

Zpráva o výsledcích hodnocení spokojenosti se službami kolejí 2021

I. Základní informace

Hodnocení probíhalo od 11. listopadu do 25. listopadu 2021 prostřednictvím dotazníku v MS Forms, který byl k dispozici ve dvou jazykových verzích (česky a anglicky). Jazykové verze se mírně lišily tím, že v anglické verzi byly zařazeny některé otázky navíc, cílící na zahraniční studující.

Dotazník byl distribuován prostřednictvím kolejního informačního systému ISKAM těm, co byli ubytováni na kolejích v akademickém roce 2020/2021 a 2021/2022. Celkem bylo osloveno 1 236 respondentů. Z hlediska hodnocení se nerozlišovaly odpovědi těch, co byli ubytováni jen v minulém akademickém roce a co jsou ubytováni v tom stávajícím. Vzhledem k tomu, že dochází k průběžné rekonstrukci kolejí, nelze přesně určit, jaký stav kolejí respondenti hodnotí.

Respondenty bylo odesláno celkem 415 dotazníků, což odpovídá 34 % z celkového počtu oslovených studujících. Z odeslaných dotazníků bylo 374 v české verzi a 41 v anglické verzi. Celkem 42 respondenti (37 v české verzi, 5 v anglické) odpověděli, že v hodnoceném období (od září 2020 do současnosti) nebyli na kolejích ubytováni, tudíž jim nebyly kladeny další otázky. Další otázky tak odpovídalo 337 respondentů a respondentek v českém jazyce a 36 v anglickém, celkem 373.

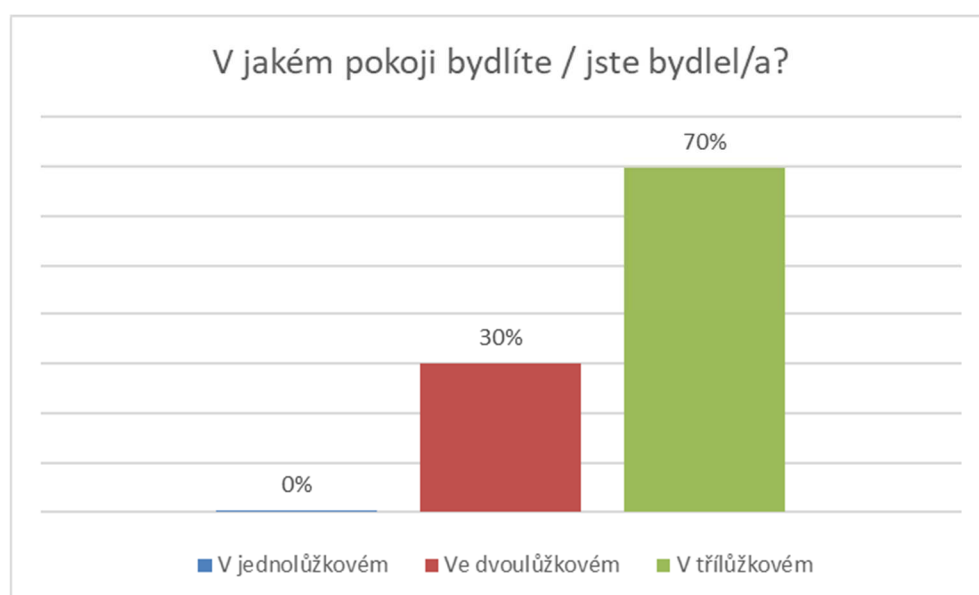
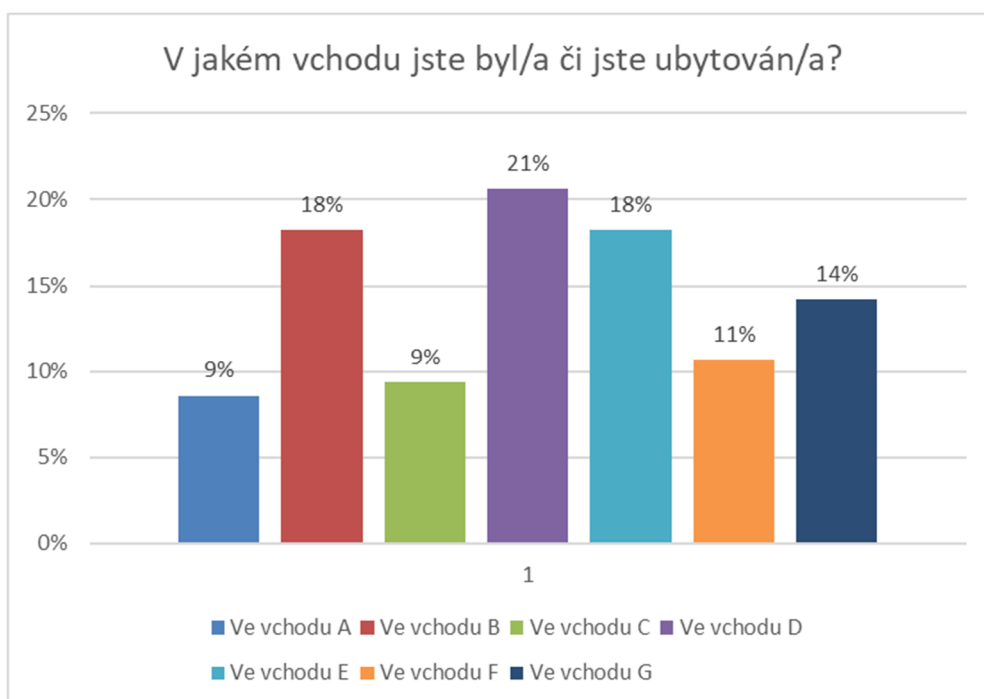
II. Výsledky hodnocení

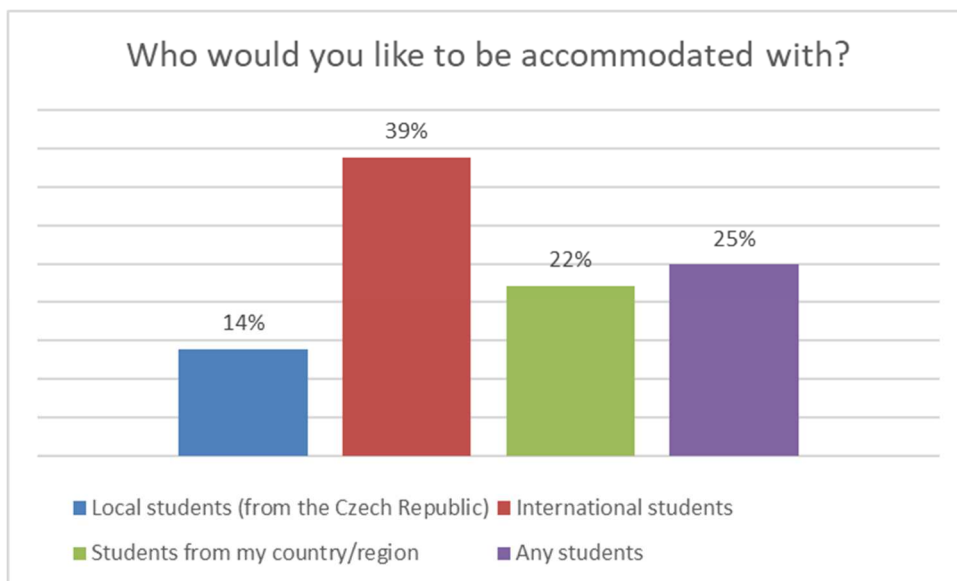
A) Úvod

Úvodní část dotazníku byla zaměřena na to, v jakém vchodu a typu pokoje studující bydlí. Nejvíce respondentů uvedlo vchod D (77), následovaly vchod B a vchod E (oba shodně 68), vchod G uvedlo 53 respondentů, následoval vchod F (40 respondentů), vchod C (35 respondentů) a nejméně vchod A (32 respondentů).

Nejčastěji uvedený typ pokoje byl třílůžkový (260 x), následoval dvoulůžkový (112 x), jednolůžkový byl uveden jedenkrát. To koresponduje i s tím, že v každém bloku je dvoutřetinová většina bytů s třílůžkovými pokoji a jednu třetinu bytů tvoří dvoulůžkové pokoje. Jednolůžkové pokoje vyčleněné pro ubytování studentů jsou na kolejích celkem čtyři.

Respondenti, kteří vyplňovali dotazník v anglickém jazyce, měli navíc otázku, s jakými studenty by byli rádi ubytováni. 14 z nich odpovědělo, že se zahraničními studenty, 9 s jakýmkoli studenty, 8 se studenty z mé země/regionu, 5 uvedlo místní studenty (z ČR).



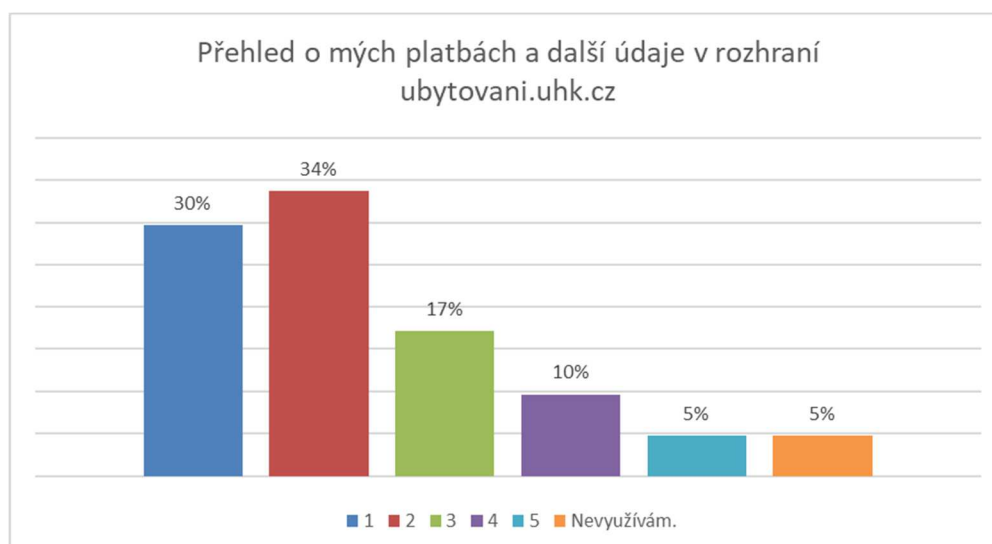
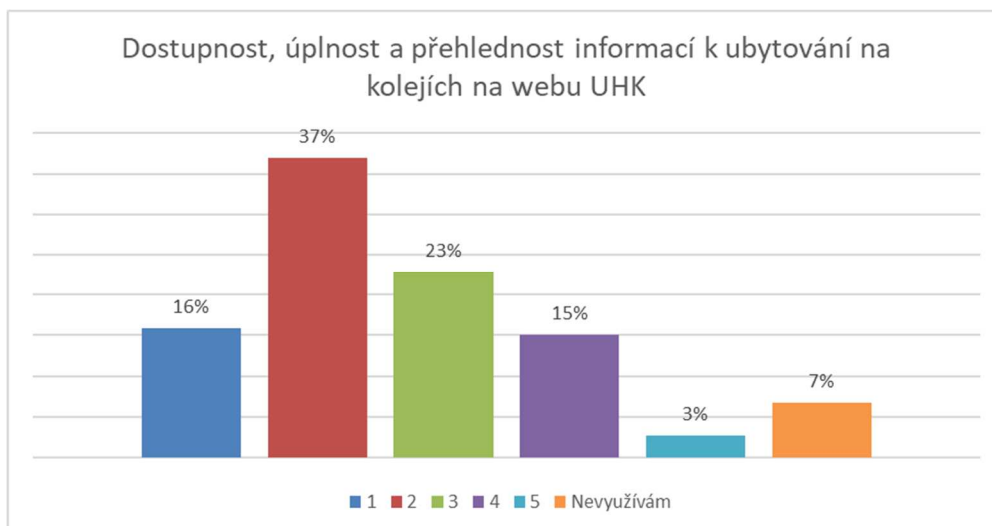


B) Spokojenost s informacemi na webových stránkách a ve webovém rozhraní

Ve druhé části dotazníku respondenti uváděli svoji míru spokojenosti s informacemi na webových stránkách a ve webovém rozhraní, a to za pomoci hodnoticí škály 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

Dostupnost, úplnost a přehlednost informací k ubytování na kolejích na webu UHK byla průměrně hodnocena 2,48, zatímco přehled o platbách a další údaje v rozhraní ubytovani.uhk.cz měly průměrné hodnocení lepší, a to 2,22.

V rámci volných odpovědí respondenti uváděli bližší informace k webovým stránkám a k příslušnému rozhraní. Objevovaly se názory vyjadřující spokojenost i nespokojenost. Častější byly kritické komentáře k nepřehlednosti stránek. Několik respondentů také uvedlo, že na webu není dostatek fotografií, které by dávaly přehled o aktuální podobě ubytování.

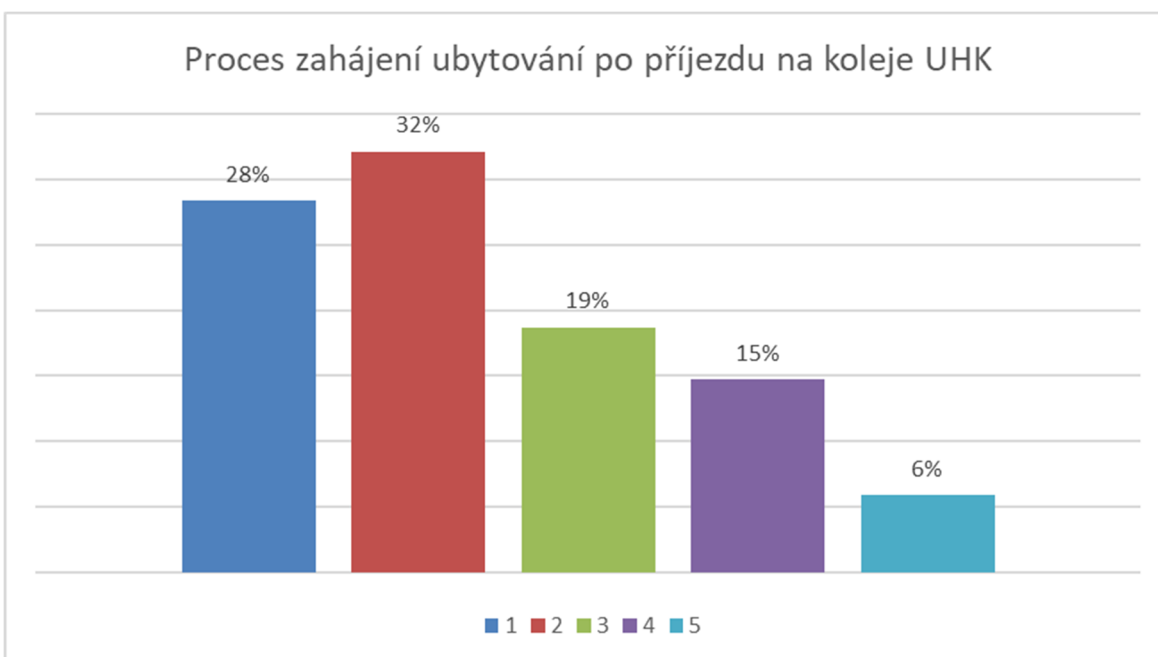
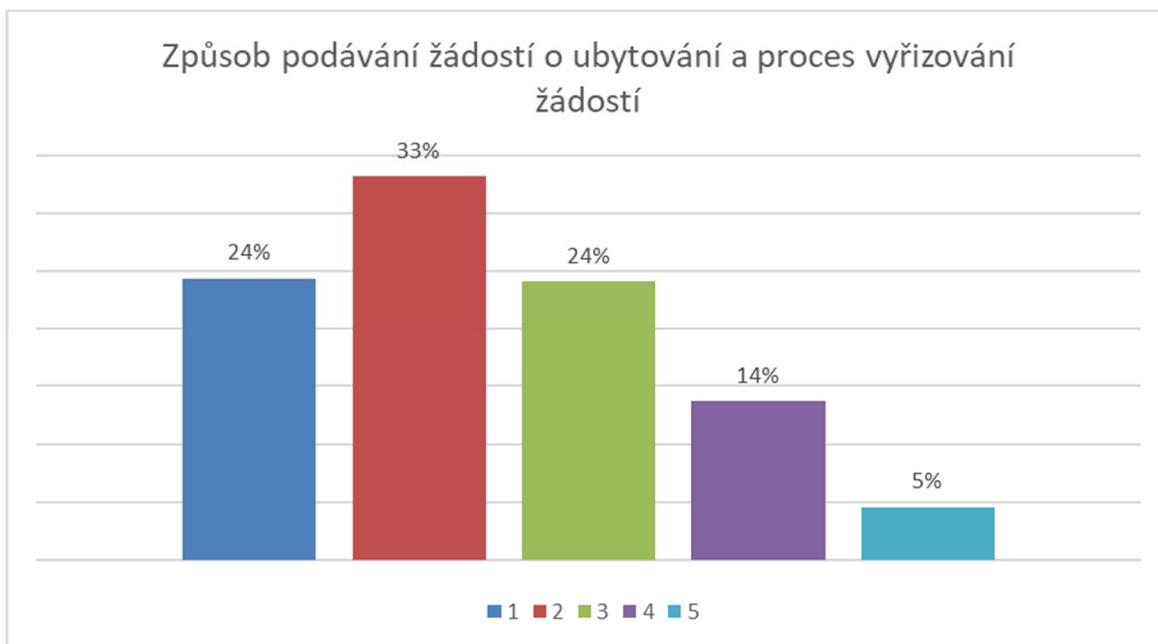


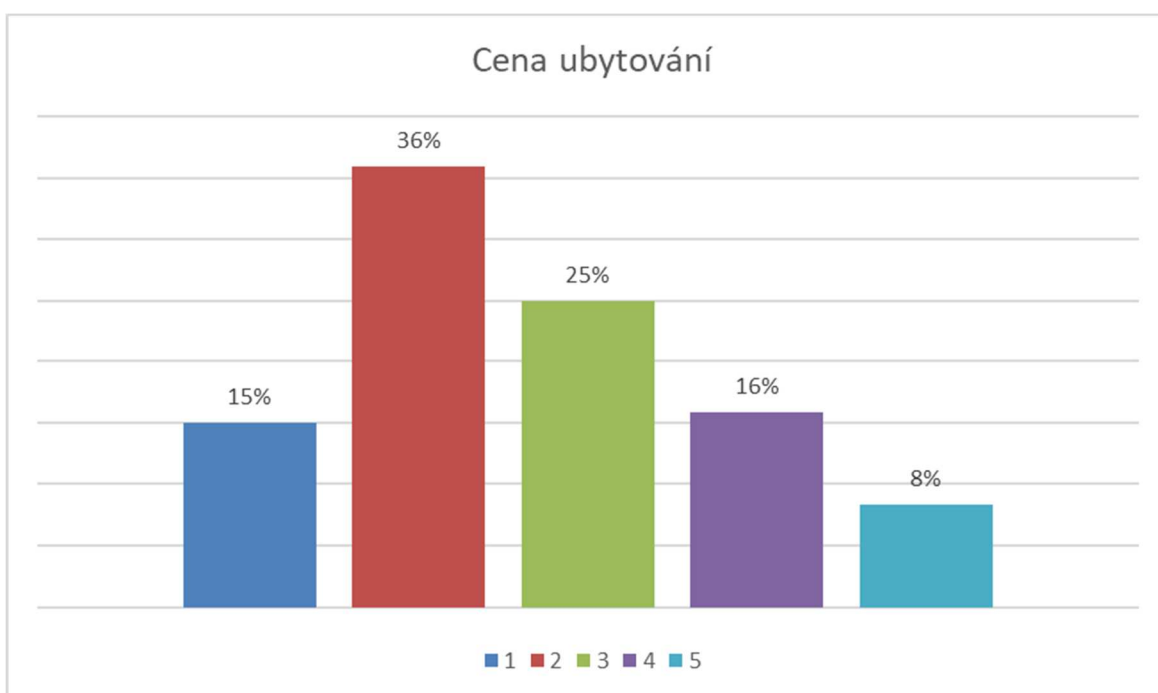
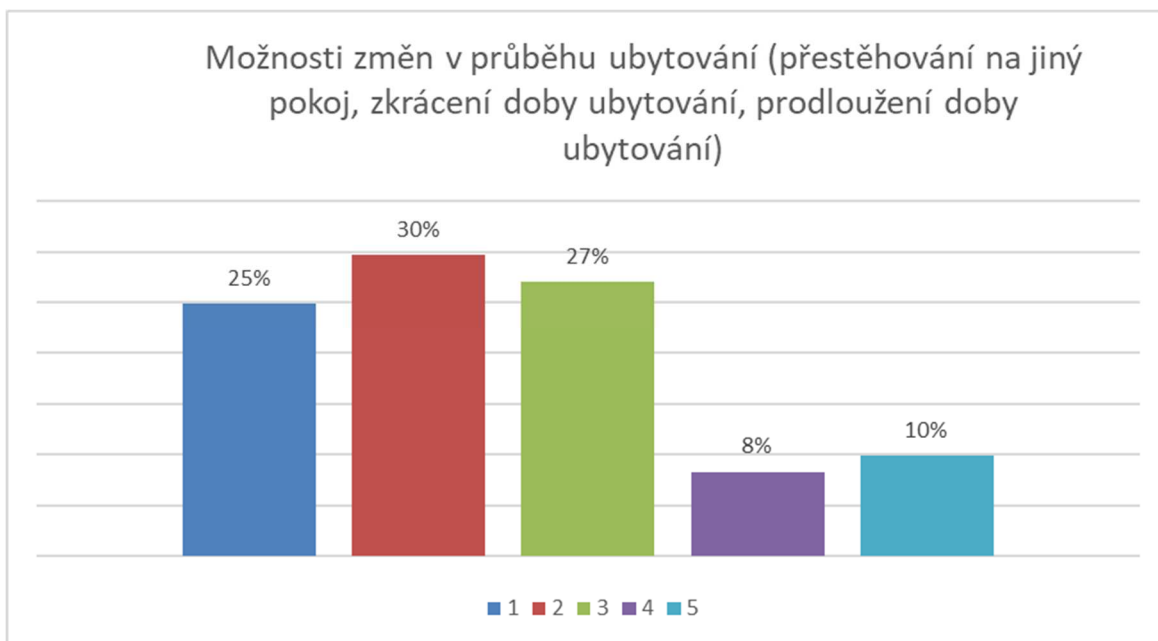
C) Spokojenost s procesy, pravidly a cenami ubytování

Další část dotazníku se týkala spokojenosti s procesy, pravidly a cenami ubytování, respondenti uváděli svoji míru opět za pomoci hodnoticí škály 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

Spokojenost se způsobem podávání žádostí o ubytování a procesem vyřizování žádostí byla průměrně 2,41; s procesem zahájení ubytování po příjezdu na koleje UHK 2,38; s možnostmi změn v průběhu ubytování (přestěhování na jiný pokoj, zkrácení doby ubytování, prodloužení doby ubytování) 2,49; s cenami ubytování 2,66.

V doplňujících slovních komentářích respondenti a respondentky uváděli podrobnosti ke svému hodnocení, své pozitivní i negativní zkušenosti či návrhy na zlepšení některých procesů. Zmiňována byla např. výpovědní lhůta, problém s dorozumíváním personálu na recepci pro studenty nehovořící česky, nemožnost vybrat si skupinu spolubydlících, elektronizace smluv, čas rezervací pokojů, cena vzhledem k povinnosti zajistit si úklid a čisticí prostředky ze strany ubytovaných.





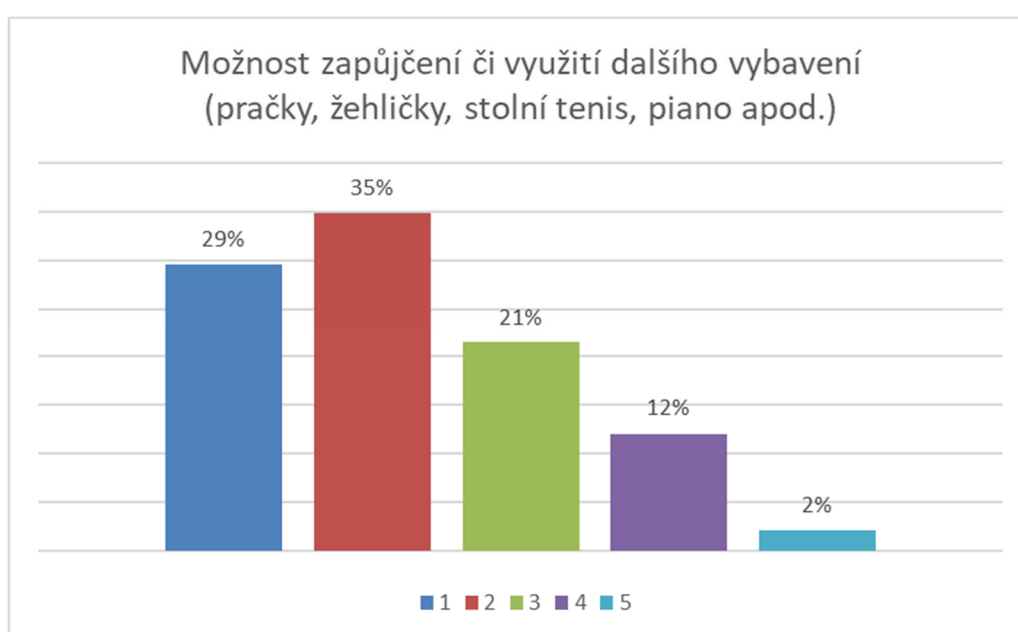
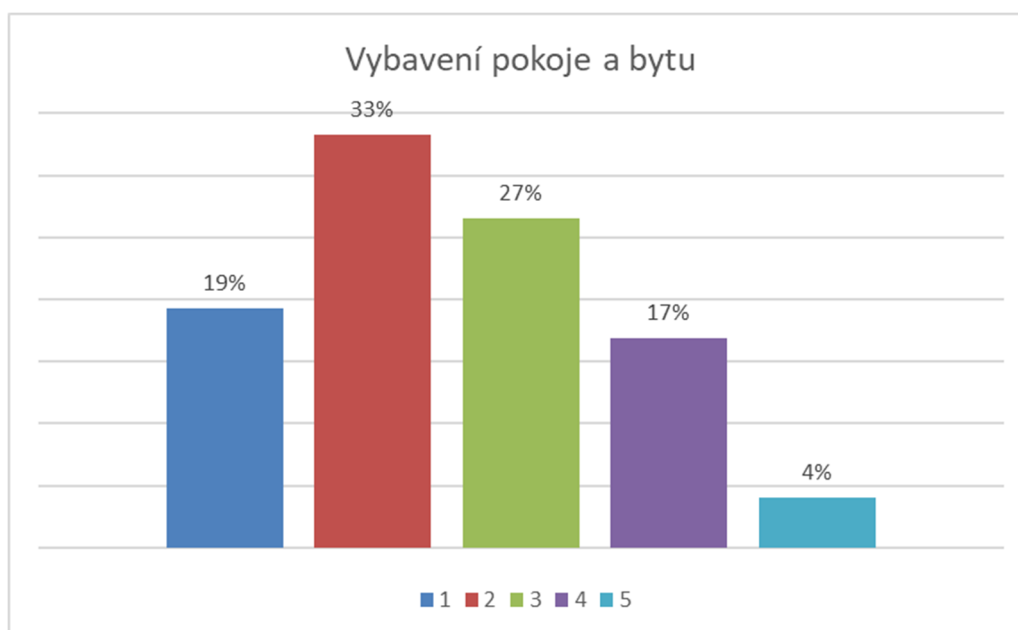
D) Spokojenost s vybavením a zařízením na kolejích

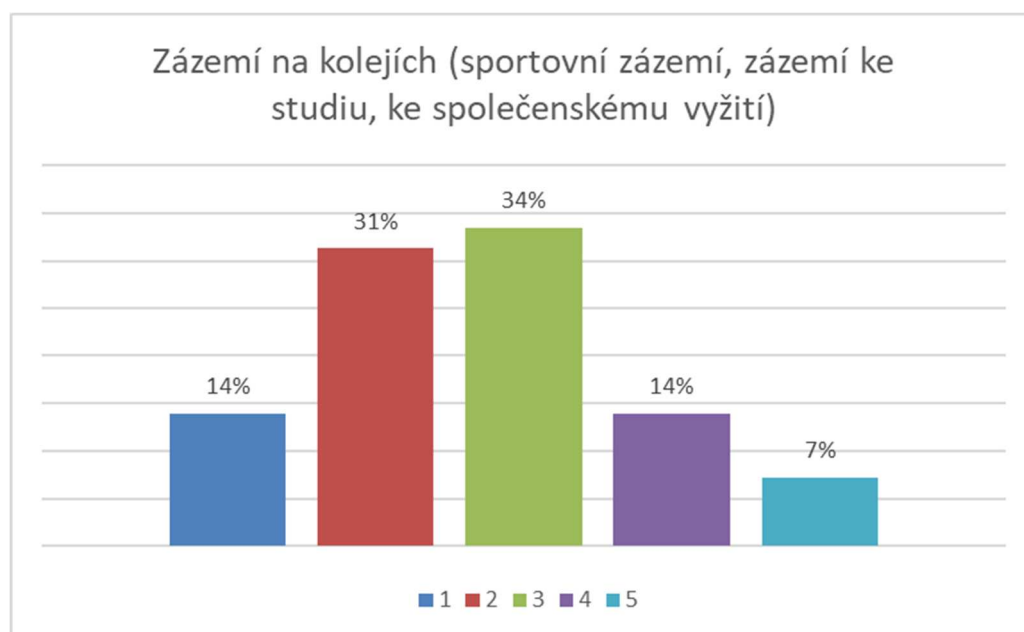
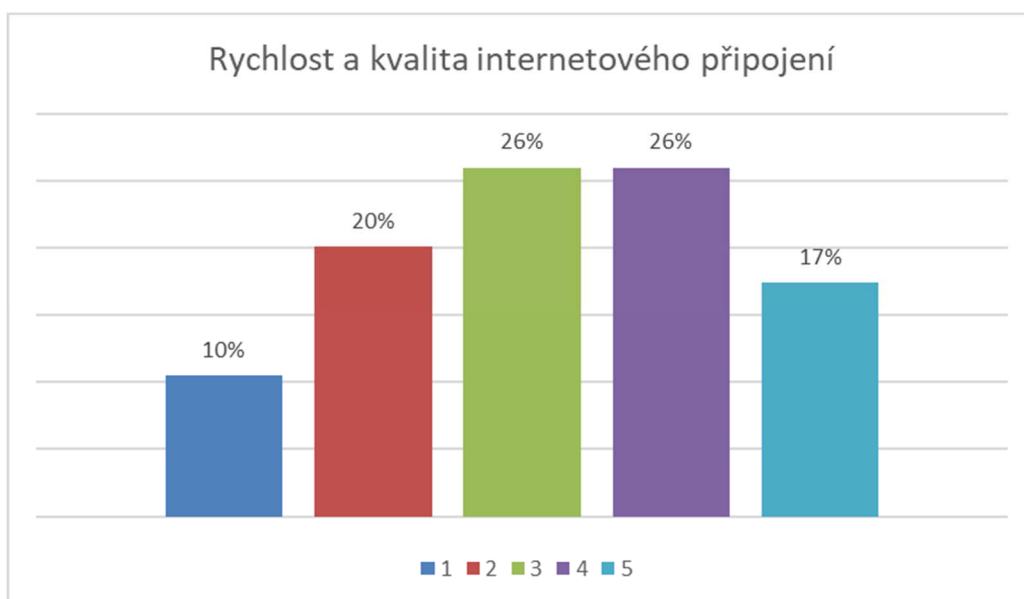
V dalším oddílu dotazníku se respondenti vyjadřovali ke spokojenosti s vybavením a zařízením na kolejích, opět za pomoci hodnotící škály 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

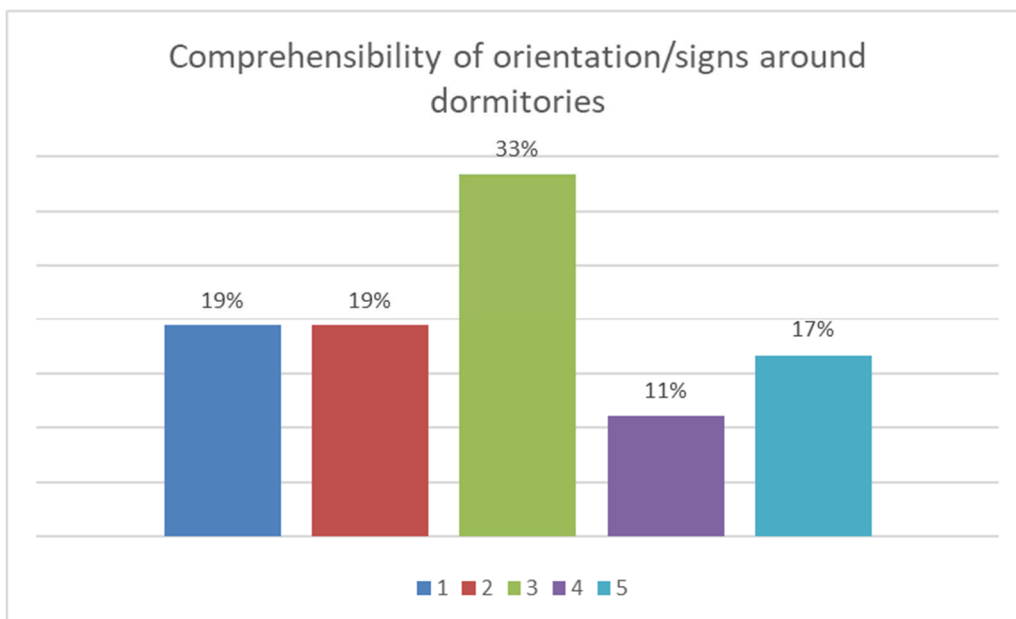
Nejpříznivější hodnocení se týkalo možnosti zapůjčení či využití dalšího vybavení (pračky, žehličky, stolní tenis, piano apod.), jež bylo průměrně 2,23. Následovalo hodnocení vybavení pokoje a bytu (2,53) a zázemí na kolejích (sportovní zázemí, zázemí

ke studiu, ke společenskému vyžití) (2,69). Naopak nejnižší míra spokojenosti se týká v této části rychlosti a kvality internetového připojení (3,20). V anglické verzi se navíc respondenti vyjadřovali ke srozumitelnosti orientačního systému v okolí kolejí, průměrná spokojenost byla 2,86.

I v doplňujících slovních komentářích v této části se objevovalo hojně téma internetového připojení – zmiňovány byly problémy zejména s WI-FI (výpadky, pomalost, problémy s připojením) či krátké kabely u pevných přípojek. Z hlediska vybavení byla častěji uváděna chybějící trouba, varná konvice, mikrovlnná trouba. Někteří respondenti by uvítali více úložného prostoru v pokojích či větší lednici.





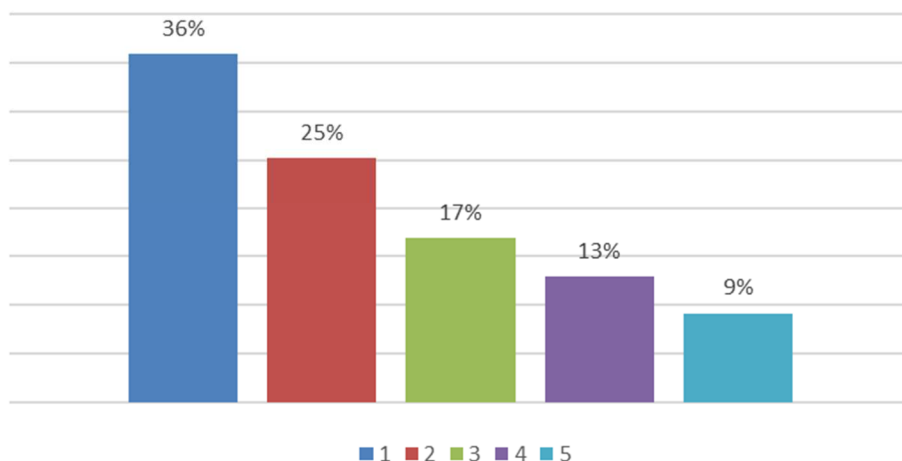


E) Spokojenost s kvalitou ubytování

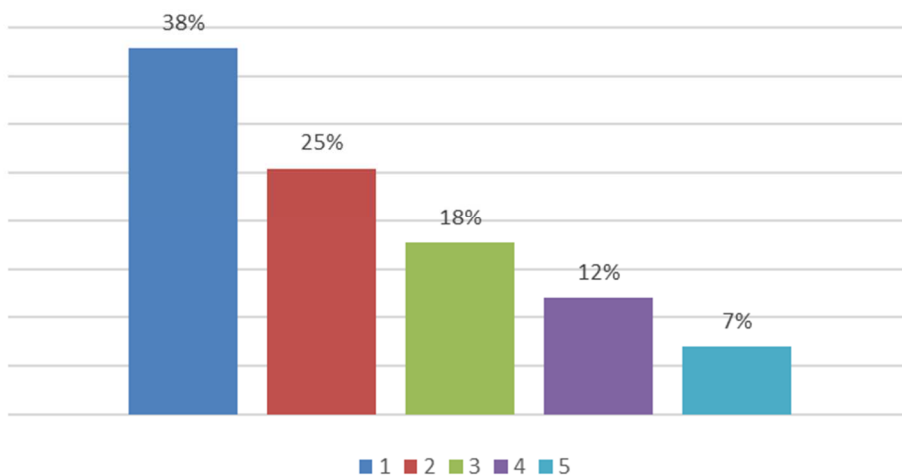
V dalším oddílu dotazníku se respondenti vyjadřovali ke spokojenosti s kvalitou ubytování z hlediska počtu spolubydlících, soužití s nimi a nočního klidu. Platila stejná hodnoticí škála 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

Nejvyšší průměrnou míru spokojenosti mělo hodnocení soužití se spolubydlícími na pokoji a v bytě (2,25), následovala spokojenost s počtem spolubydlících na pokoji (2,34). Nejnižší míra spokojenosti v této části byla ohledně dodržování nočního klidu na kolejích (2,83), což také vyplynulo i z doplňujících slovních komentářů, kde byla nespokojenost s nedodržováním nočního klidu mnohokrát zmíněna (hluk z venku, ze sousedících bytů, od spolubydlících). V některých případech byli v kontextu porušování nočního klidu uváděni zejm. zahraniční studenti. Naopak někteří respondenti by preferovali noční klid zrušit či zmiňovali, že jim jeho porušování nevadí. Objevil se i návrh vyčlenění nějakého prostoru (klubovny) pro pořádání večírků. Někteří respondenti hodnotili byty jako příliš malé pro tolik ubytovaných. Zmiňován byl i výskyt mravenců a plísni.

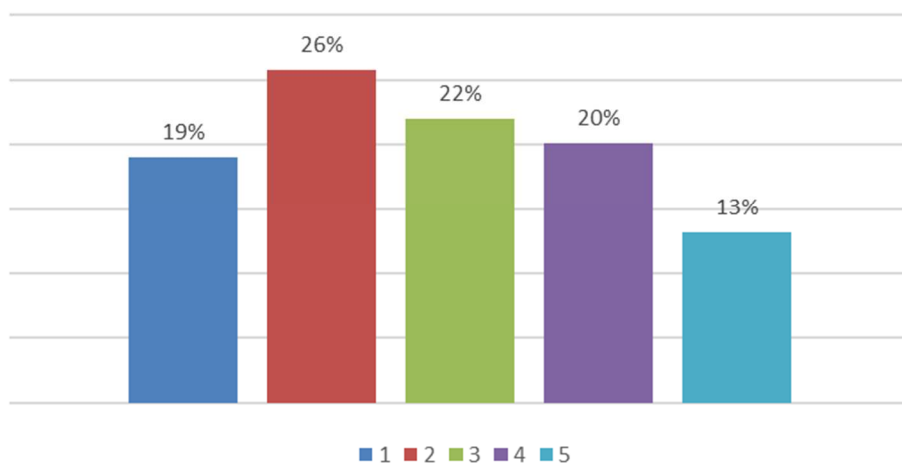
Počet mých spolubydlících na pokoji



Soužití se spolubydlícími na pokoji a v bytě



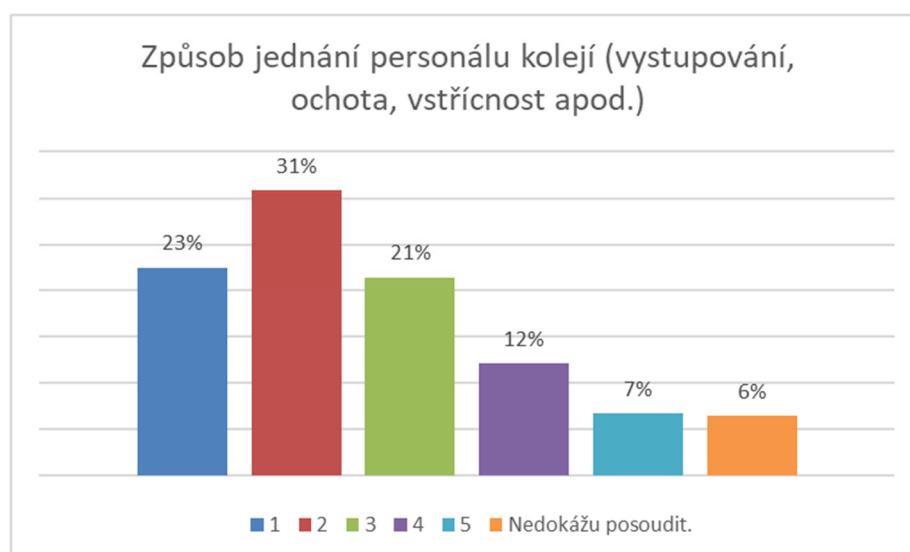
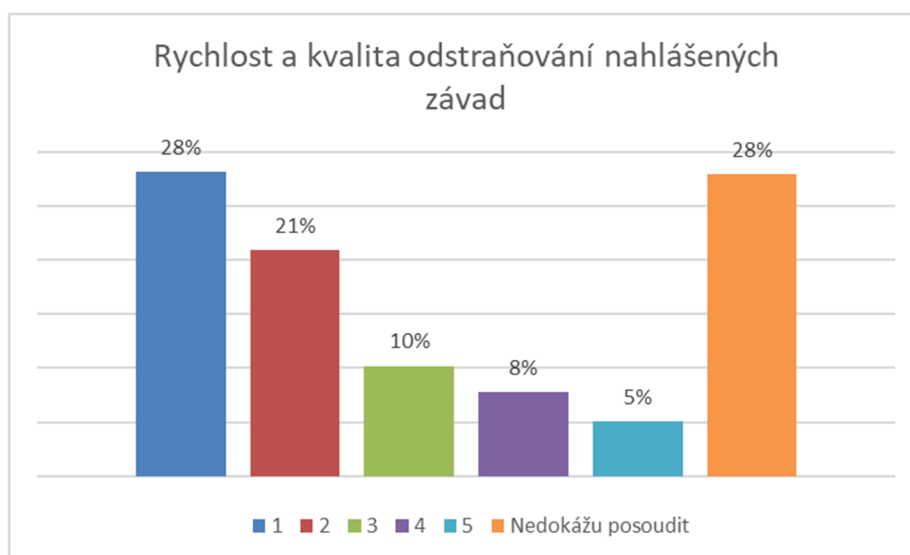
Dodržování nočního klidu na kolejích

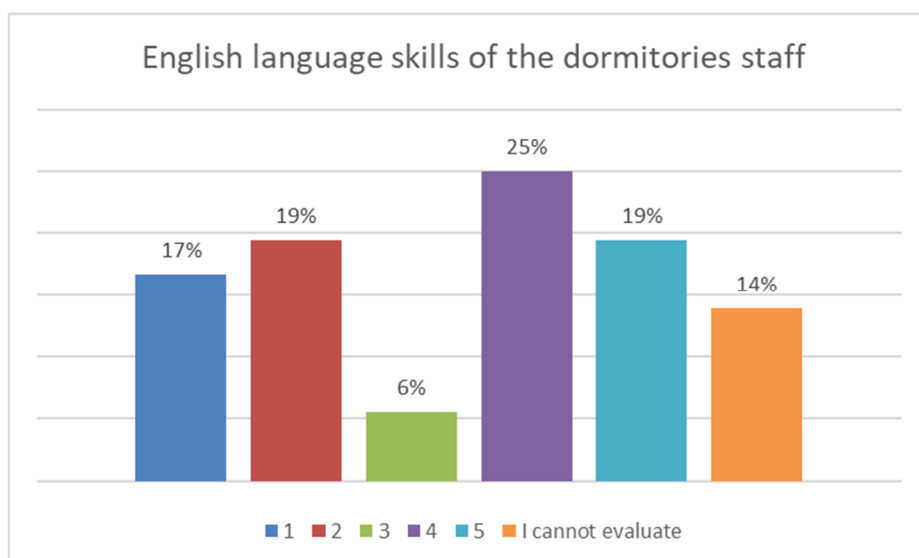
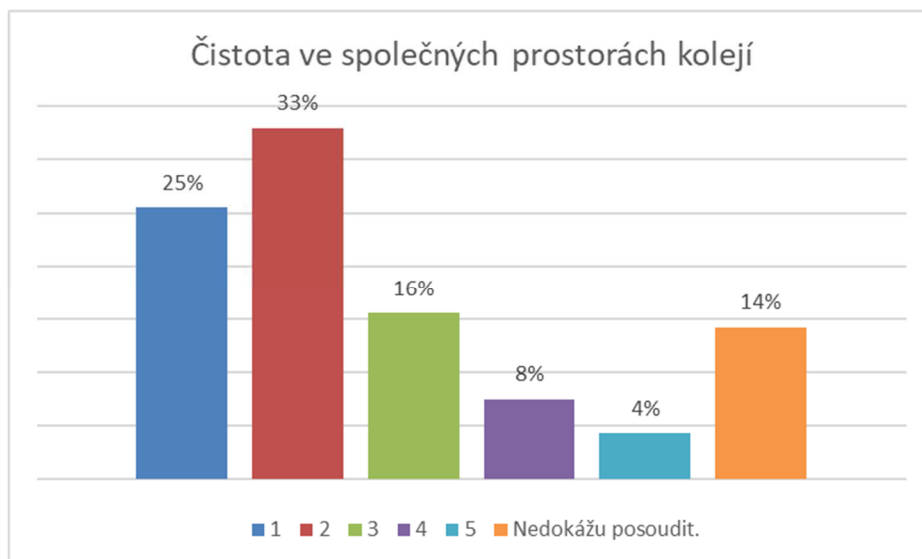


F) Spokojenost s poskytovanými službami ze strany zaměstnanců

V dalším oddílu dotazníku se respondenti vyjadřovali ke spokojenosti s poskytovanými službami ze strany zaměstnanců, i v této části platila tatáž hodnoticí škála 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší. Nejvyšší míra spokojenosti v této části se týkala rychlosti a kvality odstraňování nahlášených závad (2,18), následovala spokojenost s čistotou ve společných prostorách kolejí (2,21). Způsob jednání personálu kolejí (vystupování, ochota, vstřícnost apod.) byl průměrně hodnocen 2,46. V anglické verzi byla navíc zařazena spokojenost se znalostí angličtiny zaměstnanců kolejí, která byla průměrně hodnocena známkou 3,13.

V rámci volných komentářů se objevovalo např. doplňující hodnocení k různým skupinám personálu na kolejích, pochvala a poděkováním některým pracovníkům, pro zahraniční studenty problém neznalosti angličtiny, chybějící úklid koupelny a WC v bytě, výhrady ke vstupování některých zaměstnanců do bytu při kontrole úklidu bez zaklepání nebo zazvonění aj.

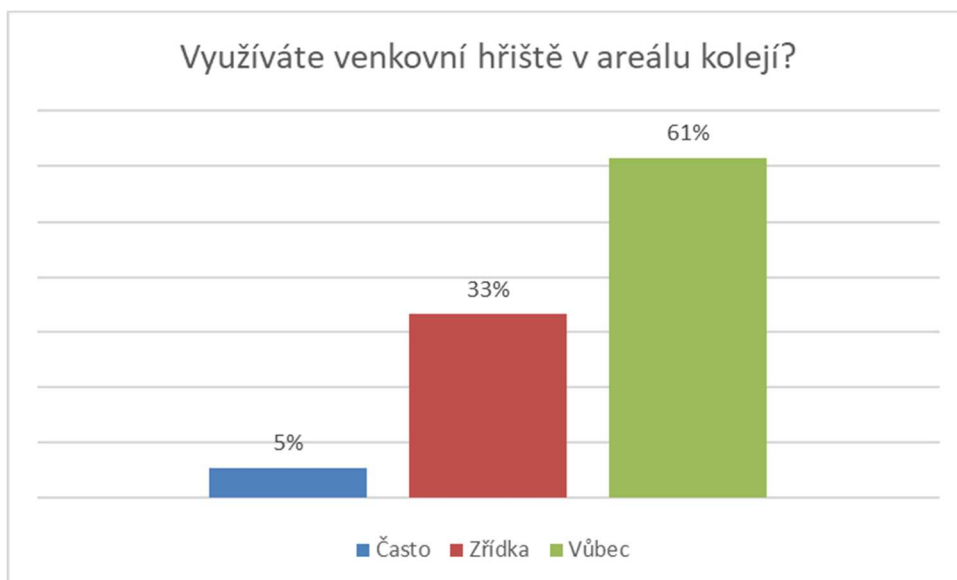
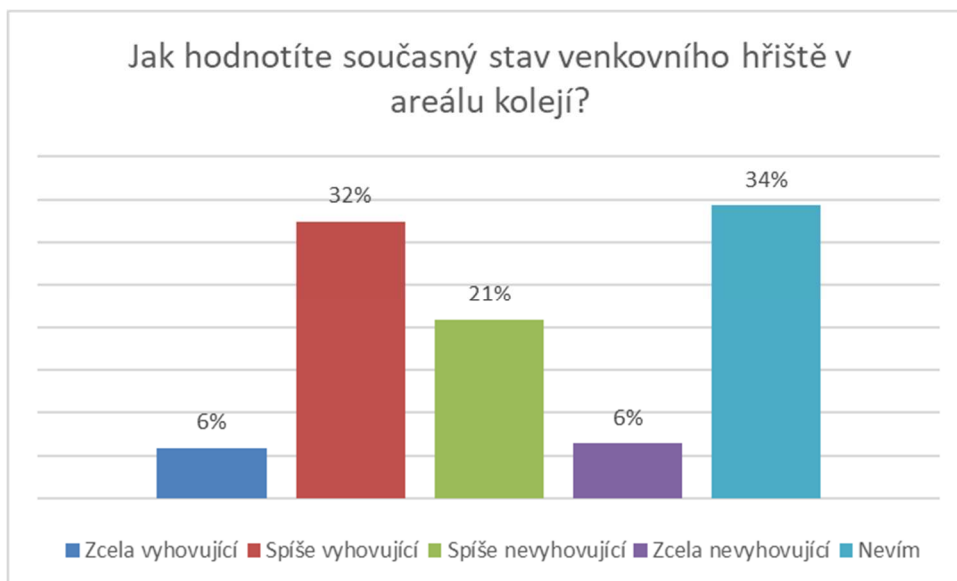




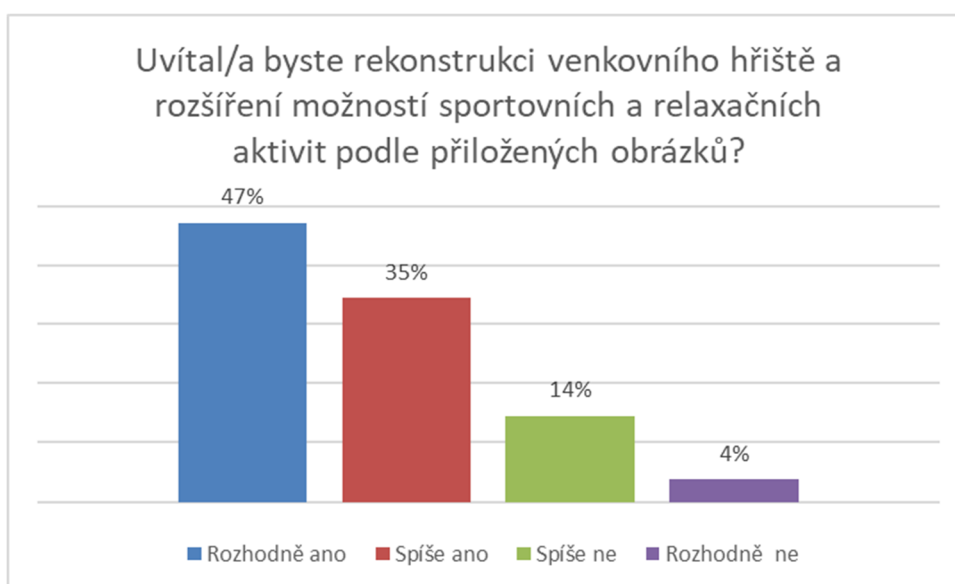
G) Spokojenost s venkovním hřištěm

Další část dotazníku se týkala hodnocení spokojenosti s venkovním hřištěm, o jehož rekonstrukci univerzita usiluje. 38 % respondentů považuje současný stav venkovního hřiště v areálu kolejí za vyhovující (22 odpovědělo, že je zcela vyhovující, 121 spíše vyhovující). Početná skupina respondentů neví, jak současný stav hřiště hodnotit (128, tj. 34 %). 27 % považuje současný stav hřiště za nevyhovující (78 spíše nevyhovující, 24 zcela nevyhovující).

Naprostá většina respondentů (229, tj. 61 %) hřiště vůbec nevyužívá, zřídka jej využívá přibližně třetina respondentů (124, 33 %), často jej využívá 20 respondentů (5 %). Ve slovních komentářích respondenti jako důvody, proč hřiště nevyužívají, uváděli zejména nedostatek zájmu, nedostatek času, jiné trávení volného času, provozování jiných sportů, počasí, objevovalo se i nedostatečné vybavení či stud.



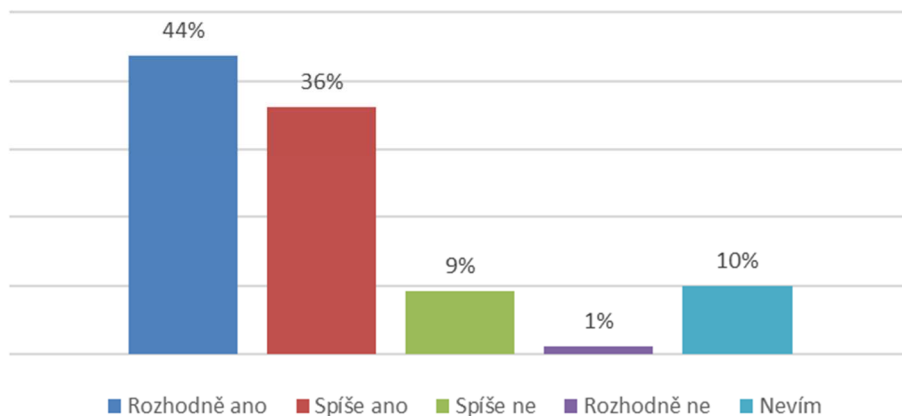
Respondenti měli možnost vyjádřit se k tomu, zda by uvítali rekonstrukci venkovního hřiště a rozšíření možností sportovních a relaxačních aktivit podle obrázků, které byly do dotazníku přeloženy. Naprostá většina respondentů by takovou rekonstrukci uvítala (176, tzn. 47 % odpovědělo rozhodně ano, 129, tj. 35 % zvolilo možnost spíše ano). Spíše ne uvedli 54 respondenti (14 %) a rozhodně ne 14 respondentů (4 %).



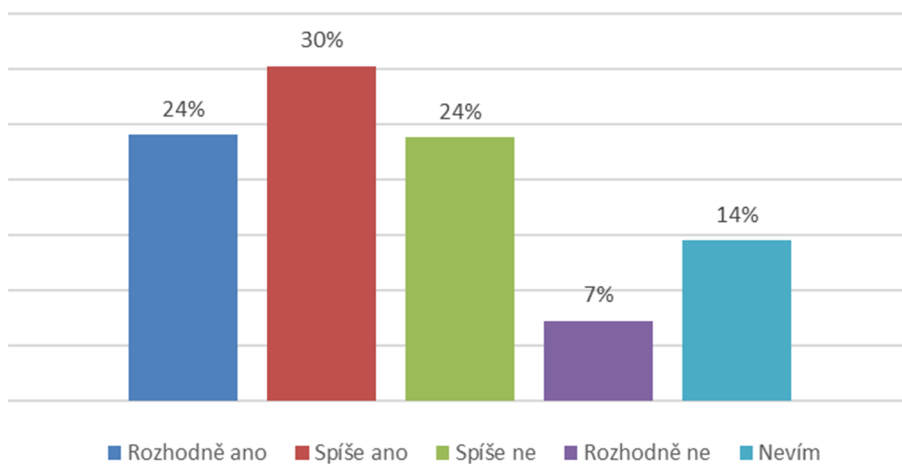
Respondenti se dále mohli vyjádřit k tomu, jaké konkrétní možnosti na zrekonstruovaném hřišti by uvítali, a to prostřednictvím hodnoticí škály rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne, nevím. Nejvíce kladných odpovědí (celkem 80 %) získaly volnočasové aktivity kulturně-společenského charakteru (rozhodně ano 163, tj. 44 %; spíše ano 135, tj. 36 %). Dále míčové sporty (70 %, z toho rozhodně ano 141, tj. 38 %, spíše ano 118, tj. 32 %) a silové sporty – formování postavy (66 %, z toho rozhodně ano 139, tj. 37 %, spíše ano 109, tj. 29 %). Venkovní stolní sporty by uvítalo 63 % (z toho 104, tj. 28 % rozhodně ano, 130, tj. 35 % spíše ano) a individuální sporty (gymnastika, lehká atletika) by uvítalo 54 % respondentů (z toho 90, tj. 24 % rozhodně ano, 113, tj. 30 % spíše ano).

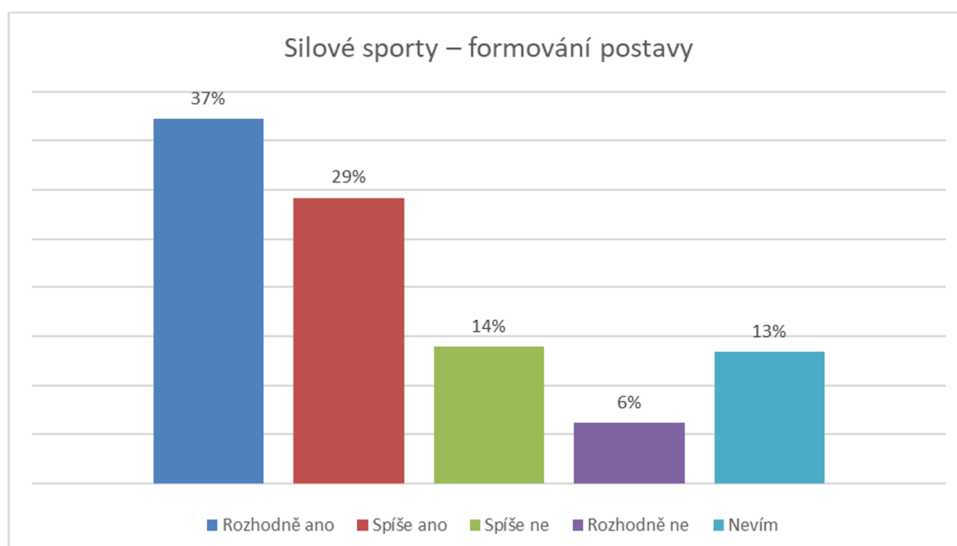
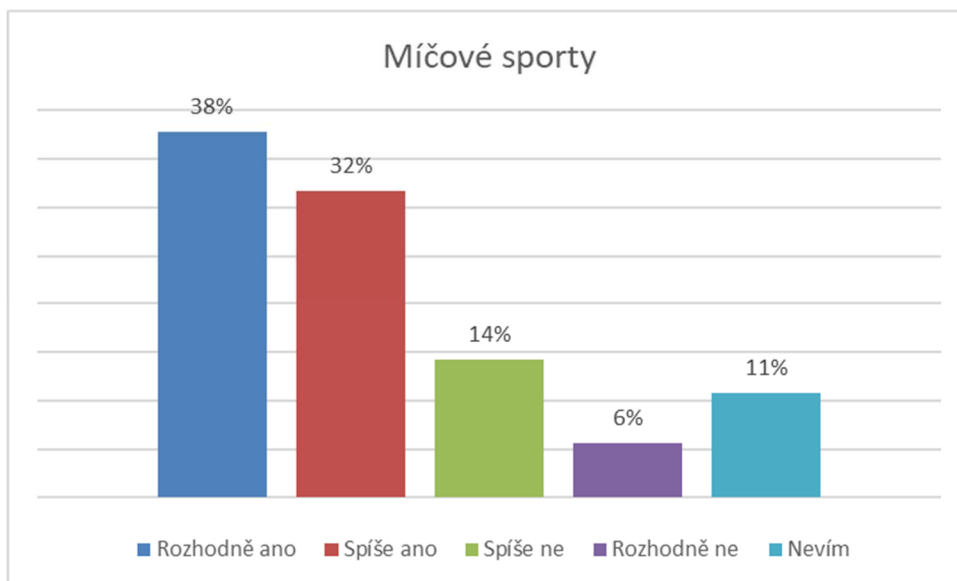
Další návrhy, které se objevovaly ve slovních komentářích, zahrnovaly např.: hospodu či bar, bazén, beerpong, kulečnick, prostor pro koncerty, houpačku, grilování aj.

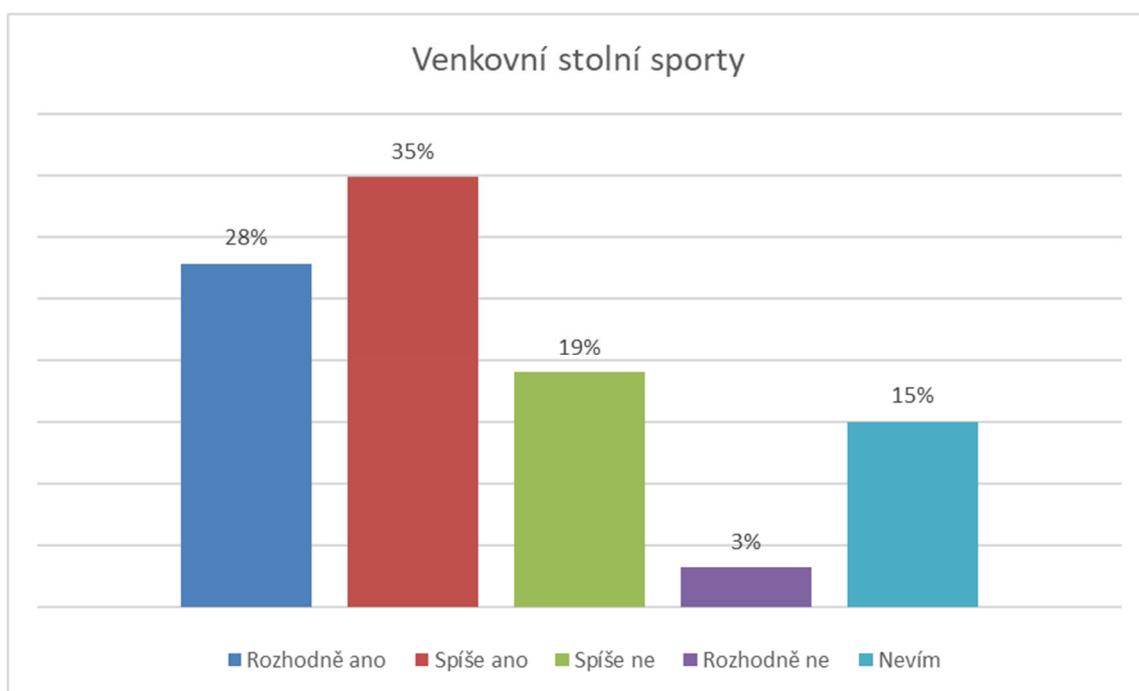
Volnočasové aktivity kulturně-společenského charakteru



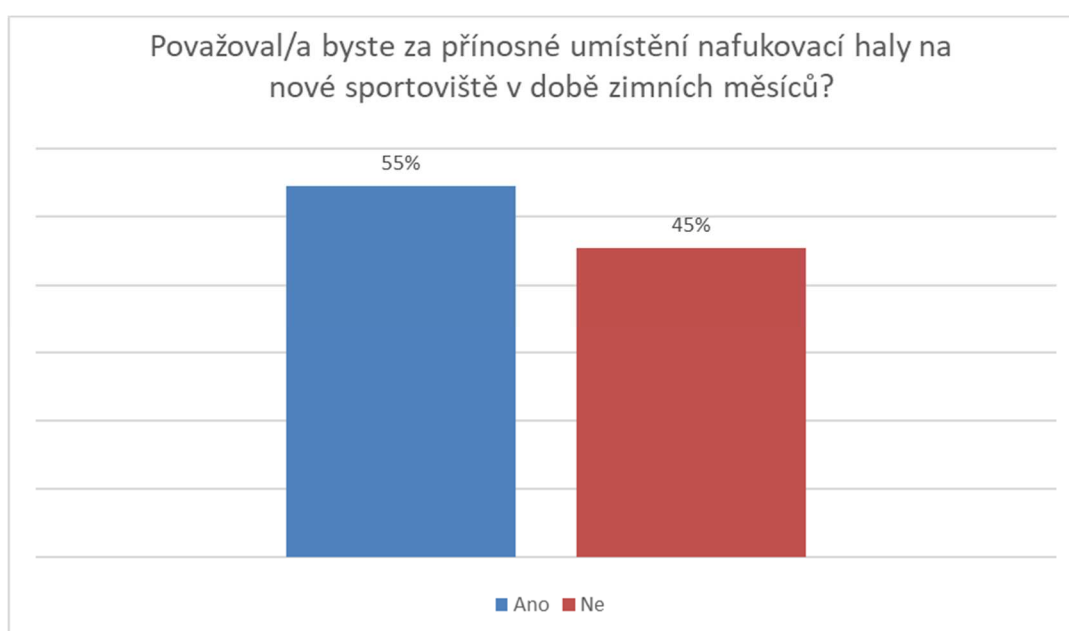
Individuální sporty – gymnastika, lehká atletika

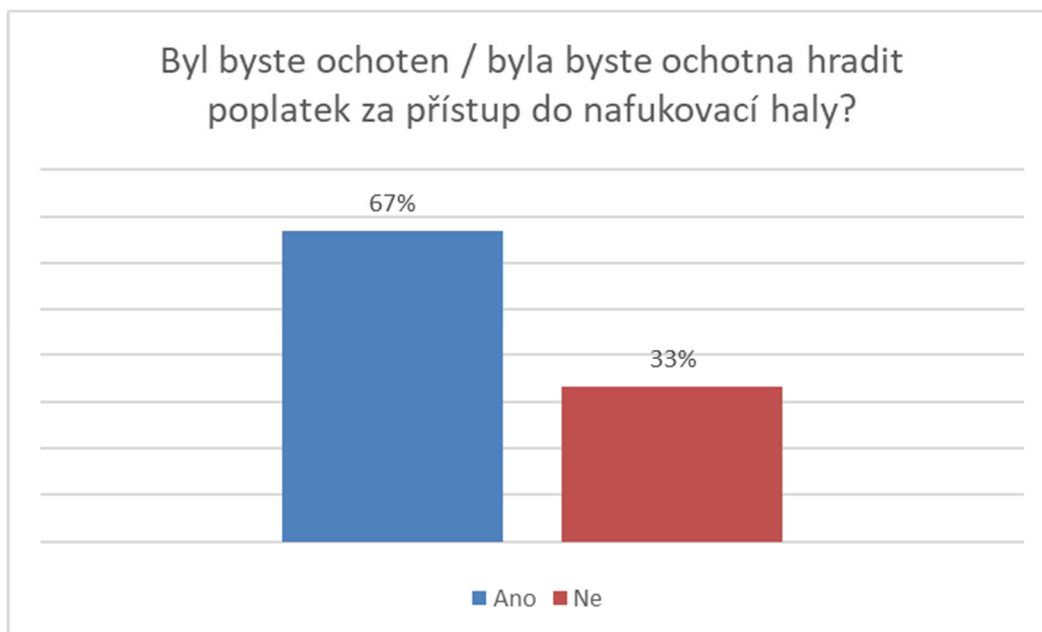






Umístění nafukovací haly na nové sportoviště v době zimních měsíců by považovalo za přínosné 203 respondentů (55 %), naopak ne uvedlo 169 respondentů (45 %). Z nich by dvě třetiny (135 respondentů) byly ochotny hradit poplatek za přístup do nafukovací haly. Dále mohli respondenti formou volných odpovědí uvést, jakou maximální částku poplatku za hodinu využívání haly by byli ochotni hradit. Částky se pohybovaly v rozmezí od 10 Kč do 400 Kč.





H) Závěr

Na závěr dotazníku mohli respondenti uvést formou volných odpovědí, jaké změny by na kolejích uvítali a co by navrhovali pro celkové zlepšení pobytu na kolejích. Mezi odpověďmi se objevovala zejména tato témata:

- Úklid:
 - Změnit požadavky na úklid společných prostor bytů.
 - Zrušení či změny v kontrolách úklidu.
 - Poskytování čisticích prostředků či snížení cen ubytování.
 - Lepší mopy na úklid.
 - Koše na třídění odpadu, více popelnic na tříděný odpad.
 - Odstranění mravenců.
- Vybavení:
 - Více úložných prostorů.
 - Dobíjecí automat na nabití ISIC nebo možnost dobíjení ISIC na recepci.
 - Lepší internetové připojení.
 - Lepší vybavení – např. větší lednice, trouby, mikrovlnné trouby, varné konvice, více praček, lampičky, vysavač.
 - Klavír navíc.
- Soužití na kolejích, dodržování nočního klidu:
 - Lepší odhlučnění prostor.
 - Lepší zázemí pro společné aktivity – společenská místnost (na hraní her, pořádání večírků), místo pro scházení ubytovaných (hospoda).
 - Zajistit dodržování nočního klidu.
 - Vyčlenit „tichý“ vchod pro ty, co se chtějí převážně učit.
 - Více dodržovat soukromí.
- Další:
 - Dokončit rekonstrukce.

- Snižovat počty ubytovaných na pokoji.
- Zlepšit schopnost personálu komunikovat v anglickém jazyce.
- Upravit některé procesy při ubytovávání.

III. Shrnutí opatření

- Do doby podávání žádostí o ubytování budou aktualizovány informace týkající se Vysokoškolských kolejí (VŠK) zveřejněné na webu UHK, navíc budou doplněny nové informace týkající se otevření nového sportovního zázemí. Taktéž budou doplněny informace o zrekonstruovaných prostorách nové společenské místnosti a studovny, které byly uvedeny do provozu po ukončení I. a II. etapy rekonstrukce kolejí.
- Vedení kolejí navrhuje umístění odkazu s informacemi o kolejích na úvodní stránku webu UHK pro rychlou orientaci a získání potřebných informací pro zájemce o ubytování nebo již ubytované studující.
- Vedení kolejí zváží opětovné využití rezervačního systému při nástupu k ubytování.
- Elektronizace smluv o ubytování bude řešena komplexně v rámci digitalizace procesů na UHK, je třeba propojit kolejní systém ISKAM a spisovou službu Athena.
- Zaměstnanci kolejí jsou ochotni studentům poradit, jaké vhodné přípravky k úklidu použít. Personál VŠK řeší úklidy společných prostor.
- Do budoucna VŠK zváží pořízení některých dalších drobných spotřebičů, zařízení typu lednice, pračka se obnovují pravidelně dle potřeb VŠK. Doposud byly finanční prostředky soustředěny zejména na rekonstrukci kolejí (vč. nových kuchyňských linek se sklokeramickou varnou deskou) a na vybudování nového zázemí – společenská místnost, studovna, sportovní zázemí, posílení připojení k internetu apod.).
- Ubytování budou informováni o potřebě preventivních opatření proti výskytu plísní (pravidelné větrání, nechávání otevřených sprchových koutů po sprchování) a o nutnosti výskyt plísní neprodleně hlásit přes online systém závad.
- Budou nadále rozvíjeny podpůrné prostředky pro zaměstnance, kteří nekomunikují v angličtině (překladač, připravené kartičky se základní komunikací).
- Je opakovaně apelováno na studující, aby dodržovali noční klid.
- Zaměstnanci kolejí byli proškoleni a seznámeni s pravidly při vstupu do bytu.

Příloha: Srovnání míry spokojenosti – průměrná hodnocení jednotlivých tvrzení

Příloha

Srovnání míry spokojenosti – průměrná hodnocení jednotlivých tvrzení

