

Zpráva o výsledcích hodnocení spokojenosti se službami kolejí 2024

I. Základní informace

V roce 2024 proběhlo dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na spokojenost ubytovaných se službami vysokoškolských kolejí Univerzity Hradec Králové (UHK). Sběr dat probíhal od 16. února do 10. března 2024 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. Jednalo se o již druhé hodnocení, předchozí se konalo na podzim 2021. Oproti roku 2021 byla z dotazníku vypuštěna jedna část, která se týkala příprav na rekonstrukci hřiště, jinak byl využit stejný dotazník, takže je možné výsledky porovnávat.

Dotazník byl distribuován prostřednictvím kolejního informačního systému ISKAM těm, kteří byli ubytováni na kolejích v akademickém roce 2023/2024. Celkem bylo osloveno 956 ubytovaných.

Respondenty bylo odesláno celkem 316 dotazníků, což odpovídá 33 % z celkového počtu oslovených studujících. Z odevzdaných dotazníků bylo 279 v české verzi a 37 v anglické verzi. Návratnost je srovnatelná s předchozím dotazníkovým šetřením konaným v roce 2021, tehdy činila 34 %.

II. Výsledky hodnocení

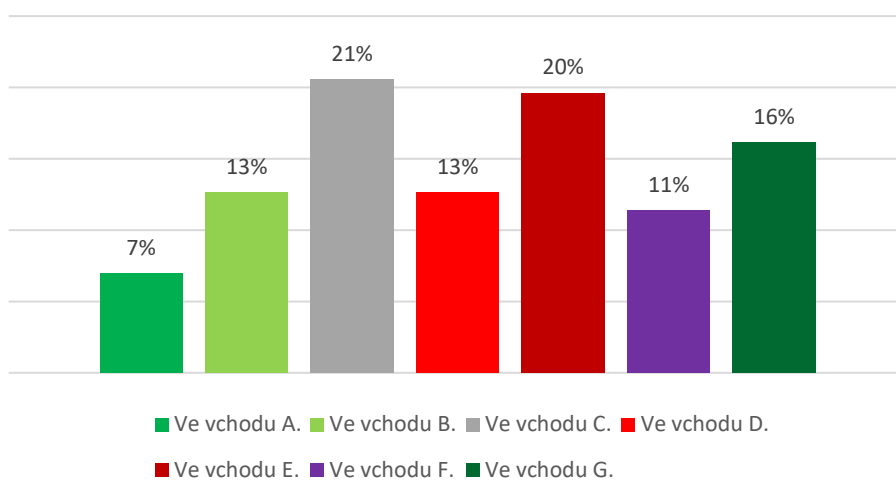
A) Úvod

Úvodní část dotazníku byla zaměřena na to, v jakém vchodu a typu pokoje studující bydlí. Nejvíce respondentů uvedlo vchod C (65), následoval vchod E (62), vchod G (51), vchody B a D (oba 40), vchod F (36) a nejméně respondentů uvedlo vchod A (22 respondentů).

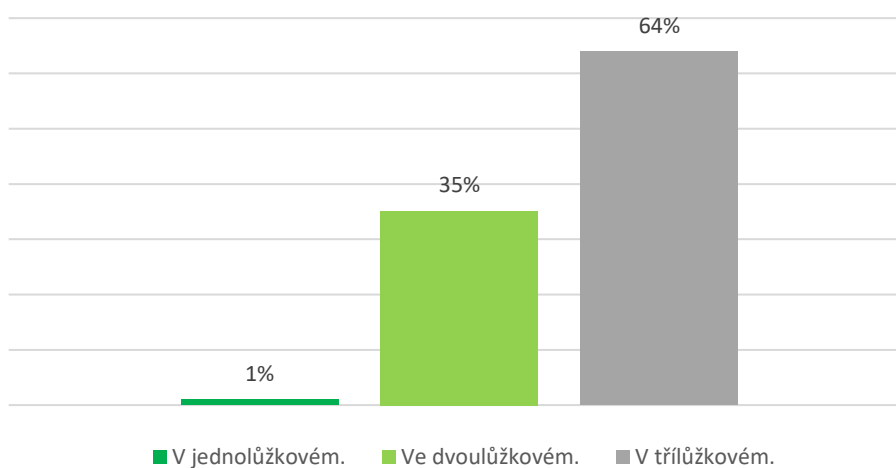
Nejčastěji uvedený typ pokoje byl třílůžkový (202 x), následoval dvoulůžkový (111 x), jednolůžkový byl uveden třikrát. To koresponduje i s tím, že v každém bloku je dvoutřetinová většina bytů s třílůžkovými pokoji a jednu třetinu bytů tvoří dvoulůžkové pokoje. Jednolůžkové pokoje vyčleněné pro ubytování studentů jsou na kolejích celkem čtyři.

Respondenti, kteří vyplňovali dotazník v anglickém jazyce, měli navíc otázku, s jakými studujícími by byli rádi ubytováni. 12 z nich odpovědělo, že se zahraničními studenty, 11 zvolilo možnost s jakýmkoli studenty, 8 uvedlo místní studenty (z ČR) a 6 vyznačilo studenty z mé země/regionu.

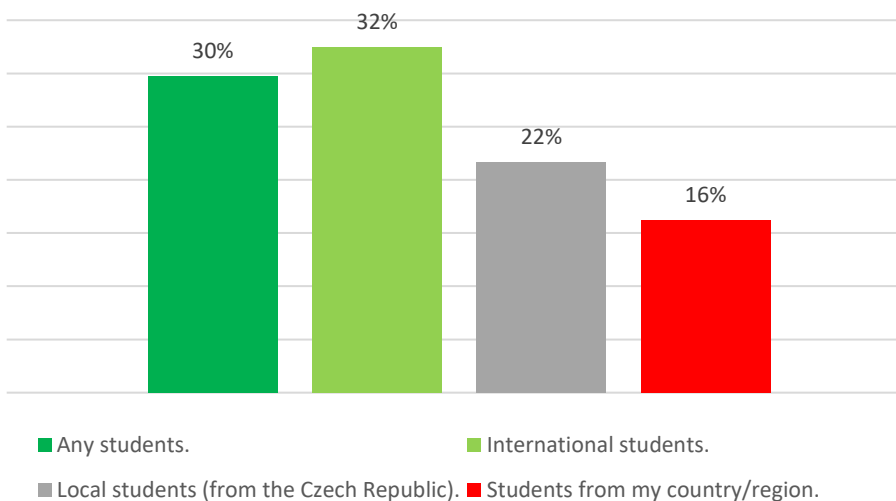
V jakém vchodu jste byl/a či jste ubytován/a?



V jakém pokoji bydlíte / jste bydlel/a?



Who would you like to be accommodated with?

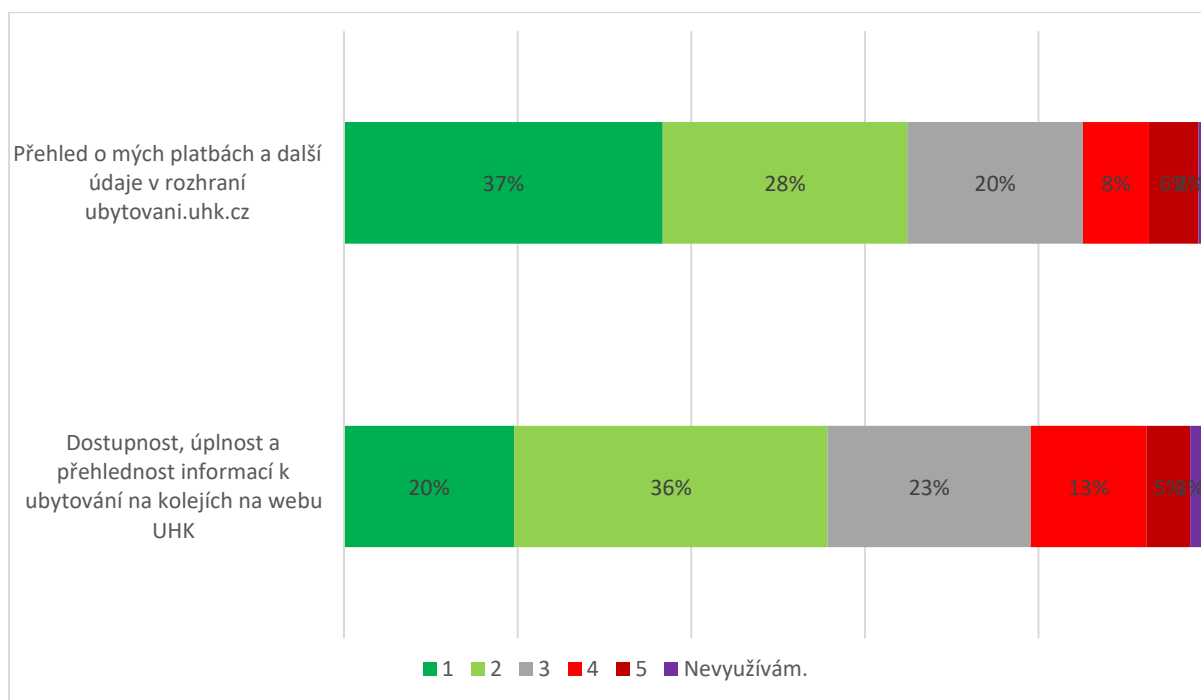


B) Spokojenost s informacemi na webových stránkách a ve webovém rozhraní

Ve druhé části dotazníku respondenti a respondentky 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 2,47, zatímco přehled o platbách a další údaje v rozhraní ubytovani.uhk.cz měly průměrné hodnocení lepší, a to 2,16. V porovnání s předchozím šetřením se spokojenost s dostupností, úplností a přehledností informací k ubytování na kolejích na webu o setinku zlepšila (z 2,48 v roce 2021) a spokojenost s údaji v rozhraní ubytovani.uhk.cz se zlepšila více (v roce 2021 bylo průměrné hodnocení 2,22).

V této části dotazníku bylo odesláno 19 slovních odpovědí, z nichž se některé obsahově týkaly jiných aspektů ubytování na kolejích. Tři respondenti zmínili technické potíže při používání ISKAM. Objevily se také dva návrhy, aby některé informace chodily na e-mail – upozornění na blížící se platbu kolejného na následující měsíc nebo oznámení změn v kolejním řádu. Některé komentáře se týkaly ne/dostupnosti některých informací – např. nutnost chodit se ptát na administrativní záležitosti na recepci; zjišťování informací od přátel; preference většího množství informací v angličtině; chybějící popis, že dvoulůžkový pokoj je za průchozím třílůžkovým; informace o nemožnosti platit při příjezdu na kolejje ubytování kartou nebo hotově na recepci.



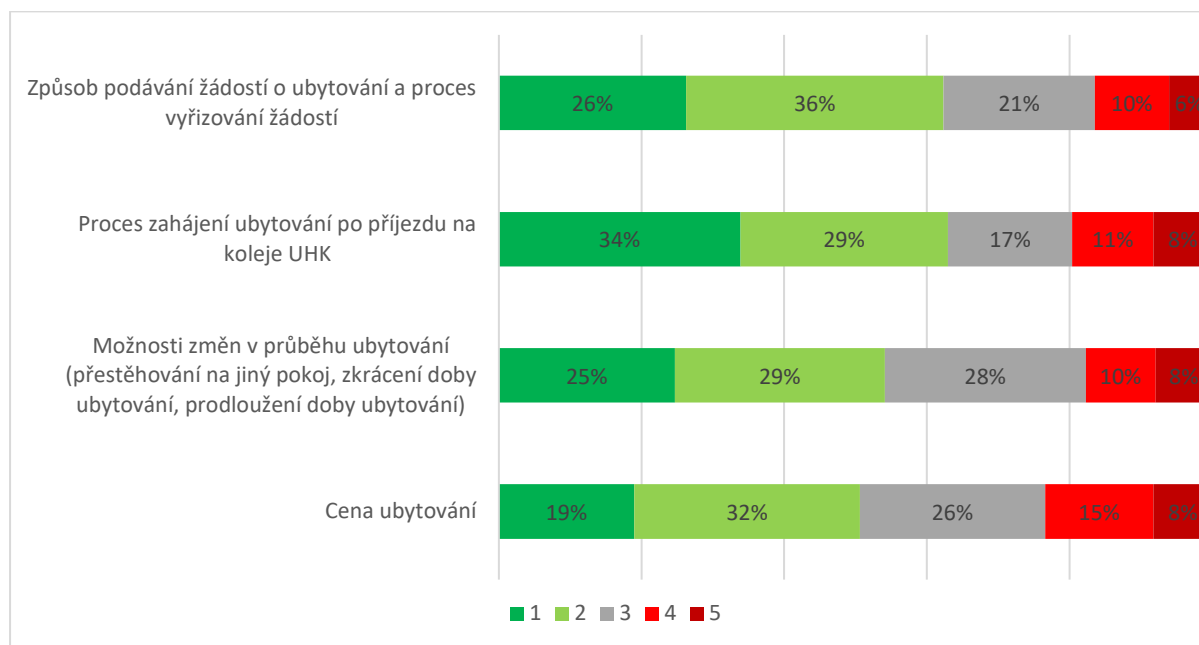
C) Spokojenost s procesy, pravidly a cenami ubytování

Další část dotazníku se týkala spokojenosti s procesy, pravidly a cenami ubytování, respondenti uváděli svoji míru spokojenosti 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 2,34 (v roce 2021 to bylo 2,41); s procesem zahájení ubytování po příjezdu na koleje UHK 2,31 (v roce 2021 2,38); s možnostmi změn v průběhu ubytování (přestěhování na jiný pokoj, zkrácení doby ubytování, prodloužení doby ubytování) 2,47 (v roce 2021 2,49); s cenami ubytování 2,62 (2,66 v roce 2021).

Ve všech těchto tvrzeních tak byla o něco vyšší spokojenost než v šetření konaném v roce 2021.

V části otevřených odpovědí v této sekci dotazníku bylo odesláno 42 komentářů. Některé komentáře se týkaly cen kolejí. Komentovány také byly procesy zahájení ubytování (v některých případech se studující nemohli ubytovat), způsob jednání personálu, neznalost angličtiny personálu, výpovědní lhůta (shledávána jako příliš dlouhá). Z některých komentářů vyplývá, že by studující uvítali, pokud by ti, co jsou ve vyšších ročnících a jsou již ubytováni, měli přednost při získávání kolejí. Některé komentáře zmiňovaly stresující způsob zapisování pokojů („bezesné noci“, „noční čekačka“), ubytovaní zmiňovali, že by uvítali, kdyby po získání kolejí mohli zůstat na stejném bytě a nemuseli o něj každý rok soutěžit.



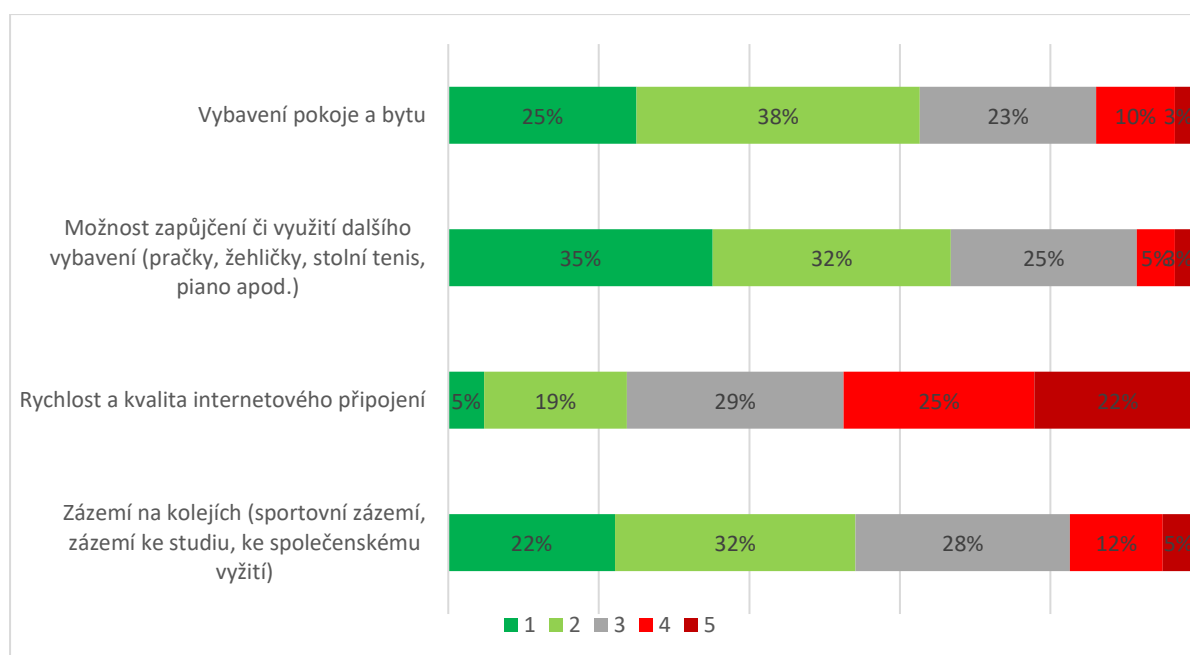
D) Spokojenost s vybavením a zařízením na kolejích

V dalším oddílu dotazníku se respondenti a respondentky 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 2,10 (v předchozím šetření to bylo 2,23). Následovalo hodnocení vybavení pokoje a bytu 2,30 (v předchozím šetření to bylo 2,53) a zázemí na kolejích (sportovní zázemí, zázemí ke studiu, ke společenskému vyžití) 2,46 (v předchozím šetření to bylo 2,69). Nejnižší míra spokojenosti se týká v této části rychlosti a kvality internetového připojení, kdy průměrné hodnocení je 3,41, což je ještě zhoršení v porovnání s předchozím šetřením, kdy bylo průměrné hodnocení 3,20.

I v doplňujících slovních komentářích v této části se objevovalo nejčastěji téma internetového připojení – nemožnost připojení se k internetu, pomalé připojení, časté výpadky připojení, nutnost využívat VPN ke sledování Youtube, velká škála zakázaných stránek/programů přes ethernet, špatné wifi připojení ve dvoulůžkových pokojích, eduroam nepokrývá celý byt atd.

Z hlediska vybavení by řada respondentek a respondentů uvítala mikrovlnnou troubu, troubu a varnou konvici. Objevovaly se také další podněty – např. dostupnost odkapávače na každém bytě, vybavení čisticími prostředky, v místnosti s klavírem by mohl být stojan na noty. Někteří respondenti upozorňovali na chybějící prostor pro setkávání s ostatními spolubydlícími. Někteří respondenti by uvítali větší lednici či více poliček v pokojích a v koupelnách.

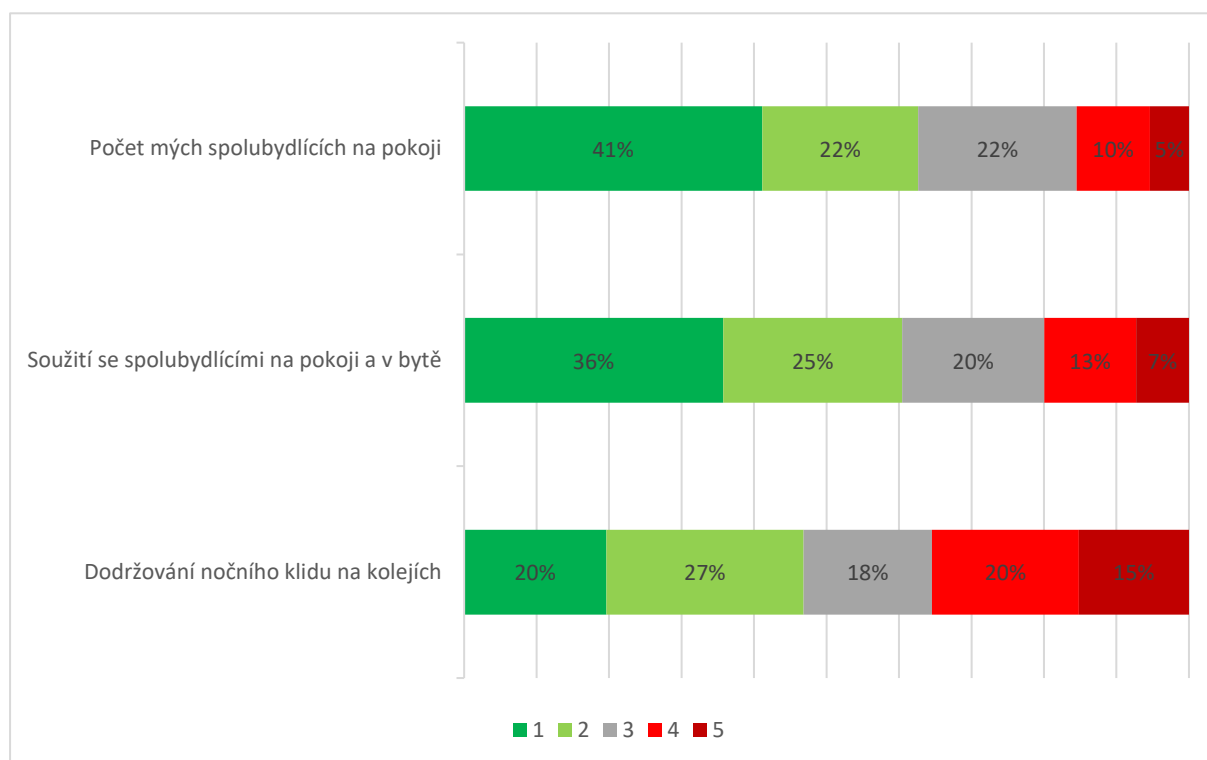


E) Spokojenost s kvalitou ubytování

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

Nejvyšší průměrnou míru spokojenosti měl počet spolubydlících na pokoji (2,17), v porovnání s předchozím šetření jde o zlepšení hodnocení z 2,34. Hodnocení soužití se spolubydlícími na pokoji a v bytě mělo průměrné hodnocení 2,31, v porovnání s předchozím šetřením se jedná o drobné zhoršení (v roce 2021 bylo průměrné hodnocení 2,25). Nejnižší míra spokojenosti v této části byla ohledně dodržování nočního klidu na kolejích (2,84), což bylo i mírné zhoršení v porovnání s předchozím šetřením (v roce 2021 to bylo 2,83).

Doplňující slovní komentáře se nejvíce týkaly nedodržování nočního klidu. Několikrát se objevily komentáře, které nedodržování nočního klidu dávaly do souvislosti s přítomností zahraničních studujících. Objevily se i návrhy vyčlenit pro zahraniční studenty jeden vchod. Porušování nočního klidu bylo zmíněno i v souvislosti s hrou na klavír po 22. hodině. Další komentáře se týkaly soužití se spolubydlícími.

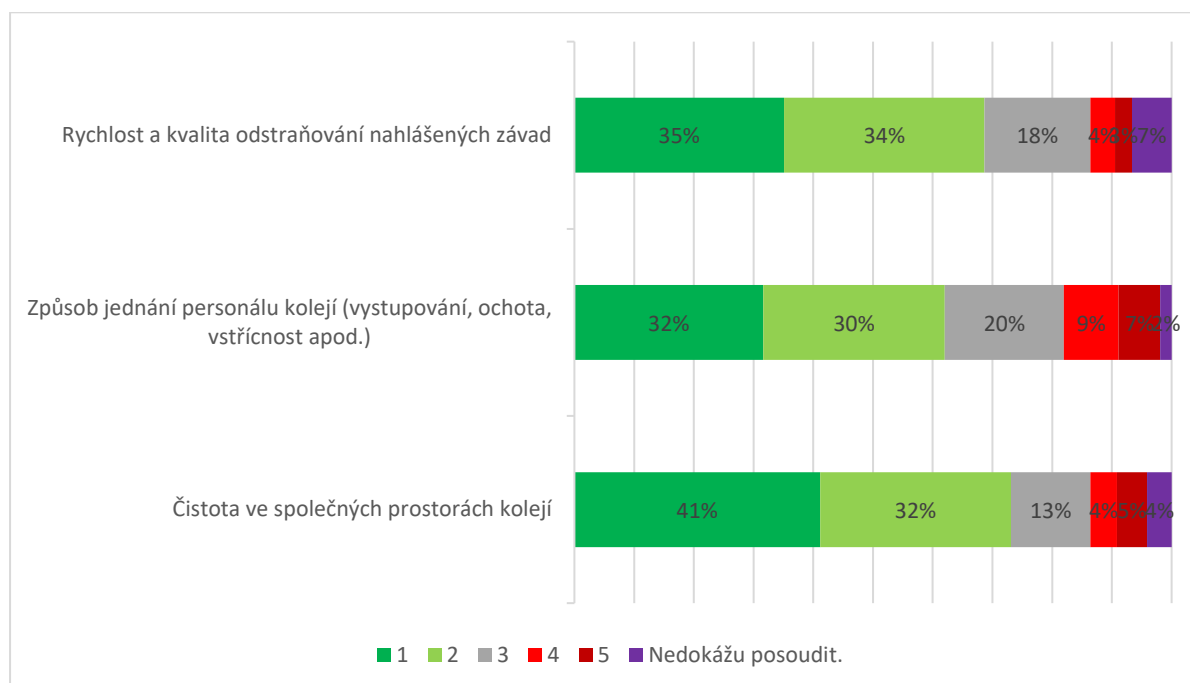


F) Spokojenost s poskytovanými službami ze strany zaměstnanců

V dalším oddílu dotazníku se respondenti a respondentky vyjadřovali ke spokojenosti s poskytovanými službami ze strany zaměstnanců, i v této části se uplatnila tatáž hodnoticí škála 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

Nejvyšší míra spokojenosti v této části se týkala čistoty ve společných prostorách kolejí (průměrné hodnocení 1,96, v roce 2021 bylo průměrné hodnocení 2,21). Následovala rychlost a kvalita odstraňování nahlášených závad (1,99, v roce 2021 2,18). Způsob jednání personálu kolejí (vystupování, ochota, vstřícnost apod.) byl průměrně hodnocen 2,28, v roce 2021 to bylo 2,46.

V rámci slovních komentářů se objevovalo jak pozitivní, tak i negativní hodnocení vystupování personálu, stejně jako komentáře poukazující jak na spokojenost, tak nespokojenost s rychlostí řešení závad.

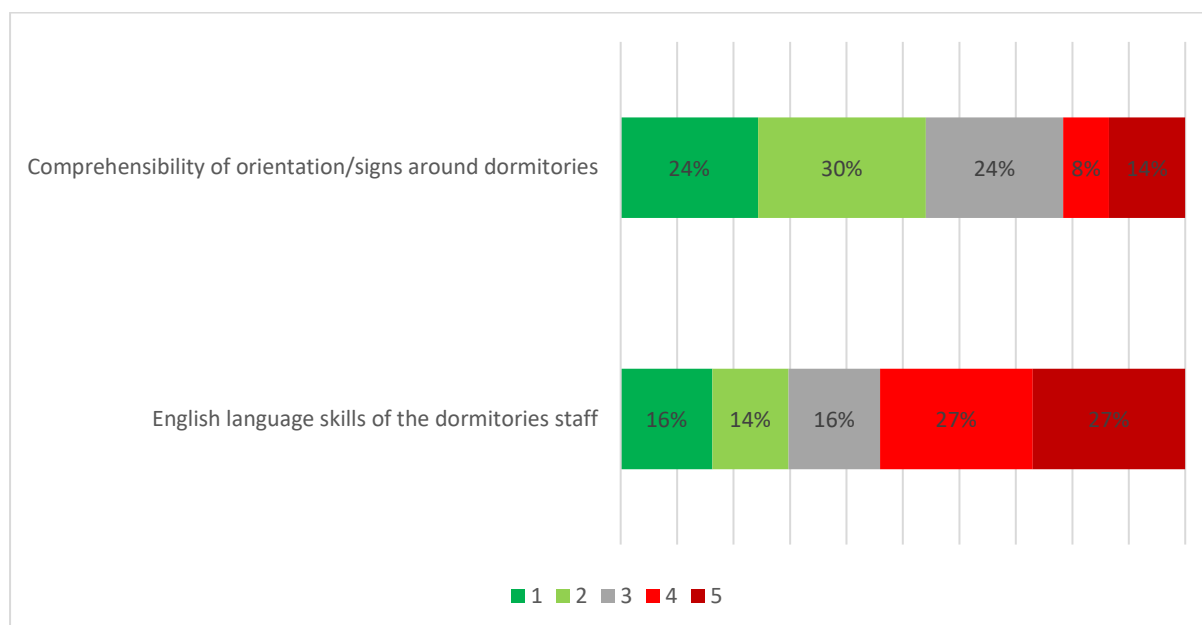


G) Internacionalizace

V dotazníku v anglickém jazyce byla navíc přidána dvě tvrzení. I tato tvrzení byla hodnocena na hodnoticí škála 1 až 5, kdy 1 značila největší míru spokojenosti a 5 naopak nejnižší.

Hodnocení znalosti angličtiny personálu kolejí mělo průměrné hodnocení 3,35, jednalo se obecně o tvrzení, které mělo nejnižší míru spokojenosti. V porovnání s předchozím šetřením byla spokojenost nižší, neboť průměrné hodnocení v roce 2021 bylo 3,13. Na nedostatečné jazykové kompetence a jazykovou bariéru upozorňovala i řada komentářů v různých částech dotazníku.

Srozumitelnost orientace/značení v okolí kolejí měla průměrné hodnocení 2,57, v porovnání s rokem 2021 byla míra spokojenosti vyšší (v roce 2021 bylo průměrné hodnocení 2,86).



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. Bylo odesláno 138 odpovědí.

Nejčastěji zmiňovaným tématem byla opět nedostatečná kvalita internetového připojení. Internetu se týkaly více než tři desítky komentářů.

Dalším tématem, které se hojně objevovalo, byly návrhy na další vybavení, které by respondenti a respondentky uvítali. Nejčastěji se objevovaly mikrovlnné trouby, další návrhy zahrnovaly trouby, vysavače, rychlovarné konvice, větší ledničky ad.

Některé komentáře se dotýkaly nočního klidu. Opět se objevovala nedostatečná jazyková znalost personálu kolejí.

Několikrát byl také zmíněn problém s tlakem vody projevující se při sprchování nebo splachování toalety.

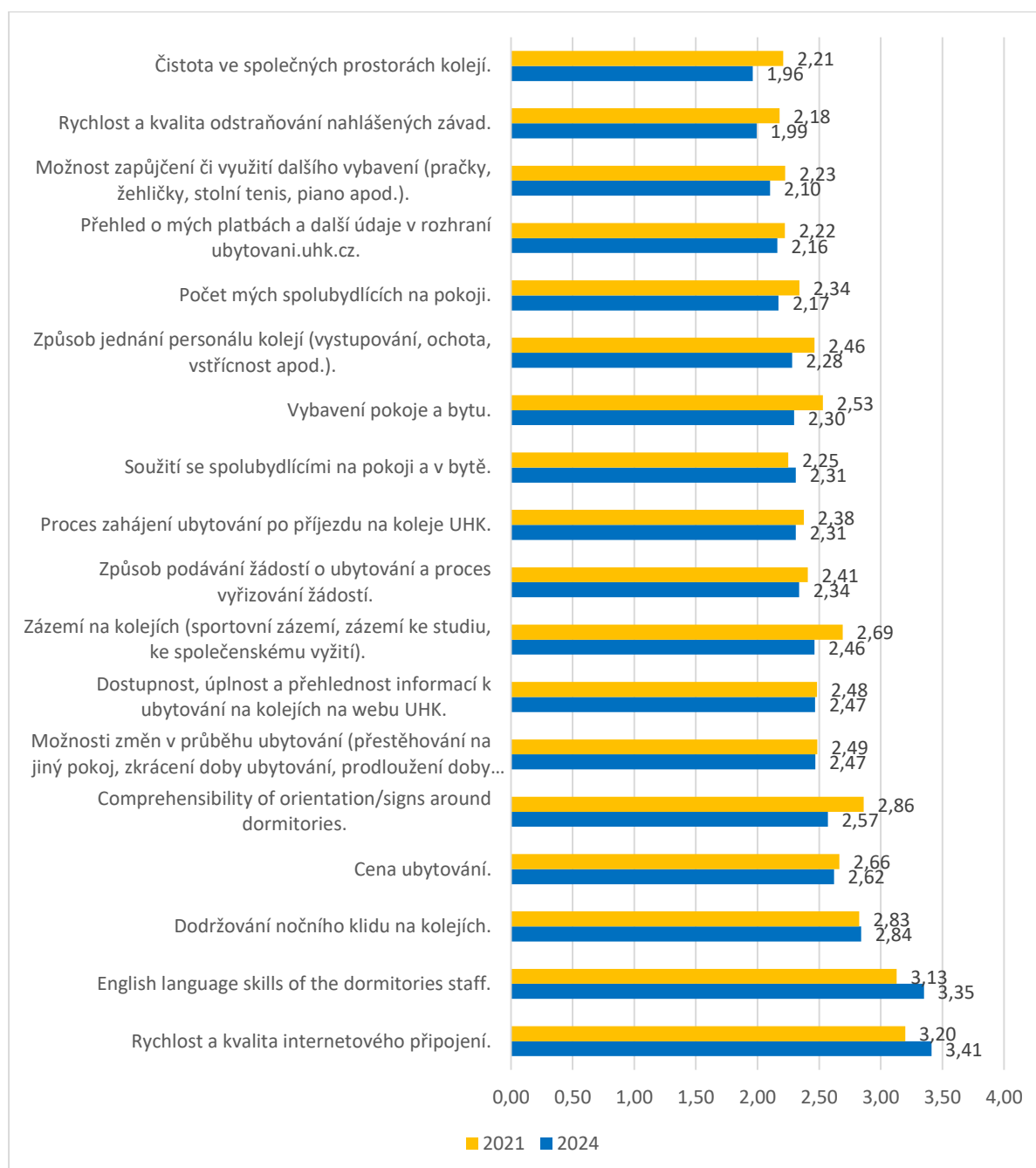
Další témata z komentářů zahrnovala např. rekonstrukci zbývajících vchodů, úpravu prostor u kolejí (hřiště, chodník), zřízení společenské místnosti, přidání kontejnerů na kovy. Objevily se i komentáře k úklidu a k výskytu plísní a mravenců.

Některé komentáře se dotkly organizačních procesů. Několikrát se také objevil návrh mít možnost otevírat vstupní dveře ISIC kartou.

III. Shrnutí a porovnání vybraných výsledků šetření v roce 2021 a v roce 2024

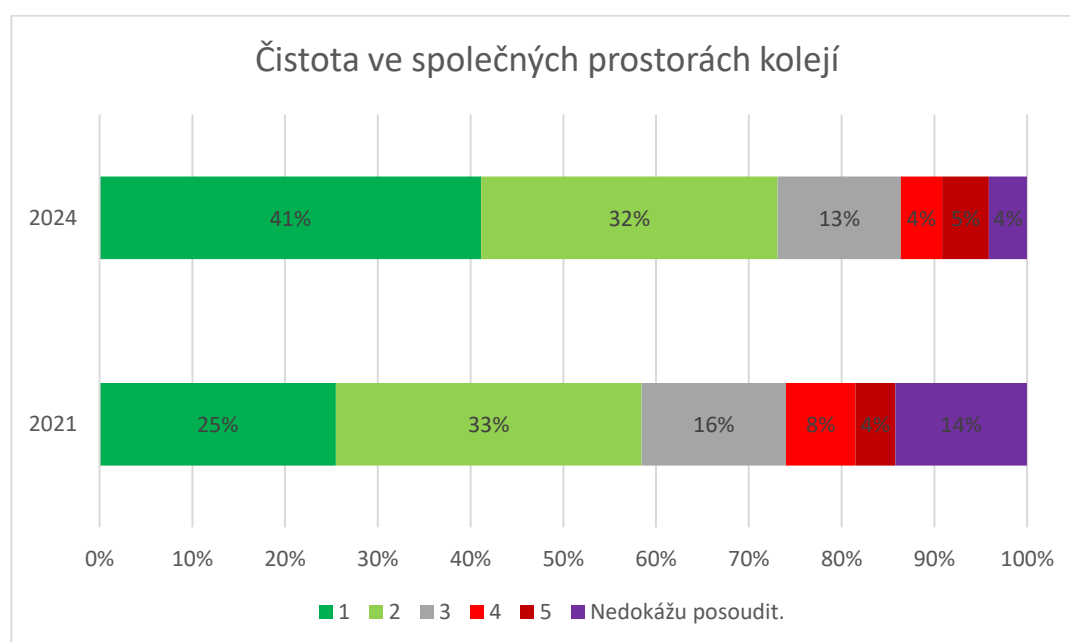
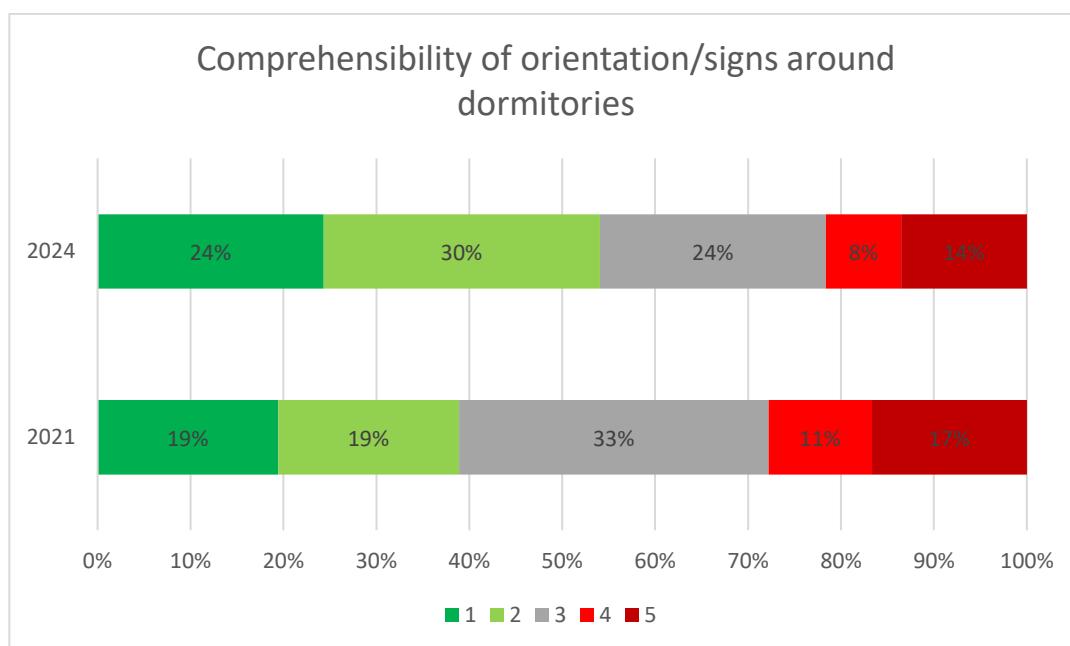
Jednotlivá tvrzení v grafu níže jsou seřazena od nejvyšší průměrné míry spokojenosti v roce 2024 po nejnižší, doplněno je i srovnání s výsledky z předchozího šetření.

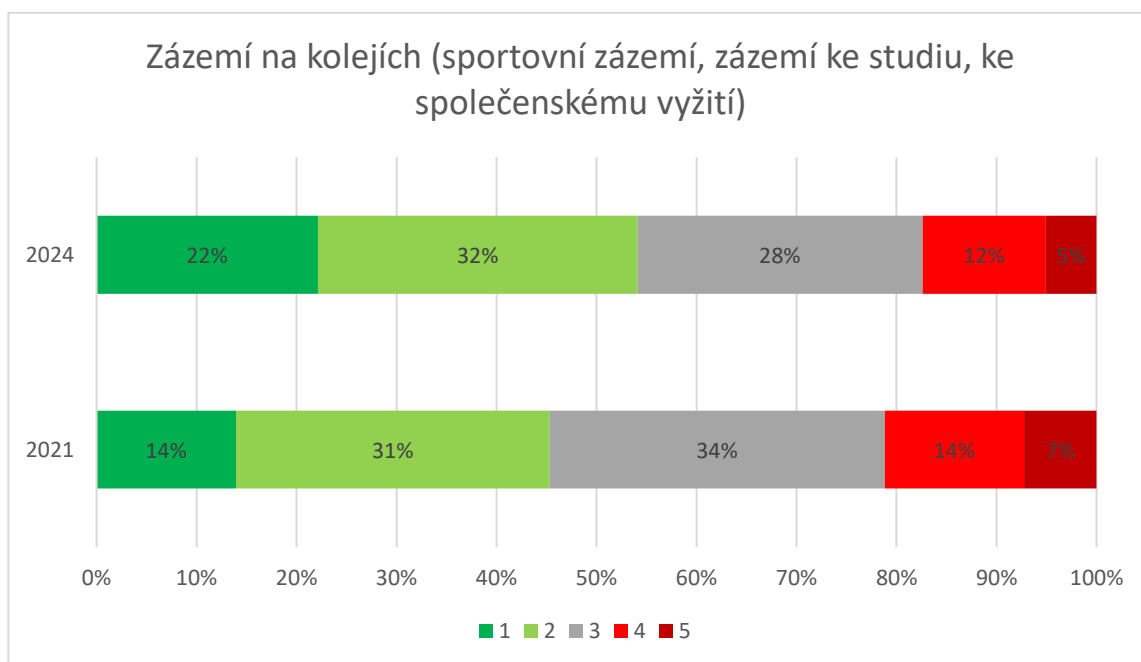
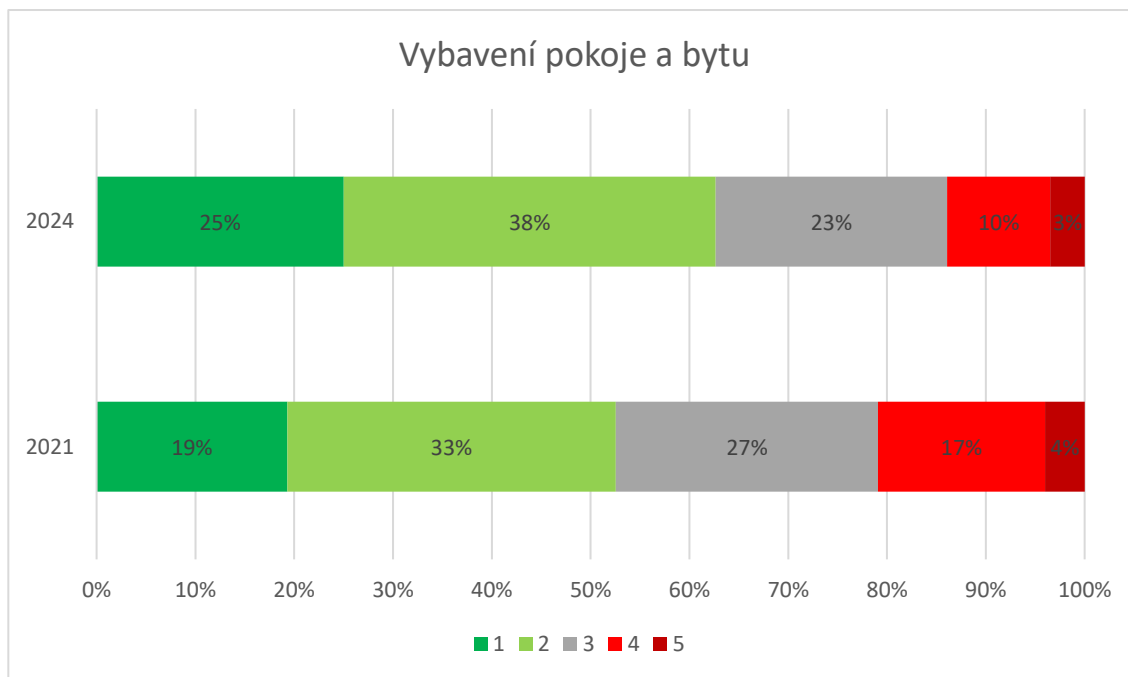
Nejvíce jsou respondenti a respondentky v šetření z roku 2024 spokojeni s čistotou ve společných prostorách kolejí, s rychlostí a kvalitou odstraňování nahlášených závad a možnostmi zapůjčení či využití dalšího vybavení. Naopak nejméně jsou spokojeni s cenou ubytování, dodržováním nočního klidu, rychlostí a kvalitou internetového připojení a znalostí angličtiny personálu kolejí (tato položka byla pouze v anglické verzi dotazníku).



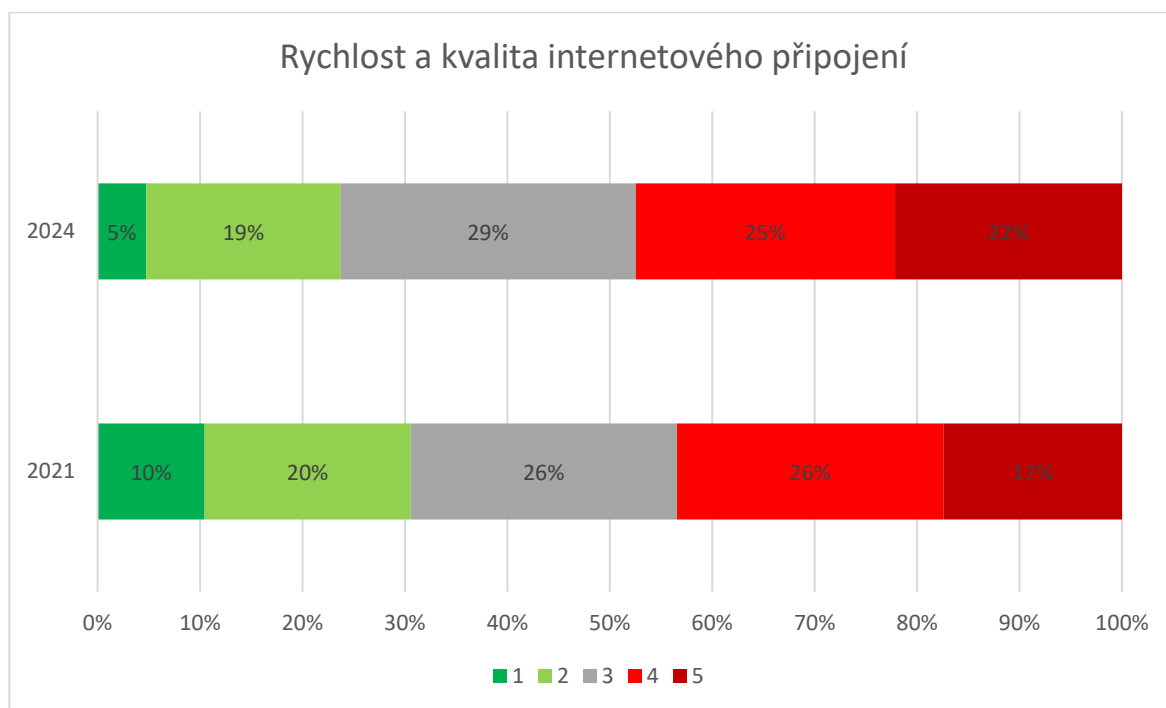
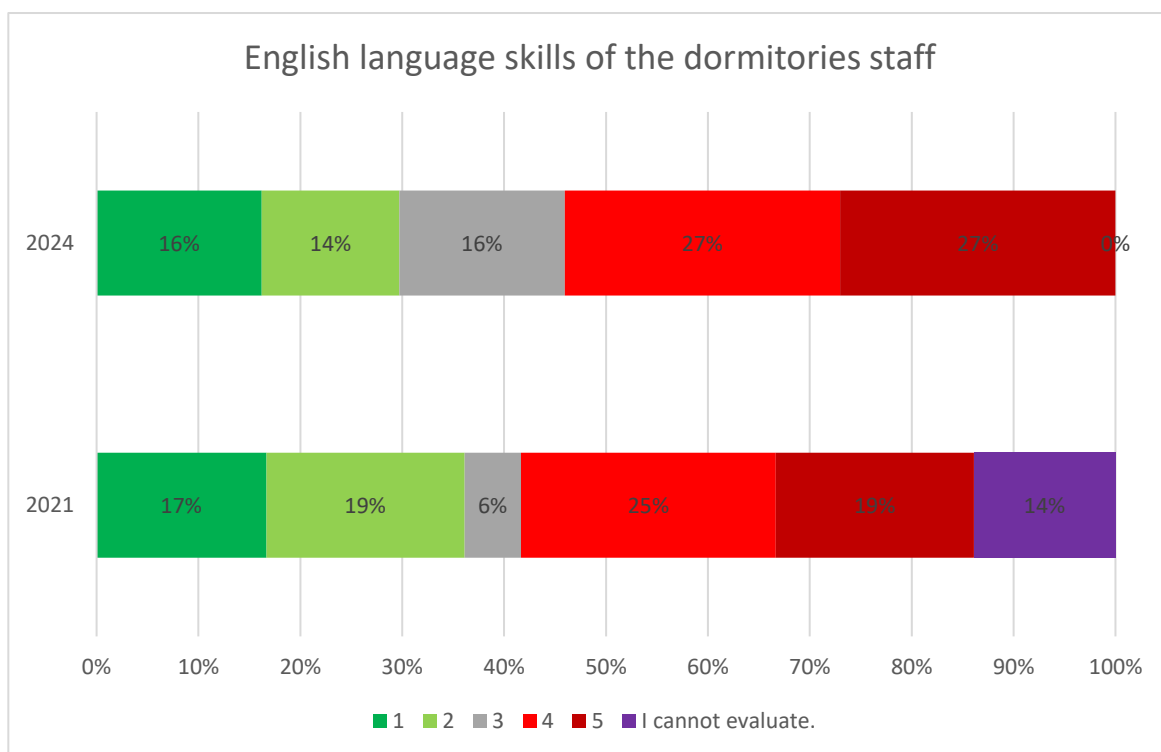
Z podrobnějšího srovnání výsledků v roce 2021 a v roce 2024 zjistíme, že u většiny hodnocení se průměrná spokojenost zvýšila.

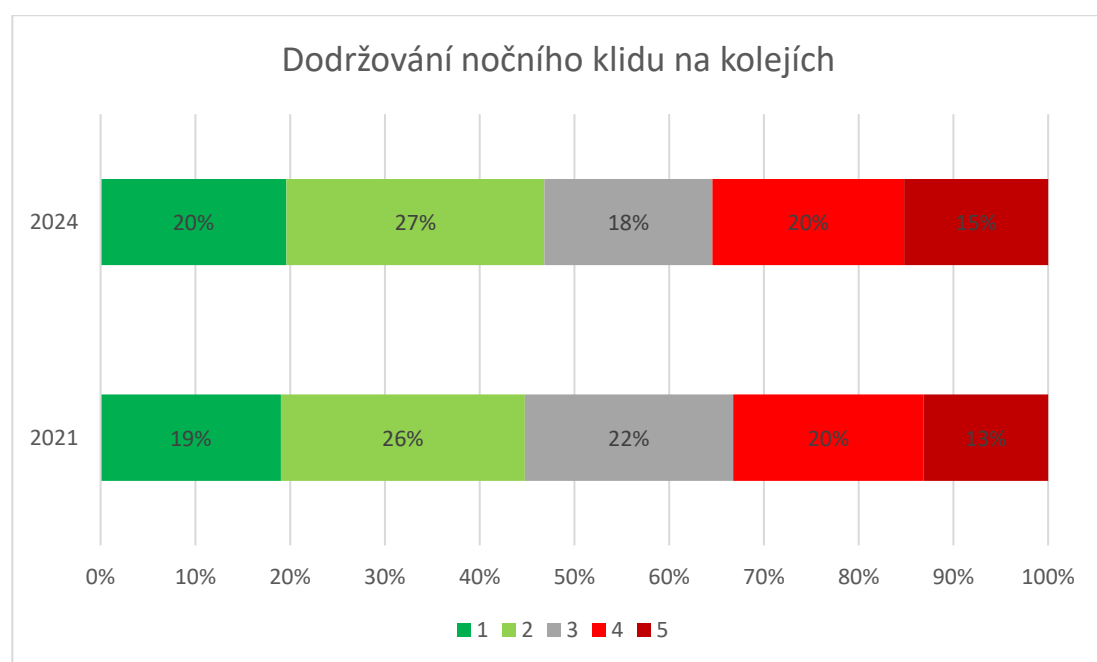
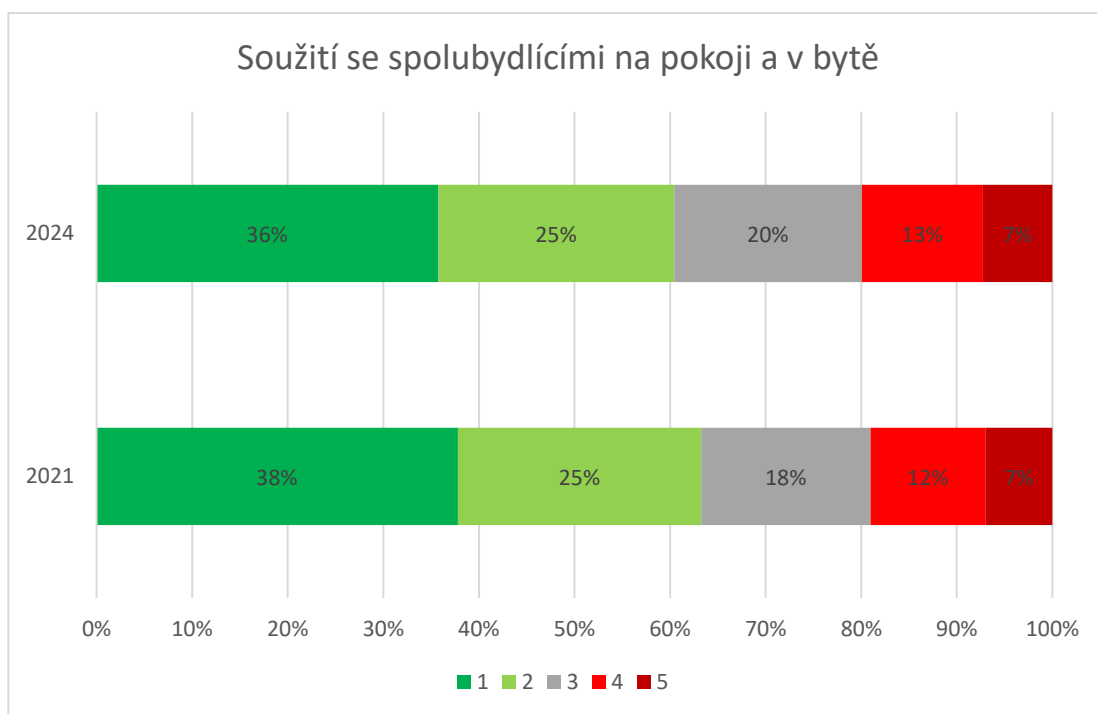
Nejvíce se průměrná míra spokojenosti zvýšila u hodnocení Comprehensibility of orientation/signs around dormitories (0,29). Toto hodnocení se však objevilo jen v anglické verzi dotazníku. Pokud srovnáme tvrzení uváděná v obou jazykových verzích, pak se průměrná míra spokojenosti nejvíce zvýšila při hodnocení čistoty ve společných prostorách kolejí (o 0,25), při hodnocení vybavení pokoje a bytu (o 0,23) a při hodnocení zázemí na kolejích (sportovní zázemí, zázemí ke studiu, ke společenskému vyžití) (také o 0,23).





Naopak nejvíce se průměrná míra spokojenosti snížila u hodnocení English language skills of the dormitories staff (o 0,22). I toto hodnocení se objevilo jen v anglické verzi dotazníku. Pokud srovnáme tvrzení uváděná v obou jazykových verzích, pak se průměrná míra spokojenosti nejvíce snížila při hodnocení rychlosti a kvality internetového připojení (o 0,21). Dále se průměrná míra spokojenosti snížila u hodnocení soužití se spolubydlícími na pokoji a v bytě (o 0,06) a při hodnocení dodržování nočního klidu na kolejích (o 0,02).





IV. Shrnutí opatření

- Pro následující období je plánována rekonstrukce venkovních prostor před kolejemi včetně venkovního hřiště a vybudování nového přístupového systému do areálu. Zrekonstruované prostory nabídnou studujícím další možnosti trávení volného času a prostor pro vzájemná setkávání. Po ukončení III. etapy rekonstrukce je studujícím opět k dispozici společenská místnost a studovna, které se nachází v suterénních prostorách kolejí UHK.
- Zprovoznění přístupového systému na karty pro ubytované osoby do jednotlivých bloků A–G, systém klíčů pro vstup do bloku nebude nadále využíván, zůstane zachován pouze pro vstup do bytů. Zprovoznění je plánováno na rok 2024.
- Rekonstrukce studentských bytů na bloku F bude realizována v červenci a srpnu 2024, nadále zůstává v původním stavu blok A, který slouží nejen jako studentské ubytování, ale i krátkodobé hotelové ubytování (rekonstrukce tohoto bloku bude vyžadovat novou projektovou dokumentaci zohledňující krátkodobé hotelové ubytování).
- V rámci hodnocení spokojenosti s vybavením kolejí byl zohledněn požadavek na pořízení větších lednic, se kterými je počítáno při rekonstrukci vchodu F v létě 2024. Na tomto bloku je v rámci přípravy projektové dokumentace kalkulováno s demontáží stávající vestavné spíží skříně a obložením panelu po demontáži. Vedení kolejí zvažuje pořízení / možnost zapůjčení mikrovlnných trub a rychlovarných konvic. Vysavače jsou nabízeny k zapůjčení na recepci kolejí. Do nově zrekonstruovaných místností s piany budou pořízeny stojany na noty na přání studujících.
- Proces podávání žádostí o ubytování a proces ubytování je průběžně upravován na základě zkušeností z předchozích let. Bude zohledněn požadavek na informovanost o uvedení času pro spuštění rezervace lůžka už při podávání žádostí pro akademický rok 2024/2025.
- Pro zkvalitnění služeb týkajících se plateb kolejného se plánuje v roce 2024 umožnění plateb prostřednictvím platební brány.
- Pro zlepšení jazykové úrovně na recepci kolejí jsou na kolejích zaměstnávání studující na dohodu o provedení práce, kteří plně komunikují v anglickém jazyce. Dále jsou rozvíjeny podpůrné prostředky, které stávajícím zaměstnancům umožní lépe komunikovat se zahraničními studenty.
- Pro dodržování nočního klidu jsou přijímána opatření v souladu s platným Kolejním řádem a smlouvou o ubytování. Studující jsou vždy při nástupu k ubytování seznámeni s dodržováním nočního klidu mezi 22:00–6:00 hod., tato informace je zveřejněna na nástěnce každého bloku. Nově zrekonstruované místnosti s piany jsou odhlučněny protihlukovou stěnou.
- Internetové připojení: Studujícím ubytovaným na kolejích UHK jsou poskytovány dva typy internetového připojení, a to kabelové připojení a Wi-Fi připojení. Pevné připojení, kdy ke každému lůžku je jedno přípojné místo pro kabelové připojení, a Wi-Fi připojení, kdy v každém bytě je vždy jeden Wi-Fi vysílač. Vlastní internetová konektivita je realizována přes vysokorychlostní počítačovou síť CESNET. Přístup k infrastruktuře je určen výhradně pro vědecké, výzkumné,

vzdělávací a inovační činnosti. UHK je povinna zajistit, aby infrastruktura byla využita pouze v souvislosti s touto činností.

V roce 2023 proběhlo dotazníkové šetření týkající se internetového připojení, z nichž jsou zřejmé tyto závěry: 79 % studentů si není ochotno připlácet za internetové služby a pouze 21 % studentů by bylo ochotno platit částku 300 Kč/měsíc. Na základě závěrů tohoto dotazníkového šetření bylo rozhodnuto, že komerční internetové připojení nebude realizováno. V případě vyššího zájmu může být do budoucna zvážena možnost komerčního připojení.