

Hodnocení Kolejí MU

Zpráva z dotazníkového šetření provedeného SK AS MU

Tomáš Vojtíšek

Damir Solak

Kateřina Holíková

Jakub Šárník

2023-02-23

Jak hodnotí koleje osoby, které na nich bydlí? Na Masarykově univerzitě (MU) naprostá většina ubytovaných považuje cenu kolejí MU za spíše nebo naprosto neodpovídající kvalitě. Toto hodnocení není způsobeno nízkou kvalitou, ale cenou. V tomto hodnocení se shodují ubytovaní napříč jednotlivými kolejemi a nezávisle na velikosti finančních příjmů. Stav a výbava kolejí jsou převážně hodnoceny jako neodpovídající dnešní době - pouze na kolejích Vinařská převažuje pozitivní hodnocení.

Některé aspekty služeb hodnotí ubytovaní kladně. Většina ubytovaných ví, na koho se s případnými problémy na kolejích obrátit, a má pocit, že hlášené problémy jsou řešeny rychle. Jednání zaměstnanců SKM je převážně považováno za přívětivé, a teplota pokojů v zimních měsících je povětšinou hodnocena jako přiměřená.

Dotazníkové šetření

V lednu 2023 byli studentky a studenti ubytovaní na kolejích MU upozorněni Správou Kolejí a Menz MU (SKM) na plánované zvyšování cen. V návaznosti na tuto skutečnost se v diskusním fóru Informačního Systému MU strhla velká vlna stížností a komentářů upozorňujících na různé aspekty údajně nízké kvality služeb poskytovaných SKM, špatného fungování kolejí, a další.

Senátorky a senátoři Studenské komory Akademického senátu MU (SK AS) se rozhodli systematicky posbírat informace od osob užívajících ubytovací služby SKM, aby bylo možné celkově zhodnotit, v jakých aspektech a na jakých konkrétních lokacích má SKM největší problémy s kvalitou poskytovaných služeb, a na základě toho nabídnout vedení MU a SKM podněty k řešení.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 1682 osob, a z jejich odpovědí vzešly nad rámec výše uvedeného shrnutí následující závěry:

1. Napříč lokacemi se ubytovaní značně liší v tom, jak jsou s výbavou kolejí a jejich celkovým stavem spokojeni. Konkrétně koleje Vinařská jsou hodnoceny poměrně dobře. U kolejí Klácelova, Komárov-Sladkého, Mánesova, Tvrdého, a obzvláště u kolejí Veveří převažuje negativní hodnocení. Koleje Komárov-Bří žůrků, Kounicova, náměstí Míru si v tomto hodnocení vedou o něco lépe.
2. Menší, ale stále významné rozdíly můžeme pozorovat u hodnocení čistoty kolejí. Převážně pozitivní hodnocení mají koleje Komárov-Bří žůrků, Mánesova, Tvrdého, Vinařská, Veveří. Spíše neutrální hodnocení čistoty mají ostatní koleje: Klácelova, Komárov-Sladkého, Kounicova, Náměstí Míru.
3. Ze sady otázek se stejnou odpovídací škálou je ubytovanými špatně hodnocen stav a výbava kolejí (Graf 5) a vztah ceny a kvality ubytování (Graf 4). Naopak vstřícnost zaměstnanců a dostupnost kontaktů pro hlášení vzniklých problémů jsou hodnoceny spíše pozitivně.
4. Co se týče rychlosti řešení problémů, data z uzavřených otázek poukazují na dobrý aktuální stav. Ovšem **velké množství případů v otevřených odpovědích zmiňuje případy, kdy naopak řešení problémů trvalo dlouho, nebo neproběhlo vůbec.** Zdá se tedy, že co do menších problémů,

kteří lidé hlásí častěji je řešení uspokojivě rychlé, ale vyskytují se závažné případy, kdy tomu tak není. Ilustrační příklady najdete níže v textu, kde jsou i úplněji zobrazená data, ze kterých vycházíme.

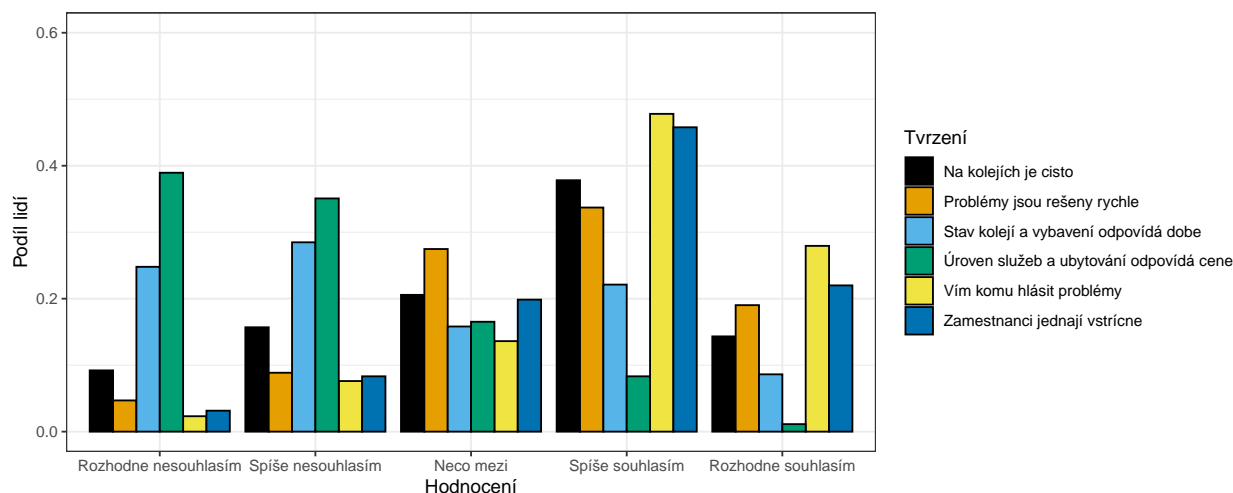
Data z dotazníkového šetření

Data jsme sbírali pomocí anonymního dotazníku v rámci IS MU. Průzkumu se tedy mohli zúčastnit pouze osoby s přístupem do IS MU. Dotazník jsme nejprve uveřejnili v diskusním fóru IS MU, a poté jej na naši prosbu rozeslalo vedení MU a SKM všem osobám užívajícím ubytovací služby SKM. Za pomoc se sběrem dat tímto děkujeme.

Položky v dotazníku jsme sestavili na základě informací objevujících se v individuálních stížnostech v diskusním fóru. Takto připravený dotazník jsme před samotným sběrem dat administrovali menšímu vzorku osob ubytovaných na kolejích s prosbou o upozornění na otázky nebo podstatné aspekty jejich zkušenosti z kolejí, které dotazník nezachycuje. Žádné zásadní připomínky jsme nedostali, jen jsme upřesnili formulaci otázky ohledně finančních příjmů. I přesto uvedlo velké množství odpovídajících jako celkový měsíční příjem 0 Kč, což naznačuje, že otázka nebyla formulována vhodně. Znění položek výsledného dotazníku najdete v přílohách.

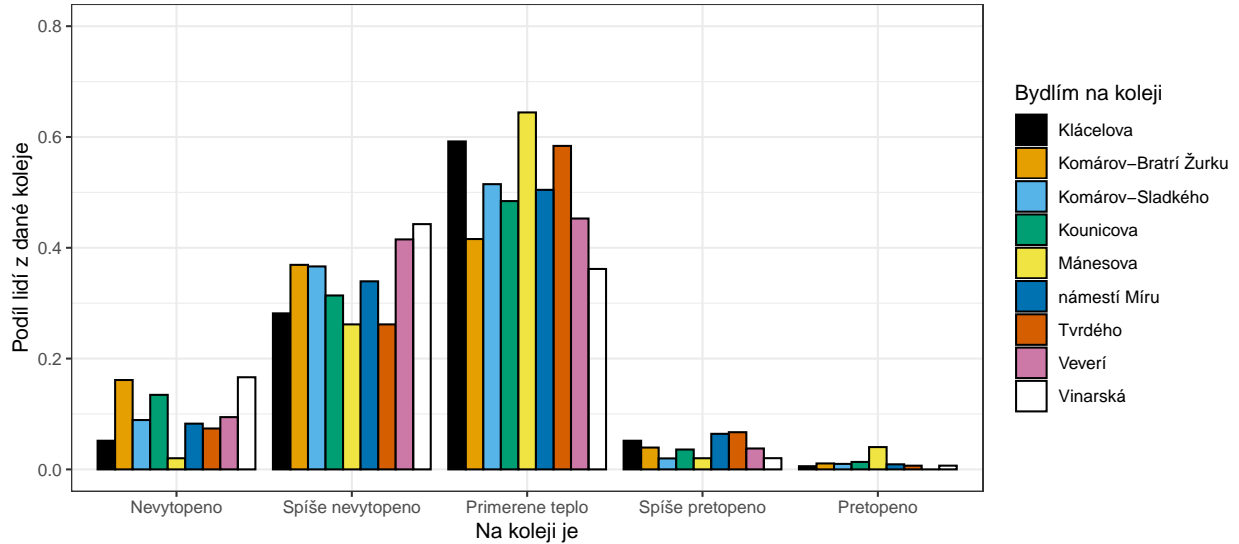
V Grafu 1 můžete vidět relativní četnosti zvolených hodnocení kolejních služeb rozdělených dle otázek. Výška daného barevného sloupce tedy odpovídá podílu osob, které zvolily danou odpověď z celkového množství osob odpovídajících na danou otázku. Toto zobrazení nám umožňuje srovnat celkové hodnocení kvality. Negativní hodnocení se nacházejí nalevo, pozitivní hodnocení napravo, a neutrální uprostřed. Z grafu vidíme, že nejhůř je hodnocena úroveň služeb a ubytování ve vztahu k ceně, a míra, do jaké stav kolejí a vybavení odpovídá době.

Graf 1



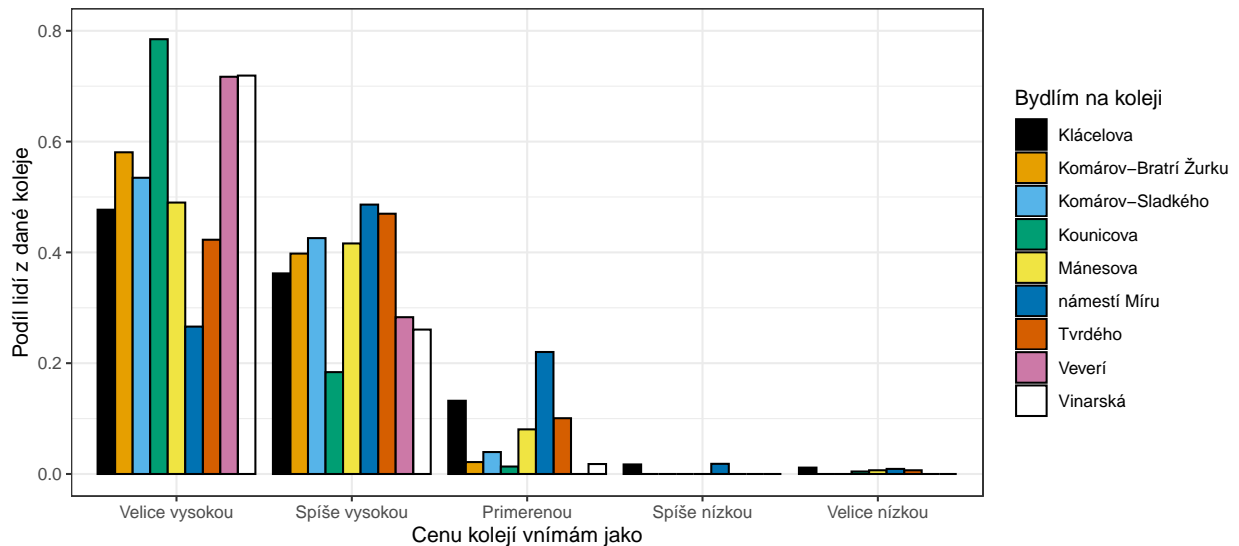
Zajímalo nás také to, jak se liší hodnocení napříč různými kolejemi. V následujících grafech výška barevného sloupce odpovídá podílu osob, které zvolily danou odpověď z celkového množství osob ubytovaných na stejné kolejí a odpovídajících na danou otázku. Toto zobrazení nám umožňuje porovnat hodnocení mezi jednotlivými kolejemi. Graf 2 odpovídá na otázku, zda se hodnocení teploty pokojů liší mezi jednotlivými kolejemi. Vidíme, že hodnocení sice nejsou dokonale stejná, ale nedá se hovořit o významných rozdílech.

Graf 2
Hodnocení teploty na kolejích



Graf 3 ukazuje stejné zobrazení, ale pro hodnocení ceny kolejí. Zde už vidíme, že se některé koleje vymykají. Zejména koleje Kounicova a Veverí si v relativním počtu nespokojených ubytovaných oproti ostatním kolejím vedou hůře o nějakých 10 až 20 procentních bodů. Oproti tomu na kolejích náměstí Míru je menší množství lidí nespokojených, a největší relativní počet spokojených (jako průměrou zde vnímá cenu nějakých 20 % ubytovaných).

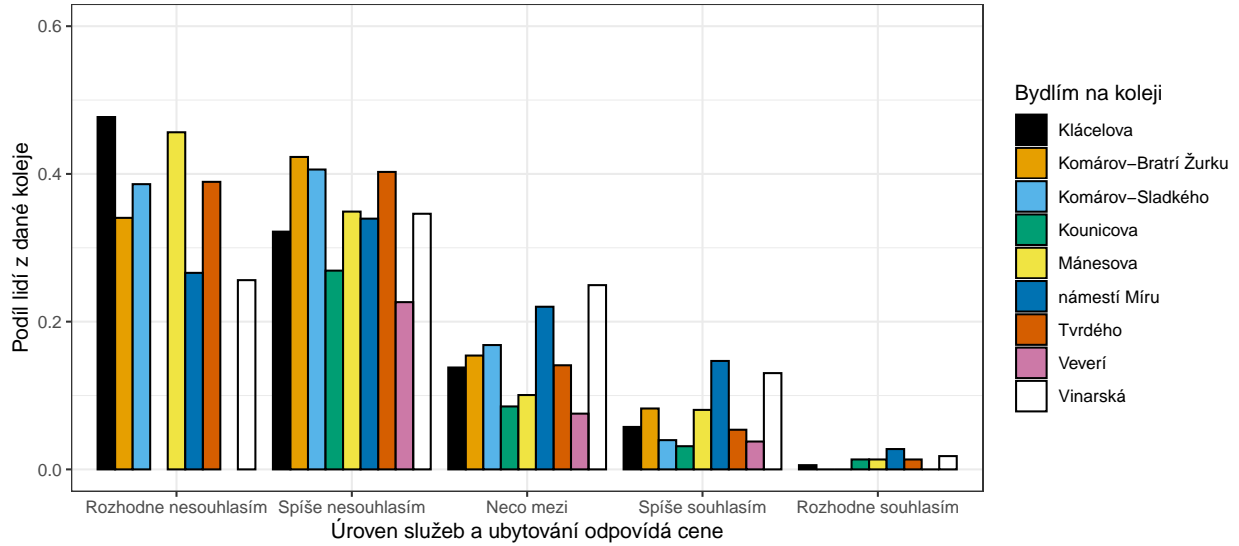
Graf 3
Hodnocení ceny kolejí



Na dalších grafech můžeme vidět podobná zobrazení pro všechny otázky pokládané s jednotnou odpověďovou škálou (Rozhodně/spíše nesouhlasím/souhlasím + něco mezi). Žádná otázka nenutila k odpovědi, což mělo za cíl zvýšit relevantnost odpovědí - pokud se otázka a možnosti odpovědi nepotkávají s mou zkušeností, neodpovím. Význam velikosti sloupců a jejich barevné seskupení v následujících grafech zůstává stejné, jako bylo popsáno výše. Závěry, které z nich vyvozujeme najdete v předchozí sekci.

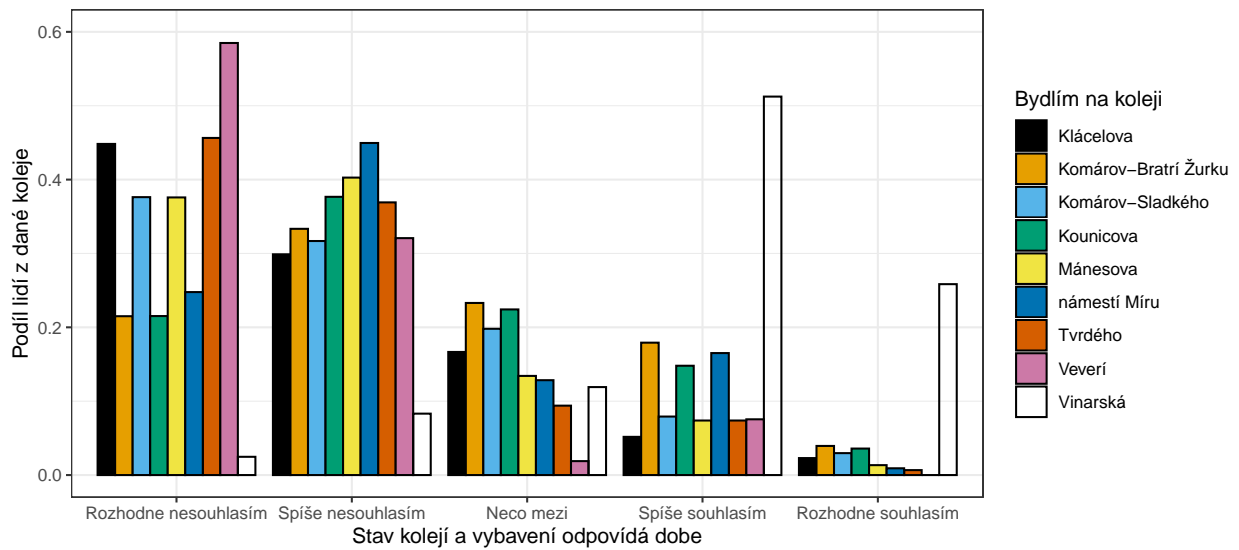
Graf 4

Úroveň služeb a ubytování odpovídá ceně



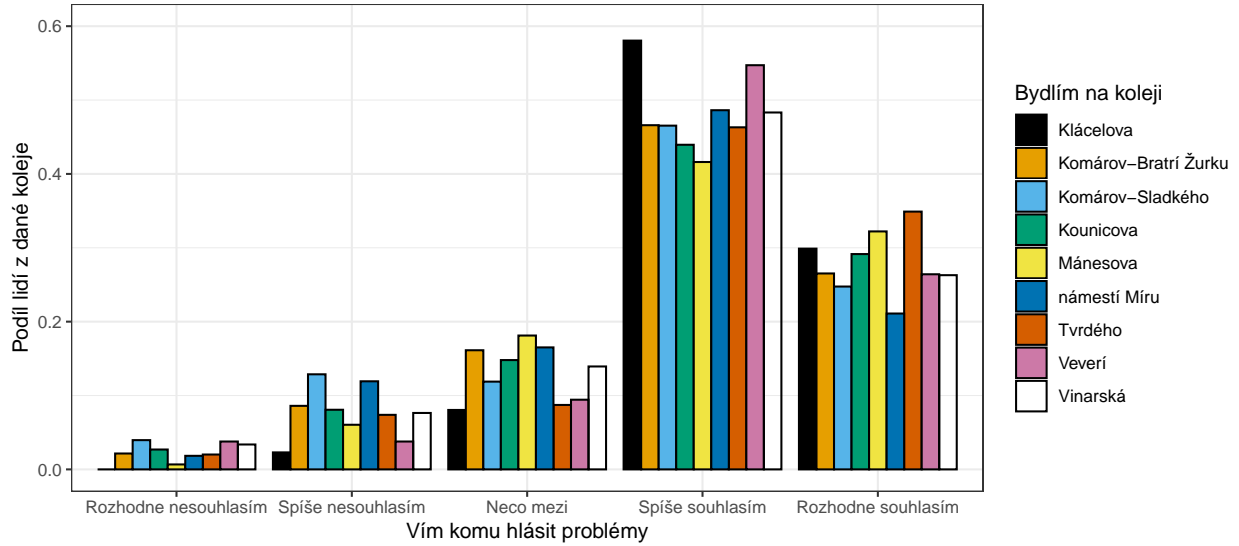
Graf 5

Stav kolejí a vybavení odpovídá době



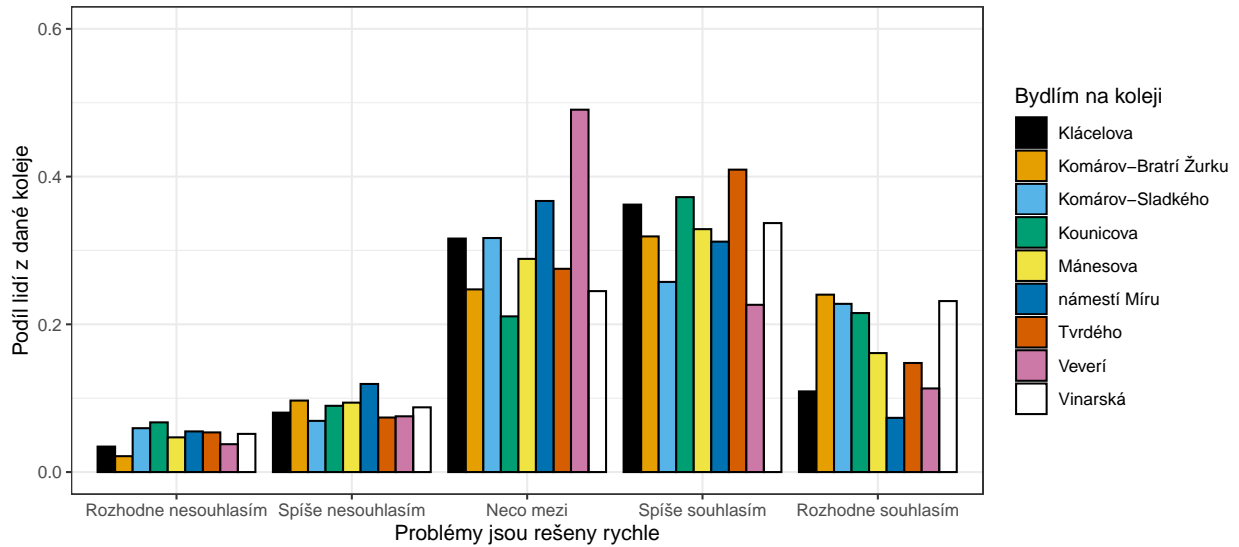
Graf 6

Vím komu hlásit problémy

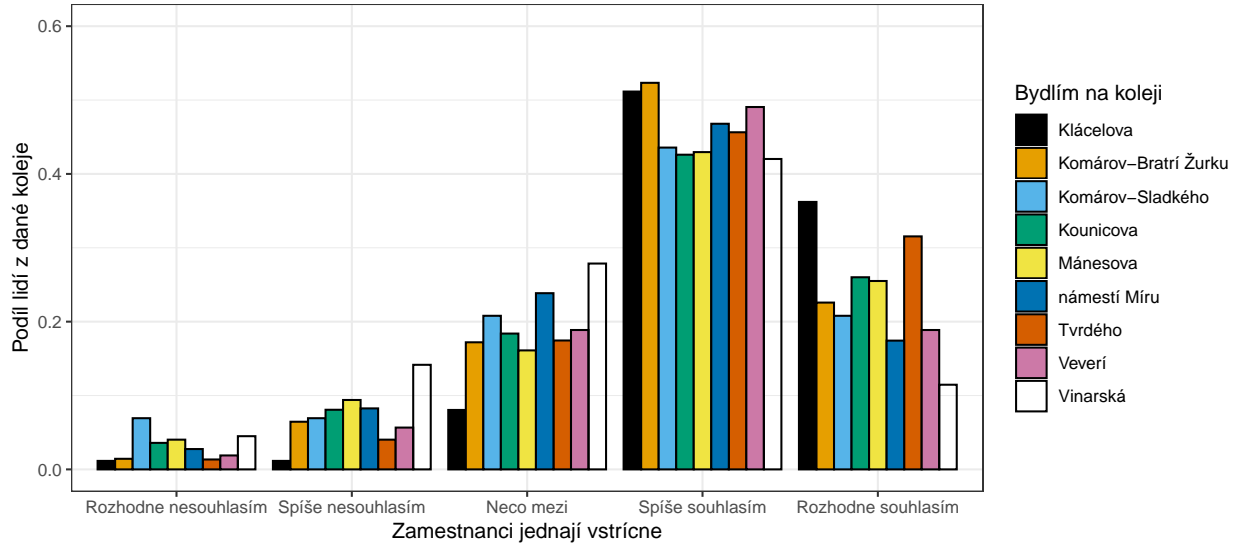


Graf 7

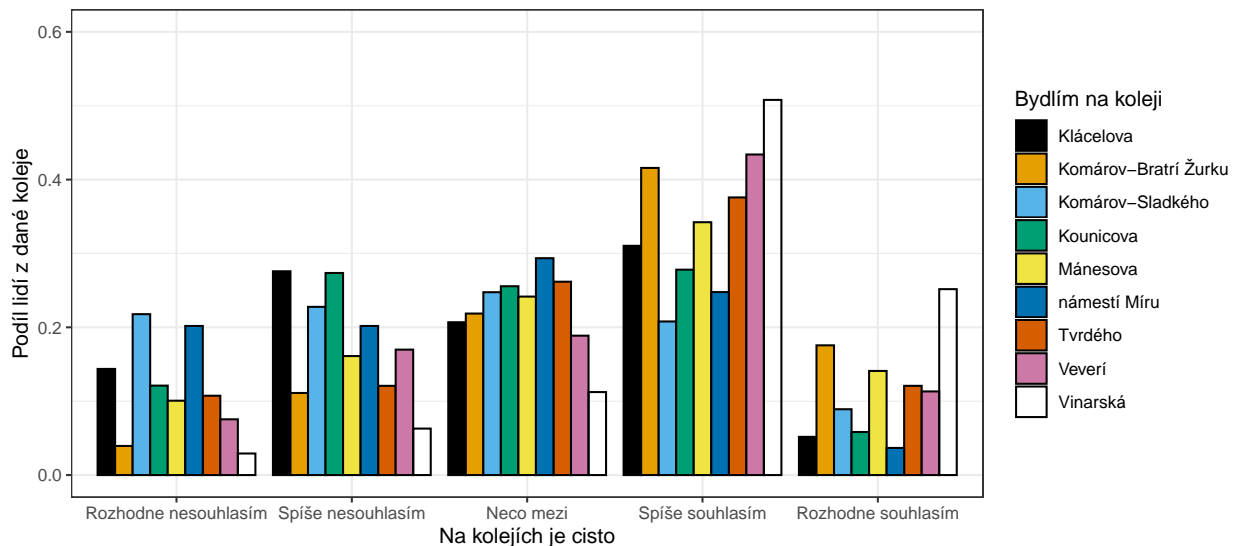
Problémy jsou řešeny rychle



Graf 8
Zamestnanci jednají vstřícně



Graf 9
Na kolejích je cisto



Na závěr ještě uvádíme vzorek věcných odpovědí na otevřenou otázku:

Okno vypadlo v 1:00 ráno z pantu, nešlo nasadit zpátky a zavřít. V prosinci. V tento čas nebylo s kým řešit. Další den ráno jsem závadu nahlásila, s tím že je zima (prosinec), do pokoje fouká. Po dvou hodinách mi byla opravdu zima, tak jsem se přišla zeptat na recepci, jestli někdo přijde. Na recepci řekli, že požadavek evidují a někdo přijde. Až po třech dnech přišel údržbář. Naštěstí se mi to do té doby už podařilo vyřešit samotné. Jinak bych tam mrzla při otevřeném okně. Za vysokou cenu nájmu bych ocenila, kdyby v akutních případech přišlo řešení problému v rozumném časovém okně. (Vinařská)

Na pokoji se vyskytují myši. (Vinařská)

Ve sprchách jsou plísňe, které se jednou za čas zabaví. Za posteľma a nábytkem v pokojích jsou také plísňe a v kuchyňkách je nehorázná špína. (Klácelova)

Práčky pravidelne nefungujú. (Vinařská)

Riešenie opakovaného výskytu myši na izbe trvalo asi 3-4 mesiace (január – apríl 2022), aj keď zdroj tohto problému sme označili už pri prvom nahlásení (vchodové dvere dostatočne nedoliehali k zemi). (Vinařská)

Izbu si vysávam každý týždeň, udržujem ju čistú, no aj tak mi po izbe (aj po posteli) lezú mravce. (Komárov Sladkého)

Jedná-li se např. o problém s pračkou či hlavně sušičkou, problém mi jen odkliknou jako vyřešený, ale nikdo ho neopraví. Neždímající pračku označili za ok z toho důvodu, že se prostě jen hodně pere, a k nesusící sušičce, která má nejspíš rozbité tepelné tělísko, ani nic neřekli, jen “vyřešeno”. (Mánesova)

Příloha 1

Úplné znění položek dotazníku

Cenu, kterou za měsíční ubytování zaplatím vnímám jako:

Na pokojích je v zimních měsících:

Úroveň ubytování a služeb odpovídá ceně:

Stav koleje a její vybavení odpovídá dnešní době:

Vím, na koho se obrátit, pokud chci řešit závadu či jiný problém:

Nahlášená závada (případně jiný požadavek) je vyřízena rychle:

Chování zaměstnanců kolejí hodnotím jako vstřícné:

Ve společných prostorách koleje je čisto:

Celkový počet osob, které jsou na mém pokoji ubytovány (včetně mě) činí:

Bydlím na koleji:

Můj celkový měsíční příjem (včetně příspěvků od rodiny) je zhruba ... Kč

Pokud jsme se Vás na něco důležitého zapomněli zeptat, budeme rádi, když nám to napíšete

Příloha 2

Následující tabulky ukazují absolutní četnosti odpovědí u jednotlivých položek, resp. možností.

	Rozhodně nesouhlasím	Spíše ne- souhlasím	Něco mezi	Spíše souhlasím	Rozhodně souhlasím	Neodpověděli
Úroveň služeb a ubytování odpovídá ceně	655	590	278	140	19	NA
Stav kolejí a vybavení odpovídá době	417	479	266	372	145	3
Vím komu hlásit problémy	39	128	229	804	470	12
Problémy jsou řešeny rychle	79	149	462	567	320	105
Zaměstnanci jednájí vstřícně	53	140	334	770	370	15
Na kolejích je čisto	155	264	346	636	241	40

	Velice vysokou	Spíše vysokou	Přiměřenou nízkou	Spíše nízkou	Velice nízkou	Neodpověděli
Cenu ubytování vnímám jako	997	574	95	5	6	5

		Spíše nevytopeno	Přiměřeně teplo	Spíše přetopeno	Přetopeno	Neodpověděli
Na kolejích je	195	593	802	61	19	12