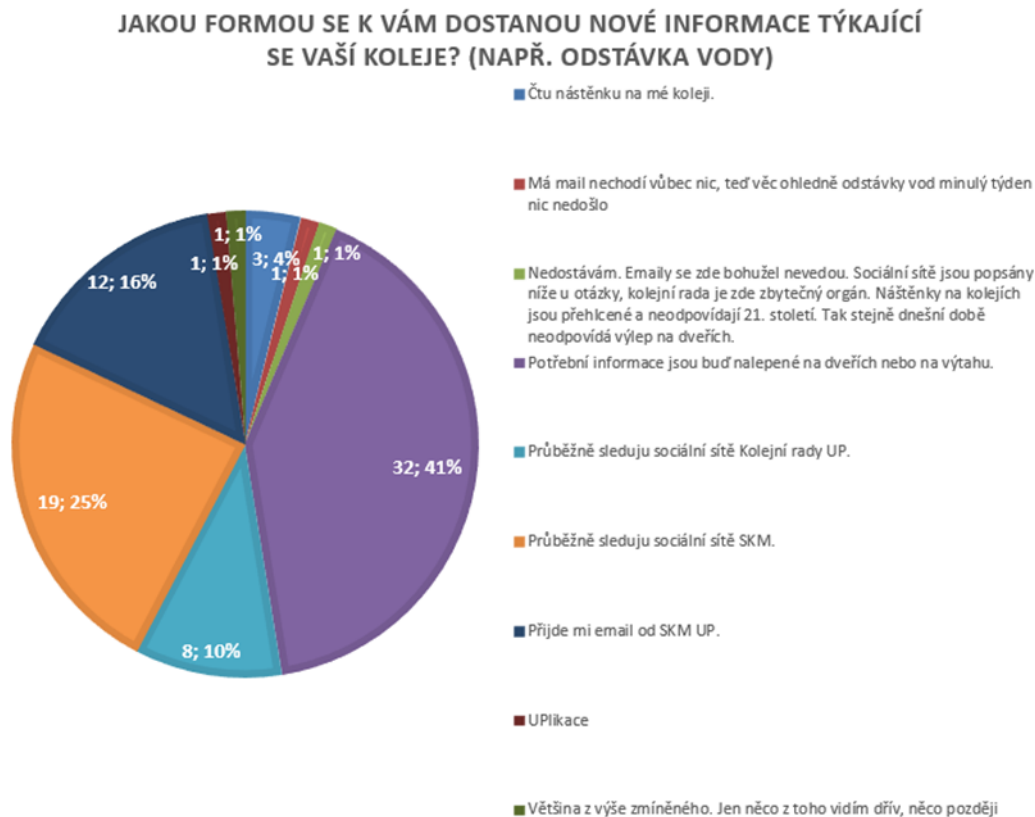


Se stěhováním na koleje a s přístupem zaměstnanců jsou respondenti ve **většině (66)** spokojeni. **Malé množství respondentů (9)** vyjádřilo nespokojenost s nepříjemným přístupem personálu. Minimum respondentů se pak vyjádřilo skrze zbylé dvě možnosti.

10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku	Součet z ID
chaotické vyvzedávání prodlužovačky - špatné hledání info kam mám jít, proč to není na stejném místě jako ložní prádlo, proč to mají různé koleje jinde?	1
Na to kolik nás vždy je při vyřizování, to zaměstnanci zvládají skvěle	1
Od té doby co odešla nejmenovaná referentka pro B.Václavka jsou všichni příjemní.	1
Systém vyvzedávání klíčů před začátkem ak. roku je zdlouhavý, nicméně sám nevím jak by se jej dalo zrychlit, je tak tedy asi tím nejlepším co máme	1
trošku zmatek	1
Zaměstnanci, se kterými jsem při stěhování přišla do styku, byli na začátku akademického roku znatelně vytížení, proto předání klíčů a informací probíhalo ve spěchu. Nebyli vyloženě milí, ale mám dojem, že spíš než s rozladěním se to u studentů potkalo s pochopením.	1
Zmatky s úhradou kolejného za měsíc září. Bylo nám řečeno, že je nutné zaplatit kolejné za září na recepci koleje, ikdyž máme zřízené inkaso z minulého roku. Po zaplacení kolejného na recepci nám i přesto bylo strženo kolejné formou inkasa za září.	1
(prázdné)	71
Celkový součet	78

Malá část respondentů (7) měla připomínky k otázce č. 10. Jeden respondent vyjádřil nespokojenost s umístěním půjčoven ložního prádla a prodlužovaček mimo koleje B. Václavka a nedostatečnými informacemi ohledně jejich umístění. Několik stížností se týkalo zdlouhavosti a zmatku spojených se začátkem ubytování i s komplikacemi s placením kolejného v září (tento faktor se objevuje i u ostatních kolejí).

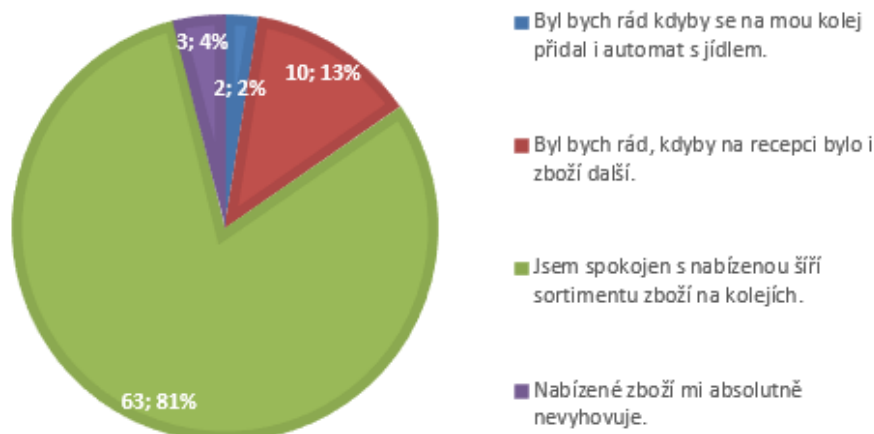
3.3.3. Část III.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP, zdroje informací



Respondenti informace **nejvíce** získávají formou oznámení na dveřích nebo na výtazích. Část respondentů (19) průběžně sleduje sociální síť SKM, někteří respondenti (8) též síť KR. Vyskytly se stížnosti ohledně neodesílání mailů, nepřehlednosti a zastaralosti nástěnek.

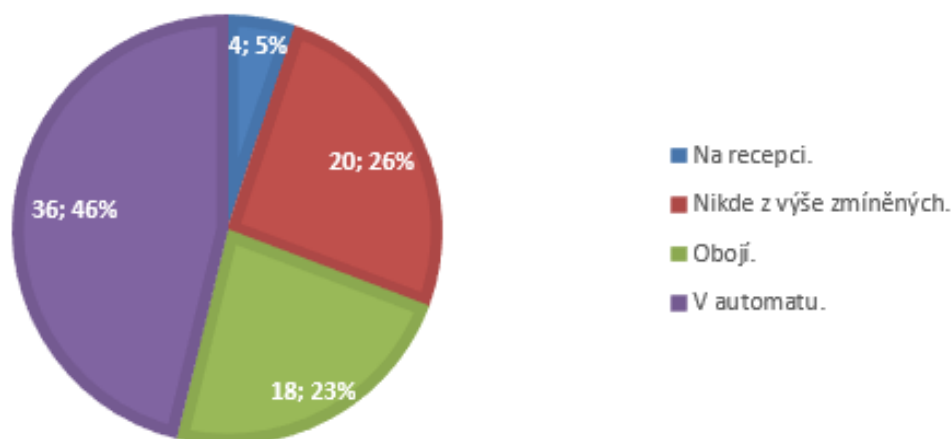
3.3.4. Část IV.: Recepce kolejí

RECEPCE KOLEJÍ UP - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ

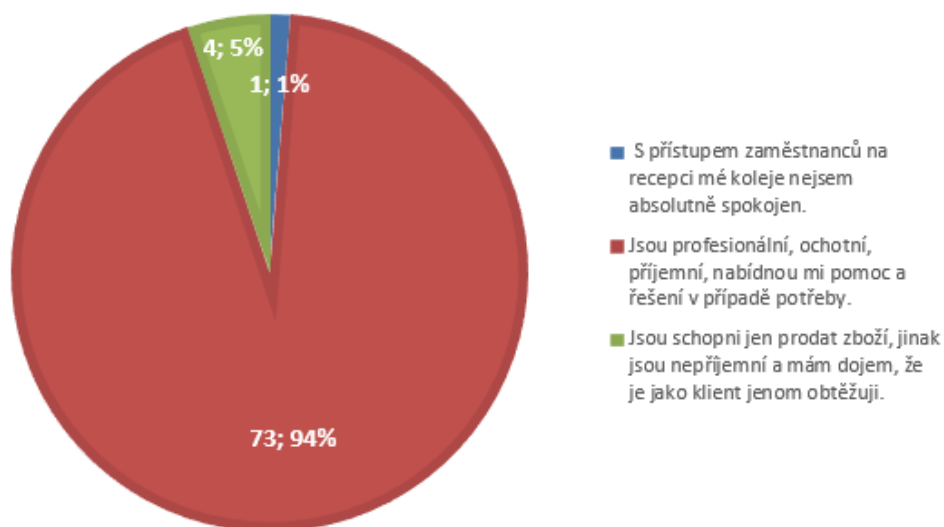


Většina respondentů je spokojena s nabízeným zbožím na kolejích. Část respondentů (**10**) by ovšem ocenila rozšíření nabídky (viz kapitola 2). Někteří respondenti (2) by rádi dodali automat s jídlem, přestože na dané koleji se automat (pití, káva, občerstvení) vyskytuje.

JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH ?



RECEPCE KOLEJÍ UP - ZAMĚŠTNANCI



Největší počet respondentů nakupuje zboží v automatu, ať už pití, kávu či jídlo. Ostatní respondenti nakupují zboží na recepci i v automatu. Velké množství studentů (**20**) nevyužívá tyto služby vůbec

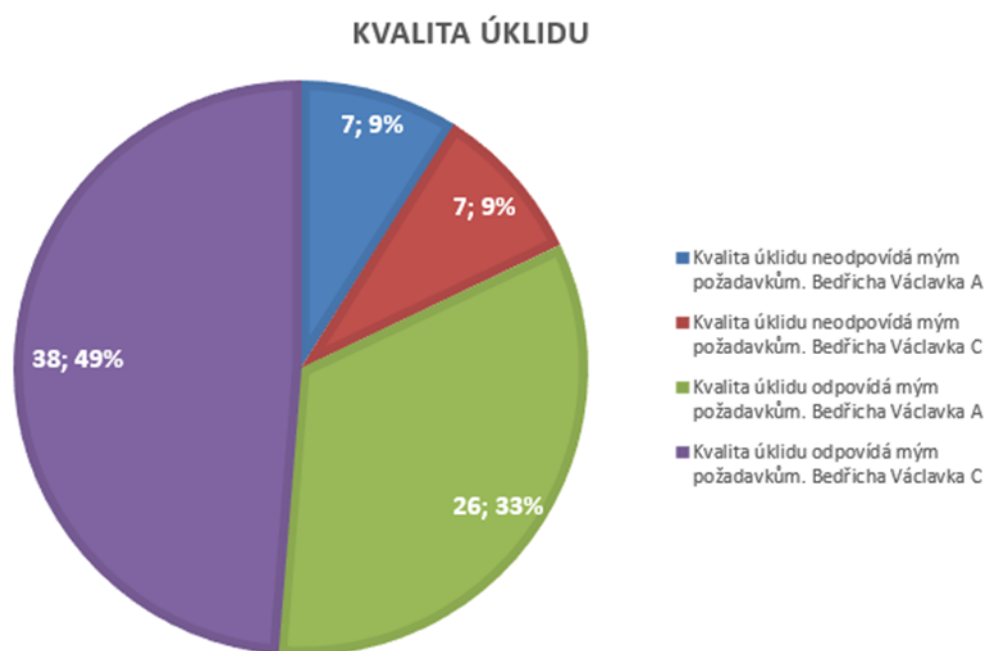
Respondenti jsou **většinou** (**94 %**) spokojeni s přístupem zaměstnanců recepcie. **Malá část (4 respondenti)** považuje přístup zaměstnanců za nepříjemný a problémový. Pouze jeden

respondent není spokojen vůbec. Přesto KR UP konstatuje, že na koleji B. Václavka je se službami recepcce většinové množství ubytovaných respondentů spokojeno.

V rámci otázky č. 22: (viz. [Poznámka k 3. kapitole na začátku.](#)) K této otázce se vyjádřilo 7 respondentů.

Dále v rámci této otázky KR UP pro koleje B. Václavka konstatuje, že spokojenost s recepcí z velké části záleží na konkrétním zaměstnanci. Problémem je nejčastěji nedostatečná informovanost zaměstnanců a stav vybavení k zapůjčení na recepci, popřípadě na pokojích (úklidové náčiní). Respondenti by též rádi měli přehled sortimentu, co si lze na recepci koupit, což podporuje též fakt, že respondenti často chtějí doplnit v kapitole 2 zboží, které již na recepci je prodáváno, či že nevěděli, že na recepci je možné zakoupit zboží. Respondenti na jednu stranu vyjádřili obavy z nečinnosti recepcí, na druhou pochválili větší zájem o bezpečnost na kolejích. Respondenti se též tázali na možnost klavírní místnosti na dané koleji.

3.3.5. Část VI.: Úklidové služby na kolejích



Ohledně otázky kvality úklidu byla spokojenost respondentů na podobné úrovni. **Nespojených** s úklidem bylo z bloku A i z bloku C bylo pouze **7 respondentů**. Z tohoto důvodu může KR UP konstatovat vysokou spokojenost s úklidem na koleji B. Václavka.

V rámci otázky 24.: *Vaše případné komentáře k úklidovým službám na kolejích UP,* KR UP **NEUVÁDÍ** veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však

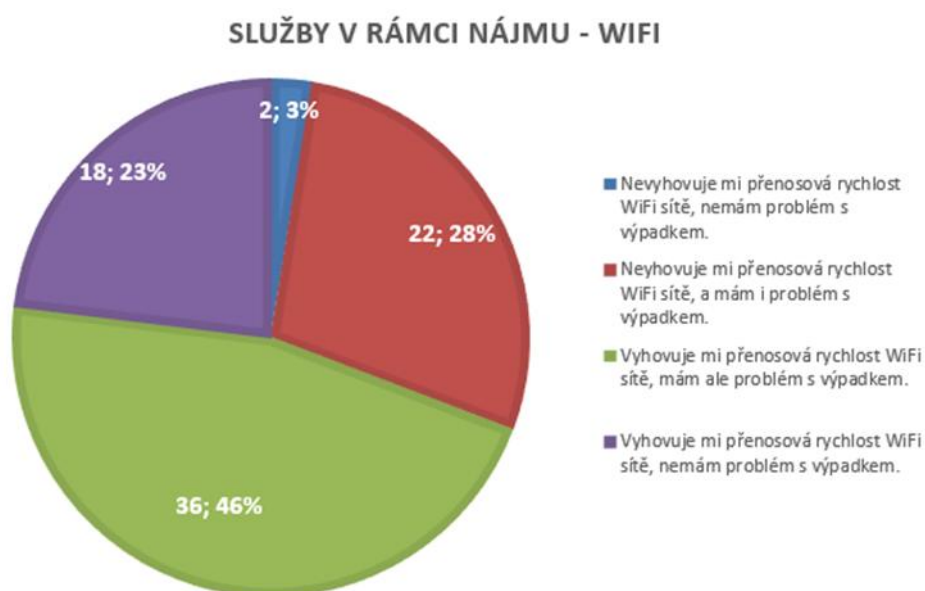
zavazuje, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo **16** respondentů (**8** respondentů z bloku A i C).

KR UP dále konstatuje, že respondenti pro kolej B. Václavka uváděli především **problémy** s nedostatečným (nedotaženým) úklidem koupelen. V rámci koupelen uváděli problémy např. s dlouhodobým neumýváním umyvadel a sprchových koutů a výskytem plísně. Část respondentů ovšem úklid chválila a považuje za nadstandardní i jeho frekvenci.

3.3.6. Část VII.: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.3.7. Část VIII.: WiFi



Téměř **půlce (46 %)** respondentů vyhovuje přenosová rychlost WiFi sítě, ale mají problémy s jejím výpadkem. Části respondentů (**22**) nevyhovuje přenosová rychlost a má taky problémy s výpadkem. Možnost „Vyhovuje mi přenosová rychlost WiFi sítě, nemám problém s výpadkem“ zvolilo **18 respondentů**. Celkové výsledky odpovídají výsledkům na jednotlivých blocích. Největší problém je tedy především s výpadkovostí WiFi sítě, dále s výpadkem i s přenosovou rychlostí, nicméně velká část studentů neregistruje žádný problém s WiFi sítí.

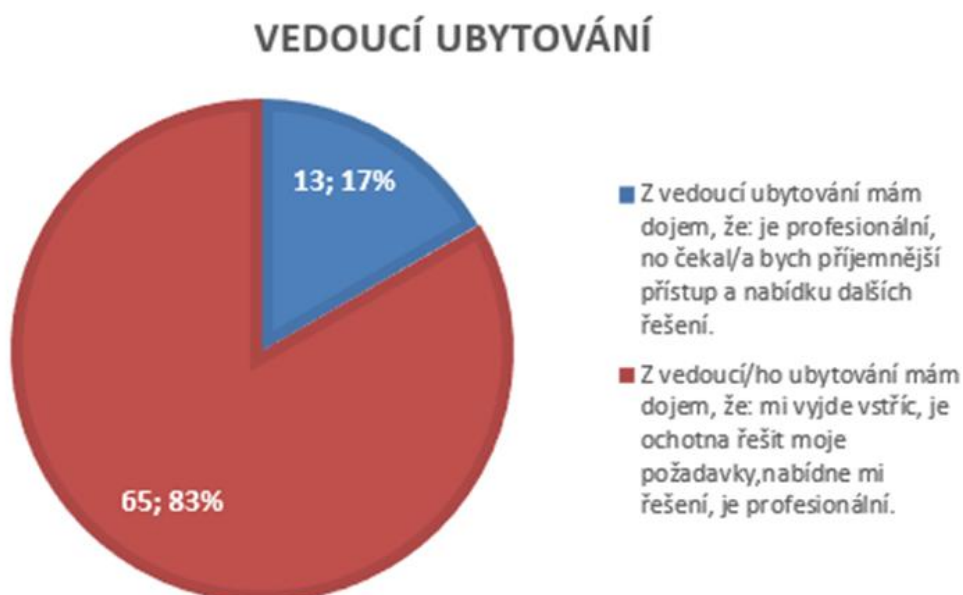
U **otázky č. 28** respondenti z koleje B. Václavka nejčastěji vybírali možnost nahlašování na helpdesk.cz, ISKAM- kniha závad a **16** respondentů ještě problémy s internetem neměla.

U otázky č. 29 určují respondenti jako důvod nenahlašování problémů např. zbytečnost nahlašování, protože výpadky vycházejí z přetížení; nesetkání se s problémy; využití mobilních dat; vědomí vedení o problémech s Wifi nebo rychlé vyřešení problémů.

3.3.8. Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře



U otázky 30. ohledně referentky ubytování je **většina respondentů spokojena** s profesionalitou a přístupováním k problémům. **Malá část ubytovaných (10)** by však ocenila příjemnější přístup.



Výsledky u otázky ohledně vedoucí ubytování jsou **podobné** výsledkům předcházející otázky. **Žádný respondent** není zcela nespokojen s nabízeným přístupem.

V rámci otevřené otázky č. 32: (viz. [Poznámka k 3. kapitole na začátku](#)). K této otevřené otázce se vyjádřilo 7 respondentů.

KR uvádí přehled zmiňovaných věcí:

- vysoká spokojenost s ochotou a rychlostí referentek při stěhování
- nemožnost parkování v areálu kampusu Envelopa
- zároveň i nespokojenost s neochotou zaměstnanců řešit některé problémy ubytovaných (především osobní problémy)

Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Součet z ID
Komunikaci SKM, běžný personál za to ale nemůže	1
Bezdomovci na koleji prespavající v kuchyňc	1
cena kolejného	6
Hluk z kuchyněk, i mikrovlnka jde přes zeď dost slyšet	1
Chybí mi ten klavír	1
komunikace SKM s ubytovanými, personál	2
Koupelna! absence okna vede ke kumulaci vlhkosti - je tam vždy mokrá podlaha a po stěnách začíná lézt plíseň	1
kúpeľne	1
ocenila bych lepší systém vyberu spolubydlících - třeba možnost napsat medailonek o sobě, kdy chodím spat, co mám rada...	1
Sprchy jsou děsné.	1
vybavení (interiér) kolejí	29
Wifi a cenu.	1
Wi-Fi připojení	32
Celkový součet	78

Ubytování na koleji B. Václavka považují za nejslabší článek především **WiFi** připojení a dále zastaralé **vybavení** (interiér) kolejí. Menší zastání má pak cena kolejné, poté respondenti zmiňují již jednotliviny. Tyto dva faktory jsou nejzřetelnější problémem této koleje.

3.3.9. Část X.: Závěr pro kolej B. Václavka

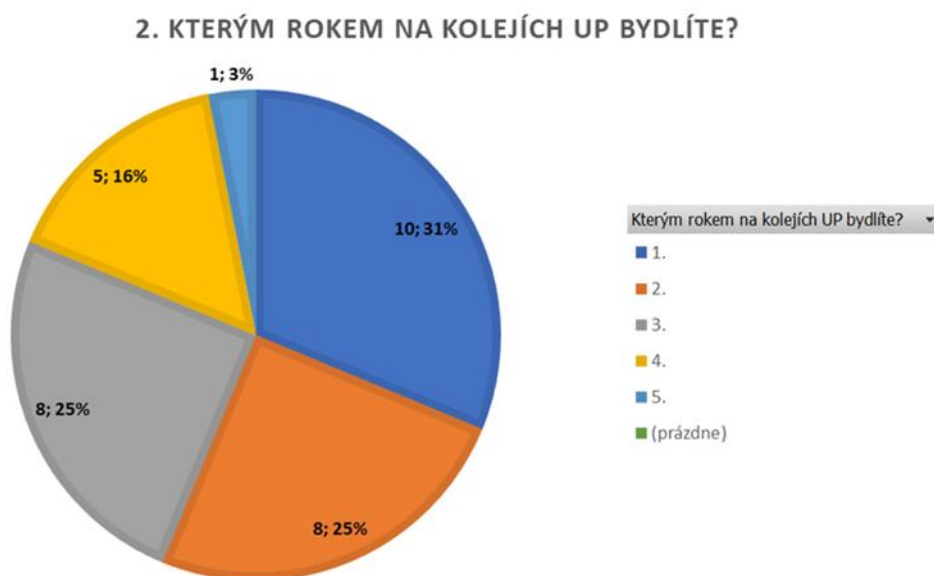
KR UP na základě analýzy odpovědí v Průzkumu pro kolej B. Václavka dospěla, že:

- Největšími **plusy** kolejí jsou především **zaměstnanci** ubytovací kanceláře, poměrná spokojenost s **nabídkou sortimentu** na recepci ke koupi.
- Největšími **minusy** a problémovými částmi: je především problematičnost **WiFi** připojení, a **stav interiéru** kolejí. O něco menším problémem se jeví **úklid** na kolejích, a to především koupelen (výskyt plísně). KR UP dodává, že respondenti mají na této koleji velký zájem o vybudování klavírní místnosti.

3.4. KOLEJ G. SVOBODY A, B

Pro kolej G. Svobodu vyplnilo průzkum 32 respondentů.

3.4.1. Část I.: Základní informace



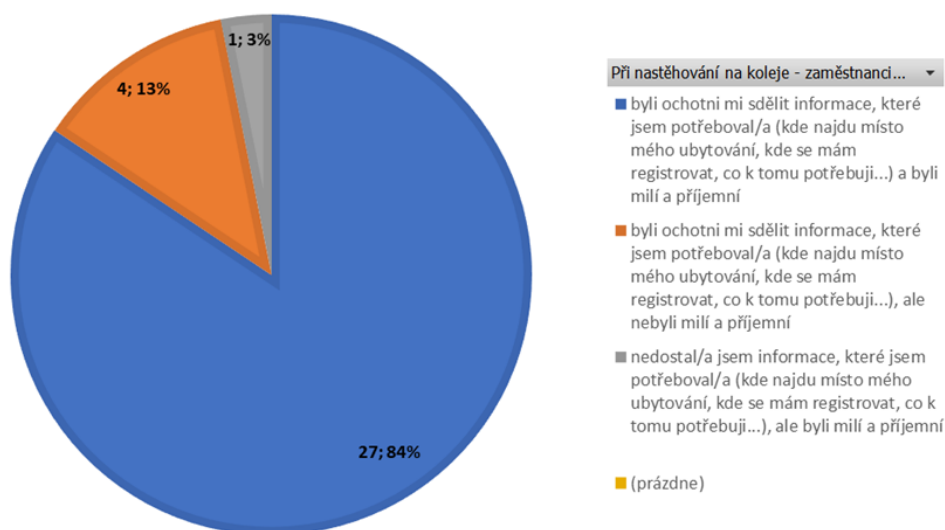
3.4.2. Část II.: Výběr koleje

Většina respondentů si vybrala kolej GS na základě osobního zájmu a zjišťování informací. Velkou roli také hrála nabídka webových stránek UP. Naopak malou roli hrály informace získané během DOD UP.

4. Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě...	Súčet z ID
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	10
osobního zájmu a osobního zjišťování informací; informací získaných během Dne otevřených dveří UP;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací; sdělení (nabídka) webových stránek UP;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací; sdělení kamarádů;	2
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	1
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí); osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	4
sdělení (nabídka) webových stránek UP;	3
sdělení (nabídka) webových stránek UP; informací získaných během Dne otevřených dveří UP; osobního zájmu a osobního zjišťování informa	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	2
sdělení (nabídka) webových stránek UP; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí);	1
sdělení kamarádů;	3
sdělení kamarádů; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	1
sdělení kamarádů; sdělení (nabídka) webových stránek UP; osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	1
(prázdné)	
Celkový součet	32

3.4.3. Část III.: Stěhování na koleje

9. PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE - SAMĚŠTNANCI NA KOLEJÍCH

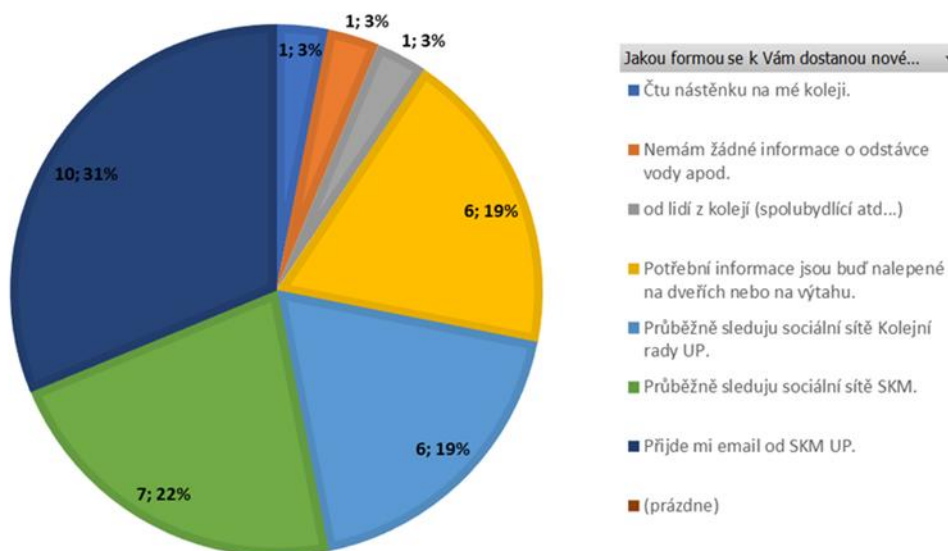


Většina respondentů je se stěhováním na tuto kolej spokojená a považuje přístup zaměstnanců za profesionální. Jenom 4; (13 %) zastává názor, že na profesionalitě by se ještě mělo zapracovat a úplné minimum, t.j. 1; 3 % nedostalo potřebné informace.

10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku (odpověď není vyžadovaná).	Súčet z ID
Byla jsem ráda a mile překvapena, že u nás na kolejích nebyl ani problém, že mi pomohla rodina s naložením věcí do pokoje.	1
Když jsem přijela na koleje, pokoj nebyl uklizený, všude se válel prach a chuchvalce vlasů, byly tam předměty po minulých ubytovaných lidech. Paní referentka však jednala rychle a pečlivě, při následném příjezdu po reklamaci už byl pokoj relativně uklizen.	1
Paní, která mě měla ubytovat, si myslela, že ty koleje znám jak vlastní boty a když jsem se jí zeptala na jakoukoliv otázku, tak se na mě dívala pohledem, který naznačoval, že bych to asi už dávno měla vědět. Pokoj, povlečení i kuchyň jsem objevila až po nějaké době s pomocí mých kamarádek.	1
Recepční není příjemný	1
Tento rok som to robila po piate takže som plne zabehnutá na postup ktorý je veľmi krátky (vyzdvihnutie kľúčov, povlečení..). Pamätám si že v prvom ročníku to bolo veľmi stresujúce.	1
Všet proběhlo v pořádku, proto jsem také stále na stejné koleji<3	1
(prázdné)	26
Celkový součet	32

3.4.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

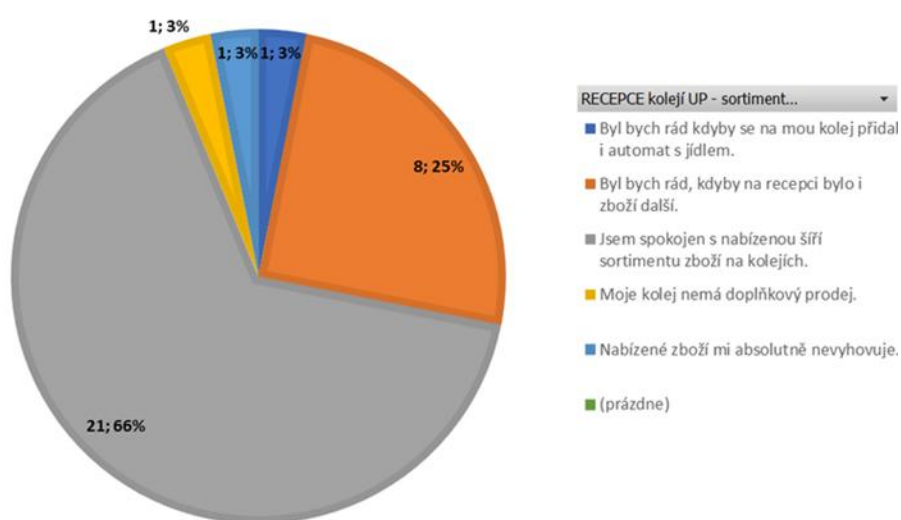
14. JAKOU FORMOU SE K VÁM DOSTANOU NOVÉ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE VAŠÍ KOLEJE? (NAPŘ. Odstávka vody)



Respondenti ubytovaní na koleji GS se k důležitým informacím dostanou nejčastěji přes email, nebo sociální sítě SKM. O něco menší procento se informuje přes sociální sítě KR UP, nebo se dozvídá potřebné věci formou oznámení ve výtazích. Jenom 1 člověk uvedl, že čte nástěnku a rovněž 1 se potřebné věci dozvídá od jiných lidí.

3.4.5. Část V: Recepce kolejí

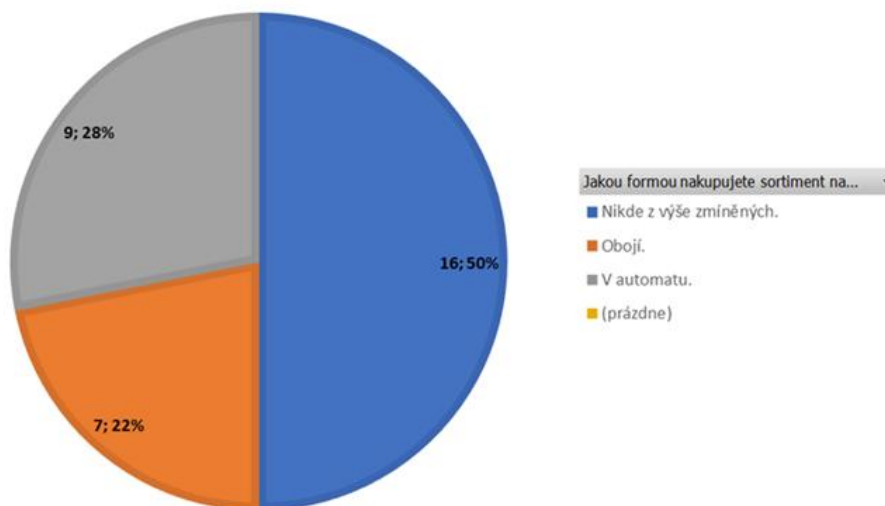
17. RECEPCE KOLEJÍ UP - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



Víc než polovina respondentů je spokojena s nabízenou šíří sortimentu zboží na kolejích, nicméně velké množství ubytovaných na této koleji by také uvítalo rozšíření

nabízeného sortimentu. **1 respondent** dokonce uvedl, že kolej GS **nemá** doplňkový prodej, i když jsou kromě recepce k dispozici i vícere automaty na nápoje, nebo jídlo.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH ?



Polovina respondentů ubytovaných na GS **nenakupuje** sortiment v prostředí kolejí. Přibližně čtvrtina studentů využívá automaty na nápoje a jídlo umístěné v prostorách těchto kolejí. Výhradně na recepci si nenakupuje nikdo. **84 % ubytovaných** respondentů na koleji GS je spokojeno se zaměstnanci recepce dané koleje. **13 % ubytovaných** uvedlo, že ačkoli jsou recepční schopni prodat zboží, nejsou již profesionální. Pouze **3 % respondentů** byly zcela nespokojené.

3.4.6. Část VI: Úklidové služby na kolejích



Nadpoloviční většina respondentů je spokojena s úklidovými službami na koleji GS, nicméně velké množství respondentů spokojeno není a úklid neodpovídá jejich požadavkům. KR UP analyzovala jednotlivé výsledky (viz. [Poznámka k 3.kapitole na začátku](#)): podobné výsledky odpovídají i jednotlivým blokům koleje UP. Z celkového počtu respondentů:

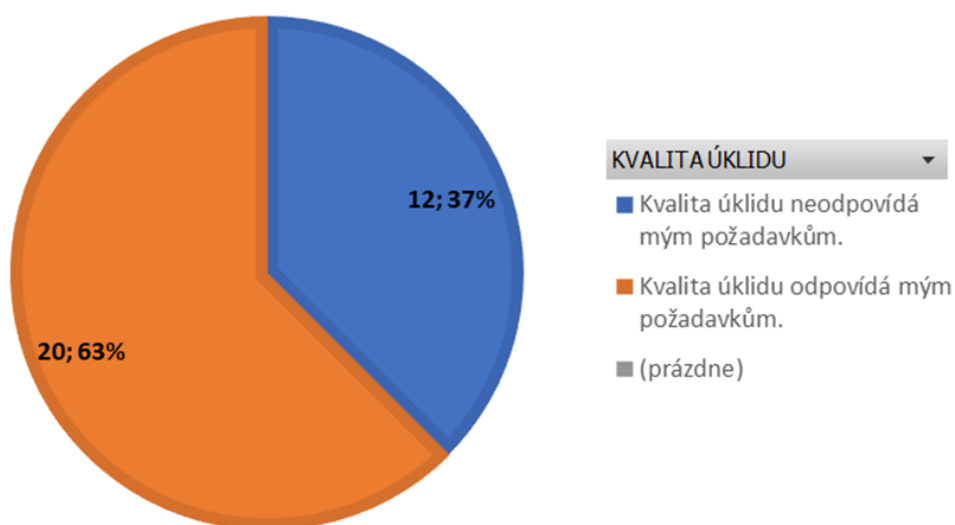
- Pro blok A: 12; 38 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 17; 53 % ubytovaných není spokojeno s kvalitou úklidu.
- Pro blok B: 9 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu

3.4.7. Část VII: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.4.8. Část VIII: WiFi

27. SLUŽBY V RÁMCI NÁJMU - WIFI



Téměř 1/3 respondentů uvedla, že jim na koleji GS nevyhovuje přenosová rychlost Wifi sítě, a že mají problém i s výpadkovostí sítě. Pouze 16 % studentů je zcela spokojeno.

Pro otázku 28. a 29. KR UP pouze uvádí, že většina respondentů na koleji GS **NENAHLAŠUJE** problémy s Wifi sítí. Zbytek informací k tomuto oddílu je uveden v kapitole 2.

3.4.9. Část IX: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Na základě grafu může KR UP konstatovat, že respondenti ubytovaní na koleji GS jsou spokojeni se zaměstnanci ubytovací kanceláře.

Také zde může KR UP vyslovit stejný závěr i přes to, že 4 respondenti nebyli spokojeni s přístupem vedoucí ubytování koleje GS, neboť ani jeden z respondentů neuvedl možnost, že není vůbec spokojen s nabízeným přístupem.

32. Máte připomínky k službám na kolejích UP?	Súčet z ID
Omezil bych přístup do hudební místnosti na koleji Generála Svobody během zkouškového období. Místnost je špatně odhlučněna.	1
Více informoval	1
(prázdné)	30
Celkový súčet	32

3.4.10. Část X: Závěr pro kolej G. Svobody

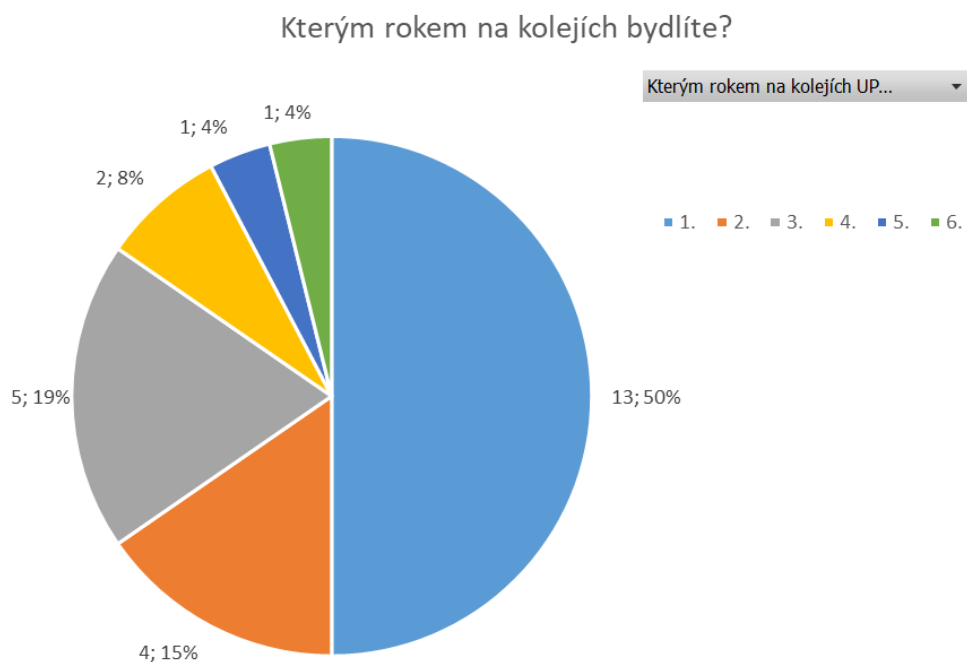
KR UP na základě analýzy odpovědí v Průzkumu pro kolej G. Svobody dospěla, že:

- Největšími **plusy** koleje jsou především *zaměstnanci* ubytovací kanceláře, relativní spokojenost s *nabídkou sortimentu* na recepci ke koupi.
- Největšími **minusy** a problémovými částmi: je především problematičnost *WiFi* připojení a velkým problémem se jeví také *úklid* na této koleji.

3.5. KOLEJ CHVÁLKOVICE

Pro Kolej Chválkovice vyplnilo průzkum **26 respondentů**.

3.5.1. Část I.: Základní informace



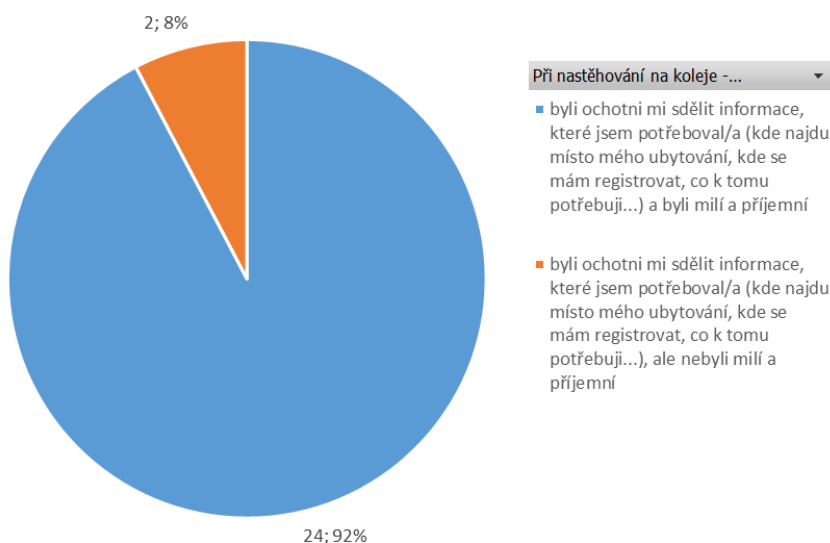
3.5.2. Část II.: Výběr koleje

Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě...	Součet z ID
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	5
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	2
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;sdělení kamarádů.;	2
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	7
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;osobního zájmu a osobního zjišťování informací;sdělení kamarádů.;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;	1
sdělení kamarádů.;osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	3
Celkový součet	26

Na dotazník průzkumu spokojenosti odpovědělo z koleje Chválkovice celkem 26 studentů. Dle otázky „Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě...“ **nejvíce** studentů volilo kolej na základě osobního zájmu a osobního zjišťování informací. Velkou roli hrála i nabídka webových stránek. **Nejméně** studentů ovlivnil k výběru koleje Den otevřených dveří.

3.5.3. Část III.: Stěhování na koleje

Při nastěhování na koleje – zaměstnanci na kolejích



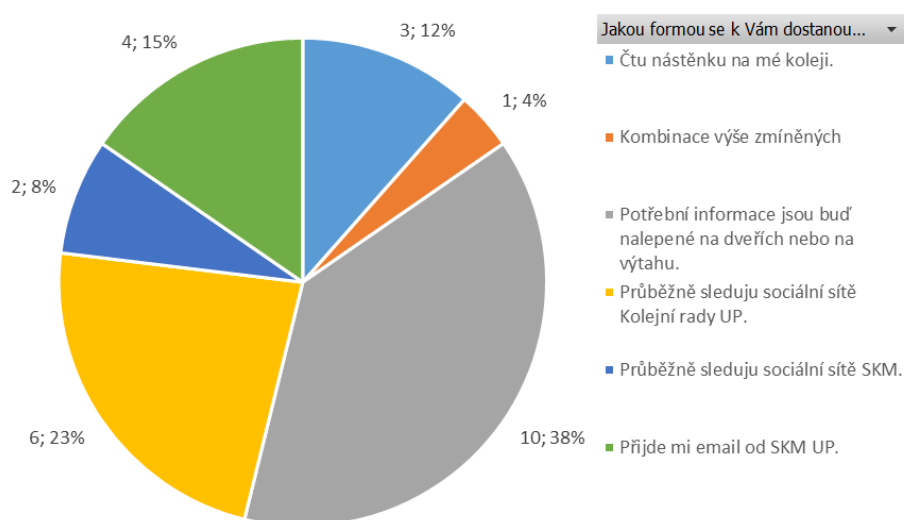
Podle grafu je **většina studentů spokojena** s průběhem stěhování na koleje. Nicméně **dva respondenti vyjádřili nespokojenost**. Možnou souvislost lze najít s otázkou týkající se referentky kolejí, kde stejný počet respondentů uvedl, že neměl z jejího přístupu příjemný dojem. Je však třeba zdůraznit, že vzhledem k malému vzorku dotazovaných nelze z těchto odpovědí vyvozovat jednoznačné závěry.

Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku	Součet z ID
Ať už paní ubytovací referentka nebo paní na vrátnici byly vždy velmi milé a ochotné pomoci a vše ochotně vysvětlovaly.	1
Během roku jsme se s přítelem přesouvali z Václavka a Šmeralek do společného ubytování a paní uklízečky byly velmi nevrle nevrle, když nám měly podepsat že máme na svém místě uklizeno. Naopak paní recepční na Chválkovicích byly úžasné.	1
Detailnější popis vybavení jednotlivých kolejí.	1
Na Chválkovicích jsou nejmilejší recepční	1
Velmi jsem ocenila přístup zaměstnanců, člověk se hned lépe zorientoval	1
vše v pořádku	1
(prázdné)	20
Celkový součet	26

Paní vrátné z koleje Chválkovice získaly mnoho pochvalných ohlasů. O nepříjemném setkání s paní referentkou se v odpovědích žádná zmínka neobjevila.

3.5.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

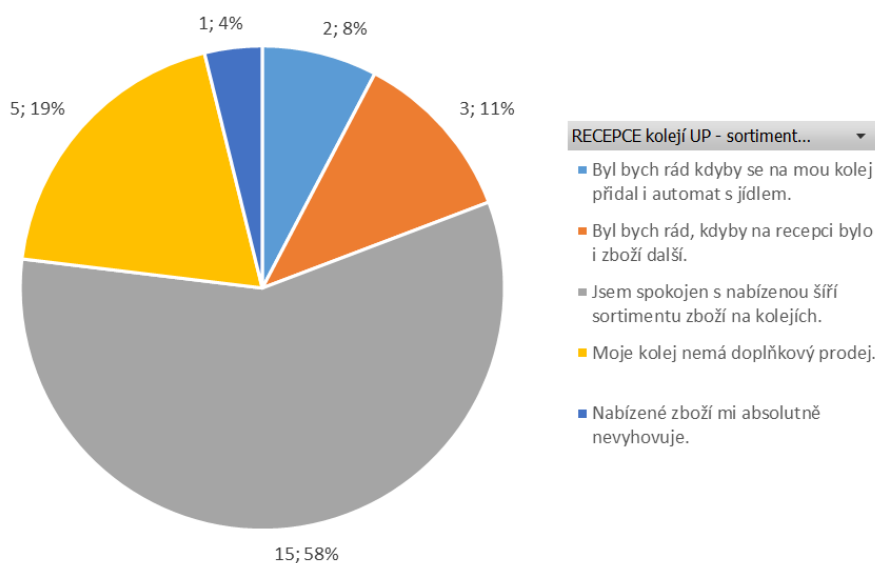
Jakou formou se k Vám dostanou nové informace týkající se Vaší koleje? (např. odstávka vody)



Ubytování na koleji Chválkovice získávají nové informace nejčastěji prostřednictvím vylepených bannerů a letáků na dveřích či ve výtahu. Dále využívají také sociální síť kolejní rady. Naopak jako nejméně užitečné hodnotí sociální síť SKM.

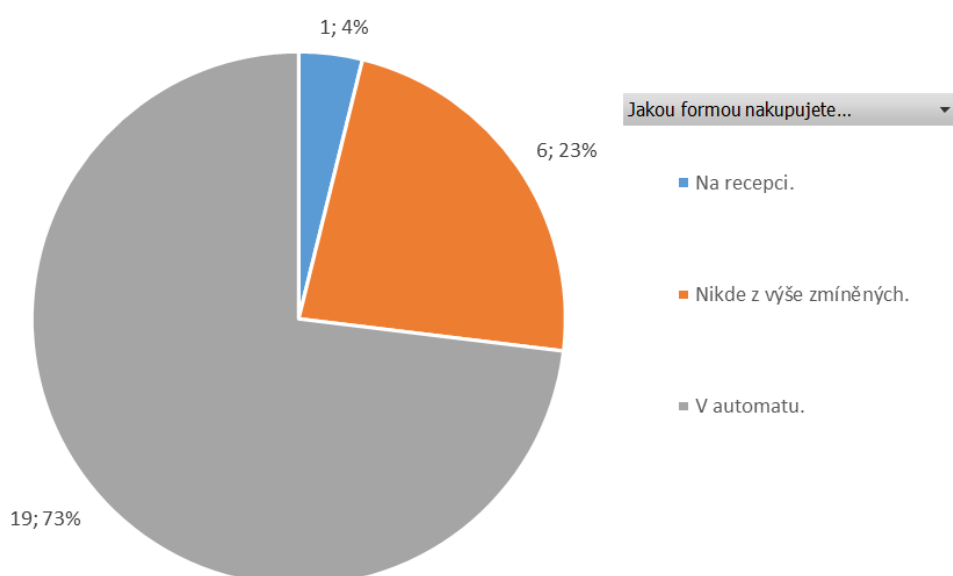
3.5.5. Část V.: Recepce kolejí

RECEPCE kolejí UP – sortiment nabízeného zboží

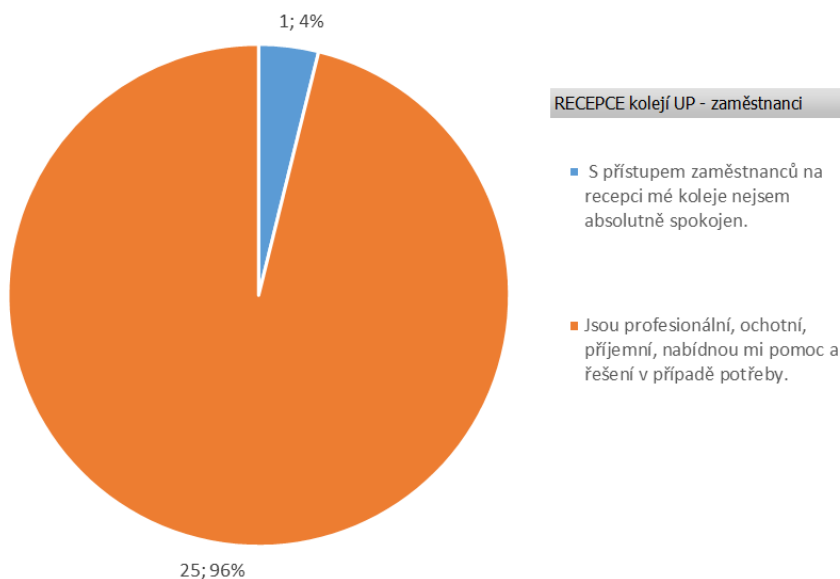


Otázka na sortiment nabízeného zboží na recepci koleje Chvátkovice byla některými respondenty dezinterpretována, jelikož na Chvátkovicích není zaveden prodej na recepci. Můžeme ale z grafu vyvodit to, že fakt, že prodej na recepci není, velké většině respondentů nevadí. Taktéž lze pozorovat, že malé procento ubytovaných neví o tom, že je na koleji automat s jídlem.

Jakou formou nakupujete sortiment na kolejích?



RECEPCE kolejí UP – zaměstnanci

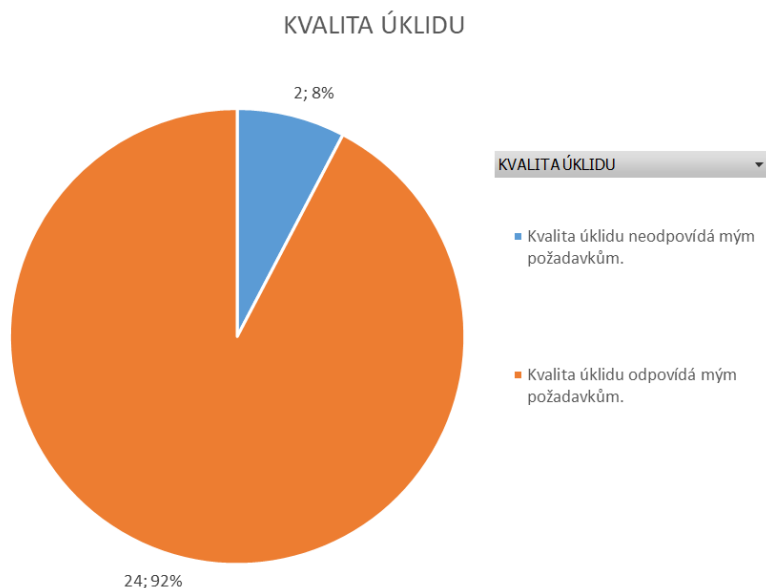


Vaše případné komentáře ke službám na recepcích (chování zaměstnanců, rozsah nabízených služeb, rozšíření sortimentu na recepcích).	Součet z ID
Bylo by skvělé mít na Chvalkovicích tiskárnu. Je to tady všude daleko a tisknout člověk občas potřebuje. Paní recepční na Chvalkovicích jsou skvělé.	1
Ještě bych doplnila ke službám krb za kolejí Chvátkovice, ten bych také totiž zaškrtnula. Jinak ke službám na recepci nemám asi nic.	1
Niektorí zamestnanci sú milí a ústretoví, vystupujú slušne. No iní sú veľmi neprijemní, mám pocit že ich dotazom obťažujem alebo že mi vôbec nechcú odpovedať. Ich vystupovanie nepôsobí profesionálne a mám z nich pocit ako keby tam boli len z donútenia.	1
Paní jsou příjemné	1
Vše je v naprostém pořádku.	1
(prázdné)	21
Celkový součet	26

Studenti mají smíšené názory na služby recepcí. Oceňují především vstřícnost a profesionalitu některých zaměstnanců, přičemž recepční na Chvalkovicích jsou hodnoceny velmi pozitivně. Zazněly však i výtky k neprofesionálnímu a nepříjemnému chování některých pracovníků, kteří na studenty působí, jako by je jejich dotazy obtěžovali.

Co se týče rozšíření služeb, studenti by na Chvalkovicích uvítali tiskárnu. Celkově však studenti uvádějí, že jsou se službami spokojeni a nemají k nim žádné výhrady.

3.5.6. Část VI.: Úklidové služby na kolejích

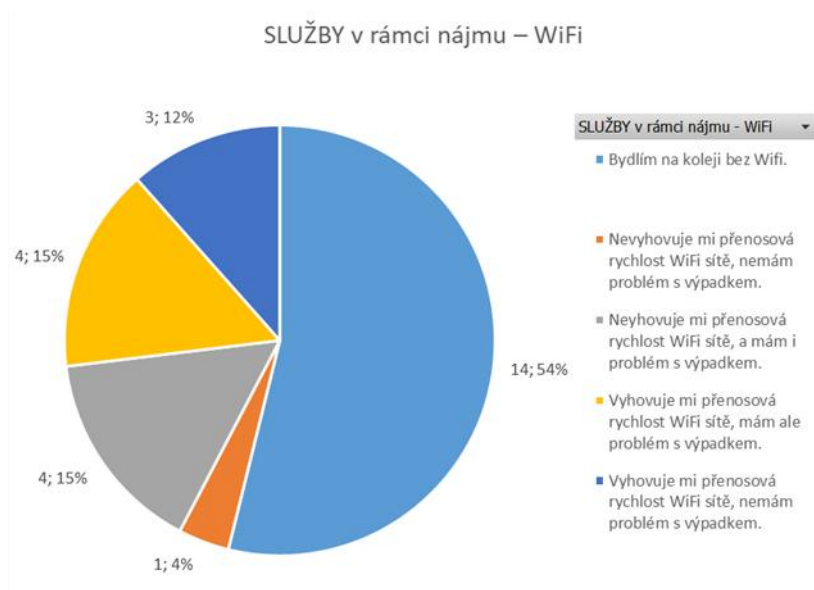


Studenti mají obecně smíšené zkušenosti s úklidem společných prostor. Někteří jsou spokojeni s frekvencí úklidu a oceňují zejména čistotu udržovanou v kuchyňkách. Také chodby a buňky jsou podle většiny pravidelně a dostatečně uklízeny. Někteří studenti se však setkali s nepříjemným chováním ze strany personálu, včetně nemístných poznámek ohledně nepořádku v koupelně. Vedle samotného úklidu studenti upozorňují také na problém s některými spolubydlícími, kteří nedodržují pořádek ani základní hygienu, což může ovlivňovat celkovou úroveň čistoty na koleji.

3.5.7. Část VII: Odstraňování závad

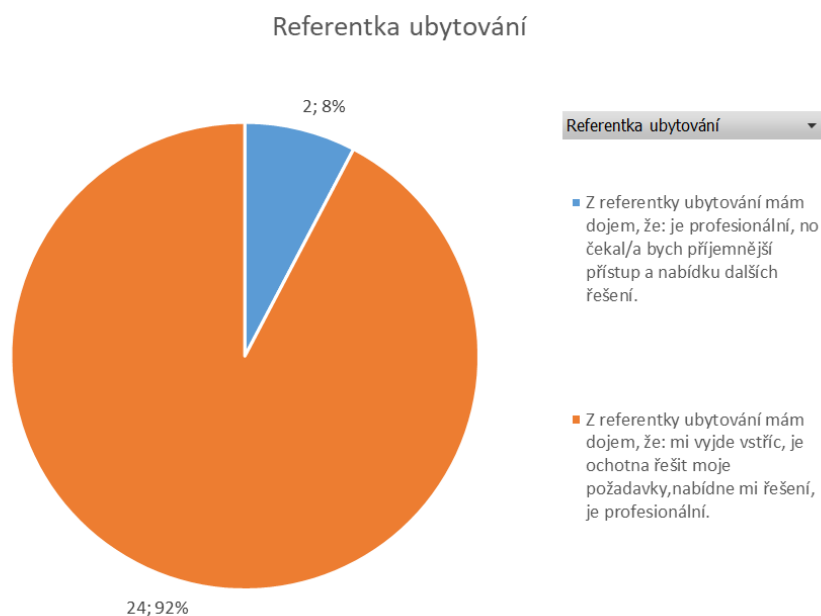
Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.5.8. Část VIII.: Wifi

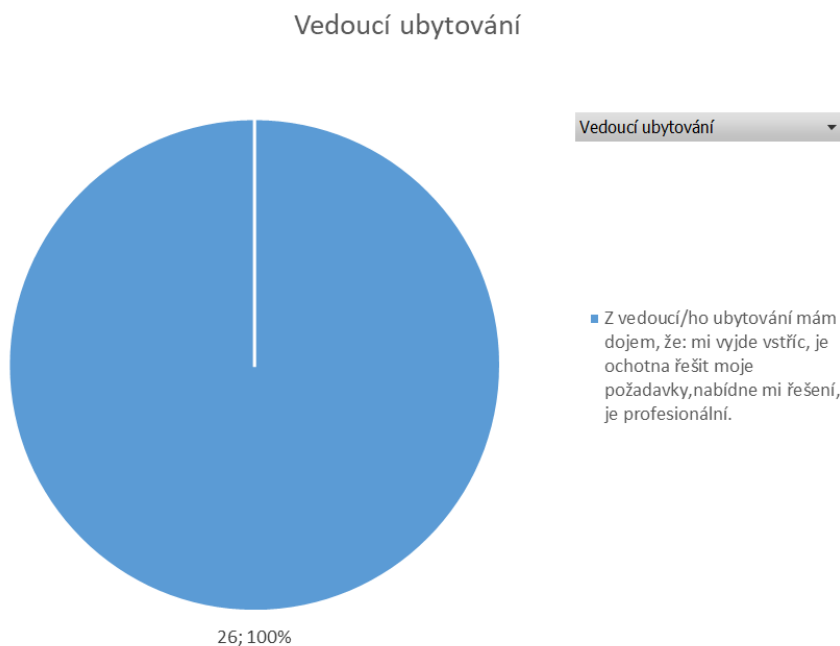


Poznámka KR UP: Tato otázka v době zpracování dotazníku již nebyla aktuální, neboť čtrnáct dní po rozeslání dotazníků se začal realizovat projekt na výstavbu Wi-Fi sítě tak, aby bezdrátové připojení bylo ve všech místnostech kolejí.

3.5.9. Část XI.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře



Celkově lze říci, že s paní referentkou jsou ubytovaní spokojeni. Někteří však tento dojem neměli.



U otázky na paní vedoucí lze pozorovat jednoznačnou **spokojenost**.

3.5.10. Část X.: Všeobecné připomínky

Respondenti vyjádřili spokojenost s klidným a udržovaným prostředím na Chválkovicích, přičemž si cení, že mohou bydlet s partnerem. V porovnání s jinými kolejemi je zde lepší pořádek a klid. Některé oblasti však stále vyžadují zlepšení.

Jedním z hlavních problémů byly větráky v koupelnách, které jsou považovány za naprosto nefunkční a katastrofální. Dalšími častými stížnostmi byly problémy s internetem – výpadky při připojení přes kabel. Nicméně, připomínky ohledně nedostatečného pokrytí wifi byly již neaktuální, protože čtrnáct dní po dotazu byla na koleji zavedena wifi síť, což vyřešilo tuto stížnost.

Dále bylo zmíněno, že recepční jsou obtížně k zastížení, jelikož tráví většinu času na úklidu, což komplikuje například vyprání prádla nebo vyzvednutí prádla ze sušárny.

Dalšími požadavky jsou lepší vybavení kuchyňských prostor – především varná konvice přímo na buňkách, jelikož současné řešení s konvicí pouze v kuchyňkách je považováno za nepraktické. Také by bylo ideální mít ledničku s poličkou na mrazák.

Kromě toho se opakovaně objevila žádost o větší ledničky a stabilnější připojení k internetu. Celkově respondenti vyjadřují spokojenost a žádají zlepšení některých dalších zařízení a služeb na koleji.

Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Součet z ID
cena kolejného	2
internet na koleji Chválkovice	1
Koupelny	1
nemožnost zůstat na mojí koleji ubytovaná i přes léto (Chválkovice)	1
Ráda bych zaškrtnla jak vybavení (interiér), tak ale i komunikaci SKM s ubytovanými, bohužel si opravdu nešlo vybrat	1
vybavení (interiér) kolejí	1
Wi-Fi připojení	19
Celkový součet	26

Další kritiku směřují respondenti na komunikaci SKM (Správa kolejí a menz), která je podle nich neefektivní. Cena kolejného je také vnímána jako příliš vysoká ve vztahu k podmínkám, které koleje nabízejí. Interiér koleje trpí známkami opotřebení a časté stížnosti se týkají i celkové údržby zařízení.

3.5.11. Část XI.: Závěr

Průzkum spokojenosti mezi studenty z kolejí Chválkovice přinesl určité poznatky o zkušenostech s ubytováním, službami a celkovou kvalitou bydlení. Z odpovědí respondentů vyplynuly jak pozitivní, tak negativní aspekty, které ovlivňují jejich spokojenost. Někteří vyjádřili nespokojenost s cenou ubytování a jeho dostupností. Rovněž zazněly výtky k poloze koleje a její dostupnosti do centra města i k univerzitním budovám. Mezi pozitiva patřila možnost relativně rychlého vyřízení administrativy při nastěhování a vstřícný přístup některých zaměstnanců recepce.

Nicméně průzkum rovněž odhalil několik oblastí, které vyžadují zlepšení. Nejčastější kritika směřovala ke kvalitě ubytování, kdy studenti upozornili na stárnoucí vybavení pokojů a nedostatek oprav. Někteří si stěžovali na nevyhovující stav nábytku a sanitárních zařízení. Dalším častým problémem bylo WiFi připojení, kdy mnoho respondentů mělo problémy se stabilitou a rychlostí internetového připojení, což mělo negativní dopad na jejich studium i volnočasové aktivity. Kvalita úklidu byla dalším často zmiňovaným tématem, přičemž někteří studenti naopak hodnotili úklid pozitivně a byli spokojeni s jeho frekvencí i důkladností.

Studenti rovněž poukazovali na nedostatečnou komunikaci a informovanost ohledně důležitých změn. Dalším podnětem bylo rozšíření sortimentu na recepci, jelikož někteří studenti by ocenili širší nabídku zboží, aby nemuseli pro drobné potřeby cestovat do vzdálenějších obchodů. Kromě toho se objevily drobné výtky k přístupu některých zaměstnanců recepce, kteří byli vnímáni jako neochotní a nepřívětiví při řešení problémů studentů. Však velká většina vyjádřila maximální spokojenost.

Na základě výsledků průzkumu lze doporučit několik opatření pro zvýšení spokojenosti studentů. Mezi hlavní návrhy patří zvýšení investic do renovace pokojů a modernizace vybavení, zlepšení kvality a stability internetového připojení a zavedení častějších kontrol úklidu společných prostor. Dále by bylo přínosné zlepšit komunikaci mezi vedením koleje a studenty, rozšířit sortiment na recepci dle požadavků studentů a posílit školení zaměstnanců recepce v oblasti komunikace a přístupu ke studentům.

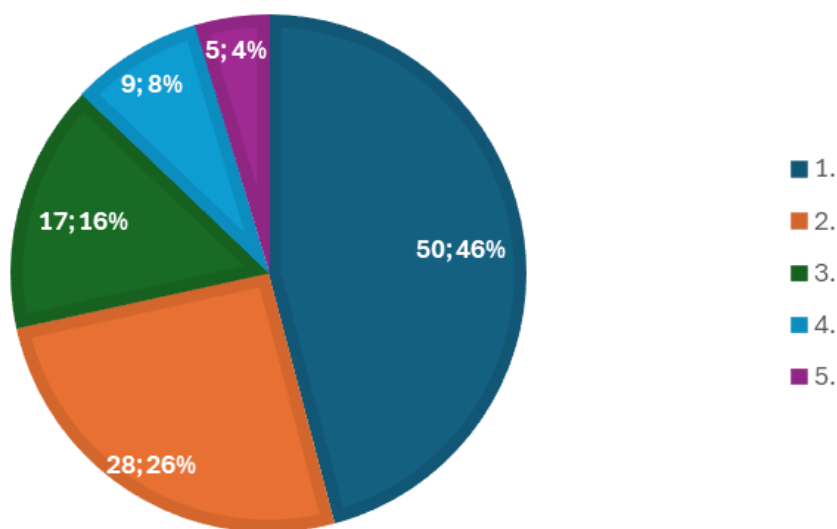
Koleje Chvátkovice poskytují dostupné ubytování pro studenty, avšak existuje řada oblastí, ve kterých mohou být podniknuty kroky ke zlepšení celkové kvality ubytování a života.

3.6. KOLEJ J. L. FISCHERA A, B

Pro kolej J. L. Fischera vyplnilo Průzkum **109** respondentů, a to **66** respondentů z bloku A, **43** respondentů z bloku B.

3.6.1. Část I.: Základní informace

2. KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH UP BYDLÍTE?



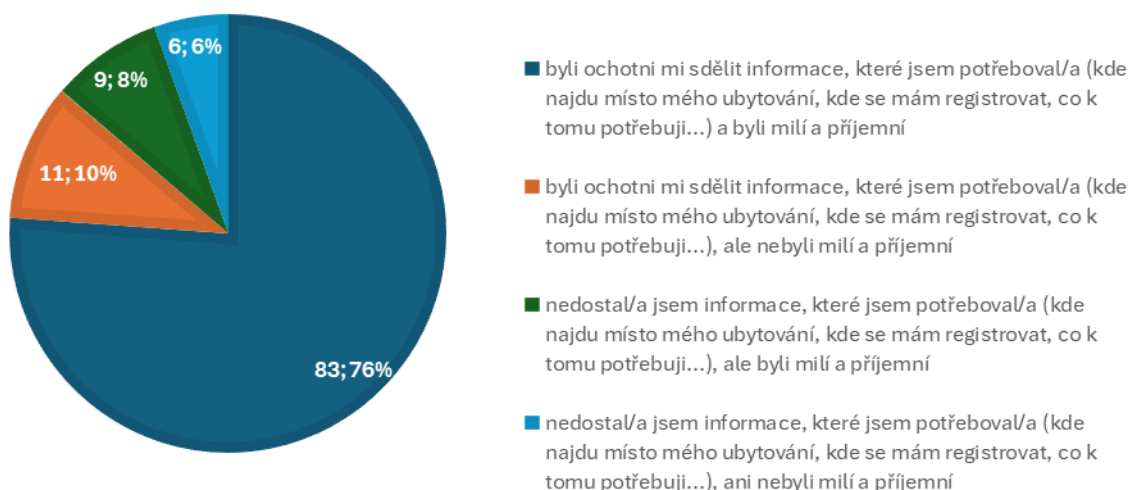
3.6.2. Část II.: Výběr koleje

4. Ubytování na kolejích UP jste si vybírali na základě...	Počet z ID
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;	1
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; sdělení kamarádů.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	28
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	3
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	8
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení kamarádů.;	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.;	3
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	4
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;	1
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	3
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	9
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	4
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení kamarádů.;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.; sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	2
sdělení kamarádů.;	15
sdělení kamarádů.; informací získaných během Dne otevřených dveří UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
sdělení kamarádů.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	4
sdělení kamarádů.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	2
sdělení kamarádů.; sdělení (nabídka) webových stránek UP.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	13
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.; osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	1
Celkový součet	109

Většina respondentů si vybrala kolej J. L. Fischera na základě osobního zájmu a zjišťování informací. Velkou roli také hrálo doporučení přátel a nabídka webových stránek UP. Naopak **malou roli** hrály informace získané během DOD UP, a to **nejspíše** především z důvodu, že v rámci DOD není možná prohlídka daných kolejí.

3.6.3. Část III.: Stěhování na koleje

9. PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE - ZAMĚŠTNANCI NA KOLEJÍCH



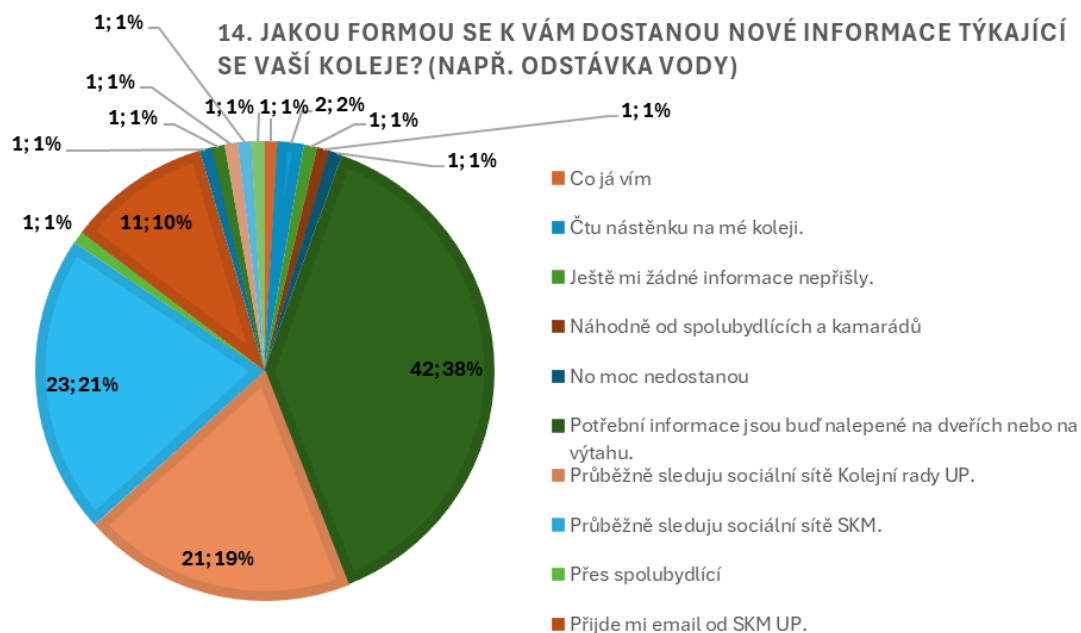
Respondenti jsou **většinově spokojeni** se stěhováním se na koleje, pouze minimální množství respondentů (6) spokojeno nebylo. Poměrně velké množství respondentů (11) nebylo spokojeno s přístupem zaměstnanců. V tomto bodě by se kolej mohla zlepšit.

10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku (odpověď není vyžadovaná)	Počet z ID
1. rok jsem se nesetkala s příjemností, avšak z důvodu návalu studentů velkým pochopitelné.	
Další nástupy proběhly v pořádku.	1
Hodně lidí a chaos, ale to je normální	1
Jediným problémem bylo, že v době úředních hodin se na koleji Generála Svobody nevyskytovala paní, která vydávala klíče, museli jsme na ni čekat, následně jsem kvůli tomu nestihla dřívější autobus, kterým jsem chtěla jet zpět domů, ale omluvila se.	1
Když jsem poprvé přijela na kolej, byli mi akorát předány klíčky. Ani jedna informace nebyla sdělena, pomalu jsem ani nevěděla kde mám pokoj.	1
Mnohdy neustále obtěžování s kartou ISIC. Např. když mám plné ruce a nejsem schopný pípnout a někdo mi otevře, tak jsem často zbytečně dotazován a napomínán zda mám kartu.	1
Na začátku nic. Při vystěhování byli však ne již tak příjemní.	1
Nevěděl jsem co je vše potřeba. Chtělo by to nějaké vysvětlení	1
Nevěděla jsem, že v neděli není unytovací den a dorazila jsem po pětihodinové cestě z Liberce právě v neděli a s asi 4 kuframa. Paní na recepci mi půl hodiny tvrdila, bže se dovnitř nedostanu a mám smůlu. Byla nepříjemná a až po té půl hodině mi řekla, že když zaplatím stovku, tak mi odemkne.	1
nikdy jsem neměla s paní referentkou problém	1
Ocenila bych email s přehlednými informacemi o ubytování.	1
paní referentka i paní na recepci byly strašně mile	1
Paní referentka pro JLF je vždy velmi milá a pozitivní!	1
Paní u prádla byla velice příjemná a dost zvedla náladu. Jediné co, tak bych si dokázala představit před nástupem studentů na kolej nějaký pořádný generální úklid a ne pavouka v každém rohu místnosti.	1
Paní Zuzanka je nej! :)	1
Po vstupu na kolej mi paní (nyní již vím, že pracuje u vstupu) vynadala co tam jako dělám, že když nemám klíče musím jít na generála svobody. To jsem první den na kolejích opravdu nevěděla. Nebyla moc milá. Po tom, co jsem na Generálovi vše vyřídila, byli všichni milí. Až na první paní, kterou jsem na Fisherovi potkala.	1
Pokoj byl v zlem stavu, spína a nepořádek.	1
Špatně se tu parkuje	1
Vše proběhlo v pořádku	1
Vše v pořádku	1
Všechno bylo v pořádku 🍀	1
Wifi je velmi tragická, i na vyplnění tohoto dotazníku jsem musela použít data, o práci do školy ani nemluví, vše si musím nechávat na doma...	1
(prázdné)	88
Celkový součet	109

V rámci otázky č. 10 vzhledem k **převažující spokojenosti** studentů nebylo velké množství stížností.

Respondenti by ovšem ocenili vysvětlení, jak fungují stěhovací víkendy a dny, a to přehlednou cestou. Problém nastává především při zmatení vyzvedávání **klíčů** na jiné koleji, než na té, na niž se ubytovaný stěhuje. Největší problematikou je tedy absence přehledných informací jak při nastěhování se, tak při odstěhování se.

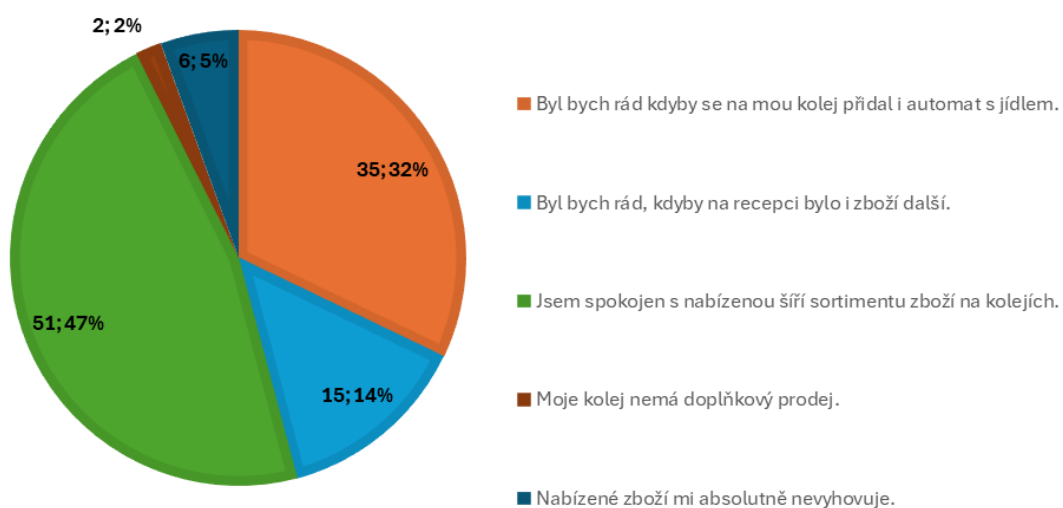
3.6.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací



Na kolejích JLF jsou dle studentů nejčastěji důležité informace nalepeny na dveřích či na výtahu, což svědčí o funkčnosti dané možnosti oznámení. Velké množství respondentů také sleduje sociální síť SKM UP či KR UP. Několik respondentů také uvedlo možnost příchodních emailů v případě nutnosti, nicméně tuto možnost uvedlo pouze malé množství respondentů z celkového množství.

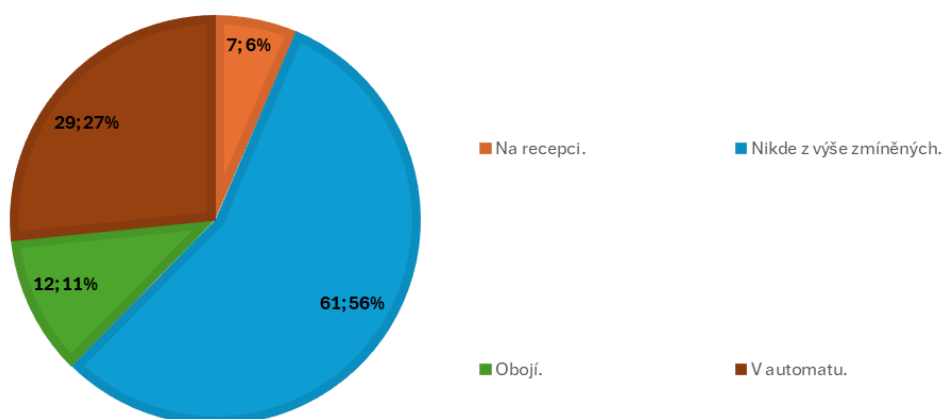
3.6.5. Část V.: Recepce kolejí

17. RECEPCE KOLEJÍ UP - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



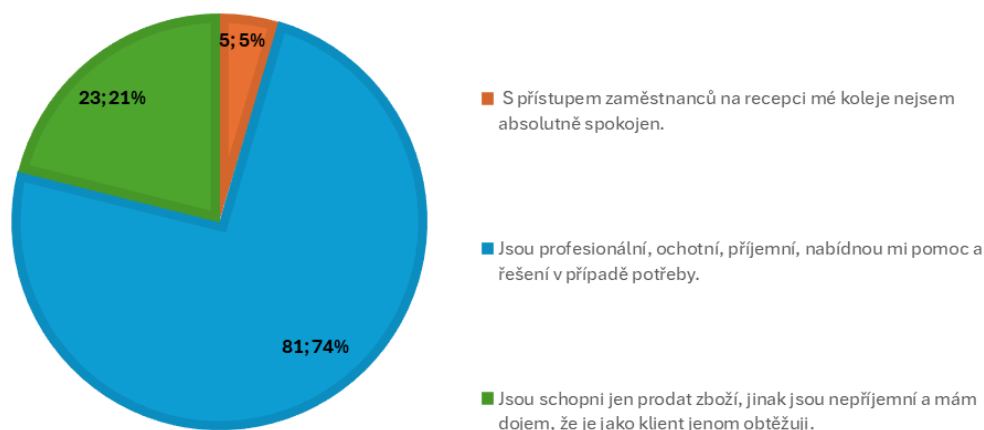
Téměř polovina respondentů je spokojena s nabízenou šíří sortimentu zboží na kolejích, nicméně velké množství ubytovaných na této koleji by také rádo mělo k dispozici automat s jídlem, který je umístěn na jiných kolejích, ovšem na koleji JLF nikoli. Někteří studenti by rádi přidali i jiné zboží, než které je v nabídce (souhrn viz kapitola 2) či jim zboží naprosto nevyhovuje. Zajímavým faktem jsou také respondenti, kteří uvedli, že kolej JLF nemá k dispozici doplňkový prodej, což značí možná také fakt, že někteří ubytovaní neví, že kolejje disponují prodejem zboží na recepci.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH ?



Nadpoloviční množství ubytovaných na koleji JLF **nenakupuje** sortiment v prostředí kolejí. Velké množství studentů také používá automat na nápoje (káva, klasické pití) umístěný v prostorách těchto kolejí. Poměrně malé množství respondentů nakupuje sortiment skrze recepci.

20. RECEPCE KOLEJÍ UP - ZAMĚSTNANCI



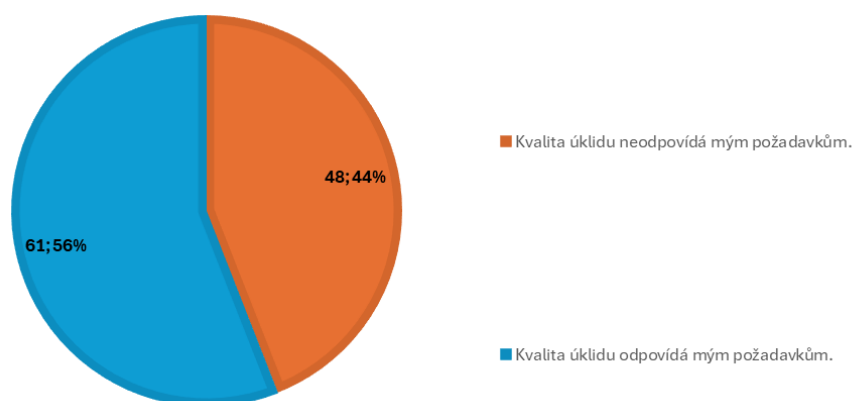
Přes **80 %** ubytovaných respondentů na koleji JLF je **spokojeno** se zaměstnanci recepcie dané koleje. **21 %** ubytovaných uvedlo, že ačkoli jsou recepční schopni prodat zboží, nejsou již profesionální. Pouze minimum respondentů bylo zcela nespokojeno.

V rámci otázky 22.: Vaše případné komentáře ke službám na recepcích (chování zaměstnanců, rozsah nabízených služeb, rozšíření sortimentu na recepcích), KR UP **NEUVÁDÍ** veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otázce se vyjádřilo **29** respondentů.

Dále v rámci této otázky KR UP pro kolej J. L Fischera konstatuje, že spokojenost s recepcí z velké části záleží na konkrétním zaměstnanci. Jako největší problém shledává organizaci půjčování klíčů od studoven a rozdílný systém jejich půjčování každého zaměstnance. Zmiňovaná byla také problematika vstupu s pomocí ISIC karty.

3.6.6. Část VI.: Úklidové služby na kolejích

23. KVALITA ÚKLIDU



Nadpoloviční většina respondentů je spokojena s úklidovými službami na koleji JLF, nicméně velké množství respondentů spokojeno není a úklid neodpovídá jejich požadavkům. KR UP analyzovala jednotlivé výsledky: podobné výsledky odpovídají i jednotlivým blokům koleje UP. Z celkového počtu respondentů:

- **Pro blok A:** 39, 59 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 27,41 % ubytovaných není spokojeno s kvalitou úklidu.

- **Pro blok B:** 22,20 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 21,19 % ubytovaných není spokojenost s kvalitou úklidu

V rámci otázky 24.: Vaše případné komentáře k úklidovým službám na kolejích UP, KR UP **NEUVÁDÍ** veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo **43** respondentů.

KR UP dále konstatuje, že respondenti pro kolej JLF uváděli především **problémy** s nedostatečným úklidem koupelen a chodeb (tzn. společný prostor na buňce) a nepečlivost úklidu, který bývá pravidelně proveden v řádu několika minut. V rámci koupelen uváděli problémy např. s dlouhodobým neumýváním umyvadel. Častý problém na koleji JLF respondenti vypořizovali také v nepravidelnosti úklidu, který by měl probíhat 1x týdně, ačkoli tomu tak v realitě není, mj. by si respondenti uměli představit úklid vícekrát týdně. Respondenti také uváděli, že by rádi, aby paní uklízečky přicházely pravidelně v určité dny, aby jim ubytování mohli odklidit věci. Mnohým respondentům vadila „přesavovanost“ úklidu a rychlovarné konvice zanesené vodním kamenem. Někteří respondenti ovšem úklid chválili a požadovali za dostatečný.

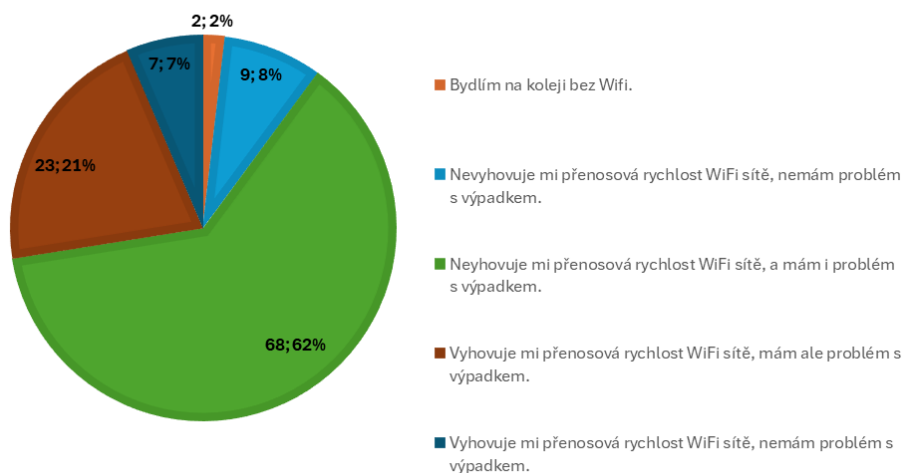
Po analýze výsledků pro tuto otázku KR UP zjistila, že dané problémy s úklidem se týkají jak bloku A, tak bloku B koleje J. L. Fischera.

3.6.7. Část VII.: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.6.8. Část VIII.: WiFi

27. SLUŽBY V RÁMCÍ NÁJMU - WIFI



Skoro $\frac{3}{4}$ respondentů uvedly, že jim na koleji JLF **nevyhovuje** přenosová rychlost WiFi sítě, a že mají problém i s **výpadkovostí** sítě. Pouze minimum studentů je zcela spokojeno, dva respondenti také uvedli, že bydlí na koleji bez WiFi, ačkoli kolej JLF aktuálně disponuje 2. možností WiFi připojení pro studenty (eduroam, UPOL). Při analýze pro jednotlivé bloky:

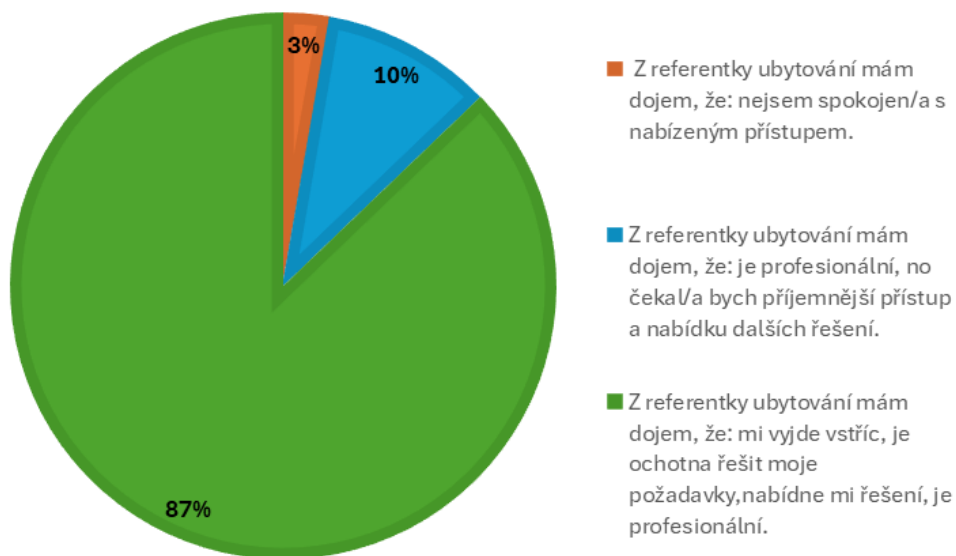
- **Na bloku A:** má skoro poloviční procento respondentů problémy s výpadkem a nevyhovuje jim přenosová rychlost
- **Na bloku B:** má skoro poloviční procento respondentů problémy s výpadkem a nevyhovuje jim přenosová rychlost

KR UP konstatuje, že problémy na jednotlivých blocích jsou zcela totožné a odpovídají hlavními grafu výše.

Pro otázku 28. a 29. KR UP pouze uvádí, že většina respondentů na koleji JLF **NENAHLAŠUJE** problémy s WiFi sítí. Zbytek informací k tomuto oddílu je uveden v kapitole 2.

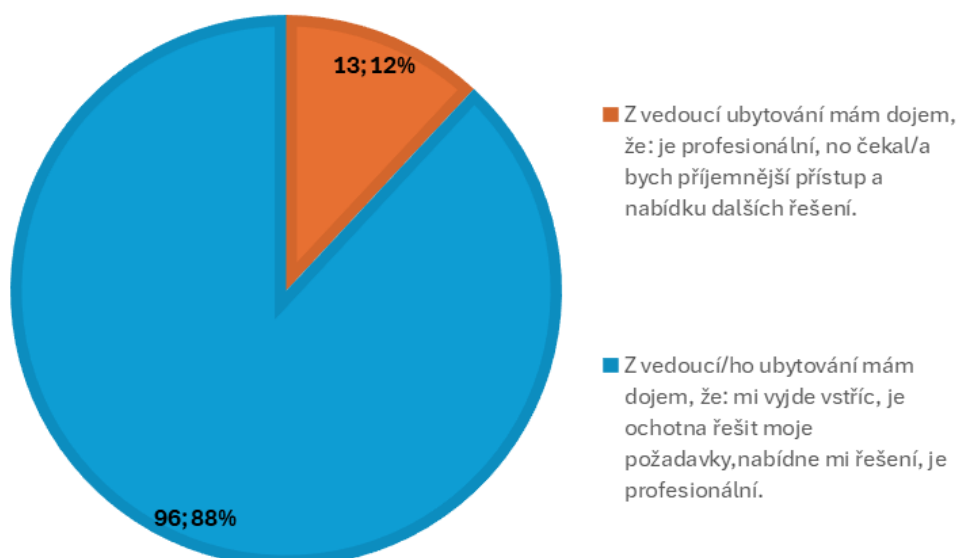
3.6.9. Část IX.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Na základě grafu může KR UP konstatovat, že respondenti ubytovaní na koleji JLF jsou spokojeni se zaměstnanci ubytovací kanceláře, nicméně bylo by potřeba doladit některé drobnosti.

31. VEDOUcí UBYTOVÁNÍ



Také zde může KR UP vyslovit stejný závěr i přes to, že 13 respondentů nebylo spokojeno s přístupem vedoucí ubytování koleje JLF, neboť ani jeden z respondentů neuvedl možnost, že není vůbec spokojen s nabízeným přístupem.

V rámci otevřené otázky č. 32.: Máte připomínky k službám na kolejích UP? Chcete něco zkvalitnit, zlepšit?, KR UP neuvádí veškerý soupis odpovědí. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo **12** respondentů.

KR uvádí přehled nejčastěji zmiňovaných věcí:

- výpadky WiFi sítě
- navýšení soukromí ubytovaných a omezení vstupu zaměstnanců SKM UP do pokoje
- kvalitnější voda
- lepší vybavení (zrcadla, kuchyňky – především mikrovlnná trouba; nabídky přistýlky, moderní pokoje)

33. Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Počet z ID
Trouby, které moc nejsou troubami. Resp. trvá poměrně mnoho nadstandardního času než se něco upeče a	1
Velikost pokoje vzhledem k počtu ubytovaných	1
asi vyložené nic, možná někdy ten úklid a momentálně situace s rekonstrukcí, jestli tedy opravdu bude a kdy	1
Wi-Fi připojení, vybavení (interiér) kolejí	1
Nejslabším členském je určitě to, že do některých pokojů na Fischerkách na bloku A zatéká nebo že když prší, tak se na chodbách dělají louže. Za takové podmínky je cena za koleje dost vysoká	1
Personál na recepci, někdy internet	1
Rozhodne Wifi	1
Vybavení kolejí nejen pokojů, ale i kuchyněk + katastrofální wifi připojení	1
wifi i interier kolejí (zas chapu ze kdyz dojde k modernizaci, vyrazneji se zvedne cena kolejného)	1
Wifi a personál	1
komunikace SKM s ubytovanými, personál	2
cena kolejného	4
vybavení (interiér) kolejí	25
Wi-Fi připojení	68
Celkový součet	109

Ubytování na koleji JLF považují za nejslabší článek především **WiFi** připojení a dále zastaralé **vybavení** (interiér) kolejí. Tyto dva faktory jsou nejzřetelnější problémem této koleje.

3.6.10. Část X.: Závěr pro kolej JLF

KR UP na základě analýzy odpovědí v Průzkumu pro kolej J. L. Fischera dospěla, že:

- Největšími **plusy** koleje jsou především **zaměstnanci** ubytovací kanceláře, **informování** ubytovaných skrze vylepování informačních letáků a poměrná spokojenost s **nabídkou sortimentu** na recepci ke koupi.
- Největšími **minusy** a problémovými částmi: je především problematičnost **WiFi** připojení a zastaralý **interiér** kolejí (pozn.: k ak. roku 2025/2026 dojde k plánované

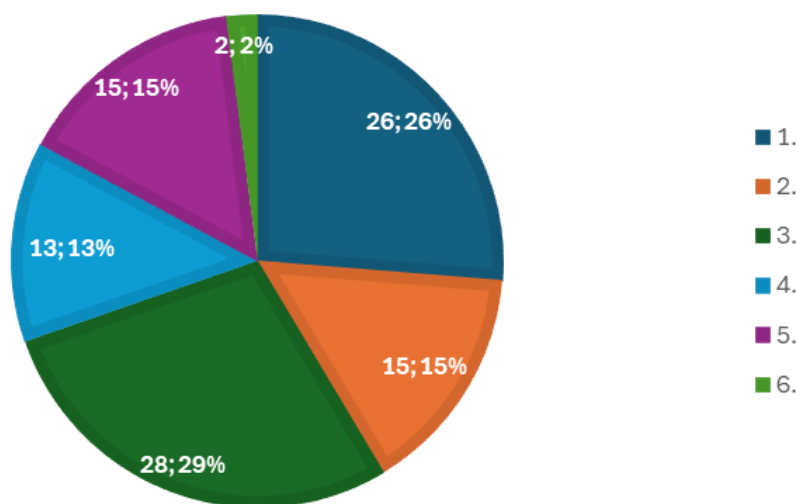
rekonstrukci bloku B.) Velkým problémem se jeví **úklid** na této koleji. Poměrně menším problémem je stěhování se studentů během prvního dne na koleje a přístup zaměstnanců.

3.7. KOLEJ NEŘEDÍN I, II, III, IV

Pro kolej v kampusu Neředín vyplnilo průzkum **99** respondentů, a to **15** respondentů z koleje Neředín I, **35** respondentů z koleje Neředín II a **49** respondentů z koleje Neředín III. Z koleje Neředín IV. Průzkum nevyplnil žádný respondent, což KR UP přičítá faktu, že tento blok obývají především zahraniční studenti. KR UP se do příštího akademického roku vynosnaží Průzkum rozšířit i zde, přestože v Průzkumu koleje se i nyní objevovaly odpovědi v anglickém jazyce, a tudíž se k zahraničním studentům Průzkum dostal.

3.7.1. Část I.: Základní informace

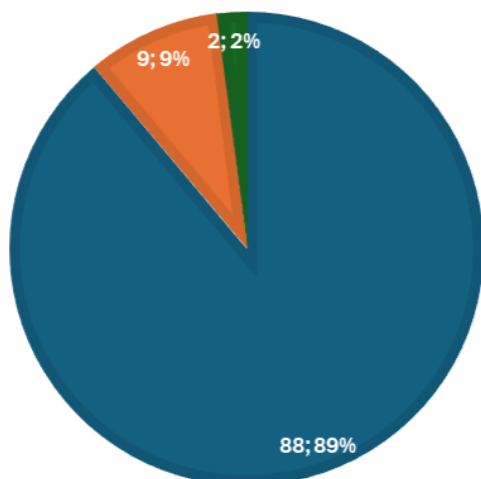
2. KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH UP BYDLÍTE?



3.7.2. Část II.: Výběr koleje

Z otázky č. 4 Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě... - skoro **1/3** respondentů uvedla, že si koleje Neředín vybrali z osobního zájmu a osobního zjišťování. Druhou nejčastější odpovědí byl výběr na základě nabídky fakult UP. Častou odpovědí bylo i doporučení přátel aj. Většina respondentů užívala pro výběr této koleje více kanálů.

9. PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE - ZAMĚSTNANCI NA KOLEJÍCH



- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...) a byli milí a příjemní
- byli ochotni mi sdělit informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale nebyli milí a příjemní
- nedostal/a jsem informace, které jsem potřeboval/a (kde najdu místo mého ubytování, kde se mám registrovat, co k tomu potřebuji...), ale byli milí a příjemní

Většina respondentů je spokojena se stěhováním se na koleje, pouze dva respondenti nebyli spokojeni s obdrženými informacemi. Tento fakt je pro kolej Neředín velmi pozitivní.

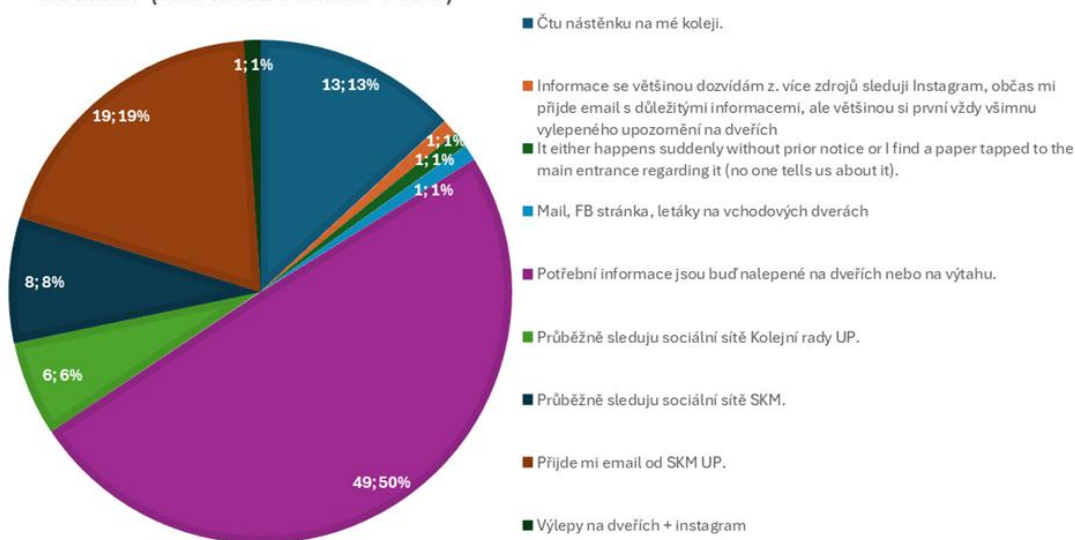
10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. Roku (odpověď není vyžadována)	Počet z ID
Bylo by příjemné mít možnost ubytovat se i v neděli před začátkem semestru, ne jen ve všední dny.	1
Bylo mi řečeno, že před mým nastěhováním se pokoj vymaluje a uklidí, každopádně ani jedna z věcí neproběhla. Mohla jsem se klidně nastěhovat o několik dní dříve. Pokoj nebyl uklizený, vymalovaný, některé věci byly rozbité. Bylo jasné, že ho ani nikdo nekontroloval.	1
dlho som čakala kým mi niekto dá prístup k dverám a nebola som dopredu oboznámená o ubytovacích hodinách	1
Give us clearer information on how to reserve the hotel rooms for our families coming to visit us here	1
Ještě než se mi povedlo sehnat místo přímo v Neředíně, volala jsem si na koleje osobně. Paní byla velmi ochotná a příjemná.	1
ne, byli milí a všechno bylo perfektní, jasné a dobré	1
Nebyla umytá lednice, 2 měsíce jsme nahlašovaly závadu kohoutku a nikdo to neopravil, nešlo nám otvírat okno, neměli jsme na buňce smeták, lopatku, kýbl, byl tam jen smetáček.	1
Nemohl jsem najít podle čísla svůj pokoj, personál mě velmi ochotně a konkrétně navedl.	1
Paní referentka na Neředíně je skvělá. Velmi ochotná a dohodnete se s ní i na přestěhování do pro vás lepšího pokoje. Určitě velká spokojenost a díky ní se cítíme se spolubydlícím příjemně.	1
Pokoj byl naprosto špinavý, očividně v něm nikdo dlouho nebyl a ani nekontroloval jeho stav	1
S kolejnými referentkami v Neředíně mám za všechny 4 roky skvělé zkušenosti. Jsou velmi vstřícné, milé a ochotné pomoci nebo poradit.	1
Špatná kontrola poškozených věcí na kolejích a pomalá odezva špatná komunikace mezi pracovníky a studenty.	1
Ubytování proběhlo rychle a bez problému. Paní referentka byla velmi ochotná a nápomocná.	1
Ubytovanie nebolo možné cez víkend pred začiatkom semestra na LF.	1
Vše proběhlo hladce, zaměstnanci jsou zde velmi příjemní, včetně uklízeček	1
Vše proběhlo v pořádku a hladce.	1
Vše proběhlo v pořádku. Nemám výhrady.	1
Vše v pořádku	1
Všechno bylo dobře.	1
Všetko bez problémů	1
Zrušila bych poplatky za stěhování pro studenty, kteří si museli vybrat kolej dále od jejich fakulty (nedostatek míst) a pak se museli přestěhovat blíže po vyčkání na uvolněné místo preferovaných kolejí z důvodu tolerantnosti nebudit spolubydlící pro brzké vstávání na dopravení se na vzdálenou fakultu.	1
(prázdné)	78
Celkový součet	99

V rámci otázky č. 10 vzhledem k **převažující spokojenosti** studentů nebylo velké množství stížností. KR UP tedy může konstatovat, že v rámci této koleje zaměstnanci SKM provádí velmi dobrou práci.

Respondenti by ovšem ocenili větší kontrolu vybavení, které je přímo na pokoji, případně buňce. Stejně jako na jiných kolejích, i zda nejčastěji studenti vytýkají nepřipravenost pokojů na nastěhování studenta na začátku ak. roku a nepečlivý úklid. Problém opět nastává i s informováním studentů o fungování kolejí, stěhování se či orientací na koleji.

3.7.3. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

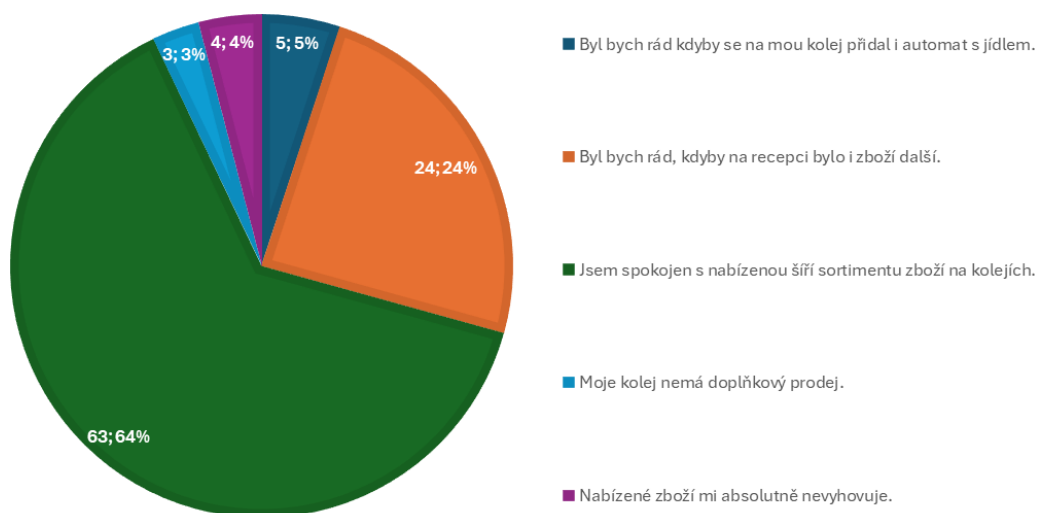
14. JAKOU FORMOU SE K VÁM DOSTANOU NOVÉ INFORMACE TÝKAJÍCÍ SE VAŠÍ KOLEJE? (NAPŘ. ODSTÁVKA VODY)



50 % respondentů z kolejích Neředín je názoru, že důležité informace jsou nalepeny na dveřích či na výtahu, což svědčí o funkčnosti dané možnosti oznámení. Nemalé procento uvedlo, že jim přijde email od SKM UP případně čtou nástěnku na své koleji. Ke spoustě ubytovaných se informace dostávají prostřednictvím více kanálů.

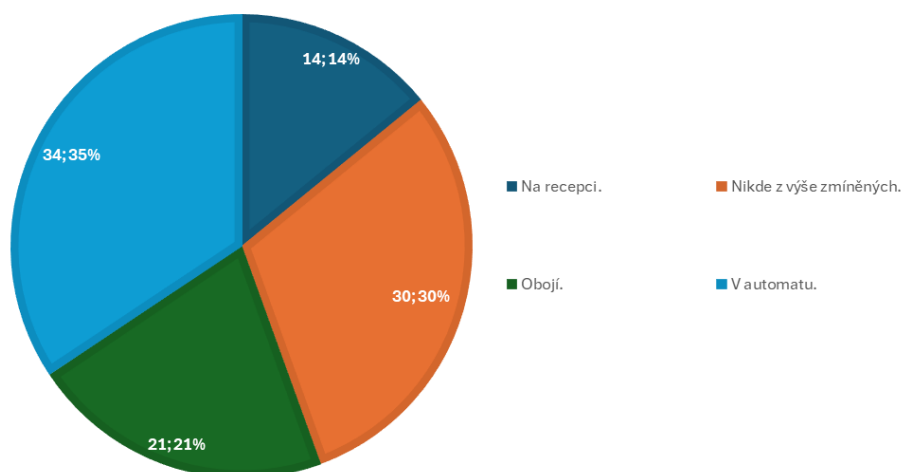
3.7.4. Recepce kolejí

17. RECEPCE KOLEJÍ UP - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



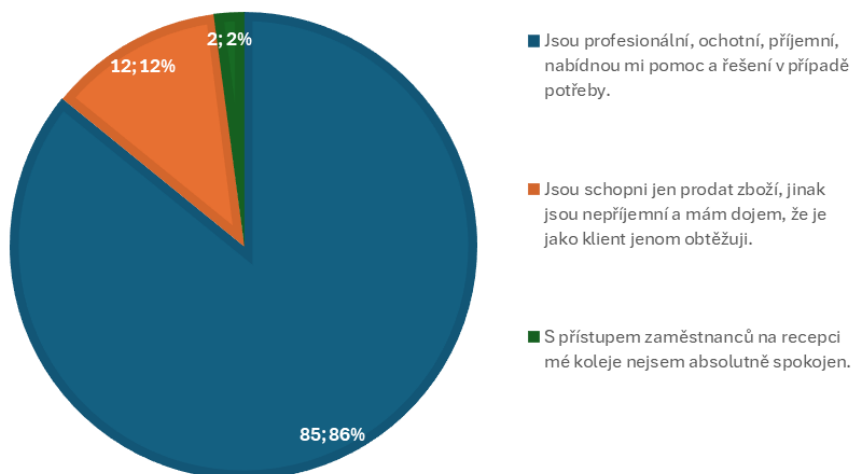
Většina respondentů je **spokojena** s nabízenou šíří sortimentu zboží na kolejích. Někteří studenti by rádi přidali i jiné zboží, než které je v nabídce (souhrn viz **kapitola 2**), či jim zboží naprosto nevyhovuje – toto procento je ovšem minimální. Zajímavým faktem jsou také respondenti (3), kteří uvedli, že koleje Neředín nemají k dispozici doplňkový prodej, což značí možná také fakt, že někteří ubytovaní neví, že koleje disponují prodejem zboží na recepci a bylo by potřeba zapracovat na informovanosti.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH?



Nejvíce ubytovaných na kolejích v Neředíně nakupuje v automatu. Necelých 30 % respondentů (30) nenakupuje sortiment v prostorách kolejí. Nejméně respondentů dopovědělo, že nakupuje sortiment skrze recepci.

20. RECEPCE KOLEJÍ UP - ZAMĚŠTNANCI



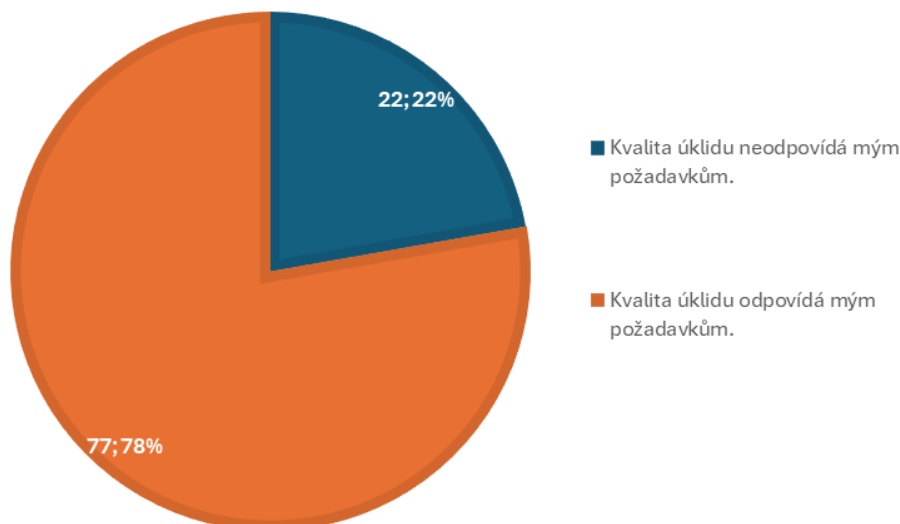
Přes 85 % ubytovaných respondentů na kolejích Neředín je **spokojeno** se zaměstnanci recepcie dané koleje. 12 % ubytovaných uvedlo, že ačkoli jsou recepční schopni prodat zboží, nejsou již profesionální. Pouze minimum respondentů bylo zcela nespokojeno. To je velice pozitivní faktor.

V rámci otázky 22.: Vaše případné komentáře ke službám na recepcích (chování zaměstnanců, rozsah nabízených služeb, rozšíření sortimentu na recepcích), KR UP NEUVÁDÍ veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otázce se vyjádřilo 17 respondentů.

Dále v rámci této otázky KR UP pro koleje Neředín konstatuje, že spokojenost s recepcí z velké části záleží na konkrétním zaměstnanci kolejí - ubytovaní z velké části služby recepcie chválili, nicméně objevila se také kritika přístupu zaměstnanců. Jako největší problém shledává KR UP nízkou úroveň anglického jazyka zaměstnanců a občasnou neznalost nabízených služeb či systému rozdělování klíčů k místnostem. Také zde padl návrh na možnost pohotovostních oprav i během víkendu (např. při problémech s vodou, elektřinou atd.). Několik respondentů by si přálo tiskárnu v prostorách recepcie.

3.7.5. Část V.: Úklidové služby na kolejích

23. KVALITA ÚKLIDU



Necelých **80 %** respondentů je spokojena s úklidovými službami na kolejích Neředín. KR UP analyzovala výsledky za jednotlivé koleje. Z celkového počtu respondentů:

- **Pro Neředín I:** 14,93 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 1,7 % ubytovaných není spokojeno s kvalitou úklidu.
- **Pro Neředín II:** 18,51 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 17,49 % ubytovaných není spokojenost s kvalitou úklidu.
- **Pro Neředín III:** 45,92 % ubytovaných je spokojeno s kvalitou úklidu, 4,8 % ubytovaných není spokojenost s kvalitou úklidu.

V rámci otázky 24.: Vaše případné komentáře k úklidovým službám na kolejích UP, KR UP **NEUVÁDÍ** veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo **30** respondentů.

KR UP dále konstatuje, že respondenti pro kolej Neředín I uvádějí, že **nemají** výrazné výhrady k úklidu. Někteří respondenti konstatovali, že úklid by mohl být důkladnější a více hloubkové, ale v rámci možností jsou spokojeni. Na kolejích Neředín II a Neředín III někteří ubytovaní uvádějí **problémy** s nedostatečným úklidem koupelen, především odtoků sprch a

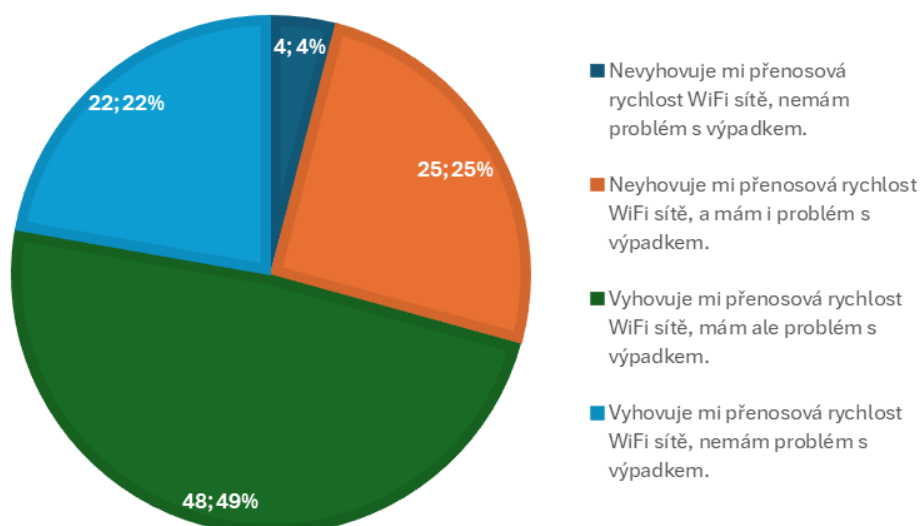
podlah. Někteří ubytovaní poukázali na úklid kuchyní, a to především košů. Další problémy se již vyskytovaly jednotlivě.

3.7.6. Část VI.: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán v kapitole 2, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.7.7. Část VII.: WiFi

27. SLUŽBY V RÁMCI NÁJMU - WIFI



Skoro $\frac{3}{4}$ respondentů uvedly, že mají na kolejích Neředín problém s **výpadkovostí** WiFi sítě. Přibližně **70 %** respondentů **vyhovuje** přenosová rychlost WiFi sítě. **22** studentům **vyhovuje** přenosová rychlost WiFi sítě a **nemají** problém s výpadkem. Při analýze pro jednotlivé koleje:

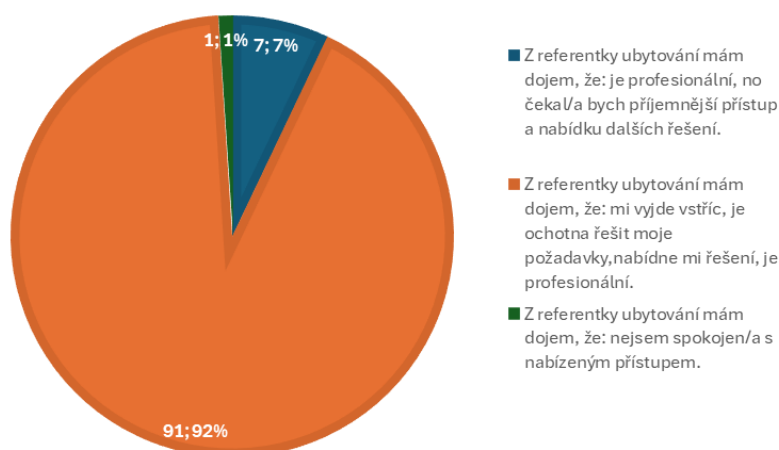
- **Neředín I:** více jak polovina respondentů má problémy s výpadkem, ale vyhovuje jim přenosová rychlost. $\frac{1}{3}$ respondentů nemá žádné problémy s WiFi sítí.
- **Neředín II:** více jak polovina respondentů má problémy s výpadkem, ale vyhovuje jim přenosová rychlost. Přes 25 % ubytovaných uvedlo, že jim nevyhovuje přenosová rychlost WiFi sítě, a mají i problém s výpadkem.
- **Neředín III:** přes 70 % ubytovaných má problémy s výpadkem WiFi sítě.

Pro otázku 28. *Nahlašujete problémy s WiFi připojením? Pokud ano, přes jaký kanál?* KR UP uvádí, že **28 %** ubytovaných nahlašuje problémy na **recepce** koleje, 20 % do knihy závad, 14 % na helpdesk.cz, 6 % na messenger Kolejnetu a **27 %** vůbec nenahlašuje problémy s WiFi připojením.

Pro otázku 29. *Pokud ne, uveďte důvod.* KR UP uvádí, že hlavní dva důvody, proč ubytovaní nenahlašují problém s WiFi sítí jsou: „většinou problém zmizí do pár minut nebo nevím kde a jestli se to má nahlašovat.“

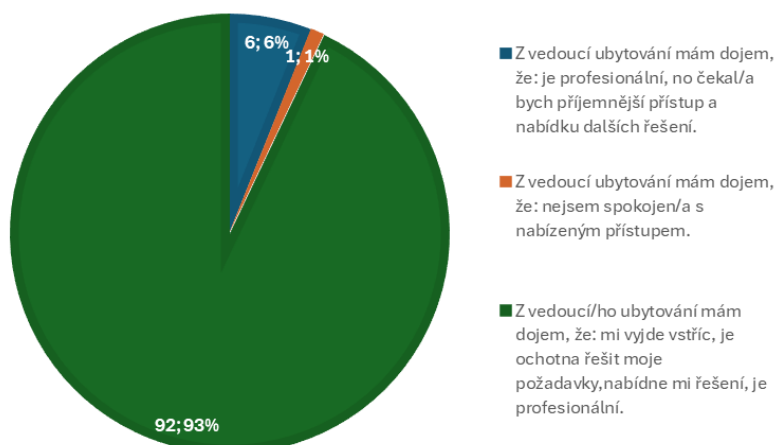
3.7.8. Část VIII.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Na základě grafu může KR UP konstatovat, že respondenti ubytovaní na kolejích Neředín jsou spokojeni se zaměstnanci ubytovací kanceláře, nicméně bylo by potřeba doladit některé drobnosti. Více jak 90 % studentů je ovšem zcela spokojeno.

31. VEDOUCÍ UBYTOVÁNÍ



Také zde může KR UP vyslovit stejný závěr i přes to, že 6 respondentů nebylo spokojeno s přístupem vedoucí ubytování na kolejích Neředín, a 1 respondent uvedl možnost, že není vůbec spokojen s nabízeným přístupem.

V rámci otevřené otázky č. 32.: Máte připomínky k službám na kolejích UP? Chcete něco zkvalitnit, zlepšit? KR UP neuvádí veškerý soupis odpovědí. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo **14** respondentů.

KR uvádí přehled nejčastěji zmiňovaných věcí:

- výpadky WiFi sítě
- cena za praní
- zima na buňkách během zimních měsíců
- vybavení společných prostor a pokojů

33. Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Součet z ID
☒ cena kolejného	14
Neředín I	2
Neředín II	2
Neředín III	10
☒ cleanliness of the common areas and its smell are all the weakest links	1
Neředín II	1
jako největší problém považuji to, že jsem bydlela rok na kolejích Generála Svobody a kvalita ubytování zde byla oproti Neředínu velmi slabá a za stejnou cenu. Navíc zde žijí studenti erasmu, kteří silně narušují život na kolejích a je to s nimi k nevydržení. Absolutně nedodržují pravidla a chovají se, jak kdyby jim to tam patřilo. Navíc se mi nelíbilo, že ☒ když byl vyhlášen výskyt svrabu na kolejích, tak lidé z tohoto patra měli i nadále přístup do posilovny, což mi přijde	1
Neředín I	1
☒ komunikace SKM s ubytovanými, personál	2
Neředín III	2
☒ Nedostatek parkovacích míst	1
Neředín III	1
☒ Nic	1
Neředín II	1
☒ Nic, ani problém s wi-fi připojením není nijak kritický — výpadky jsou poměrně vzácné.	1
Neředín II	1
☒ Nič mi nenapadá	1
Neředín I	1
☒ prodáváný sortiment	5
Neředín I	2
Neředín II	2
Neředín III	1
☒ Úklid	1
Neředín III	1
☒ vybavení (interiér) kolejí	24
Neředín I	7
Neředín II	8
Neředín III	9
☒ Wi-Fi připojení	47
Neředín I	2
Neředín II	20
Neředín III	25
Celkový součet	99

Ubytování na kolejích Neředín považují za nejslabší článek především **WiFi** připojení, dále zastaralé **vybavení** (interiér) kolejí a **cenu** kolejného. Tyto tři faktory jsou nejzřetelnějším problémem těchto kolejích.

3.7.9. Část IX.: Závěr pro kolej Neředín

KR UP na základě analýzy odpovědí v Průzkumu pro koleje v kampusu Neředín dospěla, že:

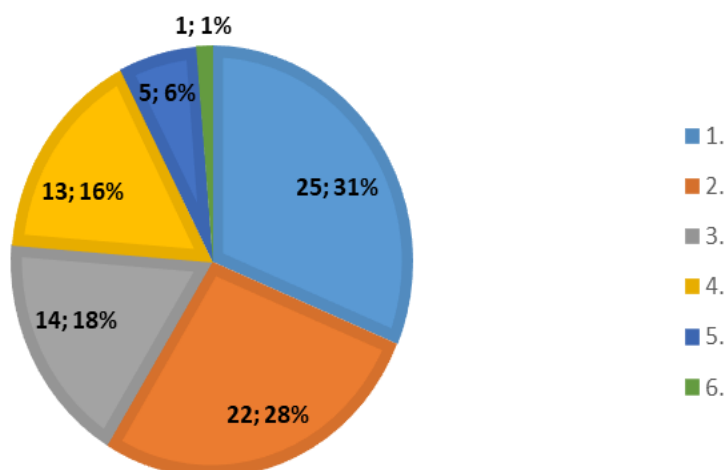
- Největšími **plusy** kolejí jsou především **zaměstnanci** ubytovací kanceláře a recepce, **informování** ubytovaných skrze vylepování informačních letáků a poměrná spokojenost s **nabídkou sortimentu** na recepci ke koupi.
- Největšími **minusy** a problémovými částmi: je především problematičnost **WiFi** připojení a zastaralé **vybavení** kolejí. O něco menším problémem se jeví **úklid** na kolejích Neředín II a Neředín III. Problematická bude, vzhledem k vyšší přítomnosti zahraničních studentů, také nedostačující znalost anglického jazyka zaměstnanců kolejí.

3.8. KOLEJ E. ROŠICKÉHO

Pro kolej E. Rošického vyplnilo Průzkum **80** respondentů.

3.8.1. Část I.: Základní informace

2.KTERÝM ROKEM NA KOLEJÍCH UP BYDLÍTE?



3.8.2. Část II.: Výběr koleje

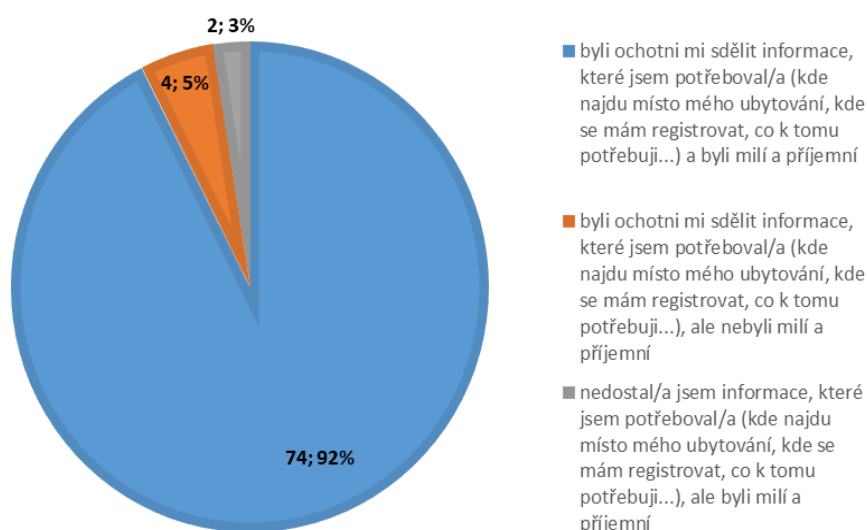
4.Ubytování na kolejích UP jste si vybrali na základě	Počet z ID
informací získaných během Dne otevřených dveří UP.;osobního zájmu a	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací;	17
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;sdělení (nabídka) fakult UP	1
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;sdělení (nabídka) webových	6
osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;sdělení kamarádů.;	3
sdělení (nabídka) fakult UP (např. informace při rozhodnutí o přijetí).;	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	8
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;osobního zájmu a osobního	5
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení (nabídka) fakult UP (např.	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení kamarádů.;osobního zájmu a	1
sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení kamarádů.;sdělení (nabídka)	1
sdělení kamarádů.;	12
sdělení kamarádů.;osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;	4
sdělení kamarádů.;osobního zájmu a osobního zjišťování informací.;sdělení	2
sdělení kamarádů.;sdělení (nabídka) webových stránek UP.;	3
sdělení kamarádů.;sdělení (nabídka) webových stránek UP.;osobního zájmu a	1
sdělení kamarádů.;sdělení (nabídka) webových stránek UP.;sdělení (nabídka)	1
Žádná možnost mi nevyhovuje. Vybral/a jsem si na základě něčeho jiného.;	12
Celkový součet	80

Většina respondentů si vybrala kolej E. Rošického na základě osobního zájmu, zjišťování informací a sdělení kamarádu. **Pouze jedna** odpověď zahrnovala informace získané

během DOD UP, a to **nejspíše** z také důvodu, že v rámci DOD **není možná prohlídka daných kolejí**.

3.8.3. Část III.: Stěhování na koleje

9. PŘI NASTĚHOVÁNÍ NA KOLEJE



Více než **90 % respondentů je spokojených** se stěhováním. Pouze minimální procento respondentů zaznamenalo drobné problémy. **Žádný** z respondentů neuvedl „nedostal/a jsem informace, které jsou potřeboval/a (...), ani nebyli milí a příjemní“.

10. Případný Váš komentář k průběhu ubytování na koleje na začátku ak. roku	Počet z ID
chaos s klucami od iziieb ER, bolo treba ist na neredin , na strankach bolo napisane ze kluce su na er co by bolo	1
Je to trochu nepraktické jezdit na Neředín a zase zpět.	1
Len sa chcem poďakovať, každoročne na recepcii ER úžasne navigujú nových ubytovaných na Neředín a	1
Možno som túto informácie niekde prehliadol, ale pri vybavovaní ubytovania som sa nikde nedočítal, že	1
ubytovať sa musím ísť vždy do kancelárie na koleji Neředín a tak som na začiatku semestra prišiel na moju	1
Někdy jsem dostávala protichůdné informace, případně mi zaměstnanci říkali něco jiného, než bylo psáno na	1
Někteří zaměstnanci mužského pohlaví by mohli být více komunikativní (ale ne pan Milan <3)	1
Neředín a Rošického není úplně nejbliž, s kufry ap.	1
nutnosť ísť vyzdvihnúť kľúče na kolej Neředín	1
Ocenila bych, kdybychom na Kolejích Evžena Rošického nemuseli dojíždět pro klíče na Neředín.	1
Pri ubytovaní na začiatku ak. roku ubytovanie na kolej Evžena Rošického musíme ísť zbytočne do kancelárie na	1
Proces bol rýchlejší než som myslela, že bude.	1
Přívětiví, milí a se vším pomohli, co nevěděli dozjistili.	1
Ubytování na koleje na začátku ak. roku probíhá rychle a bez problémů.	1
Uvítala bych, kdyby nebyl jen jediný možný termín a čas k nastěhování. Pro studenty, dojíždějící z daleka to je	1
Velice pohotový průběh, paní referentka je ve své práci sběhlá a odvádí ji skvěle.	1
Vše probíhalo hladce.	1
(prázdne)	64
Celkový součet	80

V rámci otevřené otázky č. 10 se vyjádřilo k průběhu ubytování na koleje celkem 16 respondentů.

Respondenti by ocenili **možnost vyzdvihnutí klíčů a podepsání smlouvy přímo na koleji E. Rošického**, protože Neředín je příliš daleko a není praktické se během stěhování s kufry mezi oběma kolejí přemísťovat. KR UP také zaznamenala, že respondenti si nejsou jistí možnostmi, kdy a jak se lze na koleje nastěhovat. Jako velký problém se také jevila chaotičnost podávaných informací.

Respondenti ovšem kladně hodnotí rychlost procesu ubytování a snahu dohledat pro studenty informace.

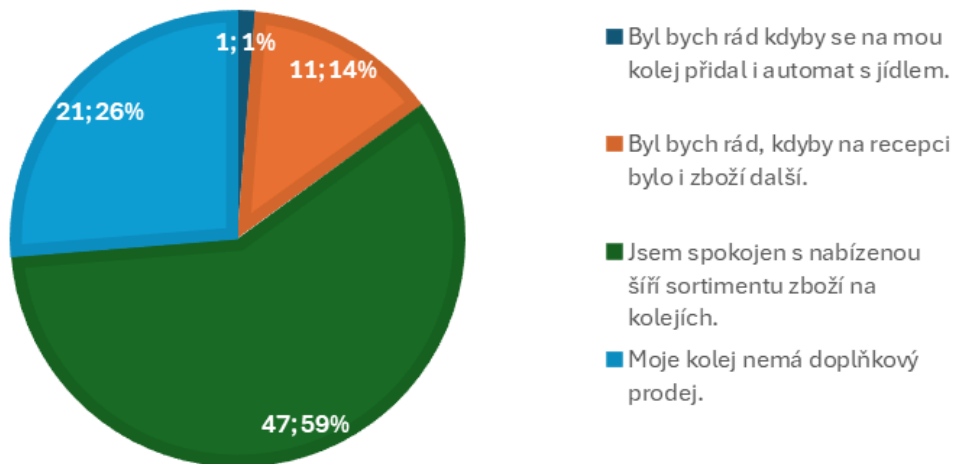
3.8.4. Část IV.: Vaše ubytování na kolejích UP a spokojenost se službami SKM UP; zdroje informací

14. Jakou formou se k Vám dostanou nové informace týkající se Vaší koleje? (např. odstávka vody)	Počet z ID
Často k informaci přijdu z vícero zdrojů výše uvedených	1
Čtu nástěnku na mé koleji.	20
násteka, socialni site	1
Nedostávají	1
Obvykle více zdrojů, nedokážu vybrat jen jeden	1
od kamarádů	1
Od spolubydlícího	1
Potřební informace jsou buď nalepené na dveřích nebo na výtahu.	27
Průběžně sleduju sociální síť Kolejní rady UP.	8
Průběžně sleduju sociální síť SKM.	11
Přijde mi email od SKM UP.	7
Sociální síť i SKM, i KRUP. Nejsem si tedy vědom, že by mi SKM někdy napsala nějaký e-mail, děje se to vůbec?	1
Celkový součet	80

Na koleji E. Rošického respondenti uvádí, že většinu nejdůležitějších informací se dozví letákově či z nástěnky na kolejí. Mnoho informací se šíří mezi ubytovanými neboč čerpají z více zdrojů.

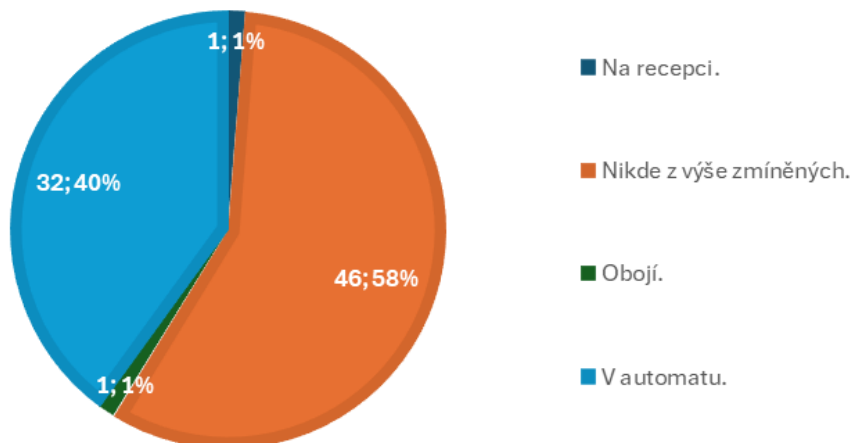
3.8.5. Část V.: Recepce kolejí

17. RECEPCE KOLEJÍ UP - SORTIMENT NABÍZENÉHO ZBOŽÍ



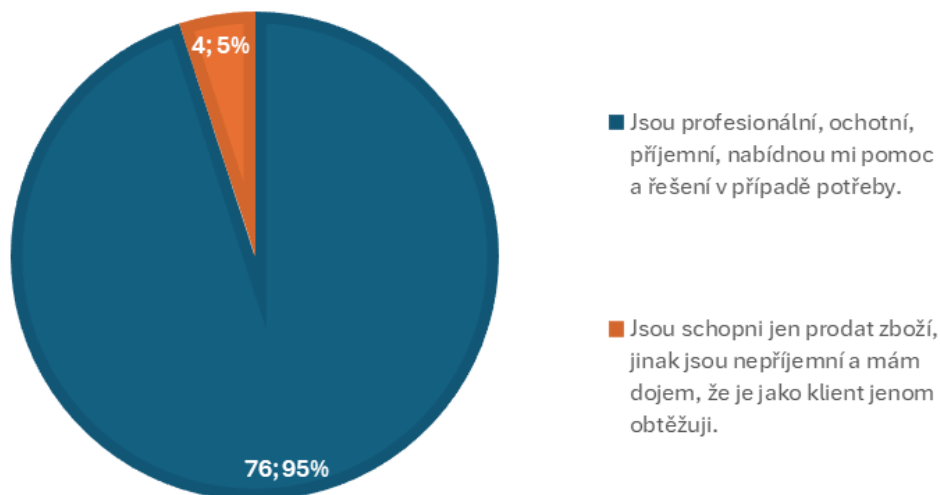
Skoro polovina respondentů je spokojena s nabízenou širší sortimentu zboží na kolejích. KR UP připomíná, že tato kolej NEMÁ k dispozici doplňkový prodej na recepci a je vybavena pouze automatovým prodejem. Z tohoto důvodu 21 respondentů odpověděla, že kolej nemá možnost tohoto prodeje, zbytek respondentů se nejspíše vyjadřovat k prodeji v automatech. Jeden respondent si nebyl vědom, že kolej má k dispozici automatový prodej. V otevřené otázce (viz kapitola 2) se respondenti z E. Rošického vyjádřili, že by chtěli na koleji mít k dispozici tiskárnu, ale také hudební místnost a zdravější produkty k zakoupení. Kromě toho by přijali i jiný, nepotravinový sortiment.

18. JAKOU FORMOU NAKUPUJETE SORTIMENT NA KOLEJÍCH ?



Z odpovědí vyplývá, že méně než polovina respondentů nakupuje v **automatech**. Druhá polovina **nevyužívá žádné** ze služeb nákupu sortimentu na kolejích.

20. RECEPCE KOLEJÍ UP - ZAMĚŠTNANCI



Z grafu vyplývá že většina respondentů je opravdu **spokojená** se službami na recepci. KR UP tedy konstatuje vysokou spokojenost.

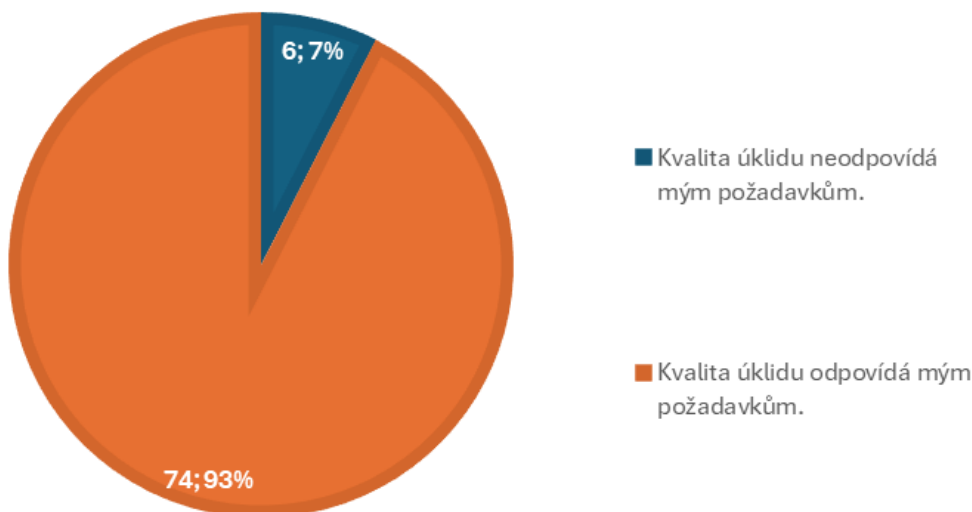
Celkem 5 respondentů vyjádřilo názor v otevřené otázce o recepci; tabulku odpovědí KR UP neuvádí a poskytuje ji pouze SKM UP. Nicméně, i zde si ubytovaní si **velice chválí** přístup zaměstnanců recepce, chybí jim spíše technické vybavení, a to především tiskárna.

3.8.6. Část VI.: Odstraňování závad

Vzhledem k celkové spokojenosti v rámci tohoto bodu, který byl také mj. rozebrán **v kapitole 2**, jej KR UP nebude analyzovat jednotlivě pro každou kolej. SKM UP dostalo do KR UP tabulkový soupis veškerých odpovědí k otevřeným otázkám v rámci tohoto oddílu.

3.8.7. Část VII.: Úklidové služby na kolejích

23. KVALITA ÚKLIDU



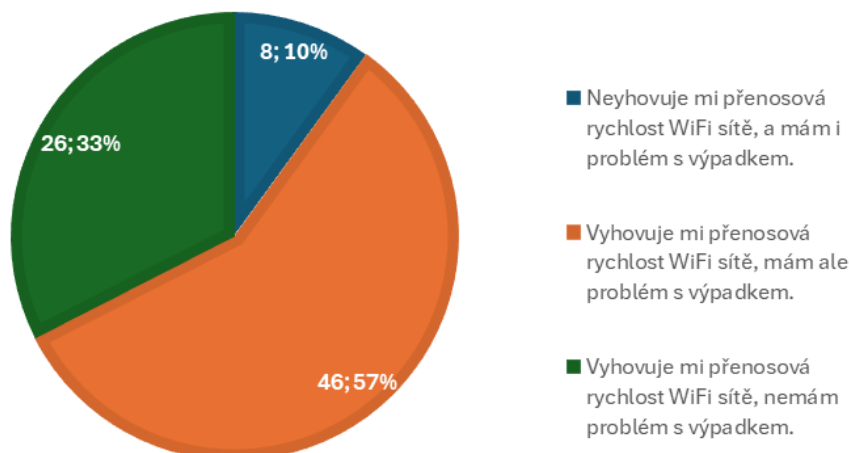
Nadměrná většina respondentů byla **spokojena s úklidem**, pouze minimum nikoli.

V rámci otázky 24.: Vaše případné komentáře k úklidovým službám na kolejích UP, KR UP NEUVÁDÍ veškerý soupis odpovědí v tabulce, a to skrze zachování GDPR a kvůli častému jmenování a nevhodnosti odpovědí k sdílení v rámci průzkumu. KR UP se však zavazuje, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo 7 respondentů.

KR UP dále konstatuje, že respondenti pro kolej E. Rošického jsou velmi spokojení s úklidovými službami. Problémy jsou především s používáním nadměrné desinfekce (především vůně prostředků) a nadměrné používání vody. Některým respondentům též vadí nízká frekvence úklidů a nepečlivost – to ovšem zcela minimálně, převažuje pozitivní odezva.

3.8.8. Část VIII.: WiFi

27. SLUŽBY V RÁMCÍ NÁJMU - WIFI



Studenti okomentovali, že nemají častý problém s Wifi, problémy se vyskytjí **spíše v době velkého provozu**. Kolej E. Rošického tedy nemá velké problémy s WiFi připojením, vyskytují se především výpadky.

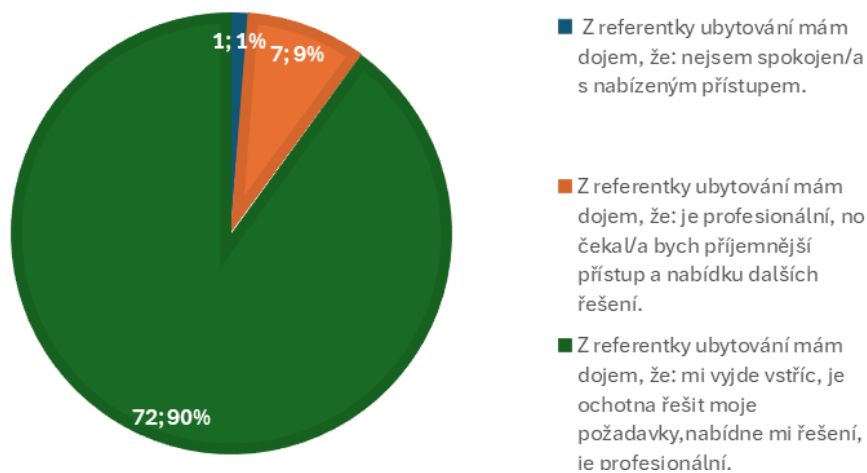
V rámci kapitoly 2 KR UP k této koleji dodává:

Výpadky nebývají tak dlouhé, naopak někteří říkají, že by na recepci museli chodit každou chvíli a je to věčný problém.

Kolejní rada vidí problém v tom, že studenti to s ohlašováním už vzdali, neboť mají pocit, že se to stejně nevyřeší, což je problém a získávání informací o poruchách zhoršuje. Každopádně situace není tak alarmující jako na jiných kolejích.

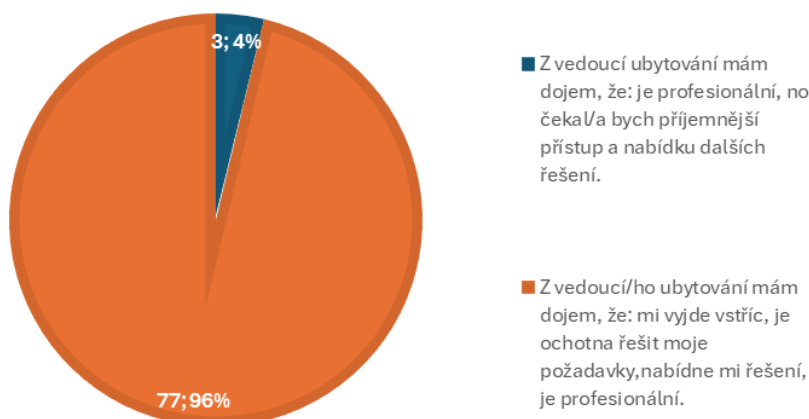
3.8.9. Část VIII.: Zaměstnanci ubytovací kanceláře

30. REFERENTKA UBYTOVÁNÍ



Respondenti koleje E. Rošického jsou velice **spokojení** se službami ubytovacích kanceláří. Pouze minimum respondentů je nespokojeno s přívětivostí zaměstnanců.

31. VEDOUcí UBYTOVÁNÍ



Na základě grafu může KR UP konstatovat, že respondenti ubytování na koleji E. Rošického jsou ve velké většině **spokojeni** s vedoucí ubytování. Respondenti jsou s ubytovací kanceláří E. Rošického velice spokojeni.

V rámci otevřené otázky č. 32.: Máte připomínky k službám na kolejích UP? Chcete něco zkvalitnit, zlepšit? KR UP neuvádí veškerý soupis odpovědí. KR UP se však **zavazuje**, že SKM UP obdrželo tabulku konkrétních odpovědí a má je k dispozici. K této otevřené otázce se vyjádřilo 7 respondentů. Respondenti by chtěli, aby se znovu zavedly třídící koše do kuchyněk zlevnilo se praní. Jinak se komentáře týkaly především závad, které by se jednoduše daly nahlásit a vyměnit, což svědčí o tom, že někteří studenti nevědí, kde směřovat své požadavky.

33.Co považujete za nejslabší článek kolejí?	Počet z ID
Bylo by mít alespoň mini noční stolíky	1
cena kolejného	13
Dostupnost mhd na fakultu	1
komunikace SKM s ubytovanými, personál	2
Kuchyňka ve spodním patře	1
Malé ledničky - nekonečný boj o místo.	1
Možná úložný prostor na pokoji, ale s tím se vzhledem k omezenému místu nedá moc dělat...	1
Myslím si, že za cenu kolejného mám na koleji vše k dispozici. Nemohu si na nic vyloženě	1
Na kolejích J.L. Fischera byla na buňce konvice na kolejích E. Rošického mi to chybí	1
Nepořádní studenti žijící na kolejích	1
Nepřijde mi, že bych nacházela slabý článek	1
nic	1
prodávaný sortiment	7
vše je ok	1
Všechno je super. Nemam výhrady k ničemu. Jen sítky proti hmyzu by neškodily(vedle kolejí je	1
vybavení (interiér) kolejí	18
Vybavení, více pokojů pro jednoho, celková péče o koleje by měla být vyšší, pokoje by měly byt	1
Wi-Fi připojení	27
Celkový součet	80

Ubytování na koleji ER považují za nejslabší článek především **WiFi** připojení a dále zastaralé **vybavení** (interiér) kolejí a v rámci tohoto bodu také malý úschovný prostor zde. Jinak jsou respondenti i zde velice spokojeni.

3.8.10. Část X.: Závěr pro kolej E. Rošického

KR UP na základě analýzy konstatuje, že na ER:

- Největšími **plusy**: jsou především ***přívětivý zaměstnanci*** ve všech doptaných kategoriích, větší spokojenost s Wifi než na jiných kolejích.
- Největšími **minusy**: jsou problémy s Wifi připojení, vysoká cena praní.

4. Závěr a komentáře

Mezi **nejčastější problémy na všech kolejích** dlouhodobě patřila často zmiňovaná WiFi. Jak Kolejní rada opakovaně zdůrazňuje na svých zasedáních, je to nezbytná součást života studenta vysoké školy, a proto by jí měla být věnována větší pozornost, než jak tomu je v současnosti. Dalším problémem, u kterého se názory studentů lišily, byl úklid. Někteří ho považovali za nedostatečný, jiní zase za prováděný s použitím příliš velkého množství dezinfekčních prostředků. Respondenti v poslední otevřené otázce komentovali také výšku kolejí ve vztahu k neopraveným pokojům. Posledním problémem, hlavně zahraničních studentů, byla nízká úroveň angličtiny na recepcích.

Mezi hlavní problémy **ze strany studentů** patří jejich neinformovanost, a to jak o nabídce párového ubytování, tak o výběru sortimentu na kolejích. Studenti si neprohlížíjí webové stránky SKM UP, nekontrolují zda-li mají své aktuální emaily zadané pro SKM. jako nejčastější zdroj informací se ukázalo vylepování na dveře, které by, i přes současný nesouhlas SKM, mohlo být využíváno častěji.

SKM by se mohlo zlepšit své služby v přehlednosti prvních ubytovacích týdnů a poskytnout ke každé koleji stručný návod, kde, co studenti najdou. Bylo by dobré sjednotit proces předávání klíčů na kolejích, na které se studenti stěhují, a také sjednotit, kde mohou získat ložní prádlo a kde prodlužovací kabely. Dále by bylo nutné zkontrolovat úklidové pomůcky, stejně jako se kontrolovaly konve. Obecně se na kolejích často objevoval zájem o tiskárny a možnosti opravy problému zadaného v Knize závad i o víkendu.

Kolejní rada by měla příště více zapracovat na přesnějším formulování otázek v dotazníku a usilovat o větší dosah. Ukázalo se, že téměř polovina studentů o KR ví, ale nikdy se bližší zájem o její činnost nezajímala. Proto bychom měli více pracovat na naší propagaci a ukázat studentům, že změny jsou možné, i když jejich proces bývá často zdlouhavý.

5. Porovnání s Průzkumy z předchozích let

Vzhledem k faktu, že poslední Průzkum spokojenosti proběhl v roce 2020, KR UP nyní nepovažuje za přínosné tradičně porovnávat oba Průzkumy. V následujících Průzkumech pro další ak. roky ovšem již porovnání již zastoupeno bude.

6. Poděkování

Obrovské a veliké poděkování patří Kristýně Kenížové, která po dlouhých letech znovuzrodila Průzkum spokojenosti a pustila se do jeho tvorby. Strávila na něm dlouhé hodiny, zač jej patří obrovský dík. Připravila ostatním návody a zpracovala obrovské množství informací. Poděkování patří i členům Kolejní rady, kteří, i když se setkali s problémy, odevzdali své části, (většina z nich) včas. Děkujeme i SKM za jejich propagaci a doufáme, že výsledky letošního průzkumu přinesou postupně pozitivní změny.

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

*Zapsala: Kristýna Kenížová a zbytek KR UP
V Olomouci dne 25. 03. 2025*

K A T A R Í N A S Z E M A N O V Á , V . R .
předsedkyně KR UP

