

**UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA CHEMICKO-TECHNOLOGICKÁ**

**SPOKOJENOST STUDENTŮ FCHT
UNIVERZITY PARDUBICE S PODMÍNKAMI
PŘI STUDIU NA FAKULTĚ**

Bc. Petra Halámková

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petra Halámková**
Osobní číslo: **C10884**
Studijní program: **N2807 Chemické a procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ekonomika a management chemických a potravinářských podniků**
Název tématu: **Spokojenost studentů FCHT Univerzity Pardubice s podmínkami při studiu**
Zadávací katedra: **Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Marketing a škola.
2. Podmínky vzdělávacího procesu.
3. Kvalita doprovodných služeb při studiu a její měření.
4. Výzkum spokojenosti studentů FCHT Univerzity Pardubice s podmínkami při studiu.
5. Zpracování a analýza dat a interpretace výsledků výzkumu.
6. Shrnutí výsledků a závěr.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

1. Světlík, J.: Marketing školy. Zlín: Ekka, 1996, ISBN 80-902200-8-8.
 2. Vašítková, M.: Marketing služeb - efektivně a moderně. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-2721-9.
 3. Chacrapani, Ch.: How to Measure Service Quality and Customer Satisfaction. Chicago: American Marketing Association, 1998, ISBN 0-87757-267-4.
- Další literatura na základě cílené rešerše

Vedoucí diplomové práce: **prof. Ing. Hana Lošťáková, CSc.**
Katedra ekonomiky a managementu chemického a potravinářského průmyslu

Datum zadání diplomové práce: **24. února 2012**
Termín odevzdání diplomové práce: **4. května 2012**


prof. Ing. Petr Lošťák, DrSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Lenka Branská, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 23. února 2012

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 4. května 2012

Petra Halámková

Na tomto místě bych ráda poděkovala prof. Ing. Haně Lošťákové, CSc. za odborné vedení v průběhu bakalářské práce, ochotu, pomoc a cenné rady.

Zvláštní poděkování patří mým rodičům a všem ostatním členům mé rodiny za celkovou podporu během celého studia, bez níž bych studium nedokázala dokončit.

Anotace

Na začátku se práce zabývá potřebou prosazení marketingového přístupu i do řízení škol a přínosy uplatnění marketingových principů v jejich fungování. Dále jsou definovány vstupy a výstupy vzdělávacího programu a podrobněji podmínky a doprovodné služby poskytované studentům při studiu. Hlavní část práce se zabývá vymezením základních pojmů souvisejících s kvalitou služeb, jejími složkami a způsoby jejího měření. Je vysvětlen pojem spokojenost, metody měření spokojenosti a jiné přístupy k zjišťování úrovně kvality služeb.

Klíčová slova

student, zákazník, spokojenost, podmínky, kvalita, měření, služba, potřeba, požadavek

Title

Student satisfaction surveys with the conditions in the study at the Faculty of Chemical Technology, University of Pardubice.

Annotation

At the beginning of the work addresses the need to promote and marketing approach to school management and the benefits of applying marketing principles in their operations. Also are defined inputs and outputs of the educational program and detail the conditions and support services provided to students in the study. The main section deals with definitions of basic terms related to the quality of services, its components and methods of measurement. It explained the concept of contentment, satisfaction measurement methods and different approaches to determining the level of service quality.

Keywords

student, customer, satisfaction, condition, quality, measurement, service, need, requirement

OBSAH

Úvod	9
1 Marketing a škola	11
1.1 Specifika trhu vzdělávacích služeb a důsledky pro marketing škol	11
1.2 Přínosy marketingu škol	12
1.3 Marketingový přístup k řízení škol.....	14
2 Podmínky vzdělávacího procesu	16
2.1 Vstupy vzdělávacího programu	16
2.2 Výstupy vzdělávacího programu	17
3 Kvalita doprovodných služeb při studiu a její měření.....	19
3.1 Vymezení základních pojmů související s kvalitou doprovodných služeb při studiu	20
3.2 Složky kvality služeb.....	24
3.3 Měření kvality služeb	27
3.3.1 Metody měření.....	27
3.3.2 Měření kvality služeb výzkumem spokojenosti	31
3.3.3 Význam měření spokojenosti zákazníků	33
3.3.4 Postupy monitorování a měření spokojenosti zákazníků	34
3.3.5 Techniky měření spokojenosti zákazníků (studentů)	35
3.3.6 Metodika měření spokojenosti externích zákazníků	36
4. Výzkum spokojenosti studentů FCT s podmínkami při studiu	38
4.1 Projekt výzkumu.....	38
4.2 Charakteristika respondentů	39
4.2.1 Celková spokojenost s podmínkami při studiu.....	41
4.2.2 Spokojenost s harmonogramem akademického roku a jeho aspekty	41
4.2.3 Spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty	51
4.2.4 Spokojenost s praxí a jejími aspekty	60
4.2.5 Spokojenost se studiem v zahraničí a jeho aspekty	66
4.2.6 Spokojenost s knihovnou a jejími aspekty	72
4.2.7. Spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty.....	81
4.2.8 Spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty	87
4.2.9 Spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty	93
4.2.10 Spokojenost s vybavením knihovny a jejími aspekty.....	100
4.2.11 Spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty	108

4.2.12 Spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty	122
4.2.13 Spokojenost se stravováním	134
4.2.15 Spokojenost s ubytováním a jeho aspekty	156
4.2.16. Spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty	167
Závěr	180
Seznam zkratk.....	187
Použitá literatura.....	188
Seznam obrázků.....	191
Seznam tabulek.....	196

Úvod

V dnešní době je školství podrobováno mnoha četným hodnocením. Školu ale zejména podmínky při studiu hodnotí její zákazníci, mezi ty patří zejména studenti, budoucí zaměstnavatelé studentů a veřejnost. Ať už se hodnotí kvalita škol, změny vzdělávacího systému, úroveň vzdělávacích programů, kvalita výuky, změny kultury škol, komunikace škol s rodiči, uplatnění absolventů v praxi, jazyková vybavenost, možnosti stravování, kvalita ubytování, možnosti sportovního vyžití atd.

Z toho vyplývá, že existence kvalitní a renomované školy je výsledkem především jejího dobrého managementu. Neustále se měnící prostředí a dosti silná setrvačnost charakteristická pro školství vedou k tomu, že řízení školy a uplatňování změn v jejím vnitřním prostředí se stává pro její management neustále obtížnější. Doba, kdy poptávka po vzdělání silně převyšovala nabídku, je za námi. Také doba, kdy vedení školy, i jejím učitelům bylo jedno, kolik žáků či studentů škola přijme a bude vzdělávat. Do školství vstoupil trh. Některé vzdělávací instituce se s novými podmínkami velmi úspěšně vyrovnaly. Jejich vedení zvolilo změnu koncepce školy, začalo uplatňovat řadu inovačních přístupů jak uvnitř školy, tak i k jejím zákazníkům, začalo využívat nástroje, z nichž některé z podnikatelské sféry.

Nejvýznamnější byly ekonomické změny, a to v přidělování finančních prostředků školám od státu za jednotlivé studenty. Vzdělávací instituce mají zájem o co nejvíce studentů, ale především o to, aby je opouštěli vzdělání a spokojení absolventi.

Školy se velmi často zaměřují hlavně na získání dostatečného počtu studentů. Po jejich získání je někdy přestává zajímat jejich uspokojení a kvalita poskytovaných služeb, které školy nabízí. Přitom nižší spokojenost vede často k nižší studijní aktivitě, loajalitě, neúčasti na výuce, až k odchodu ze školy. Má za následek i snížení image školy v očích potenciálních zákazníků. (J. Světlík, 1996, str. 274-275)

Školy se snaží vytvářet vhodné zázemí pro své studenty. Rovněž Fakulta chemicko-technologická Univerzity Pardubice, se snaží rozvíjet a přizpůsobovat potřebám a požadavkům svých studentů na kvalitu služeb. Jejím cílem je snaha dosáhnout vyšší spokojenosti studentů s podmínkami při studiu. Aby škola dosáhla zlepšení podmínek při studiu, rozhodla se provést výzkum požadavků a spokojenosti studentů se službami studijního oddělení, knihovny, menzy, tělocvičny, dále s ubytováním, s vybavením školy technikou a dalšími službami poskytovanými při studiu. Pro rozvoj školy je důležité vědět,

co studenti žádají a umožnit jim vhodné zázemí pro studium. Měli bychom vědět, co jim vyhovuje a co by se podle nich naopak mělo zlepšit, s čím jsou zcela spokojeni a naopak nespokojeni a do jaké míry.

1 Marketing a škola

"České školy se mění. Po desítkách let izolace a tuhého centralistického modelu řízení školství došlo k výrazným změnám v organizaci a obsahu studia." Školám byla přiznána právní subjektivita a řada rozhodovacích pravomocí byla převedena na rektory či děkany škol, což vedlo k posílení řídicí a finanční autonomie. Změny, které se po listopadu 1989 ve školství uskutečnily, byly z velké části výsledkem samovolné aktivity managementu škol, učitelů i studentů. Řada škol se otevřela potřebám svých zákazníků (studentů) zejména bohatou nabídkou vzdělávacích programů. Uvolnění předepsaných učebních plánů a osnov a větší možnost volby pedagogických metod učiteli, i otevřenější prostor pro tvorbu učebnic, učebních textů a pomůcek. Příliš velká volnost ve volbě obsahu, forem výuky a zvolnění předpisů a kontrolních mechanismů mělo však i negativní dopad, který se promítl hlavně zvětšováním rozdílů v kvalitě jednotlivých škol.

"Ve financování škol byla zavedena tzv. normativní metoda, podle které jsou školám přidělovány prostředky dle jejich výkonů (počtu žáků) a výše normativu školy (náklad na vzdělávání žáka v příslušném typu školy a oboru studia)." (Světlík J., 1996, str. 11-13)

To, kolik peněz škola dostane, závisí tedy na počtu žáků, které získá. Tato skutečnost vnesla do vzdělání prvky soutěže, t.j. trhu. Tyto skutečnosti vytváří lepší podmínky pro rozhodování vedení školy o efektivním využití získaných finančních prostředků v souladu s cíli školy, ale také přináší větší odpovědnost za efektivní a kvalitní vzdělání.

Došlo k radikálním změnám v tom, co společnosti očekávají od škol a vyučujících. Studenti chtějí chodit na kvalitní a profesionální výuku, školy požadují absolventy připravené pro praxi a ne pro rekvalifikaci či půlroční zaškolování. (Světlík J., 1996, str. 11-13)

1.1 Specifika trhu vzdělávacích služeb a důsledky pro marketing škol

Podle J. Světlíka roste soutěživost mezi jednotlivými školami. I do škol začíná pronikat trh. Trh vzdělávacích služeb jako určitá oblast ekonomické reality společnosti, ve které dochází k výměně činností mezi ekonomickými subjekty (škola, domácnost, stát) prostřednictvím směny. Tento trh je ovšem výjimečný a zvláštní oproti trhu zboží a služeb. Nabídka vzdělávacích programů a poptávka po nich nefunguje zcela tržně. Mezi hlavní

zvláštnost patří nízká informovanost domácností i státu o kvalitě a hodnotě nabízeného produktu. Další zvláštností je nefunkčnost rozhodujícího faktoru trhu, kterým je cena. Také regionální charakter školství a omezené možnosti dopravy a ubytování limitují silnější působení tržních sil na trhu vzdělání.

Školy mívají podobné problémy jako podniky. Podniky někdy problém sehnat pro své produkty zákazníky a školy zase problém získat kvalitní žáky, resp. žáky vůbec. Nízká úroveň přicházejících žáků může mít negativní dopad na image školy. Další problém řady firem je skutečnost, že se jejich výrobky dostanou na trhu do stádia úpadku, a že firmy nejsou dostatečně pružné ve vývoji nových a žádaných produktů. Podobně bezradné jsou i některé školy při tvorbě či změně vzdělávacího programu (produktu) tak, aby byl přitažlivý pro studenty a zároveň se měnil s potřebami společnosti. Management některých podniků si často neví rady s tlakem správních rad na provedení efektivních změn v řízení a organizaci firmy. Také některé školy se brání novým podnětům ze strany veřejnosti, protože nejsou ochotny a neví, jak je řešit.

Z toho nám vyplývá, že některé současné problémy škol jsou svou podstatou podobné s problémy firem podnikajících na trhu. Ukazuje se, že výtečná a uznávaná škola je produktem především dobrého managementu. Management se nesmí bát změnit zaběhlé školské stereotypy a měl by chápat školu jako subjekt, který se v tržním prostředí musí chovat tržně a efektivně. Školy orientované na své zákazníky zkvalitňující své vzdělávací programy dle potřeb trhu, mají velmi dobrou image na veřejnosti a volí většinou strategii postavenou na marketingovém přístupu. Odlišnosti v cílech škol a ziskových organizací, ale hlavně specifické poslání a podmínky činnosti škol vedou k tomu, že marketing škol vychází především z teorie i praxe marketingu neziskových organizací a marketingu služeb. (J. Světlík, 1996, str. 13-16)

1.2 Přínosy marketingu škol

„V případě školství lze přínosy marketingového řízení měřit obtížně, protože nejsou hmatatelné a efekt je dlouhodobý. Zvýšení kvality vzdělávacího programu může škola obtížně prokázat.“ Projeví se až za několik let v dalším úspěšném studiu, nebo v praktickém uplatnění absolventů. Pokud by byly měřítkem zlepšené kvality pouze výsledky závěrečných zkoušek, v mnoha případech by se studenti učili jen pro tyto zkoušky a zásadní výchovně-vzdělávací cíle by šly stranou. (J. Světlík, 1996, str. 27)

Významným přínosem marketingu škol je tedy zvýšení kvality a pestrosti vzdělávací nabídky. V konkurenčním prostředí se školy musí snažit o vyšší kvalitu svého vzdělávacího programu (služeb). To vede k většímu uspokojení potřeb studentů školy. Pokud škola nabízí nekvalitní výuku, nebo nevhodné klima, se vše postupně rozšíří mezi veřejnost prostřednictvím nejsilnější formy komunikace, ústního podání. Takové školy se dostávají do problémů, protože jen těžko mohou získat kvalitní studenty. Takové působení tržního mechanismu ve školství může však zastavit monopolní postavení některých škol, nízká úroveň informovanosti veřejnosti o jednotlivých školách, nebo lhostejnost studentů k rozvoji studijních podmínek.

Většina zájemců o studium nese i určitou míru rizika, že jejich volba nebyla správná. Víceleté studium je pro rodinu dosti finančně náročné. Nevhodný výběr školy a s ním spojené pozdější zklamání či nechuť ke studiu má za následek nejen plýtvání rodinnými prostředky ale i možné celoživotní zklamání z nenaplnění potřeb, přání a zájmů studenta. Odpovídající informovanost veřejnosti a více znalostí o nabízených službách jednotlivých škol toto riziko snižují.

Marketing poskytuje vedení školy potřebné nástroje nutné pro naplnění poslání a cílů školy. Podrobná situační analýza vytváří dobré předpoklady pro řešení problémů školy a stanovení vhodné strategie a taktiky dalšího rozvoje školy. Tato analýza je logickým zahájením dlouhodobého plánování školy. Analyzuje se, do jaké míry byly naplněny cíle, jaká je současná výkonnost školy, jaké jsou její silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Marketing umožňuje škole pojmenovat skutečné problémy a pomáhá stanovit opatření, které umožní škole plnit její poslání a cíle.

Úspěšná škola, která nabízí kvalitní služby přizpůsobené nejen potřebám studentů, ale i jejich budoucím zaměstnavatelům, škola se silnou vnitřní kulturou, příznivým klimatem, dobře komunikující se svým prostředím a mající s ním silnou a efektivní vztahovou síť, je atraktivnější nejen pro budoucí studenty, ale také pro sponzorské či jiné zdroje financování potřeb školy. Zároveň má škola zajištěny finanční prostředky od státu, protože veřejností uznávaná kvalita školy tvoří předpoklady pro vyšší poptávku po jejích službách a tím i větší zájem uchazečů o studium na škole. (J. Světlík, 1996, str. 28-29)

1.3 Marketingový přístup k řízení škol

Marketing školy je proces řízení, jehož výsledkem je poznání, ovlivňování a uspokojení potřeb a přání zákazníků školy efektivním způsobem zajišťujícím zároveň splnění cílů školy.

Úspěšné školy uplatňují marketingové chování na všech úrovních. Všichni pracovníci školy, od vedení školy po sekretářku, jsou v každodenním kontaktu se zákazníky školy. Ovlivňují jejich vztah a postoj ke škole. Marketingový přístup školy se projevuje již v představách o formách a metodách výuky a zvyšování její kvality, o přístupu ke studentům, o vývoji kvality výuky, otevřenosti k okolí atd. Takový přístup školy vytváří předpoklady pro dlouhodobou spokojenost všech zákazníků a partnerů se službami školy.

Spokojenost vytváří dobrou image školy a vede k loajalitě studentů i ochotě dalších zákazníků a partnerů se školou spolupracovat. Loajalita a spokojenost vedou k trvalému pokrytí finančních potřeb školy a k nižším nákladům spojeným se získáním nových, kvalitních žáků, k vybudování cenné spolupráce s veřejností a praxí. Naopak nižší loajalita a spokojenost zákazníků vůči škole a jejím službám vede k horší spolupráci a horším výsledkům. Taková škola nakonec ztrácí své lepší zákazníky, kvalitu, image i finanční zdroje.

Základem marketingového způsobu řízení je uspokojení přání a potřeb zákazníka. Potřeba je pocit nedostatku. Potřeby se liší především věkem, individualitou člověka, jeho zkušenostmi a vzděláním.

Marketingové řízení umožňuje školám vytvořit životaschopný program pro jejich cílové trhy, efektivně ho distribuovat a správně se školami komunikovat. (Světlík J., 1996, str.16-20)

Základem každého rozhodnutí školy, jak na úrovni vedení školy, tak i ve třídách, je student. Cílem školy je pochopit jeho potřeby a požadavky. Podle toho připravit správnou kombinaci marketingového mixu, tj. vzdělávacího programu a podmínek pro studium. Při všech aktivitách působí na školu mnoho vlivů z jeho prostředí. Existuje řada důležitých vlivů a to nejen ekonomické, sociální, politické a jiné faktory z makroprostředí školy, ale i vlivy z jejího mikroprostředí a uvnitř školy. To znamená hlavně její organizace, kultura, mezilidské vztahy, kvalita managementu a její materiální prostředí. (Světlík J., 1996, str.30)

Ke správnému rozhodnutí potřebuje vedení školy dostatek přesných informací. Součástí marketingu je marketingový výzkum, který se zabývá získáváním informací. Tento výzkum spočívající v získávání, shromažďování, zpracování a analýze informací, týkajících se názorů a postojů studentů Vysoké školy Chemicko-technologické na podmínky při studiu. Konkrétní podmínky vzdělávání jsou uvedeny níže.

Studenti jsou hlavní podstatou existence školy. Školy musí řešit, na který okruh potenciálních studentů se zaměří. Studenti se samozřejmě velmi liší svými potřebami a přáními. Ne všichni studenti chtějí studovat určitý obor, ne každý požaduje prezenční formu studia. Rozdílné požadavky mají studenti také na stravování, ubytování, technické vybavení školy, možnosti jazykové přípravy, kulturu, služby knihovny, sportovní aktivity, i na chování a přístup učitelů a ostatních zaměstnanců školy, dále také na kvalitu výuky a vybavenost učeben. Studenti vyžadují různé druhy informací o nabídce školy.

2 Podmínky vzdělávacího procesu

Pro vytváření a poskytování vzdělávání je třeba se zabývat tím, v jakém prostředí a za jakých podmínek se vzdělávání uskutečňuje. Důležité je především zjistit názory a postoje studentů k podmínkám vzdělávacího procesu. Důležitá je celková situace ve společnosti a komunitě, ve které student žije. Tyto faktory působí vně školy, a ta je může ovlivňovat zprostředkovaně. „Mezi vnitřní podmínky vzdělávání patří například velikost školy a její klima. Vzdělávací instituce se zdravým a čínorodým klimatem, vzájemnou důvěrou a úctou mezi učiteli navzájem i mezi učiteli a žáky vytváří důležité základní podmínky pro úspěšnou výuku kvalitního vzdělávacího programu.“ (Světlík J., 1996, str. 255-256)

2.1 Vstupy vzdělávacího programu

Oblasti ovlivňující kvalitu vzdělávacího programu jsou jeho vstupy. Rozlišujeme tři hlavní oblasti:

- Formální kurikulum, tedy učební plán stanovující cíle, obsah, organizaci a způsob, jakým je vzdělávací proces uskutečňován.
- Materiální zajištění výuky, tj. množství a kvalita studijních materiálů a pomůcek, (vybavení didaktickou technikou a její využití).
- Lidské zdroje, tj. učitelé (další zaměstnanci podílející se na procesu vzdělávání), jejich profesionální úroveň, osobní připravenost a zájem.
- Zázemí pro studium neboli služby související s podporou vzdělání, např. služby studijního oddělení, knihovny, systému stag, menzy, tělocvičny, služby související s ubytováním atd.

Formální kurikulum můžeme hodnotit před jeho realizací nebo po jeho realizaci (ex post). Hodnocení jeho kvality provádí nezávislý odborníci z praxe, profesní organizace, pedagogičtí odborníci či kolegové z obdobné školy. Jedním ze způsobů hodnocení ex post je dotazníkové šetření (nebo pohovor) zaměřené na absolventy školy. Ti po několikaměsíčním pobytu v praxi či na vysoké škole jsou obvykle schopni posoudit, co a jak se učili, ve kterých předmětech měli slabiny, jak jsou spokojeni se sportovním vyžitím, se stravováním, ubytováním atd. Tedy jak a s čím jsou spokojeni, a co by naopak změnili (zlepšili) v nabídce vzdělávacího procesu.

Materiálním zajištěním výuky rozumíme zabezpečení výuky učebnicemi, ostatními pomůckami a prostředky didaktické techniky. Jejich význam pro kvalitu vzdělávání je velmi důležitý, avšak jejich používání nemusí znamenat zvýšení kvality výuky. Zde hrají roli i jiné faktory, jako je připravenost a ochota vyučujícího pracovat s učebnicí a s ostatními prostředky. Účinnost z hlediska dosažení výchovně vzdělávacích cílů a míra smysluplného využití učebních pomůcek závisí také na obsahu a povaze vyučovaného předmětu. Pokud jsou tyto faktory splněny, potom může dobré materiální zajištění plnit funkci aktivačně motivační. To znamená, že pomáhá studentům aktivně lépe osvojovat učivo i navodit lepší vztah k učení a pozitivně ovlivňovat atmosféru výuky.

Podle A. J. Romiszowskiho (1990) můžeme posuzovat studijní materiály a učební pomůcky ze dvou pohledů:

- Technická správnost - Ověření toho, zda je obsah použitých studijních materiálů a pomůcek technicky správný. Rozumí se tím i aktuálnost, obsahová správnost, správné názvosloví a kompletnost.
- Pedagogická správnost - Kvalita studijního materiálu nebo pomůcky jako zdroje výuky, zda je možno jejich pomocí splnit výchovně vzdělávací cíle výuky. Jaká je jejich struktura, jestli je obsah didakticky správný, srozumitelný a jasný.

Lidské zdroje: Hlavním účelem hodnocení kvality práce vyučujícího je:

- Poskytnout vyučujícím potřebné informace, které jim mohou pomoci při zkvalitnění jejich práce (tzv. formativní hodnocení),
- poskytnout informace vedení školy, aby mohlo rozhodnout, které vyučující a jak odměnit, či zařadit do nové funkce,
- hodnotit učitelovu připravenost a kompetentnost k výuce určitého předmětu nebo kurzu ještě před jeho zahájením. (Světlík J., 1996, str. 256-259)

2.2 Výstupy vzdělávacího programu

Při hodnocení výstupů se klade důraz především na hodnocení toho, v jakém rozsahu bylo stanovených cílů skutečně dosaženo. Výstupem vzdělávacího programu se rozumí rozsah získaných vědomostí a osvojených dovedností, které student získal absolvováním programu. Toto hodnocení plní funkci zpětné vazby. Vyučujícího informuje, ve kterých oblastech jsou jeho silné a slabé stránky jeho pedagogické práce. Zjištěné

nedostatky v získaných vědomostech a osvojených dovednostech mohou být důvodem ke změnám v programu. Změnou může být vyřazení či zařazení předmětu do učebního plánu, dále změna v obsahu předmětu či v personálním obsazení výuky.

Hlavní problém při hodnocení výstupu je stanovení objektivních kritérií, které by umožnily zjistit výstupní rozsah vědomostí a dovedností absolventů vzdělávacího programu. Jednou z možností stanovení určitých kritérií kvality výstupu je absolvování závěrečné zkoušky. Tou může být učňovská, maturitní či státní zkouška podle typu školy. Je však velmi diskutabilní, zda tyto zkoušky objektivně vyjadřují kvalitu výstupu. (Světlík J., 1996, str. 268-269)

Naše šetření se bude zabývat především kvalitou zázemí pro studium a doprovodných služeb poskytovaných studentům. Studenti zhodnotí zejména služby učitelského sboru, služby studijního oddělení, služby systému stag, služby nabízené v knihovně, v menze, tělocvičně a služby spojené s ubytováním.

3 Kvalita doprovodných služeb při studiu a její měření

Management škol se primárně zabývá problémem kvality svých vzdělávacích programů. Záměrně by se měl snažit vytvořit pro vzdělání ty nejlepší podmínky, tj. řešit problémy se zajištěním učitelů do výuky a jejich přístup ke studentům, ale i vhodné zázemí pro studium. Je však velmi málo rektorů (děkanů) škol, kteří se snaží zjistit, jak kvalitu vzdělávacího programu a zázemí pro studium příslušné školy vnímají její zákazníci, neboli studenti a jak jsou s ní spokojeni. Přitom názory studentů a veřejnosti na kvalitu školou poskytovaných služeb jsou rozhodující při tvorbě dobré image školy. Je však těžké říci, co vlastně určuje míru uspokojení zákazníků školy s kvalitou jim poskytovaných služeb. Někteří studenti jsou spokojeni více, druzí méně a ostatní kvalitu školy silně kritizují. Vnímání kvality je vždy velmi subjektivní.

Míra uspokojení studentů s kvalitou vzdělávacího programu a zázemí pro studium je hlavně určována rozdílem mezi tím, jak studenti vnímají kvalitu školou poskytovaných služeb, a tím, co od školy očekávali. Jejich hodnocení kvality je určeno vztahem: kvalita = skutečné vnímání kvality – očekávání kvality (Světlík J., 1996, str. 272-274)

Klíčovým prvkem zkoumání kvality služeb a zázemí pro studium je, aby cílový student měl pocit, že obdržel vyšší kvalitu služeb, než očekával. To znamená, že základním měřítkem je kvalita vnímaná studentem, která vychází z očekávání studentů, které je vytvářeno minulými zkušenostmi; ze skutečných názorů a pocitů studenta, které získal vyslechnutím různých názorů o škole a z reklamy; nebo z popisu přání studentů na základě pravidelného výzkumu a sledování jejich požadavků. Z toho vyplývá, že zákazníci budou neustále hodnotit kvalitu služeb na základě toho, jak škola poskytující služby uspokojí či předčí očekávání studentů. Je tedy zřejmé, že studenti budou spokojeni tehdy, pokud dostanou to, co chtějí, kdy to chtějí, kde to chtějí a jak to chtějí. To však neznamená, že škola bude schopna splnit veškerá přání studentů. (www.referaty10.com/urovensluzebzakazniku)

Kvalita služby dané školy je testována při každé její činnosti. Jsou-li učitelé neochotni, nebo nedokáží-li odpovídat na individuální otázky studentů, zatímco studenti čekají odbornou odpověď, takový přístup učitele, studenty odradí, až dokonce ztratí zájem o výuku.

3.1 Vymezení základních pojmů související s kvalitou doprovodných služeb při studiu

POTŘEBY

Potřeba je stav pocíťovaného nedostatku, primární (jídlo, vzduch), sekundární (vzdělání, kultura).

V ekonomice jsou potřeby základní příčinou, která nutí lidi nakupovat a tak jsou de facto jedním ze základních pohybů trhu. Potřeby jsou uspokojovány pomocí statků; a to hmotných – knihy, nebo nehmotných – vzdělání. Potřeby se dají dělit v ekonomice na mnoho způsobů, nejčasnější je ale tento:

- **Základní potřeby** – jsou to nevyhnutelné potřeby věci, bez kterých člověk není schopen přežít (jídlo, ošacení, spánek apod.) Patří sem fyziologické potřeby, ale také i ty, které vyplývají z člověka jako z jedince a součásti společnosti (uspokojení z práce, sounáležitost s ostatními lidmi).
- **Vyšší potřeby** – není tolik nezbytné je uspokojovat, lze je odložit. Patří sem dary či dovolené.
- **Nahodilé potřeby** – jsou to potřeby, jejichž příčinou je určitý impulz (například kupujícího upoutá vůně čerstvého pečiva nebo zajímavá věc).
- **Uměle vyvolané potřeby** – zde hraje roli reklama a móda; lidé kupují věci, které jinak nepotřebují a nebyli by nuceni je koupit (www.wikipedia.org/wiki/Pot%C5%99eba)

POŽADAVKY

Požadavek je specifická forma, prostřednictvím které zákazníci (studenti) uspokojují své potřeby (potřeba, chtění něčeho konkrétního). (www.wikipedia.org/wiki/Pot%C5%99eba)

„Lidských potřeb je málo, požadavků je mnoho“. Lidské požadavky se neustále mění s rozvojem společnosti.

Podle J. Nenadála (2004, str. 68) „požadavek zákazníka“ obsahuje potřeby a očekávání. Potřeby jsou užitky, jež mají být určitým produktem naplněny, očekávání pak požadavky týkající se takových charakteristik jako jsou čas, úplnost, frekvence, rozptyl apod.

Z toho vyplývá, že požadavky zákazníků jsou různé. Proto je dobré je utřídit podle některých znaků. Nenadál J. (2004, str. 68) člení požadavky dle následujících hledisek:

- podle hlediska času existují požadavky současné a budoucí,
- podle hlediska stavu rozlišujeme požadavky racionální a emociální,
- podle hlediska úrovně může jít o požadavky primární a sekundární.

Současné požadavky zákazníka ovlivňují naši činnost v reálném čase. V budoucnosti se však jeho požadavky mohou změnit. Tato změna může být založena na racionálním základě, který je do jisté míry předvídatelný. Pokud je požadavek čistě emociální, lze ho zřejmě zjistit jen přímým dotazem u zákazníka. (Nenadál J., 2004, str. 64 a 67)

Požadavky podle Lošťákové H. (2009, str. 173) nekončí jen u hmotného produktu, tj. např. u studijního programu, ale i kvalitativních nároků na služby, image a pověst školy, a rovněž nákladů spojených se studiem.

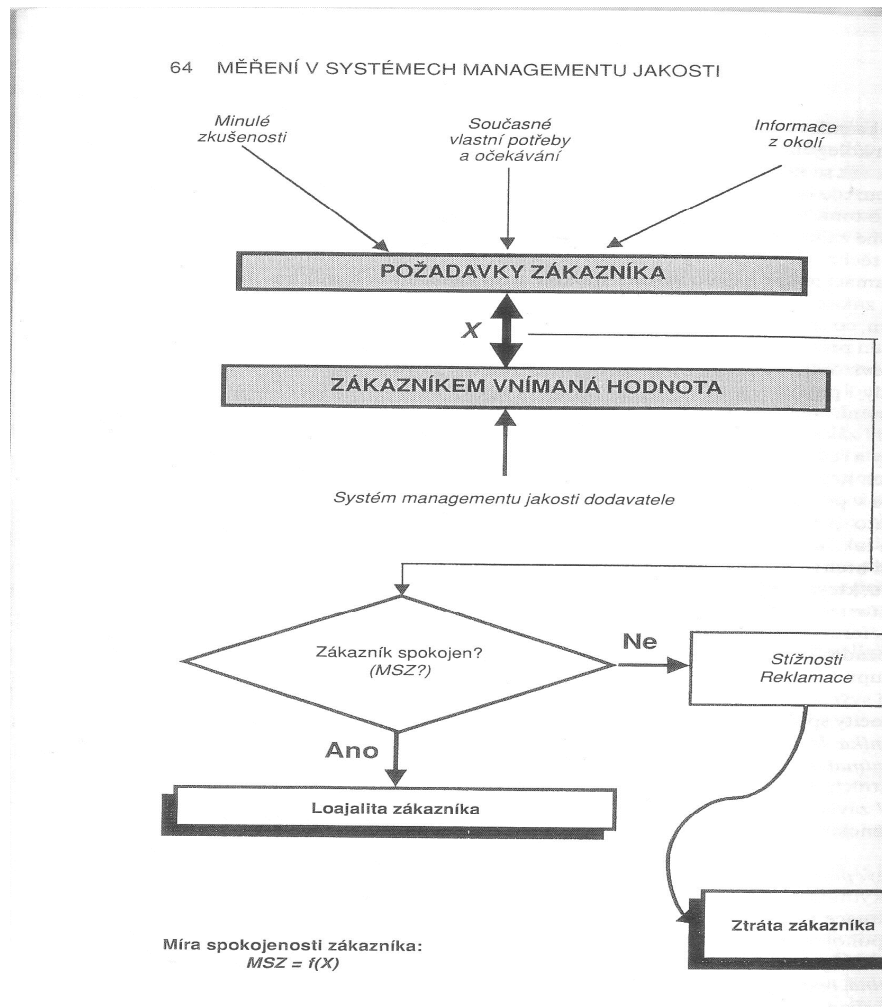
PREFERENCE

Současně s monitorováním očekávaných požadavků studentů na parametry služeb, je užitečné poznat, které parametry považují studenti za důležité a které jsou pro ně podřadné. Takovému procesu se říká analýza preferencí zákazníků. Je třeba poznat, jak studenti vnímají důležitost jednotlivých parametrů nabídky a soustředit se na preferované parametry nabídky studijních programů a služeb. Je to student, kdo musí vyslovit ohodnocení nebo alespoň pořadí důležitosti různých vlastností vzdělávacích služeb. Při nabídce a komunikaci se studenty je třeba diferencovaně zdokonalovat parametry služeb pro různé studenty podle jejich rozdílných preferencí. V průběhu užívání služeb se mohou časem nároky studentů měnit a mohou se měnit i jejich preference. Je proto potřebné se studentů průběžně dotazovat na změny v požadavcích a preferencích na parametry služeb a snažit se jim pokud možno trvale přizpůsobovat. (Lošťáková H., 2009, str. 173)

Preference znamená přednost, kterou lidé dávají tomu, co preferují. Pojem se užívá všude tam, kde je možnost více méně svobodné volby nebo výběru. (www.wikipedia.org/wiki/Preference)

Některé Nenadálovi (2004, str. 66-67) požadavky mají větší a jiné menší význam a tyto preference se mohou měnit nejenom v čase, ale i na základě jak racionálního, tak i emociálního jednání. Existují skupiny požadavků, které ovlivňují spokojenost zákazníka

více a jiné méně. Tři skupiny požadavků ovlivňující míru spokojenosti zákazníků (viz obr. č: 1).



Obrázek 1: Kantův model spokojenosti

Zdroj: Nenadál J., 2004. str.64

ZKUŠENOSTI

Zkušenost (od „zkusiti“) se používá v několika významech:

- nabytá dovednost, získaná dlouhodobou praxí: „zkušený lékař“, „životní zkušenost“;
- trvalý výsledek zážitku nebo prožitku: vnitřní zkušenost, náboženská zkušenost;
- empirie – výsledek řízeného a opakovatelného pozorování, zejména v empirických vědách.

Zkušeností se rozumí fyzické poznávání něčeho. Například studenti mají zkušenosti se stravováním v menze, pokud se tam stravují, zkušenosti s ubytováním na kolejích mají jen ti studenti, kteří tam nějakou dobu bydlí. (marketing.topsid.com)

KVALITA

Lze říci, že kvalita je souhrn a míra vlastností služeb nesoucích uspokojení studentových potřeb a požadavků, které mohou být nevyslovené, vyslovené či neuvědomělé.

Vyslovené potřeby představují základní požadavky na kvalitu, které jsou jasné a zřetelné. Nevyslovené potřeby zákazník přímo nevysloví, ale očekává, že jejich splnění bude samozřejmostí. Pokud však tyto potřeby nebudou splněny, sníží se spokojenost zákazníka. Neuvědomělé potřeby vyjadřují dodatečný užitek, který však zákazník předem neočekává. V oblasti školství je zvlášť důležité zaměřit se na všechny potřeby studenta a zvolit vhodný model řízení kvality poskytovaných služeb. (Payne A., 1996, str. 170)

Ve všech případech se klade důraz na bezprostřednost vlastní zkušenosti v protikladu například k věcem naučeným, vyslechnutým od jiných nebo přečteným. Potud je zkušenost v pravém slova smyslu nepřenositelná a jen obtížně sdělitelná. Na druhé straně je učení vlastními zkušenostmi nákladné nebo i nebezpečné a proto se lidé daleko častěji řídí příkladem nebo radou jiných, vyzkoušeným společenským zvykem, než aby riskovali nezdar a vlastní zkušenost.

Kvalitu služeb je samo o sobě obtížné definovat a měřit. Toto téma bylo předmětem mnoha debat v posledních dvou desetiletích (Dale, 2003). Z velké části se autoři shodli, že vnímaná kvalita služeb je forma souvisejících postojů, ale není ekvivalentní ke spokojenosti zákazníků, i když vztah mezi těmito dvěma pojmy je také příčinou značné debaty ve spoustě literatury na toto téma. Někteří výzkumníci, např. Bitner (1990), Bolton a Drew (1991), Parasuraman et al. (1988) argumentovali, že spokojenost zákazníků je předzvěst kvality služeb, zatímco jiní, například Hoisington a Naumann (2003), Spreng a MacKoy (1996), Woodside et al. (1989), Lee et al. (2000) věřili, že je to kvalita služeb, která vede ke spokojenosti zákazníků. Další názor je, že kvalita služeb je prekurzorem spokojenosti. Croning a Taylor (1992) argumentovali, že rozdíl mezi spokojeností a kvalitou je důležité vnímat, protože poskytovatelé služeb potřebují vědět, zda jejich cílem by mělo být dosáhnout spokojených zákazníků, kteří pak vytvářeli dojem vysoké kvality

služeb. Tento vztah je dán významem zvyšování kvality služeb, jako jeden z cílů poskytování služeb, a to vytvořit loajalitu zákazníků.

„Kvalita služeb vyplývá ze schopnosti školy uspokojit či předčít očekávání studentů.“ Měřítkem úspěchu je kvalita vnímaná studentem. Podle Palatkové (2006, str. 143) je však problém kvalitu změřit, „protože v hodnocení kvality služby se zákonitě promítá vysoký podíl lidského faktoru. Relativně snadno hodnotitelné jsou tzv. technické složky (atributy funkční služby), jako technické vybavení, kapacita, počet zaměstnanců, doba poskytování služby, bezpečnost, hygiena. Méně snadné je ohodnocení tzv. osobních složek kvality služby, jako je zdvořilost, spolehlivost, kompletnost, důvěryhodnost, citlivost a osobní přístup.“ Tezi Palatkové (2006, str. 143) potvrzuje i Oriška (1999, str. 5), který tvrdí, že „měřítkem hodnocení standardu služeb je nejen jejich rozsah a kvalita, čistota a celkový vzhled prostředí, ve kterém se služby poskytují, ale i vystupování a chování pracovního personálu, jeho odbornost, zručnost, pohotovost, jazykové schopnosti, atd. Podle Payna (1996, str. 223) dobrý management kvality by měl analyzovat, co ovlivňuje vnímání kvality služby uživatelem. Student zpravidla službu hodnotí ze dvou hledisek – objektivního a subjektivního. Při objektivním hodnocení kvality student porovnává skutečný stav se stavem deklarovaným (např. v propagačním materiálu) nebo srovnává poskytnutou kvalitu se standardy kvality, které jsou dané zákonem či společností. Naproti tomu „na subjektivní hodnocení kvality služeb má vliv řada faktorů, které mohou změnit celkové vnímání poskytované služby.“ Záleží například na pocitech studenta, které vychází z vlastních zkušeností, výchovy, vzdělání, aktuální nálady, pohlaví, příslušnosti k sociální skupině apod. Student kvalitu subjektivně hodnotí např. podle chování personálu, interiéru, vůně nebo čistoty.

3.2 Složky kvality služeb

Mnoho analýz kvality služeb se snažilo rozlišit mezi objektivními ukazateli kvality a hodnocením, které je založeno spíše na subjektivním vnímání kvality studentem. Vycházíme z rozlišení Grönroose (1984), který definoval dvě základní složky kvality služeb, a to technickou a funkční.

Technická kvalita se vztahuje k relativně měřitelným prvkům služby, které student získává v průběhu své interakce se školou. Může to být stav přednáškových učeben po rekonstrukci, čistota chodeb a veřejných prostor, rychlé vyřízení problému ze strany

studijního oddělení atd. Je to vše, co je výsledkem poskytované služby. Hodnocení technické kvality služeb se zdá být snadné, ale mnohdy její úroveň mohou objektivně posoudit pouze odborníci (např. rekonstrukce učebny či hřiště), nebo se může tato kvalita služby posuzovat až po uplynutí určitého časového období.

Studenty také zajímá, jakým způsobem bude služba poskytnuta, jedná se o funkční kvalitu služby. Takové to vnímání kvality je subjektivnější. Ovlivňuje ji prostředí, ve kterém je služba poskytována, chování zaměstnanců atd.

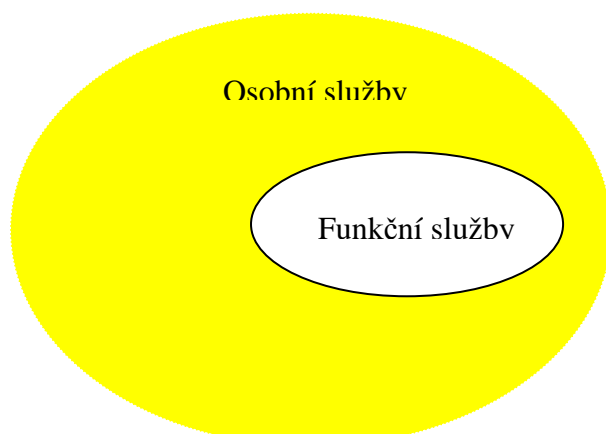
"Podobně jako očekávání studentů, i způsob vnímání stejné služby je odlišný u různých studentů, ale i u téhož studenta v jiném časovém období." (Vašítková M., 2008, str. 196)

Technická a funkční kvalita se podléjí na image organizace, která má zpětně vliv na to, jaké očekávání spojuje student se službou. Jestli-že hodnotíme kvalitu služby ve vztahu k očekávání studentů, je nutné zjistit, jaké toto očekávání je. To lze učinit pouze na základě dotazování. Tyto představy jsou značně subjektivní. Hodnocení kvality se pak může lišit podle toho, zda je se službou spojeno očekávání spíše vyšší či nižší kvality. (Vašítková M., 2008, str. 196-197)

Technické kvalitě říká Chakrapani (1998) funkční kvalita a funkční kvalitě osobní kvalita. Význam těchto pojmů je stejný, i když je Chakrapani vysvětluje trochu odlišně než Vašítková M. (2008).

Funkční kvalitou vyjadřuje Chakrapani (1998, str. 29) vlastnosti služby, které jsou podobné vlastnostem produktu. Atributy funkční služby mohou být zlepšeny individuálně a bez přímého vztahu k zákazníkům. Příklady funkčních služeb: čekací doba na oběd v menze, zprostředkování sdělení, která jsou jasná pro studenta atd.

Na druhé straně osobní kvalita služby, se odkazuje na vlastnosti služeb, které lze obtížně zlepšit bez ohledu na zákazníky. Jak je znázorněno na obrázku č. 2, funkční služba je malá část osobní kvality služeb. Příklady osobních atributů služby jsou: starost o studenty, flexibilita v jednání se studenty a řešení jejich studijních záležitostí.



Obrázek 2: Aspekty kvality

Zdroj: Chuck Chakrapani, 1998, str. 29

Škola musí brát vážně stížnosti studentů i v této oblasti. Osobní atributy služby jsou silně spojené s vnímanou kvalitou služeb. Většina lidí si myslí, že pojem kvalita služeb vyvolává spíše osobní než funkční službu. Jim Clemmer (1990) se zeptal skupiny vedoucích pracovníků, co pro ně znamená kvalita služeb. Jejich odpovědi zněly (Chuck Chakrapani, 1998, str. 27-34):

- Věnování pozornosti stížnostem a problémům,
- dostupnost služeb,
- dobrá komunikace,
- úcta a společenské vychování,
- vedení schůzek,
- vzdělávání
- doporučení materiálů (odborné literatury),
- znalosti a schopnosti,
- kvalitní práce.

Na těchto příkladech je vidět, jak úzce jsou spojeny osobní služby s kvalitou služeb obecně.

Osobní služba je obtížněji měřitelná. Osobní služby z hlediska kvality jsou skutečně složitější a je obtížnější je dodávat konzistentní, a proto představují více metodických problémů, než aspekt služeb funkční kvality. Atributy osobní služby, jako

jsou schopnosti a zájem o zákazníka, jsou abstrakce (latentní proměnné). Měření funkčních vlastností kvality služeb je mnohem jednodušší.

Další důležitý rozdíl mezi funkčními a osobními atributy služby, je rychlost, s jakou je možné provést změny. Změny aspektů funkční služby mohou být provedeny rychle. Například, když škola rozšíří pracovní dobu studijního oddělení nebo rychleji nainstaluje počítačové terminály, které usnadní a urychlí práci studentům. Tyto věci lze udělat okamžitě. Na druhé straně, provedení změn v poskytování osobních služeb, je mnohem obtížnější. To vyžaduje více, než jen dostupnost zdrojů, závazek vedení, alokaci zdrojů k podpoře úsilí, spolupráci zaměstnanců, a změnu postojů - to vše se musí stát, alespoň do určité míry, aby osobní služby mohly být lepší. To je pro školu těžké, protože to znamená reformy a postupy v téměř na každé katedře. (Chuck Chakrapani, 1998, str. 27-34)

Osobní hodnoty studentů by mohly mít značný dopad na vývoj a prosazování jejich vztahu s jejich univerzitou, protože tyto hodnoty souvisí s konečným cílem života. Vysokoškolské vzdělání lze vnímat studenty jako odrazový můstek k dosažení konečného stavu nebo cíle, který má osobní charakter, než jen vzdělání.

Osobní hodnoty jsou součástí lidského života a poskytují návod, jak žít. Dibley a Baker (2001) naznačují, že osobní hodnoty umožňují zjišťovat, regulovat a upravovat vztahy mezi jednotlivci, organizacemi a spolky. Osobní hodnoty jsou často definovány jako relativně stabilní poznání a výrazný vliv emocí.

3.3 Měření kvality služeb

3.3.1 Metody měření

Hodnocení kvality služeb se provádí pomocí průzkumu názorů studentů, prováděného běžnými metodami primárního výzkumu. Nejčastější formou průzkumu je dotazování, ať ústní, telefonické, nebo zasíláním dotazníků poštou nebo e-mailem. U některých služeb lze využít i pozorování.

Některé služby, charakteristické vysokým kontaktem se zákazníkem (studentem) používají studie vnímání hodnoty zákazníkem. Tyto studie kombinují kvalitativní a kvantitativní metody výzkumu. Cílem je lepší poznání názorů studenta na školu, což může vést ke zdokonalování služeb. Kvalitativní část studie sleduje názory studentů, ale i dalších zúčastněných (zprostředkovatelů, učitelů) na školu. Nástrojem hodnocení názorů

jsou hloubková interview a skupinové diskuse. V kvantitativní části výzkumu jsou studenti požádáni o hodnocení různých vlastností služeb prostřednictvím řady tvrzení. Tyto studie vnímání hodnoty mohou absolvovat také zaměstnanci školy. (Vašítková M., 2008, str. 197-198)

„V menších organizacích je vhodnou a jednoduchou metodou hodnocení kvality služeb analýza stížností. Měla by být součástí programů řízení styku se zákazníky.“

(Vašítková M., 2008, str. 197-198)

- Nejvíc propracovanou metodou hodnocení kvality služeb je metoda SERVQUAL. Umožňuje hodnotit různé prvky kvality. Vychází ze dvou základních pohledů na kvalitu služeb, a to (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. A, Berry, L. L, 1990, Vašítková M., 2008):
- Kvalita je souhrnem vlastností, které se liší z hlediska svého relativního významu pro různé druhy služeb.
- Kvalitu lze po určení základních vlastností služby částečně hodnotit pomocí spokojenosti studentů. Tuto skutečnost určujeme jako rozdíl mezi očekáváním studenta a zkušeností s poskytnutím určité verze služby, tedy s tím, jak ji student vnímá.

Student je dotazován, aby na příslušné škále, například od 1 do 10, před poskytnutím služby uvedl, jakou úroveň dané vlastnosti služby očekává a na jaké úrovni mu ve skutečnosti byla služba poskytnuta. Vlastnosti lze vážit podle významu, jaký jim student přiřkládá. Mohou nastat tři případy hodnocení (Vašítková M., 2008, str. 198-199):

- Způsob poskytnutí služby se shoduje s očekáváním studentů.
- Očekávání kvality poskytnuté služby bylo vyšší než kvalita obdržené služby.
- Hodnocení poskytnuté služby převýšilo očekávání.

Pokud je skutečné hodnocení kvality vyšší než očekávané, je to znamením dobré kvality. Vzhledem k tomu, že význam jednotlivých vlastností služby se u jednotlivých studentů značně liší, lze tuto metodu přizpůsobit tak, aby tuto skutečnost zachytila objektivněji. Vlastnostem lze přiřadit určitou váhu, podle významu, jaký jim student přiřkládá. (Vašítková M., 2008, str. 199)

SERVQUAL je tedy metoda měření kvality služeb vyvinutá v 80. letech v USA a postupně revidována a vyvíjena. Jejím základním kamenem je rozpor mezi představami

studentů a tím jaká služba je jim poskytnuta. Výzkum pomocí metody SERVQUAL je založen na tzv. GAP modelu, tzn. modelu mezer (viz obr.č. 3). Metodika tedy pracuje s mezerami mezi jednotlivými složkami procesu poskytování služeb, které zákazník vnímá. Autoři metody A. Parasuraman, V.A. Zeithaml a L. L. Berry na základě kvalitativních výzkumů našli 5 mezer.

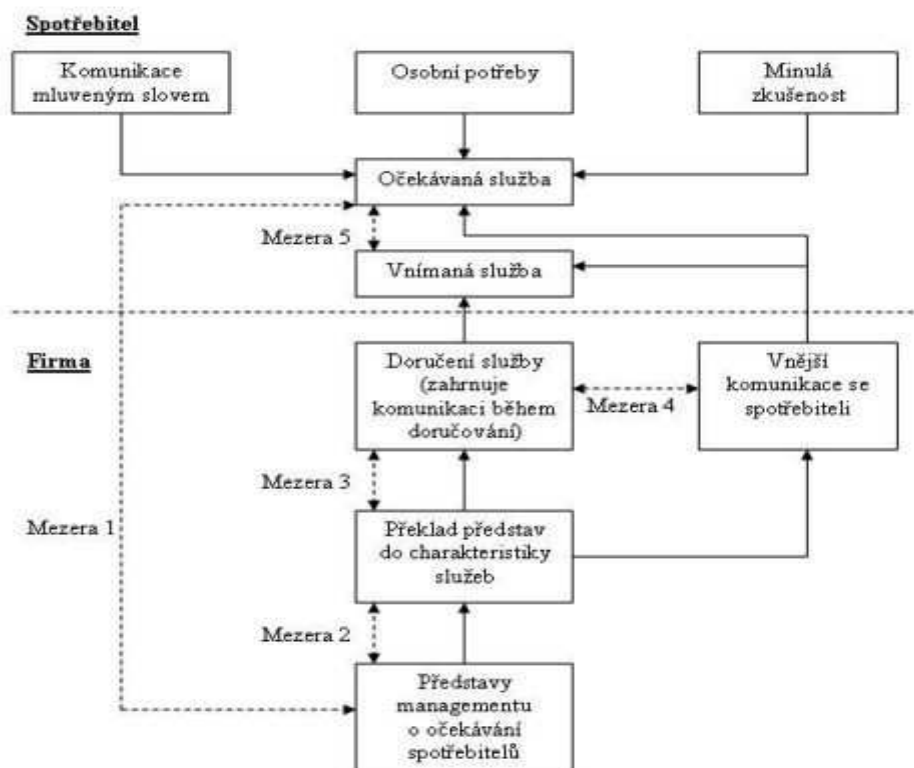
Mezera 1 – Rozdíl mezi tím, co student očekává a co si vedení školy myslí, že očekává, aby se tato mezera zmenšila je třeba provádět průzkum mínění studentů a zaznamenávat důležitá data, naslouchat personálu, který přichází do styku se studenty atd.

Mezera 2 – Nastává při nesouhlasu charakteristik služby, které vytváří škola a očekávání studentů.

Mezera 3 – Vzniká, když systémy doručování služeb (personál, technologie a procesy) nedodrží dané standardy zaručené studentům.

Mezera 4 – Nastává, když škola prostřednictvím jiných medií slibuje jinou úroveň služby než nakonec poskytuje, nenaplní sliby.

Mezera 5 – Je výsledkem všech předešlých mezer, velikost mezer 1 - 4 se sčítá ve výsledný rozdíl mezi tím, co studenti očekávají a tím co škola nabízí.



Obrázek 3: GAP model

Zdroj: www.servqual.estranky.cz

Abychom mohli tyto mezery, které jsou příčinou spokojenosti či nespokojenosti studentů se službou SERVQUAL vyhodnotit rozlišujeme 5 rozměrů:

- **Hmotné zajištění** (Tangibles), tedy to, co student vidí a s čím přichází do styku např. zařízení laboratoří, vybavení školy, personál, komunikační zařízení aj.
- **Spolehlivost** (Reliability) znamená, jestli je služba poskytnuta správně a přesně dle zadání.
- **Odpovědný přístup** (Responsiveness), jestli škola ochotně pomáhá a zajišťuje rychlou obsluhu.
- **Jistota** (Assurance), škola má zázemí a schopnosti zajistit důvěru a spokojenost.
- **Empatie** (Empathy), škola se snaží o individuální a citlivý přístup ke studentům.

Na základě těchto rozměrů student hodnotí kvalitu poskytovaných služeb. (www.servqual.estranky.cz)

Další metodou zjišťování kvality služeb z pohledu zákazníka (studenta) je technika kritických případů (CIT - Critical Incident Technique). Tato metoda podle Edvardsson a Nilsson-Wittell (2004) slouží k identifikaci vzniku zdroje uspokojení nebo neuspokojení studentů s poskytovanými službami. Metoda je založena na shromažďování přímých rozhovorů se zákazníky (studenty), kteří popisovali situace při realizaci služby, jež jim obzvláště utkvěly v paměti. CIT poskytuje příležitost pro respondenty popsat své zkušenosti a svobodně bez výhrad vyjádřit své pocity.

Aby mohla být daná situace hodnocena jako kritická, musí splňovat následující podmínky (Vašítková M., 2008, str. 200):

- Popsaná situace se musí týkat interakce mezi studentem a zaměstnancem školy poskytující službu.
- Popsaná událost musí vyvolat buď pocit uspokojení, nebo neuspokojení studenta.
- Událost se musí odlišovat od běžné rutinní praxe.
- Popis události musí být natolik přesný, aby si ji tazatel mohl dobře představit.

Při vyhodnocování jednotlivých skupin se pomocí statistických metod zkoumá poměr mezi pozitivními a negativními událostmi a poměr mezi skupinami navzájem.

Technika kritických případů se využívá převážně v první fázi zkoumání kvality služeb. Její výsledky umožňují efektivní řízení kvality služeb organizace využitím vhodných nástrojů marketingového mixu.

Komunikace a reakce jsou nejdůležitější určující prvky kvality, jsou hlavním zdrojem spokojenosti a nespokojenosti v oblasti výuky, učení a hodnocení, a je pravděpodobné, že povedou ke změnám v chování, a proto jsou kritika a užitečnost hlavní faktorem ve výuce, učení a hodnocení.

3.3.2 Měření kvality služeb výzkumem spokojenosti

Spokojenost je slovo, se kterým se v každodenním životě setkáváme často. Pokud se zeptáme různých osob, co si představí pod pojmem spokojenost, každý si představí něco jiného. Například spokojenost znamená „být v pohodě“ nebo „nemít starosti“ nebo „spokojený jsem, když se mi daří“ nebo také „když jde vše podle mých představ“ a podobně. Další podobných definic vnímání spokojenosti je mnoho. „Všechny výše uvedené reakce vyjadřují názor člověka na vnímání toho, s čím je či není spokojen. Neboli vnímání toho, do jaké míry byly splněny jeho požadavky (nebo představy, očekávání) na situaci, kterou prožívá nebo na službu, která je mu poskytována. Odpovídá-li skutečnost jeho očekávání, je spokojen, není-li jeho očekávání z větší míry naplněno, je nespokojen. Obecně je šetření spokojenosti také nástrojem marketingu.“ (www.studentka.sms.cz)

Neformální zjišťování spokojenosti používá každý z nás, když chceme něco koupit, ptáme se známých, jak jsou s touto věcí či službou spokojeni.

“Vztahy, které mají na spokojenost vliv, probíhají ve dvojitým prostředí – ve vnitřním prostředí člověka (fyzická podstata, intelekt, duchovní úroveň) a ve vnějším prostředí (příroda, ostatní lidé a jejich sociálně ekonomické aktivity)“. (www.studentka.sms.cz)

Spokojenost souvisí s vnímanou kvalitou, ale i s vnímanou cenou. To znamená, že je nutné zvyšovat kvalitu života občanů a poskytovat kvalitní a výkonné služby, ale současně je nezbytné se postarat o to, aby naši občané a zákazníci toto také vnímali - byli spokojeni.

Naprostého ideálu bychom dosáhli, pokud by se nám současně dařilo:

- Naplňovat očekávání studentů (zvyšovat jejich spokojenost),

- zvyšovat jejich spokojenost, což znamená zlepšovat jejich vnímání týkající se stupně splnění jejich potřeb a požadavků,
- současně snižovat náklady a zlepšovat kvalitu.

Spokojenost studenta závisí na jeho pocitech (potěšení, zklamání), které vyplývají z porovnání skutečného užítku s očekávanou výkonností. Zda je student se službou spokojen, závisí na realizaci nabídky ve vztahu k jeho očekávání. Obecně lze říci, že spokojenost je pocit radosti nebo zklamání nějaké osoby vyvolaný porovnáním vnímaných výkonů (nebo vnímaného výsledku) k očekávání. Nedojde-li však ke splnění očekávání, je student nespokojený. Předčí-li však daný výrobek či služba jeho očekávání, je student vysoce spokojený nebo potěšený. Spokojenost samozřejmě závisí na kvalitě produktů a služeb.

Mnoho organizací systematicky měří spokojenost studentů a jednotlivé faktory, které ji vytvářejí. Mnohé organizace se snaží zjišťovat spokojenost studentů pravidelně, protože jedním z klíčů, jak si udržet zákazníka, je jeho spokojenost. Vysoce spokojený student zachovává společnosti déle věrnost, hovoří příznivě o společnosti a jejích službách, věnuje méně pozornosti konkurenčním značkám a je méně citlivý na cenu (respektive náklady), poskytuje organizaci nápady na produkty nebo služby a jeho obsluha je méně nákladná než obsluha nových studentů, protože se provádějí rutinní transakce. (www.studentka.sms.cz)

Škola by měla pravidelně realizovat výzkumy úrovně spokojenosti, setrvání a loajality studentů, analyzovat je a těžit z těchto poznatků. Spokojenost studentů závisí na pocitech potěšení nebo zklamání, vyplývajících z porovnání spotřebitelského užítku s užítkem očekávaným. Je-li skutečný užitek služeb nad očekáváním, je student spokojen a má z nich radost.

Běžného studenta velmi zajímá kvalita, ale také nekvalita – jako například nevhodné vystupování učitelů, nedostatečný prostor na přednášce, nevhodné chování studijního oddělení, nevyhovující služby v knihovně, při stravování, nedostatečné sportovní vyžití atd. To se výrazně projevuje na jejich spokojenosti.

Spokojenost studentů znamená být v rovnováze se spokojeností zaměstnanců. V dlouhodobém horizontu, spokojenost zaměstnanců je rozhodující pro spokojenost studenta. Účelem měření spokojenosti studentů by mělo být zlepšení služeb poskytovaných těmto studentům.

3.3.3 Význam měření spokojenosti zákazníků

Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti je snaha zjistit nebo ověřit zpětnou vazbu, například v případě škol, jak studenti vnímají práci vzdělávací instituce, poskytované služby. Provádíme-li šetření pravidelně, můžeme vidět, zda opatření, která provádíme, mají na zvyšující se spokojenost vliv. Spokojenost studentů patří ke klíčovým měřítkům vztahujícím se k vizi a strategii školy.

Podle J. Světlíka spokojenost studentů přerůstá rámeček kvality vzdělávacího programu, stává se odrazem kvality celkové práce školy. Spokojenost je obtížně měřitelná. Studenti jsou rozdílní ve svých potřebách a přáních a míra uspokojení každého z nich je často odlišná. Každý z nich může přikládat jednotlivým atributům práce školy jiný význam. Někteří studenti mohou být zklamáni pro nižší úroveň výuky jazyků, jiní mohou být nespokojeni s režimem na kolejích, nevhodným rozvrhem hodin atd. Při hodnocení spokojenosti studentů se službami školy lze využít nepřímé indicie. Těmi mohou být poměry studentů, kteří ze školy odešli k počtu přijatých studentů, zvyšování počtu zájemců o služby školy, počet úspěšných absolventů školy, kteří se na školu hlásí atd. Tyto nepřímé důkazy mohou naznačit míru celkové spokojenosti studentů, ale jsou nedostačující k přesnému vyhodnocení spokojenosti. Často se vyskytují i případy, kdy škola nemá výsadní, monopolní postavení na trhu a spokojenost začíná klesat, může být zájem o školu stále vysoký a počet odcházejících studentů nízký. Důvodem je určitá setrvačnost, která ovlivňuje rozhodování. Studentům chybí do ukončení studia krátká doba, přestup na jinou školu může být problematický z důvodů administrativních či z nutnosti vykonání rozdílových zkoušek. Také mohou vzniknout problémy s dopravou, ubytováním či zvýšenými náklady na studium atd.

Školy, které se zajímají o tuto problematiku, by měly přejít k přímému měření spokojenosti. Potřebné informace může vedení školy získat pravidelnými diskuzemi se studenty, pohovorem či pomocí dotazníku. Otázky v dotazníku mohou být zaměřeny buď na celkovou spokojenost studentů se situací na škole, nebo mohou být zaměřeny na jednotlivé faktory ovlivňující spokojenost. Pokud procento nespokojených studentů na škole převládá, může to pro školu znamenat blížké nesnáze. Zjištěné výsledky mohou být vhodným podkladem pro vedení školy, jaké určit priority dalšího zlepšování kvality školy a zvyšování spokojenosti studentů.

Pokud školy zjistí celkovou spokojenost studentů se školou a pochopí případné příčiny nespokojenosti, může vedení školy navrhnout opatření ke zlepšení situace na škole. Zlepšení stavu často vyžaduje podstatné změny ve vzdělávacím programu, vybavenosti školy, organizaci, přístupu ke studentům atd. Tato opatření by škola měla uskutečňovat již v období náboru studentů a při zahájení jejich studia. Pokud se chce škola vyhnout nespokojenosti plynoucí z velkého očekávání, musí se snažit poskytnout zájemcům o studium objektivní a dostatečné informace. Efektivní oboustranná komunikace se studenty by měla pokračovat po celou dobu jejich studia. (Světlík J., 1996, str. 274-278)

Měření spokojenosti studentů souvisí s hodnotou pro zákazníky a jejími atributy. Vyšší hodnota se projeví růstem spokojenosti studentů. Hodnota pro zákazníka přímo ovlivňuje spokojenost zákazníků jejich setrváním u podniku a loajalitu k podniku, což se projeví i ve zvýšení ziskovosti instituce. (Lošťáková H., 2008, str. 105)

3.3.4 Postupy monitorování a měření spokojenosti zákazníků

Dají se rozdělit do dvou základních směrů:

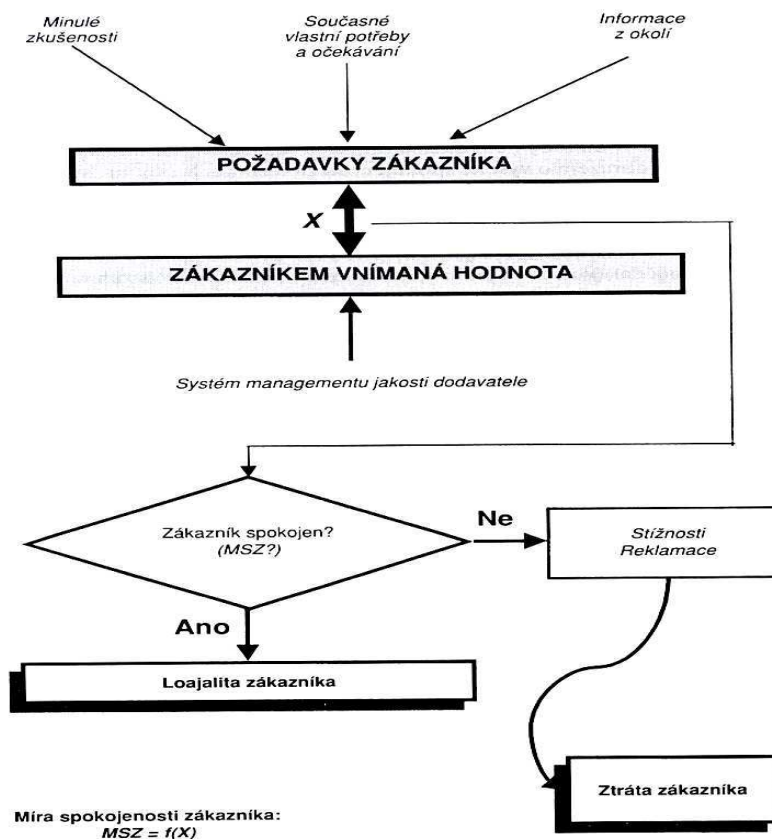
a) postupy využívající tzv. výstupní ukazatele vnímání zákazníků - umožňují pracovat s údaji, které byly získány jako odraz přímého vnímání produktů organizace ze strany jejich zákazníků,

b) postupy využívající tzv. interních ukazatelů výkonnosti - jsou založeny na analýze údajů získaných z interních databází organizací, které produkty zákazníkům dodávají. Ukazatele jsou odrazem toho, jak jsou v organizaci efektivně rozvíjeny procesy, jež pak přímo podmiňují pozitivní nebo negativní vnímání zákazníků. Smyslem metody je kvantifikovat úroveň spokojenosti (nespokojenosti) s dodanými produkty metodikou, která bude zahrnovat:

- zkoumání a definování jejich požadavků (tj. potřeb a očekávání),
- návrh a tvorbu dotazníků pro sběr informací od zákazníků,
- stanovení počtu dotazovaných a “vzorkování” zákazníků,
- sběr dat od zákazníků,

a vyhodnocení těchto dat vhodnou metodou kvantifikace míry spokojenosti.

(www.businessinfo.cz)



Obrázek 4: Spokojenost zákazníka

Zdroj: Spáčil A., Péče o zákazníka, 2003, str.61

Spokojenost je podle mého názoru tedy vnímání zákazníka a týká se splnění jeho požadavků. Každý z nás vnímá jinak. Podle jednoho jsou podmínky stravování v rámci školy vyhovující, jiný je vnímá jako nedostačující a pro ostatní jsou tak nepřijatelné, že se stravují raději v jiných zařízeních. Spokojenost je spojena s city a pocity, proto také není snadné spokojenost měřit.

3.3.5 Techniky měření spokojenosti zákazníků (studentů)

Mezi nejpoužívanější techniku výzkumu měření spokojenosti zákazníků patří písemný dotazník analyzující úroveň spokojenosti respondentů s jednotlivými vlastnostmi produktu či služby.

Existuje mnoho způsobů měření spokojenosti zákazníků. Častý způsob měření je pomocí vypočítaného průměru spokojenosti, který vychází z hodnocení celkové spokojenosti zákazníků pomocí dané škály. Rozeznáváme škály stupnicové a speciální pro měření postojů a preferencí respondentů.

Úroveň stupnicové škály spokojenosti zákazníka může být od nuly pro zcela nespokojené zákazníky po 10 bodech do 100 bodů pro zcela spokojené zákazníky. Toto hodnocení spočívá na přiřazení bodových hodnot respondentů na škále, která vystihuje intenzitu postoje. Dále lze hodnotit dle sedmi stupňové škály od zcela spokojen, po zcela nespokojen a nebo metodou konstantní sumy rozdělit 100 bodů mezi určené výrobky či služby, podle toho co respondent upřednostňuje.

Mezi speciální škály se řadí hodnocení dle sémantického diferenciálu, který má sedm úrovní, respondent posuzuje objekt v mezích dvojice protikladů. Dále sem patří hodnocení dle stapelovy škály. Respondenti zde vyjadřují svůj názor výběrem numerické kategorie odpovědí.

Pro stanovení celkového CSI (Customer satisfaction index - CSI) za určitý vzorek zákazníků je třeba jednoduše určit průměr z hodnocení spokojenosti jednotlivými zákazníky. CSI poskytuje celkový pohled na spokojenost zákazníků, ale pro řízení vztahů se zákazníky je nedostačující. (Lošťáková, 2009, str. 94)

Při měření spokojenosti zákazníků (studentů) je účelné klást následující otázky (Lošťáková H., 2009, str. 174-175):

- Jaké služby a podmínky při studiu od školy student očekával (nechat ho spontánně vyjádřit a pak s ním vyjasnit očekávané představy o všech attributech služeb)?
- Jaká je celková spokojenost studenta se službami a s dalšími atributy?
- Zjistit spontánní vyjádření studenta, s čím je spokojen, nespokojen a proč?
- Jaká je spokojenost studenta s jednotlivými parametry služeb a podmínek studia?
- S čím je student u jednotlivých aspektů dosavadní nabídky služeb a podmínek při studiu, zejména spokojen, a zejména nespokojen a proč?
- Co podle představ studenta do poskytovaných služeb a podmínek při studiu chybí? V čem a jak by se měla škola zlepšit?

3.3.6 Metodika měření spokojenosti externích zákazníků

Při měření spokojenosti našich studentů je důležitá metodika, na základě které budeme naše měření provádět. J. Nenadál uvádí osnovu, ze které bychom mohli při naší činnosti vycházet:

- 1) definování, kdo je pro nás zákazníkem,
 - 2) definování požadavků zákazníků a znaků jejich spokojenosti,
 - 3) návrh na tvorbu dotazníků k měření spokojenosti zákazníků,
 - 4) stanovení velikosti výběru (tzv. vzorkování zákazníků),
 - 5) výběr vhodné metody sběru dat,
- tvorbu postupů pro vyhodnocování dat, včetně postupů kvantifikace míry spokojenosti,
- 7) využívání výsledků spokojenosti jako vstupů pro procesy zlepšování. (Nenadál J., 2004, str.66-67)

Nelze jednoznačně stanovit obecně platný způsob zjišťování spokojenosti a loajality studentů. Ten se odvíjí od velikosti školy a jejích finančních možnostech. Získané informace je třeba objektivně vyhodnotit a na tomto základě je nezbytné provádět neustálé zlepšování všech procesů. Jen tak je možné zajistit dlouhodobou ekonomickou prosperitu, vysokou výkonnost a konkurenceschopnost školy.

Navrhnout metodiku měření a zjišťování spokojenosti je možné jen pro konkrétní školu na základě zjištění stávajícího stavu a definování požadavků managementu v návaznosti na strategické cíle.

Pro uspokojení potřeb různých institucí existují i různé způsoby měření a zjišťování spokojenosti zákazníků a tak si instituce mohou zvolit způsob dle toho, jaký výstup požadují. Jen kvalitní informace dávají instituci výhodu, aby se mohla dobře rozhodovat ve vysoce turbulentním prostředí. (Fry, D.W, 1995, str. 161-171)

Měření kvality služeb a spokojenosti zákazníků je jednou cestou k určení nedostatku u služeb tak, aby se dosáhlo zlepšení. I když tento přístup se stal všudypřítomným mezi organizacemi, které i nadále hledají další prostředky pro získání diferenciálních výhod. (Lages a Fernandes, 2005, str. 37).

Každý student má jiné potřeby, požadavky, postoje a preference ale také zkušenosti, záleží jak na emočním vnímání, na zázemí při studiu, tak na poskytovaných službách v knihovně, menze, pomocí systému stag, na službách tělocvičny, studijního oddělení a dalších školou poskytovaných služeb.

4. Výzkum spokojenosti studentů FCT s podmínkami při studiu

4.1 Projekt výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je provést kvantitativní výzkum spokojenosti studentů fakulty Chemicko-technologické Univerzity Pardubice s podmínkami při studiu.

Hlavní cíl byl rozdělen do jednotlivých dílčích cílů výzkumu. Z každého z těchto dílčích cílů byly zjištěny informace:

1. Celková spokojenost s podmínkami a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
2. Spokojenost s harmonogramem a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
3. Spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
4. Spokojenost s praxí a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
5. Spokojenost se studiem v zahraničí a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
6. Spokojenost s knihovnou a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
7. Spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
8. Spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
9. Spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
10. Spokojenost s vybavením knihovny a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
11. Spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty, příčiny nespokojenosti
12. Spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
13. Spokojenost se stravováním, příčiny nespokojenosti
14. Spokojenost s ubytováním a jeho aspekty, příčiny nespokojenosti
15. Spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty, příčiny nespokojenosti

Metodika výzkumu

Výzkum bude kvantitativní a bude na Fakultě Chemicko-technologické Univerzity Pardubice pomocí internetového dotazování ve spolupráci s firmou Acrea spol. s r. o., Praha. Výzkum bude prováděn mezi studenty FCHT od 1. ročníků až po doktorské studium, u nichž bude zjišťována spokojenost s podmínkami při studiu.

Realizace výzkumu

Kvantitativnímu výzkumu předcházelo zpracování teoretické rešerše (říjen 2011 - leden 2012), vytvoření dotazníku a příprava k realizaci. Samotná realizace výzkumu, zpracování a analýza dat proběhla v období (únor - květen 2012).

Dotazník byl rozeslán prostřednictvím e-mailu všem studentům FCHT prezenční formy studia. Z toho nejvíce studentů, a to 1165 je bakalářského studia, 397 magisterského a 123 doktorského studia. Celkem bylo osloveno 1685 studentů, z nichž 739 si dotazník otevřelo a 497 vyplnilo minimálně 3 oblasti zkoumání, 388 studentů vyplnilo celý dotazník. Celkem vyplnilo dotazník 296 žen a 92 mužů.

Zpravováno bylo celkem 497 dotazníků. Při výzkumu byla v některých případech zřejmá neochota studentů vyplnit dotazník. Jedním z důvodů nevyplnění dotazníku mohlo být odlišné užívání studentských e-mailů na různých katedrách FCHT.

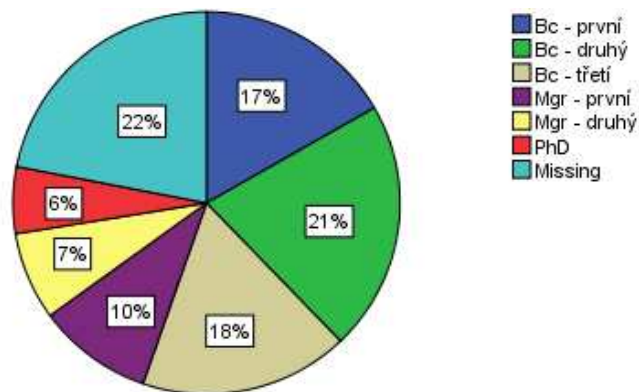
4.2 Charakteristika respondentů

Přehled studentů podle pohlaví, ročníku a studijního oboru.

Z důvodu malého počtu respondentů, kteří vyplnili charakteristiku studijního oboru, nebyla tato charakteristika využita při vyhodnocování.

Tabulka 1: Charakteristika respondenta podle ročníku studia

Ročník studia	Frequency	Percent	Valid Percent
Bc - první	83	17	21
Bc - druhý	105	21	27
Bc - třetí	87	18	22
Valid Mgr - první	48	10	12
Mgr - druhý	37	7	10
PhD	28	6	7
Total	388	78	100
Missing System	109	22	
Total	497	100	

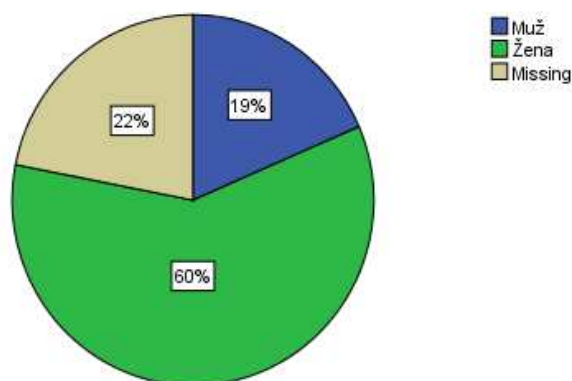


Obrázek 5: Charakteristika respondenta podle ročníku studia

Z obr. č. 5 vyplývá, že velká část studentů, a to 22 % neodpovědělo na otázku vyjadřující charakteristiku ročníku studia. Dále 21 % studentů, kteří vyplnili dotazník bylo z 2. ročníků bakalářského studia, 18 % ze 3. ročníků bakalářského studia a 17 % z 1. ročníků bakalářského studia. Pouze 10 % studentů bylo z 1. ročníků magisterského studia, 7 % z 2. ročníků taktéž magisterského studia a 6 % z doktorského studia.

Tabulka 2: Charakteristika respondenta podle pohlaví

Pohlaví	Frequency	Percent	Valid Percent
Muž	92	19	24
Valid Žena	296	60	76
Total	388	78	100
Missing System	109	22	
Total	497	100	



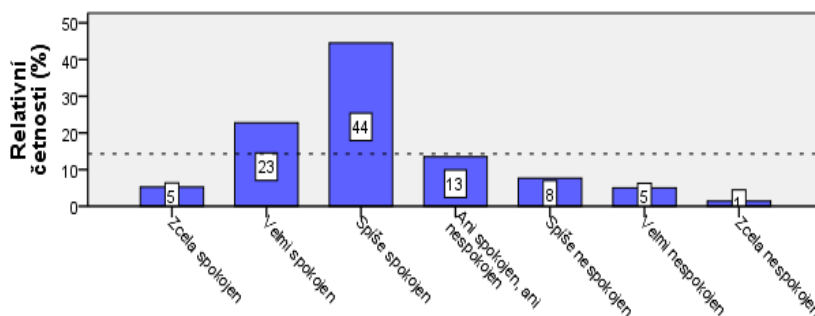
Obrázek 6: Charakteristika respondenta podle pohlaví

Z obr. č. 6 vyplývá, že se výzkumu zúčastnilo více žen, a to 60 %, mužů pouze 19 % a 22 % studentů, kteří tuto charakteristiku vůbec nevyplnili.

4.2.1 Celková spokojenost s podmínkami při studiu

Tabulka 3: Celková spokojenost s podmínkami při studiu

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen	7	1,4	1,4
Velmi nespokojen	25	5,0	5,0
Spíše nespokojen	38	7,6	7,6
Ani spokojen, ani nespokojen	67	13,5	13,5
Valid Spíše spokojen	221	44,5	44,5
Valid Velmi spokojen	113	22,7	22,7
Valid Zcela spokojen	26	5,2	5,2
Total	497	100,0	100,0



Obrázek 7: Celková spokojenost s podmínkami při studiu

Z obr. č. 7 vyplývá, že většina studentů, a to 72 % je spíše až zcela spokojena s podmínkami při studiu, 13 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno, pouze 14 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že studenti mají k podmínkám při studiu spíše pozitivní postoj, jelikož pouze 1% studentů je zcela nespokojeno.

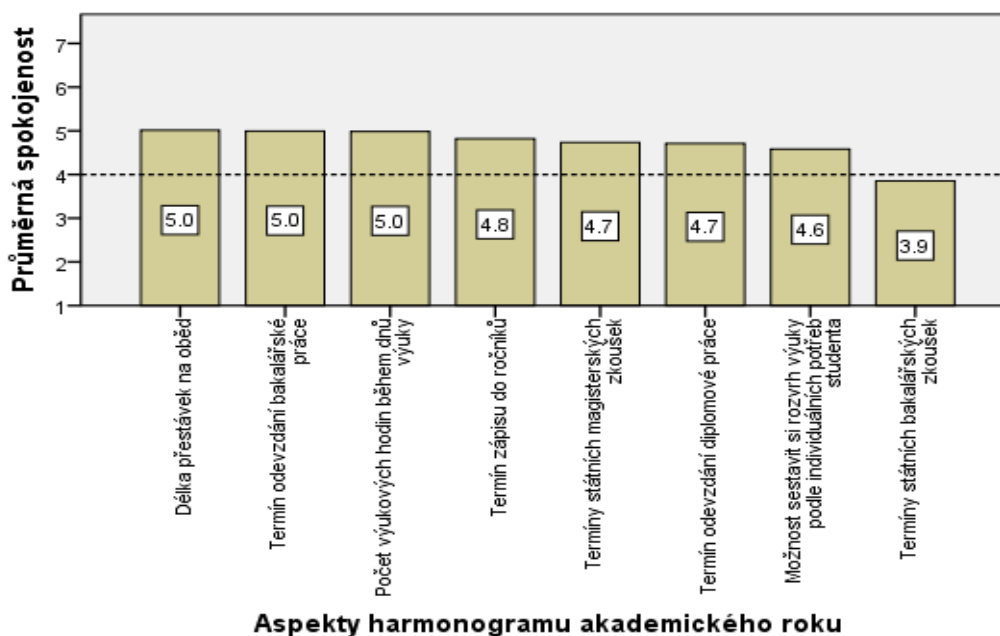
Byla testována závislost celkové spokojenosti s podmínkami při studiu na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testů a nebyly zjištěny rozdíly mezi skupinami podle pohlaví ani podle ročníku studia.

4.2.2 Spokojenost s harmonogramem akademického roku a jeho aspekty

Byla zjištěna průměrná spokojenost s harmonogramem akademického roku, která je graficky znázorněna na obr. č 8.

Tabulka 4: Průměrná spokojenost s harmonogramem akademického roku

Aspekty harmonogramu akademického roku	N	Průměr	Std. Deviation
Délka přestávek na oběd	456	5,0	1,4
Termín odevzdání bakalářské práce	280	5,0	1,3
Počet výukových hodin během dnů výuky	487	5,0	1,3
Termín zápisu do ročníků	474	4,8	1,5
Termíny státních magisterských zkoušek	212	4,7	1,4
Termín odevzdání diplomové práce	211	4,7	1,2
Možnost sestavit si rozvrh výuky podle individuálních potřeb studenta	470	4,6	1,6
Termíny státních bakalářských zkoušek	310	3,9	1,8
Valid N (listwise)	175		



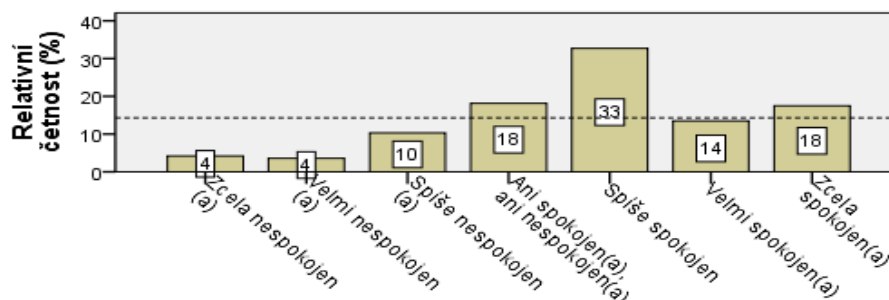
Obrázek 8: Průměrná spokojenost s jednotlivými aspekty harmonogramu

Z obr. č. 8 vyplývá, že studenti jsou nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů harmonogramu akademického roku. V průměru spíše spokojeni jsou délkou přestávek na oběd, termíny odevzdání bakalářských prací i s počtem výukových hodin během dnů výuky. Ještě spokojeni jsou studenti s termíny zápisu do ročníků, s termíny státních magisterských zkoušek, s termíny odevzdání diplomové práce a s možností sestavit si rozvrh výuky podle individuálních potřeb studenta. Podprůměrně spokojeni jsou studenti s termíny státních bakalářských zkoušek, přesněji ani spokojeni ani nespokojeni.

Spokojenost s jednotlivými aspekty harmonogramu akademického roku

Tabulka 5: Spokojenost s termíny zápisu do ročníku

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid percent
Zcela nespokojen(a)	20	4	4
Velmi nespokojen(a)	17	3	4
Spíše nespokojen(a)	49	10	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	86	17	18
Valid Spíše spokojen	155	31	33
Velmi spokojen(a)	64	13	14
Zcela spokojen(a)	83	17	18
Total	474	95	100
Total	497	100	



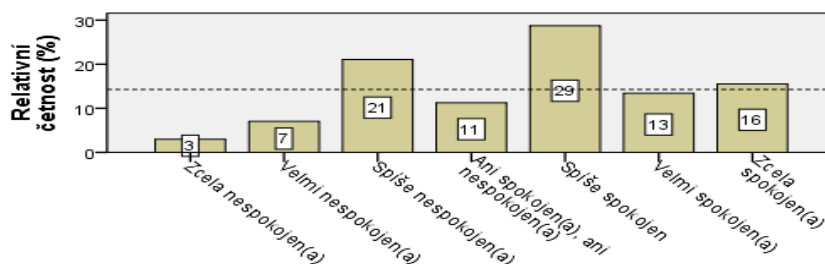
Obrázek 9: Spokojenost s termíny zápisů do ročníku

Z obr. č. 9 vyplývá, že většina studentů, a to 65 % je spíše spokojena až zcela spokojena s termíny zápisů do ročníku. Dále 18 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 17 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že k termínům zápisů do ročníků má nadpoloviční většina studentů pozitivní postoj.

Tabulka 6: Spokojenost s možností sestavit si rozvrh podle individuálních potřeb

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	11	2	2
Valid Spíše nespokojen(a)	52	10	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	80	16	16
Spíše spokojen	178	36	37

Velmi spokojen(a)	93	19	19
Zcela spokojen(a)	68	14	14
Total	487	98	100
Total	497	100	

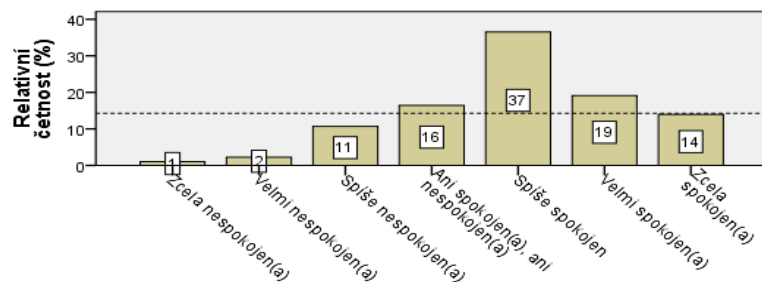


Obrázek 10: Spokojenost s možností sestavit si rozvrh podle individuálních potřeb

Z obrázku č. 10 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 58 % je spíše spokojeno až zcela spokojeno se sestavením rozvrhu podle individuálních potřeb. Dále 11 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 37 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejný počet studentů je spíše spokojen, ale také spíše nespokojen s možností sestavit si rozvrh podle individuálních potřeb.

Tabulka 7: Spokojenost s počtem výukových hodin během dnů výuky

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	11	2	2
Spíše nespokojen(a)	52	10	11
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	80	16	16
Spíše spokojen	178	36	37
Velmi spokojen(a)	93	19	19
Zcela spokojen(a)	68	14	14
Total	487	98	100
Total	497	100	

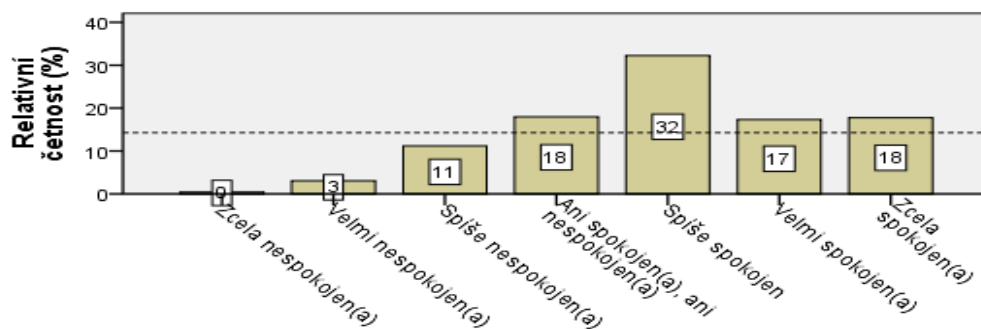


Obrázek 11: Spokojenost s počtem výukových hodin během dnů výuky

Z obr. č. 11 vyplývá, že většina studentů, a to 70 % je s počtem výukových hodin spíše spokojeno až zcela spokojeno. Dále 16 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno s tímto aspektem a pouze 14 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů je s počtem výukových hodin během dne výuky spíše spokojena, a to 37 %, pouze 1 % studentů je zcela nespokojeno.

Tabulka 8: Spokojenost s délkou přestávek na oběd

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	0
Velmi nespokojen(a)	14	3	3
Spíše nespokojen(a)	51	10	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	82	16	18
Valid Spíše spokojen	147	30	32
Velmi spokojen(a)	79	16	17
Zcela spokojen(a)	81	16	18
Total	456	92	100
Total	497	100	

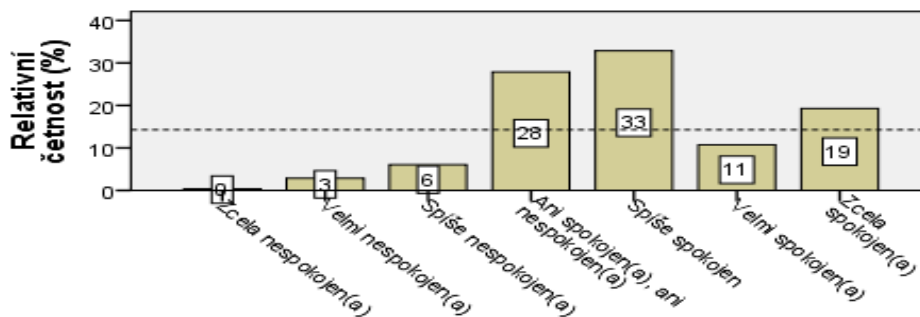


Obrázek 12: Spokojenost s délkou přestávek na oběd

Z obr. č. 12 vyplývá, že většina studentů, a to 67 % je s délkou přestávek na oběd spíše spokojeno až zcela spokojeno. Dále 18 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 15 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velká část studentů, a to 32 % je s délkou přestávek na oběd spíše spokojena, naopak zcela nespokojen není žádný student.

Tabulka 9: Spokojenost s termínem odevzdání bakalářské práce

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	1	0	0
Velmi nespokojen(a)	8	2	3
Spíše nespokojen(a)	17	3	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	78	16	28
Valid Spíše spokojen	92	19	33
Velmi spokojen(a)	30	6	11
Zcela spokojen(a)	54	11	19
Total	280	56	100
Total	497	100	

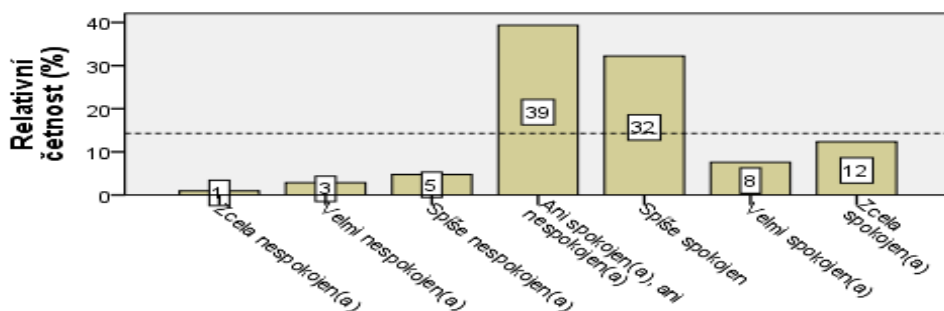


Obrázek 13: Spokojenost s termínem odevzdání bakalářské práce

Z obr. č. 13 vyplývá, že většina studentů, a to 63 % je s termínem odevzdání bakalářské práce spíše spokojeno až zcela spokojeno. Dále 28 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, pouze 9 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že nadpoloviční většina studentů má k tomuto aspektu pozitivní postoj.

Tabulka 10: Spokojenost s termínem odevzdání diplomové práce

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	6	1	3
Spíše nespokojen(a)	10	2	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	83	17	39
Valid Spíše spokojen	68	14	32
Velmi spokojen(a)	16	3	8
Zcela spokojen(a)	26	5	12
Total	211	42	100
Total	497	100	

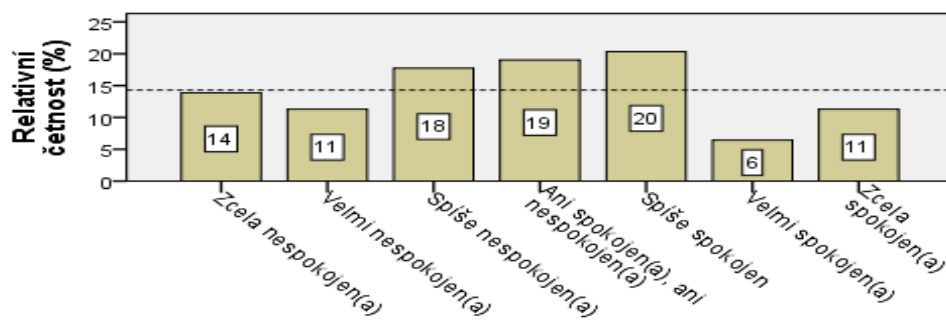


Obrázek 14: Spokojenost s termínem odevzdání diplomové práce

Z obr. č. 14 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 52 % je s termínem odevzdání diplomové práce spíše až zcela spokojena. Dále 39 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, pouze 27 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velký počet studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a také spíše spokojeno.

Tabulka 11: Spokojenost s termíny státních bakalářských zkoušek

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	43	9	14
Velmi nespokojen(a)	35	7	11
Spíše nespokojen(a)	55	11	18
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	59	12	19
Spíše spokojen	63	13	20
Velmi spokojen(a)	20	4	6
Zcela spokojen(a)	35	7	11
Total	310	62	100
Total	497	100	

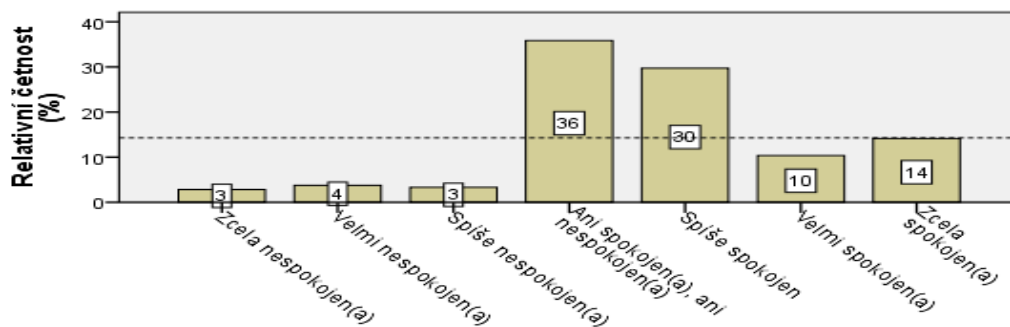


Obrázek 15: Spokojenost s termíny státních bakalářských zkoušek

Z obr. č. 15 vyplývá, že většina studentů, a to 44 % je s termíny státních bakalářských zkoušek spíše až zcela nespokojena. Dále 19 % studentů není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 37 % studentů je spíše až zcela spokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně polovina studentů je s tímto aspektem spokojena a polovina nespokojena.

Tabulka 12: Spokojenost s termíny státních magisterských zkoušek

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	6	1	3
Velmi nespokojen(a)	8	2	4
Spíše nespokojen(a)	7	1	3
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	76	15	36
Spíše spokojen	63	13	30
Velmi spokojen(a)	22	4	10
Zcela spokojen(a)	30	6	14
Total	212	43	100
Total	497	100	



Obrázek 16: Spokojenost s termíny státních magisterských zkoušek

Z obr. č. 16 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 54 % je s termíny státních magisterských zkoušek spíše spokojena až zcela spokojena. Dále 36 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno, pouze 18 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velká část studentů není ani spokojena ani nespokojena s tímto aspektem nebo spíše spokojena.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti s harmonogramem na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly podle pohlaví i ročníku studia.

Tabulka 13: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s harmonogramem u různých skupin studentů

Aspekty spokojenosti	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Počet výukových hodin během dne dnů výuky	ročník studia	45,868	0,032
Termín odevzdání bakalářské práce	ročník studia	68,171	0,000
Termíny státních bakalářských zkoušek	ročník studia	82,600	0,000
Termín odevzdání diplomové práce	ročník studia	54,504	0,004
Termíny státních magisterských zkoušek	ročník studia	69,531	0,000
Termín odevzdání bakalářské práce	pohlaví	16,212	0,013
Termíny státních magisterských zkoušek	pohlaví	15,053	0,020
Termíny státních bakalářských zkoušek	pohlaví	21,674	0,001
Termín odevzdání diplomové práce	pohlaví	12,475	0,052

Z tab.13 vyplývá, že největší rozdíly ve vnímání počtu výukových hodin během dne výuky jsou mezi ročníky studia, kde jsou nejvíce nespokojeni studenti magisterského studia 1. ročníků.

Rozdíly ve vnímání termínu odevzdání bakalářské práce jsou rovněž mezi muži a ženami, kde je více spokojených žen než mužů.

Rozdíly ve vnímání termínu odevzdání bakalářské práce jsou také mezi ročníky studia, kde je nejvíce studentů 1. ročníků bakalářského studia ani spokojeno ani nespokojeno, naopak nejméně studentů 1. ročníků bakalářského studia je s tímto aspektem zcela spokojeno.

Rozdíly ve vnímání termínu odevzdání diplomové práce jsou mezi muži a ženami, kde jsou více spokojeny ženy než muži. Tyto rozdíly jsou také mezi ročníky studia, kde je nejvíce studentů 2. ročníků bakalářského studia, kteří nejsou ani spokojeni ani nespokojeni s termínem odevzdání diplomové práce, naopak nejméně to takto vnímají studenti 2. ročníků magisterského studia.

Rozdíly ve vnímání termínu státních bakalářských zkoušek jsou mezi muži a ženami, kde je spíše spokojeno více žen než mužů. Tyto rozdíly jsou rovněž mezi ročníky studia, kde nejvíce bakalářů 1. ročníků není ani spokojeno ani nespokojeno, naopak nejméně takto vnímají termíny státních bakalářských zkoušek studenti 1. ročníků magisterského studia.

Rozdíly ve vnímání termínu státních magisterských zkoušek jsou mezi muži a ženami, kde jsou více spokojeny ženy než muži. Tyto rozdíly vnímání jsou rovněž mezi ročníky studia, kde nejvíce studentů 2. ročníků bakalářů není ani spokojeno ani nespokojeno a naopak nejméně takto vnímají studenti 2. ročníků magisterského studia.

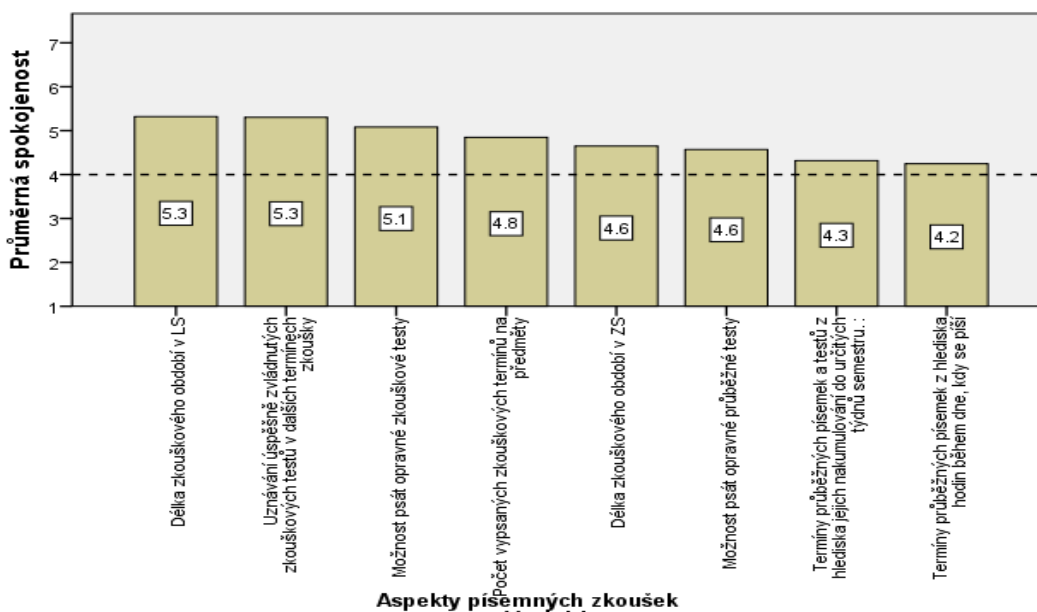
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k harmonogramu akademického roku, a jak by ho případně změnili. Nejvíce studentů bylo nespokojeno s termínem bakalářské práce a státních zkoušek, u nichž navrhovali posunutí z konce srpna na měsíc červen. Dále velmi nespokojeni byli se způsobem zapisování předmětů v systému STAG, aby nebyl termín stejný pro všechny studijní obory, neboť při stejném termínu dochází často k přetížení a spadnutí systému. Viditelné ohlasy studentů byly na krátké zimní zkouškové období. Často studenti také navrhovali posunutí začátku školního roku o týden dříve, aby letní semestr končil již v červnu a ne v půli července.

4.2.3 Spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty, která je znázorněna na obr. č. 17.

Tabulka 14: Průměrná spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty

Aspekty písemných zkoušek	N	Průměr	Std. Deviation
Délka zkuškového období v LS	469	5,3	1,3
Uznávání úspěšně zvládnutých zkuškových testů v dalších termínech zkoušky	417	5,3	1,3
Možnost psát opravné zkuškové testy	440	5,1	1,4
Počet vypsaných zkuškových termínů na předměty	487	4,8	1,5
Délka zkuškového období v ZS	488	4,6	1,6
Možnost psát opravné průběžné testy	440	4,6	1,7
Termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich nakumulování do určitých týdnů semestru. :	485	4,3	1,3
Termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píší	483	4,2	1,4
Valid N (listwise)	363		



Obrázek 17: Průměrná spokojenost s aspekty písemných zkoušek

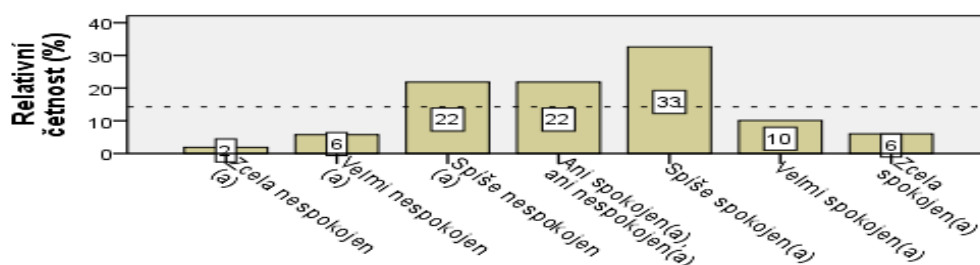
Z obr. č. 17 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty písemných zkoušek. Spíše až velmi spokojeni jsou s délkou zkuškového období v letním semestru a s uznáváním úspěšně zvládnutých zkuškových testů v dalších termínech zkoušky. Spíše spokojeni jsou s možností psát opravné zkuškové testy a s počtem vypsaných zkuškových termínů na předměty. Ještě spokojeni jsou s délkou zkuškového

období v ZS a s možností psát opravné průběžné testy. Naopak méně spokojeni, až ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píší.

Přehled spokojenosti u jednotlivých aspektů písemných zkoušek:

Tabulka 15: Spokojenost s termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich nakumulování do určitých týdnů semestru

Aspekty spokojenosti		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Zcela nespokojen(a)	9	2	2
	Velmi nespokojen(a)	28	6	6
	Spíše nespokojen(a)	106	21	22
	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	106	21	22
	Spíše spokojen(a)	158	32	33
	Velmi spokojen(a)	49	10	10
	Zcela spokojen(a)	29	6	6
Total	485	98	100	
Total	497	100		

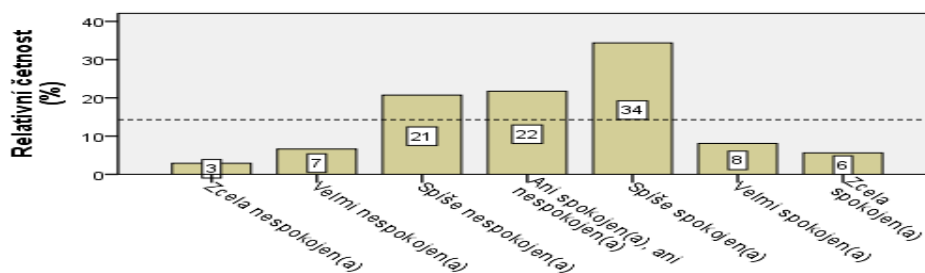


Obrázek 18: Spokojenost s termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich nakumulování do určitých týdnů semestru

Z obr. č. 18 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 49 % je spíše až zcela spokojena s termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich nakumulování do určitých týdnů semestru. Dále 22 % studentů není ani spokojeno s tímto aspektem a 29 % je spíše až zcela nespokojena. Z toho lze usoudit, že většina studentů, a to 33 % je spíše spokojena s tímto aspektem a pouze 2 % studentů je zcela nespokojeno.

Tabulka 16: Spokojenost s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píše

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	14	3	3
Velmi nespokojen(a)	32	6	7
Spíše nespokojen(a)	100	20	21
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	105	21	22
Spíše spokojen(a)	166	33	34
Velmi spokojen(a)	39	8	8
Zcela spokojen(a)	27	5	6
Total	483	97	100
Total	497	100	



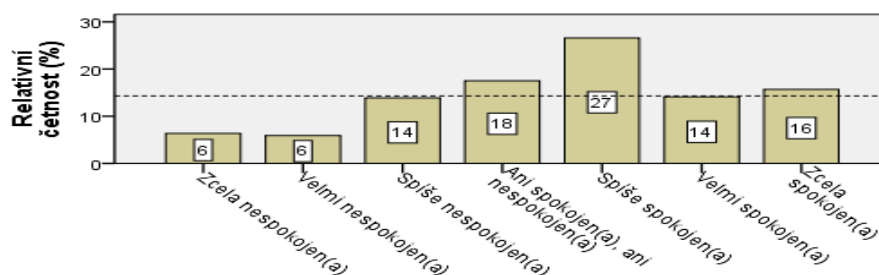
Obrázek 19: Spokojenost s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píše

Z obr. č. 19 vyplývá, že je přibližně polovina studentů, a to 48 % spíše až zcela spokojena s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne. Dále 22 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno s tímto aspektem a 30 % a studentů je spíše až zcela nespokojena. Z toho lze usoudit, že většina studentů je spíše spokojena nebo ani spokojena ani nespokojena.

Tabulka 17: Spokojenost s možností psát opravné průběžné testy

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	28	6	6
Velmi nespokojen(a)	26	5	6
Spíše nespokojen(a)	61	12	14
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	77	15	18

Spíše spokojen(a)	117	24	27
Velmi spokojen(a)	62	12	14
Zcela spokojen(a)	69	14	16
Total	440	89	100
Total	497	100	

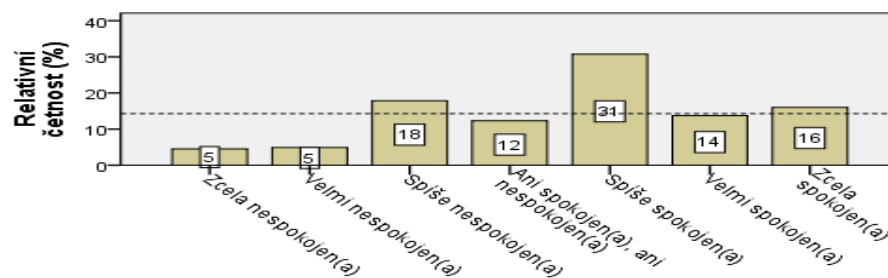


Obrázek 20: Spokojenost s možností psát průběžné opravné testy

Z obr. č. 20 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 57 % je spíše až zcela spokojena s možností psát průběžné opravné testy. Dále 18 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno a 26 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část, a to 27 % studentů je s možností psát průběžné opravné testy spíše spokojena, jen 6 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 18: Spokojenost s délkou zkuškového období v ZS

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	22	4	5
Velmi nespokojen(a)	24	5	5
Spíše nespokojen(a)	87	18	18
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	60	12	12
Spíše spokojen(a)	150	30	31
Velmi spokojen(a)	67	13	14
Zcela spokojen(a)	78	16	16
Total	488	98	100
Total	497	100	

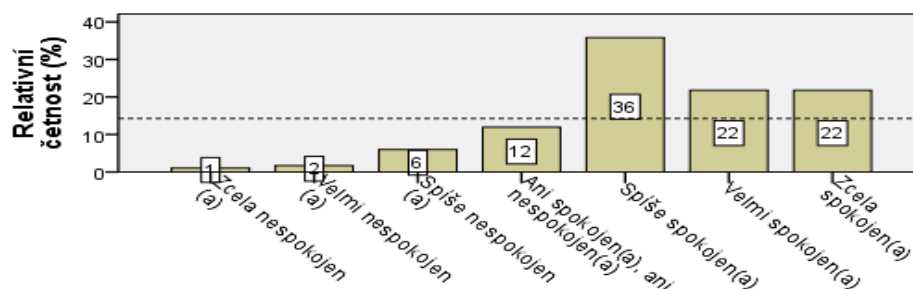


Obrázek 21: Spokojenost s délkou zkouškového období v zimním semestru

Z obr. č. 21 vyplývá, že většina studentů, a to 61 % je spíše až zcela spokojeno s délkou zkouškového období v zimním semestru. Dále 12 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 28 % studentů spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 31 % je s délkou zkouškového období v zimním semestru spíše spokojena, jen 5 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 19: Spokojenost s délkou zkouškového období v LS

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	8	2	2
Spíše nespokojen(a)	28	6	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	56	11	12
Spíše spokojen(a)	168	34	36
Velmi spokojen(a)	102	21	22
Zcela spokojen(a)	102	21	22
Total	469	94	100
Total	497	100	

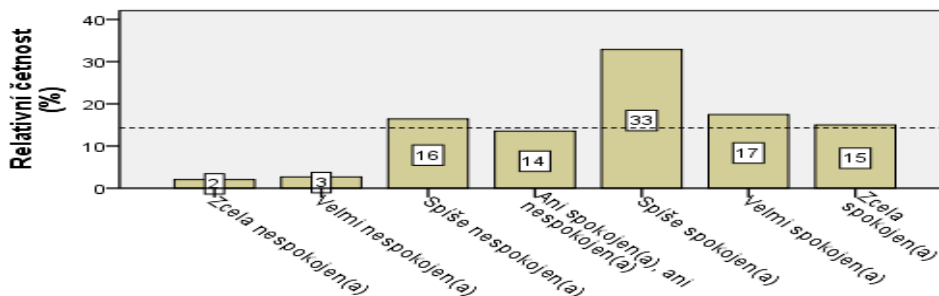


Obrázek 22: Spokojenost s délkou zkouškového období v letním semestru

Z obr. č. 22 vyplývá, že většina studentů, a to 80 % je spíše až zcela spokojena s délkou zkuškového období v letním semestru. Dále 12 % studentů není ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 8 % je s tímto aspektem spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 36 % je s délkou zkuškového období v letním semestru spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 20: Spokojenost s počtem vypsanych zkouškových termínů na předměty

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	2
Velmi nespokojen(a)	13	3	3
Spíše nespokojen(a)	80	16	16
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	66	13	14
Valid Spíše spokojen(a)	160	32	33
Valid Velmi spokojen(a)	85	17	17
Valid Zcela spokojen(a)	73	15	15
Total	487	98	100
Total	497	100	

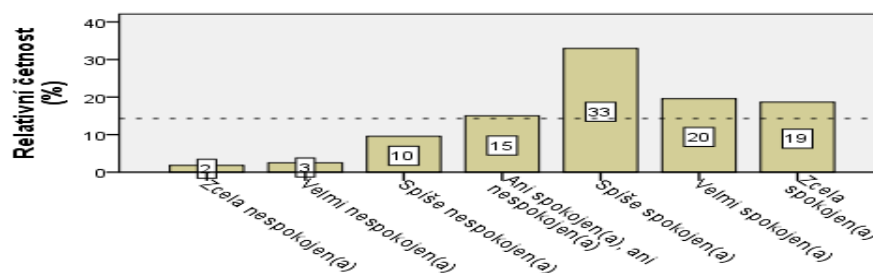


Obrázek 23: Spokojenost s počtem vypsanych zkouškových termínů na předměty

Z obr. č. 23 vyplývá, že většina studentů, a to 65 % je spíše až zcela spokojeno s počtem vypsanych zkouškových termínů na předměty. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, 21 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s počtem vypsanych zkouškových termínů na předměty spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 21: Spokojenost s možností psát opravné zkouškové testy

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	11	2	3
Spíše nespokojen(a)	42	8	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	66	13	15
Spíše spokojen(a)	145	29	33
Velmi spokojen(a)	86	17	20
Zcela spokojen(a)	82	16	19
Total	440	89	100
Total	497	100	



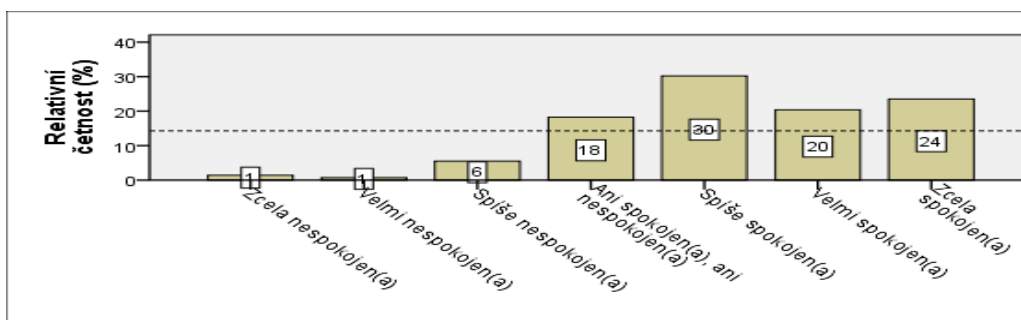
Obrázek 24: Spokojenost s možností psát opravné zkouškové testy

Z obr. č. 24 vyplývá, že je většina studentů, a to 72 % spíše až zcela spokojeno s možností psát opravné zkouškové testy. Dále 15 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, jen 13 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s možností psát opravné zkouškové testy spíše spokojena, jen 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 22: Spokojenost s uznáváním úspěšně zvládnutých zkouškových testů v dalších termínech zkoušky

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	6	1	1
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	23	5	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	76	15	18
Spíše spokojen(a)	126	25	30

Velmi spokojen(a)	85	17	20
Zcela spokojen(a)	98	20	24
Total	417	84	100
Total	497	100	



Obrázek 25: Spokojenost s uznáváním úspěšně zvládnutých zkouškových testů v dalších termínech zkoušky

Z obr. č. 25 vyplývá, že je většina studentů, a to 74 % spíše až zcela spokojena s uznáváním úspěšně zvládnutých zkouškových testů v dalších termínech zkoušky. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, jen 8 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 30 % je s tímto aspektem spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti písemných testů na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia i pohlaví.

Tabulka 23: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti písemných testů u různých skupin studentů

Aspekty spokojenosti	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Délka zkouškového období v ZS	ročník studia	91,666	0,000
Počet vypsaných zkouškových termínů na předměty	ročník studia	46,136	0,030
Délka zkouškového období v LS	pohlaví	12,906	0,045
Počet vypsaných zkouškových termínů na předměty	pohlaví	12,975	0,043
Uznávání úspěšně zvládnutých testů v dalších termínech zkoušky	pohlaví	12,935	0,044

Z tab.23 vyplývá, že s délkou zkouškového období v zimním semestru je nejvíce nespokojeno studentů 2. ročníků bakalářského studia, naopak nejméně nespokojeno studentů 1. ročníků bakalářského studia.

S počtem vypsaných zkouškových termínů na předměty je nejvíce spokojeno studentů doktorandů, naopak nejméně spokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia. Dále byly zjištěny rozdíly mezi pohlavím, kde jsou více nespokojeny ženy než muži.

S délkou zkouškového období v letním semestru jsou více spokojeni muži než ženy.

S uznáváním úspěšně zvládnutých testů v dalších termínech zkoušky jsou více nespokojeni muži než ženy.

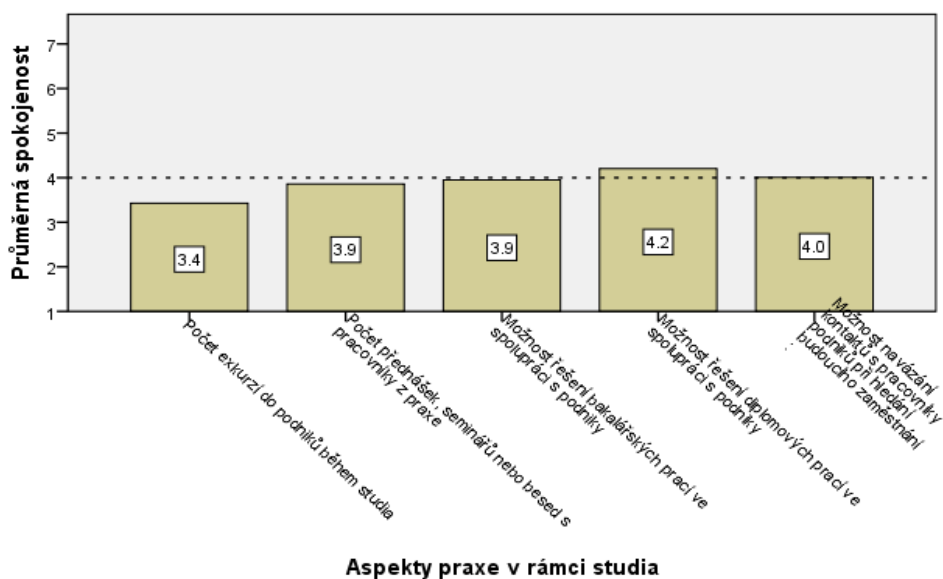
Na závěr studenti vyjadřovali své připomínky a náměty na písemné testy. Nejvíce studentů bylo nespokojeno s psaním testů v brzkých ranních hodinách, nebo naopak pozdních večerních. Navrhovali psát testy v obvyklou vyučovací hodinu daného předmětu z kterého se měl test psát. Dále dosti studentů bylo nespokojeno s více nakumulovanými písemnými testy v jednom týdnu, či dokonce dnu. Také viditelné ohlasy nespokojenosti se vztahovaly na nemožnost opravy průběžných testů.

4.2.4 Spokojenost s praxí a jejími aspekty

Byla zjištěna průměrná spokojenost s praxí a jejími aspekty, která je graficky znázorněna na obr. č. 26.

Tabulka 24: Průměrná spokojenost s praxí a jejími aspekty

Aspekty praxe	N	Průměr	Std. Deviation
Počet exkurzí do podniků během studia	381	3	2
Počet přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe	400	4	2
Možnost řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky	225	4	1
Možnost řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky	181	4	1
Možnost navázání kontaktů s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání :	267	4	2
Valid N (listwise)	158		



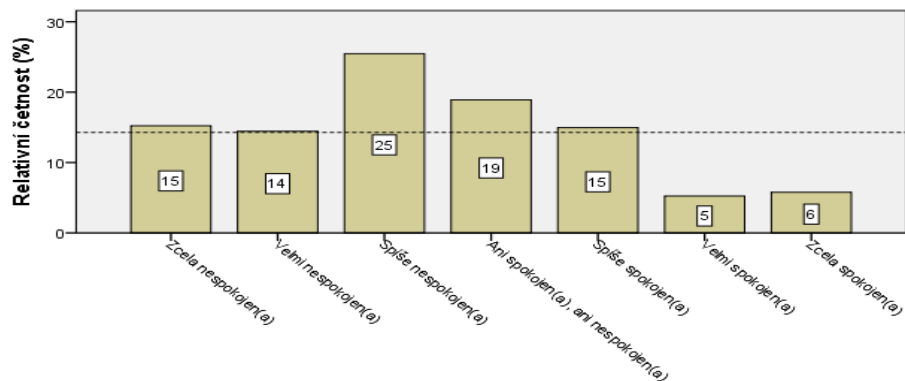
Obrázek 26: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů praxe v rámci studia

Z obr. č. 26 vyplývá, že jsou studenti v průměru ani spokojeni ani nespokojeni s možností navázání kontaktu s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání, s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky. Až spíše spokojeni jsou s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky. Naopak podprůměrně spokojeni jsou s počtem přednášek a seminářů nebo besed s pracovníky z praxe a spíše nespokojeni jsou s počtem exkurzí do podniků během studia.

Přehled spokojenosti s jednotlivými aspekty praxe:

Tabulka 25: Spokojenost s Počtem exkurzí do podniků během studia

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	58	12	15
Velmi nespokojen(a)	55	11	14
Spíše nespokojen(a)	97	20	25
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	72	14	19
Spíše spokojen(a)	57	11	15
Velmi spokojen(a)	20	4	5
Zcela spokojen(a)	22	4	6
Total	381	77	100
System	35	7	
Total	116	23	

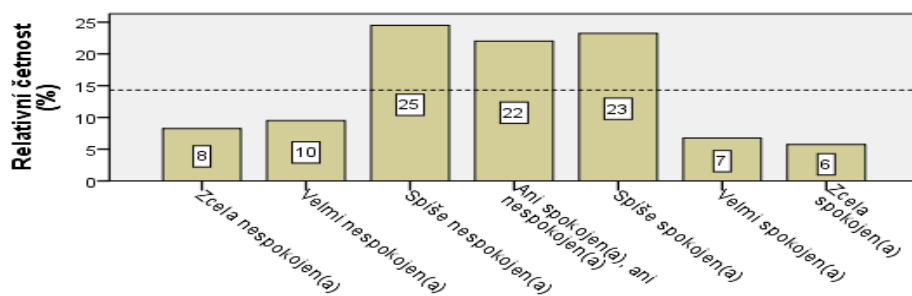


Obrázek 27: Spokojenost s počtem exkurzí do podniků během studia

Z obr. č. 27 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 54 % je s počtem exkurzí do podniků během studia spíše až zcela nespokojeno. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, 26 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 25 % je s počtem exkurzí do podniků během studia spíše nespokojena, 15 % dokonce až zcela nespokojena a naopak pouze 6 % zcela spokojena.

Tabulka 26: Spokojenost s počtem přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	33	7	8
Velmi nespokojen(a)	38	8	10
Spíše nespokojen(a)	98	20	25
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	88	18	22
Spíše spokojen(a)	93	19	23
Velmi spokojen(a)	27	5	7
Zcela spokojen(a)	23	5	6
Total	400	80	100
Total	497	100	

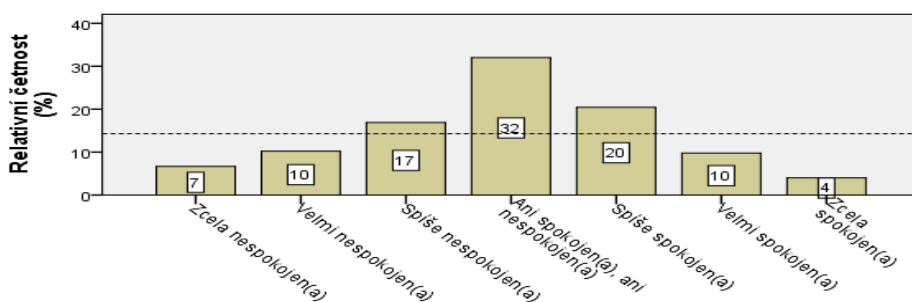


Obrázek 28: Spokojenost s počtem přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe

Z obr. č. 28 vyplývá, že většina studentů, a to 43 % s počtem přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe spíše až zcela spokojeno. Dále 22 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno, 36 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s počtem přednášek, seminářů či besed s pracovníky z praxe spíše spokojeno i spíše nespokojeno.

Tabulka 27: Spokojenost s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	15	3	7
Velmi nespokojen(a)	23	5	10
Spíše nespokojen(a)	38	8	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	72	14	32
Spíše spokojen(a)	46	9	20
Velmi spokojen(a)	22	4	10
Zcela spokojen(a)	9	2	4
Total	225	45	100
Total	497	100	

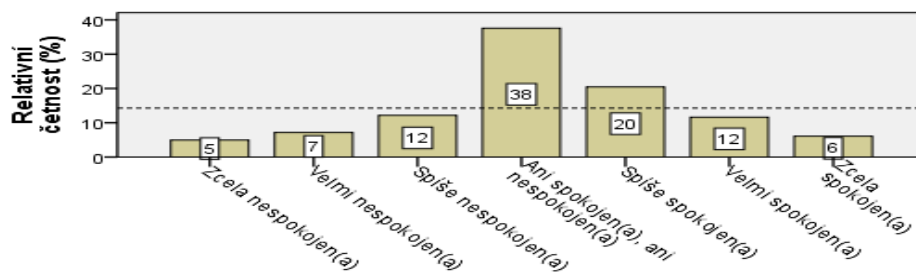


Obrázek 29: Spokojenost s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky

Z obr. č. 29 vyplývá, že je většina studentů, a to 34 % je s možností bakalářských prací ve spolupráci s podniky spíše až zcela nespokojena. Dále 32 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 34 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 28: Spokojenost s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	5
Velmi nespokojen(a)	13	3	7
Spíše nespokojen(a)	22	4	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	68	14	38
Spíše spokojen(a)	37	7	20
Velmi spokojen(a)	21	4	12
Zcela spokojen(a)	11	2	6
Total	181	36	100
Total	497	100,0	

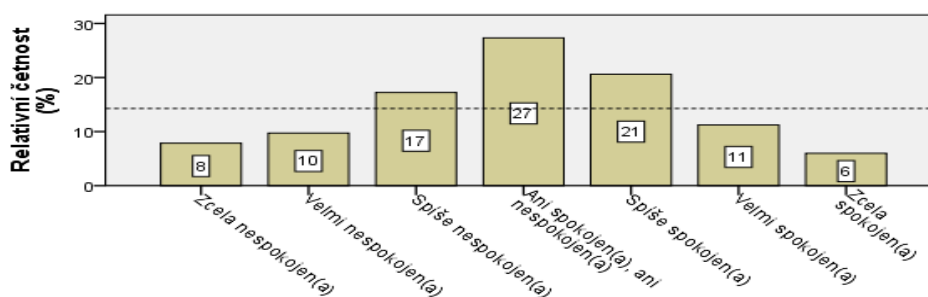


Obrázek 30: Spokojenost s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky

Z obr. č. 30 vyplývá, že většina studentů, a to 38 % s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky spíše až zcela spokojeno. Dále 38 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 24 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 38 % je s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky ani spokojeno ani nespokojeno, jen 5 % je zcela nespokojeno a 6 % naopak zcela spokojeno.

Tabulka 29: Spokojenost s možností navázání kontaktů s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	21	4	8
Velmi nespokojen(a)	26	5	10
Spíše nespokojen(a)	46	9	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	73	15	27
Valid Spíše spokojen(a)	55	11	21
Valid Velmi spokojen(a)	30	6	11
Valid Zcela spokojen(a)	16	3	6
Total	267	54	100
Total	497	100	



Obrázek 31: Spokojenost s možností navázání kontaktů s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání

Z obr. č. 31 vyplývá, že je většina studentů, a to 38 % s možností navázání kontaktů s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání spíše až zcela spokojeno. Dále 27 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 35 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že s tímto faktorem je přibližně stejné množství studentů spíše až zcela spokojeno a spíše až zcela nespokojeno, avšak nejvíce studentů, a to 27 % není ani spokojeno ani nespokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti s praxí na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia. Naopak nebyly zjištěny žádné rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví.

Tabulka 30: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti praxe u různých skupin studentů

Aspekty spokojenosti	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Možnost řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky	ročník studia	46,798	0,026
Možnost řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky	ročník studia	48,022	0,020

Z tab.30 vyplývá, že s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně jsou spokojeni studenti 1. ročníků bakalářského studia.

S možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně nespokojeni studenti 2. ročníků bakalářského studia.

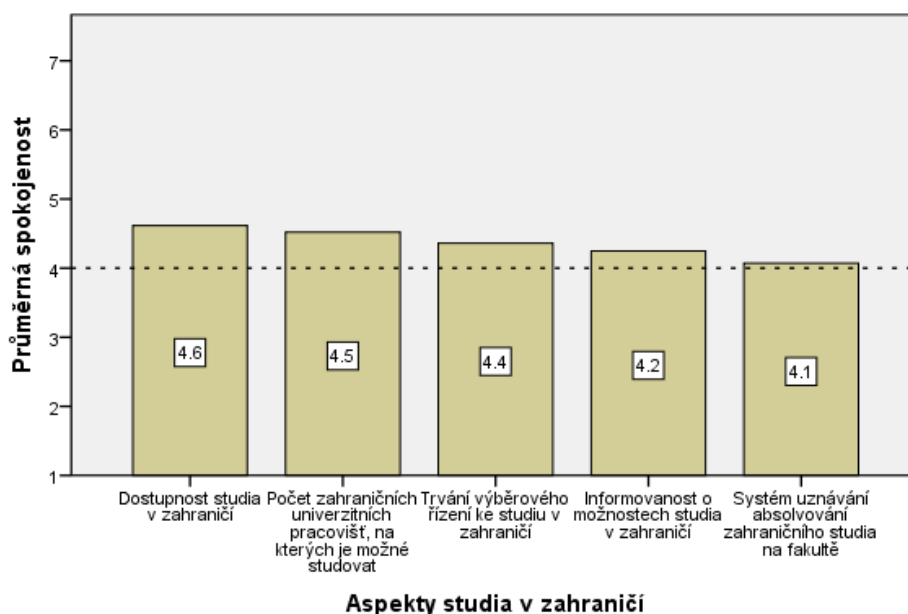
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k možnostem praxe na této fakultě. Nejvíce si studenti stěžovali na nedostatek exkurzí a návštěv do podniků.

4.2.5 Spokojenost se studiem v zahraničí a jeho aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost se studiem v zahraničí a jeho aspekty, která je znázorněna na obr. č. 32.

Tabulka 31: Průměrná spokojenost se studiem v zahraničí

Aspekty studia zahraničí	N	Průměr	Std. Deviation
Dostupnost studia v zahraničí	287	4,6	1,3
Počet zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat	261	4,5	1,3
Trvání výběrového řízení ke studiu v zahraničí	177	4,4	1,2
Informovanost o možnostech studia v zahraničí	350	4,2	1,5
Systém uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě	165	4,1	1,3
Valid N (listwise)	149		

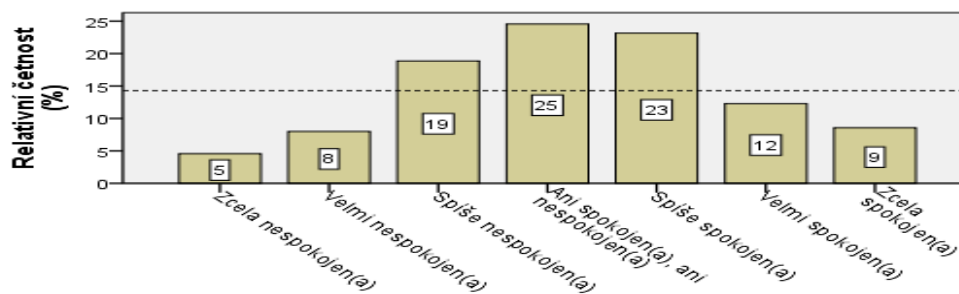


Obrázek 32: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů studia v zahraničí

Obr. č. 32 ukazuje, že je většina studentů nadprůměrně spokojena se všemi aspekty studia v zahraničí. Spíše spokojeni jsou studenti s dostupností studia v zahraničí a s počtem zahraničních univerzitních pracovišť na kterých je možné studovat a s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí. Ještě spokojeni jsou studenti s informovaností o možnostech studia v zahraničí. V průměru ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě.

Tabulka 32: Spokojenost s Informovaností o možnostech studia v zahraničí

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	16	3	5
Velmi nespokojen(a)	28	6	8
Spíše nespokojen(a)	66	13	19
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	86	17	25
Valid Spíše spokojen(a)	81	16	23
Velmi spokojen(a)	43	9	12
Zcela spokojen(a)	30	6	9
Total	350	70	100
Total	497	100	

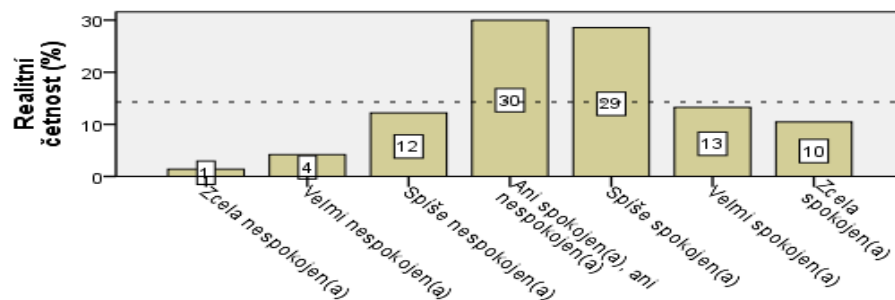


Obrázek 33: Spokojenost s informovaností o možnostech studia v zahraničí

Z obr. č. 33 vyplývá, že většina studentů, a to 44 % je s informovaností o možnostech studia v zahraničí spíše až zcela spokojena. Dále 25 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 32 % je spíše až zcela nespokojeno. Zde je zřejmé, že je úroveň spokojenosti studentů velmi vyrovnaná, jelikož 19 % studentů je s informovaností o možnostech studia v zahraničí spíše nespokojeno, 23 % spíše spokojeno a 25 % není ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 33: Spokojenost s dostupností studia v zahraničí

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	12	2	4
Spíše nespokojen(a)	35	7	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	86	17	30
Valid			
Spíše spokojen(a)	82	16	29
Velmi spokojen(a)	38	8	13
Zcela spokojen(a)	30	6	10
Total	287	58	100
Total	497	100	

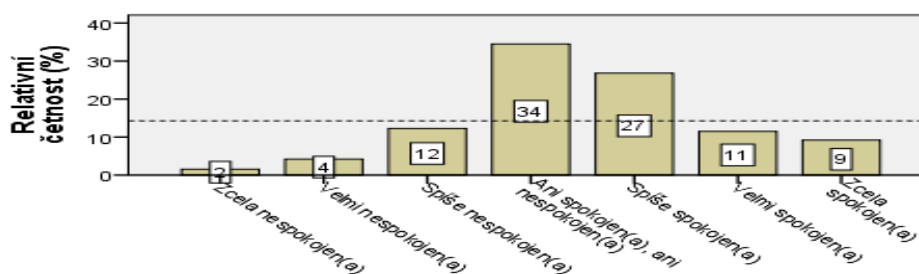


Obrázek 34: Spokojenost s dostupností studia v zahraničí

Z obr. č. 34 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 52 % je s dostupností studia v zahraničí spíše až zcela spokojena. Dále 30 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 17 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejné množství studentů je spíše spokojeno i ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 34: Spokojenost s počtem zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	,8	1,5
Velmi nespokojen(a)	11	2,2	4,2
Spíše nespokojen(a)	32	6,4	12,3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	90	18,1	34,5
Spíše spokojen(a)	70	14,1	26,8
Velmi spokojen(a)	30	6,0	11,5
Zcela spokojen(a)	24	4,8	9,2
Total	261	52,5	100,0
Total	497	100,0	

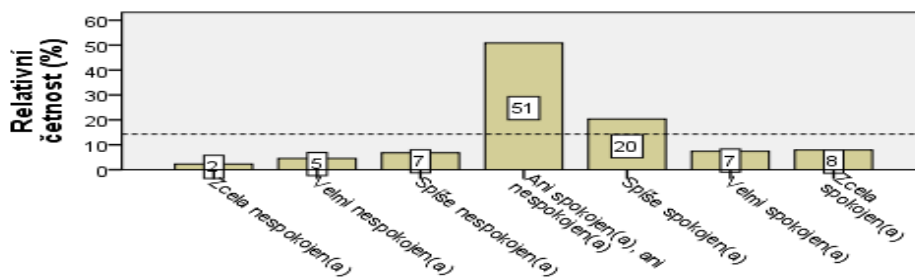


Obrázek 35: Spokojenost s počtem zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat

Z obr. č. 35 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 47 % je s počtem zahraničních univerzitních pracovišť spíše až zcela spokojena. Dále 34 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 19 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 34 % je s tímto aspektem ani spokojena ani nespokojena, pouze 3 % jsou zcela nespokojena a 9 % studentů je zcela spokojeno.

Tabulka 35: Spokojenost s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	2
Velmi nespokojen(a)	8	2	5
Spíše nespokojen(a)	12	2	7
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	90	18	51
Spíše spokojen(a)	36	7	20
Velmi spokojen(a)	13	3	7
Zcela spokojen(a)	14	3	8
Total	177	36	100
Total	497	100	



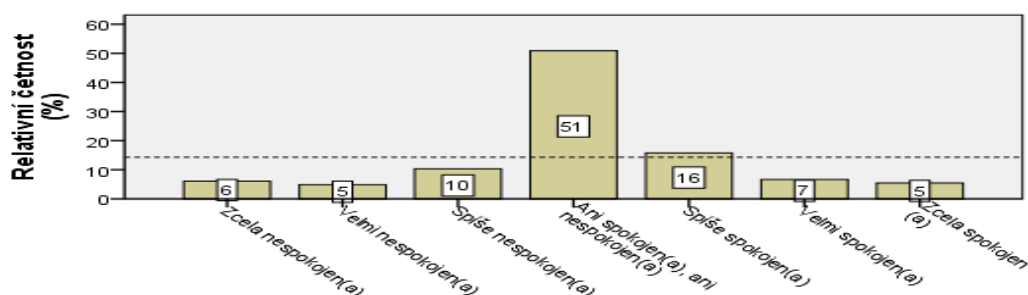
Obrázek 36: Spokojenost s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí

Z obr. 36 č. vyplývá, že většina studentů, a to 51 % je s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí ani spokojena ani nespokojena. Dále 35 % studentů je s tímto aspektem spíše až zcela spokojeno a 14 % je spíše až zcela nespokojeno.

Tabulka 36: Spokojenost se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	6
Velmi nespokojen(a)	8	2	5

Spíše nespokojen(a)	17	3	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	84	17	51
Spíše spokojen(a)	26	5	16
Velmi spokojen(a)	11	2	7
Zcela spokojen(a)	9	2	5
Total	165	33	100
Total	497	100	



Obrázek 37: Spokojenost se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě

Z obr. č. 37 vyplývá, že většina studentů, a to 51 % je se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě ani spokojeno ani nespokojeno. Dále 28 % studentů je s tímto aspektem spíše až zcela spokojeno a 21 % je spíše až zcela nespokojeno.

Byla zjišťována závislost trvání výběrového řízení ke studiu v zahraničí na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia. U ostatních aspektů spokojenosti se studiem v zahraničí nebyla zjištěna závislost na charakteristikách respondentů.

Tabulka 37: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se studiem v zahraničí u různých skupin studentů

Aspekty studia v zahraničí	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Trvání výběrového řízení ke studiu v zahraničí	ročník studia	44,920	0,039

Z tab. 37 vyplývá, že s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí je nejvíce nespokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeno studentů 2. ročníků bakalářů.

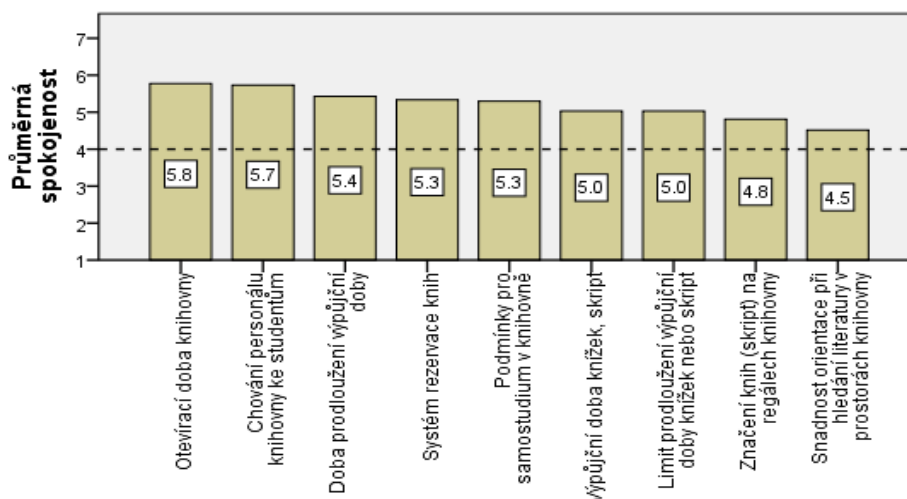
Na závěr studenti vyjádřili své náměty a připomínky ke studiu v zahraničí. Nejvíce studentů si stěžovalo na nedostatek informací ohledně studia v zahraničí a na slabou propagaci studia v rámci Erasmu. Dále bylo dosti studentů velmi nespokojeno s nezapočítáním některých kreditů ze studia v zahraničí na naší fakultě.

4.2.6 Spokojenost s knihovnou a jejími aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s knihovnou a jejími aspekty, které jsou znázorněny na obr. č. 38.

Tabulka 38: Průměrná spokojenost s knihovnou a jejími aspekty

Aspekty knihovny	N	Průměr	Std. Deviation
Otevírací doba knihovny	423	5,8	1,2
Chování personálu knihovny ke studentům	420	5,7	1,2
Doba prodloužení výpůjční doby	413	5,4	1,2
System rezervace knih	364	5,3	1,2
Podmínky pro samostudium v knihovně	366	5,3	1,3
Výpůjční doba knížek, skript	422	5,0	1,4
Limit prodloužení výpůjční doby knížek nebo skript	405	5,0	1,3
Značení knih (skript) na regálech knihovny	421	4,8	1,5
Snadnost orientace při hledání literatury v prostorách knihovny	424	4,5	1,6
Valid N (listwise)	303		



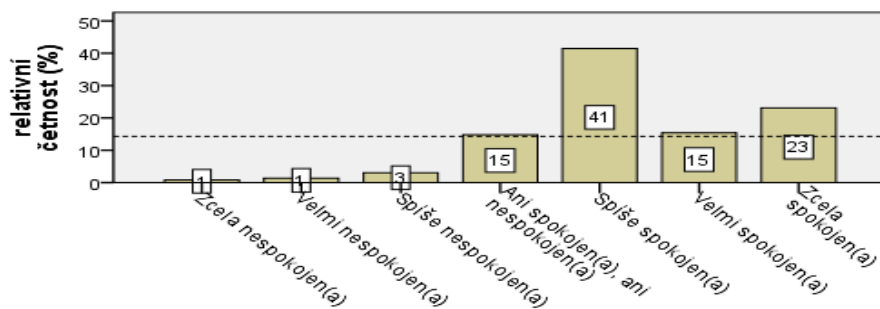
Obrázek 38: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů knihovny

Z obr. č. 38 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty knihovny. Velmi spokojeni jsou studenti s otevírací dobou knihovny, chováním personálu knihovny. Dále spíše spokojeni jsou s dobou prodloužení výpůjční doby a se systémem rezervace knih či skript, s podmínkami pro samostudium, ale také s výpůjční dobou knížek a skript, s limitem prodloužení výpůjční doby knih a skript a se značením knih a skript v regálech knihovny. V průměru nejméně spokojeni ze všech aspektů, jsou studenti se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů knihovny:

Tabulka 39: Spokojenost se systémem rezervace knih

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	5	1	1
Spíše nespokojen(a)	11	2	3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	54	11	15
Spíše spokojen(a)	151	30	41
Velmi spokojen(a)	56	11	15
Zcela spokojen(a)	84	17	23
Total	364	73	100
Total	497	100	

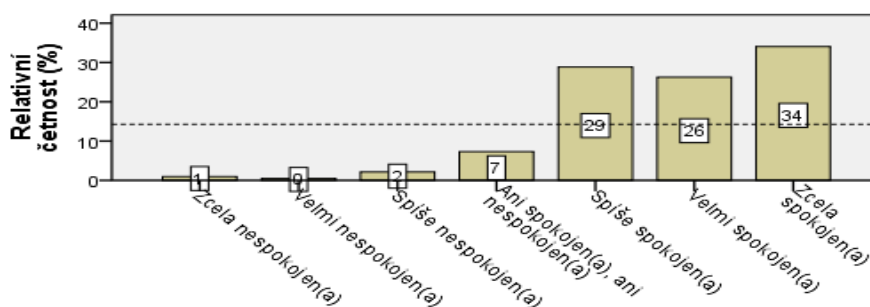


Obrázek 39: Spokojenost se systémem rezervace knih

Z obr. č. 39 vyplývá, že většina studentů, a to 79 % je se systémem rezervace knih spíše až zcela spokojena. Dále 15 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že se systémem rezervace knih jsou studenti z větší části, a to 41 % spíše spokojeni.

Tabulka 40: Spokojenost s otevírací dobou knihovny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	2	0	0
Spíše nespokojen(a)	9	2	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	31	6	7
Valid			
Spíše spokojen(a)	122	25	29
Velmi spokojen(a)	111	22	26
Zcela spokojen(a)	144	29	34
Total	423	85	100
Total	497	100	

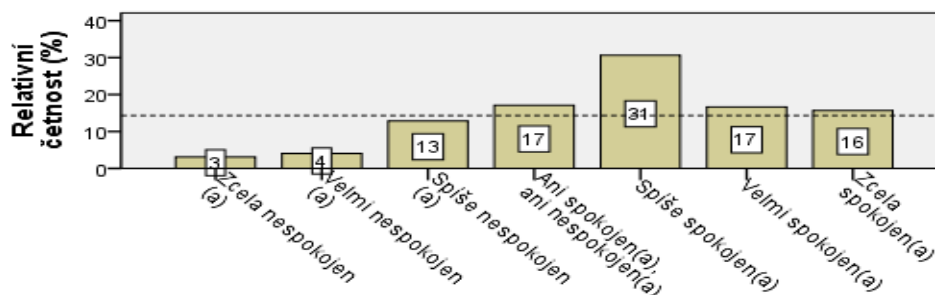


Obrázek 40: Spokojenost s otevírací dobou knihovny

Z obr. č. 40 vyplývá, že je většina studentů, a to 89 % spíše až zcela spokojeno s otevírací dobou knihovny. Dále pouze 7 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 4 % jsou spíše až zcela nespokojena. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 34 % je zcela spokojeno s otevírací dobou knihovny, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 41: Spokojenost se značením knih (skript) na regálech knihovny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	13	3	3
Velmi nespokojen(a)	17	3	4
Spíše nespokojen(a)	54	11	13
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	72	14	17
Spíše spokojen(a)	129	26	31
Velmi spokojen(a)	70	14	17
Zcela spokojen(a)	66	13	16
Total	421	85	100
Total	497	100	



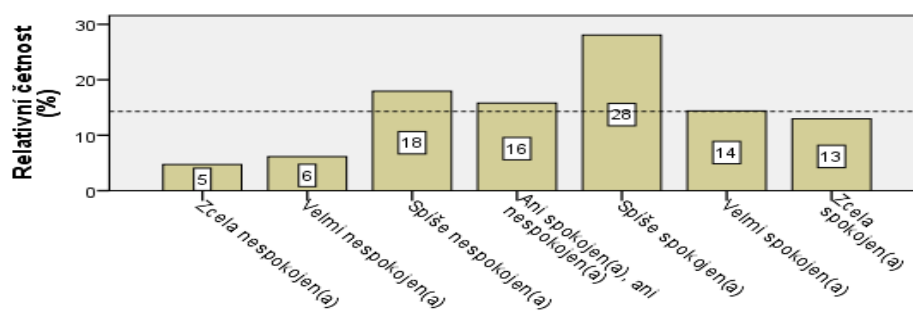
Obrázek 41: Spokojenost se značením knih (skript) na regálech v knihovně

Z obr. č. 41 vyplývá, že většina studentů, a to 64 % je spíše až zcela spokojena se značením knih (skript) na regálech v knihovně. Dále 17 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 20 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 31 % je se značením knih na regálech v knihovně spíše spokojena, pouze 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 42: Spokojenost s výpůjční dobou knížek, skript

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Zcela nespokojen(a)	4	1	1

Velmi nespokojen(a)	14	3	3
Spíše nespokojen(a)	44	9	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	62	12	15
Spíše spokojen(a)	151	30	36
Velmi spokojen(a)	73	15	17
Zcela spokojen(a)	74	15	18
Total	422	85	100
Total	497	100	



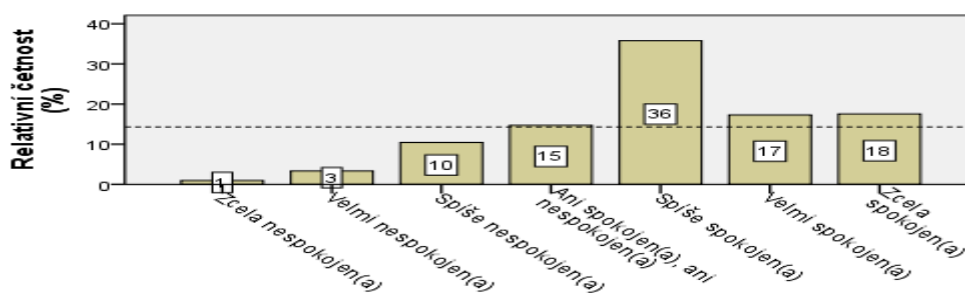
Obrázek 42: Spokojenost se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny

Z obr. č. 42 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 55 % je spíše až zcela spokojena se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 29 % spíše až zcela nespokojena. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 28 % je s tímto aspektem spíše spokojena, pouze 5 % ze zcela nespokojeno.

Tabulka 43: Spokojenost se Snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	20	4	5
Velmi nespokojen(a)	26	5	6
Spíše nespokojen(a)	76	15	18
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	67	13	16
Spíše spokojen(a)	119	24	28
Velmi spokojen(a)	61	12	14
Zcela spokojen(a)	55	11	13

Total	424	85	100
Total	497	100	

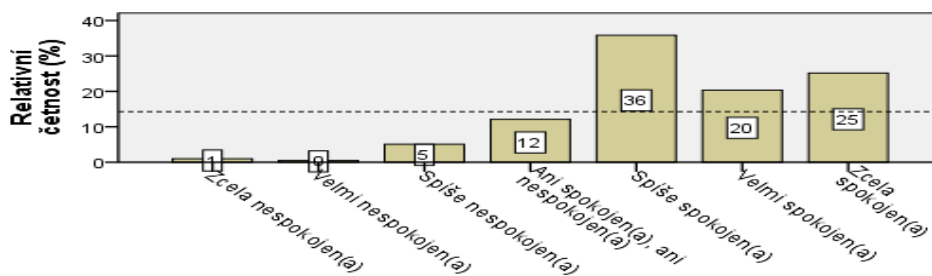


Obrázek 43: Spokojenost s výpůjční dobou skript, knih

Z obr. č. 43 vyplývá, že většina studentů, a to 71 % je spíše až zcela spokojena s výpůjční dobou skript či knih. Dále 15 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 14 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že většina studentů, a to 36 % je spíše spokojeno s výpůjční dobou skript či knih, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 44: Spokojenost s dobou prodloužení výpůjční doby

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	2	0	0
Spíše nespokojen(a)	21	4	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	50	10	12
Spíše spokojen(a)	148	30	36
Velmi spokojen(a)	84	17	20
Zcela spokojen(a)	104	21	25
Total	413	83	100
Total	497	100	

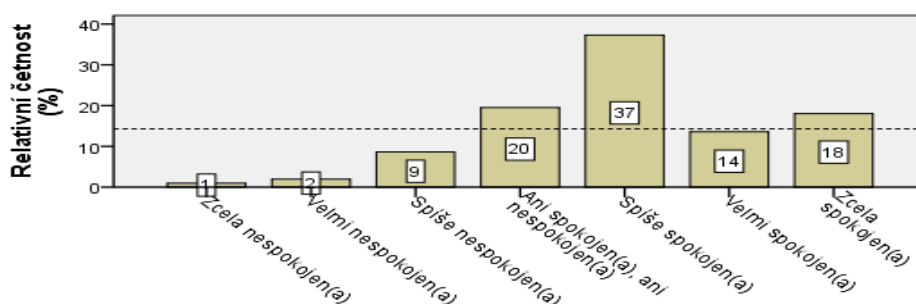


Obrázek 44: Spokojenost s dobou prodloužení výpůjční doby

Z obr. č. 44 vyplývá, že většina studentů, a to 81 % je s dobou prodloužení výpůjční doby spíše až zcela spokojena. Dále 12 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 7 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že většina studentů, a to 36 % je s prodloužením výpůjční doby spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 45: Spokojenost s limitem prodloužení výpůjční doby knížek nebo skript

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	8	2	2
Spíše nespokojen(a)	35	7	9
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	79	16	20
Spíše spokojen(a)	151	30	37
Velmi spokojen(a)	55	11	14
Zcela spokojen(a)	73	15	18
Total	405	81	100
Total	497	100	

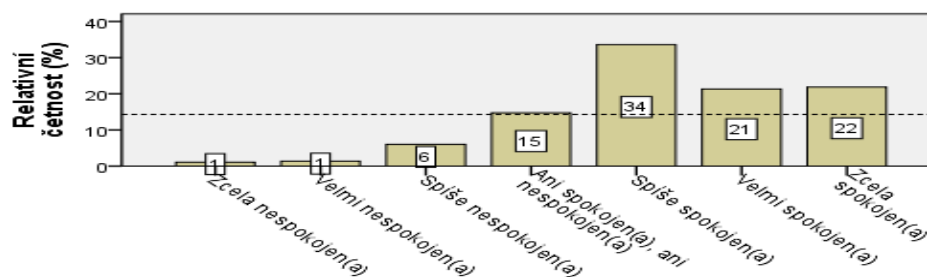


Obrázek 45: Spokojenost s limitem prodloužení výpůjční doby knih či skript

Z obr. č. 45 vyplývá, že většina studentů, a to 69 % je s limitem prodloužení výpůjční doby knih či skript spíše až zcela spokojena. Dále 20 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 11 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že většina studentů, a to 37 % je spíše spokojeno s limitem prodloužení výpůjční doby knih či skript, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 46: Spokojenost s Podmínkami pro samostudium v knihovně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	5	1	1
Spíše nespokojen(a)	22	4	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	54	11	15
Spíše spokojen(a)	123	25	34
Velmi spokojen(a)	78	16	21
Zcela spokojen(a)	80	16	22
Total	366	74	100
Total	497	100	



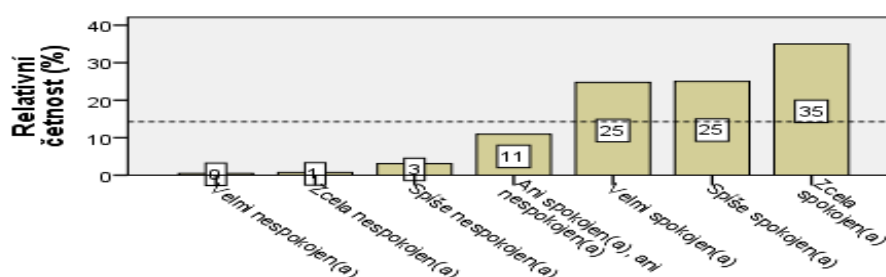
Obrázek 46: Spokojenost s podmínkami pro samostudium v knihovně

Z obr. č. 46 vyplývá, že většina studentů, a to 77 % je s podmínkami pro samostudium v knihovně spíše až zcela spokojena. Dále 15 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 8 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že jsou studenti spíše spokojeni s podmínkami pro samostudium v knihovně, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 47: Spokojenost s chováním personálu knihovny ke studentům

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Zcela nespokojen(a)	3	1	1

Velmi nespokojen(a)	2	0	0
Spíše nespokojen(a)	13	3	3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	46	9	11
Spíše spokojen(a)	105	21	25
Velmi spokojen(a)	104	21	25
Zcela spokojen(a)	147	30	35
Total	420	85	100
Total	497	100	



Obrázek 47: Spokojenost s chování personálu knihovny

Z obr. č. 47 vyplývá, že většina studentů, a to 85 % je spíše až zcela spokojeno s chováním personálu knihovny. Dále 11 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 4 % jsou spíše až zcela nespokojeni. Z toho lze usoudit, že většina studentů, a to 35 % je s chováním personálu knihovny zcela spokojeno, pouze 1 % je naopak zcela nespokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti s knihovnou na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia a pohlaví.

Tabulka 48: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s knihovnou u různých skupin studentů

Aspekty knihovny	Charakter studentů	hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Značení knih a skript na regálech knihovny	ročník studia	45,198	0,37
Snadnost orientace při hledání literatury	ročník studia	43,716	0,51
Otevírací doba knihovny	pohlaví	12,815	0,46
Chování personálu knihovny	pohlaví	12,525	0,51

Z tab.46 vyplývá, že se značením knih a skript na regálech knihovny jsou nejvíce nespokojeni studenti 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni studenti 2. ročníků bakalářského studia. Nejméně jsou spokojeni studenti 1. ročníků magisterského studia.

Se snadností orientace při hledání literatury jsou nejvíce nespokojeni studenti 1. a 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S otevírací dobou knihovny je více mužů než žen ani spokojeno ani nespokojeno.

S chováním personálu knihovny je více spokojeno mužů než žen.

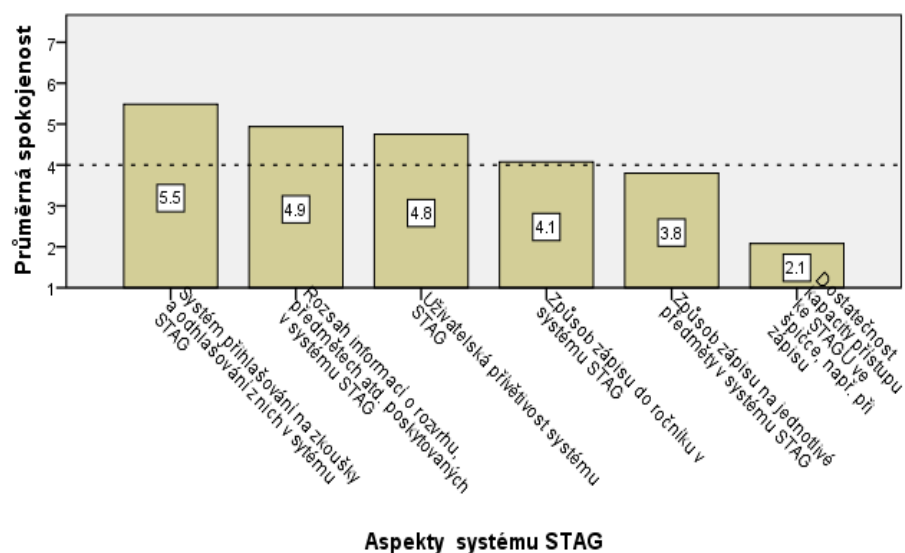
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k fungování knihovny. Bylo zjištěno, že nejvíce si studenti stěžují na krátkou výpůjční dobu skript, nepřehlednost ve značení regálů, častý hluk. Jen několik málo studentů je nespokojeno s chováním personálu a se složitým systémem rezervace přes IS knihovny. Pouze dva či tři studenti navrhovali posunutí otevírací doby knihovny již na sedmou hodinu ránní.

4.2.7. Spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty, které jsou znázorněny v obr. č. 48.

Tabulka 49: Průměrná spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty

Aspekty systému STAG	N	Průměr	Std. Deviation
Systém přihlašování na zkoušky a odhlašování z nich v systému STAG	431	5,5	1,3
Rozsah informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG	432	4,9	1,4
Uživatelská přívětivost systému STAG	426	4,8	1,3
Způsob zápisu do ročníku v systému STAG	410	4,1	1,6
Způsob zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG	430	3,8	1,8
Dostatečnost kapacity přístupu ke STAGU ve špičce, např. při zápisu	425	2,1	1,4
Valid N (listwise)	397		



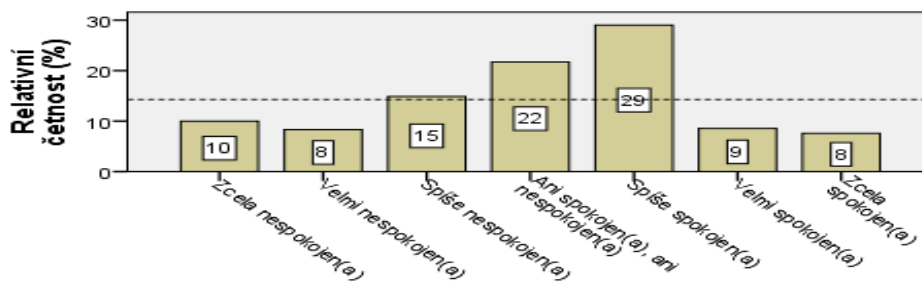
Obrázek 48: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů systému STAG

Obr. č. 48 poukazuje na to, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů systému STAG. Spíše až velmi spokojeni jsou s přihlašováním na zkoušky a odhlašováním z nich v systému STAG. Dále jsou spíše spokojeni s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v tomto systému a také s uživatelskou přívětivostí tohoto systému. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG. Avšak podprůměrně spokojeni až spíše nespokojeni jsou se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG. Velmi nespokojeni jsou studenti s dostatečností kapacity přístupu ke STAGU ve špičce, např. při zápisu.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů systému STAG:

Tabulka 50: Spokojenost se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	41	8	10
Velmi nespokojen(a)	34	7	8
Spíše nespokojen(a)	61	12	15
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	89	18	22
Spíše spokojen(a)	119	24	29
Velmi spokojen(a)	35	7	9
Zcela spokojen(a)	31	6	8
Total	410	82	100
Total	497	100	

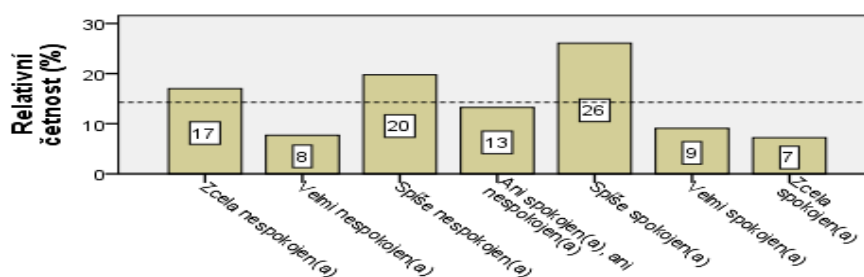


Obrázek 49: Spokojenost se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG

Z obr. č. 49 vyplývá, že méně než polovina studentů, a to 46 % je spíše až zcela spokojena se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG. Dále 22 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že jsou studenti z větší části, a to 29 % spíše spokojeni, ale 10 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 51: Spokojenost se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	73	15	17
Velmi nespokojen(a)	33	7	8
Spíše nespokojen(a)	85	17	20
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	57	11	13
Spíše spokojen(a)	112	23	26
Velmi spokojen(a)	39	8	9
Zcela spokojen(a)	31	6	7
Total	430	87	100
Total	497	100	

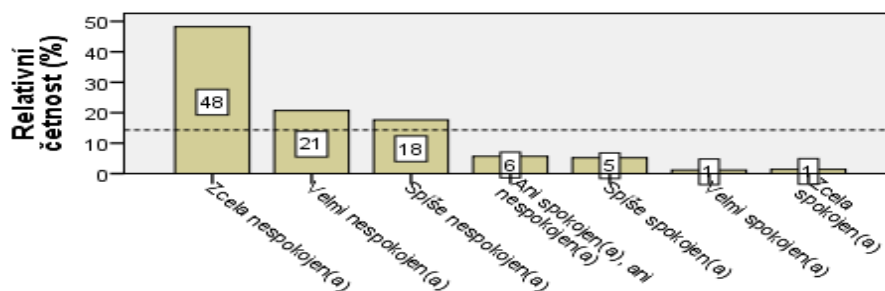


Obrázek 50: Spokojenost se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG

Z obr. č. 50 vyplývá, že méně než polovina studentů, a to 45 % je se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG spíše až zcela nespokojeno. Dále 13 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 42 % je spíše až zcela spokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejné množství studentů je spíše spokojeno a také spíše nespokojeno.

Tabulka 52: Spokojenost s dostatečností kapacity přístupu ke STAGU ve špičce, např. při zápisu

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	205	41	48
Velmi nespokojen(a)	88	18	21
Spíše nespokojen(a)	75	15	18
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	24	5	6
Spíše spokojen(a)	22	4	5
Velmi spokojen(a)	5	1	1
Zcela spokojen(a)	6	1	1
Total	425	86	100
Total	497	100	

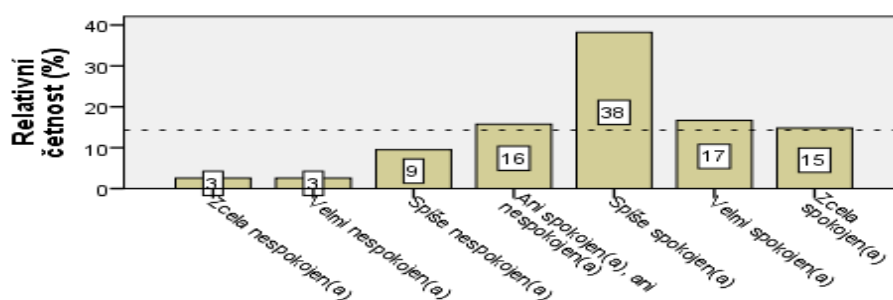


Obrázek 51: Spokojenost s dostatečnou kapacitou přístupu ke STAGU ve špičce

Z obr. č. 51 vyplývá, že většina studentů, a to 87 % s dostatečnou kapacitou přístupu ke STAGU ve špičce je spíše až zcela nespokojena. Dále 6 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 7 % je spíše až zcela spokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně polovina studentů, a to 48 % je s dostatečnou kapacitou přístupu ke STAGU ve špičce zcela nespokojeno a naopak pouze 1 % je zcela spokojeno.

Tabulka 53: Spokojenost s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	11	2	3
Velmi nespokojen(a)	11	2	3
Spíše nespokojen(a)	41	8	9
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	68	14	16
Spíše spokojen(a)	165	33	38
Velmi spokojen(a)	72	14	17
Zcela spokojen(a)	64	13	15
Total	432	87	100
Total	497	100	



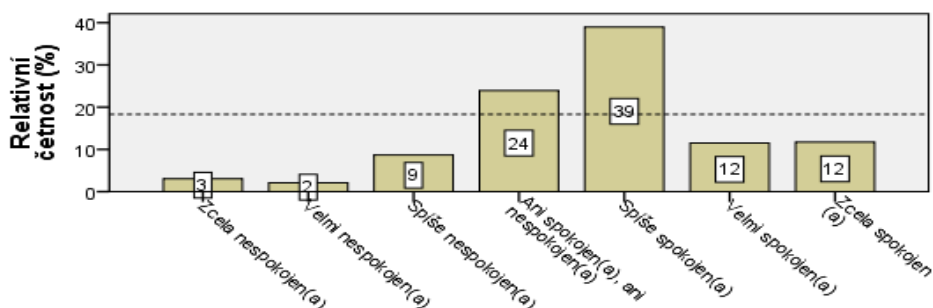
Obrázek 52: Spokojenost s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG

Z obr. č. 52 vyplývá, že většina studentů, a to 70 % je spíše až zcela spokojeno s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno až zcela nespokojeno a 14 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velká část studentů, a to 38 % je spíše spokojena s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG, pouze 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 54: Spokojenost s uživatelskou přívětivostí systému STAG

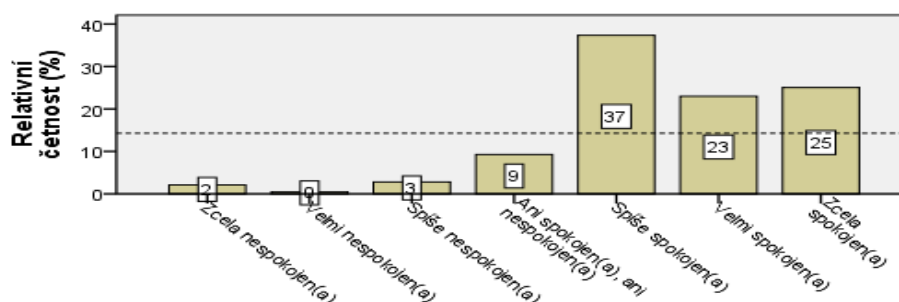
Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	13	3	3
Velmi nespokojen(a)	9	2	2
Spíše nespokojen(a)	37	7	9

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	102	21	24
Spíše spokojen(a)	166	33	39
Velmi spokojen(a)	49	10	12
Zcela spokojen(a)	50	10	12
Total	426	86	100
Total	497	100	



Obrázek 53: Spokojenost s uživatelskou přívětivostí systému STAG

Z obr. č. 53 vyplývá, že většina studentů, a to 63 % je spíše až zcela spokojeno s uživatelskou přívětivostí systému STAG. Dále 24 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 13 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 39 % je s uživatelskou přívětivostí systému STAG spíše spokojena, pouze 3 % jsou zcela nespokojeni.



Obrázek 54: Spokojenost se systémem přihlašování na zkoušky a odhlašování z nich v systému STAG

Z obr. č. 54 vyplývá, že většina studentů, a to 85 % je spíše až zcela spokojeno se systémem přihlašování na zkoušky a odhlašování z nich v systému STAG. Dále 9 %

studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a pouze 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 37 % je se systémem přihlašování na zkoušky a odhlašování z nich v systému STAG spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti se systémem STAG na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví i ročníku studia.

Tabulka 55: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se systémem STAG u různých skupin studentů

Aspekty systému STAG	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Způsob zápisu do ročníku v systému STAG	pohlaví	12,920	0,044
Způsob zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG	pohlaví	13,78	0,032
Způsob zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG	ročník studia	47,532	0,022
Dostatečnost kapacity přístupu ke STAGU ve špičce	ročník studia	69,615	0,000

Z tab.55 vyplývá, že se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG jsou více spokojeni muži než ženy.

Se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce spokojeni s tímto aspektem jsou studenti 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně jsou nespokojeni studenti doktorského studia.

S dostatečností kapacity přístupu ke STAGU ve špičce jsou nejvíce nespokojeni studenti 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni studenti doktorského studia.

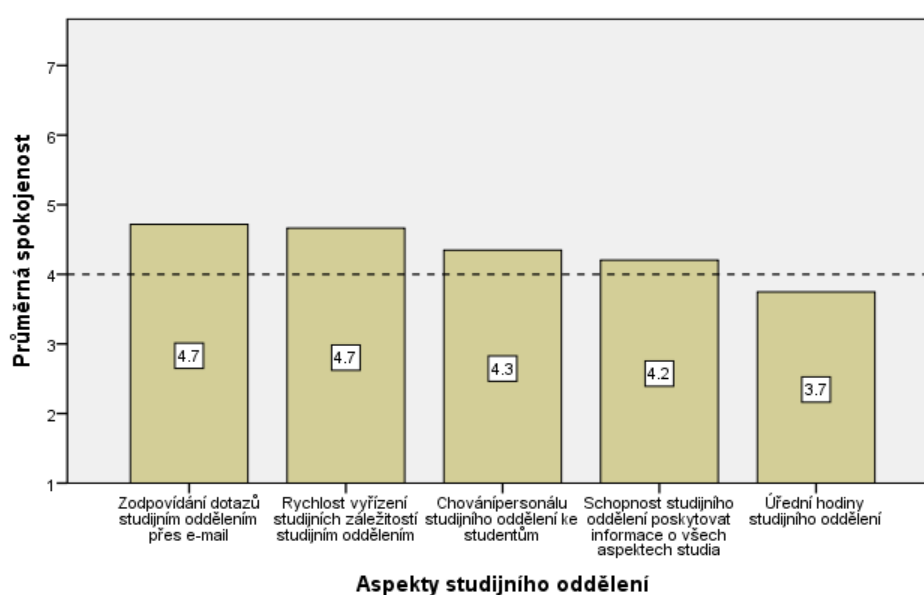
Na závěr vyjadřovali studenti své náměty a připomínky k systému STAG. Nejvíce si studenti stěžovali na přetížení systému STAG při zápisu, dále na nepřehledné informace o studiu, na jeho nový uživatelsky méně příznivý design a zbytečně složitou strukturu webových stránek univerzity.

4.2.8 Spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty, které jsou znázorněny v obr. č. 55.

Tabulka 56: Průměrná spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty

Aspekty studijního oddělení	N	Průměr	Std. Deviation
Zodpovídání dotazů studijním oddělením přes e-mail	297	4,7	1,4
Rychlost vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením	409	4,7	1,4
Chování personálu studijního oddělení ke studentům	432	4,3	1,6
Schopnost studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia	417	4,2	1,6
Úřední hodiny studijního oddělení	437	3,7	1,4
Valid N (listwise)	287		



Obrázek 55: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů studijního oddělení

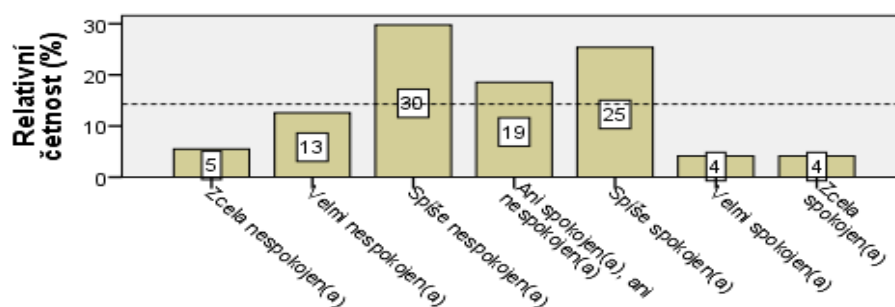
Z obr. č. 55 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů studijního oddělení. V průměru spíše spokojeni jsou se zodpovídáním dotazů studijním oddělením přes e-mail a s rychlostí vyřízení studijních záležitostí. Ještě spokojeni jsou studenti s chováním personálu studijního oddělení a se schopností personálu poskytovat informace o všech aspektech studia. Podprůměrně spokojeni jsou studenti s úředními hodinami studijního oddělení.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů studijního oddělení:

Tabulka 57: Spokojenost s úředními hodinami studijního oddělení

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Valid Zcela nespokojen(a)	24	5	5

Velmi nespokojen(a)	55	11	13
Spíše nespokojen(a)	130	26	30
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	81	16	19
Spíše spokojen(a)	111	22	25
Velmi spokojen(a)	18	4	4
Zcela spokojen(a)	18	4	4
Total	437	88	100
Total	497	100	



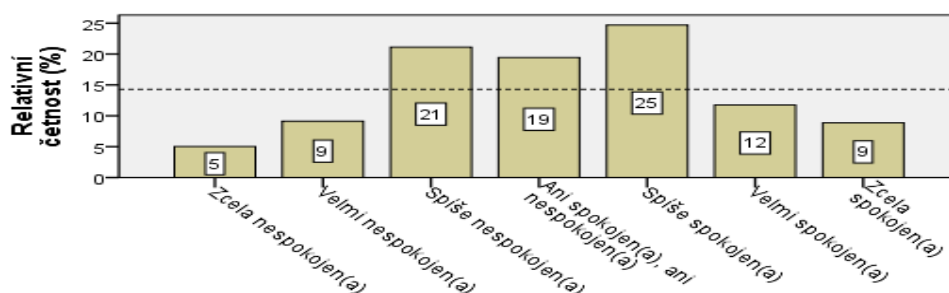
Obrázek 56: Spokojenost s úředními hodinami studijního oddělení

Z obr. č. 56 vyplývá, že méně než polovina studentů, a to 48 % je s úředními hodinami studijního oddělení spíše až zcela nespokojena. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejné množství studentů je s úředními hodinami studijního oddělení spíše spokojeno a také spíše nespokojeno, naopak pouze 5 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 58: Spokojenost se schopností studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	21	4	5
Velmi nespokojen(a)	38	8	9
Spíše nespokojen(a)	88	18	21
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	81	16	19
Valid Spíše spokojen(a)	103	21	25
Velmi spokojen(a)	49	10	12
Zcela spokojen(a)	37	7	9
Total	417	84	100

Total	497	100
-------	-----	-----

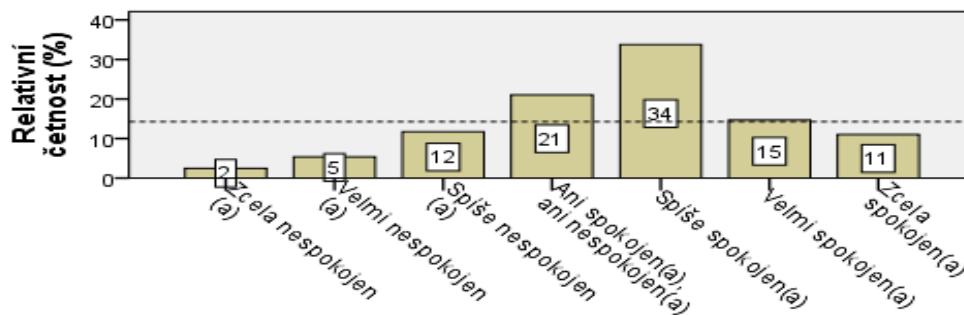


Obrázek 57: Spokojenost se schopností studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia

Z obr. č. 57 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 46 % je se schopností studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia spíše až zcela spokojena. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 35 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejný počet studentů je se schopností studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia spíše spokojeno, ale také spíše nespokojeno.

Tabulka 59: Spokojenost s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	2
Velmi nespokojen(a)	22	4	5
Spíše nespokojen(a)	48	10	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	86	17	21
Spíše spokojen(a)	138	28	34
Velmi spokojen(a)	60	12	15
Zcela spokojen(a)	45	9	11
Total	409	82	100
Total	497	100	

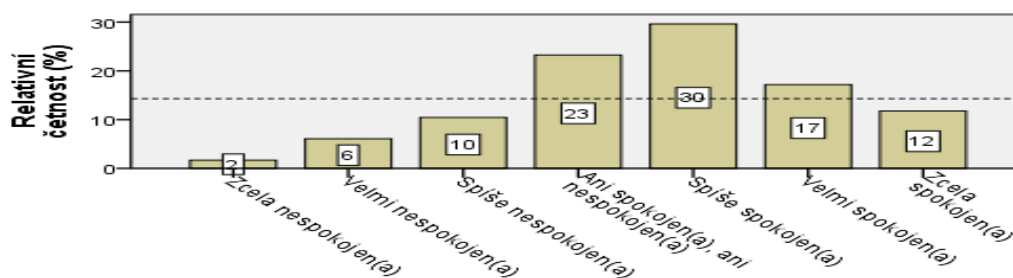


Obrázek 58: Spokojenost s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením

Z obr. č. 58 vyplývá, že většina studentů, a to 60 % je spíše až zcela spokojena s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením. Dále 21 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 19 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velká část studentů, a to 34 % je s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijního oddělení spíše spokojena, naopak pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 60: Spokojenost se zodpovídáním dotazů studijním oddělením přes e-mail

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	2
Velmi nespokojen(a)	18	4	6
Spíše nespokojen(a)	31	6	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	69	14	23
Spíše spokojen(a)	88	18	30
Velmi spokojen(a)	51	10	17
Zcela spokojen(a)	35	7	12
Total	297	60	100
Total	497	100	

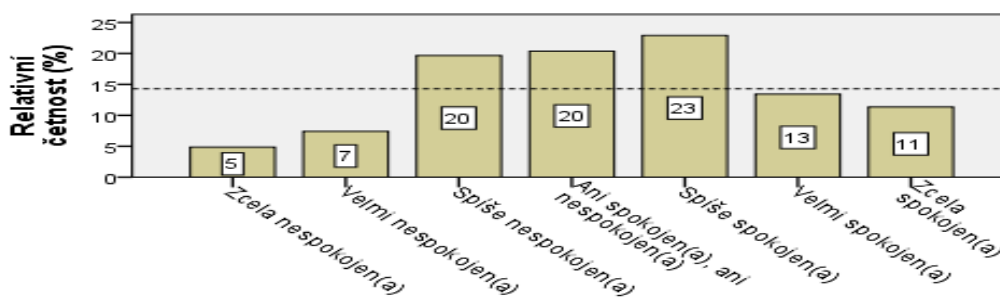


Obrázek 59: Spokojenost se zodpovídáním dotazů studijního oddělení přes e-mail

Z obr. č. 59 vyplývá, že většina studentů, a to 59 % je spíše až zcela spokojena se zodpovídáním dotazů studijního oddělení přes e-mail. Dále 23 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 18 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 30 % je se zodpovídáním dotazů studijního oddělení přes e-mail spíše spokojena, naopak pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 61: Spokojenost s chováním personálu studijního oddělení ke studentům

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	21	4	5
Velmi nespokojen(a)	32	6	7
Spíše nespokojen(a)	85	17	20
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	88	18	20
Spíše spokojen(a)	99	20	23
Velmi spokojen(a)	58	12	13
Zcela spokojen(a)	49	10	11
Total	432	87	100
Total	497	100	



Obrázek 60: Spokojenost s chování personálu studijního oddělení

Z obr. č. 60 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 47 % je spíše až zcela spokojena s chováním personálu studijního oddělení. Dále 20 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že úroveň spokojenosti s tímto aspektem je velmi vyrovnaná, jelikož 20 % studentů je s tímto aspektem spíše nespokojeno, 20 % ani spokojeno ani nespokojeno a 23 % spíše spokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti studijního oddělení na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví i ročníku studia.

Tabulka 62: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti studijního oddělení u různých skupin studentů

Aspekty studijního oddělení	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Úřední hodiny studijního oddělení	pohlaví	18,732	0,005
Schopnost studijního oddělení poskytovat informace	pohlaví	21,142	0,002
Rychlost vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením	pohlaví	26,023	0,000
Úřední hodiny studijního oddělení	ročník studia	55,063	0,003
Schopnost studijního oddělení poskytovat informace	ročník studia	44,438	0,043
Zodpovídání dotazů studijním oddělením přes e-mail	ročník studia	55,183	0,003
Chování personálu studijního oddělení	ročník studia	60,505	0,001

Z tab.62 vyplývá, že s úředními hodinami studijního oddělení jsou méně nespokojeni muži než ženy. Nejvíce spokojeni s tímto aspektem jsou studenti doktorského studia, naopak nejvíce nespokojeni jsou studenti 1. ročníků magisterského studia. Nejméně nespokojeni jsou opět studenti 1. ročníků bakalářského studia.

Se schopností studijního oddělení poskytovat informace o studiu jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce spokojeni jsou opět studenti v 1. ročnících bakalářského studia, naopak nejméně spokojeni jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S rychlostí vyřizování studijních záležitostí studijním oddělením jsou více spokojeni muži než ženy.

Se zodpovídáním dotazů studijního oddělení přes e-mail jsou nejvíce spokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně spokojeni studenti 3. ročníků bakalářského studia.

S chováním personálu studijního oddělení jsou nejvíce spokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně spokojeni studenti 3. ročníků bakalářského studia.

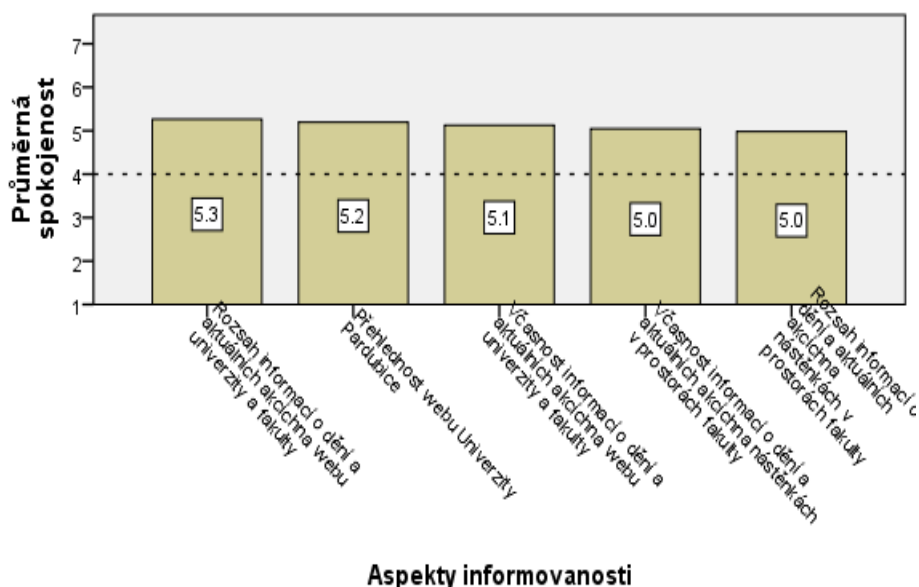
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky ke studijnímu oddělení. Nejvíce si stěžovali na krátké úřední hodiny studijního oddělení, dále také často na nepříjemné, někdy až neochotné chování personálu a jejich častou neznalost informací o změnách na univerzitě.

4.2.9 Spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty, které jsou zobrazeny v obr. č. 61.

Tabulka 63: Průměrná spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty

Aspekty poskytování informací	N	Průměr	Std. Deviation
Rozsah informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty	414	5,3	1,1
Přehlednost webu Univerzity Pardubice	424	5,2	1,2
Včasnost informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty	414	5,1	1,2
Včasnost informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty	376	5,0	1,2
Rozsah informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty	385	5,0	1,2
Valid N (listwise)	368		



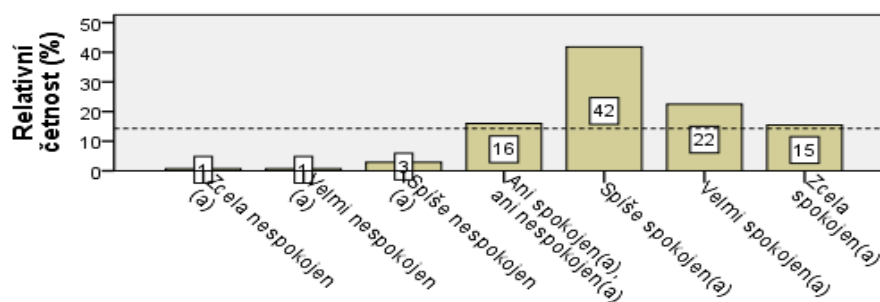
Obrázek 61: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů s poskytováním informací

Obr. č. 61 ukazuje, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty poskytování informací. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rozsahem informací o dění a aktuálních akcí na webu univerzity a fakulty a také s přehledností webu Univerzity Pardubice. V průměru spíše spokojeni jsou s včasností informací a s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity i na nástěnkách v prostorách fakulty.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů poskytování informací:

Tabulka 64: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	12	2	3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	66	13	16
Spíše spokojen(a)	173	35	42
Velmi spokojen(a)	93	19	22
Zcela spokojen(a)	64	13	15
Total	414	83	100
Total	497	100	



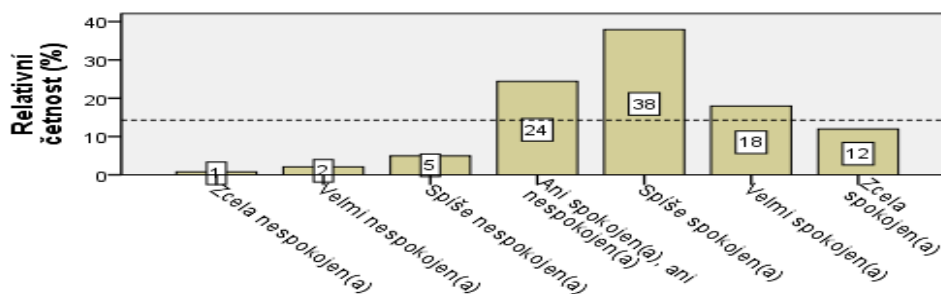
Obrázek 62: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty

Z Obr. č. 62 vyplývá, že většina studentů, a to 79 % je spíše až zcela spokojeno s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 5 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že velká část studentů, a to 42 % je s tímto aspektem spíše spokojena, naopak pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 65: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	8	2	2
Spíše nespokojen(a)	19	4	5

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	94	19	24
Spíše spokojen(a)	146	29	38
Velmi spokojen(a)	69	14	18
Zcela spokojen(a)	46	9	12
Total	385	77	100
Total	497	100	

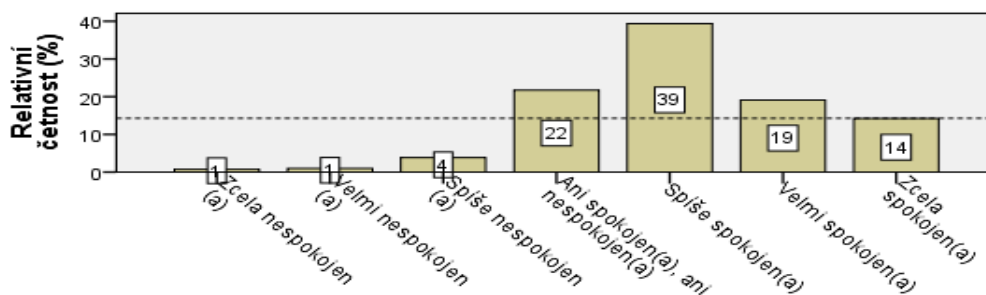


Obrázek 63: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty

Z obr. č. 63 vyplývá, že většina studentů, a to 68 % je spíše až zcela spokojeno s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty. Dále 24 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 8 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 38 % je spíše spokojena s tímto aspektem a pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 66: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	4	1	1
Spíše nespokojen(a)	16	3	4
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	90	18	22
Spíše spokojen(a)	163	33	39
Velmi spokojen(a)	79	16	19
Zcela spokojen(a)	59	12	14
Total	414	83	100
Total	497	100	

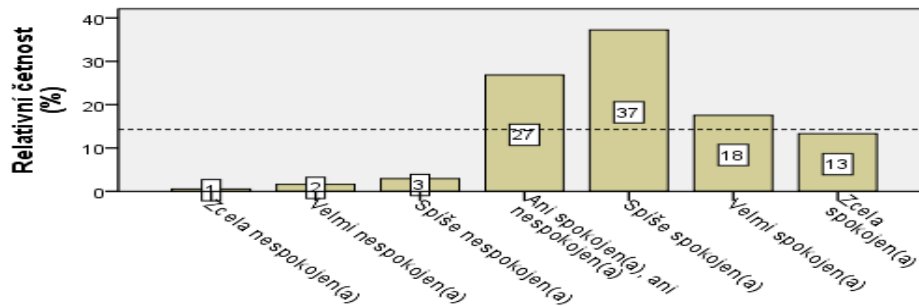


Obrázek 64: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty

Z obr. č. 64 vyplývá, že většina studentů, a to 72 % je spíše až zcela spokojena s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty. Dále 22 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů je s tímto aspektem spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 67: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	6	1	2
Spíše nespokojen(a)	11	2	3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	101	20	27
Spíše spokojen(a)	140	28	37
Velmi spokojen(a)	66	13	18
Zcela spokojen(a)	50	10	13
Total	376	76	100
Total	497	100	

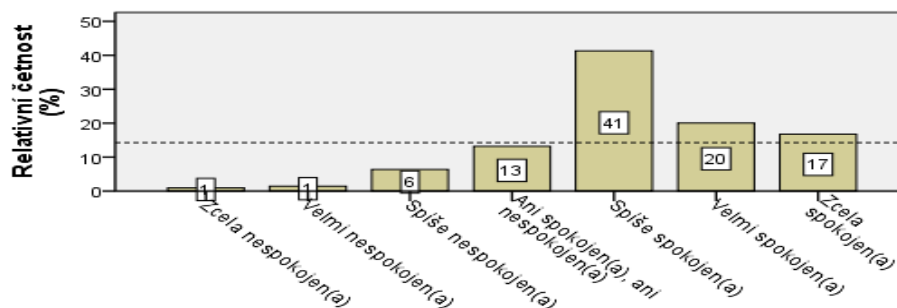


Obrázek 65: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty

Z obr. č. 65 vyplývá, že je většina studentů, a to 68 % spíše až zcela spokojena s včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty. Dále 27 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 5 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 37 % je spíše spokojena s tímto aspektem, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 68: Spokojenost s přehledností webu Univerzity Pardubice

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	6	1	1
Spíše nespokojen(a)	27	5	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	56	11	13
Valid			
Spíše spokojen(a)	175	35	41
Velmi spokojen(a)	85	17	20
Zcela spokojen(a)	71	14	17
Total	424	85	100
Total	497	100	



Obrázek 66: Spokojenost s přehledností webu Univerzity Pardubice

Z obr. č. 66 vyplývá, že většina studentů, a to 78 % je spíše až zcela spokojeno s přehledností webu Univerzity Pardubice. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 9 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 41 % je s přehledností webu Univerzity Pardubice spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti s poskytováním informací na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví a ročníku studia.

Tabulka 69: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s poskytováním informací u různých skupin studentů

Aspekty poskytováním informací	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Včasnost informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity	pohlaví	14,473	0,025
Včasnost informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách fakulty	pohlaví	16,740	0,010
Rozsah informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách fakulty	ročník studia	48,452	0,018
Včasnost informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách fakulty	ročník studia	47,669	0,021
Přehlednost webu univerzity Pardubice	ročník studia	47,021	0,025

Z tab.69 vyplývá, že s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity jsou více nespokojeni muži než ženy.

S včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách fakulty jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně spokojeni studenti doktorského studia.

S rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách fakulty je nejvíce nespokojeno studentů doktorského studia oproti ostatním studentům.

S přehledností webu univerzity Pardubice jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně spokojeni jsou studenti 1. ročníků bakalářského studia.

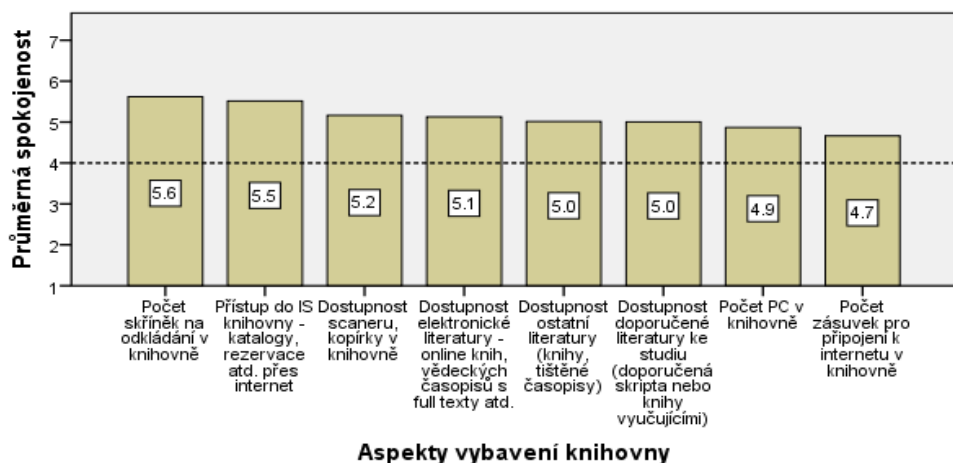
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k poskytovaným informacím na fakultě. Bylo zjištěno, že nejvíce jsou studenti nespokojeni s informacemi o studiu v zahraničí v rámci Erasmu. Jen několik málo studentů pociťuje nedostatek informací ohledně bakalářských témat.

4.2.10 Spokojenost s vybavením knihovny a jejími aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s vybavením knihovny a jejím fungováním, které jsou zobrazeny v obr. č. 67.

Tabulka 70: Průměrná spokojenost s vybavením knihovny a jejími aspekty

Aspekty vybavení knihovny	N	Průměr	Std. Deviation
Počet skříněk na odkládání v knihovně	420	5,6	1,3
Přístup do IS knihovny - katalogy, rezervace atd. přes internet	414	5,5	1,2
Dostupnost scanneru, kopírky v knihovně	335	5,2	1,5
Dostupnost elektronické literatury - online knih, vědeckých časopisů s full texty atd.	387	5,1	1,3
Dostupnost ostatní literatury (knihy, tištěné časopisy)	409	5,0	1,4
Dostupnost doporučené literatury ke studiu (doporučená skripta nebo knihy vyučujícími)	437	5,0	1,5
Počet PC v knihovně	382	4,9	1,5
Počet zásuvek pro připojení k internetu v knihovně	263	4,7	1,5
Valid N (listwise)	222		

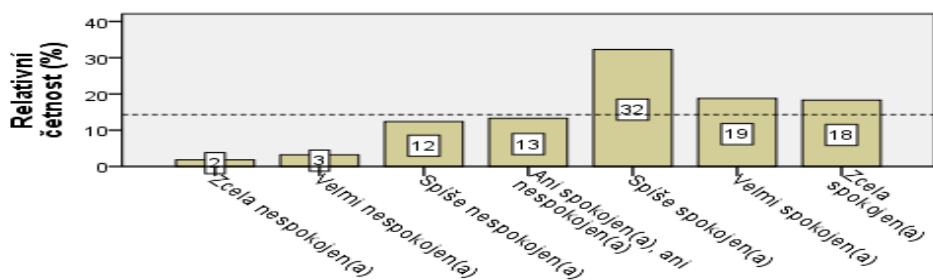


Obrázek 67: Průměrná spokojenost s jednotlivými aspekty vybavení knihovny

Z obr.č. 67 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty vybavení knihovny. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s počtem skříněk na odkládání, dále také s přístupem do IS knihovny přes internet. V průměru spíše spokojeni jsou studenti s dostupností scanneru, kopírky v knihovně, s dostupností elektronické literatury, např. online knihy, vědecké časopisy s full texty atd., s dostupností ostatní literatury (časopisy) a s dostupností doporučené literatury ke studiu. Ještě spokojeni jsou studenti s počtem počítačů v knihovně. Naopak v průměru nejméně spokojeni jsou s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně.

Tabulka 71: Spokojenost s dostupností doporučené literatury ke studiu (doporučená skripta nebo knihy vyučujícími)

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	14	3	3
Spíše nespokojen(a)	54	11	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	58	12	13
Valid Spíše spokojen(a)	141	28	32
Valid Velmi spokojen(a)	82	16	19
Valid Zcela spokojen(a)	80	16	18
Total	437	88	100
Total	497	100	

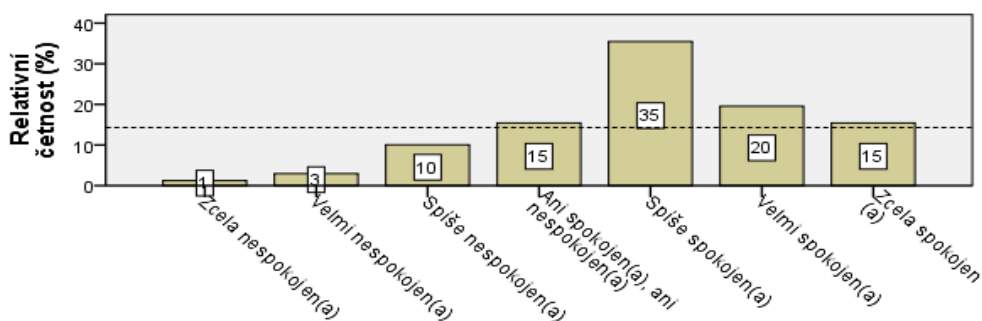


Obrázek 68: Spokojenost s dostupností doporučené literatury ke studiu

Z obr. č. 68 vyplývá, že většina studentů, a to 69 % je spíše až zcela spokojena s dostupností doporučené literatury ke studiu. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 18 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je s dostupností doporučené literatury ke studiu spíše spokojena, naopak jen 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 72: Spokojenost s dostupností ostatní literatury (knihy, tištěné časopisy)

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	12	2	3
Spíše nespokojen(a)	41	8	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	63	13	15
Spíše spokojen(a)	145	29	35
Velmi spokojen(a)	80	16	20
Zcela spokojen(a)	63	13	15
Total	409	82	100
Total	497	100	

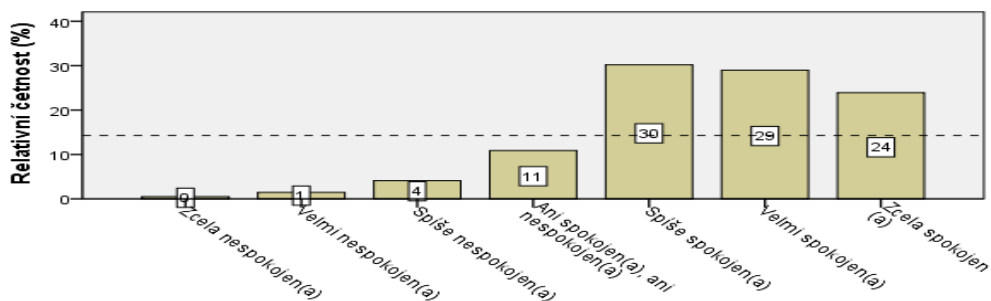


Obrázek 69: Spokojenost s dostupností ostatní literatury (knihy, časopisy)

Z obr. č. 69 vyplývá, že většina studentů, a to 70 % je spíše až zcela spokojena s dostupností ostatní literatury (knihy, odborné časopisy). Dále 15 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 15 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 35 % je s dostupností ostatní literatury spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 73: Spokojenost s přístupem do IS knihovny - katalogy, rezervace atd. přes internet

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	0
Velmi nespokojen(a)	6	1	1
Spíše nespokojen(a)	17	3	4
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	45	9	11
Valid Spíše spokojen(a)	125	25	30
Valid Velmi spokojen(a)	120	24	29
Valid Zcela spokojen(a)	99	20	24
Total	414	83	100
Total	497	100	

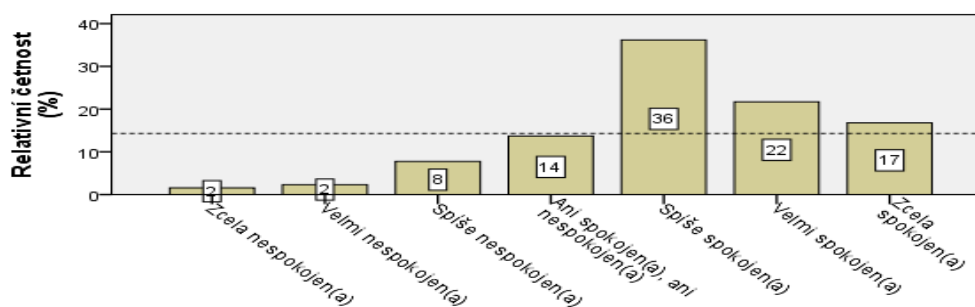


Obrázek 70: Spokojenost s přístupem do IS knihovny přes internet

Z obr. č. 70 vyplývá, že většina studentů, a to 83 % je spíše až zcela spokojena s přístupem do IS knihovny přes internet. Dále 11 % studentů je s tímto aspektem pouze ani spokojeno ani nespokojeno a jen 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé že téměř vyrovnaný počet studentů je spíše spokojeno a velmi spokojeno s přístupem do IS knihovny přes internet.

Tabulka 74: Spokojenost s dostupností elektronické literatury - online knih, vědeckých časopisů s full texty atd.

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	6	1	2
Velmi nespokojen(a)	9	2	2
Spíše nespokojen(a)	30	6	8
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	14
Valid			
Spíše spokojen(a)	140	28	36
Velmi spokojen(a)	84	17	22
Zcela spokojen(a)	65	13	17
Total	387	78	100
Total	497	100	



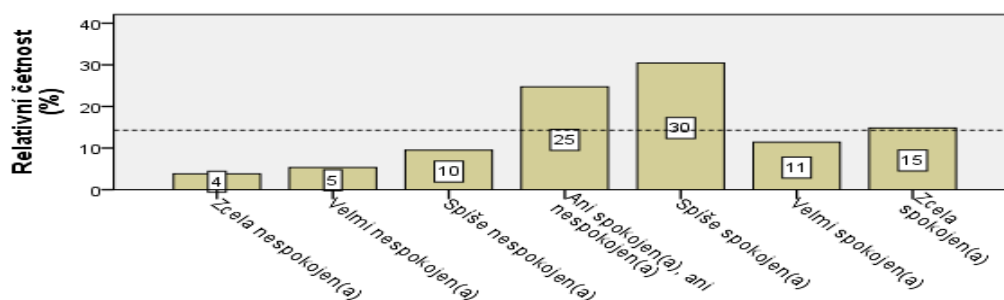
Obrázek 71: Spokojenost s dostupností elektronické literatury - online knihy, odborné časopisy s full texty

Z obr. č. 71 vyplývá, že většina studentů, a to 75 % je spíše až zcela spokojena s dostupností elektronické literatury - online knihy, odborné časopisy s full texty. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 11 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů je s tímto aspektem spíše spokojena, a to 36 % a pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 75: Spokojenost s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	4
Velmi nespokojen(a)	14	3	5
Spíše nespokojen(a)	25	5	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	65	13	25
Valid			

Spíše spokojen(a)	80	16	30
Velmi spokojen(a)	30	6	11
Zcela spokojen(a)	39	8	15
Total	263	53	100
Total	497	100	

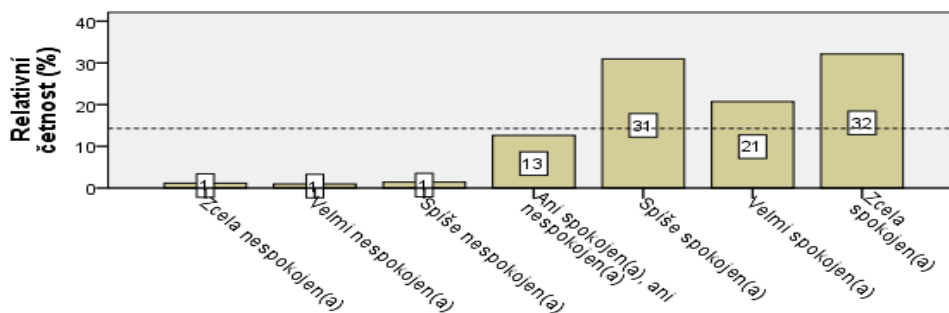


Obrázek 72: Spokojenost s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně

Z obr. č.72 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 56 % je spíše až zcela spokojena s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně. Dále 25 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 19 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejný počet studentů je s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně spíše spokojeno, ale také ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 76: Spokojenost s počtem skříněk na odkládání v knihovně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	4	1	1
Spíše nespokojen(a)	6	1	1
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	13
Spíše spokojen(a)	130	26	31
Velmi spokojen(a)	87	18	21
Zcela spokojen(a)	135	27	32
Total	420	85	100
Total	497	100	

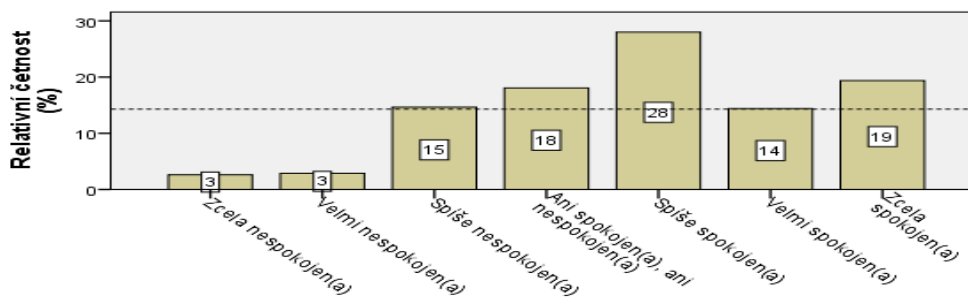


Obrázek 73: Spokojenost s počtem skříněk na odkládání v knihovně

Z obr. č. 73 vyplývá, že většina studentů, a to 84 % je spíše až zcela spokojeno s počtem skříněk na odkládání v knihovně. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 3 % jsou spíše až zcela nespokojena.

Tabulka 77: Spokojenost s počtem PC v knihovně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	3
Velmi nespokojen(a)	11	2	3
Spíše nespokojen(a)	56	11	15
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	69	14	18
Spíše spokojen(a)	107	22	28
Velmi spokojen(a)	55	11	14
Zcela spokojen(a)	74	15	19
Total	382	77	100
Total	497	100	

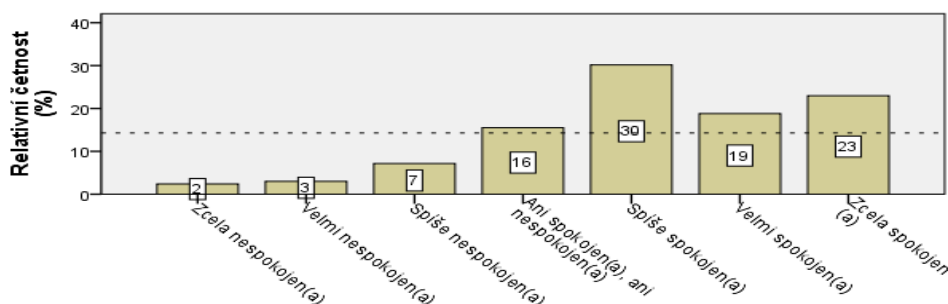


Obrázek 74: Spokojenost s počtem počítačů v knihovně

Z obr. č. 74 vyplývá, že většina studentů, a to 61 % je spíše až zcela spokojeno s počtem počítačů v knihovně. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 21 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 28 % je s počtem počítačů v knihovně spíše spokojena, pouze 6 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 78: Spokojenost s dostupností scanneru, kopírky v knihovně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	10	2	3
Spíše nespokojen(a)	24	5	7
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	52	10	16
Spíše spokojen(a)	101	20	30
Velmi spokojen(a)	63	13	19
Zcela spokojen(a)	77	15	23
Total	335	67	100
Total	497	100	



Obrázek 75: Spokojenost s dostupností scanneru, kopírky v knihovně

Z obr. č. 75 vyplývá, že většina studentů, a to 72 % je spíše až zcela spokojeno s dostupností scanneru a kopírky v knihovně. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 12 % studentů je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 30 % je s dostupností scanneru, kopírky spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti vybavení knihovny na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia, nebyly zjištěny podle pohlaví.

Tabulka 79: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti vybavení knihovny u různých skupin studentů

Aspekty vybavení knihovny	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Značení knih, skript na regálech knihovny	ročník studia	45,198	0,037
Snadnost orientace při hledání literatury v prostorách knihovny	ročník studia	43,716	0,051

Z tab.79 vyplývá, že se značením knih, skript na regálech knihovny je nejvíce nespokojeno a nejméně spokojeno studentů 2. ročníků magisterského studia a nejméně nespokojeni jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

Se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny je nejvíce nespokojeno a nejméně spokojeno studentů 2. ročníků magisterského studia. Dále je také nejméně nespokojeno s tímto aspektem studentů 2. ročníků bakalářského studia.

Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k vybavení knihovny. Nejvíce jsou studenti nespokojeni s dostupností některých knih v elektronické podobě, s nedostatečným množstvím zásuvek na notebooky, s nedostatečným množstvím odborné zahraniční literatury a také s nedostatkem počítačů. Jen několika málo studentům chybí v knihovně samostatná místnost pouze pro studium.

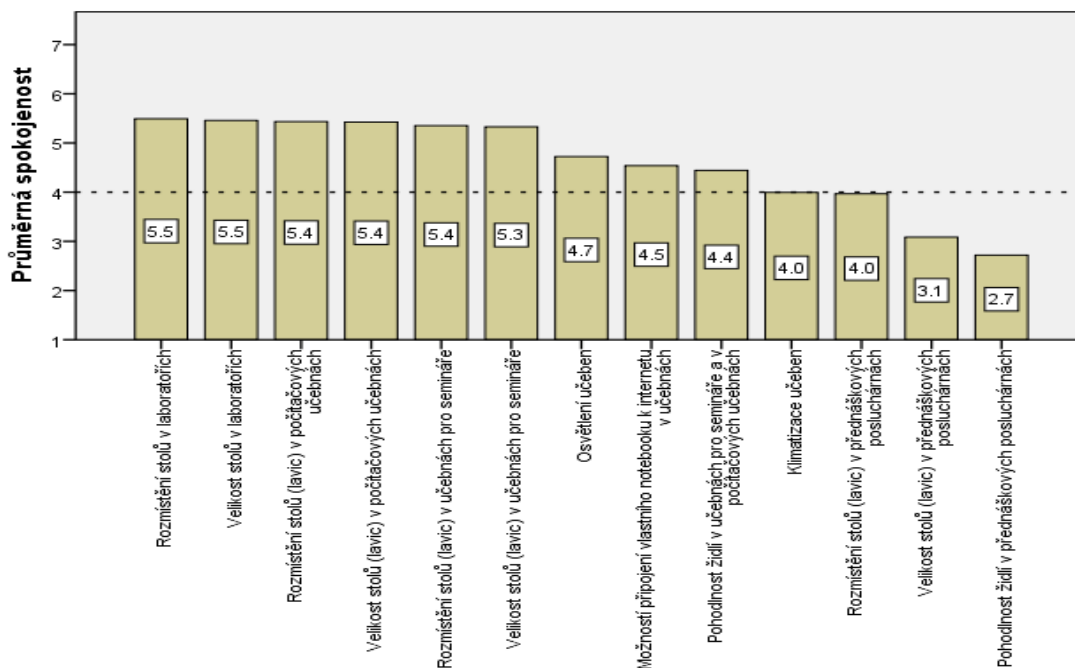
4.2.11 Spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty

Byla zjištěna průměrná spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty, které jsou zobrazeny v obr. č. 76.

Tabulka 80: Průměrná spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty

Aspekty vybavení učeben	N	Průměr	Std. Deviation
Rozmístění stolů v laboratořích	407	5,5	1,2
Velikost stolů v laboratořích	407	5,5	1,2
Rozmístění stolů (lavic) v počítačových učebnách	398	5,4	1,1
Velikost stolů (lavic) v počítačových učebnách	394	5,4	1,2
Rozmístění stolů (lavic) v učebnách pro semináře	416	5,4	1,1
Velikost stolů (lavic) v učebnách pro semináře	416	5,3	1,2
Osvětlení učeben	421	4,7	1,6
Možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách	326	4,5	1,9
Pohodlnost židlí v učebnách pro semináře a v počítačových učebnách	414	4,4	1,5

Klimatizace učeben	420	4,0	1,8
Rozmístění stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách	416	4,0	1,8
Velikost stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách	417	3,1	1,6
Pohodlnost židlí v přednáškových posluchárnách	418	2,7	1,6
Valid N (listwise)	306		



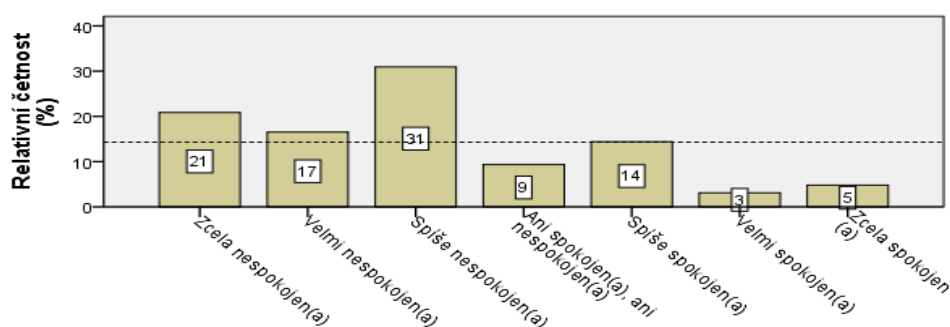
Obrázek 76: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů vybavení učeben

Z obr. č. 76 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů vybavení učeben. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rozmístěním stolů v laboratořích a s velikostí stolů v laboratořích, dále také s rozmístěním stolů v počítačových učebnách, s velikostí stolů v počítačových učebnách a s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře. V průměru spíše spokojeni jsou s velikostí stolů v učebnách pro semináře, dále ještě spokojeni jsou studenti s osvětlením učeben, s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách a s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a v počítačových učebnách. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s klimatizací učeben a s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách. Spíše nespokojeni jsou studenti s velikostí stolů v přednáškových učebnách. V průměru spíše až velmi nespokojeni jsou s pohodlností židlí v přednáškových učebnách.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů vybavení učebny:

Tabulka 81: Spokojenost s velikostí stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	87	18	21
Velmi nespokojen(a)	69	14	17
Spíše nespokojen(a)	129	26	31
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	39	8	9
Spíše spokojen(a)	60	12	14
Velmi spokojen(a)	13	3	3
Zcela spokojen(a)	20	4	5
Total	417	84	100
Total	497	100	



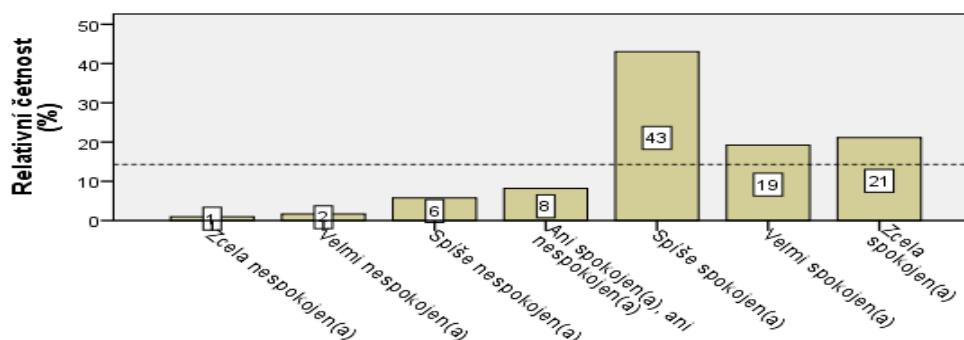
Obrázek 77: Spokojenost s velikostí stolu v přednáškových učebnách

Z obr. č. 77 vyplývá, že většina studentů, a to 69 % je s velikostí stolů v přednáškových učebnách spíše až zcela nespokojeno. Dále 9 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 22 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 31 % je s velikostí stolu v přednáškových učebnách spíše nespokojena, pouze 5 % je zcela spokojeno.

Tabulka 82: Spokojenost s velikostí stolů (lavic) v učebnách pro semináře

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	7	1	2
Spíše nespokojen(a)	24	5	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	34	7	8
Spíše spokojen(a)	179	36	43
Velmi spokojen(a)	80	16	19

Zcela spokojen(a)	88	18	21
Total	416	84	100
Total	497	100,0	

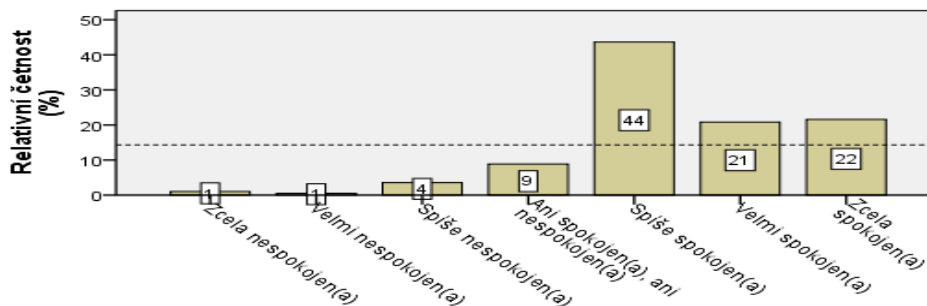


Obrázek 78: Spokojenost s velikostí stolů v učebnách pro semináře

Z obr. č. 78 vyplývá, že většina studentů, a to 83 % je s velikostí stolů v učebnách pro semináře spíše až zcela spokojeno. Dále 8 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 9 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 43 % je s velikostí stolů v učebnách pro semináře spíše spokojeno, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 83: Spokojenost s velikostí stolů (lavič) v počítačových učebnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	2	0	1
Spíše nespokojen(a)	14	3	4
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	35	7	9
Spíše spokojen(a)	172	35	44
Velmi spokojen(a)	82	16	21
Zcela spokojen(a)	85	17	22
Total	394	79	100
Total	497	100	

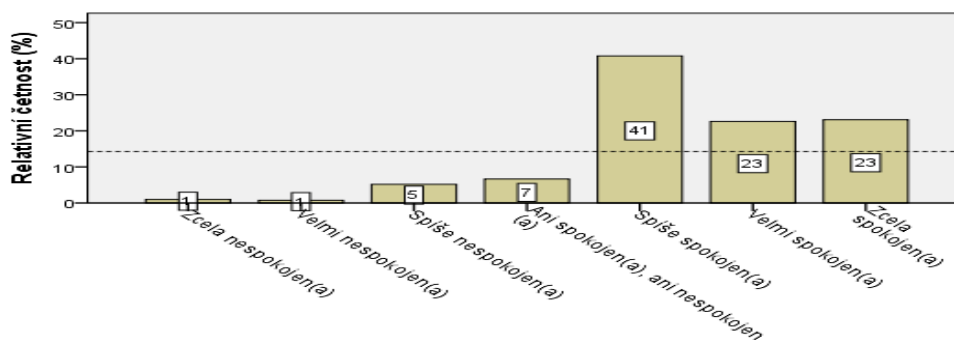


Obrázek 79: Spokojenost s velikostí stolů v počítačových učebnách

Z obr. č. 79 vyplývá, že většina studentů, a to 87 % je spíše až zcela spokojeno s velikostí stolů v počítačových učebnách. Dále 9 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 4 % jsou spíše až zcela nespokojena. Z toho lze usoudit, že větší část studentů je s velikostí stolů v počítačových učebnách spíše spokojena, pouze 1% je zcela nespokojeno.

Tabulka 84: Spokojenost s velikostí stolů v laboratořích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	21	4	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	27	5	7
Valid Spíše spokojen(a)	166	33	41
Velmi spokojen(a)	92	19	23
Zcela spokojen(a)	94	19	23
Total	407	82	100
Total	497	100	

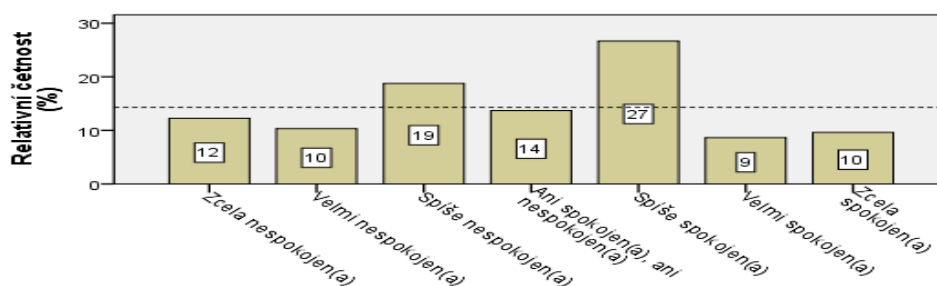


Obrázek 80: Spokojenost s velikostí stolů v laboratořích

Z obr. č.80 vyplývá, že většina studentů, a to 87 % je s velikostí stolů v laboratořích spíše až zcela spokojena. Dále 7 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů je s velikostí stolů v laboratořích spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 85: Spokojenost s rozmístěním stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	51	10	12
Velmi nespokojen(a)	43	9	10
Spíše nespokojen(a)	78	16	19
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	57	11	14
Valid Spíše spokojen(a)	111	22	27
Valid Velmi spokojen(a)	36	7	9
Valid Zcela spokojen(a)	40	8	10
Total	416	84	100
Total	497	100	

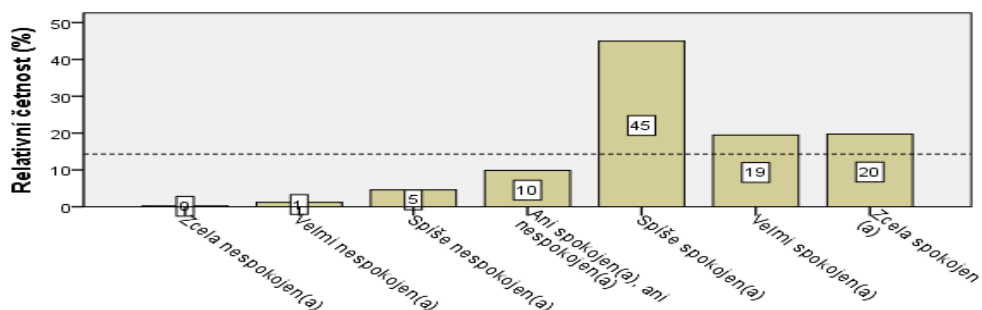


Obrázek 81: Spokojenost s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách

Z obr. č.81 vyplývá, že méně než polovina studentů, a to 46 % je s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách spíše až zcela spokojeno. Dále 14 % je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 41 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že přibližně stejný počet studentů je s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách spíše nespokojeno nebo ani spokojeno ani nespokojeno, naopak větší část studentů, a to 27 % je spíše spokojena.

Tabulka 86: Spokojenost s rozmístěním stolů (lavic) v učebnách pro semináře

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	1	0	0
Velmi nespokojen(a)	5	1	1
Spíše nespokojen(a)	19	4	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	41	8	10
Valid Spíše spokojen(a)	187	38	45
Velmi spokojen(a)	81	16	19
Zcela spokojen(a)	82	16	20
Total	416	84	100
Total	497	100	

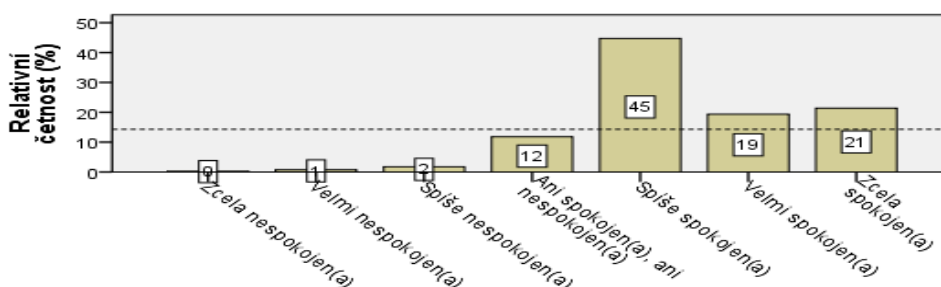


Obrázek 82: Spokojenost s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře

Z obr. č. 82 vyplývá, že většina studentů, a to 84 % je spíše až zcela spokojeno s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře. Dále 10 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 45 % je s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře spíše spokojena, naopak zcela nespokojen není žádný student.

Tabulka 87: Spokojenost s Rozmístěním stolů (lavic) v počítačových učebnách

Aspekty spokojenosti		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Zcela nespokojen(a)	1	0	0
	Velmi nespokojen(a)	3	1	1
	Spíše nespokojen(a)	7	1	2
	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	47	9	12
	Spíše spokojen(a)	178	36	45
	Velmi spokojen(a)	77	15	19
	Zcela spokojen(a)	85	17	21
	Total	398	80	100
Total		497	100	



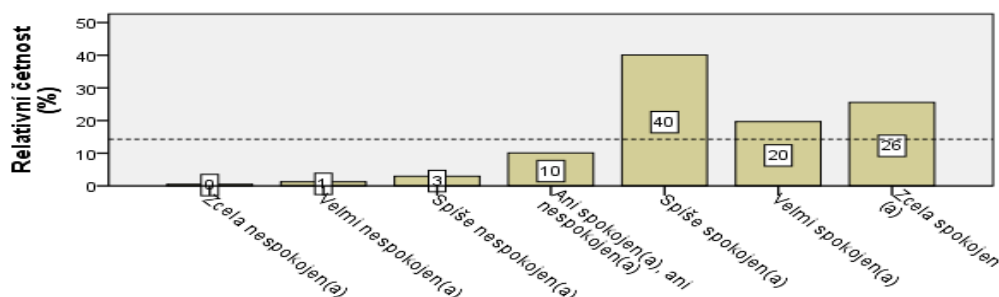
Obrázek 83: Spokojenost s rozmístěním stolů v počítačových učebnách

Z obr. č. 83 vyplývá, že většina studentů, a to 85 % je spíše až zcela spokojena s rozmístěním stolů v počítačových učebnách. Dále 12 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 3 % jsou spíše až zcela nespokojena. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 45 % je s rozmístěním stolů v počítačových učebnách spíše spokojena, naopak zcela nespokojen není žádný student.

Tabulka 88: Spokojenost s rozmístěním stolů v laboratořích

Aspekty spokojenosti		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Zcela nespokojen(a)	2	0	0
	Velmi nespokojen(a)	5	1	1
	Spíše nespokojen(a)	12	2	3
	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	41	8	10
	Spíše spokojen(a)	163	33	40
	Velmi spokojen(a)	80	16	20
	Zcela spokojen(a)	104	21	26
	Total	407	82	100

Total	497	100
-------	-----	-----

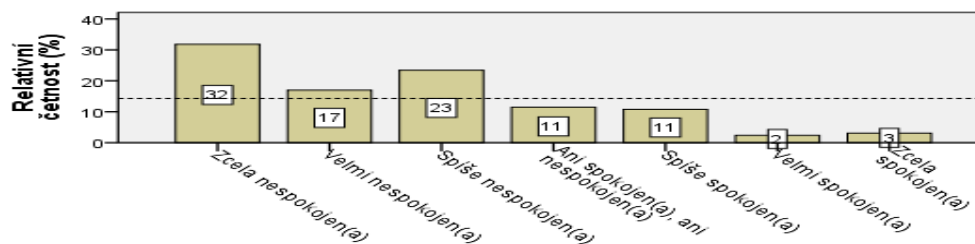


Obrázek 84: Spokojenost s rozmístěním stolů v laboratořích

Z obr. č. 84 vyplývá, že většina studentů, a to 86 % je spíše až zcela spokojena s rozmístěním stolů v laboratořích. Dále 10 % studentů je s tímto aspektem pouze ani spokojeno ani nespokojeno a 4 % jsou spíše až zcela nespokojena. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 40 % je s rozmístěním stolů v laboratořích spíše spokojena, naopak žádný student není zcela nespokojen.

Tabulka 89: Spokojenost s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	133	27	32
Velmi nespokojen(a)	71	14	17
Spíše nespokojen(a)	98	20	23
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	48	10	11
Spíše spokojen(a)	45	9	11
Velmi spokojen(a)	10	2	2
Zcela spokojen(a)	13	3	3
Total	418	84	100
Total	497	100	

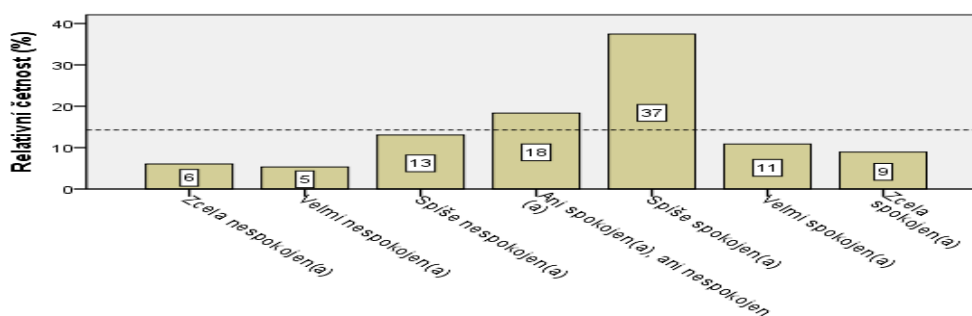


Obrázek 85: Spokojenost s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách

Z obr. č. 85 vyplývá, že většina studentů, a to 72 % je s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách spíše až zcela nespokojeno. Dále 11 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 17 % je spíše až zcela spokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 32 % je s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách zcela nespokojena, naopak pouze 3 % jsou zcela spokojena.

Tabulka 90: Spokojenost s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a v počítačových učebnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	25	5	6
Velmi nespokojen(a)	22	4	5
Spíše nespokojen(a)	54	11	13
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	76	15	18
Spíše spokojen(a)	155	31	37
Velmi spokojen(a)	45	9	11
Zcela spokojen(a)	37	7	9
Total	414	83	100
Total	497	100	

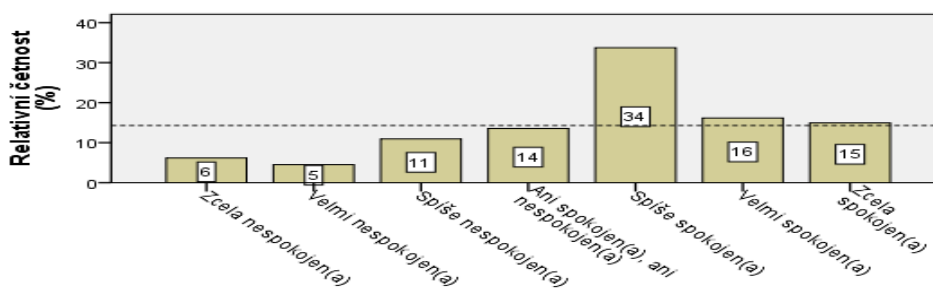


Obrázek 86: Spokojenost s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a počítačových učebnách

Z obr. č. 86 vyplývá, že většina studentů, a to 57 % je spíše až zcela spokojeno s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a počítačových učebnách. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 25 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho lze usoudit, že větší část studentů, a to 37% je s tímto aspektem spíše spokojena, pouze 6 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 91: Spokojenost s osvětlením učeben

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	26	5	6
Velmi nespokojen(a)	19	4	5
Spíše nespokojen(a)	46	9	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	57	11	14
Valid			
Spíše spokojen(a)	142	29	34
Velmi spokojen(a)	68	14	16
Zcela spokojen(a)	63	13	15
Total	421	85	100
Total	497	100	



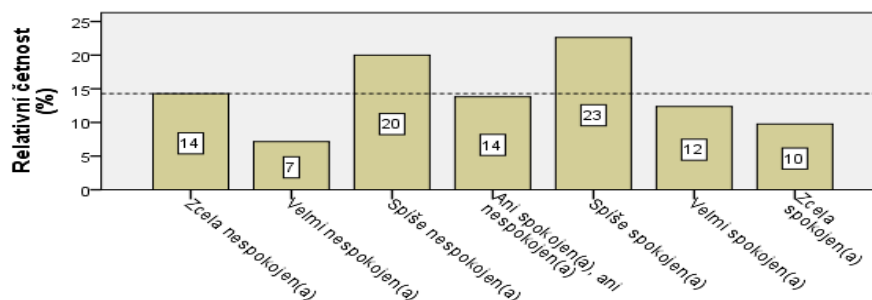
Obrázek 87: Spokojenost s osvětlením učeben

Z obr. č. 87 vyplývá, že většina studentů, a to 65 % je spíše až zcela spokojeno s osvětlením učeben. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 21 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 34 % je s osvětlením učeben spíše spokojena, naopak jen 6 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 92: Spokojenost s klimatizací učeben

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	60	12	14
Velmi nespokojen(a)	30	6	7
Spíše nespokojen(a)	84	17	20
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	58	12	14
Valid			
Spíše spokojen(a)	95	19	23
Velmi spokojen(a)	52	10	12
Zcela spokojen(a)	41	8	10
Total	420	85	100

Total	497	100
-------	-----	-----

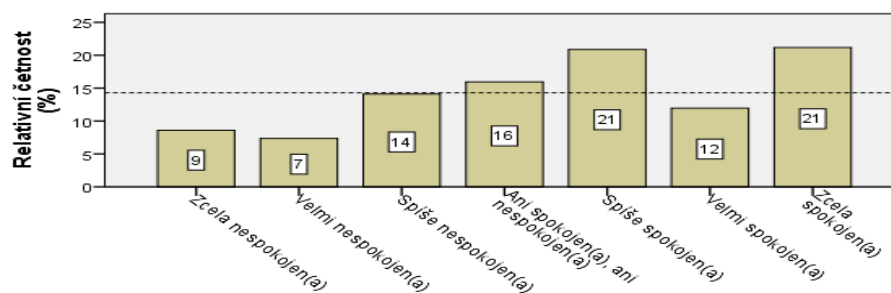


Obrázek 88: Spokojenost s klimatizací učeben

Z obr. č. 88 vyplývá, že většina studentů, a to 45 % je s klimatizací učeben spíše až zcela spokojena. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 41 % je spíše až zcela nespokojeno. Z toho je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s klimatizací učeben spíše spokojen, ale také spíše nespokojen.

Tabulka 93: Spokojenost s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	28	6	9
Velmi nespokojen(a)	24	5	7
Spíše nespokojen(a)	46	9	14
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	52	10	16
Spíše spokojen(a)	68	14	21
Velmi spokojen(a)	39	8	12
Zcela spokojen(a)	69	14	21
Total	326	66	100
Total	497	100	



Obrázek 89: Spokojenost s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách

Z obr. č. 89 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 54 % je s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách spíše až zcela spokojeno. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 30 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že stejné množství studentů je spíše spokojeno i zcela spokojeno s možností připojení notebooku k internetu v učebnách.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti vybavení učeben na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví i ročníku studia.

Tabulka 94: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti vybavení učeben u různých skupin studentů

Aspekty vybavení učeben	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Velikost stolů v přednáškových posluchárnách	pohlaví	20,868	0,002
Rozmístění stolů v laboratořích	pohlaví	14,994	0,002
Pohodlnost židlí v přednáškových posluchárnách	pohlaví	16,515	0,011
Pohodlnost židlí v učebnách pro semináře a počítač. učebnách	pohlaví	23,585	0,001
Osvětlení učeben	pohlaví	13,454	0,036
Klimatizace učeben	pohlaví	22,659	0,001
Velikost stolů v učebnách pro semináře	ročník studia	50,213	0,012
Velikost stolů v laboratořích	ročník studia	63,628	0,000
Rozmístění stolů v učebnách pro semináře	ročník studia	47,027	0,005
Rozmístění stolů v počítačových učebnách	ročník studia	49,066	0,003
Rozmístění stolů v laboratořích	ročník studia	64,769	0,000
Osvětlení učeben	ročník studia	51,190	0,009
Klimatizace učeben	ročník studia	59,384	0,001

Z tab.94 vyplývá, že s velikostí stolů v přednáškových posluchárnách jsou více spokojeni muži než ženy.

S rozmístěním stolů v laboratořích jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti doktorského studia. Nejméně spokojeni jsou studenti 2. ročníků magisterského studia.

S pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách jsou více nespokojeny ženy než muži.

S pohodlností židlí v učebnách pro semináře a počítačových učebnách jsou více spokojeni muži než ženy.

S osvětlením učeben jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni jsou studenti 1. ročníků magisterského studia oproti ostatním studentům.

S klimatizací učeben jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni jsou studenti 1. ročníků bakalářského studia.

S velikostí stolů v učebnách pro semináře je nejvíce nespokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia oproti ostatním studentům.

S velikostí stolů v laboratořích je nejvíce studentů 1. ročníků magisterského studia ani spokojeno ani nespokojeno oproti ostatním studentům.

S rozmístěním stolů v učebnách pro semináře je nejvíce nespokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia, nejméně studentů 3. ročníků bakalářského studia není ani spokojeno ani nespokojeno.

S rozmístěním stolů v počítačových učebnách je nejvíce nespokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia a nejméně studentů 3. ročníků bakalářského studia s tímto aspektem není ani spokojeno ani nespokojeno.

Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k vybavení učeben. Nejčastěji studenti zmiňovali slabý signál wifi v učebnách C2, C3, nepohodlné a nevhodné vybavení nábytku k dlouhému sezení v posluchárnách, nevhodně nastavenou klimatizaci, nedostatek denního světla v učebnách bez oken, málo stojanů na kola a nedostatek laviček uvnitř i venku budovy. Speciální návrh na zlepšení nábytku k sezení na FCHT: "aby si pan architekt budovy zkusil na 10 hodin sednout do lavic a poté vše nechat na své náklady předělat". Dále velmi často studenti navrhovali zpřístupnit přízemní prostory pomocí studentské karty, aby si zkrátili a urychlili cestu do učeben v přízemí. Jen nepatrné

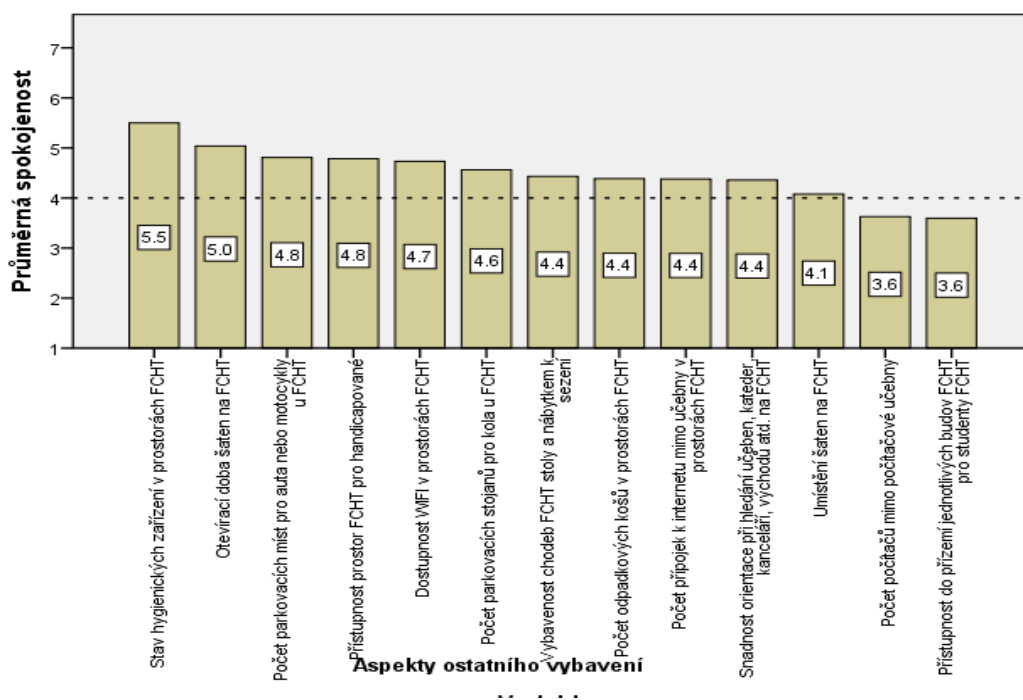
množství studentů zmínilo nedostatek košů i na tříděný odpad, nedostatek zásuvek v učebnách a "nesmyslný" systém půjčování klíčů od skříněk v šatnách.

4.2.12 Spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty, které jsou zobrazeny v obr. č. 90.

Tabulka 95: Průměrná spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty

Aspekty vybavení ostatních prostor	N	Průměr	Std. Deviation
Stav hygienických zařízení v prostorách FCHT	410	5,5	1,2
Otevírací doba šaten na FCHT	324	5,0	1,3
Počet parkovacích míst pro auta nebo motocykly u FCHT	235	4,8	1,5
Přístupnost prostor FCHT pro handicapované	158	4,8	1,4
Dostupnost WIFI v prostorách FCHT	328	4,7	1,6
Počet parkovacích stojanů pro kola u FCHT	199	4,6	1,5
Vybavenost chodeb FCHT stoly a nábytkem k sezení	406	4,4	1,5
Počet odpadkových košů v prostorách FCHT	401	4,4	1,7
Počet přípojek k internetu mimo učebny v prostorách FCHT	244	4,4	1,6
Snadnost orientace při hledání učeben, kateder, kanceláří, východů atd. na FCHT	411	4,4	1,5
Umístění šaten na FCHT	365	4,1	1,6
Počet počítačů mimo počítačové učebny	277	3,6	1,5
Přístupnost do přízemí jednotlivých budov FCHT pro studenty FCHT	400	3,6	1,8
Valid N (listwise)	99		



Obrázek 90: Průměrná spokojenost v jednotlivých aspektech ostatního vybavení

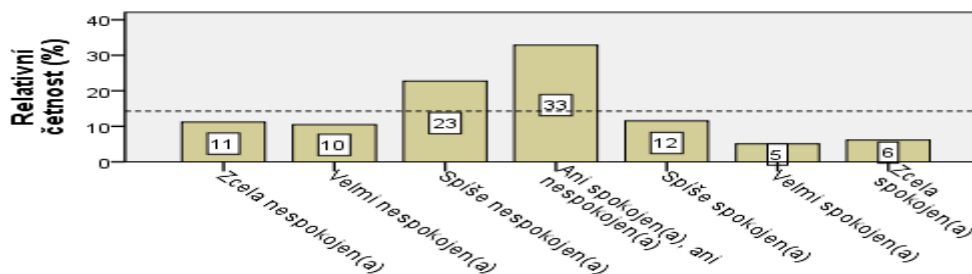
Z obr. č. 90 vyplývá, že studenti jsou nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů ostatního vybavení. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou studenti se stavem hygienických zařízení v prostorách FCHT. Dále spíše spokojeni jsou s otevírací dobou šaten na FCHT, s počtem parkovacích míst pro auta nebo motocykly u FCHT, s přístupností prostoru FCHT pro handicapované, s dostupností wifi v prostorách. Ještě spokojeni jsou studenti s počtem stojanu pro kola u FCHT, s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT, s počtem přípojek k internetu mimo učebny a se snadností orientace při hledání učeben, kanceláří atd. V průměru ani spokojeni ani nespokojeni jsou s umístěním šaten na FCHT. Až spíše nespokojeni jsou studenti s počtem počítačů mimo počítačové učebny a s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT.

Přehled spokojenosti s jednotlivými aspekty ostatního vybavení:

Tabulka 96: Spokojenost s počtem počítačů mimo počítačové učebny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	31	6	11
Velmi nespokojen(a)	29	6	10
Spíše nespokojen(a)	63	13	23
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	91	18	33
Spíše spokojen(a)	32	6	12
Velmi spokojen(a)	14	3	5

Zcela spokojen(a)	17	3	6
Total	277	56	100
Total	497	100	

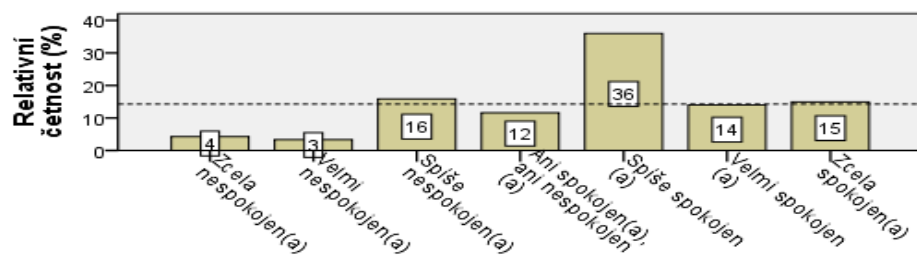


Obrázek 91: Spokojenost s počtem počítačů mimo počítačové učebny

Z obr. č. 91 vyplývá, že většina studentů, a to 44 % je s počtem počítačů mimo počítačové učebny spíše až zcela nespokojena. Dále 33 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 23 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s počtem počítačů mimo počítačové učebny ani spokojeno ani nespokojeno, jen 11 % je zcela nespokojeno a 6 % zcela spokojeno.

Tabulka 97: Spokojenost s dostupností WIFI v prostorách FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	14	3	4
Velmi nespokojen(a)	11	2	3
Spíše nespokojen(a)	52	10	16
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	38	8	12
Spíše spokojen(a)	118	24	36
Velmi spokojen(a)	46	9	14
Zcela spokojen(a)	49	10	15
Total	328	66	100
Total	497	100	

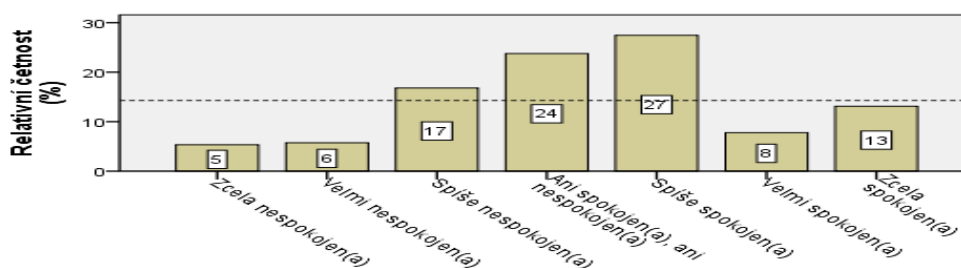


Obrázek 92: Spokojenost s dostupností wifi v prostorách FCHT

Z obr. č. 92 vyplývá, že většina studentů, a to 65 % je s dostupností wifi v prostorách FCHT spíše až zcela spokojeno. Dále 12 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 23 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 36 % je s dostupností wifi v prostorách FCHT spíše spokojena, pouze 4 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 98: Spokojenost s počtem přípojek k internetu mimo učebny v prostorách FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	13	3	5
Velmi nespokojen(a)	14	3	6
Spíše nespokojen(a)	41	8	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	58	12	24
Spíše spokojen(a)	67	13	27
Velmi spokojen(a)	19	4	8
Zcela spokojen(a)	32	6	13
Total	244	49	100
Total	497	100	

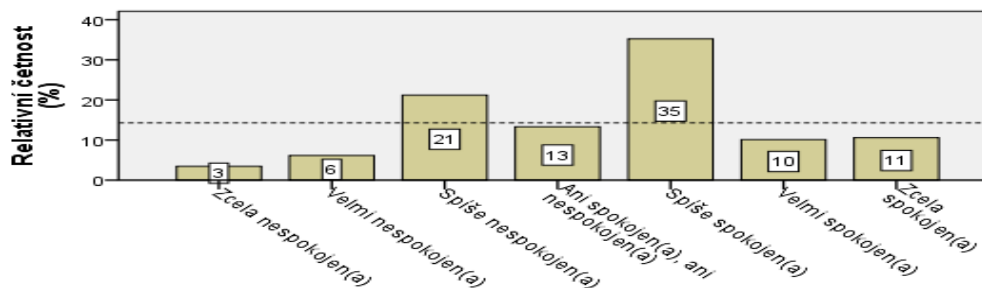


Obrázek 93: Spokojenost s počtem připojení k internetu mimo učebny v prostorách FCHT

Z obr. č. 93 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 48 % je s počtem připojení k internetu mimo učebny v prostorách FCHT spíše až zcela spokojena. Dále 24 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 28 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je spíše spokojeno či ani spokojeno ani nespokojeno s počtem připojení k internetu mimo učebny v prostorách FCHT.

Tabulka 99: Spokojenost s vybaveností chodeb FCHT stoly a nábytkem k sezení

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	14	3	3
Velmi nespokojen(a)	25	5	6
Spíše nespokojen(a)	86	17	21
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	54	11	13
Valid Spíše spokojen(a)	143	29	35
Velmi spokojen(a)	41	8	10
Zcela spokojen(a)	43	9	11
Total	406	82	100
Total	497	100	

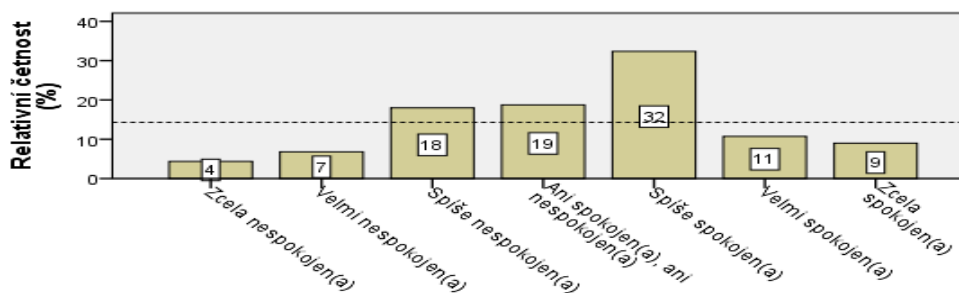


Obrázek 94: Spokojenost s vybaveností chodeb stoly a nábytkem k sezení

Z obr. č. 94 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 56 % je s vybaveností chodeb stoly a nábytkem k sezení spíše až zcela spokojena. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 31 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 35 % je s vybaveností chodeb stoly a nábytkem k sezení spíše spokojena, naopak 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 100: Spokojenost se snadností orientace při hledání učeben, kateder, kancelářů, východů atd. na FCHT

Aspekty spokojenosti		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Zcela nespokojen(a)	18	4	4
	Velmi nespokojen(a)	28	6	7
	Spíše nespokojen(a)	74	15	18
	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	77	15	19
	Spíše spokojen(a)	133	27	32
	Velmi spokojen(a)	44	9	11
	Zcela spokojen(a)	37	7	9
Total	411	83	100	
Total	497	100		



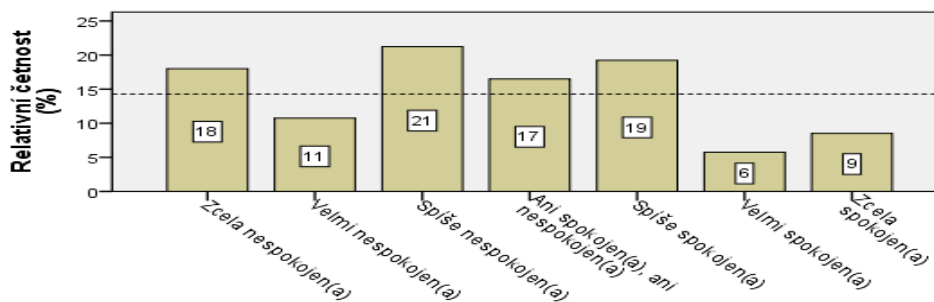
Obrázek 95: Spokojenost se snadností orientace při hledání učeben, kancelářů, východů atd. na FCHT

Z obr. č. 95 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 52 % je spíše až zcela spokojena se snadností orientace při hledání učeben, kancelářů atd. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 29 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je s tímto aspektem spíše spokojena, pouze 4 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 101: Spokojenost s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT pro studenty FCHT

Aspekty spokojenosti		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Zcela nespokojen(a)	72	14	18
	Velmi nespokojen(a)	43	9	11
	Spíše nespokojen(a)	85	17	21
	Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	66	13	17

Spíše spokojen(a)	77	15	19
Velmi spokojen(a)	23	5	6
Zcela spokojen(a)	34	7	9
Total	400	80	100
Total	497	100	

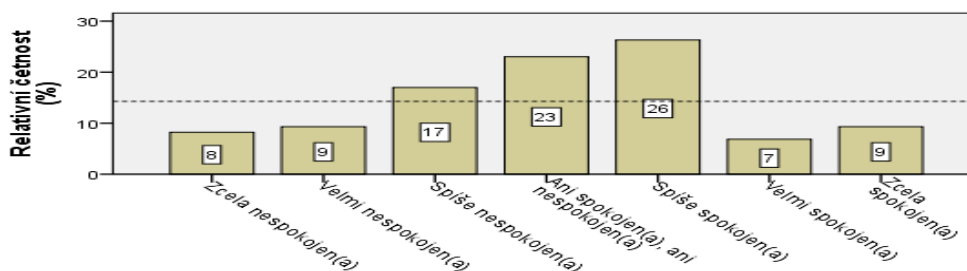


Obrázek 96: Spokojenost s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT

Z obr. č. 96 vyplývá, že polovina studentů, a to 50 % je s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT spíše až zcela nespokojena. Dále 17 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT zcela nespokojeno, nebo spíše spokojeno.

Tabulka 102: Spokojenost s umístěním šaten na FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	30	6	8
Velmi nespokojen(a)	34	7	9
Spíše nespokojen(a)	62	12	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	84	17	23
Spíše spokojen(a)	96	19	26
Velmi spokojen(a)	25	5	7
Zcela spokojen(a)	34	7	9
Total	365	73	100
Total	497	100	

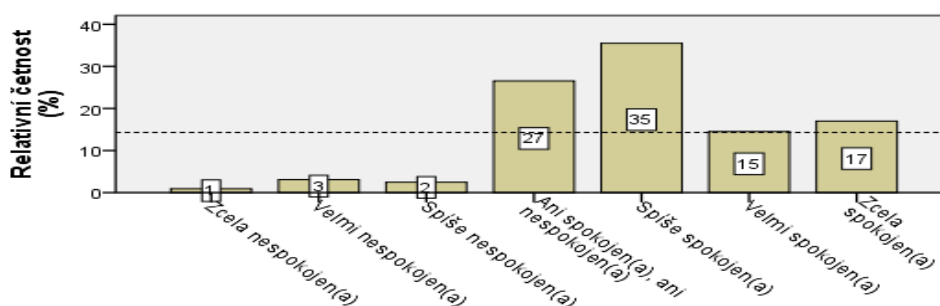


Obrázek 97: Spokojenost s umístěním šaten na FCHT

Z obr. č. 97 vyplývá, že většina studentů, a to 42 % je s umístěním šaten na FCHT spíše až zcela spokojena. Dále 23 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 35 % je spíše až zcela nespokojeno.

Tabulka 103: Spokojenost s otevírací dobou šaten na FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	10	2	3
Spíše nespokojen(a)	8	2	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	86	17	27
Spíše spokojen(a)	115	23	35
Velmi spokojen(a)	47	9	15
Zcela spokojen(a)	55	11	17
Total	324	65	100
Total	497	100	



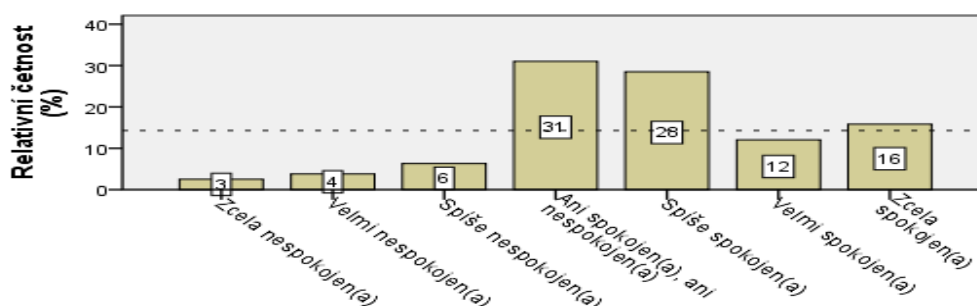
Obrázek 98: Spokojenost s otevírací dobou šaten na FCHT

Z obr. č. 98 vyplývá, že většina studentů, a to 67 % je spíše až zcela spokojeno s otevírací dobou šaten na FCHT. Dále 27 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno

ani nespokojeno a jen 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 35 % je s otevírací dobou šaten na FCHT spíše spokojena, naopak jen 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 104: Spokojenost s přístupností prostor FCHT pro handicapované

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	3
Velmi nespokojen(a)	6	1	4
Spíše nespokojen(a)	10	2	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	49	10	31
Spíše spokojen(a)	45	9	28
Velmi spokojen(a)	19	4	12
Zcela spokojen(a)	25	5	16
Total	158	32	100
Total	497	100	



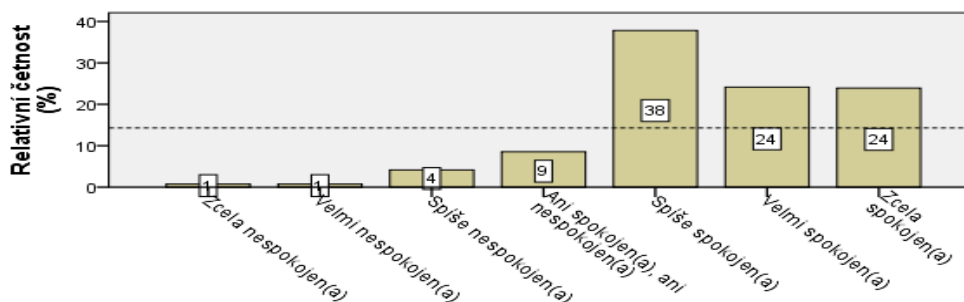
Obrázek 99: Spokojenost s přístupností prostor FCHT pro handicapované

Z obr. č. 99 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 56 % je spíše až zcela spokojeno s přístupností prostor pro handicapované. Dále 31 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno až zcela nespokojeno a 13 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů je s přístupností prostor FCHT pro handicapované ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 105: Spokojenost se stavem hygienických zařízení v prostorách FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	17	3	4

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	35	7	9
Spíše spokojen(a)	155	31	38
Velmi spokojen(a)	99	20	24
Zcela spokojen(a)	98	20	24
Total	410	82	100
Total	497	100	

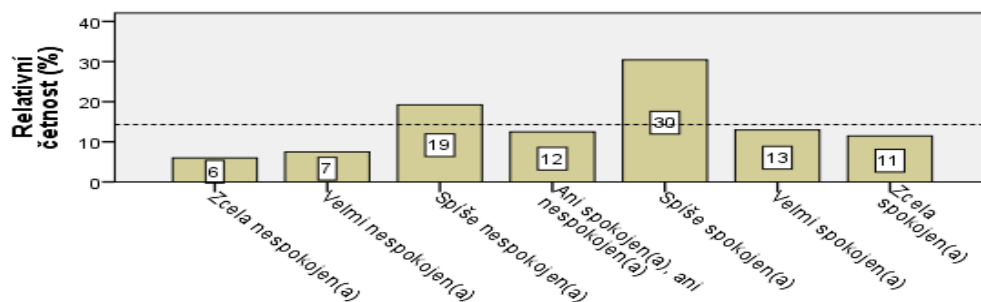


Obrázek 100: Spokojenost se stavem hygienických zařízení na FCHT

Z obr. č. 100 vyplývá, že velká většina studentů, a to 86 % je spíše až zcela spokojena se stavem hygienických zařízení na FCHT. Dále 9 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 5 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 38 % je se stavem hygienických zařízení na FCHT spíše spokojena.

Tabulka 106: Spokojenost s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	24	5	6
Velmi nespokojen(a)	30	6	7
Spíše nespokojen(a)	77	15	19
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	50	10	12
Valid Spíše spokojen(a)	122	25	30
Valid Velmi spokojen(a)	52	10	13
Valid Zcela spokojen(a)	46	9	11
Total	401	81	100
Total	497	100	

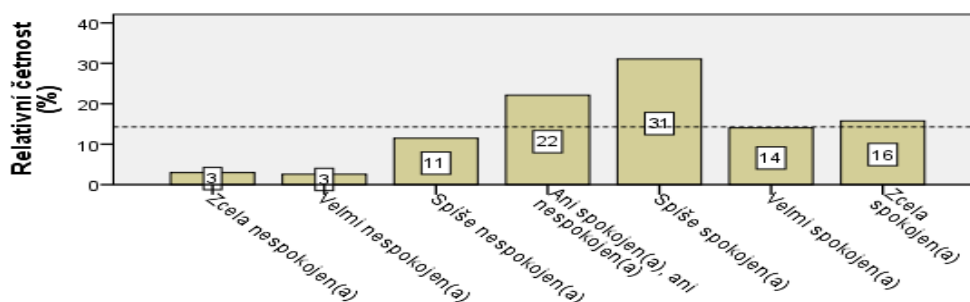


Obrázek 101: Spokojenost s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT

Z obr. č. 101 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 54 % je spíše až zcela spokojena s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT. Dále 12 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 34 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 30 % je s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT spíše spokojena.

Tabulka 107: Spokojenost s počtem parkovacích míst pro auta nebo motocykly u FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	7	1	3
Velmi nespokojen(a)	6	1	3
Spíše nespokojen(a)	27	5	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	52	10	22
Spíše spokojen(a)	73	15	31
Velmi spokojen(a)	33	7	14
Zcela spokojen(a)	37	7	16
Total	235	47	100
Total	497	100	

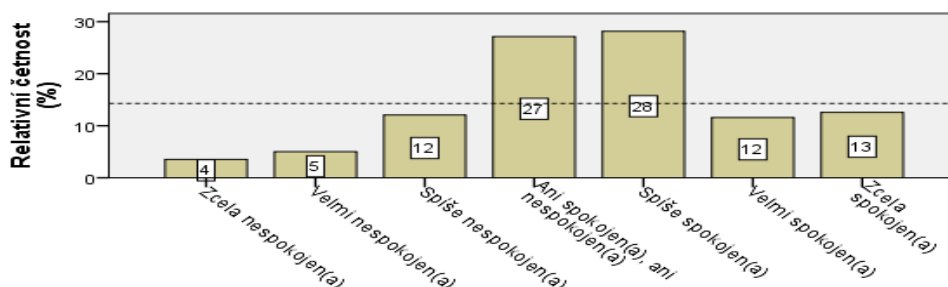


Obrázek 102: Spokojenost s počtem parkovacích míst pro motocykly a auta u FCHT

Z obr. č. 102 vyplývá, že většina studentů, a to 61 % je s počtem parkovacích míst pro auta a motocykly spíše až zcela spokojena. Dále 22 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 17 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 31 % je s počtem parkovacích míst pro motocykly a auta u FCHT spíše spokojena

Tabulka 108: Spokojenost s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	7	1	4
Velmi nespokojen(a)	10	2	5
Spíše nespokojen(a)	24	5	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	54	11	27
Spíše spokojen(a)	56	11	28
Velmi spokojen(a)	23	5	12
Zcela spokojen(a)	25	5	13
Total	199	40	100
Total	497	100	



Obrázek 103: Spokojenost s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT

Z obr. č. 103 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 53 % je spíše až zcela spokojena s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT. Dále 27 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 20 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT spíše spokojen či ani spokojen ani nespokojen.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti ostatního vybavení na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle ročníku studia a pohlaví.

Tabulka 109: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s ostatním vybavením u různých skupin studentů

Aspekty ostatního vybavení	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Počet počítačů mimo počítačové učebny	ročník studia	43,645	0,051
Dostupnost wifi v prostorách FCHT	ročník studia	56,838	0,002
Přístupnost do přízemí jednotlivých budov FCHT	ročník studia	54,164	0,004
Přístupnost prostor FCHT pro handicapované	ročník studia	47,269	0,023
Stav hygienických zařízení v prostorách FCHT	pohlaví	23,321	0,001
Počet odpadkových košů v prostorách FCHT	pohlaví	23,165	0,001

Z tab.109 vyplývá, že s počtem počítačů mimo počítačové učebny je nejvíce spokojeno studentů magisterského studia, naopak nejméně nespokojeno studentů 1. ročníků bakalářského studia.

S dostupností wifi v prostorách FCHT jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia, naopak nejméně spokojeni jsou studenti 2. ročníků magisterského studia.

S počtem přípojek k internetu mimo učebny v prostorách FCHT jsou nejvíce nespokojeni studenti 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni jsou studenti 1. ročníku bakalářského studia.

S přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT je nejvíce nespokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeno studentů 1. ročníků bakalářského studia.

S přístupností prostor FCHT pro handicapované je nejvíce nespokojeno studentů 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně spokojeno studentů 1. ročníků magisterského studia.

Se stavem hygienických zařízení v prostorách FCHT je spokojeno více mužů než žen.

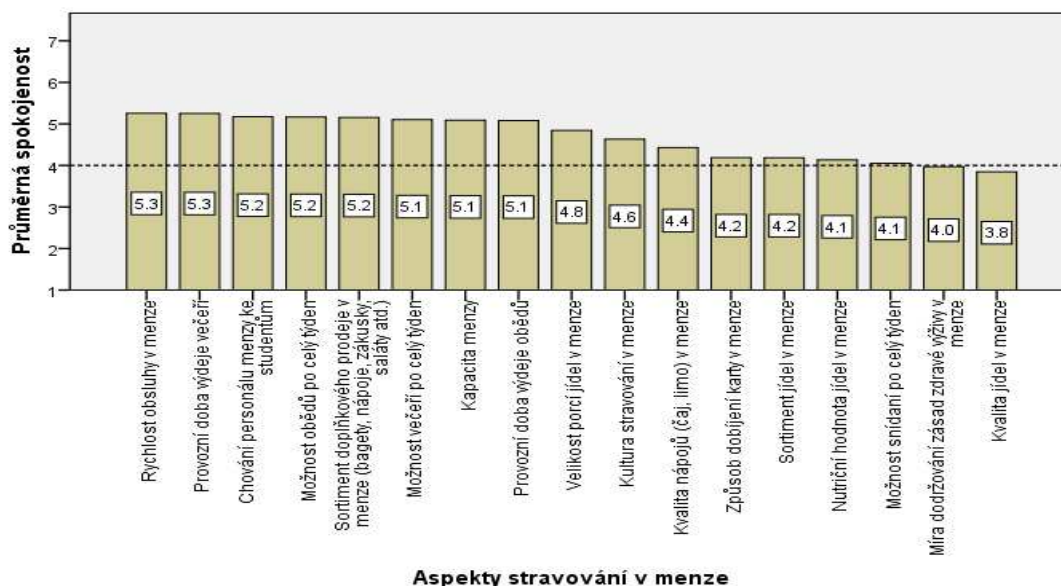
S počtem odpadkových košů v prostorách FCHT je spokojeno více mužů než žen.

4.2.13 Spokojenost se stravováním

Byla zjišťována průměrná spokojenost se stravováním v menze, která je znázorněna v obr. č. 104.

Tabulka 110: Průměrná spokojenost se stravováním

Aspekty stravování v menze	N	Průměr	Std. Deviation
Rychlost obsluhy v menze	329	5,3	1,3
Provozní doba výdeje večeří	251	5,3	1,3
Chování personálu menzy ke studentům	330	5,2	1,3
Možnost obědů po celý týden	328	5,2	1,4
Sortiment doplňkového prodeje v menze (bagety, nápoje, zákusky, saláty atd.)	323	5,2	1,3
Možnost večeří po celý týden	262	5,1	1,4
Kapacita menzy	332	5,1	1,3
Provozní doba výdeje obědů	329	5,1	1,3
Velikost porcí jídel v menze	333	4,8	1,6
Kultura stravování v menze	329	4,6	1,5
Kvalita nápojů (čaj, limo) v menze	263	4,4	1,7
Způsob dobíjení karty v menze	321	4,2	1,8
Sortiment jídel v menze	335	4,2	1,7
Nutriční hodnota jídel v menze	241	4,1	1,6
Možnost snídaní po celý týden	154	4,1	1,8
Míra dodržování zásad zdravé výživy v menze	281	4,0	1,7
Kvalita jídel v menze	335	3,8	1,7
Valid N (listwise)	111		



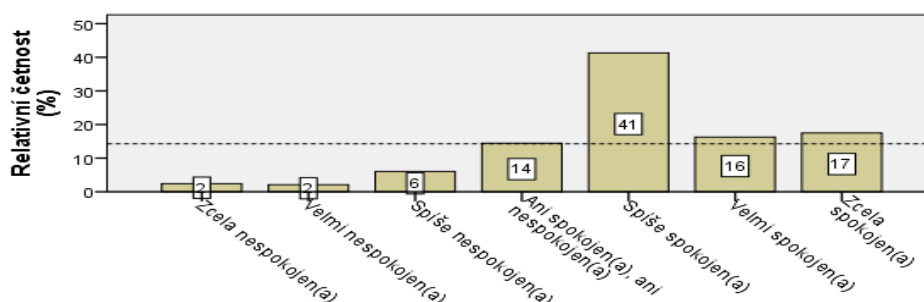
Obrázek 104: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů menzy

Z obr. č. 104 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se stravováním v menze. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rychlostí obsluhy v menze, s provozní dobou výdeje večeří, s chováním personálu menzy, s možností obědů po celý týden, se sortimentem doplňkového prodeje v menze. Spíše spokojeni jsou studenti s možností večeří po celý týden, s kapacitou menzy, s provozní dobou výdejů obědů, s velikostí porcí jídel a s kulturou stravování. Spíše ani spokojeni, ani nespokojeni jsou studenti s kvalitou nápojů v menze, se způsobem dobíjení karty, se sortimentem jídel v menze, s nutriční hodnotou jídel, s možností snídaní po celý týden, s mírou dodržování zásad zdravé výživy. Naopak podprůměrně spokojeni jsou s kvalitou jídel v menze.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů stravování v menze a bufetu FCHT:

Tabulka 111: Spokojenost s kapacitou menzy

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	7	1	2
Spíše nespokojen(a)	20	4	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	48	10	14
Valid Spíše spokojen(a)	137	28	41
Velmi spokojen(a)	54	11	16
Zcela spokojen(a)	58	12	17
Total	332	67	100
Total	497	100,0	

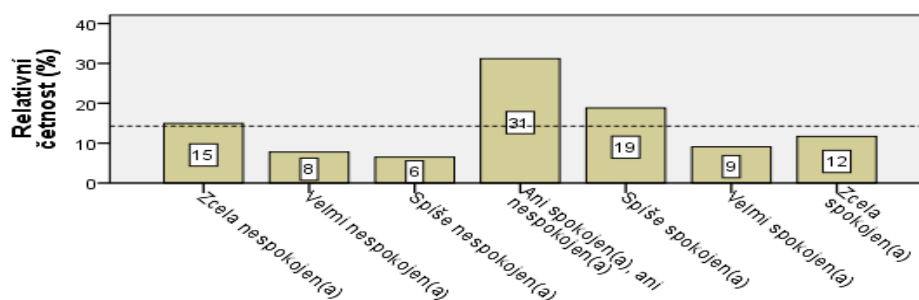


Obrázek 105: Spokojenost s kapacitou menzy

Z obr. č. 105 vyplývá, že většina studentů, a to 74 % je s kapacitou menzy spíše až zcela spokojena. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 12 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 41 % je s kapacitou menzy spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 112: Spokojenost s možností snídaní po celý týden

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	23	5	15
Velmi nespokojen(a)	12	2	8
Spíše nespokojen(a)	10	2	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	48	10	31
Spíše spokojen(a)	29	6	19
Velmi spokojen(a)	14	3	9
Zcela spokojen(a)	18	4	12
Total	154	31	100
Total	497	100,0	



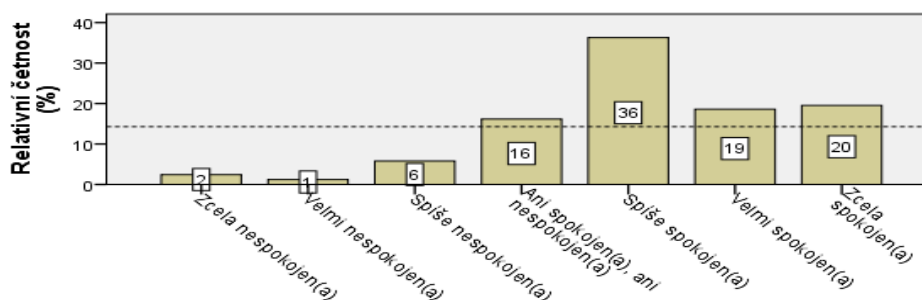
Obrázek 106: Spokojenost s možností snídaní po celý den

Z obr. č. 106 vyplývá, že většina studentů, a to 40 % je s možností snídaní po celý týden spíše až zcela spokojena. Dále 31 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 29 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů je s možností snídaní po celý den ani spokojeno ani nespokojeno.

Tabulka 113: Spokojenost s možností obědů po celý týden

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	4	1	1
Spíše nespokojen(a)	19	4	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	16
Spíše spokojen(a)	119	24	36
Velmi spokojen(a)	61	12	19
Zcela spokojen(a)	64	13	20
Total	328	66	100

Total	497	100,0
-------	-----	-------

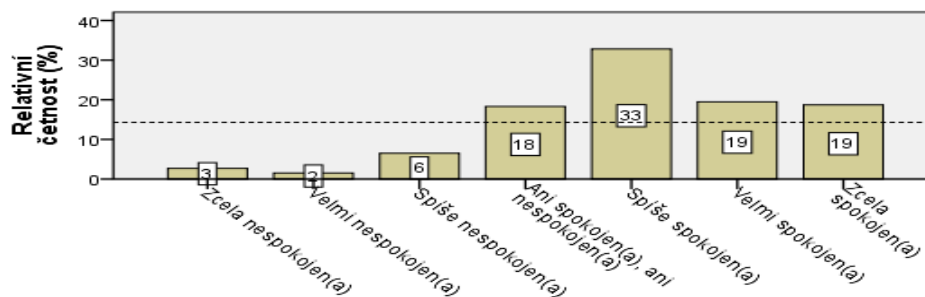


Obrázek 107: Spokojenost s možností obědů po celý týden

Z obr. č. 107 vyplývá, že většina studentů, a to 75 % je spíše až zcela spokojena s možností obědů po celý týden. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 9 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 36 % je s možností obědů po celý týden spíše spokojena, jen 2 % jsou zcela nespokojeni.

Tabulka 114: Spokojenost s možností večeří po celý týden

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	7	1	3
Velmi nespokojen(a)	4	1	2
Spíše nespokojen(a)	17	3	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	48	10	18
Spíše spokojen(a)	86	17	33
Velmi spokojen(a)	51	10	19
Zcela spokojen(a)	49	10	19
Total	262	53	100
Total	497	100	

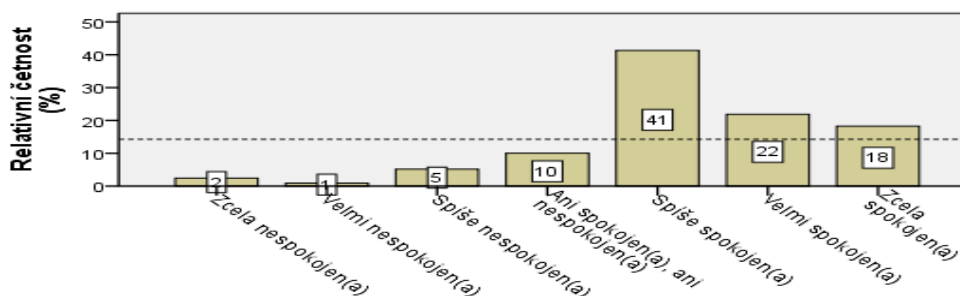


Obrázek 108: Spokojenost s možností večeří po celý týden

Z obr. č. 108 vyplývá, že většina studentů, a to 71 % je spíše až zcela spokojena s možností večeří po celý týden. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 11 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s možností večeří po celý týden spíše spokojena, pouze 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 115: Spokojenost s rychlostí obsluhy v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	8	2	2
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	17	3	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	33	7	10
Spíše spokojen(a)	136	27	41
Velmi spokojen(a)	72	14	22
Zcela spokojen(a)	60	12	18
Total	329	66	100
Total	497	100	

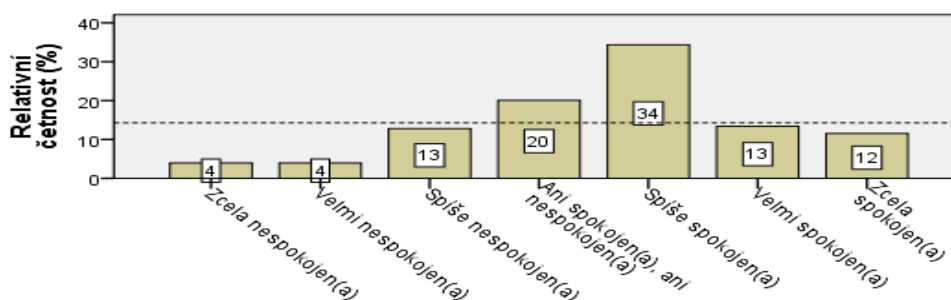


Obrázek 109: Spokojenost s rychlostí obsluhy v menze

Z obr. č. 109 vyplývá, že velká většina studentů, a to 81 % je spíše až zcela spokojena s rychlostí obsluhy v menze. Dále 10 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 9 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 41 % je s rychlostí obsluhy v menze spíše spokojena.

Tabulka 116: Spokojenost s kulturou stravování v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	13	3	4
Velmi nespokojen(a)	13	3	4
Spíše nespokojen(a)	42	8	13
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	66	13	20
Valid Spíše spokojen(a)	113	23	34
Valid Velmi spokojen(a)	44	9	13
Valid Zcela spokojen(a)	38	8	12
Total	329	66	100
Total	497	100	



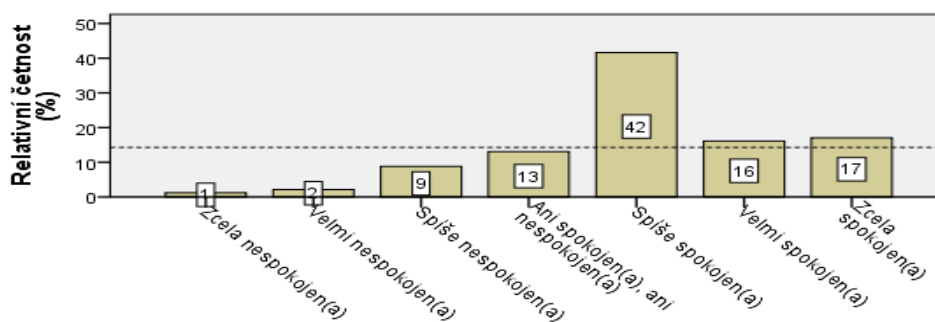
Obrázek 110: Spokojenost s kulturou stravování v menze

Z obr. č. 110 vyplývá, že většina studentů, a to 59 % je spíše až zcela spokojena s kulturou stravování v menze. Dále 20 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 21 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 34 % je s kulturou stravování v menze spíše spokojena.

Tabulka 117: Spokojenost s provozní dobou výdeje obědů

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	1
Velmi nespokojen(a)	7	1	2
Valid Spíše nespokojen(a)	29	6	9
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	43	9	13

Spíše spokojen(a)	137	28	42
Velmi spokojen(a)	53	11	16
Zcela spokojen(a)	56	11	17
Total	329	66	100
Total	497	100	

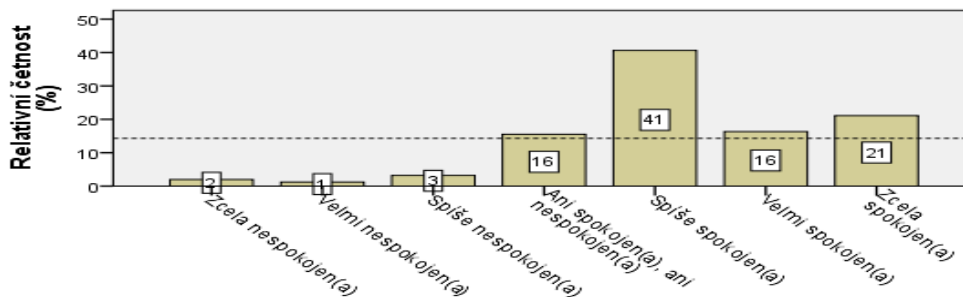


Obrázek 111: Spokojenost s provozní dobou výdejů obědů

Z obr. č. 111 vyplývá, že většina studentů, a to 75 % je spíše až zcela spokojeno s provozní dobou výdejů obědů. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 12 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 42 % je s provozní dobou výdejů obědů spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 118: Spokojenost s provozní dobou výdeje večeří

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	2
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	8	2	3
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	39	8	16
Valid Spíše spokojen(a)	102	21	41
Velmi spokojen(a)	41	8	16
Zcela spokojen(a)	53	11	21
Total	251	51	100
Total	497	100	

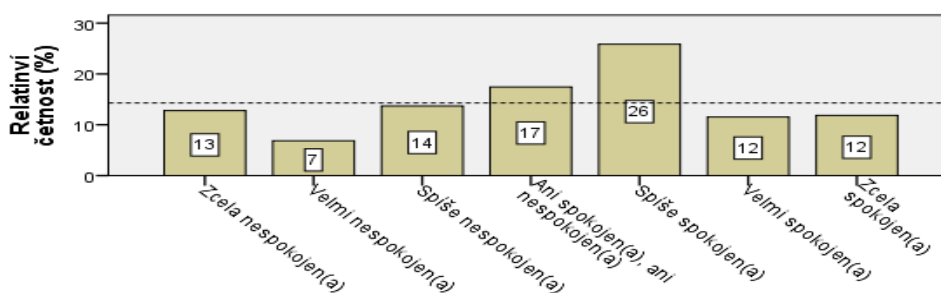


Obrázek 112: Spokojenost s provozní dobou výdejů večeří

Z obr. č. 112 vyplývá, že většina studentů, a to 78 % je spíše až zcela spokojena s provozní dobou výdejů večeří. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 41 % je s provozní dobou výdejů večeří spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 119: Spokojenost se způsobem dobíjení karty v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	41	8	13
Velmi nespokojen(a)	22	4	7
Spíše nespokojen(a)	44	9	14
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	56	11	17
Spíše spokojen(a)	83	17	26
Velmi spokojen(a)	37	7	12
Zcela spokojen(a)	38	8	12
Total	321	65	100
Total	497	100	

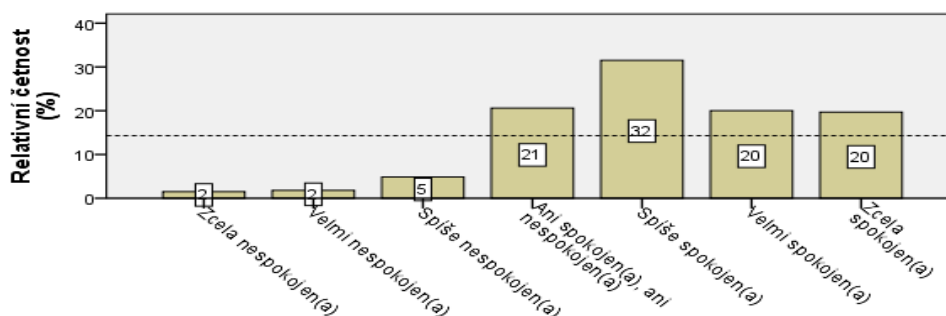


Obrázek 113: Spokojenost se způsobem dobíjení karty v menze

Z obr. č. 113 vyplývá, že polovina studentů, tedy 50 % je se způsobem dobíjení karty spíše až zcela spokojena. Dále 17 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 26 % je se způsobem dobíjení karty v menze spíše spokojena.

Tabulka 120: Spokojenost s chováním personálu menzy ke studentům

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	2
Velmi nespokojen(a)	6	1	2
Spíše nespokojen(a)	16	3	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	68	14	21
Spíše spokojen(a)	104	21	32
Velmi spokojen(a)	66	13	20
Zcela spokojen(a)	65	13	20
Total	330	66	100
Total	497	100	



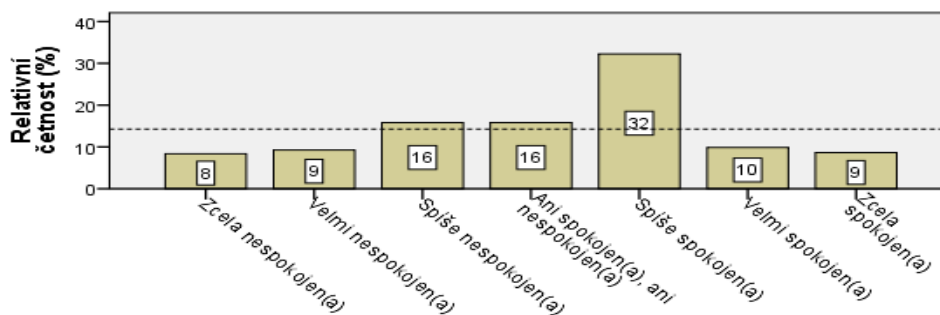
Obrázek 114: Spokojenost s chováním personálu menzy

Z obr. č. 114 vyplývá, že většina studentů, a to 72 % je spíše až zcela spokojena s chováním personálu menzy. Dále 21 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 7 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je s chováním personálu menzy spíše spokojena.

Tabulka 121: Spokojenost se sortimentem jídel v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	28	6	8
Velmi nespokojen(a)	31	6	9
Spíše nespokojen(a)	53	11	16

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	16
Spíše spokojen(a)	108	22	32
Velmi spokojen(a)	33	7	10
Zcela spokojen(a)	29	6	9
Total	335	67	100
Total	497	100	

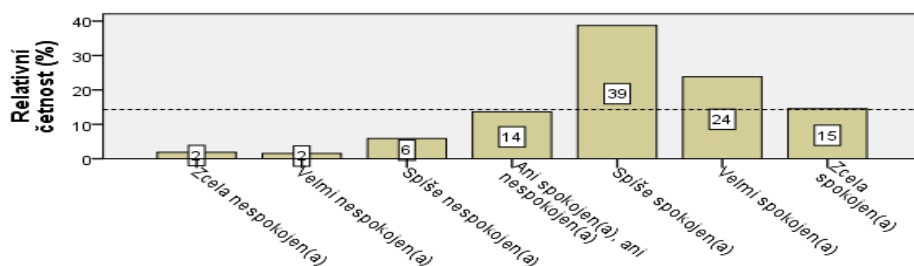


Obrázek 115: Spokojenost se sortimentem jídel v menze

Z obr. č. 115 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 51 % je spíše až zcela spokojena se sortimentem jídel v menze. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je se sortimentem jídel v menze spíše spokojena, jen 8 % je zcela nespokojena.

Tabulka 122: Spokojenost se sortimentem doplňkového prodeje v menze (bagety, nápoje, zákusky, saláty atd.)

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	6	1	2
Velmi nespokojen(a)	5	1	2
Spíše nespokojen(a)	19	4	6
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	44	9	14
Spíše spokojen(a)	125	25	39
Velmi spokojen(a)	77	15	24
Zcela spokojen(a)	47	9	15
Total	323	65	100
Total	497	100	

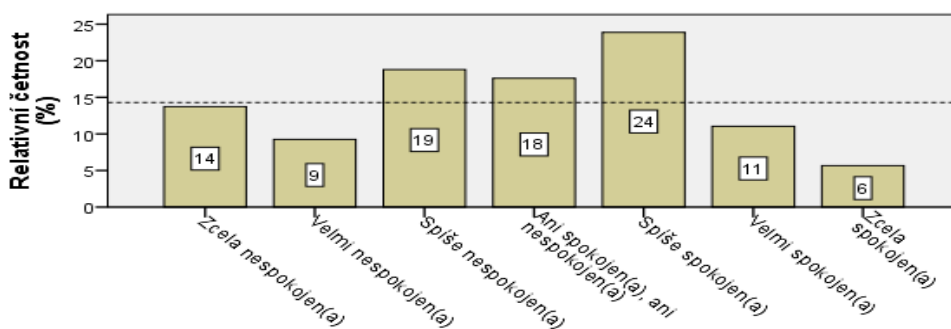


Obrázek 116: Spokojenost se sortimentem doplňkového prodeje v menze

Z obr. č. 116 vyplývá, že většina studentů, a to 78 % je spíše až zcela spokojena se sortimentem doplňkového prodeje v menze. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 8 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 39 % je se sortimentem doplňkového prodeje v menze spíše spokojena.

Tabulka 123: Spokojenost s kvalitou jídel v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	46	9	14
Velmi nespokojen(a)	31	6	9
Spíše nespokojen(a)	63	13	19
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	59	12	18
Spíše spokojen(a)	80	16	24
Velmi spokojen(a)	37	7	11
Zcela spokojen(a)	19	4	6
Total	335	67	100
Total	497	100	

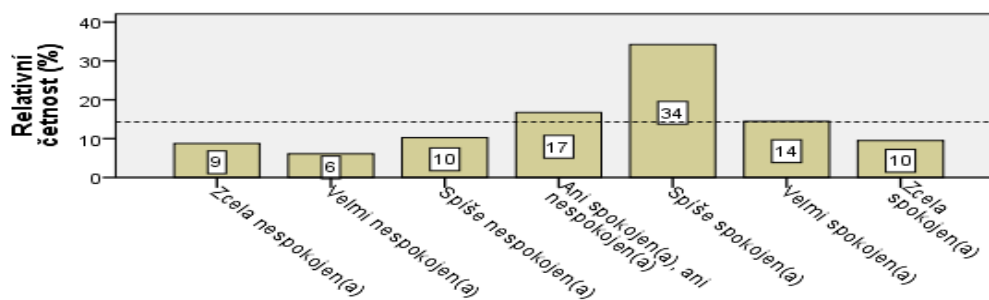


Obrázek 117: Spokojenost s kvalitou jídel v menze

Z obr. č. 117 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 59 % je spíše až zcela spokojena s kvalitou jídel v menze. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 42 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s kvalitou jídel v menze spíše spokojen, ale také spíše nespokojen.

Tabulka 124: Spokojenost s kvalitou nápojů (čaj, limo) v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	23	5	9
Velmi nespokojen(a)	16	3	6
Spíše nespokojen(a)	27	5	10
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	44	9	17
Valid Spíše spokojen(a)	90	18	34
Velmi spokojen(a)	38	8	14
Zcela spokojen(a)	25	5	10
Total	263	53	100
Total	497	100	



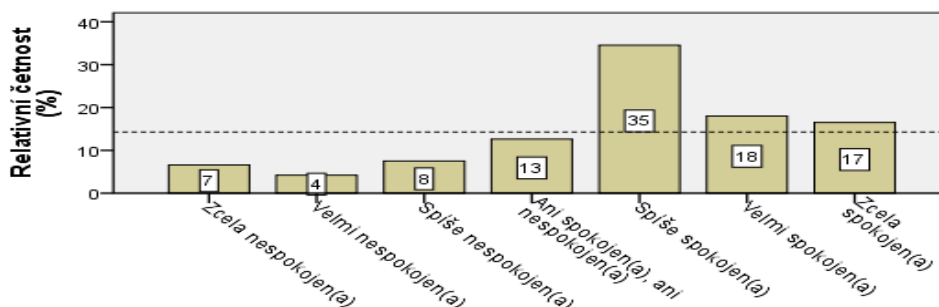
Obrázek 118: Spokojenost s kvalitou nápojů(čaj, limo) v menze

Z obr. č. 118 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 58 % je spíše až zcela spokojena s kvalitou nápojů v menze. Dále 17 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 25 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 34 % je s kvalitou nápojů v menze spíše spokojena, jen 9 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 125: Spokojenost s velikostí porcí jídel v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	22	4	7
Valid Velmi nespokojen(a)	14	3	4
Spíše nespokojen(a)	25	5	8

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	42	8	13
Spíše spokojen(a)	115	23	35
Velmi spokojen(a)	60	12	18
Zcela spokojen(a)	55	11	17
Total	333	67	100
Total	497	100	

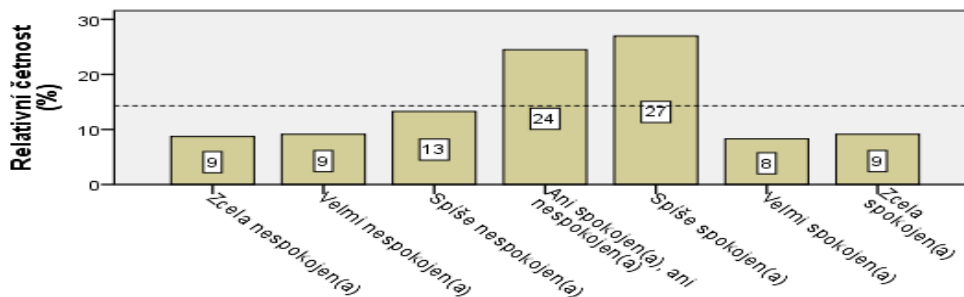


Obrázek 119: Spokojenost s velikostí porcí jídel v menze

Z obr. č. 119 vyplývá, že většina studentů, a to 70 % spíše až zcela spokojeno s velikostí porcí jídel v menze. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 17 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 35 % je s velikostí porcí jídel v menze spíše spokojena.

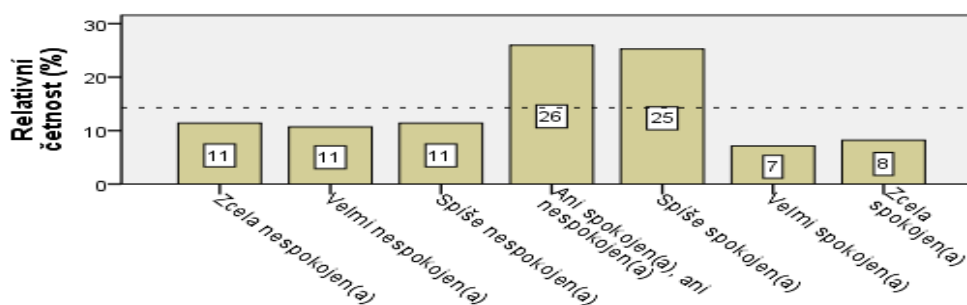
Tabulka 126: Spokojenost s nutriční hodnotou jídel v menze

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	21	4	9
Velmi nespokojen(a)	22	4	9
Spíše nespokojen(a)	32	6	13
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	59	12	24
Spíše spokojen(a)	65	13	27
Velmi spokojen(a)	20	4	8
Zcela spokojen(a)	22	4	9
Total	241	48	100
Total	497	100	



Obrázek 120: Spokojenost s nutriční hodnotou jídel v menze

Z obr. č. 120 vyplývá, že většina studentů, a to 44 % je s nutriční hodnotou jídel v menze spíše až zcela spokojena. Dále 24 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 32 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s nutriční hodnotou jídel v menze spíše spokojen či ani spokojen ani nespokojen.



Obrázek 121: Spokojenost s mírou dodržování zásad zdravé výživy v menze

Z obr. č. 121 vyplývá, že většina studentů, a to 40 % je s mírou dodržování zásad zdravé výživy v menze spíše až zcela spokojena. Dále 26 % studentů je s tímto aspektem sni spokojeno ani nespokojeno a 33 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s tímto aspektem spíše spokojen ale také ani spokojen ani nespokojen.

Byla testována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti se stravováním na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví a ročníku studia.

Tabulka 127: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti stravování v menze u různých skupin studentů

Aspekty stravování v menze	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Kapacita menzy	pohlaví	14,733	0,022
Možnost obědů po celý týden	pohlaví	16,808	0,010
Možnost večeří po celý týden	pohlaví	15,542	0,016
Rychlost obsluhy v menze	pohlaví	16,786	0,010
Kultura stravování v menze	pohlaví	35,045	0,000
Provozní doba výdeje obědů	pohlaví	28,306	0,000
Provozní doba výdeje večeří	pohlaví	18,787	0,005
Způsob dobíjení karty v menze	pohlaví	12,785	0,047
Kvalita jídel v menze	pohlaví	20,996	0,002
Kvalita nápojů v menze	pohlaví	13,022	0,043
Velikost porcí jídel v menze	pohlaví	23,620	0,001
Nutriční hodnota jídel v menze	pohlaví	18,151	0,006
Míra dodržování zásad zdravé výživy v menze	pohlaví	12,732	0,047
Kapacita menzy	ročník studia	46,978	0,025
Možnost obědů po celý týden	ročník studia	44,620	0,042
Možnost večeří po celý týden	ročník studia	58,507	0,001
Rychlost obsluhy v menze	ročník studia	69,595	0,000
Kultura stravování v menze	ročník studia	73,947	0,000
Provozní doba výdeje obědů	ročník studia	49,398	0,014
Způsob dobíjení karty v menze	ročník studia	67,542	0,000
Chování personálu menzy	ročník studia	79,95	0,000
Sortiment jídel v menze	ročník studia	60,257	0,001
Sortiment doplňkového prodeje v menze	ročník studia	54,819	0,004
Kvalita jídel v menze	ročník studia	55,587	0,003
Kvalita nápojů v menze	ročník studia	58,984	0,001
Velikost porcí jídel v menze	ročník studia	61,971	0,001
Nutriční hodnota jídel v menze	ročník studia	52,941	0,006
Míra dodržování zásad zdravé výživy v menze	ročník studia	61,874	0,001

Z tab.127 vyplývá, že s kapacitou menzy jsou více nespokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti v 1. ročníků magisterského studia.

S možností obědů po celý týden jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce nespokojeni jsou s tímto aspektem studenti 1. ročníků magisterského studia.

S možností večeří po celý týden jsou více nespokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeno s tímto aspektem je studentů 1. ročníků magisterského studia.

S rychlostí obsluhy v menze jsou spokojeny více ženy než muži. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 2. ročníků magisterského studia. Nejméně jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia ani spokojeni ani nespokojeni s tímto aspektem.

S kulturou stravování v menze jsou více nespokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia, nejméně spokojeni studenti doktorského studia.

S provozní dobou výdeje obědů jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia.

Se způsobem dobíjení karty v menze jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia, naopak nejméně nespokojeni studenti 1. ročníků bakalářského studia.

S kvalitou jídel v menze jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce spokojeni jsou s tímto aspektem studenti 1. ročníků bakalářského studia. Nejméně nespokojeni jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S kvalitou nápojů v menze jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce nespokojeno je s tímto aspektem studentů doktorského studia, naopak nejméně nespokojeno je studentů 2. ročníků bakalářského studia.

S velikostí porcí jídel v menze jsou více nespokojeni muži než ženy. Nejvíce spokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků bakalářského studia, naopak nejméně nespokojeni studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S nutriční hodnotou jídel v menze jsou více nespokojeni muži než ženy. Nejvíce spokojeni s tímto aspektem jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S mírou dodržování zásad zdravé výživy v menze jsou více spokojeny ženy než muži. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti doktorského studia, naopak nejméně nespokojeni jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S chováním personálu menzy jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia. Nejméně nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

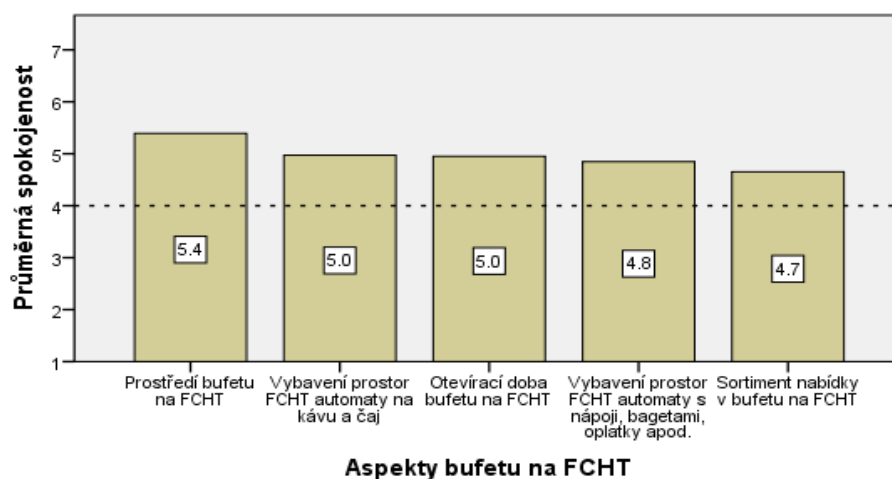
Se sortimentem jídel v menze je nejvíce nespokojeno studentů 3. ročníků bakalářského studia. Nejméně spokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia.

Se Sortimentem doplňkového prodeje v menze jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia, nejméně spokojeni jsou studenti 1. ročníků magisterského studia.

Spokojenost s bufetem na FCHT a jeho aspekty:

Tabulka 128: Průměrná spokojenost se stravováním v bufetu na FCHT

Aspekty stravování v bufetu FCHT	N	Průměr	Std. Deviation
Prostředí bufetu na FCHT	342	5,4	1,2
Vybavení prostor FCHT automaty na kávu a čaj	351	5,0	1,3
Otevírací doba bufetu na FCHT	313	5,0	1,2
Vybavení prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky apod.	350	4,8	1,4
Sortiment nabídky v bufetu na FCHT	327	4,7	1,5
Valid N (listwise)	291		



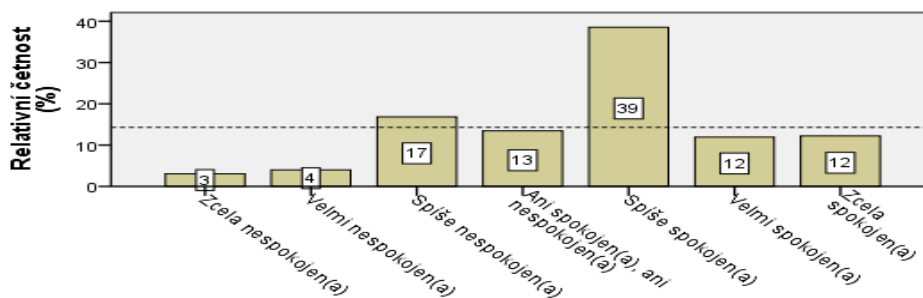
Obrázek 122: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů bufetu na FCHT

Z obr. č. 122 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty stravování v bufetu FCHT. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s prostředím bufetu na FCHT. Spíše spokojeni jsou studenti s vybavením prostoru FCHT automaty, s otevírací dobou bufetu na FCHT a s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky apod. V průměru nejméně jsou spokojeni se sortimentem nabídky v bufetu na FCHT.

Tabulka 129: Spokojenost se sortimentem nabídky v bufetu na FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	10	2	3
Velmi nespokojen(a)	13	3	4
Valid Spíše nespokojen(a)	55	11	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	44	9	13
Spíše spokojen(a)	126	25	39

Velmi spokojen(a)	39	8	12
Zcela spokojen(a)	40	8	12
Total	327	66	100
Total	497	100	

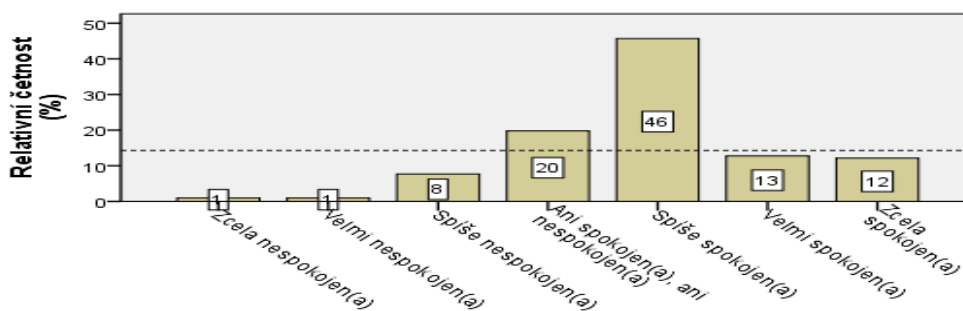


Obrázek 123: Spokojenost se sortimentem nabídky bufetu na FCHT

Z obr. č. 123 vyplývá, že většina studentů, a to 63 % je spíše až zcela spokojena se sortimentem nabídky bufetu na FCH. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 24 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 39 % je se sortimentem nabídky bufetu na FCHT spíše spokojena, pouze 3 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 130: Spokojenost s otevírací dobou bufetu na FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	24	5	8
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	62	12	20
Spíše spokojen(a)	143	29	46
Velmi spokojen(a)	40	8	13
Zcela spokojen(a)	38	8	12
Total	313	63	100
Total	497	100	

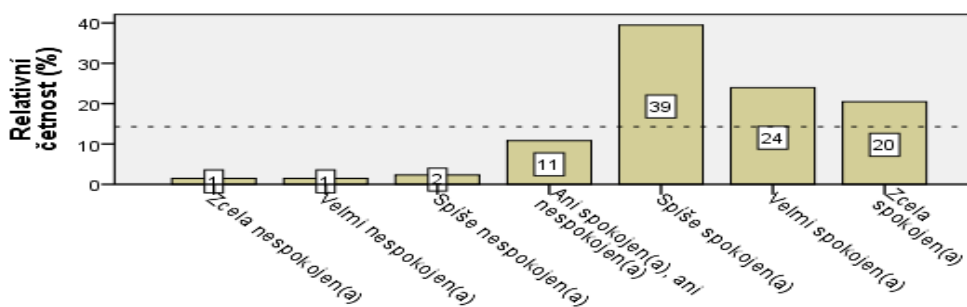


Obrázek 124: Spokojenost s otevírací dobou bufetu na FCHT

Z obr. č. 124 vyplývá, že většina studentů, a to 71 % je spíše až zcela spokojena s otevírací dobou bufetu na FCHT. Dále 20 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 9 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 46 % je s otevírací dobou bufetu na FCHT spíše spokojena.

Tabulka 131: Spokojenost s prostředím bufetu na FCHT

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	5	1	1
Spíše nespokojen(a)	8	2	2
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	37	7	11
Valid Spíše spokojen(a)	135	27	39
Valid Velmi spokojen(a)	82	16	24
Valid Zcela spokojen(a)	70	14	20
Total	342	69	100
Total	497	100	



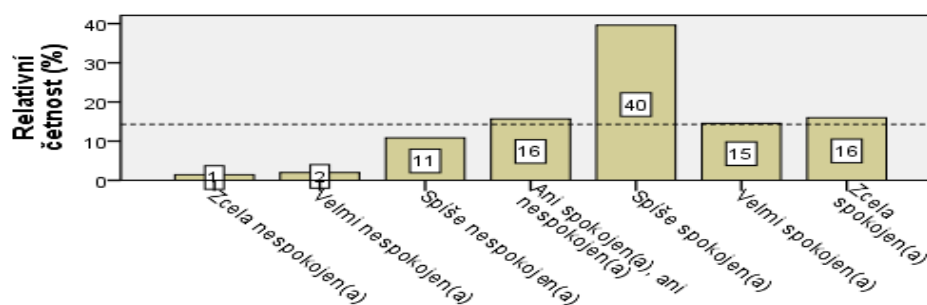
Obrázek 125: Spokojenost s prostředím bufetu na FCHT

Z obr. č. 125 vyplývá, že většina studentů, a to 83 % je spíše až zcela spokojena s prostředím bufetu na FCHT. Dále 11 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani

nespokojeno a 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 39 % je s prostředím bufetu na FCHT spíše spokojena.

Tabulka 132: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	1
Velmi nespokojen(a)	7	1	2
Spíše nespokojen(a)	38	8	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	55	11	16
Valid Spíše spokojen(a)	139	28	40
Velmi spokojen(a)	51	10	15
Zcela spokojen(a)	56	11	16
Total	351	71	100
Total	497	100	



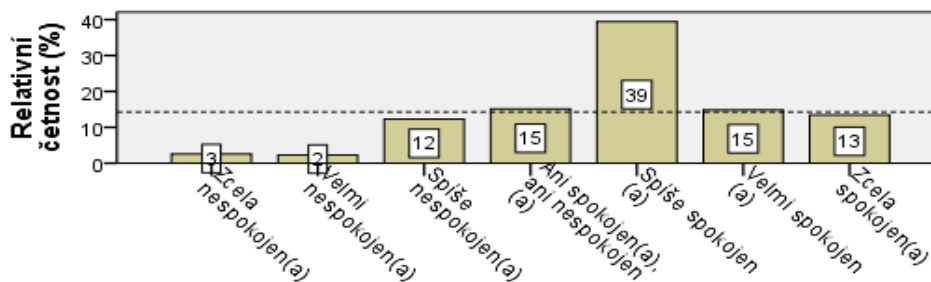
Obrázek 126: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj

Z obr. č. 126 vyplývá, že většina studentů, a to 71 % je spíše až zcela spokojena s vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj. Dále 16 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 13 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 40 % je s tímto aspektem spíše spokojena, naopak pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 133: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky apod.

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	3
Velmi nespokojen(a)	8	2	2
Valid Spíše nespokojen(a)	43	9	12
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	15
Spíše spokojen(a)	138	28	39

Velmi spokojen(a)	52	10	15
Zcela spokojen(a)	47	9	13
Total	350	70	100
Total	497	100	



Obrázek 127: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, poplatky apod.

Z obr. č. 127 vyplývá, že většina studentů, a to 67 % je spíše až zcela spokojena s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, poplatky apod. Dále 15 % je s tímto aspektem není ani spokojeno ani nespokojeno a 18 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 39 % je s tímto aspektem spíše spokojena.

Byla testována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti se stravováním v bufetu na FCHT na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů pouze podle ročníku studia, ne podle pohlaví.

Tabulka 134: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se stravováním v bufetu na FCHT u různých skupin studentů

Aspekty stravování v bufetu FCHT	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Sortiment nabídky v bufetu na FCHT	ročník studia	43,849	0,049
Vybavení prostor FCHT automaty na kávu a čaj	ročník studia	47,886	0,020
Vybavení prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami atd.	ročník studia	55,998	0,003

Z tab.131 vyplývá, že se sortimentem nabídky bufetu na FCHT jsou nejvíce spokojeni studenti 2. ročníků magisterského studia oproti ostatním studentům.

S vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj je nejvíce spokojeno studentů 1. ročníků bakalářského studia, naopak nejvíce nespokojeno je s tímto aspektem studentů 1. ročníků magisterského studia.

S vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky atd. jsou nejvíce spokojeni studenti 1. ročníků bakalářského studia, naopak nejméně nespokojeni jsou s tímto aspektem studenti 2. ročníků bakalářského studia.

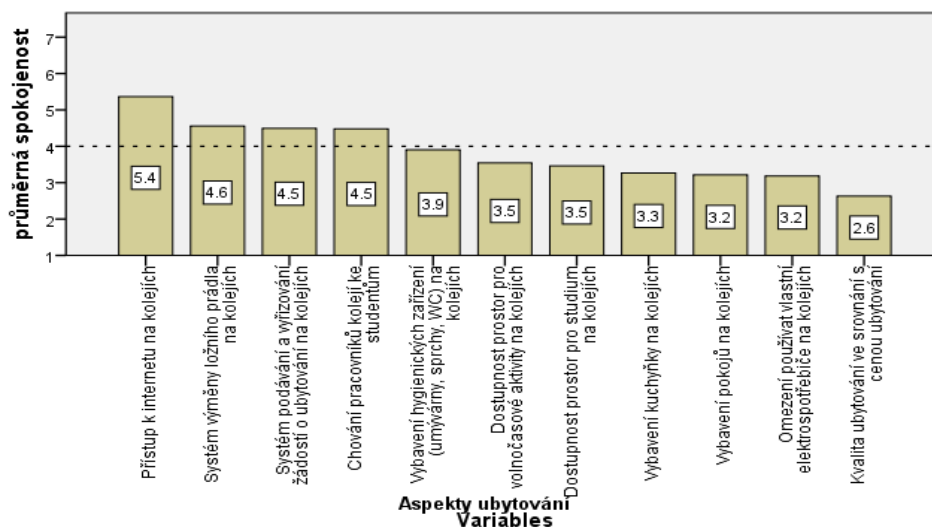
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky ke stravování v menze a bufetu na FCHT. Bylo zjištěno, že nejvíce studentů si stěžuje na kvalitu a cenu jídel v menze, nejčastěji kritizují převařené, přesolené či sladké brambory a nedostatek čerstvé zeleniny k jídlu. Dále výraznému počtu studentů nevyhovuje dlouhá čekací doba na nabití karty přes účet, zavedené poplatky při dobítí v hotovosti, malé množství automatů na občerstvení a také jim chybí možnost snídání v menze. Nový bufet na fakultě hodnotí studenti jako drahý a s malým sortimentem. Většině studentů vyhovovalo původní bistro U Dvou Přátel.

4.2.15 Spokojenost s ubytováním a jeho aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s ubytováním a jeho aspekty, které jsou znázorněny v obr. č. 128.

Tabulka 135: Průměrná spokojenost s ubytováním a jeho aspekty

Aspekty ubytování	N	Průměr	Std. Deviation
Přístup k internetu na kolejích	183	5,4	1,3
System výměny ložního prádla na kolejích	160	4,6	1,3
System podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích	183	4,5	1,3
Chování pracovníků kolejí ke studentům	182	4,5	1,5
Vybavení hygienických zařízení(umývárny, sprchy, WC) na kolejích	197	3,9	1,5
Dostupnost prostor pro volnočasové aktivity na kolejích	158	3,5	1,6
Dostupnost prostor pro studium na kolejích	161	3,5	1,6
Vybavení kuchyňky na kolejích	191	3,3	1,5
Vybavení pokojů na kolejích	199	3,2	1,5
Omezení používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích	184	3,2	1,5
Kvalita ubytování ve srovnání s cenou ubytování	195	2,6	1,5
Valid N (listwise)	127		



Obrázek 128: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů ubytování

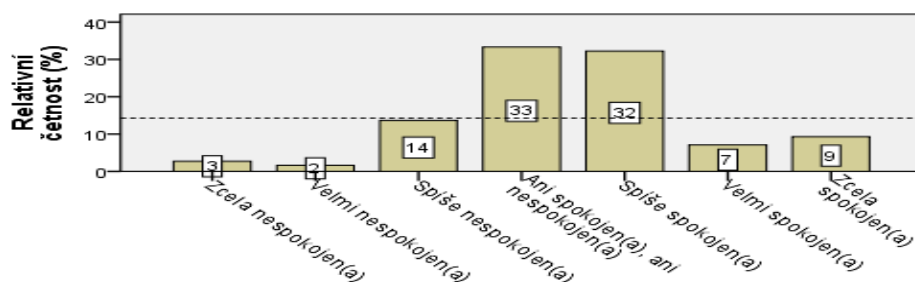
Obr. č. 128 ukazuje na to, že jsou studenti podprůměrně spokojeni s většinou aspektů ubytování. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s přístupem k internetu na kolejích, ještě spokojeni jsou se systémem výměny ložního prádla na kolejích, se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích a s chováním pracovníků kolejí. V průměru až spíše nespokojeni jsou studenti s vybavením hygienických zařízení, s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích, s dostupností prostor pro studium na kolejích, s vybavením kuchyňky, s vybavením pokojů na kolejích a s omezováním používat vlastní elektrospotřebiče. Velmi nespokojeni jsou studenti s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů ubytování:

Tabulka 136: Spokojenost se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	5	1	3
Velmi nespokojen(a)	3	1	2
Spíše nespokojen(a)	25	5	14
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	61	12	33
Spíše spokojen(a)	59	12	32
Velmi spokojen(a)	13	3	7
Zcela spokojen(a)	17	3	9
Total	183	37	100

Total	497	100	
-------	-----	-----	--

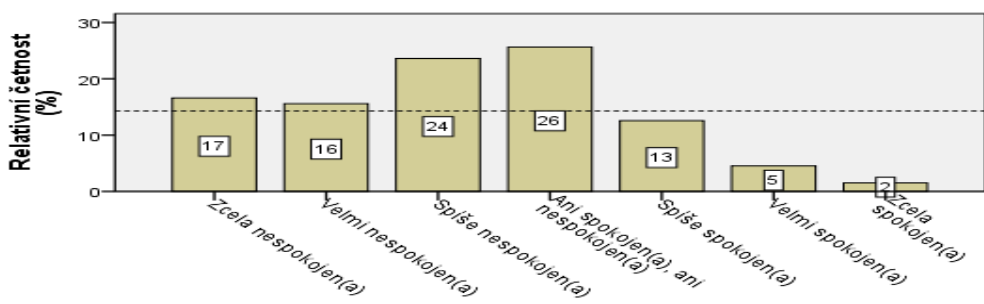


Obrázek 129: Spokojenost se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích

Z obr. č. 129 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 48 % je s podáváním a vyřizováním žádostí o ubytování na kolejích spíše až zcela spokojena. Dále 33 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 19 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s tímto aspektem spíše spokojen a ani spokojen ani nespokojen.

Tabulka 137: Spokojenost s vybavením pokojů na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	33	7	17
Velmi nespokojen(a)	31	6	16
Spíše nespokojen(a)	47	9	24
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	51	10	26
Spíše spokojen(a)	25	5	13
Velmi spokojen(a)	9	2	5
Zcela spokojen(a)	3	1	2
Total	199	40	100
Total	497	100	

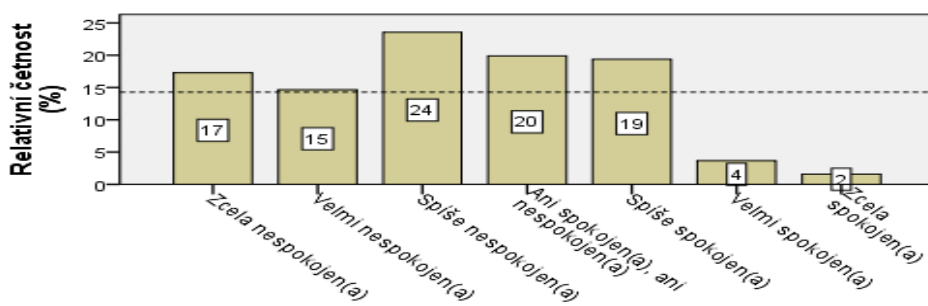


Obrázek 130: Spokojenost s vybavením pokojů na kolejích

Z obr. č. 130 vyplývá, že většina studentů, a to 57 % je spíše až zcela nespokojena s vybavením pokojů na kolejích. Dále 26 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 17 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s vybavením pokojů na kolejích spíše nespokojen a ani spokojen ani nespokojen.

Tabulka 138: Spokojenost s vybavením kuchyňky na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	33	7	17
Velmi nespokojen(a)	28	6	15
Spíše nespokojen(a)	45	9	24
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	38	8	20
Spíše spokojen(a)	37	7	19
Velmi spokojen(a)	7	1	4
Zcela spokojen(a)	3	1	2
Total	191	38	100
Total	497	100	

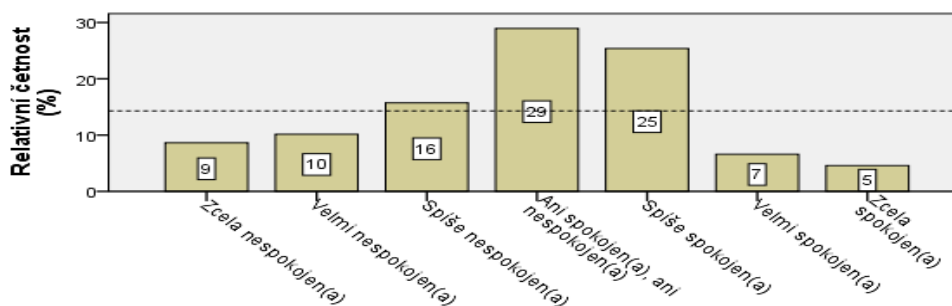


Obrázek 131: Spokojenost s vybavením kuchyňky na kolejích

Z obr. č. 131 vyplývá, že většina studentů, a to 56 % je spíše až zcela nespokojena s vybavením kuchyňky na kolejích. Dále 20 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 25 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 24 % je spíše nespokojena s vybavením kuchyňky na kolejích, naopak pouze 2 % jsou zcela spokojeni.

Tabulka 139: Spokojenost s vybavením hygienických zařízení (umývárny, sprchy, WC) na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	17	3	9
Velmi nespokojen(a)	20	4	10
Spíše nespokojen(a)	31	6	16
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	57	11	29
Spíše spokojen(a)	50	10	25
Velmi spokojen(a)	13	3	7
Zcela spokojen(a)	9	2	5
Total	197	40	100
Total	497	100	

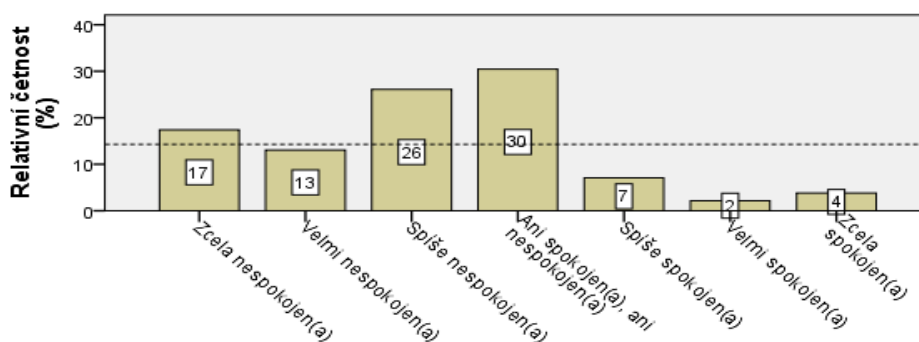


Obrázek 132: Spokojenost s vybavením hygienických zařízení (umývárny, sprchy, WC) na kolejích

Z obr. č. 132 vyplývá, že 37 % studentů je spíše až zcela spokojeno s vybavením hygienických zařízení na kolejích. Dále 29 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 34 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že většina studentů, a to 29 % je s vybavením hygienických zařízení na kolejích ani spokojena ani nespokojena, 25 % je spíše spokojeno.

Tabulka 140: Spokojenost s omezením používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	32	6	17
Velmi nespokojen(a)	24	5	13
Spíše nespokojen(a)	48	10	26
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	56	11	30
Spíše spokojen(a)	13	3	7
Velmi spokojen(a)	4	1	2
Zcela spokojen(a)	7	1	4
Total	184	37	100
Total	497	100	



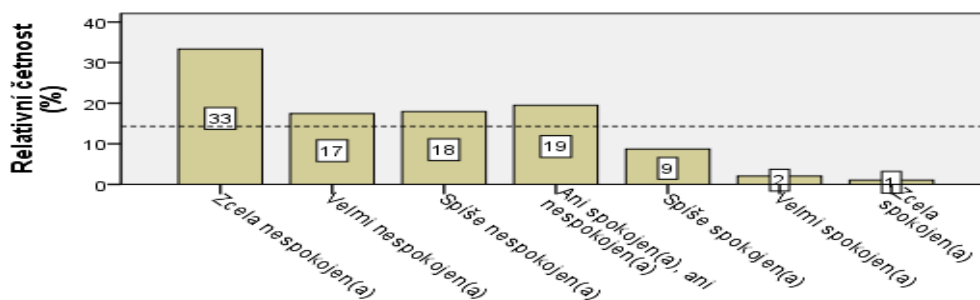
Obrázek 133: Spokojenost s omezením používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích

Z obr. č. 133 vyplývá, že většina studentů, a to 56 % je s omezení používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích spíše až zcela nespokojena. Dále 30 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 14 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a spíše nespokojeno.

Tabulka 141: Spokojenost s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	65	13	33
Velmi nespokojen(a)	34	7	17
Spíše nespokojen(a)	35	7	18
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	38	8	19
Spíše spokojen(a)	17	3	9
Velmi spokojen(a)	4	1	2
Zcela spokojen(a)	2	0	1

Total	195	39	100
Total	497	100	

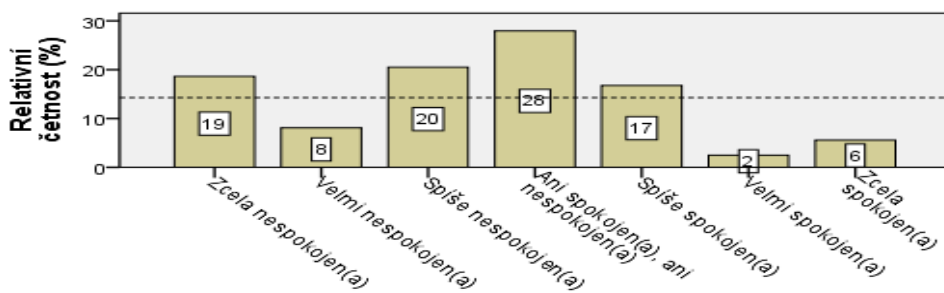


Obrázek 134: Spokojenost s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování

Z obr. č. 134 vyplývá, že většina studentů, a to 68 % je s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou spíše až zcela nespokojena. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 13 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou zcela nespokojena, pouze 1 % je zcela spokojeno.

Tabulka 142: Spokojenost s dostupností prostor pro studium na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	30	6	19
Velmi nespokojen(a)	13	3	8
Spíše nespokojen(a)	33	7	20
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	45	9	28
Spíše spokojen(a)	27	5	17
Velmi spokojen(a)	4	1	2
Zcela spokojen(a)	9	2	6
Total	161	32	100
Total	497	100	

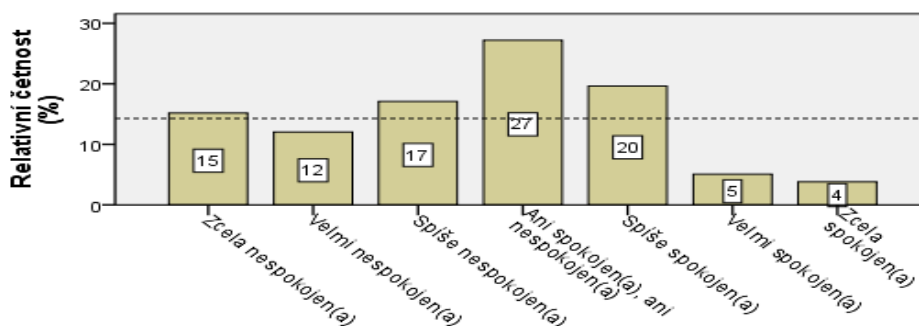


Obrázek 135: Spokojenost s dostupností prostor pro studium na kolejích

Z obr. č. 135 vyplývá, že většina studentů, a to 47 % je s dostupností prostor pro studium na kolejích spíše až zcela nespokojena. Dále 28 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 25 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 28 % je s dostupností prostor pro studium na kolejích ani spokojena ani nespokojena.

Tabulka 143: Spokojenost s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	24	5	15
Velmi nespokojen(a)	19	4	12
Spíše nespokojen(a)	27	5	17
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	43	9	27
Spíše spokojen(a)	31	6	20
Velmi spokojen(a)	8	2	5
Zcela spokojen(a)	6	1	4
Total	158	32	100
Total	497	100	

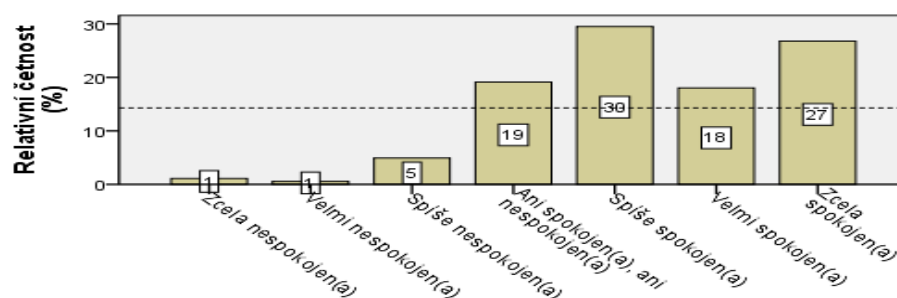


Obrázek 136: Spokojenost s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích

Z obr. č. 136 vyplývá, že většina studentů, a to 44 % je s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích spíše až zcela nespokojena. Dále 27 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 29 % je spíše až zcela spokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 27 % je s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích ani spokojena ani nespokojena.

Tabulka 144: Spokojenost s přístupem k internetu na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	1	0	1
Spíše nespokojen(a)	9	2	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	35	7	19
Spíše spokojen(a)	54	11	30
Velmi spokojen(a)	33	7	18
Zcela spokojen(a)	49	10	27
Total	183	37	100
Total	497	100	



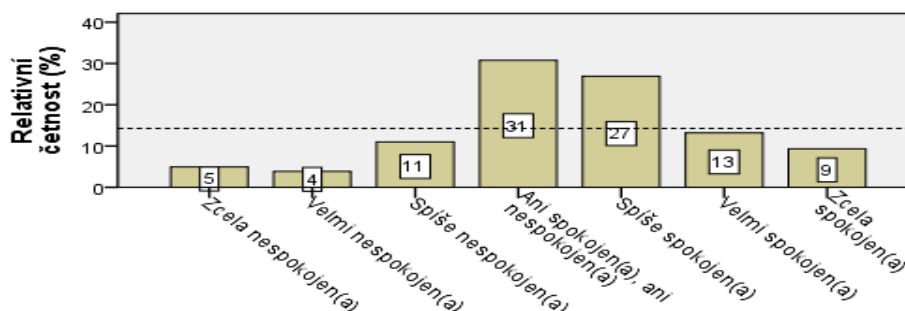
Obrázek 137: Spokojenost s přístupem k internetu na kolejích

Z obr. č. 137 vyplývá, že většina studentů, a to 75 % je spíše až zcela spokojena s přístupem k internetu. Dále 19 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 6 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s přístupem k internetu na kolejích spíše spokojen a zcela spokojen.

Tabulka 145: Spokojenost s chováním pracovníků kolejí ke studentům

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	5
Velmi nespokojen(a)	7	1	4
Spíše nespokojen(a)	20	4	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	56	11	31

Spíše spokojen(a)	49	10	27
Velmi spokojen(a)	24	5	13
Zcela spokojen(a)	17	3	9
Total	182	37	100
Total	497	100	

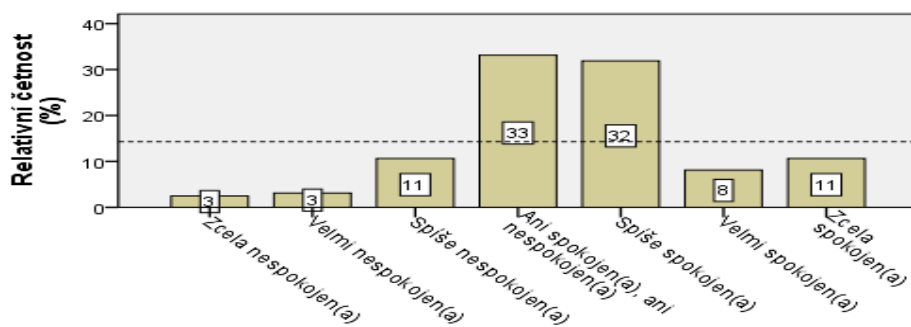


Obrázek 138: Spokojenost s chováním pracovníků kolejí

Z obr. č. 138 vyplývá, že přibližně polovina studentů, a to 49 % je s chováním pracovníků kolejí spíše až zcela spokojena. Dále 31 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 20 % je spíše až zcela nespokojeno. Naopak druhá polovina studentů je spíše až zcela spokojena. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s chováním pracovníků kolejí ani spokojen ani nespokojen a spíše spokojen.

Tabulka 146: Spokojenost se systémem výměny ložního prádla na kolejích

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	3
Velmi nespokojen(a)	5	1	3
Spíše nespokojen(a)	17	3	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	53	11	33
Spíše spokojen(a)	51	10	32
Velmi spokojen(a)	13	3	8
Zcela spokojen(a)	17	3	11
Total	160	32	100
Total	497	100	



Obrázek 139: Spokojenost se systémem výměny ložního prádla na kolejích

Z obr. č.139 vyplývá, že více než polovina, tedy 51 % studentů je se systémem výměny ložního prádla na kolejích spíše až zcela spokojena. Dále 33 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 16 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je se systémem výměny ložního prádla na kolejích ani spokojeno ani nespokojeno a spíše spokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů ubytování na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví a ročníku studia.

Tabulka 147: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s ubytováním různých skupin studentů

Aspekty ubytování	Charakter studentů	hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Omezení používání vlastních elektrospotřebičů	pohlaví	16,597	0,011
Chování pracovníků kolejí	pohlaví	15,808	0,015
Chování pracovníků kolejí	ročník studia	44,944	0,039

Z tab.147 vyplývá, že s omezením používání vlastních elektrospotřebičů jsou více spokojeni muži než ženy.

S chováním pracovníků kolejí jsou více spokojeni muži než ženy. Nejvíce nespokojeni s tímto aspektem jsou studenti 1. ročníků magisterského studia oproti ostatním studentům.

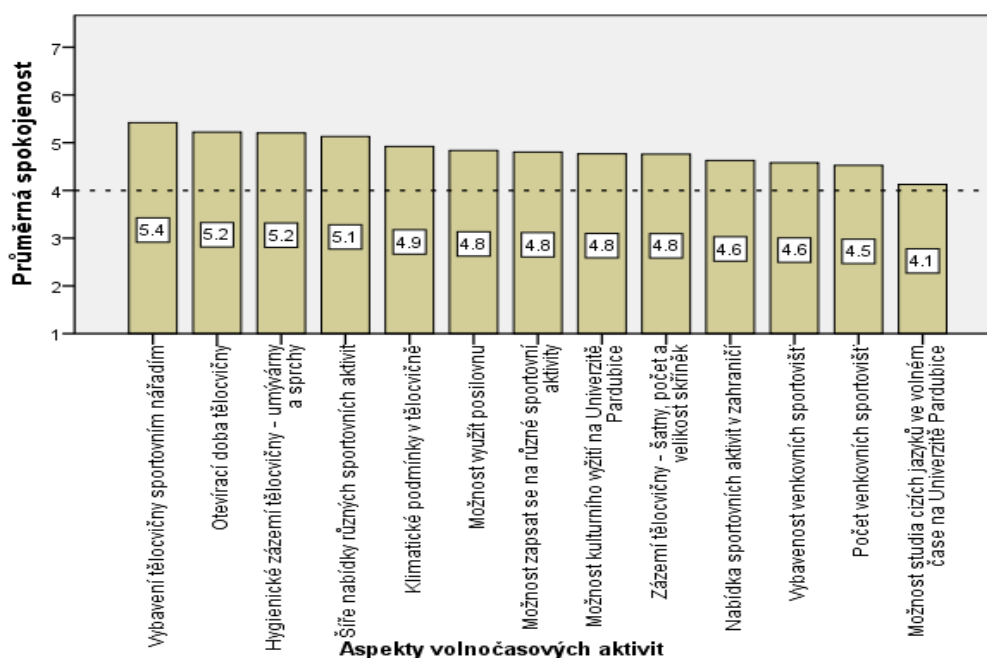
Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k ubytování na kolejích. Návrhy studentů se týkali hlavně obnovy starého vybavení nábytku na pokojích, lepšího vybavení kuchyňky. Studentům chybí například varná konvice, trouba na pečení a lépe vybavená klubovna.

4.2.16. Spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty

Byla zjišťována průměrná spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty, které jsou znázorněny v obr. č. 140.

Tabulka 148: Průměrná spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty

Aspekty volnočasových aktivit	N	Průměr	Std. Deviation
Vybavení tělocvičny sportovním nářadím	266	5,4	1,2
Otevírací doba tělocvičny	239	5,2	1,2
Hygienické zázemí tělocvičny – umývárny a sprchy	279	5,2	1,2
Šíře nabídky různých sportovních aktivit	306	5,1	1,2
Klimatické podmínky v tělocvičně	281	4,9	1,4
Možnost využít posilovnu	203	4,8	1,5
Možnost zapsat se na různé sportovní aktivity	305	4,8	1,6
Možnost kulturního vyžití na Univerzitě Pardubice	278	4,8	1,3
Zázemí tělocvičny – šatny, počet a velikost skřínek	286	4,8	1,4
Nabídka sportovních aktivit v zahraničí	140	4,6	1,3
Vybavenost venkovních sportovišť	183	4,6	1,4
Počet venkovních sportovišť	190	4,5	1,5
Možnost studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice	207	4,1	1,5
Valid N (listwise)	99		



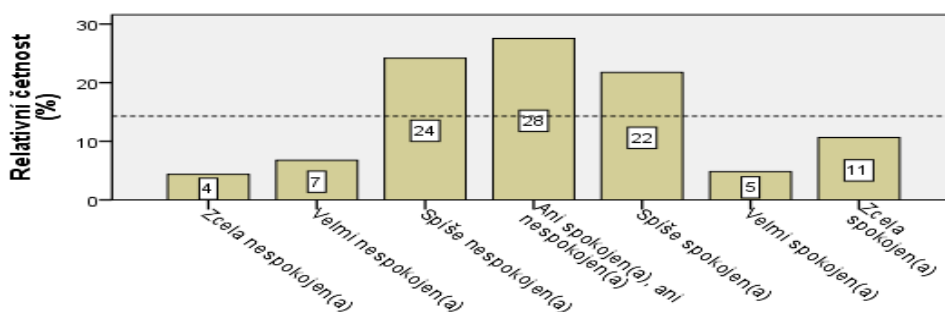
Obrázek 140: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů volného času

Z obr. č. 140 vyplývá, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů volnočasových aktivit. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s vybavením tělocvičny sportovním náradím, s otevírací dobou tělocvičny, s hygienickým zázemím tělocvičny (umývárny a sprchy) a s šíří nabídky různých sportovních aktivit. V průměru spíše spokojeni jsou studenti s klimatickými podmínkami v tělocvičně, s možností využít posilovnu, s možností zapsat se na různé sportovní aktivity, s možností kulturního vyžití na UPCE, se zázemím tělocvičny, s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí a s počtem venkovních sportovišť. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s možností studia cizích jazyků ve volném čase na UPCE.

Přehled spokojenosti jednotlivých aspektů volnočasových aktivit:

Tabulka 149: Spokojenost s možností studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	4
Velmi nespokojen(a)	14	3	7
Spíše nespokojen(a)	50	10	24
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	57	11	28
Valid			
Spíše spokojen(a)	45	9	22
Velmi spokojen(a)	10	2	5
Zcela spokojen(a)	22	4	11
Total	207	42	100
Total	497	100	

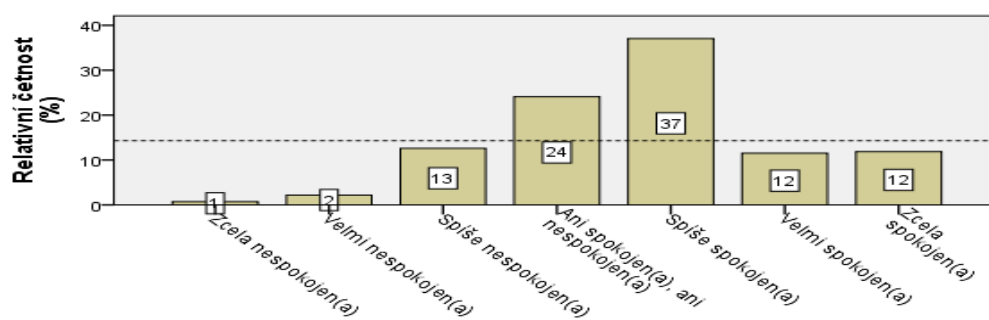


Obrázek 141: Spokojenost s možností studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice

Z obr. č. 141 vyplývá, že většina studentů, a to 38 % je s možností studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice spíše až zcela spokojeno. Dále 28 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 35 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že přibližně stejný počet studentů je s tímto aspektem spíše spokojen a spíše nespokojen.

Tabulka 150: Spokojenost s možností kulturního vyžití na Univerzitě Pardubice

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	6	1	2
Spíše nespokojen(a)	35	7	13
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	67	13	24
Spíše spokojen(a)	103	21	37
Velmi spokojen(a)	32	6	12
Zcela spokojen(a)	33	7	12
Total	278	56	100
Total	497	100	



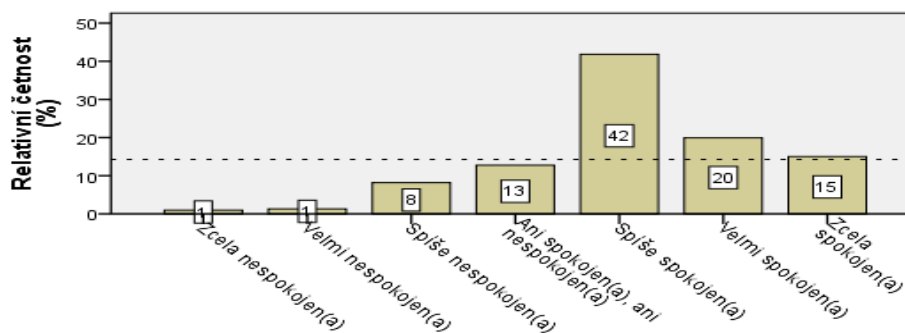
Obrázek 142: Spokojenost s možností kulturního vyžití na UPCE

Z obr. č. 142 vyplývá, že většina studentů, a to 61 % je spíše až zcela spokojena s možností kulturního vyžití na Univerzitě Pardubice. Dále 24 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 15 % je spíše až zcela nespokojeno.

Tabulka 151: Spokojenost s širší nabídkou různých sportovních aktivit

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	4	1	1
Spíše nespokojen(a)	25	5	8
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	39	8	13

Spíše spokojen(a)	128	26	42
Velmi spokojen(a)	61	12	20
Zcela spokojen(a)	46	9	15
Total	306	62	100
Total	497	100	

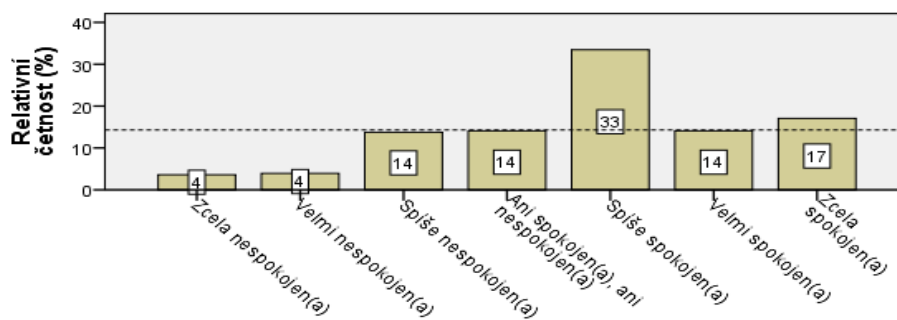


Obrázek 143: Spokojenost s šíří nabídky různých sportovních aktivit

Z obr. č. 143 vyplývá, že většina studentů, a to 77 % je spíše až zcela spokojena s šíří nabídky různých sportovních aktivit. Dále 13 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 10 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 42 % je spíše spokojena s šíří nabídky různých sportovních aktivit, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 152: Spokojenost s možností zapsat se na různé sportovní aktivity

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	11	2	4
Velmi nespokojen(a)	12	2	4
Spíše nespokojen(a)	42	8	14
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	43	9	14
Valid			
Spíše spokojen(a)	102	21	33
Velmi spokojen(a)	43	9	14
Zcela spokojen(a)	52	10	17
Total	305	61	100
Total	497	100	

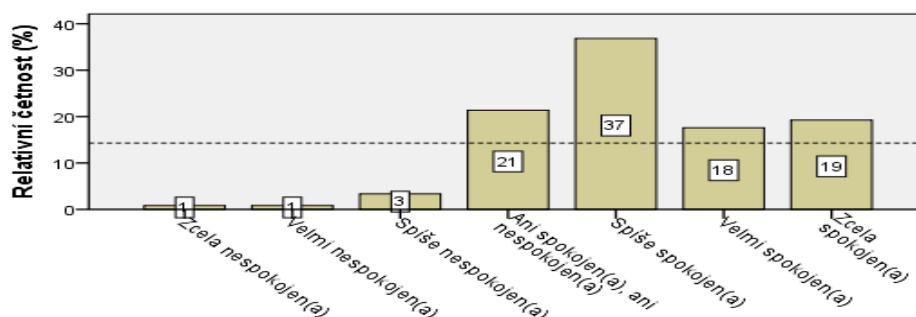


Obrázek 144: Spokojenost s možností zapsat se na různé sportovní aktivity

Z obr. č. 144 vyplývá, že většina studentů, a to 64 % je spíše až zcela spokojena s možností zapsat se na různé sportovní aktivity. Dále 14 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 22 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 33 % je s možností zapsat se na různé sportovní aktivity spíše spokojena, pouze 4 % jsou zcela nespokojeni.

Tabulka 153: Spokojenost s otevírací dobou tělocvičny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	2	0	1
Spíše nespokojen(a)	8	2	3
Valid Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	51	10	21
Spíše spokojen(a)	88	18	37
Velmi spokojen(a)	42	8	18
Zcela spokojen(a)	46	9	19
Total	239	48	100
Total	497	100	



Obrázek 145: Spokojenost s otevírací dobou tělocvičny

Z obr. č. 145 vyplývá, že většina studentů, a to 74 % je spíše až zcela spokojena s otevírací dobou tělocvičny. Dále 21 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 5 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 37 % je s otevírací dobou tělocvičny spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 154: Spokojenost s vybavením tělocvičny sportovním nářadím

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	2	0	1
Velmi nespokojen(a)	2	0	1
Spíše nespokojen(a)	6	1	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	39	8	15
Spíše spokojen(a)	101	20	38
Velmi spokojen(a)	55	11	21
Zcela spokojen(a)	61	12	23
Total	266	54	100
Total	497	100	



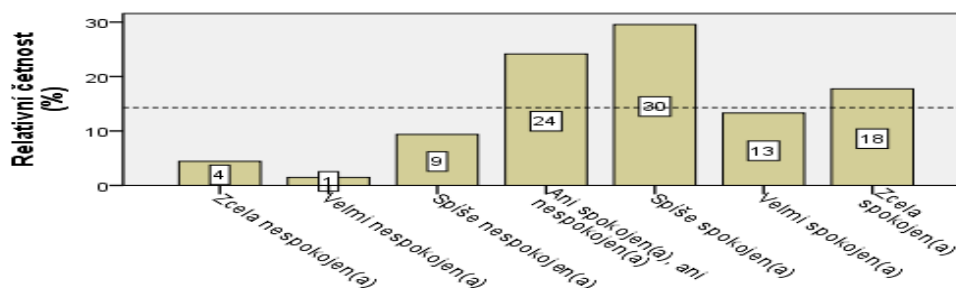
Obrázek 146: Spokojenost s vybavením tělocvičny sportovním nářadím

Z obr. č. 146 vyplývá, že velká většina studentů, a to 82 % je spíše až zcela spokojena s vybavením tělocvičny sportovním nářadím. Dále 15 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a jen 3 % jsou spíše až zcela nespokojena. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 38 % je s vybavením tělocvičny sportovním nářadím spíše spokojena.

Tabulka 155: Spokojenost s možností využití posilovny

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	4
Velmi nespokojen(a)	3	1	1
Spíše nespokojen(a)	19	4	9

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	49	10	24
Spíše spokojen(a)	60	12	30
Velmi spokojen(a)	27	5	13
Zcela spokojen(a)	36	7	18
Total	203	41	100
Total	497	100	

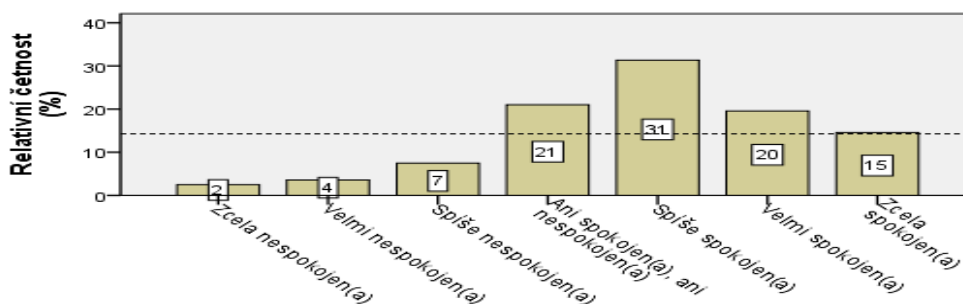


Obrázek 147: Spokojenost s možností využít posilovnu

Z obr. č. 147 vyplývá, že většina studentů, a to 61 % je spíše až zcela spokojena s možností využít posilovnu. Dále 24 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 15 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 30 % je s možností využít posilovnu spíše spokojena, jen 4 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 156: Spokojenost s klimatickými podmínkami v tělocvičně

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	7	1	2
Velmi nespokojen(a)	10	2	4
Spíše nespokojen(a)	21	4	7
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	59	12	21
Spíše spokojen(a)	88	18	31
Velmi spokojen(a)	55	11	20
Zcela spokojen(a)	41	8	15
Total	281	57	100
Total	497	100	

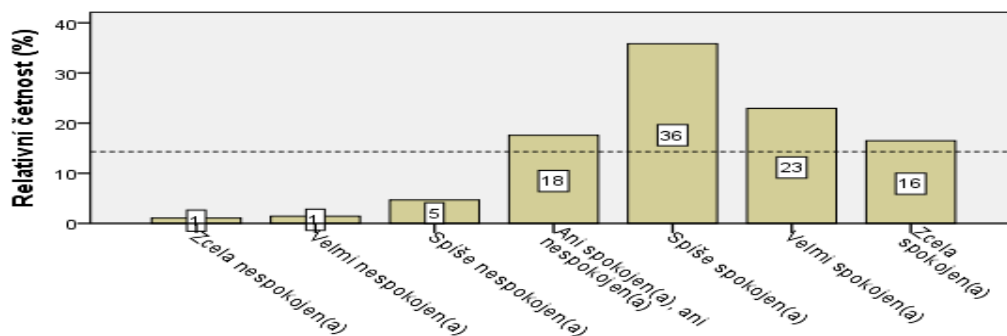


Obrázek 148: Spokojenost s klimatickými podmínkami v tělocvičně

Z obr. č. 148 vyplývá, že většina studentů, a to 66 % je spíše až zcela spokojena s klimatickými podmínkami v tělocvičně. Dále 21 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 13 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 31 % je s klimatickými podmínkami v tělocvičně spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 157: Spokojenost s hygienickým zázemím tělocvičny – umývárny a sprchy

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	3	1	1
Velmi nespokojen(a)	4	1	1
Spíše nespokojen(a)	13	3	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	49	10	18
Valid Spíše spokojen(a)	100	20	36
Velmi spokojen(a)	64	13	23
Zcela spokojen(a)	46	9	16
Total	279	56	100
Total	497	100	

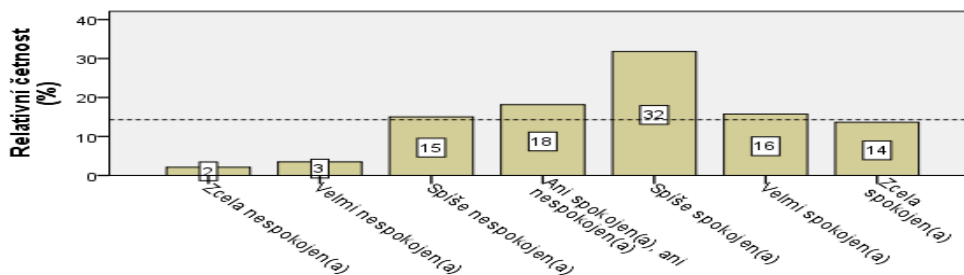


Obrázek 149: Spokojenost s hygienickým zázemím tělocvičny (umývárny, sprchy)

Z obr. č. 149 vyplývá, že většina studentů, a to 75 % je spíše až zcela spokojena s hygienickým zázemím tělocvičny. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 7 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 36 % je s hygienickým zázemím tělocvičny spíše spokojena, pouze 1 % je zcela nespokojeno.

Tabulka 158: Spokojenost se zázemím tělocvičny – šatny, počet a velikost skříněk

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	6	1	2
Velmi nespokojen(a)	10	2	3
Spíše nespokojen(a)	43	9	15
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	52	10	18
Spíše spokojen(a)	91	18	32
Velmi spokojen(a)	45	9	16
Zcela spokojen(a)	39	8	14
Total	286	58	100
Total	497	100	

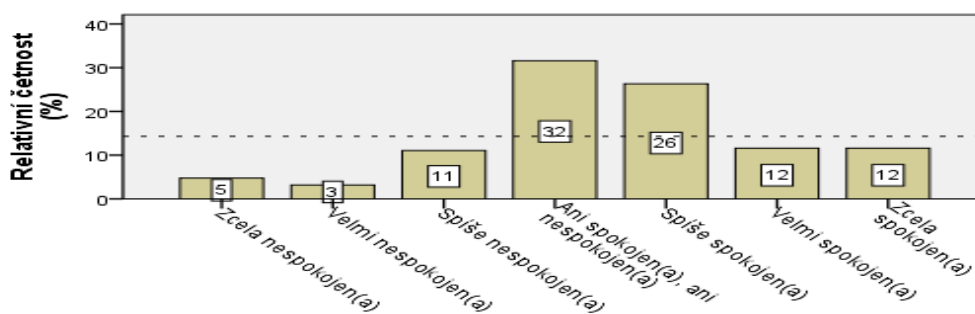


Obrázek 150: Spokojenost se zázemím tělocvičny (šatny, počet a velikost skříněk)

Z obr. č. 150 vyplývá, že většina studentů, a to 62 % je spíše až zcela spokojena se zázemím tělocvičny. Dále 18 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 20 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je se zázemím tělocvičny spíše spokojena, pouze 2 % jsou zcela nespokojena.

Tabulka 159: Spokojenost s počtem venkovních sportovišť

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	9	2	5
Velmi nespokojen(a)	6	1	3
Spíše nespokojen(a)	21	4	11
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	60	12	32
Spíše spokojen(a)	50	10	26
Velmi spokojen(a)	22	4	12
Zcela spokojen(a)	22	4	12
Total	190	38	100
Total	497	100	



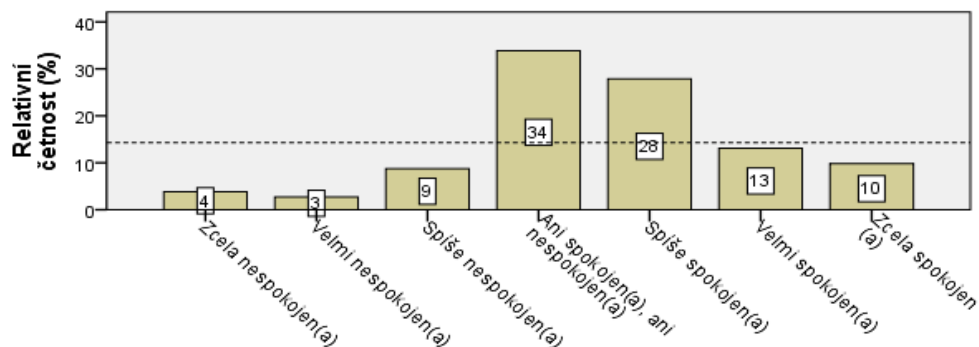
Obrázek 151: Spokojenost s počtem venkovních sportovišť

Z obr. č. 151 vyplývá, že polovina studentů, tedy 50 % je s počtem venkovních sportovišť spíše až zcela spokojena. Dále 32 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 18 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů, a to 32 % je s počtem venkovních sportovišť ani spokojena ani nespokojena.

Tabulka 160: Spokojenost s vybaveností venkovních sportovišť

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	7	1	4
Velmi nespokojen(a)	5	1	3
Spíše nespokojen(a)	16	3	9

Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	62	12	34
Spíše spokojen(a)	51	10	28
Velmi spokojen(a)	24	5	13
Zcela spokojen(a)	18	4	10
Total	183	37	100
Total	497	100	

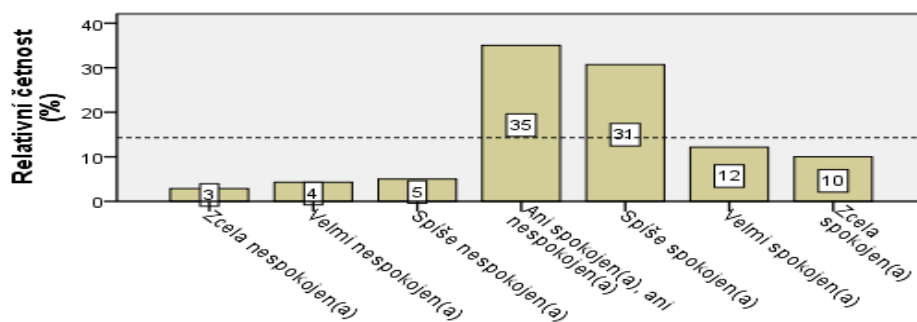


Obrázek 152: Spokojenost s vybaveností venkovních sportovišť

Z obr. č. 152 vyplývá, že více než polovina studentů, tedy 51 % je s vybaveností venkovních sportovišť spíše až zcela spokojena. Dále 34 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 15 % je spíše až zcela nespokojeno. Je zřejmé, že větší část studentů je s vybaveností venkovních sportovišť ani spokojena ani nespokojena.

Tabulka 161: Spokojenost s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí

Aspekty spokojenosti	Frequency	Percent	Valid Percent
Zcela nespokojen(a)	4	1	3
Velmi nespokojen(a)	6	1	4
Spíše nespokojen(a)	7	1	5
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	49	10	35
Spíše spokojen(a)	43	9	31
Velmi spokojen(a)	17	3	12
Zcela spokojen(a)	14	3	10
Total	140	28	100
Total	497	100	



Obrázek 153: Spokojenost s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí

Z obr. č. 153 vyplývá, že více než polovina studentů, a to 53 % je spíše až zcela spokojena s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí. Dále 35 % studentů je s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno a 12 % je spíše až zcela nespokojeno.

Byla zjišťována závislost jednotlivých aspektů spokojenosti s volnočasovými aktivitami na charakteristikách respondentů pomocí chí-kvadrát testu a byly zjištěny rozdíly mezi skupinami respondentů podle pohlaví a ročníku studia.

Tabulka 162: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s volnočasovými aktivitami u různých skupin studentů

Aspekty volnočasových aktivity	Charakter studentů	Hodnota chí kvadrát	Asympt. Sign.
Vybavení tělocvičny sportovním nářadím	pohlaví	12,959	0,044
Zázemí tělocvičny (šatny, skříňky)	pohlaví	23,137	0,001
Vybavenost venkovních sportovišť	ročník studia	52,229	0,007
Možnost studia cizích jazyků ve volném čase	ročník studia	50,001	0,012
Možnost využít posilovnu	ročník studia	46,794	0,026
Možnost využít posilovnu	pohlaví	20,098	0,003
Šíře nabídky různých sportovních aktivit	pohlaví	23,987	0,001
Otevírací doba tělocvičny	pohlaví	21,244	0,002
Hygienické zázemí tělocvičny	pohlaví	15,746	0,015
Počet venkovních sportovišť	pohlaví	14,303	0,026

Z tab.162 vyplývá, že s vybavením tělocvičny sportovním nářadím jsou spokojeny více ženy než muži.

Se zázemím tělocvičny (šatny, skříňky) jsou více spokojeni muži než ženy.

S vybaveností venkovních sportovišť jsou nejvíce nespokojeni studenti doktorského studia.

S možností studia cizích jazyků ve volném čase jsou nejvíce nespokojeni studenti 2. ročníků magisterského studia, naopak nejméně spokojeni s tímto aspektem jsou studenti 2. ročníků bakalářského studia.

S možností využít posilovnu je nejvíce nespokojeno studentů doktorského studia. Nejméně studentů, a to 3. ročníků bakalářského studia není s tímto aspektem ani spokojeno ani nespokojeno. Celkově jsou s tímto aspektem více spokojeny ženy než muži.

S širší nabídky různých sportovních aktivit jsou více nespokojeni muži než ženy, s otevírací dobou tělocvičny jsou více spokojeny ženy než muži.

S hygienickým zázemím tělocvičny jsou více spokojeni muži než ženy a s počtem venkovních sportovišť jsou více spokojeny ženy než muži.

Na závěr studenti vyjadřovali své náměty a připomínky k volnočasovým aktivitám. Bylo zjištěno, že nejvíce studentů navrhuje zvýšit kapacitu volitelných sportovních aktivit, zlepšit klimatické podmínky v tělocvičně nejvíce v letním období. Dále dosti studentům chybí kultivovaná posilovna, venkovní hřiště u tělocvičny na fotbal či volejbal. Jen několik málo studentů zmínilo také příliš úzké skříňky bez ramínek v šatně.

Závěr

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit spokojenost studentů s podmínkami při studiu na Fakultě Chemicko-technologické Univerzity Pardubice.

V teoretické části práce je zmíněno, jaké jsou nároky a poslání škol. Studenti chtějí chodit na kvalitní a profesionální výuku, školy chtějí vychovávat absolventy dobře připravené pro praxi. To s sebou nese potřebu čím dál více uplatňovat při řízení škol marketingové principy. Marketing poskytuje vedení školy potřebné nástroje nutné pro naplnění poslání a cílů školy.

Úspěšné školy uplatňují marketingové chování na všech úrovních. Všichni pracovníci školy, od vedení školy po sekretářku, jsou v každodenním kontaktu se zákazníky (zejména studenty) školy. Ovlivňují jejich vztah a postoj ke škole. Marketingový přístup k řízení školy se projevuje již v představách o formách a metodách výuky a zvyšování její kvality, o přístupu ke studentům, o vývoji kvality výuky, otevřenosti k okolí atd. Takový přístup školy vytváří předpoklady pro dlouhodobou spokojenost všech zákazníků a partnerů se službami školy.

Významným přínosem uplatnění marketingu při řízení škol je zvýšení kvality a pestrosti vzdělávací nabídky. V konkurenčním prostředí se tak školy snaží o vyšší kvalitu svého vzdělávacího programu (služeb). To vede k většímu uspokojení potřeb zákazníků školy. Pokud však škola nabízí nekvalitní výuku, nebo v ní panuje nevhodné klima, se vše postupně rozšíří mezi veřejnost prostřednictvím nejsilnější formy komunikace, ústního podání. Takové školy se dostávají do problémů, protože jen těžko mohou získat kvalitní studenty.

Pro vytváření a poskytování kvalitního vzdělávání je třeba se zabývat rovněž tím, v jakém prostředí a za jakých podmínek se vzdělávání uskutečňuje. Důležité je především zjistit názory a postoje studentů k podmínkám vzdělávacího procesu a službám, které jsou jim při studiu poskytovány, to, jak vnímají jejich kvalitu.

Hlavní část práce se proto zabývá vymezením základních pojmů souvisejících s kvalitou služeb, jejími složkami a způsoby jejího měření. Měření kvality služeb a spokojenosti zákazníků je jednou cestou k určení nedostatku u služeb tak, aby se dosáhlo zlepšení.

V praktické části diplomové práce byl připraven a realizován kvantitativní výzkum zabývající se otázkou, jaká je spokojenost studentů s podmínkami při studiu na Fakultě

Chemicko-technologické Univerzity Pardubice. Výzkum byl připraven a uskutečněn v letním semestru školního roku 2011/2012 pomocí internetového dotazování.

U jednotlivých aspektů byla zjišťována průměrná spokojenost a variabilita spokojenosti. Dále bylo pomocí chí-kvadrát testu zjišťováno, zda existují rozdíly ve spokojenosti s určitými aspekty podle pohlaví a ročníku studia.

Z hlediska vnímané spokojenosti s harmonogramem akademického roku a jeho aspekty bylo zjištěno, že studenti jsou nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů harmonogramu akademického roku. V průměru spíše spokojeni jsou délkou přestávek na oběd, termíny odevzdání bakalářských prací i s počtem výukových hodin během dnů výuky. Ještě spokojeni jsou studenti s termíny zápisu do ročníků, s termíny státních magisterských zkoušek, s termíny odevzdání diplomové práce a s možností sestavit si rozvrh výuky podle individuálních potřeb studenta. Podprůměrně spokojeni jsou studenti pouze s termíny státních bakalářských zkoušek, přesněji ani spokojeni ani nespokojeni. Ve vyjádřených námětech a připomínkách k harmonogramu akademického roku, bylo nejvíce studentů nespokojeno s termínem bakalářské práce a státních zkoušek, u nichž navrhovali posunutí z konce srpna na měsíc červen. Dále byli velmi nespokojeni se způsobem zapisování předmětů v systému STAG, aby nebyl termín stejný pro všechny studijní obory, neboť při stejném termínu dochází často k přetížení a spadnutí systému. Viditelné ohlasy studentů byly na krátké zimní zkuškové období. Často studenti také navrhovali posunutí začátku školního roku o týden dříve, aby letní semestr končil již v červnu a ne v půli července.

Z hlediska vnímané spokojenosti s písemnými zkouškami a jejich aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty písemných zkoušek. Spíše až velmi spokojeni jsou s délkou zkuškového období v letním semestru a s uznáváním úspěšně zvládnutých zkuškových testů v dalších termínech zkoušky. Spíše spokojeni jsou s možností psát opravné zkuškové testy a s počtem vypsání zkuškových termínů na předměty. Ještě spokojeni jsou s délkou zkuškového období v ZS a s možností psát opravné průběžné testy. Naopak méně spokojeni až ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píší. Zde byli studenti nejvíce nespokojeni s psáním testů v brzkých ranních hodinách, nebo naopak pozdních večerních hodinách. Navrhovali psát testy v obvyklou vyučovací hodinu daného předmětu z kterého se měl test psát. Dále dosti studentů bylo nespokojeno s více nakumulovanými písemnými testy v jednom týdnu, či dokonce dnu.

Také viditelné ohlasy nespokojenosti se vztahovaly na nemožnost opravy průběžných testů.

Z hlediska vnímané spokojenosti s praxí a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti v průměru ani spokojeni ani nespokojeni s možností navázání kontaktu s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání, s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky. Až spíše spokojeni jsou s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky. Naopak podprůměrně spokojeni jsou s počtem přednášek a seminářů nebo besed s pracovníky z praxe a spíše nespokojeni jsou s počtem exkurzí do podniků během studia. V této oblasti si studenti nejvíce stěžovali na nedostatek exkurzí a návštěv do podniků.

Z hlediska vnímané spokojenosti se studiem v zahraničí a jeho aspekty bylo zjištěno, že je většina studentů nadprůměrně spokojena se všemi aspekty studia v zahraničí. V průměru spíše spokojeni jsou studenti s dostupností studia v zahraničí a s počtem zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat a s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí. Ještě spokojeni jsou studenti s informovaností o možnostech studia v zahraničí. V průměru ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě. V této oblasti si studenti nejvíce stěžovali na nedostatek informací ohledně studia v zahraničí a na slabou propagaci studia v rámci Erasmu. Dále bylo dosti studentů velmi nespokojeno s nezapočítáním některých kreditů ze studia v zahraničí na naší fakultě.

Z hlediska vnímané spokojenosti s knihovnou a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty fungování knihovny. Velmi spokojeni jsou studenti s otevírací dobou knihovny, chováním personálu knihovny. Dále spíše spokojeni jsou s dobou prodloužení výpůjční doby a se systémem rezervace knih či skript, s podmínkami pro samostudium, ale také s výpůjční dobou knížek a skript, s limitem prodloužení výpůjční doby knih a skript a se značením knih a skript v regálech knihovny. V průměru nejméně spokojeni jsou studenti se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny. V této oblasti si studenti nejvíce stěžují na krátkou výpůjční dobu skript, nepřehlednost ve značení regálů, častý hluk. Jen několik málo studentů je nespokojeno s chováním personálu a se složitým systémem rezervace přes IS knihovny. Pouze dva či tři studenti navrhovali posunutí otevírací doby knihovny již na sedmou hodinu ránní.

Z hlediska vnímání spokojenosti se systémem STAG a jeho aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů systému STAG. Spíše až velmi spokojeni jsou s přihlašováním na zkoušky a odhlašováním z nich v systému STAG. Dále jsou spíše spokojeni s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v tomto systému a také s uživatelskou přívětivostí tohoto systému. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG. Avšak podprůměrně spokojeni až spíše nespokojeni jsou se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG. Velmi nespokojeni jsou studenti s dostatečností kapacity přístupu ke STAGU ve špičce, např. při zápisu. V této oblasti si studenti nejvíce stěžovali na přetížení systému STAG při zápisu, dále na nepřehledné informace o studiu, na jeho nový uživatelsky méně příznivý design a zbytečně složitou strukturu webových stránek univerzity.

Z hlediska vnímání spokojenosti se studijním oddělením a jejím fungováním bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou stránek fungování studijního oddělení. V průměru spíše spokojeni jsou se zodpovídáním dotazů studijním oddělením přes e-mail a s rychlostí vyřízení studijních záležitostí. Ještě spokojeni jsou studenti s chováním personálu studijního oddělení a se schopností personálu poskytovat informace o všech aspektech studia. Podprůměrně spokojeni jsou studenti s úředními hodinami studijního oddělení. Zde si studenti nejvíce stěžovali na krátké úřední hodiny studijního oddělení, dále také často na nepříjemné, někdy až neochotné chování personálu a jejich častou neznalost informací o změnách na univerzitě.

Z hlediska vnímané spokojenosti s poskytováním informací a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty poskytování informací. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rozsahem informací o dění a aktuálních akcí na webu univerzity a fakulty a také s přehledností webu Univerzity Pardubice. V průměru spíše spokojeni jsou s včasností informací a s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity i na nástěnkách v prostorách fakulty. V této oblasti byli studenti velmi nespokojeni s nedostatkem informací o studiu v zahraničí v rámci Erasmu. Jen několik málo studentů pociťuje nedostatek informací ohledně bakalářských témat.

Z hlediska vnímané spokojenosti s vybavením knihovny a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty vybavení knihovny. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s počtem skříněk na odkládání, dále také s přístupem do IS knihovny přes internet. V průměru spíše spokojeni jsou studenti

s dostupností scanneru, kopírky v knihovně, s dostupností elektronické literatury, např. online knihy, vědecké časopisy s full texty atd., s dostupností ostatní literatury (časopisy) a s dostupností doporučené literatury ke studiu. Ještě spokojeni jsou studenti s počtem počítačů v knihovně. Naopak v průměru nejméně spokojeni jsou s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně. Zde byli studenti nejvíce nespokojeni s dostupností některých knih v elektronické podobě, s nedostatečným množstvím zásuvek na notebooky, s nedostatečným množstvím odborné zahraniční literatury a také s nedostatkem počítačů. Jen několika málo studentům chybí v knihovně samostatná místnost pouze pro studium.

Z hlediska vnímané spokojenosti s vybavením učebny a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů vybavení učeben. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rozmístěním stolů v laboratořích a s velikostí stolů v laboratořích, dále také s rozmístěním stolů v počítačových učebnách, s velikostí stolů v počítačových učebnách a s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře. V průměru spíše spokojeni jsou s velikostí stolů v učebnách pro semináře, dále ještě spokojeni jsou studenti s osvětlením učeben, s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách a s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a v počítačových učebnách. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s klimatizací učeben a s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách. Spíše nespokojeni jsou studenti s velikostí stolů v přednáškových učebnách. V průměru spíše až velmi nespokojeni jsou s pohodlností židlí v přednáškových učebnách. V této oblasti studenti nejčastěji zmiňovali slabý signál wifi v učebnách C2, C3, nepohodlné a nevhodné vybavení nábytku k dlouhému sezení v posluchárnách, nevhodně nastavenou klimatizaci, nedostatek denního světla v učebnách bez oken, málo stojanů na kola a nedostatek laviček uvnitř i venku budovy. Speciální návrh na zlepšení nábytku k sezení na FCHT: "aby si pan architekt budovy zkusil na 10 hodin sednout do lavic a poté vše nechat na své náklady předělat". Dále velmi často studenti navrhovali zpřístupnit přízemní prostory pomocí studentské karty, aby si zkrátili a urychlili cestu do učeben v přízemí. Jen nepatrné množství studentů zmínilo nedostatek košů i na tříděný odpad, nedostatek zásuvek v učebnách a "nesmyslný" systém půjčování klíčů od skříněk v šatnách.

Z hlediska vnímané spokojenosti s ostatním vybavením a jeho aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů ostatního vybavení. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou studenti se stavem hygienických zařízení v prostorách FCHT. Dále spíše spokojeni jsou s otevírací dobou šaten na FCHT, s počtem

parkovacích míst pro auta nebo motocykly u FCHT, s přístupností prostoru FCHT pro handicapované, s dostupností wifi v prostorách. Ještě spokojeni jsou studenti s počtem stojanu pro kola u FCHT, s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT, s počtem přípojek k internetu mimo učebny a se snadností orientace při hledání učeben, kanceláří atd. V průměru ani spokojeni ani nespokojeni jsou s umístěním šaten na FCHT. Až spíše nespokojeni jsou studenti s počtem počítačů mimo počítačové učebny a s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT.

Z hlediska vnímané spokojenosti se stravováním v menze na FCHT a jejich aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se stravováním v menze. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s rychlostí obsluhy v menze, s provozní dobou výdeje večeří, s chováním personálu menzy, s možností obědů po celý týden, se sortimentem doplňkového prodeje v menze. Spíše spokojeni jsou studenti s možností večeří po celý týden, s kapacitou menzy, s provozní dobou výdejů obědů, s velikostí porcí jídel a s kulturou stravování. Spíše ani spokojeni, ani nespokojeni jsou studenti s kvalitou nápojů v menze, se způsobem dobíjení karty, se sortimentem jídel v menze, s nutriční hodnotou jídel, s možností snídaní po celý týden, s mírou dodržování zásad zdravé výživy. Naopak podprůměrně spokojeni jsou s kvalitou jídel v menze. Z hlediska vnímané spokojenosti se stravováním v bufetu na FCHT a jeho aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni se všemi aspekty stravování v bufetu FCHT. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s prostředím bufetu na FCHT. Spíše spokojeni jsou studenti s vybavením prostoru FCHT automaty, s otevírací dobou bufetu na FCHT a s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky apod. V průměru nejméně jsou spokojeni se sortimentem nabídky v bufetu na FCHT. Z vyjádřených námětů a připomínek ke stravování v menze a bufetu na FCHT bylo zjištěno, že nejvíce studentů si stěžuje na kvalitu a cenu jídel v menze, nejčastěji kritizují převařené, přesolené či sladké brambory a nedostatek čerstvé zeleniny k jídlu. Dále výraznému počtu studentů nevyhovuje dlouhá čekací doba na nabití karty přes účet, zavedené poplatky při dobití v hotovosti, malé množství automatů na občerstvení a také jim chybí možnost snídaní v menze. Nový bufet na fakultě hodnotí studenti jako drahý a s malým sortimentem. Většině studentů vyhovovalo původní bistro U Dvou Přátel.

Z hlediska vnímané spokojenosti s ubytováním a jeho aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti podprůměrně spokojeni s většinou aspektů ubytování. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s přístupem k internetu na kolejích, ještě spokojeni jsou se systémem

výměny ložního prádla na kolejích, se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích a s chováním pracovníků kolejí. V průměru až spíše nespokojeni jsou studenti s vybavením hygienických zařízení, s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích, s dostupností prostor pro studium na kolejích, s vybavením kuchyňky, s vybavením pokojů na kolejích a s omezováním používat vlastní elektrospotřebiče. Velmi nespokojeni jsou studenti s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování. Nejčastější připomínky k ubytování na kolejích se týkali hlavně obnovy starého vybavení nábytku na pokojích, lepšího vybavení kuchyňky. Nejvíce studentům chybí například varná konvice, trouba na pečení a lépe vybavená klubovna.

Z hlediska vnímané spokojenosti s volnočasovými aktivitami a jejími aspekty bylo zjištěno, že jsou studenti nadprůměrně spokojeni s většinou aspektů volnočasových aktivit. V průměru spíše až velmi spokojeni jsou s vybavením tělocvičny sportovním náradím, s otevírací dobou tělocvičny, s hygienickým zázemím tělocvičny (umývárny a sprchy) a s širší nabídky různých sportovních aktivit. V průměru spíše spokojeni jsou studenti s klimatickými podmínkami v tělocvičně, s možností využít posilovnu, s možností zapsat se na různé sportovní aktivity, s možností kulturního vyžití na UPCE, se zázemím tělocvičny, s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí a s počtem venkovních sportovišť. Ani spokojeni ani nespokojeni jsou studenti s možností studia cizích jazyků ve volném čase na UPCE. Z vyjádřených námětů a připomínek k volnočasovým aktivitám bylo zjištěno, že nejvíce studentů navrhuje zvýšit kapacitu volitelných sportovních aktivit, zlepšit klimatické podmínky v tělocvičně nejvíce v letním období. Dále dosti studentům chybí kultivovaná posilovna, venkovní hřiště u tělocvičny na fotbal či volejbal. Jen několik málo studentů zmínilo také příliš úzké skříňky bez ramínek v šatně.

Celkově je s podmínkami při studiu většina studentů, a to 72 % spíše až zcela spokojena. Byly zjištěny rozdíly ve vnímání celkové spokojenosti s podmínkami při studiu v závislosti na pohlaví studentů. Celkově byli více nespokojeni muži než ženy.

Doba se mění a mění se také požadavky a přání studentů. Školy se snaží přilákat a udržet si své studenty nejen svou vstřícností. Školy provádí takovéto výzkumy, aby si uvědomily své nedostatky a snažily se je napravit, a to nejen kvůli studentům, ale ku celkovému prospěchu.

Výsledky této práce budou předloženy vedení Univerzity Pardubice a na základě nich budou provedeny případné změny.

Seznam zkratek

CIT - Critical Incident Technique

SERVQUAL- Service quality

CSI - Customer satisfaction index

Použitá literatura

BITNER, M.J.: *Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses*, Journal of Marketing, 1990, Vol. 54, April, pp. 69-82.

BOLTON, R.N. and DREW, J.H.: *A multistage model of customers' assessments of service quality and value*, Journal of Consumer Research, 1991, Vol. 17, March, pp. 375-84.

CRONIN, J.J. Jr and TAYLOR, S.A.: *Measuring service quality: are-examination and extension*, Journal of Marketing, 1992, Vol. 56, July, pp. 55-68.

DALE, B.G.: *Managing Quality*, 4th ed., Oxford: Blackwell Publishing, 2003.

EDVARSSON, B. and NILSSON-WITTEL, L.: *The role of satisfiers and dissatisfiers in the service encounter*, Proceedings of the 7th Quality Management and Organisational Development Conference, 2004, Monterrey, Mexico.

FRY, D.W.: *The Holy Grail of Customer Contentment*. Mortgage Banking. 10/1995. s. 161-171.

HOISINGTON, S. and NAUMANN, E.: *The loyalty elephant*, Quality Progress, February, 2003, pp. 33-41.

CHACRAPANI Ch.: 1998, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data: *How to Measure Service Quality and Customer Satisfaction*, 1998, Chicago: American Marketing Association, c1998, ISBN 0-87757-267-4.

KLIKOVÁ R.: Vytvoření systému zjišťování spokojenosti zákazníků divize transformátorů. Diplomová práce. Brno, 2008. Masarykova Univerzita Brno, Fakulta Ekonomicko-správní. [online]. Dostupné z <http://is.muni.cz/th/127507/esf_m/Diplomka_24.6.pdf>.

LAGES and FERNANDES: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, 1988, Vol. 64 No. 1, pp. 12-24.

LEE, H., LEE, Y. and YOO, D.: *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction*, Journal of Services Marketing, 2000, Vol. 14 No. 3, pp. 217-31.

LOŠŤÁKOVÁ H. a kolektiv: *Řízení vztahů se zákazníky (CRM) prostřednictvím hodnotového managementu*, 1. vydání, Univerzita Pardubice 2008, 105 s. ISBN 978-80-7395-140-5.

LOŠŤÁKOVÁ H. a kol: *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*, Grada Publishing, a.s, 2009, ISBN 978-80-247-3155-1.

NENADÁL, J.: *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2004. 66 a 67 s. ISBN 80-7261-110-0.

ORIEŠKA, J.: *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, konsorcium. 1999. 5 s. ISBN 80-85970-30-9.

PALATKOVÁ, M.: *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat více příjmu z cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s. 2006. 143 s.

ISBN 80-247-1014-5.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. and BERRY, L.L.: *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, 1988, Vol. 64 No. 1, pp. 12-24.

PAYNE, A.: *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996. 223 s. ISBN 80-7169-276-X.

SPÁČIL, A., *Péče o zákazníka*. Grada Publishing, 2003. 61s

SPRENG, R.A. and MacKoy, R.D.: *An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction*, Journal of Retailing, 1996, Vol. 72 No. 2, pp. 201-14.

SVĚTLÍK J.: *Marketing školy*. 1. vyd. Zlín: Ekka, 1996. ISBN 80-902200-8-8.

VAŠTÍKOVÁ M.: *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2721-9

Internetové zdroje

Intel marketing s.r.o, quality business solutions: *Měření spokojenosti zákazníků* [online]. [cit.2011-11-07]. Dostupný z <<http://www.intelmarketing.cz/marketingovy-vyzkum/mereni-spokojenosti-zakazniku.html>>.

NENADÁL J., PETŘÍKOVÁ R., HUTYRA M., HALFAROVÁ P.: *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků* [online]. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004, 15-20 s. [cit.2011-11-04]. Dostupný z

<http://www.businessinfo.cz/files/dokumenty/061019_modely-rizeni-spokojenosti-zakazniku.pdf>.

Preference [online]. [cit.2011-11-04]. Dostupný z <www.wikipedia.org/wiki/Preference>.

SERVQUAL [online]. [cit.2011-11-04]. Dostupný z <<http://www.servqual.estranky.cz/clanky/research.html>>.

Spokojenost zákazníků [online]. [cit. 2011-11-05]. Dostupný z <<http://www.studentka.sms.cz/spokojenostzakazniku>>.

Spokojenost zákazníka: *Index spokojenosti zákazníka* [online]. [cit. 2011-11-03]. Dostupné z<<http://www.spokojenost-online.cz/index-spokojenosti-zakaznika.html>>. *Zásady*

marketingu [online]. [cit.2011-11-04]. Dostupný z <http://marketing.topsid.com/index.php?war=definice_marketingu&unit=zasady_marketingu>.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Kantův model spokojenosti.....	22
Obrázek 2: Aspekty kvality.....	26
Obrázek 3: GAP model	29
Obrázek 4: Spokojenost zákazníka.....	35
Obrázek 5: Charakteristika respondenta podle ročníku studia	40
Obrázek 6: Charakteristika respondenta podle pohlaví.....	40
Obrázek 7: Celková spokojenost s podmínkami při studiu	41
Obrázek 8: Průměrná spokojenost s jednotlivými aspekty harmonogramu	42
Obrázek 9: Spokojenost s termíny zápisů do ročníku	43
Obrázek 10: Spokojenost s možností sestavit si rozvrh podle individuálních potřeb	44
Obrázek 11: Spokojenost s počtem výukových hodin během dnů výuky.....	45
Obrázek 12: Spokojenost s délkou přestávek na oběd	46
Obrázek 13: Spokojenost s termínem odevzdání bakalářské práce.....	47
Obrázek 14: Spokojenost s termínem odevzdání diplomové práce.....	48
Obrázek 15: Spokojenost s termíny státních bakalářských zkoušek	49
Obrázek 16: Spokojenost s termíny státních magisterských zkoušek	50
Obrázek 17: Průměrná spokojenost s aspekty písemných zkoušek.....	52
Obrázek 18: Spokojenost s termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich nakumulování do určitých týdnů semestru	53
Obrázek 19: Spokojenost s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během dne, kdy se píší.....	54
Obrázek 20: Spokojenost s možností psát průběžné opravné testy	55
Obrázek 21: Spokojenost s délkou zkouškového období v zimním semestru.....	56
Obrázek 22: Spokojenost s délkou zkouškového období v letním semestru.....	56
Obrázek 23: Spokojenost s počtem vypsanych zkouškových termínů na předměty	57
Obrázek 24: Spokojenost s možností psát opravné zkouškové testy	58
Obrázek 25: Spokojenost s uznáváním úspěšně zvládnutých zkouškových testů v dalších termínech zkoušky	59
Obrázek 26: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů praxe v rámci studia	61
Obrázek 27: Spokojenost s počtem exkurzí do podniků během studia	62

Obrázek 28: Spokojenost s počtem přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe	63
Obrázek 29: Spokojenost s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky..	63
Obrázek 30: Spokojenost s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky..	64
Obrázek 31: Spokojenost s možností navázání kontaktů s pracovníky podniků při hledání budoucího zaměstnání	65
Obrázek 32: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů studia v zahraničí	67
Obrázek 33: Spokojenost s informovaností o možnostech studia v zahraničí	68
Obrázek 34: Spokojenost s dostupností studia v zahraničí	69
Obrázek 35: Spokojenost s počtem zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat	69
Obrázek 36: Spokojenost s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí.....	70
Obrázek 37: Spokojenost se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě	71
Obrázek 38: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů knihovny.....	73
Obrázek 39: Spokojenost se systémem rezervace knih	74
Obrázek 40: Spokojenost s otevírací dobou knihovny	74
Obrázek 41: Spokojenost se značením knih (skript) na regálech v knihovně	75
Obrázek 42: Spokojenost se snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny	76
Obrázek 43: Spokojenost s výpůjční dobou skript, knih	77
Obrázek 44: Spokojenost s dobou prodloužení výpůjční doby	78
Obrázek 45: Spokojenost s limitem prodloužení výpůjční doby knih či skript	78
Obrázek 46: Spokojenost s podmínkami pro samostudium v knihovně	79
Obrázek 47: Spokojenost s chování personálu knihovny	80
Obrázek 48: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů systému STAG	82
Obrázek 49: Spokojenost se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG	83
Obrázek 50: Spokojenost se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG..	83
Obrázek 51: Spokojenost s dostatečnou kapacitou přístupu ke STAGU ve špičce.....	84
Obrázek 52: Spokojenost s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd. poskytovaných v systému STAG.....	85
Obrázek 53: Spokojenost s uživatelskou přívětivostí systému STAG	86
Obrázek 54: Spokojenost se systémem přihlašování na zkoušky a odhlašování z nich v systému STAG.....	86

Obrázek 55: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů studijního oddělení.....	88
Obrázek 56: Spokojenost s úředními hodinami studijního oddělení.....	89
Obrázek 57: Spokojenost se schopností studijního oddělení poskytovat informace o všech aspektech studia.....	90
Obrázek 58: Spokojenost s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením .	91
Obrázek 59: Spokojenost se zodpovídáním dotazů studijního oddělení přes e-mail	91
Obrázek 60: Spokojenost s chování personálu studijního oddělení	92
Obrázek 61: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů s poskytováním informací.....	94
Obrázek 62: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty	95
Obrázek 63: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty	96
Obrázek 64: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu univerzity a fakulty	97
Obrázek 65: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách v prostorách fakulty	98
Obrázek 66: Spokojenost s přehledností webu Univerzity Pardubice.....	99
Obrázek 67: Průměrná spokojenost s jednotlivými aspekty vybavení knihovny.....	101
Obrázek 68: Spokojenost s dostupností doporučené literatury ke studiu.....	102
Obrázek 69: Spokojenost s dostupností ostatní literatury (knihy, časopisy).....	102
Obrázek 70: Spokojenost s přístupem do IS knihovny přes internet.....	103
Obrázek 71: Spokojenost s dostupností elektronické literatury - online knihy, odborné časopisy s full texty	104
Obrázek 72: Spokojenost s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně.....	105
Obrázek 73: Spokojenost s počtem skříněk na odkládání v knihovně	106
Obrázek 74: Spokojenost s počtem počítačů v knihovně	106
Obrázek 75: Spokojenost s dostupností scanneru, kopírky v knihovně	107
Obrázek 76: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů vybavení učeben.....	109
Obrázek 77: Spokojenost s velikostí stolu v přednáškových učebnách	110
Obrázek 78: Spokojenost s velikostí stolů v učebnách pro semináře.....	111
Obrázek 79: Spokojenost s velikostí stolů v počítačových učebnách	112
Obrázek 80: Spokojenost s velikostí stolů v laboratořích	113
Obrázek 81: Spokojenost s rozmístěním stolů v přednáškových posluchárnách	113
Obrázek 82: Spokojenost s rozmístěním stolů v učebnách pro semináře.....	114

Obrázek 83: Spokojenost s rozmístěním stolů v počítačových učebnách.....	115
Obrázek 84: Spokojenost s rozmístěním stolů v laboratořích.....	116
Obrázek 85: Spokojenost s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách.....	116
Obrázek 86: Spokojenost s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a počítačových učebnách.....	117
Obrázek 87: Spokojenost s osvětlením učeben.....	118
Obrázek 88: Spokojenost s klimatizací učeben.....	119
Obrázek 89: Spokojenost s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách.....	120
Obrázek 90: Průměrná spokojenost v jednotlivých aspektech ostatního vybavení.....	123
Obrázek 91: Spokojenost s počtem počítačů mimo počítačové učebny.....	124
Obrázek 92: Spokojenost s dostupností wifi v prostorách FCHT.....	125
Obrázek 93: Spokojenost s počtem připojení k internetu mimo učebny v prostorách FCHT.....	125
Obrázek 94: Spokojenost s vybaveností chodeb stoly a nábytkem k sezení.....	126
Obrázek 95: Spokojenost se snadností orientace při hledání učeben, kanceláří, východů atd. na FCHT.....	127
Obrázek 96: Spokojenost s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT.....	128
Obrázek 97: Spokojenost s umístěním šaten na FCHT.....	129
Obrázek 98: Spokojenost s otevírací dobou šaten na FCHT.....	129
Obrázek 99: Spokojenost s přístupností prostor FCHT pro handicapované.....	130
Obrázek 100: Spokojenost se stavem hygienických zařízení na FCHT.....	131
Obrázek 101: Spokojenost s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT.....	132
Obrázek 102: Spokojenost s počtem parkovacích míst pro motocykly a auta u FCHT....	132
Obrázek 103: Spokojenost s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT.....	133
Obrázek 104: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů menzy.....	135
Obrázek 105: Spokojenost s kapacitou menzy.....	136
Obrázek 106: Spokojenost s možností snídání po celý den.....	137
Obrázek 107: Spokojenost s možností obědů po celý týden.....	138
Obrázek 108: Spokojenost s možností večeří po celý týden.....	139
Obrázek 109: Spokojenost s rychlostí obsluhy v menze.....	139
Obrázek 110: Spokojenost s kulturou stravování v menze.....	140
Obrázek 111: Spokojenost s provozní dobou výdejů obědů.....	141
Obrázek 112: Spokojenost s provozní dobou výdejů večeří.....	142

Obrázek 113: Spokojenost se způsobem dobíjení karty v menze	142
Obrázek 114: Spokojenost s chováním personálu menzy	143
Obrázek 115: Spokojenost se sortimentem jídel v menze	144
Obrázek 116: Spokojenost se sortimentem doplňkového prodeje v menze	145
Obrázek 117: Spokojenost s kvalitou jídel v menze.....	145
Obrázek 118: Spokojenost s kvalitou nápojů(čaj, limo) v menze	146
Obrázek 119: Spokojenost s velikostí porcí jídel v menze.....	147
Obrázek 120: Spokojenost s nutriční hodnotou jídel v menze	148
Obrázek 121: Spokojenost s mírou dodržování zásad zdravé výživy v menze.....	148
Obrázek 122: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů bufetu na FCHT	151
Obrázek 123: Spokojenost se sortimentem nabídky bufetu na FCHT	152
Obrázek 124: Spokojenost s otevírací dobou bufetu na FCHT	153
Obrázek 125: Spokojenost s prostředím bufetu na FCHT.....	153
Obrázek 126: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj	154
Obrázek 127: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami, oplatky apod.	155
Obrázek 128: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů ubytování.....	157
Obrázek 129: Spokojenost se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na kolejích	158
Obrázek 130: Spokojenost s vybavením pokojů na kolejích.....	159
Obrázek 131: Spokojenost s vybavením kuchyňky na kolejích	159
Obrázek 132: Spokojenost s vybavením hygienických zařízení (umývárny, sprchy, WC) na kolejích	160
Obrázek 133: Spokojenost s omezením používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích...	161
Obrázek 134: Spokojenost s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování	162
Obrázek 135: Spokojenost s dostupností prostor pro studium na kolejích.....	163
Obrázek 136: Spokojenost s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích ...	163
Obrázek 137: Spokojenost s přístupem k internetu na kolejích	164
Obrázek 138: Spokojenost s chováním pracovníků kolejí	165
Obrázek 139: Spokojenost se systémem výměny ložního prádla na kolejích.....	166
Obrázek 140: Průměrná spokojenost jednotlivých aspektů volného času.....	167
Obrázek 141: Spokojenost s možností studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice	168
Obrázek 142: Spokojenost s možností kulturního vyžití na UPCE.....	169

Obrázek 143: Spokojenost s šíří nabídky různých sportovních aktivit	170
Obrázek 144: Spokojenost s možností zapsat se na různé sportovní aktivity	171
Obrázek 145: Spokojenost s otevírací dobou tělocvičny.....	171
Obrázek 146: Spokojenost s vybavením tělocvičny sportovním nářadím	172
Obrázek 147: Spokojenost s možností využít posilovnu.....	173
Obrázek 148: Spokojenost s klimatickými podmínkami v tělocvičně	174
Obrázek 149: Spokojenost s hygienickým zázemím tělocvičny (umývárny, sprchy).....	175
Obrázek 150: Spokojenost se zázemím tělocvičny (šatny, počet a velikost skříněk)	175
Obrázek 151: Spokojenost s počtem venkovních sportovišť	176
Obrázek 152: Spokojenost s vybaveností venkovních sportovišť	177
Obrázek 153: Spokojenost s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí.....	178

Seznam tabulek

Tabulka 1: Charakteristika respondenta podle ročníku studia.....	39
Tabulka 2: Charakteristika respondenta podle pohlaví	40
Tabulka 3: Celková spokojenost s podmínkami při studiu	41
Tabulka 4: Průměrná spokojenost s harmonogramem akademického roku	42
Tabulka 5: Spokojenost s termíny zápisu do ročníku.....	43
Tabulka 6: Spokojenost s možností sestavit si rozvrh podle individuálních potřeb.....	43
Tabulka 7: Spokojenost s počtem výukových hodin během dnů výuky	44
Tabulka 8: Spokojenost s délkou přestávek na oběd.....	45
Tabulka 9: Spokojenost s termínem odevzdání bakalářské práce	46
Tabulka 10: Spokojenost s termínem odevzdání diplomové práce	47
Tabulka 11: Spokojenost s termíny státních bakalářských zkoušek.....	48
Tabulka 12: Spokojenost s termíny státních magisterských zkoušek	49
Tabulka 13: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s harmonogramem u různých skupin studentů	50
Tabulka 14: Průměrná spokojenost s písemnými zkouškami a jejími aspekty	52
Tabulka 15: Spokojenost s termíny průběžných písemek a testů z hlediska jejich.....	53
Tabulka 16: Spokojenost s termíny průběžných písemek z hlediska hodin během	54
Tabulka 17: Spokojenost s možností psát opravné průběžné testy	54
Tabulka 18: Spokojenost s délkou zkouškového období v ZS.....	55
Tabulka 19: Spokojenost s délkou zkouškového období v LS.....	56
Tabulka 20: Spokojenost s počtem vypsaných zkouškových termínů na předměty	57
Tabulka 21: Spokojenost s možností psát opravné zkouškové testy.....	58
Tabulka 22: Spokojenost s uznáváním úspěšně zvládnutých zkouškových testů v dalších	58
Tabulka 23: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti písemných testů u různých skupin studentů	59
Tabulka 24: Průměrná spokojenost s praxí a jejími aspekty	60
Tabulka 25: Spokojenost s Počtem exkurzí do podniků během studia	61
Tabulka 26: Spokojenost s počtem přednášek, seminářů nebo besed s pracovníky z praxe.....	62
Tabulka 27: Spokojenost s možností řešení bakalářských prací ve spolupráci s podniky ..	63
Tabulka 28: Spokojenost s možností řešení diplomových prací ve spolupráci s podniky ..	64
Tabulka 29: Spokojenost s možností navázání kontaktů s pracovníky podniků při.....	65

Tabulka 30: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti praxe u	66
Tabulka 31: Průměrná spokojenost se studiem v zahraničí.....	66
Tabulka 32: Spokojenost s Informovaností o možnostech studia v zahraničí.....	67
Tabulka 33: Spokojenost s dostupností studia v zahraničí	68
Tabulka 34: Spokojenost s počtem zahraničních univerzitních pracovišť, na kterých je možné studovat	69
Tabulka 35: Spokojenost s trváním výběrového řízení ke studiu v zahraničí.....	70
Tabulka 36: Spokojenost se systémem uznávání absolvování zahraničního studia na fakultě	70
Tabulka 37: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se studiem v zahraničí u různých skupin studentů.....	71
Tabulka 38: Průměrná spokojenost s knihovnou a jejími aspekty	72
Tabulka 39: Spokojenost se systémem rezervace knih	73
Tabulka 40: Spokojenost s otevírací dobou knihovny	74
Tabulka 41: Spokojenost se značením knih (skript) na regálech knihovny	75
Tabulka 42: Spokojenost s výpůjční dobou knížek, skript.....	75
Tabulka 43: Spokojenost se Snadností orientace při hledání literatury v prostorách knihovny	76
Tabulka 44: Spokojenost s dobou prodloužení výpůjční doby	77
Tabulka 45: Spokojenost s limitem prodloužení výpůjční doby knížek nebo skript	78
Tabulka 46: Spokojenost s Podmínkami pro samostudium v knihovně.....	79
Tabulka 47: Spokojenost s chováním personálu knihovny ke studentům.....	79
Tabulka 48: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s knihovnou u různých skupin studentů	80
Tabulka 49: Průměrná spokojenost se systémem STAG a jeho aspekty.....	81
Tabulka 50: Spokojenost se způsobem zápisu do ročníku v systému STAG.....	82
Tabulka 51: Spokojenost se způsobem zápisu na jednotlivé předměty v systému STAG..	83
Tabulka 52: Spokojenost s dostatečností kapacity přístupu ke STAGU ve špičce, např.	84
Tabulka 53: Spokojenost s rozsahem informací o rozvrhu, předmětech atd.....	85
Tabulka 54: Spokojenost s uživatelskou přívětivostí systému STAG.....	85
Tabulka 55: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se systémem STAG u různých skupin studentů	87
Tabulka 56: Průměrná spokojenost se studijním oddělením a jeho aspekty	88

Tabulka 57: Spokojenost s úředními hodinami studijního oddělení	88
Tabulka 58: Spokojenost se schopností studijního oddělení poskytovat informace o	89
Tabulka 59: Spokojenost s rychlostí vyřízení studijních záležitostí studijním oddělením..	90
Tabulka 60: Spokojenost se zodpovídáním dotazů studijním oddělením přes e-mail	91
Tabulka 61: Spokojenost s chováním personálu studijního oddělení ke studentům	92
Tabulka 62: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti studijního oddělení u různých skupin studentů	93
Tabulka 63: Průměrná spokojenost s poskytováním informací a jejími aspekty	94
Tabulka 64: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na webu.....	95
Tabulka 65: Spokojenost s rozsahem informací o dění a aktuálních akcích na	95
Tabulka 66: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na webu	96
Tabulka 67: Spokojenost s včasností informací o dění a aktuálních akcích na nástěnkách	97
Tabulka 68: Spokojenost s přehledností webu Univerzity Pardubice	98
Tabulka 69: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s poskytováním informací u různých skupin studentů	99
Tabulka 70: Průměrná spokojenost s vybavením knihovny a jejími aspekty.....	100
Tabulka 71: Spokojenost s dostupností doporučené literatury ke studiu (doporučená	101
Tabulka 72: Spokojenost s dostupností ostatní literatury (knihy, tištěné časopisy).....	102
Tabulka 73: Spokojenost s přístupem do IS knihovny - katalogy, rezervace atd. přes	103
Tabulka 74: Spokojenost s dostupností elektronické literatury - online knih, vědeckých	104
Tabulka 75: Spokojenost s počtem zásuvek pro připojení k internetu v knihovně	104
Tabulka 76: Spokojenost s počtem skříněk na odkládání v knihovně.....	105
Tabulka 77: Spokojenost s počtem PC v knihovně	106
Tabulka 78: Spokojenost s dostupností scanneru, kopírky v knihovně.....	107
Tabulka 79: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti vybavení knihovny u různých skupin studentů	108
Tabulka 80: Průměrná spokojenost s vybavením učeben a jejími aspekty	108
Tabulka 81: Spokojenost s velikostí stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách	110
Tabulka 82: Spokojenost s velikostí stolů (lavic) v učebnách pro semináře.....	110
Tabulka 83: Spokojenost s velikostí stolů (lavic) v počítačových učebnách	111
Tabulka 84: Spokojenost s velikostí stolů v laboratořích.....	112
Tabulka 85: Spokojenost s rozmístěním stolů (lavic) v přednáškových posluchárnách ...	113
Tabulka 86: Spokojenost s rozmístěním stolů (lavic) v učebnách pro semináře	114
Tabulka 87: Spokojenost s Rozmístěním stolů (lavic) v počítačových učebnách.....	115

Tabulka 88: Spokojenost s rozmístěním stolů v laboratořích	115
Tabulka 89: Spokojenost s pohodlností židlí v přednáškových posluchárnách	116
Tabulka 90: Spokojenost s pohodlností židlí v učebnách pro semináře a v počítačových učebnách	117
Tabulka 91: Spokojenost s osvětlením učeben.....	118
Tabulka 92: Spokojenost s klimatizací učeben.....	118
Tabulka 93: Spokojenost s možností připojení vlastního notebooku k internetu v učebnách	119
Tabulka 94: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti vybavení učeben u různých skupin studentů.....	120
Tabulka 95: Průměrná spokojenost s vybavením ostatních prostor a jeho aspekty	122
Tabulka 96: Spokojenost s počtem počítačů mimo počítačové učebny	123
Tabulka 97: Spokojenost s dostupností WIFI v prostorách FCHT	124
Tabulka 98: Spokojenost s počtem přípojek k internetu mimo učebny v prostorách FCHT	125
Tabulka 99: Spokojenost s vybaveností chodeb FCHT stoly a nábytkem k sezení	126
Tabulka 100: Spokojenost se snadností orientace při hledání učeben, kateder,.....	127
Tabulka 101: Spokojenost s přístupností do přízemí jednotlivých budov FCHT pro	127
Tabulka 102: Spokojenost s umístěním šaten na FCHT.....	128
Tabulka 103: Spokojenost s otevírací dobou šaten na FCHT	129
Tabulka 104: Spokojenost s přístupností prostor FCHT pro handicapované.....	130
Tabulka 105: Spokojenost se stavem hygienických zařízení v prostorách FCHT	130
Tabulka 106: Spokojenost s počtem odpadkových košů v prostorách FCHT.....	131
Tabulka 107: Spokojenost s počtem parkovacích míst pro auta nebo motocykly u FCHT	132
Tabulka 108: Spokojenost s počtem parkovacích stojanů pro kola u FCHT	133
Tabulka 109: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s ostatním vybavením u různých skupin studentů.....	134
Tabulka 110: Průměrná spokojenost se stravováním	135
Tabulka 111: Spokojenost s kapacitou menzy	136
Tabulka 112: Spokojenost s možností snídání po celý týden	137
Tabulka 113: Spokojenost s možností obědů po celý týden.....	137
Tabulka 114: Spokojenost s možností večeří po celý týden.....	138
Tabulka 115: Spokojenost s rychlostí obsluhy v menze.....	139

Tabulka 116: Spokojenost s kulturou stravování v menze	140
Tabulka 117: Spokojenost s provozní dobou výdeje obědů	140
Tabulka 118: Spokojenost s provozní dobou výdeje večeří	141
Tabulka 119: Spokojenost se způsobem dobíjení karty v menze	142
Tabulka 120: Spokojenost s chováním personálu menzy ke studentům	143
Tabulka 121: Spokojenost se sortimentem jídel v menze	143
Tabulka 122: Spokojenost se sortimentem doplňkového prodeje v menze (bagety,	144
Tabulka 123: Spokojenost s kvalitou jídel v menze	145
Tabulka 124: Spokojenost s kvalitou nápojů (čaj, limo) v menze.....	146
Tabulka 125: Spokojenost s velikostí porcí jídel v menze	146
Tabulka 126: Spokojenost s nutriční hodnotou jídel v menze	147
Tabulka 127: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti stravování v menze u různých skupin studentů	149
Tabulka 128: Průměrná spokojenost se stravováním v bufetu na FCHT	151
Tabulka 129: Spokojenost se sortimentem nabídky v bufetu na FCHT	151
Tabulka 130: Spokojenost s otevírací dobou bufetu na FCHT	152
Tabulka 131: Spokojenost s prostředím bufetu na FCHT	153
Tabulka 132: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty na kávu a čaj	154
Tabulka 133: Spokojenost s vybavením prostor FCHT automaty s nápoji, bagetami,	154
Tabulka 134: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti se stravováním v bufetu na FCHT u různých skupin studentů.....	155
Tabulka 135: Průměrná spokojenost s ubytováním a jeho aspekty.....	156
Tabulka 136: Spokojenost se systémem podávání a vyřizování žádostí o ubytování na ..	157
Tabulka 137: Spokojenost s vybavením pokojů na kolejích	158
Tabulka 138: Spokojenost s vybavením kuchyňky na kolejích	159
Tabulka 139: Spokojenost s vybavením hygienických zařízení(umývárny, sprchy, WC) na kolejích	160
Tabulka 140: Spokojenost s omezením používat vlastní elektrospotřebiče na kolejích ...	161
Tabulka 141: Spokojenost s kvalitou ubytování ve srovnání s cenou ubytování.....	161
Tabulka 142: Spokojenost s dostupností prostor pro studium na kolejích.....	162
Tabulka 143: Spokojenost s dostupností prostor pro volnočasové aktivity na kolejích....	163
Tabulka 144: Spokojenost s přístupem k internetu na kolejích.....	164
Tabulka 145: Spokojenost s chováním pracovníků kolejí ke studentům	164
Tabulka 146: Spokojenost se systémem výměny ložního prádla na kolejích	165

Tabulka 147: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s ubytováním různých skupin studentů	166
Tabulka 148: Průměrná spokojenost s volnočasovými aktivitami a jejich aspekty	167
Tabulka 149: Spokojenost s možností studia cizích jazyků ve volném čase na Univerzitě Pardubice	168
Tabulka 150: Spokojenost s možností kulturního vyžití na Univerzitě Pardubice	169
Tabulka 151: Spokojenost s šíří nabídky různých sportovních aktivit.....	169
Tabulka 152: Spokojenost s možností zapsat se na různé sportovní aktivity.....	170
Tabulka 153: Spokojenost s otevírací dobou tělocvičny	171
Tabulka 154: Spokojenost s vybavením tělocvičny sportovním náradím.....	172
Tabulka 155: Spokojenost s možností využít posilovnu	172
Tabulka 156: Spokojenost s klimatickými podmínkami v tělocvičně.....	173
Tabulka 157: Spokojenost s hygienickým zázemím tělocvičny – umývárny a sprchy.....	174
Tabulka 158: Spokojenost se zázemím tělocvičny – šatny, počet a velikost skříněk	175
Tabulka 159: Spokojenost s počtem venkovních sportovišť.....	176
Tabulka 160: Spokojenost s vybaveností venkovních sportovišť	176
Tabulka 161: Spokojenost s nabídkou sportovních aktivit v zahraničí.....	177
Tabulka 162: Výsledky chí-kvadrát testu rozdílného vnímání aspektů spokojenosti s volnočasovými aktivitami u různých skupin studentů.....	178

