



FAKULTNÍ NEMOCNICE<sup>®</sup>  
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI  
PROVOZU DOPRAVY FNOL –  
ROZVOZ STRAVY A MATERIÁLU  
2018**

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Provozem dopravy FNOL – rozvoz stravy a materiálu za rok 2018 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky (kapitola 8.2.1). Průzkumem byli osloveni vedoucí zaměstnanci pracovišť využívající službu rozvoz stravy a materiálu. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení úrovně mezioborové spolupráce.

## STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti se službami Provozu dopravy FNOL – rozvoz stravy a materiálu
Typ průzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Lokalita	FNOL
Respondenti	zaměstnanci pracovišť využívající službu rozvoz stravy a materiálu FNOL
Distribuce dotazníku	dotazník ( <i>FNOL_DOPR_Fm-11_Dotazník hodnocení spokojenosti se službami Provozu dopravy FNOL_ rozvoz stravy a materiálu</i> ) byl zaslán e-mailem vedoucím zaměstnancům dotčených pracovišť
Harmonogram sběru dat	4. 12. – 14. 12. 2018
Zpracování dat	MS Office – tabulkový editor Excel
Zpracování výstupu	MS Office – textový editor Word
Výstup	zpráva – grafy, komentáře, vyjádření
Forma výstupu	listinná a elektronická
Vydání zprávy	7. 1. 2019
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Bc. Jolana Solovská, vedoucí DOPR
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (Odbor kvality)

Otázky č. 1- 4 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1 spokojen až 4 nespokojen*. Otázka č. 5 byla hodnocena čtyř bodovou škálou spokojenosti v rozmezí *1 velmi dobrá až 4 velmi obtížná*. Každá otázka byla graficky vyhodnocena relativním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

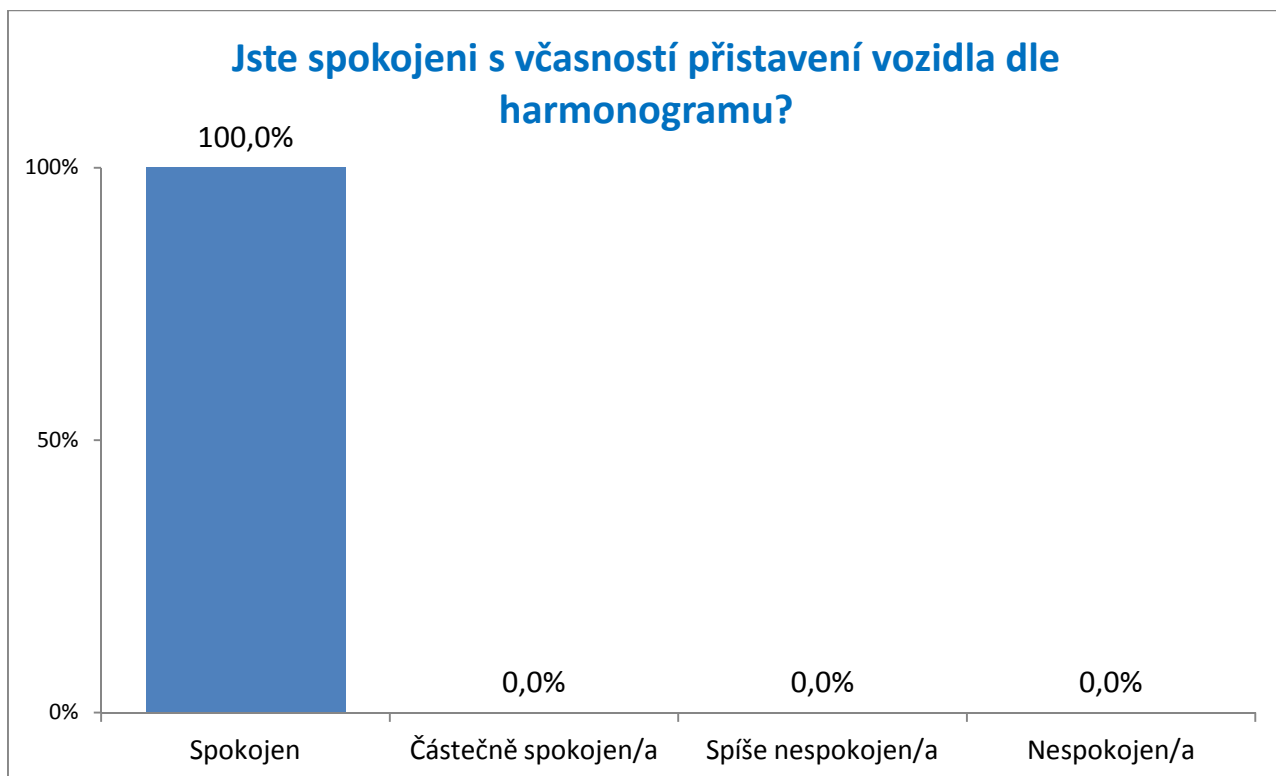
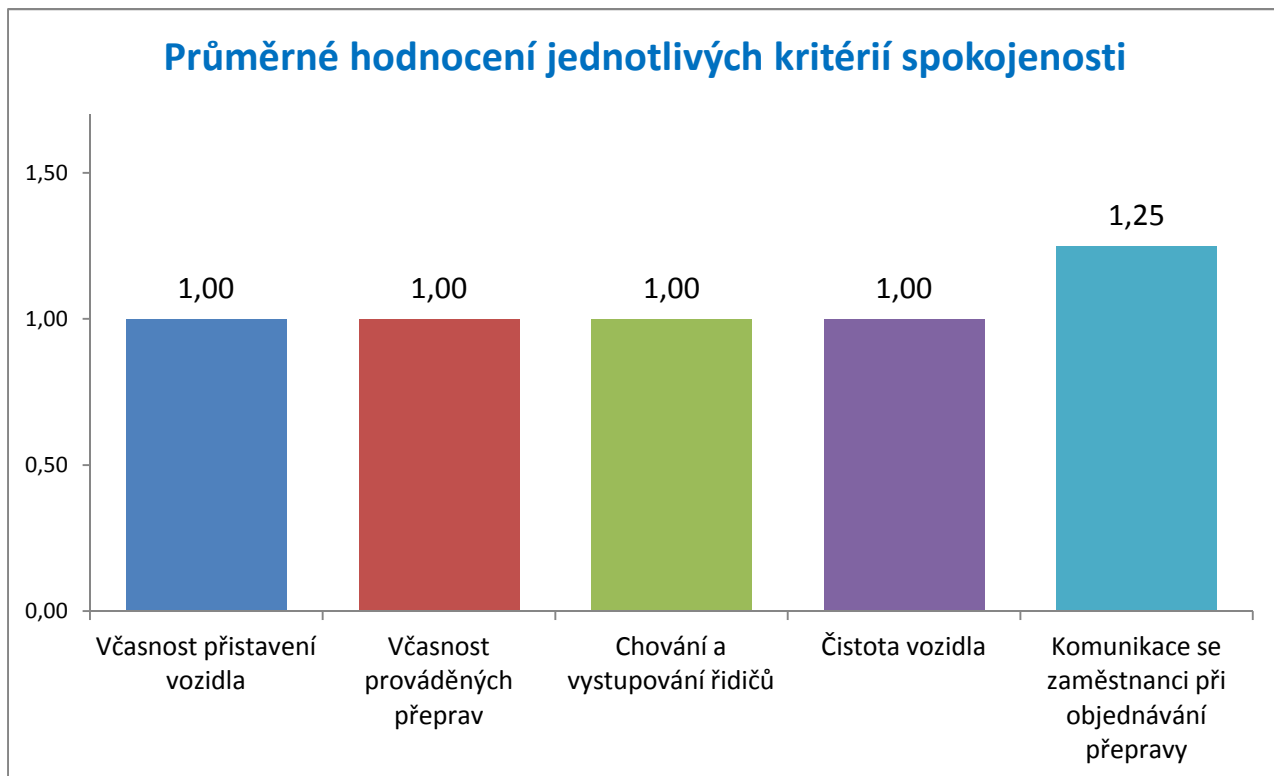
### Služby DOPR byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

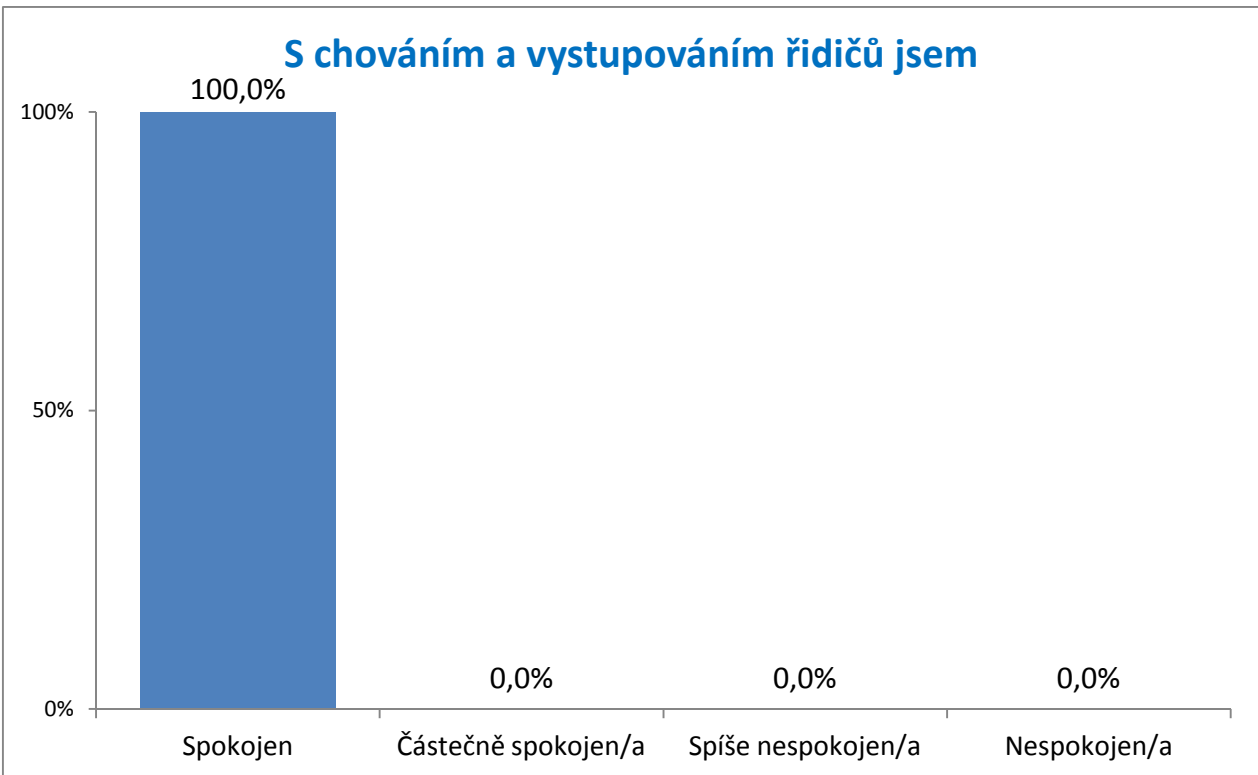
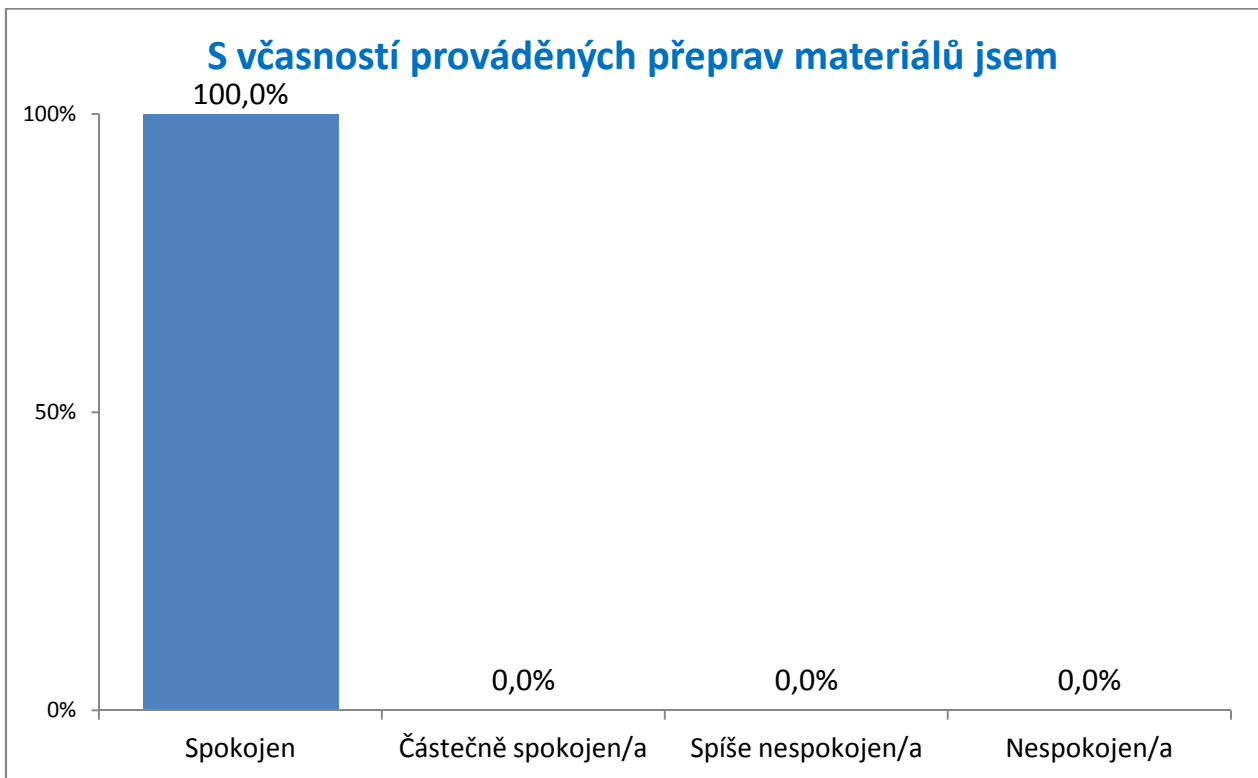
1. Včasnost přistavení vozidla a prováděných přeprav
2. Chování a vystupování řidičů
3. Čistota vozidla
4. Komunikace se zaměstnanci DOPR při objednání služby

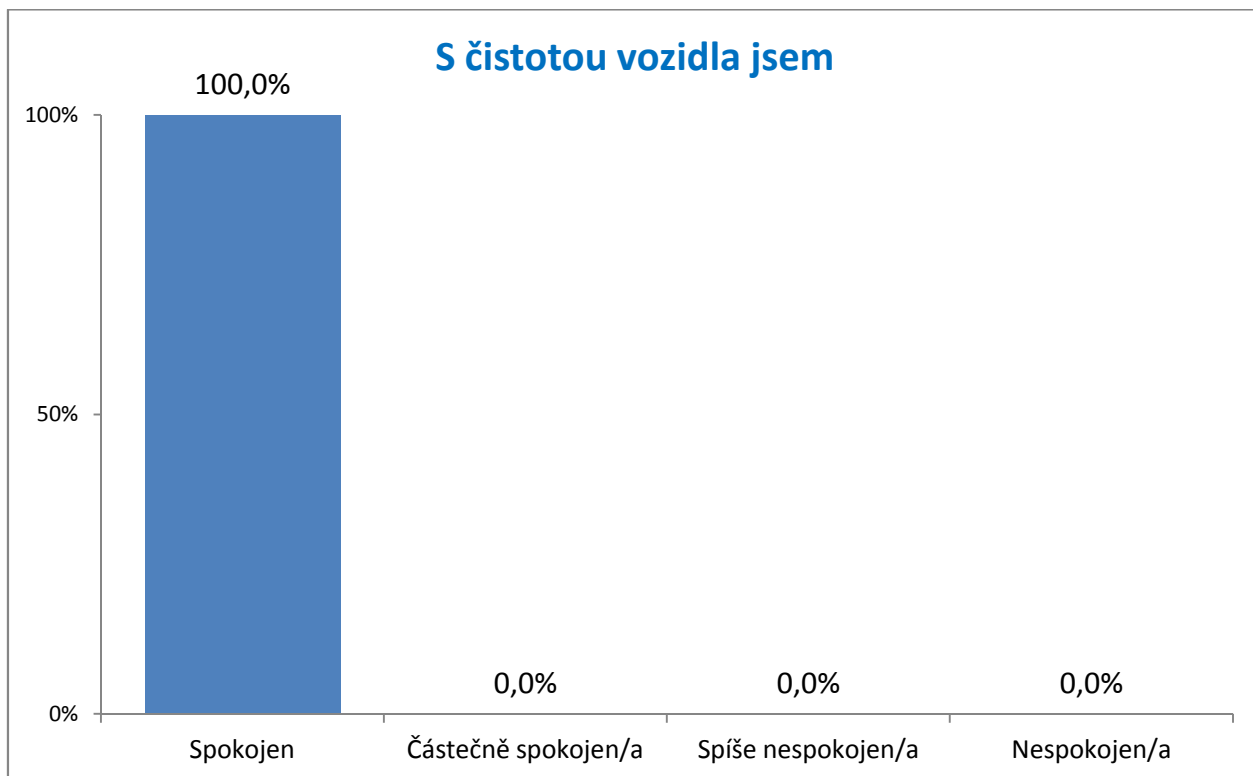
## STATISTICKÉ SHRNUÍ

- Dotazníky byly zaslány na vedoucí zaměstnance **14** spolupracujících pracovišť FNOL,
- ankety se zúčastnili **4** respondenti ze **4** pracovišť.

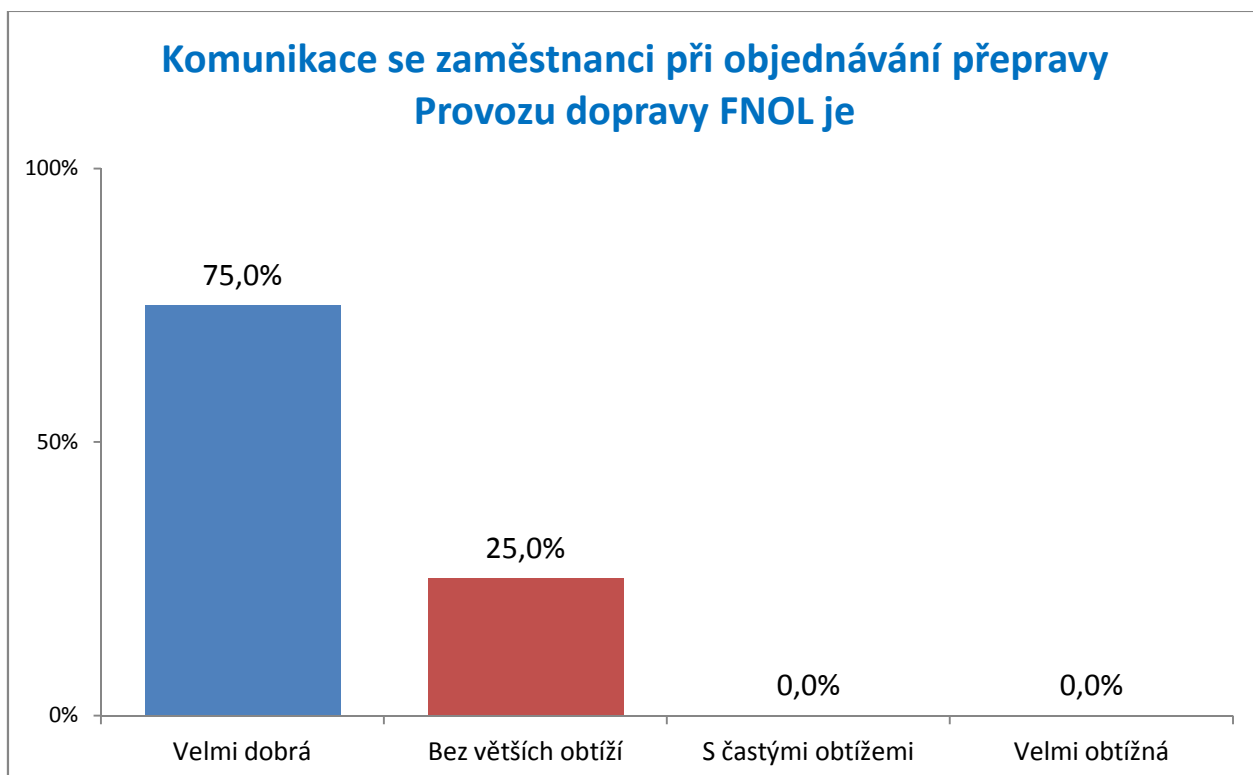
## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ







Hodnocení: 3 respondenti nehodnotili čistotu vozidla



## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

V zaslaných dotaznících nebyly žádné připomínky ani návrhy na zlepšení činnosti Provozu dopravy.

Vedení pracoviště děkuje za vstřícné hodnocení.