

Technická univerzita v Liberci
Hospodářská fakulta

Studijní program: 6209 - Systémové inženýrství a informatika

Studijní obor: Podnikatelská informatika

**Návrh systému pro provádění průzkumu spokojenosti
zákazníků PREGIS, a.s.**

**System Proposal of Research of Customer Satisfaction
in PREGIS, a.s.**

BP-MI-KIN-2005 01

Pavla Bezvodová

Vedoucí práce: Ing. Klára Antlová, PhD.

Konzultant : Ing. Lumír Ješke, PREGIS, a.s.

Počet stran :50

Počet příloh :3

Datum odevzdání : 7. 1. 2005

UNIVERZITNÍ KNIHOVNA
TECHNICKÉ UNIVERZITY V LIBERCI



3146086387

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

pro:

Pavla Bezvodová

Studijní program:

Systémové inženýrství a informatika (6209R)

Studijní obor č. 62 - 53 - 705

Podnikatelská informatika

Vedoucí katedry Vám ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a navazujících předpisů určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu:

**Návrh systému pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků
PREGIS, a. s.**

Zásady pro vypracování:

- Systémy outsourcingu, SLA a sociologického výzkumu - analýza problematiky
- Analýza na straně produktových manažerů v podniku PREGIS, a. s.
- Sestavení dotazníku, otestování vzorku respondentů
- Návrh zpracování výstupu ze získaných dat

Rozsah bakalářské práce : 25-30 stran
(do rozsahu nejsou započítány úvodní listy, přehled literatury a přílohy).

Doporučená literatura:

SURYNEK, L., KOMÁRKOVÁ, P. KAŠPAROVÁ, J.: Základy sociologického výzkumu, Management Press 2001
NENADÁL, J.: Měření v systémech managementu jakosti, Management Press 2001
UČEŇ, P.: Metriky v informatice, jak objektivně zjistit přínosy informačního systému, Grada 2001
MOLNÁR, Z.: Efektivnost informačních systémů, Praha : Grada , 2000
GREENBERG, P.: CRM at the Speed of Light, Osborne 2001

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Klára Antlová, Ph.D.

Odborný konzultant: Ing. Lumír Ješke

Termín odevzdání bakalářské práce: 7.1.2005



Prof. Ing. Jan Ehleman, CSc.
vedoucí katedry

Prof. Ing. Jiří Kraft, CSc.
děkan Hospodářské fakulty

V Liberci dne: 31.3.2004

Poděkování

Chtěla bych touto cestou poděkovat své vedoucí práce, Ing. Kláře Antlové, PhD., za ochotu, cenné rady a podnětné připomínky při tvorbě bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala odbornému konzultantovi Ing. Lumíru Ješkemu a všem pracovníkům společnosti PREGIS, a.s., kteří mi poskytli potřebné informace a podklady nutné k vypracování této práce.

PROHLÁŠENÍ

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 - školní dílo. Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL. Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše. Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci 16.12.2004

Podpis: .....

RESUMÉ

Bakalářská práce se zaměřuje na průzkum spokojenosti zákazníků firmy PREGIS, a.s. V současné době se jedná převážně o zaměstnance společnosti Preciosa, protože společnost PREGIS od roku 2003 provozuje celé IT oddělení Preciosy. Cílem této práce je vytvořit pevně daný systém pro provádění průzkumu, který by měl přispět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a zajistit zákaznickou spokojenost. Úvodní část pojednává o outsourcingu, zaměřuje se na Service Level Agreement a popisuje, co se rozumí kvalitou a efektivností informačního systému. Praktická část se zabývá samotným průzkumem spokojenosti zákazníků. Popisuje, jak jsem postupovala při tvorbě dotazníku a jakým způsobem jsem průzkum realizovala. Dále je práce zaměřena na zpracování a interpretaci výsledků zjištěných z dotazování zaměstnanců Preciosy, a.s. Poukazuje na nedostatky, které jsem z průzkumu zjistila. Poslední část uvádí závěrečné zhodnocení a doporučení případných nápravných opatření.

SUMMARY

The Bachelor Work dwells on the satisfaction of customers of PREGIS company. At the present time it concerns especially employees of Preciosa because PREGIS has provided the whole IT department of Preciosa since 2003. The goal of the work is to create a firm system of research, which should contribute to improve the quality of provided services and to guarantee customer satisfaction. The introductory part deals with outsourcing, it focuses on Service Level Agreement and describes what is understood by quality and efficiency of information system. The practical part works at the research of customer satisfaction itself. It discusses procedures I followed during questionnaire formation and the way I carried out the research. In addition, the work focuses on processing and interpretation of results obtained at asking employees of Preciosa. It refers to defects detected in research. The conclusion brings final evaluation and recommendation of possible remedies.

OBSAH:

1	ÚVOD.....	9
2	SYSTÉMY OUTSOURCINGU, KVALITA A EFEKTIVNOST IS/IT	10
2.1	Outsourcing informačního systému.....	10
2.1.1	Jaké jsou důvody, proč zavádět outsourcing?.....	10
2.1.2	Členění outsourcingu z hlediska rozsahu.....	11
2.1.3	Členění outsourcingu z hlediska vlastnictví hmotných i nehmotných statků.....	11
2.2	Service Level Agreement (Dohoda o kvalitách poskytovaných služeb).....	12
2.2.1	Proč SLA mezi PREGISem a skupinou Preciosa?	14
2.3	Efektivnost IS/IT	16
2.4	Co se rozumí kvalitou IS/IT	17
2.4.1	Uživatelské hledisko kvality IS/IT	18
2.5	Monitoring míry spokojenosti zákazníka	20
3	NÁVRH SYSTÉMU PRO PROVÁDĚNÍ PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ PREGIS, A. S.....	22
3.1	Přípravná etapa.....	22
3.1.1	Techniky získávání údajů.....	22
3.1.1.1	<i>Techniky dotazovací</i>	23
3.1.1.2	<i>Techniky pozorování</i>	25
3.1.1.3	<i>Dokumentární prameny</i>	25
3.1.1.4	<i>Sociální experiment</i>	26
3.1.1.5	<i>Speciální techniky</i>	26
3.1.2	Volba typu a rozsahu výběru	27
3.1.3	Četnost průzkumu	27

3.1.4	Časový harmonogram.....	28
3.1.5	Technické řešení.....	28
3.1.6	Tvorba otázek do dotazníku	29
3.1.7	Základní okruhy otázek	30
3.1.8	Kategorie odpovědí.....	32
3.1.9	Pilotáž.....	33
3.2	Realizační etapa.....	34
3.3	Etapa zpracování výsledků a jejich interpretace	34
3.3.1	Metodika hodnocení odpovědí.....	36
3.3.2	Vyhodnocení jednotlivých otázek	37
3.3.3	Celkové vyhodnocení průzkumu	44
3.3.4	Reakce na nejmenší spokojenost s odezvou systému SAP R/3	45
3.3.5	Kategorizace uživatelů	45
4	ZÁVĚR.....	47
	Seznam použité literatury.....	49
	Seznam příloh.....	50

Seznam použitých symbolů a zkratek

a.s.	akciová společnost
ASP	Active Server Pages
CRM	Customer Relationship Management
EBP	Enterprise Buyer Professional
ERP	Enterprise Resource Planning
HR	Human Resources
HTML	Hypertext Markup Language
HW	hardware
IS	informační systémy
IS/IT	informační systémy a informační technologie
ISO	International Organization for Standardization
IT	informační technologie
LAN	Local Area Network
MS	Microsoft
ODBC	Open DataBase Connectivity
PHP	Professional Home Pages
R/3	ERP systém firmy SAP
SLA	Service Level Agreement
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SW	software
THP	technicko-hospodářský pracovník
www	world wide web

1 Úvod

Má bakalářská práce si klade za cíl vytvořit pevně daný systém pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků PREGIS, a.s., který by měl napomoci ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a zákaznické spokojenosti.

Samotná práce je rozdělena do čtyř kapitol. Začíná tímto úvodem a následuje teoretická část, zaměřená na systémy outsourcingu, Service Level Agreement, kvalitu a efektivnost informačního systému a také na monitoring míry spokojenosti zákazníků. Třetí část je částí praktickou a zabývá se samotným návrhem průzkumu spokojenosti. Praktická část je rozdělena do tří etap. Přípravná etapa představuje sled základních kroků, jež v rozhodující míře ovlivní množství a konečnou kvalitu získaných informací. V této fázi formuluji cíle průzkumu, volím techniky získávání údajů, rozsah výběru a především popisuji, jak jsem postupovala při tvorbě dotazníku. Realizační etapa je orientována především na vlastní získávání informací. Etapa zpracování výsledků a jejich interpretace nabízí přehled výsledků zjištěných z dotazování zaměstnanců Preciosy, a.s. V závěrečné části jsem se pokusila vyvodit závěry z průzkumu a navrhnout některá řešení.

Školní rok 2003/2004 jsem strávila na praxi ve firmě PREGIS, a.s. jako operátorka HelpDesku. Zde jsem také získala podklady pro svou bakalářskou práci na téma „Návrh systému pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků PREGIS, a.s.“. Společnost PREGIS, a.s. je dceřinou společností Preciosy a v roce 2003 outsourcovala IT oddělení Preciosy = odkoupila celé oddělení IT a nyní jej dle podmínek Preciosy sama provozuje.

Ačkoliv základním měřítkem úspěšnosti celé firmy jsou finanční výsledky, v péči o zákazníky by se na toto kritérium nemělo spoléhat, protože na rozdíl od prodejní funkce společnosti, péče o zákazníky musí působit dlouhodobě, a to se neprojevuje v okamžitých prodejních nebo finančních výsledcích.

“Zákazník není králem, ale diktátorem. Na něm záleží naše bytí, nebo nebytí. Je na nás, zda vytvoříme prostředí, kde je zákazník pro každého pracovníka tím nejdůležitějším, ke komu se naši zaměstnanci obracejí a uspokojují jeho potřeby. Vždy musí být toto prostředí zaměřeno směrem ven.”¹

¹ Spáčil, A.: Péče o zákazníky, Grada 2003, 115 str. – str. 17.

2 Systémy outsourcingu, kvalita a efektivnost IS/IT

2.1 Outsourcing informačního systému

„Outsourcing je anglické slovo, pro které zatím neexistuje vhodný český ekvivalent. Je odvozeno od slovesa „to outsource“, což znamená vytěsnit nebo odsunout. Ve svém významu to znamená využívání cizích (externích) zdrojů pro jakoukoliv činnost, která byla dosud zabezpečována vlastními podnikovými zdroji (zařízeními, lidmi apod.). Předmětem našeho zájmu je výsledek této činnosti, který se chápe jako služba.“²

Samo vymezení outsourcingu IS/IT je velmi volné, resp. má velmi mnoho variant, ale vždy by se mělo jednat o dodávku služby a to opakovaně a trvale, tj. nikoliv o dodávku nějakého produktu IS/IT (HW, SW). Outsourcing je tedy problematikou smluvní, partnerskou, protože se jedná o smlouvu (dlouhodobou), mezi dvěma podnikatelskými subjekty. Na jedné straně je zákazník, tj. podnik, který požaduje nějakou službu a na druhé straně je poskytovatel této služby. [1]

2.1.1 Jaké jsou důvody, proč zavádět outsourcing?

Veřejně publikované materiály České společnosti pro systémovou integraci rozlišují čtyři základní oblasti důvodů k outsourcingu:

- *Konkurenční výhody* souvisejí přímo se strategií podniku. Jedná se o zaměření na jejich získání kvůli náskoku před konkurencí. Firma tím vyjadřuje své odhodlání být lepší než konkurence a cíl je plánovaný spíše na vzdálenou budoucnost.
- *Věcné důvody* se týkají zdokonalení hlavní činnosti, neboť outsourcing zajišťuje přístup ke zdrojům potřebným pro rozvoj hlavní oblasti podniku, a to na vysoké úrovni.
- *Finanční důvody* jsou jednoznačně zaměřeny na snížení nákladů a zvýšení výkonů. Přesto se nedoporučují jako hlavní cíl, protože nejde o prostředky, jak takového cíle dosáhnout, ale pouze o exaktní stanovení úkolu. Spíše než důvodem k outsourcingu jsou finance rozhodovacím a hodnotícím kritériem při jeho výběru.
- *Organizační důvody* spočívají především ve zjednodušení manažerské práce a zploštění organizační struktury. [10]

² Molnár, Z.: Efektivnost informačních systémů, Grada 2000, 179 str. – str. 41.

2.1.2 Členění outsourcingu z hlediska rozsahu

Outsourcing IS/IT může mít mnoho variant, které posuzujeme zejména z hlediska rozsahu outsourcingu. Rozsah outsourcingu může být hodnocen z hlediska toho, zda jsou externě zajišťované:

- Jen některé dílčí aplikační oblasti informačního systému podniku (např. elektronický obchod, účetnictví, řízení logistických řetězců apod.), nebo zda je externě zabezpečován komplexně celý (integrováný) informační systém podniku.
 - Pouze správa a provoz některých informačních technologií (např. údržba a provoz počítačů, provoz a řízení sítí, správa datových center apod.), nebo zda je komplexně v péči (a pravděpodobně i v majetku) poskytovatele veškerá informační technologie potřebná pro zajištění provozu podnikového informačního systému.
 - Některé etapy životního cyklu IS/IT (např. údržba a rozvoj aplikací, případně jen jejich vývoj), nebo je dodavatelsky zajišťován celý životní cyklus IS/IT včetně jeho případné likvidace.
- [1]

2.1.3 Členění outsourcingu z hlediska vlastnictví hmotných i nehmotných statků

Dalším hlediskem pro posouzení úrovně outsourcingu je vlastnictví hmotných i nehmotných statků (aktiv) souvisejících s provozem informačního systému. Na rozdíl od pracovníků-informatiků, kteří většinou přecházejí k poskytovateli, budovy a zařízení IT mohou, ale nemusí změnit vlastníka. Z tohoto hlediska se rozlišují tři možné varianty:

- poskytovatel má prostory a zařízení od zákazníka v pronájmu, tento majetek u něj spravuje a dodává mu podle smluvního závazku službu,
 - prostory a technické vybavení jsou prodány poskytovateli,
 - poskytovatel má sám (vlastní) vše, co je potřebné k provozu IS/IT a dodává informace jako službu.
- [1]

V této souvislosti je také důležité, jaké je vzájemné vlastnické postavení obou partnerů.

Rozlišujeme tři základní vlastnické (organizační) úrovně:

- Vnitřní outsourcing, kdy poskytovatel služby je součástí organizační struktury zákazníka, např. formou samostatné divize, či závodu (jako je tomu např. u České pojišťovny, která má za tím účelem zřízen Závod výpočetní techniky). Toto uspořádání je jen vyšší organizační formou dřívějšího „výpočetního střediska“ se statutem hospodářského střediska.
- Závislý outsourcing, kdy zákazník má určitou kapitálovou účast ve společnosti poskytovatele (obvykle majoritu), která je samostatným právním subjektem např. dceřinná společnost či joint-venture (jako je tomu například u společností ICA, která je společným podnikem Barum Continental a IBM).
- Nezávislý outsourcing, kdy se jedná o spolupráci dvou skutečně nezávislých partnerů (jako je tomu u případu společnosti VARIAS a Voest Alpine).

[1]

Tyto tři úrovně určují zejména míru závislosti poskytovatele na zákazníkovi a tudíž i míru případného rizika, že poskytovatel zákazníka opustí. Na druhé straně příliš závislý poskytovatel není ekonomicky a zejména podnikatelsky motivován poskytovat vysoce kvalitní, konkurenceschopné služby. Popravdě řečeno teprve v třetím případě se jedná o outsourcing v původním jeho smyslu se všemi jeho žádoucími atributy.

[1]

2.2 Service Level Agreement (Dohoda o kvalitách poskytovaných služeb)

Service Level Agreement je pojem, který vznikl potřebou co nejpřesněji definovat rozsah, úroveň a intenzitu externě poskytovaných služeb. *SLA je silně svázán s outsourcingem*, kde představuje hlavní parametr rozhraní mezi externím poskytovatelem a příjemcem služeb - zákazníkem. V současnosti existuje již řada podniků, které používají SLA i interně. V podmínkách poskytování outsourcingových služeb je SLA pověřeným a osvědčeným nástrojem.

„Hodnotí-li uživatel kvalitu IS/IT, pak hodnotí především kvalitu služeb, které mu poskytují pracovníci interních či externích útvarů pro IS/IT. Uživatel požaduje určitou úroveň těchto služeb, za kterou je ochoten „zaplatit“. Pro tento vztah útvarů pro IS/IT a uživatelských útvarů se v literatuře zavedl termín Service Level Agreement - SLA. Tato „dohoda“ by měla obsahovat právě definování kvantitativních ale také kvalitativních parametrů IS/IT za přiměřenou cenu. Zahrnuje nejen zabezpečení provozu aplikací, databází, počítačových sítí včetně Internetu, intranetu a extranetu, ale také servis koncových zařízení (PC, tiskáren apod.) a samozřejmě i poradenství (hot-line).“³

Service Level Agreement

Jedná se o formálně stanovenou smlouvu mezi poskytovatelem služeb a jejich příjemcem, která přesně vymezuje podmínky vztahů a odpovědnosti při poskytování definovaného rozsahu, objemu a úrovně služeb. Obsah SLA je vždy dán charakterem služby. Některé složky SLA mají obecnou platnost a jsou uváděny u všech typů služeb, některé se vztahují pouze k dané službě. Současně platí, že SLA může mít rozdílné parametry pro různé kategorie koncových uživatelů.

[2]

Níže je uvedena specifikace obsahu SLA, který stanovuje požadovaný objem a kvalitu jednotlivých informatických služeb za definovaných podmínek. Určuje rozsah, který je minimální z hlediska odběratele, aby byly smluvně poskytované služby popsány na úrovni, která je prevencí možnosti rozdílného výkladu.

SLA se skládá ze tří částí:

a) Základní specifikace, podmínky a pravidla:

- Kategorie příjemců.
- Přesné vymezení počtu a umístění příjemců dané kategorie.
- Popis služeb.
- Objem poskytovaných služeb (aplikace ve vztahu k počtu zpracovávaných dokladů v dané periodicitě apod.).
- Poskytovatel - bližší určení (uvádí se, má-li smysl, resp. je-li uživatelů více).
- Měření - postup, způsob, periodičita, odpovědnost a vykazování výsledků.

³ Molnár, Z.: Efektivnost informačních systémů, Grada 2000, 179 str. – str. 95.

- Ověřování - postup, způsob, periodicita, odpovědnost a vykazování výsledků ověřování správnosti měření.
- Určení a způsobu realizace podpory (např. fyzicky na místě, vzdáleně apod.).
- Návazné podpůrné služby spojené s danou službou (např. trénink na místě, resp. na učebně).
- Cena služby.
- Platební podmínky.
- Pravidlo pro změny služby.
- Práva a povinnosti obou stran - podmínky součinnosti.
- Ostatní podmínky pro realizaci SLA (bezpečnost, právo informovanosti, odpovědnost za vady a škody apod.).

b) Tvrdé metriky:

- Dostupnost (v % vyjádřený skutečný čas disponibility aplikace na daném zařízení uživatele ve vztahu k celkovému efektivnímu fondu pracovní doby za určenou časovou jednotku).
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba odezvy na požadavek - tzv. incident (v členění na jednotlivé typy požadavků, jako je kupř. hlášení poruchy aplikace, poruchy HW, přemístění koncové stanice, apod.).
- Běžná a maximální přípustná (kritická) doba řešení požadavků (v členění na jednotlivé typy požadavků).
- Průměrná a mezní odezva aplikace v rámci služby.

c) Měkké metriky:

- Ostatní metriky pro danou službu (kvalitativní ukazatele typu "akceptace", "zápis", "potvrzení realizovaného školení a prezenční listina", "hodnocení lektora školení", "hodnocení účastníka školení", apod.).

[2]

2.2.1 Proč SLA mezi PREGISem a skupinou Preciosa?

Jedním z hlavních strategických záměrů skupiny Preciosa je minimalizace nutných nákladů na tzv. podpůrné procesy, mezi které se počítají i náklady na informatiku. Aby bylo možné stanovit výši nutných nákladů, je nutné rozlišit, do kterých oblastí informatiky náklady "tečou" a kdo tyto

náklady čerpá. Bez těchto znalostí nelze přistoupit k analýze nákladů na informatiku a tedy ani jejich smysluplnému omezení. PREGIS definoval sadu produktů a nákladů za ně, které společnost dává zákazníkovi, tj. ostatním společnostem v rámci skupiny.

Jedná se zejména o řešení vývojových požadavků z oblasti informatiky, poskytování provozních a jednorázových služeb a aplikační podporu procesů na straně skupiny. Pokud jde o provozní služby, kterých je v současnosti několik desítek, na straně zákazníka jsou tyto služby přiřazeny jednotlivým společnostem, jejich odborným úsekům, a v dalším členění až na konkrétního koncového uživatele Informačního systému Preciosy. S jednotlivými odbornými řediteli některých samostatných subjektů skupiny uzavřel PREGIS, a. s. počátkem roku 2004 "dohodu o poskytování služeb" tedy SLA.

Dnes již můžeme říci, které konkrétní služby a za kolik využívá konkrétní uživatel, konkrétní nákladové středisko, konkrétní odborný úsek, konkrétní společnost. To umožňuje skupině, resp. zákazníkovi určit, které služby v rámci informatiky požaduje a PREGISu, resp. dodavateli služeb, na základě požadavků zákazníka nastavit své procesy a zdroje tak, aby požadavkům zákazníka vyhověl. Aby neplýtvал svými zdroji a soustředil je do těch oblastí informatiky, o které má zákazník zájem. Výsledkem by měla být optimalizace nákladů na obou stranách.

Obsah služeb poskytovaných v rámci SLA je definován v *Katalogu služeb*. V tomto katalogu je k dispozici obsah všech nabízených provozních i jednorázových služeb a podmínky jejich poskytování. Důležitým hlediskem pro výběr služeb je i vzájemná závislost některých služeb, např. řadu služeb nelze poskytnout, pokud uživatel zároveň neodebírá službu *uživatel IS*.

Jako východisko pro stanovení počtu odebíraných služeb byly použity údaje z řady evidencí uživatelských účtů, hardware a software ve stavu, ve kterém přecházely k 1. 1. 2004. Tento stav byl i východiskem pro uzavírání smluv SLA. V současnosti probíhá porovnávání zjištěného stavu se skutečnými potřebami na straně zákazníka a dochází k hromadným úpravám podle těchto skutečných potřeb. To vše na úrovni odborných ředitelů a ředitelů samostatných subjektů skupiny, se kterými jsou uzavřeny SLA. Důležitým hlediskem je samozřejmě i cena odebíraných služeb. Pokud má koncový uživatel nebo vedoucí útvaru sdružujícího více koncových uživatelů potřebu změnit počet poskytovaných služeb, zadá si požadavek s odůvodněním přes HelpDesk. Touto cestou může uživatel zároveň nahlásit problémy s dodávkou služby. Problém se vždy dostane ke správnému řešiteli a uživatel může sledovat průběh řešení.

2.3 Efektivnost IS/IT

Cílem mé bakalářské práce, jak jsem již uvedla, je vytvořit pevně daný systém pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků PREGIS, a.s., který by měl zajistit zlepšení kvality poskytovaných služeb a zákaznickou spokojenost.

„Kvalita IS/IT je dána mírou, kterou IS/IT přispívá k výkonnosti a **efektivnosti** podnikových procesů, činností a jednotlivých uživatelů. Na IS/IT, jako na každý jiný produkt či službu můžeme aplikovat obecně platná hlediska pro posuzování kvality tak, jak jsou uváděna v příslušné literatuře a podle které za kvalitní můžeme považovat takový IS/IT, který splňuje požadavky, či takový, který je způsobilý k zamýšlenému užití nebo účelu. Do jisté míry můžeme položit rovnítko mezi pojem kvalita a efektivnost, protože nekvalitní výrobek či služba neplní očekávanou funkci, čili lidově řečeno se jedná o vyhozené peníze.“⁴

Efektivní informační systém přináší řadu přínosů, které je možno rozdělit na měřitelné a neměřitelné.

Měřitelných ukazatelů přínosů IS/IT se nabízí celá řada podle charakteru podnikových procesů, jako např.:

- zkrácení průběžné doby vývoje a výroby,
- snížení počtu reklamací,
- zvýšení počtu zákazníků,
- zvýšení podílu na trhu,
- snížení doby prostoje výrobního zařízení,
- zkrácení doby obsluhy zákazníka,
- rozšíření výrobního sortimentu,
- a řada dalších podle konkrétní podnikatelské činnosti.

[3]

⁴ Molnár, Z.: Efektivnost informačních systémů, Grada 2000, 179 str. – str. 87.

V souvislosti s měřitelnými a neměřitelnými ukazateli přínosů se také v literatuře hovoří často o tzv. „tvrdých“ a „měkkých“ ukazatelích, nebo o ukazatelích hmatatelných či nehmatatelných. K tomu, abychom mohli hodnotit, zda dochází či nedochází k žádoucím změnám měkkých ukazatelů, musíme si obvykle najít nějaký tvrdý ukazatel, jehož změna reflektuje co možná nejlépe žádoucí změnu měkkého ukazatele (tzv. zástupný ukazatel).

K měkkým ukazatelům patří např.:

- zlepšení dobrého jména podniku (dá se hodnotit různými průzkumy),
- spokojenost zákazníků (dá se hodnotit různými průzkumy a dlouhodobě se projevuje růstem počtu zákazníků),
- zvýšení zákaznické věrnosti (dá se hodnotit počtem opakovaných objednávek od stávajících zákazníků),
- flexibilita podniku, kreativita v přijímání nových produktů, služeb, procesů nebo struktur (dá se hodnotit např. počtem zákaznických modifikací),
- reakce na nové potřeby trhu (dá se hodnotit dobou potřebnou k uvedení nového výrobku na trh),
- zlepšení pracovního prostředí (dá se hodnotit různými anketami a dlouhodobě vede ke stabilizaci pracovníků resp. k růstu zájmu o práci),
- zvýšení kvalifikace pracovníků podniku (dá se hodnotit různými anketami resp. celou řadou systémů hodnocení kvalifikace užívaných v personalistice),

[1]

2.4 Co se rozumí kvalitou IS/IT

„Kvalita není jen souhrn technických parametrů. Kvalitu vnímá zákazník jako plný soulad mezi službou, kterou očekává, že dostane, a tou, kterou skutečně dostal.“⁵

Oficiálně je kvalita podle ISO 9000 definována takto:

Všechny vlastnosti a charakteristiky produktu nebo služby, které jsou důležité pro splnění předepsaných nebo samozřejmých potřeb. Nicméně pro potřeby srovnávání potřebujeme přeci jenom mít k dispozici nějaké parametry, podle kterých jsme schopni říci, že tento výrobek nebo služba jsou „kvalitnější“ než ten druhý.

[1]

⁵ Spáčil, A.: Péče o zákazníky, Grada 2003, 115 str. – str. 75.

Normy ISO 9000 však nevyžadují monitorování míry spokojenosti zákazníků. Kdykoli se totiž v podnicích stočí diskuse na problematiku sledování spokojenosti zákazníků, je jako kritérium spokojenosti uváděn rozsah reklamací, což je však tragickou chybou a bláhovostí. Nulové reklamace nejsou synonymem spokojených zákazníků. Proto jsou v posledních letech ve světě široce rozvíjeny metody monitoringu spokojenosti zákazníků (*viz kap. 2.5*). [3]

2.4.1 Uživatelské hledisko kvality IS/IT

Hodnocení uživatelské kvality IS/IT se podle níže uvedených kategorií provádí buď přímým měřením či výpočtem tam, kde to je možné (doba odezvy, četnost výpadků, počet datových položek v integrované databázi apod.), ale většinou *dotazníkovým průzkumem u uživatelů*.

Samotným průzkumem u uživatelů se zabývá praktická část této bakalářské práce.

Výkonnost podnikových procesů je podstatně ovlivněna prací uživatelů a tedy dosažením takové kvality IS/IT, která plně uspokojuje jejich potřeby. Obecně se předpokládá, že je úzká souvislost mezi kvalitou informací poskytovaných uživateli prostřednictvím IS/IT a kvalitou řízení. Také můžeme obecně předpokládat, že nekvalitní IS/IT nebude poskytovat uživateli kvalitní informace a naopak. Je třeba si také uvědomit, že kvalita není nějaká fyzikální veličina, která se dá změřit, resp. vyjádřit nějakým číslem, ale že se jedná o pestrý souhrn vlastností, podle kterých uživatel usoudí, že tato informace jakožto produkt/služba IS/IT je kvalitnější než jiná. Navíc je třeba počítat s tím, že se uživatelské názory na kvalitu informace mohou s časem měnit a to dost výrazně. Uživatel (zákazník) je tedy konečným a často i okamžitým hodnotitelem kvality a arbitrem ve sporech, co je kvalitnější a co je méně kvalitní.

[1]

Uživatel obvykle posuzuje kvalitu IS/IT z hlediska obsahu a formy prezentace informací.

Z hlediska obsahu posuzuje uživatel informace podle následujících kritérií:

- jak jsou významné pro daný účel,
- zda jsou dostatečně přesné,
- zda jsou dostatečně kompletní,
- zda jsou přiměřeně detailní,
- zda jsou získané ze spolehlivých zdrojů.

Z hlediska formy prezentace posuzuje, zda jsou informace:

- předávány správným osobám,
- předávány včas z hlediska okamžiků jejich potřeb,
- předávány vhodným způsobem,
- zda jsou srozumitelné příjemci.

Formálně jsou výše uvedená uživatelská hlediska často vyjadřována resp. transformována do ukazatelů technologických, podle kterých je možné více formalizovat systém hodnocení kvality IS/IT. Potom je hodnocení kvality IS/IT formálně prováděno převážně v následujících kategoriích:

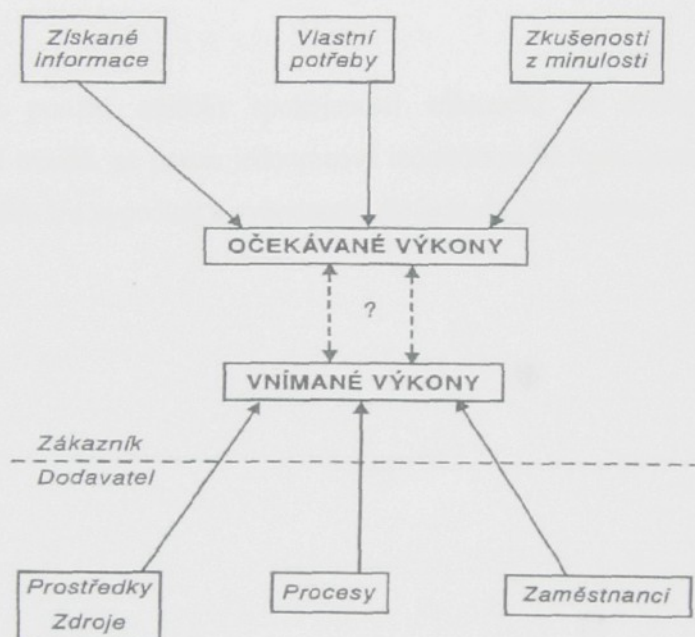
- Spolehlivost aplikací IS/IT, která je dána mírou dosažitelnosti a použitelnosti aplikací v potřebnou dobu a jejich výstupů dle stanoveného harmonogramu. Dalším kritériem je pak rychlost odstraňování případných problémů, které snižují spolehlivost.
- Dostupnost aplikací IS/IT, která je charakterizována rozsahem zpracování v reálném čase, doba odezvy při vyžádání informace a možností přístupu k historickým datům.
- Integrita a komplexnost aplikací IS/IT, která je dána stupněm korektnosti a integrity dat, jejich aktuálností a synchronizací.
- Bezpečnost aplikací IS/IT, podle toho, jak a jakým způsobem aplikace zamezují neautorizovaným přístupům k informacím.
- Snadnost užívání aplikací IS/IT, což zahrnuje hlediska jako jsou jednoduchost, flexibilita, odolnost proti náhodným chybám, možnost individuální konfigurace a řadu dalších charakteristik z kategorie „uživatelské přívětivosti“.

[1]

2.5 Monitoring míry spokojenosti zákazníka

Budoucí spokojenosti a loajality zákazníků je možné docílit pouze za předpokladu, že nabídka podniku zákazníkům přinese hodnoty převyšující nabídky konkurence. Proto je důležité spokojenost zákazníků neustále sledovat. Výchozí model monitoringu míry spokojenosti zákazníků:

Obr. 1– Model monitoringu spokojenosti zákazníků



Zdroj: [3]

První komplexní model monitorování míry spokojenosti zákazníků vypracoval Kano. U každého výrobku a služby definuje tři skupiny znaků spokojenosti:

- Bonbónky – malá skupina znaků spokojenosti. Jedná se o nadstandardní služby.
- Samozřejmosti - jsou spojeny s plněním základních funkcí výrobků či služeb. Zákazník je očekává s naprostou samozřejmostí.
- Nutnosti - zákazník je nekompromisně vyžaduje. Pokud je nenachází, odchází ke konkurenci

[3]

Vlastní postupy monitorování míry spokojenosti zákazníků musí splňovat obecné požadavky :

- zvyšovat povědomí o reálných a skrytých potřebách zákazníků u všech skupin zaměstnanců výrobce
- odhalovat hlavní příčiny nespokojenosti
- poskytovat informace a data pro projekty zlepšování
- jednoduché, rychle opakovatelné a objektivní
- přinášet kvantifikovatelné výstupy s možností vyhodnocování trendů

[3 , 4]

Pro praktické použití modelu spokojenosti zákazníka se znaky služby je důležité vyhodnocování trendů, ne pouze jednorázové monitorování. Spokojenost zákazníka se znaky služby a produktu lze vypočítat a vyhodnotit dle indexů spokojenosti.

3 Návrh systému pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků PREGIS, a. s.

Při zpracování bakalářské práce a pro návrh dotazníku jsem využila teoretické podklady knihy „Sociologie pro ekonomy a manažery“.

Realizaci průzkumu je možné rozdělit do tří základních etap:

1. přípravná etapa
2. realizační etapa
3. etapa zpracování výsledků a jejich interpretace

3.1 Přípravná etapa

Nejnáročnější a současně nejdůležitější je etapa přípravná. Monitorování spokojenosti zákazníků nesmí být nahodilým jevem. Musí být vytvořen pevně daný systém, který bude jasně určen. Vycházela jsem z předpokladu, že průzkum spokojenosti si bude provádět společnost PREGIS, a.s. sama a nebude si na žádné činnosti průzkumu najímat externí agenturu či firmu.

Cílem průzkumu je zlepšení kvality poskytovaných služeb a zajištění zákaznické spokojenosti. Oficiální název je „Průzkum spokojenosti zaměstnanců Preciosa, a.s.“. Průzkum je zaměřen na všechny uživatele, kteří využívají služeb PREGISu. V současné době se jedná převážně o zaměstnance společnosti Preciosa, a.s. = koncové uživatele informačního systému Preciosy.

Všichni uživatelé, kteří komunikují s PREGISem, mají vlastní přihlašovací login, aby mohli být správně identifikováni. Tito uživatelé jsou definováni jako *uživatelé IS*.

3.1.1 Techniky získávání údajů

Postupy, jejichž prostřednictvím jsou získávána data, se označují jako výzkumné techniky. Slouží k zachycení a měření příslušných stránek výzkumného problému.

K technikám získávání údajů patří:

1) techniky dotazovací

- Novinová anketa
- Poštovní anketa
- Dotazování
 - Rozhovorem tazatele s dotazovaným (respondentem)
 - Písemným dotazováním
 - Telefonickým dotazováním

2) techniky pozorování

3) dokumentární prameny

4) sociální experiment

5) speciální techniky

3.1.1.1 Techniky dotazovací

Novinová anketa

Přináší informace o preferencích a názorech čtenářů konkrétního periodika - vhodné využít u specializovaných magazínů (určitá společenská vrstva nebo profesní skupina).

- Anketní forma sběru dat pomocí anketních lístků vložených do tisku.
- Potřeba motivovat čtenáře - respondenty - pro zasílání odpovědí dárky nebo možností výhry v soutěži.
- Úskalím metody je nejistá návratnost odpovědí a nereprezentativnost vzorku (jelikož odpovídají pouze někteří čtenáři).

Poštovní anketa

Vybraným respondentům se zasílají dotazníky poštou s žádostí o jejich vyplnění.

- Pro lepší návratnost dotazníků se doporučuje stimulovat respondenty dárkem nebo extra službami.
- Náklady na uskutečnění jsou poměrně vysoké.
- Větší návratnosti se docílí, jestliže dotazníky doručují respondentům tazatelé výzkumné agentury a po jejich vyplnění si je vyzvednou.

Dotazování

Získané údaje se dobře statisticky zpracovávají a poskytují věrný obraz o postojích populace, subjektů trhu, nebo spotřebitelů. Je nejznámější výzkumnou metodou, kdy tazatelé pomocí dotazníků zjišťují odpovědi reprezentativního vzorku populace, subjektů trhu, nebo spotřebitelů.

Osobní dotazování

Osobní dotazování je spolehlivé z hlediska reprezentativnosti vzorku, maximální pravdivosti odpovědí i časových hranic výzkumu.

- Je pružnější než dotazování písemné - umožňuje přidat pozorování.
- Struktura výběrového vzorku je tazatelem pečlivě vybírána a odpadá potíže s návratností dotazníků.
- Schopný tazatel vyvolá zájem odpovídat, vysvětlí i náročnější otázky a zapíše otevřené odpovědi.
- Negativním faktorem, který může zapůsobit, je obava respondenta ze ztráty anonymity a z ní vyplývající zábrany.
- Metoda klade vysoké požadavky na tazatele.

Telefonické dotazování

Je nejefektivnější a nejrychlejší - snadno a rychle kontaktuje i široce rozptýlený výběr respondentů. Umožňuje rychle kontaktovat velké množství respondentů v jejich domácím prostředí.

- Schopný tazatel dokáže udržet kontakt a zájem respondenta i při telefonickém rozhovoru a zabezpečit důvěryhodnost dotazování.
- Mělo by být spíše kratší, aby nezdržovalo a nenudilo respondenta.
- Nedají se použít prostředky podpořené znalostí, jako jsou obrázky, nebo ukázky produktů.

Písemné dotazování

Písemné dotazování je méně finančně náročné a umožňuje kontaktovat osoby jinak nedosažitelné.

- Dotazovaný může věnovat zodpovězení otázek dostatek času a péče.
- Je vyloučen jakýkoliv vliv tazatele na odpovědi.
- Soukromí při vyplňování dotazníku může zvýšit upřímnost odpovědí a mohou být zodpovězeny také důvěrnější otázky.
- Pokud nebyly použity stimuly pro návrat dotazníků, nebo pokud je téma pro respondenta nezajímavé, může nízká návratnost ohrozit výzkum.

3.1.1.2 Techniky pozorování

Pojmem pozorování se označuje technika, v níž je realita zachycována očitým svědkem. Pozorovat je možné jen vnější projevy lidí, jejich chování a prostředí, ve kterém se pohybují a žijí. Tato technika je omezena možnostmi registrátora – pozorovatele.

Podle postavení pozorovatele se rozlišuje pozorování:

- zúčastněné – kdy se pozorovatel stává nebo již je součástí pozorovaného objektu výzkumu,
- nezúčastněné – kdy pozorovatel není součástí objektu výzkumu.

Podle vztahu pozorovatele k pozorovaným objektům lze pozorování rozdělit na:

- skryté – kdy pozorovaný objekt neví o tom, že je pozorován,
- zjevné – kdy účastníci pozorování vědí, že jsou pozorováni.

[6 , 7]

3.1.1.3 Dokumentární prameny

Dokumentem je chápán jakýkoliv způsob zachycení informace na hmotném médiu. Významným okamžikem v práci s dokumenty je stanovení jejich věrohodnosti. Nejvýznamnějším pravidlem je rozlišení popisu událostí a jejich hodnocení.

Dokumentární prameny dělíme:

- 1) podle vztahu ke konkrétní osobě
 - *osobní* (např. dopisy, deníky, memoáry)
 - *neosobní* (např. záznamy ze schůzí, úřední dokumenty, zprávy)
- 2) podle statutu pramene
 - *oficiální*, které bývají závazné, mnohdy kontrolované či jiným způsobem objektivizované
 - *neoficiální*, zpravidla s vyšší mírou subjektivity
- 3) podle pramene informací
 - *primární*, které jsou bezprostředním záznamem události, situace, nálad, dojmu, názoru, chování atd.
 - *sekundární*, v nichž jsou tyto přímé záznamy již zpracovány

3.1.1.4 Sociální experiment

V sociálním experimentu, na rozdíl od předchozích technik, které zkoumají existující sociální realitu, nejprve zkoumaná skutečnost konstruuje jako hypotetický model sledovaných jevů. Základem měření v experimentu je srovnávání, a to v čase na tomtéž objektu nebo mezi dvěma totožnými objekty, z nichž jeden podléhá experimentálním změnám a druhý nikoliv.

[6 , 7]

3.1.1.5 Speciální techniky

Tyto techniky bývají zpravidla modifikací technik již uvedených a jsou zpracovávány podle potřeby jednotlivých dílčích výzkumných záměrů nebo oblastí výzkumu podle jejich specifických potřeb vyplývajících z povahy zkoumaného problému, situace, záměrů výzkumníka atd. Příkladem speciálních technik jsou besedy, kolektivní diskuse apod.

Po zvážení všech výše zmíněných technik získávání údajů, pro tuto práci přicházelo v úvahu jedině dotazníkové šetření, neboť získané údaje se dobře statisticky zpracovávají a poskytují věrný obraz o postojích uživatelů. Přestože osobní a telefonické dotazování umožňuje přidat pozorování a je tedy pružnější než dotazování písemné, tyto 2 techniky dotazování jsem zamítla, jelikož uživatelů IS je více než 1000. Jednou z možností byla také novinová anketa, protože společnost Preciosa vydává vlastní Noviny Preciosy. Avšak jejich počet je omezený a bylo by obtížné získávat informace zpět.

Všichni uživatelé mají přidělenou vlastní e-mailovou adresu, proto jsem zvolila výzkum pomocí elektronického dotazování. Tato forma dotazování je pro společnost PREGIS nejméně nákladná.

V úvodu jsem si také položila otázku, zda dotazník bude anonymní či ne. Navrhla jsem, aby uživatel byl identifikován pomocí svého loginu. Tím postihnu, že jeden uživatel může odpovědět právě na jeden dotazník. Z loginu také lze pomocí HR databáze rozpoznat, na kterém závodě uživatel pracuje a pod který úsek spadá. Tyto informace budou potřebné pro následné vyhodnocování dotazníku.

3.1.2 Volba typu a rozsahu výběru

Většina potřebných údajů se získává výběrem. Při rozhodování o tom, jaký výběr použít, je třeba zvážit, která data jsou pro daný průzkum potřebná, jak rychle mají být pořízena a zpracována a jaké náklady mohou být na pořízení a zpracování dat vynaloženy. K získání orientačních a málo strukturovaných údajů postačí někdy již výběr několika desítek osob. K získání orientačních, ale značně strukturovaných údajů je třeba volit výběry větší.

V našem případě bylo možné zaslat dotazník například pouze 10-ti % uživatelů. Tento návrh jsem ale zamítla, jelikož by se obtížně vybíralo zmíněných 10 % dotazovaných tak, aby byly zahrnuty všechny profese, postavení a zároveň umístění uživatelů. (Musela by se pokrýt celá struktura společnosti, což by bylo velice náročné). Proto byl dotazník zaslán na všechny *uživatele IS*.

Podle statistických údajů lze za úspěch považovat, navrátí-li se 40 % správně vyplněných dotazníků. Abych zvýšila návratnost dotazníku, navrhla jsem zařadit respondenty, kteří včasné odpoví na průzkum, do slosování o zajímavé ceny.

3.1.3 Četnost průzkumu

Provedený průzkum nebyl jednorázovou akcí, ale bude prováděn jedenkrát ročně, čímž firma PREGIS získá informace o účinnosti opatření k nápravě případných nedostatků. Domnívám se, že častější dotazování by mohlo způsobit nízkou návratnost dotazníku. Výsledky z prvního průzkumu budou použity jako výchozí porovnávací hodnoty pro další roky.

3.1.4 Časový harmonogram

Realizace výzkumu má řadu na sebe navazujících etap, kroků, a tato posloupnost je zachycena v harmonogramu výzkumu. Kromě časového hlediska je také nutný rozpočet nákladů na realizaci jednotlivých etap. Vzhledem k tomu, že společnost PREGIS si nepřeje zveřejňovat náklady vynaložené na tento projekt, nebudu je v bakalářské práci uvádět.

Tabulka 1 – Časový harmonogram

<i>Úkol</i>	<i>Termín vyřešení</i>
<i>Sestavit otázky do dotazníku</i>	<i>30. 8. 2004</i>
<i>Zveřejnit článek v Novinách Preciosy</i>	<i>1. 9. 2004</i>
<i>Pilotáž</i>	<i>5. 9. 2004</i>
<i>Vytvořit elektronický dotazník</i>	<i>20. 9. 2004</i>
<i>Rozeslat dotazník uživatelům Preciosy</i>	<i>1. 10. 2004</i>
<i>Uzávěrka průzkumu</i>	<i>15. 10. 2004</i>
<i>Vyhodnocení průzkumu</i>	<i>31. 11. 2004</i>
<i>Losování výherců</i>	<i>1. 11. 2004</i>
<i>Zveřejnění výsledků v Novinách Preciosy</i>	<i>1. 11. 2004</i>
<i>Zveřejnění výsledků na Intranetu</i>	<i>10. 11. 2004</i>
<i>Předání cen výhercům</i>	<i>12. 11. 2004</i>

Zdroj: Vlastní

3.1.5 Technické řešení

Technické řešení dotazníku bylo možné provést v zásadě dvěma způsoby. Dotazník bylo možné kompletně naprogramovat, nebo bylo možné použít některé z již předpřipravených řešení. V obou případech jsem předpokládala, že řešení bude založeno na webových technologiích s nulovými nároky na instalaci u dotazovaných.

Výhoda vlastního vývoje spočívá zejména v možnosti plného přizpůsobení dotazníku potřebám na něj kladeným. Na druhou stranu, předpřipravené řešení na bázi vhodné aplikace, která nabízí funkčnost snadné tvorby ne příliš komplikovaných výzkumů, je zřejmě levnější.

Vývoj jednoúčelového dotazníku bylo možno provést v kterémkoliv prostředí. Jako vhodné skriptovací jazyky je možno zmínit PHP, ASP, popřípadě preferovaný ASP.NET, napojení na databázi (MS SQL nebo Oracle) pak lze provést přes nativní rozhraní popřípadě obecné ODBC. Výsledky výzkumu je možno publikovat pomocí speciálně vyvinutých reportů, případně data libovolně zpracovávat po přenesení do data warehouse.

Využití již předpřipraveného řešení přináší výhodu jednoduchosti, flexibility a vysokého uživatelského komfortu. Takováto řešení však obvykle nesplní všechny požadavky a je často nutné hledat kompromis. Například požadavek na větvení dotazníku je často nad možnosti aplikace. Jako vhodný nástroj v této kategorii je možno označit Microsoft SharePoint Portal Services, který má navíc tu výhodu, že je zdarma. V prostředí tohoto portálového řešení Microsoft lze mimo jiné vytvářet uživatelsky příjemné dotazníky. I samotná tvorba dotazníku je velice snadná. Výsledky průzkumu je možno sledovat přímo ve webové aplikaci, popřípadě je lze exportovat pro další zpracování do Microsoft Excel.

Při rozhodování, který ze způsobů využít, je třeba vždy zvážit řadu pro a proti. V konečném důsledku bývá obvykle rozhodující finanční náročnost. Po konzultaci s panem Trnkou, produktovým managerem v oblasti programování a správy Intranetu Preciosy, jsem zvolila vytvořit dotazník v Microsoft SharePoint Portal Services.

3.1.6 Tvorba otázek do dotazníku

Ať je zvolena jakákoliv technika dotazování, klíčem k úspěchu celého šetření je kvalitně sestavený dotazník. Měl by být konstruován tak, aby byl pestrý, měl vhodnou délku, nebyl jednotvárný a byl jasně formulovaný. U dotazníku většinou respondent nemá možnost žádat o upřesnění otázky. Neporozumí-li, či je mu nejasný její obsah, volí často náhodnou odpověď, což snižuje účinnost používaného nástroje.

Ještě před samotným sestavováním dotazníku jsem určila možnosti odpovědi. Při marketingových průzkumech se velmi často kladou otázky, jejichž cílem je zjistit míru spokojenosti s výrobkem, formou prodeje atd. V těchto případech se k zachycení postojů, názorů respondentů používají bodovací (známkovací) škály, jež bývají někdy jen tříhodnotové, častěji však pětihodnotové či sedmihodnotové. Tyto výsledky se později velice snadno statisticky vyhodnocují.

Sama jsem si zvolila sedmihodnotovou škálu. Každá otázka však měla možnost slovního vyjádření k dané tématice. Tyto odpovědi se vyhodnocovaly zvlášť. Byly tématicky seřazeny a předány k řešení na dané zodpovědné osoby.

Otázky do dotazníku jsem sestavovala s pomocí jednotlivých produktových manažerů PREGISu. Samotný výběr otázek byl velmi těžkým úkolem. K dispozici bylo nakonec 60 potenciálních otázek. Z těch jsem vybrala 26 nejvhodnějších, které vytvořily finální podobu dotazníku (viz příloha č. 3).

3.1.7 Základní okruhy otázek

Otázky je možné rozčlenit do 5 základních okruhů

První skupinou jsou otázky obecné. Týkají se všech uživatelů informačního systému.

Respondenti byli dotazováni:

- *Jak jste celkově spokojen s kvalitou informačních služeb poskytovaných společností PREGIS, a. s.?*
- *Je podle Vás informační systém dostatečně zabezpečen? (např. proti ztrátě dat, zneužití, proti virům?)*
- *Jste dostatečně informován o odstávkách a výpadech v informačním systému?*

Druhá skupina otázek je zaměřena na HelpDesk. Úkolem HelpDesku je centrální řešení problémů uživatelů. Pro činnost HelpDesku byla ve společnosti vyvinuta intranetová aplikace PREGIS HelpDesk. Tato aplikace sestává z HTML formulářů pro zadávání a zpracování požadavků koncových uživatelů, součástí je také sada definovaných postupů. Při výskytu problému uživatel stručně popíše jeho příznaky do intranetového formuláře, ve kterém jsou automaticky předvyplněny kontaktní údaje uživatele, a formulář odešle. HelpDesk se již postará o řešení problému, tj. vyžádá si potřebné doplňující informace od uživatele, vybere kompetentního odborného řešitele a kontroluje a řídí postup řešení problému.

V této souvislosti vznikla následující skupina otázek:

- *Jak Vám vyhovuje komunikace s HelpDeskem přes intranetový formulář HelpDesku?*
- *Jak jste spokojen s přístupem operátořek HelpDesku?*
- *Jak jste spokojen s přístupem řešitelů HelpDesku?*

- *Jak jste spokojen s kvalitou řešení Vašich požadavků?*
- *Jak jste spokojen s rychlostí řešení Vašich požadavků?*
- *Máte dostatečné informace o průběhu řešení Vašeho požadavku?*

Třetí skupina otázek je zaměřena na školení, která poskytuje společnost PREGIS zaměstnancům společnosti Preciosa, a. s..

- *Jak jste spokojen se školeními z oblasti informatiky zajišťovanými společností PREGIS?*
- *Jaká témata z oblasti informatiky navrhuje doplnit do nabídky školení?*

Další a zároveň největší skupina otázek se věnuje spolehlivosti počítače, dostupnosti jednotlivých disků a rychlosti a dostupnosti poštovního (e-mail) systému:

- *Jak jste spokojen se spolehlivostí Vašeho počítače?*
- *Způsobuje nízká rychlost stanice vážnou překážku pro Vaši běžnou práci?*
- *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu k Vaším datům na disku U:?*
- *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu ke sdíleným datům na disku Y:?*
- *Máte-li jiné připomínky k funkčnosti disku U: a Y:, napište nám, prosím, jaké.*
- *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností poštovního (e-mail) systému?*
- *Máte-li jiné připomínky k funkčnosti poštovního systému, napište nám, prosím, jaké.*

Pátá skupina otázek je zaměřena na zaměstnance PREGISu, kteří jsou v osobním kontaktu s uživateli IS:

- *Jak jste spokojen se zdvořilostí a vstřícností správců ve Vaší lokalitě při jednání s Vámi?*
- *Jak hodnotíte odborné znalosti správců ve Vaší lokalitě a jejich schopnosti poradit Vám?*
- *Jsou výrazné rozdíly mezi jednotlivými správci ve Vaší lokalitě, se kterými jste v kontaktu?*
- *Chcete-li upřesnit hodnocení pro konkrétní správce lokality nebo máte-li jiné připomínky ke správcům celého úseku, napište nám je, prosím.*

Dále otazník obsahoval 3 otázky, které se týkají jen určitého počtu uživatelů, ale pro svou důležitost byly do dotazníku zahrnuty. Jedná se o otázky zaměřené na produkty SAPu. Uživatelé zde měli také možnost odpovědět – tato otázka se mě netýká.

Jedná se o dotazy:

- *Jak jste spokojen s procesem zadávání požadavků v systému mySAP EBP (Enterprise Buyer Professional)*

Systém EBP je systém, který umožňuje zakládat požadavky na objednávky i uživatelům, kteří nemají přístup do SAP R/3. Cílem této aplikace bylo zpřístupnit přehled používaných materiálů, umožnit zadavateli požadavku na objednávku sledovat stav požadavku. Zda byl požadavek schválen, jaké množství bylo objednáno, případně přijato. Systém EBP používá v současné době necelých 200 uživatelů.

- *Jak jste spokojen s funkcími systému mySAP CRM (Customer Relationship Management) v oblasti, ve které momentálně pracujete?*

CRM – Customer Relationship Management zajišťuje aktivní řízení vztahů s jednotlivými zákazníky ve všech kontaktních bodech, s účelem navázání oboustranně výhodného dlouhodobého vztahu. CRM je podniková strategie pro výběr a řízení zákazníků s cílem maximalizovat jejich dlouhodobou hodnotu pro společnost.

- *Jak hodnotíte odezvu systému SAP R/3?*

Poslední zařazená otázka je zaměřena na samotnou odezvu systému SAP R/3.

K rozčlenění uživatelů byla použita kategorizující otázka:

- Top management
- THP zaměstnanci
- Mistři
- Dělnická profese

3.1.8 Kategorie odpovědí

Většina otázek nabízí sedmihodnotovou škálu odpovědí:

- Velmi nespokojen
- Nespokojen
- Spíše nespokojen
- Spíše spokojen
- Spokojen
- Velmi spokojen
- Tato otázka se mě netýká / nemohu posoudit

Každá otázka má v případě záporné odpovědi přiřazenou kolonku s podotázkou : *Proč jste nespokojen?* Odpověď na tuto otázku je dobrovolná a nabízí uživateli možnost rozepsat důvod své nespokojenosti.

Výjimku tvoří:

Otázky č. 16 a č. 24 nabízejí odpovědi:

- Ano
- Ne
- Nemohu posoudit.

Otázka č. 12 *Jak hodnotíte odezvu systému SAP R/3?* má následující možnosti odpovědi:

- Nespokojen, je trvale pomalá
- Je pravidelně pomalá, v určitých denních hodinách
- Je pravidelně pomalá, v určitých dnech měsíce
- S rychlostí jsem spokojen, je dostatečně rychlá
- Tato otázka se mě netýká

Otázky č. 14, 19, 21, 25, a 26 jsou otázky otevřené, ve kterých nejsou uvedeny žádné předem definované odpovědi, tudíž uživatel odpovídá podle svého uvážení.

3.1.9 Pilotáž

Pilotáž je ověření návrhu dotazníku u malého vzorku respondentů. Hlavním smyslem pilotáže je najít nedostatky a odstranit je.

Pilotáž proběhla v září roku 2004. Dotázáno bylo 10 respondentů. Jejich výběr byl proveden účelově. Kritériem byl dobrý vztah s těmito zákazníky. Celkově nebyly v dotazníku objeveny velké nedostatky. Bylo odstraněno několik tiskových chyb a u pěti otázek byla mírně pozměněna formulace otázek.

3.2 Realizační etapa

Abych respondenty seznámila s průzkumem již dříve, vyšel v zářijových Novinách Preciosy článek (viz příloha 1), ve kterém byli uživatelé seznámeni s cílem průzkumu a základními informacemi o dotazníku. V novinovém článku jsem také zdůraznila, že všichni, kteří odpoví ve stanoveném termínu, budou zařazeni do slosování o zajímavé ceny.

Průzkum probíhal 1.10. až 15.10. 2004. Uživatelům byl zaslán e-mail s odkazem na intranetový formulář a několik stručných pokynů k práci s formulářem (viz příloha 2).

Základní pokyny:

Přístup k formuláři je pod odkazem <http://delta905.preciosa.com/default.aspx>. Otázky označené červenou hvězdičkou * jsou povinné, bez jejich vyplnění nelze formulář uložit. Po uložení je formulář automaticky zařazen do systému vyhodnocení. Do již odeslaného formuláře je možné vstoupit i opakovaně a provést opravy či doplnění do konce uzávěrky.

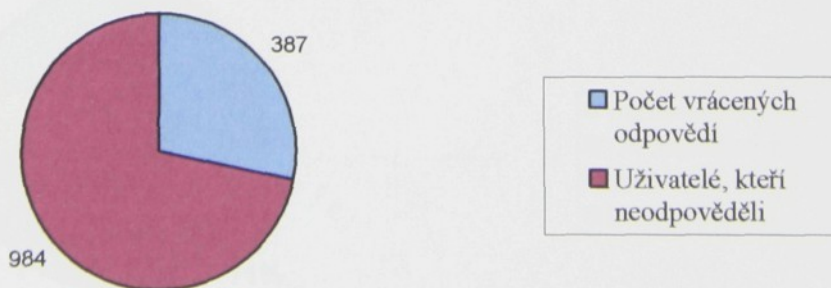
Uzávěrka odpovědí byla 15. října a všichni respondenti byli zařazeni do slosování o 10 cen, které věnovala společnost PREGIS, a.s. Výherci byli losováni pomocí výběru náhodných čísel v MS Excel. Výsledky průzkumu byly spolu se seznamem výherců zveřejněny v listopadových Novinách Preciosy a na Intranetu Preciosy.

3.3 Etapa zpracování výsledků a jejich interpretace

Zpracování výsledků bylo provedeno za pomoci programu MS Excel.

Na průzkum odpovědělo 28,2% z 1371 oslovených uživatelů IS skupiny Preciosa.

Obr. 2 - Počet uživatelů, kteří odpověděli na dotazník

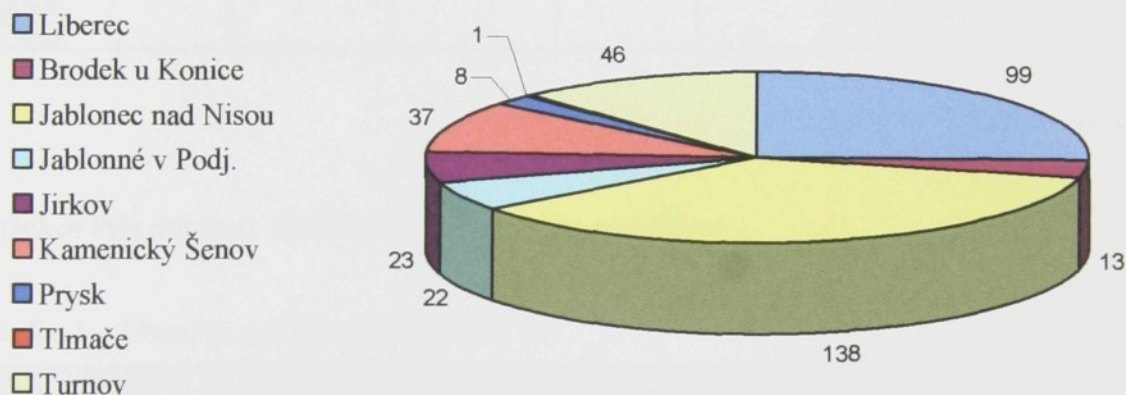


Zdroj: Vlastní

Relativně nízká návratnost dotazníku mohla být způsobena nízkou motivací účastníků. Domnívám se však, že praktická aplikace výsledků průzkumu přesvědčí uživatele Preciosy o jeho přínosu a povede k rostoucímu počtu respondentů v následujících letech.

Společnost Preciosa působí v několika lokalitách a skládá se z různých úseků. Největší zastoupení má Preciosa v Jablonci nad Nisou a v Liberci. Naopak nejnižší počet uživatelů IS je v Tlmačích, Brodku u Konice a v Prysku. Tomuto také odpovídá složení počtu uživatelů, kteří se průzkumu účastnili (viz obr. 3).

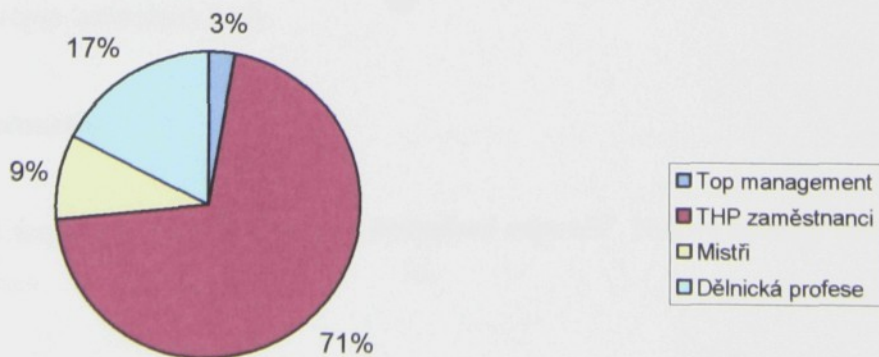
Obr. 3 - Počet zúčastněných podle lokality



Zdroj: Vlastní

Na obrázku 4, *Rozvržení podle profese*, je zobrazeno zastoupení jednotlivých typů povolání, která jsou rozdělena do 4 základních kategorií (top management, THP zaměstnanci, mistři a dělnická profese)

Obr. 4 - Rozvržení podle profese



Zdroj: Vlastní

3.3.1 Metodika hodnocení odpovědí

Většinu odpovědí je možné vyhodnotit stejným způsobem. Odpovědi byly bodově ohodnoceny podle spokojenosti uživatelů od -3 do +3. Hodnota -3 znamená *zcela nespokojen* a hodnota +3 znamená *velmi spokojen* (viz. tabulka 2).

Tabulka 2 – Metodika vyhodnocení

	velmi nespokojen	nespokojen	spíše nespokojen	netýká se mě	spíše spokojen	spokojen	velmi spokojen
Počet bodů	-3	-2	-1	0	1	2	3

Zdroj: Vlastní

Výjimkou byla otázka č. 12, která byla ohodnocena následovně:

Tabulka 3 – Metodika vyhodnocení otázky č. 12

Odpověď	nespokojen, je trvale pomalá	je pravidelně pomalá, v určitých denních hodinách	je pravidelně pomalá, v určitých dnech měsíce	tato otázka se mě netýká	s rychlostí jsem spokojen, je dostatečně rychlá
Počet bodů	-3	-2	-1	0	3

Zdroj : Vlastní

Ostatní otázky nebyly hodnoceny body.

Statistické vyhodnocení

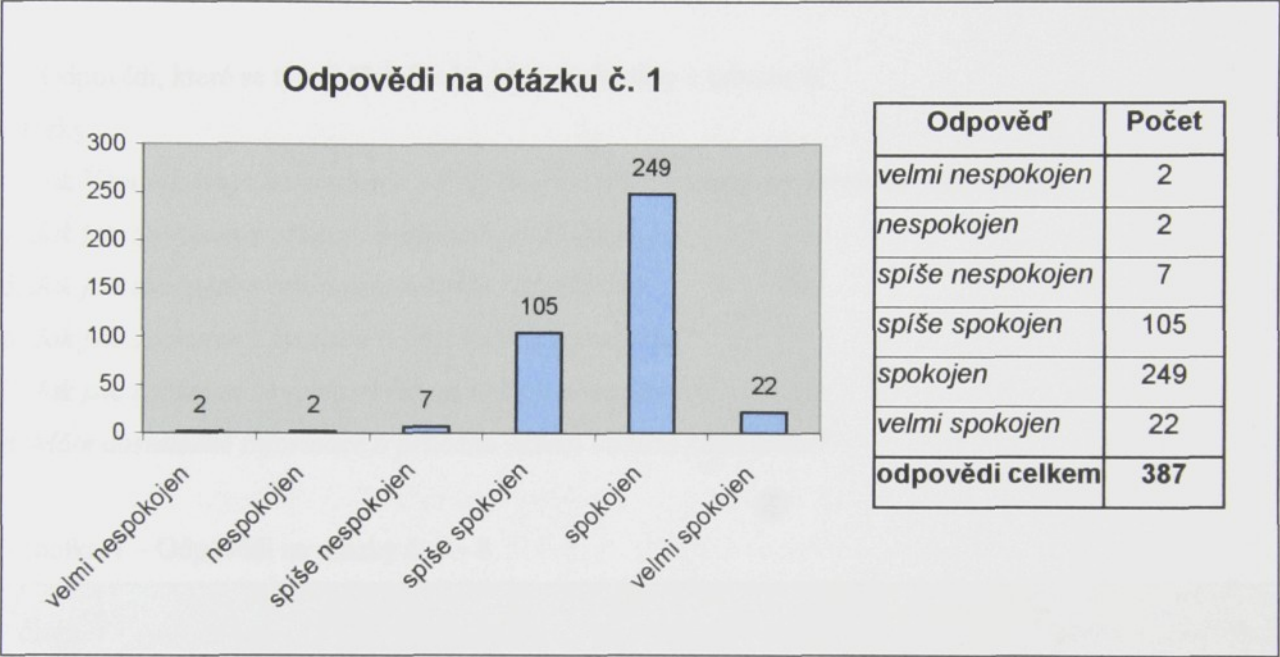
Z odpovědí na danou otázku byla stanovena *průměrná odpověď*. Nulové hodnoty nebyly do průměru započítány.

Další vypovídací hodnotou byl *modus*, který udává nejčastější hodnotu odpovědi.

3.3.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek

Otázka č. 1. *Jak jste celkově spokojen s kvalitou informačních služeb poskytovaných společností PREGIS, a. s. byla otázkou povinnou a jako jediná neměla možnost odpovědi Tato otázka se mě netýká, či Nemohou posoudit.*

Obr. 5 – Odpovědi na otázku č. 1



Zdroj: Vlastní

Průměrná hodnota odpovědi je 1,68. To odpovídá slovnímu hodnocení mezi *spíše spokojen* a *spokojen*.

Modus otázky č. 1 vychází odpověď *spokojen*.

Všechny výpočty byly prováděny automaticky v programu MS Excel, proto považuji za bezpředmětné uvádět jednotlivé početní postupy.

Domnívám se, že výsledky první otázky lze považovat za příznivé, jelikož 376 dotazovaných z celkového počtu 387 odpovědělo na tuto otázku kladně. Hodnota *průměrné odpovědi* poslouží hlavně pro porovnávání s průměrnou hodnotou dalších let.

Všechny bodované otázky byly vyhodnoceny stejným způsobem jako otázka č.1. Protože jejich počet je více než 25, budu ostatní výsledky komentovat pouze slovně, bez použití podrobných grafů.

Na otázku č. 2, *Je podle Vás informační systém dostatečně zabezpečen? (např. proti ztrátě dat, zneužití, proti virům)*, odpovědělo 261 uživatelů kladně. 120 uživatelů vyplnilo odpověď *nemohu posoudit* a pouze 6 uživatelů hodnotilo zabezpečení záporně.

Odpovědi, které se týkají HelpDesku jsou zveřejněny v tabulce 4.

Otázky:

3. *Jak Vám vyhovuje komunikace s HelpDeskem přes intranetový formulář HelpDesku?*

4. *Jak jste spokojen s přístupem operátorek HelpDesku?*

5. *Jak jste spokojen s přístupem řešitelů HelpDesku?*

6. *Jak jste spokojen s kvalitou řešení Vašich požadavků?*

7. *Jak jste spokojen s rychlostí řešení Vašich požadavků?*

8. *Máte dostatečné informace o průběhu řešení Vašeho požadavku?*

Tabulka 4 – Odpovědi na otázky č. 3 - 8

číslo otázky	velmi nespokojen	nespokojen	spíše nespokojen	netýká se mě	spíše spokojen	spokojen	velmi spokojen	průměrná odpověď
3	2	2	5	18	47	211	102	2,06
4	2	0	2	40	21	186	136	2,29
5	2	1	4	29	77	200	74	1,92
6	2	2	5	20	74	220	64	1,88
7	0	3	18	20	92	187	67	1,75
8	1	0	10	20	66	230	60	1,89
Počet bodů	-3	-2	-1	0	1	2	3	

Zdroj: Vlastní

Nejvyšší počet kladných odpovědí měla otázka č. 4, přístup operátorek HelpDesku. Naopak 21 záporných odpovědí otázka č. 7, rychlost řešení požadavků. Nejčastější odpovědí byla odpověď *spokojen*.

U každé otázky byla možnost rozepsat důvod nespokojenosti nebo jiné námitky či připomínky.

Uvedeno bylo:

Dvěma uživatelům nevyhovuje zadávání požadavku přes intranetový formulář a domnívají se, že je to příliš zdlouhavé. Jeden uživatel má problém správně specifikovat problémy do formuláře. Většina uživatelů se shoduje, že běžné problémy jsou řešeny velmi rychle, ale neobvyklé a specifické požadavky jsou odkládány nebo je jejich řešení příliš zdlouhavé. Něktěm uživatelům chybí odezva a konzultace.

Jelikož záporných odpovědí bylo minimum, domnívám se, že hodnocení HelpDesku bylo pozitivní. Jediné, co mohu případně vytknout, je pomalé řešení nestandardních požadavků. Zároveň navrhuji, aby uživatelé podrobněji rozepisovali řešení požadavku, případně dovysvětlili uživateli řešení telefonicky.

Na otázku č. 9, *Jak jste spokojen s procesem zadávání požadavků v systému mySAP EBP (Enterprise Buyer Professional)*, odpovědělo pouze 121 uživatelů, ostatních se tato otázka netýkala. 101 uživatelů hodnotilo tuto otázku kladně a 20 uživatelů je s procesem zadávání požadavků nespokojeno. Nejvíce uživatelé kritizovali špatnou orientaci v katalogu a příliš stručné popisy materiálu. Všechny slovní připomínky byly předány na modul skladového hospodářství k dořešení.

Otázka č. 10, *Jak jste spokojen s funkčností systému mySAP CRM (Customer Relationship Management) v oblasti, ve které momentálně pracujete?*, se týkala 110 uživatelů. Pouze 10ti uživatelům funkčnost systému mySAP CRM nevyhovuje. Stěžovali si převážně na zdlouhavost a zbytečnou komplikovanost. Zbývajících 100 uživatelů je s tímto systémem spokojeno. Všechny námitky, týkající se CRM, byly konzultovány s obchodním oddělením a jsou nadále řešeny.

Otázka č. 11, *Jste dostatečně informován o odstávkách a výpadcích v informačním systému*, měla pouze jednu zápornou odpověď. 386 uživatelů je dostatečně informováno o odstávkách a výpadcích v informačním systému. Někteří se dokonce domnívají, že informace by nemusely být tak konkrétní.

U otázky č. 12, *Jak hodnotíte odezvu systému SAP R/3*, očekávala společnost PREGIS nejvíce záporných odpovědí. Tento předpoklad se také potvrdil. Lze konstatovat, že průměrná odpověď je lehce nad neutrální hodnotou, tedy uživatelé jsou v průměru spíše spokojeni než nespokojeni.

Tabulka 5 – Odpovědi otázky č. 12

číslo otázky	nespokojen, je trvale pomalá	je pravidelně pomalá, v určitých denních hodinách	je pravidelně pomalá, v určitých dnech měsíce	tato otázka se mě netýká	s rychlostí jsem spokojen, je dostatečně rychlá	průměrná odpověď
12	8	32	119	143	85	0,2
Počet bodů	-3	-2	-1	0	3	

Zdroj: Vlastní

Tabulka 6 – Procentuální vyjádření odpovědí otázky č. 12

Počet	Podíl	Odpověď
8	3,3%	Nespokojen, odezva je trvale pomalá
32	13,1%	Je pravidelně pomalá, v určitých denních hodinách
119	48,8%	Je pravidelně pomalá, v určitých dnech měsíce
85	34,8%	S odezvou jsem spokojen, je dostatečně rychlá

Zdroj: Vlastní

Ve srovnání s málo příznivým číselným výsledkem 0,2 je pohled na tabulku 6 optimističtější – téměř 35% respondentů je bezvýhradně spokojeno, trvale nespokojeno je pouze 3,3% respondentů a pravidelně v určitých denních hodinách je nespokojeno 13,1% respondentů. Téměř polovina respondentů není spokojena s odezvami v určitých dnech měsíce, což platí zřejmě pro dobu uzávěrek.

Reakce na výsledky této otázky budu podrobněji komentovat v závěrečném celkovém hodnocení průzkumu (*viz kap. 3.3.4*).

Otázka č. 13, *Jak jste spokojen se školeními z oblasti informatiky zajišťovanými společností PREGIS*, měla 264 kladných odpovědí, 103 uživatelů se zatím neúčastnilo žádného školení zajišťovaného společností PREGIS a 20 uživatelů hodnotilo školení negativně. Jeden uživatel si stěžoval na mnoho teoretických informací a málo praktických ukázek, ostatní se konkrétně nevyjádřili.

Na otázku č. 14, *Jaká témata z oblasti informatiky navrhuje doplnit do nabídky školení*, odpovědělo 35 uživatelů. Uživatelé požadovali převážně doplnění znalostí MS Office (Word, Excel, Outlook). Někteří uživatelé požadovali doplnit nabídku o specifická školení, týkající se konkrétních SAP produktů. Zazněl také názor, aby byli uživatelé školeni v jiných SAP modulech, než ve kterých pracují, aby pochopili širší vazby a provázanost jednotlivých modulů.

Všechny zmíněné návrhy na školení již společnost PREGIS v nabídce svého školení poskytuje. Je pouze na vedení společnosti Preciosa, jaká školení požadují pro své zaměstnance. Domnívám se proto, že výsledky této otázky by měly být předány managementu společnosti Preciosa. Společnost Preciosa by měla zvážit, zda není důležité zavést pravidelné a důslednější proškolení svých zaměstnanců.

15. *Jak jste spokojen se spolehlivostí Vašeho počítače?*

17. *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu k Vaším datům na disku U:?*

18. *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu ke sdíleným datům na disku Y:?*

20. *Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností poštovního (e-mail) systému?*

Tabulka 7 – Odpovědi na otázky č. 15, 17, 18 a 20

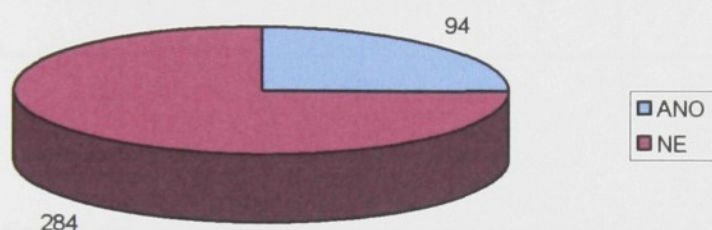
číslo otázky	velmi nespokojen	nespokojen	spíše nespokojen	netýká se mě	spíše spokojen	spokojen	velmi spokojen	průměrná odpověď
15	5	4	12	1	84	207	74	1,77
17	2	2	3	68	35	230	47	1,95
18	0	2	7	94	48	208	28	1,83
20	3	1	3	6	17	238	119	2,19
Počet bodů	-3	-2	-1	0	1	2	3	

Zdroj: Vlastní

Otázky zaměřené na spolehlivost počítače, dostupnost jednotlivých disků a dostupnost poštovního serveru byly hodnoceny kladně. Nejlépe byla hodnocena dostupnost poštovního serveru. U počítačů si několik uživatelů stěžovalo na pomalé odezvy při práci s některými aplikacemi a malou kapacitu paměti. Tito uživatelé budou kontaktováni a jejich problémy budou následně řešeny.

16. *Způsobuje nízká rychlost stanice vážnou překážku pro Vaši běžnou práci?*

Obr. 6 - **Způsobuje nízká rychlost stanice vážnou překážku pro Vaši běžnou práci?**



Zdroj: Vlastní

25% uživatelů uvádí, že má problémy s rychlostí svého počítače. Uživatel se může domnívat, že se jedná o nízkou rychlost stanice, ve skutečnosti se však může jednat o přetížení sítě LAN, dlouhou odezvu síťových aplikací či celkové přetížení systému.

19. *Máte-li jiné připomínky k funkčnosti disku U: a Y:, napište nám, prosím, jaké.*

Někteří uživatelé zmiňovali nedostatek místa na discích a pomalé stahování a prohlížení dat na síťovém disku U: a Y:. V této souvislosti navrhuji zvýšit kapacitu disku či zvýšit uživatelské kvóty těm uživatelům, kteří si stěžovali na nedostatek místa. Pomalé stahování dat může být způsobeno nízkou kapacitou přenosu síťových rozhraní, nebo přetížením sítě. Bylo by vhodné, aby společnost PREGIS tuto skutečnost prověřila a případně investovala do výkonnějších síťových prvků.

21. *Máte-li jiné připomínky k funkčnosti poštovního systému, napište nám, prosím, jaké?*

Převažovala kritika velkého množství SPAMových zpráv. Přestože jsou již AntiSpamové filtry v systému zahrnuty, doporučuji věnovat této problematice více pozornosti, sledovat nejmodernější technologie a v rámci možností je uplatňovat.

22. Jak jste spokojen se zdvořilostí a vstřícností správců ve Vaší lokalitě při jednání s Vámi?
23. Jak hodnotíte odborné znalosti správců ve Vaší lokalitě a jejich schopnosti poradit Vám?

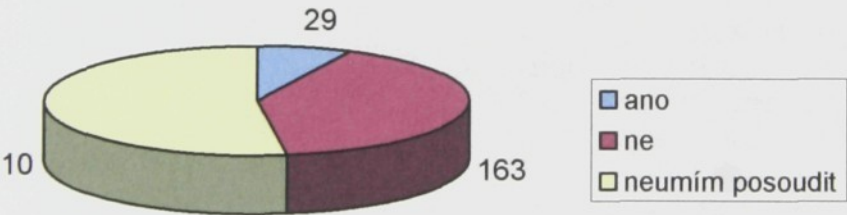
Tabulka 8 – Odpovědi na otázky č. 22 a 23

číslo otázky	velmi nespokojen	nespokojen	spíše nespokojen	netýká se mě	spíše spokojen	spokojen	velmi spokojen	průměrná odpověď
22	2	0	1	0	31	210	143	2,26
23	1	0	2	28	46	190	120	2,18
Počet bodů	-3	-2	-1	0	1	2	3	

Zdroj: Vlastní

24. Jsou výrazné rozdíly mezi jednotlivými správci ve Vaší lokalitě, se kterými jste v kontaktu?

Obr. 7 - Jsou výrazné rozdíly mezi jednotlivými správci ve Vaší lokalitě?



Zdroj: Vlastní

Na otázku č. 25, *Chcete-li upřesnit hodnocení pro konkrétní správce lokality nebo máte-li jiné připomínky ke správcům celého úseku, napište nám je*, odpovědělo 24 uživatelů. Správci jednotlivých lokalit byli v průzkumu hodnoceni vesměs kladně, někteří správci byli hodnoceni dokonce výborně.

V otázce č. 26, *Ostatní připomínky a náměty*, se uživatelé vyjadřovali především k předchozím otázkám. Tyto odpovědi byly zahrnuty do vyhodnocení jednotlivých otázek.

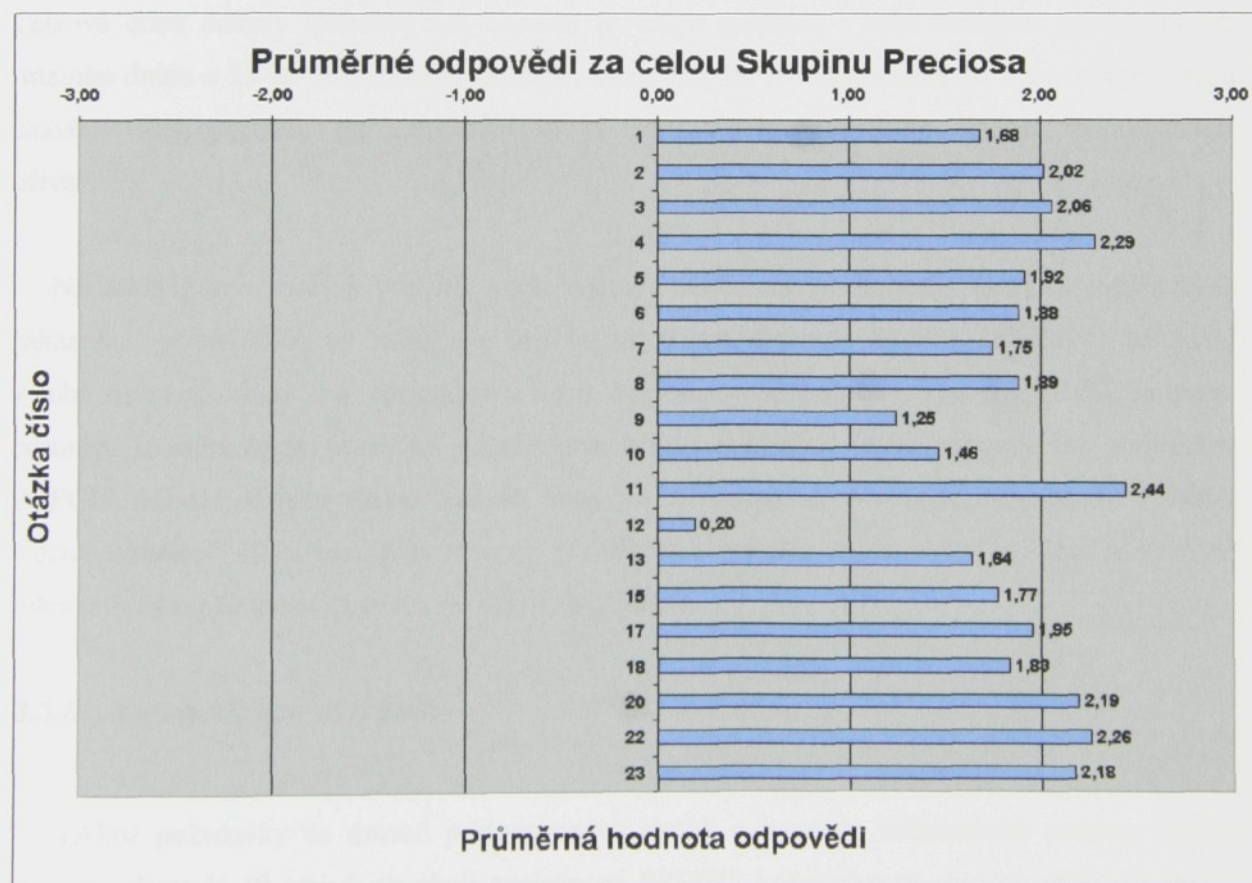
Jelikož všechny výsledky průzkumu slouží především pro interní potřeby společnosti PREGIS, nebudu detailněji popisovat jednotlivé odpovědi, ale pouze jsem nastínila jejich výsledky.

3.3.3 Celkové vyhodnocení průzkumu

Z výsledků průzkumu vyplývá, že uživatelé informačního systému Preciosa, a.s. jsou s poskytovanými službami převážnou většinou spokojeni. Všechny stížnosti byly předány na kompetentní osoby a jsou nadále řešeny. Statistické výsledky, připomínky a náměty poskytují informace, ve kterých oblastech má společnost PREGIS rezervy, a budou sloužit jako podklady k dalšímu zlepšování.

Jak vyplývá z grafu, nejmenší spokojenost uživatelů se projevila u otázky č. 12 (odezvy systému SAP R/3). Naopak nejlépe uživatelé hodnotili informovanost o blížících se odstávkách a výpadcích v informačním systému. Velice příznivě byli také hodnoceni správci jednotlivých lokalit a operátorky HelpDesku.

Obr. 8 – Průměrné odpovědi za celou Skupinu Preciosa



Zdroj: Vlastní

Základní výsledky průzkumu byly zveřejněny v listopadových Novinách Preciosy a na Intranetu.

3.3.4 Reakce na nejmenší spokojenost s odezvou systému SAP R/3

V reakci na výsledky průzkumu již společnost PREGIS kontaktovala některé z uživatelů, kteří uváděli trvalou nespokojenost, navštívila je na místě a provedla analýzu odezvy. Podařilo se identifikovat a následně odstranit některá slabá místa v řetězci komponent, které se na odezvě systému podílejí. Po tomto vyladění se uskuteční telefonické nebo osobní kontakty se zbylými uživateli ze skupiny trvale nespokojených a provedou se další opatření v systému, takže lze předpokládat, že spokojenost uživatelů se zlepší.

Tento předpoklad si společnost PREGIS může ověřit průzkumem, který se uskuteční v příštím roce.

Co se týče pomalé odezvy v době uzávěrek, na kterou si stěžuje téměř polovina uživatelů, výsledky průzkumu inspirovaly k podrobnější analýze, kterou se zjistily zajímavé údaje:

Celková doba odezvy interaktivních činností (= zátěž systému) v době uzávěrek naroste oproti ostatním dnům o 25-30%. S trochou nadsázky se dá říci, že 50% z několika set uživatelů je v době uzávěrek nespokojeno s pomalou odezvou systému, kterou způsobuje činnost řádově deseti uživatelů.

Na základě této analýzy pověřila společnost PREGIS, a.s. obchodního zástupce jednáním se zákazníky, jehož cílem by mělo být snížení náročnosti činnosti několika zmíněných uživatelů v době uzávěrek, a to buď optimalizací jejich činnosti ve spolupráci s vývojáři PREGISu, nebo odsunem uzávěrkových prací do odpoledních hodin. K použití druhé varianty má společnost PREGIS mandát od generálního ředitele, který již dříve rozhodl, že pokud by přetížení systému v době uzávěrek mělo znamenat nutnost významných investic, bude tento problém přednostně řešen nuceným přesunem uzávěrek do odpolední směny.

3.3.5 Kategorizace uživatelů

Jelikož požadavky na úroveň poskytovaných služeb a intenzitu informatické podpory nejsou u všech uživatelů IS stejné, navrhuje společnost PREGIS kategorizovat skupiny příjemců služeb informatiky. Pro jednotlivé kategorie uživatelů by bylo vhodné stanovit standardy HW a SW vybavení. Příslušnost k dané skupině koncových uživatelů přitom nebude dána postavením v hierarchii firmy, nýbrž tím, do jaké míry je realizace vykonávaných prací podmíněna potřebou informatické podpory.

Domnívám se, že např. pracovníci zabezpečující bezprostřední chod provozu jsou kriticky závislí na IT podpoře. Výpadky jsou v jejich případě nežádoucí. Oproti tomu koncoví uživatelé systému, využívající IS/IT průběžně k výkonu rutiny, snesou případné krátkodobé výpadky systému. Uživatelé s nepravidelným přístupem k systému snesou i dlouhodobé výpadky.

Navrhuji proto, kategorizovat uživatele alespoň do tří základních skupin:

1. Prioritní uživatelé.
2. Uživatelé se střední prioritou.
3. Běžní uživatelé kancelářských aplikací.

Příslušnost k jednotlivé skupině koncových uživatelů určuje prioritu, která upřednostňuje některé koncové uživatele, pokud si v daný okamžik konkurují o podporu. Uživatelé by měli být s touto kategorizací podrobně seznámeni.

V podmínkách outsourcingu je stanovení kategorií koncových uživatelů a definice SLA jedním ze základních předpokladů úspěchu. Service Level Agreement potom může mít rozdílné parametry pro různé kategorie koncových uživatelů.

4 Závěr

V bakalářské práci jsem vypracovala pevně daný systém pro provádění průzkumu spokojenosti zákazníků PREGIS, a.s. Současně výsledky tohoto průzkumu slouží pro informaci, ve kterých oblastech má společnost PREGIS rezervy, a jako podklady ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení zákaznické spokojenosti.

Domnívám se, že mnou navržený systém monitorování spokojenosti zákazníků, splňuje stanovené požadavky a je plně funkční.

Průzkum probíhal od 1. 10. do 15. 10. 2004. Zúčastnilo se ho 387 z 1371 oslovených uživatelů. Prvotní realizace průzkumu proběhla bez jakýchkoliv problémů.

Na základě výsledků průzkumu již byly definovány konkrétní cíle a postupy vedoucí ke zlepšení poskytovaných služeb. V této souvislosti navrhuji, aby společnost PREGIS stanovila termíny vyřešení jednotlivých cílů a určila kompetentní osobu dohlížející na efektivní řešení dílčích cílů a problémů. Tato osoba by měla provést také finální zhodnocení, zda byly jednotlivé cíle splněny a výsledky předložit vedení firmy PREGIS a zaměstnancům Preciosy.

Uživatelé v průzkumu nejlépe hodnotili informovanost o blížících se odstávkách a výpadcích informačního systému. Naopak nejméně spokojeni jsou s odezvou systému SAP R/3.

Po zhodnocení výsledků šetření jsem dospěla k následujícím závěrům a případným nápravným opatřením:

- Nízká spokojenost s odezvou systému SAP R/3 je způsobena především pomalou odezvou systému v době uzávěrek. Domnívám se proto, že společnost PREGIS by měla zvážit přesunutí uzávěrek do odpoledních hodin.
- Pro zlepšení spokojenosti uživatelů s HelpDeskem navrhuji podrobnější rozepisování řešení požadavků do intranetového formuláře, případně dořešení problémů telefonicky.
- Společnost by měla zvýšit kapacitu disku či uživatelské kvóty těm uživatelům, kteří si stěžovali na nedostatek místa na síťových discích U:/ a Y:/.
- Pomalé stahování dat je zřejmě způsobeno nízkou přenosovou kapacitou síťových rozhraní, nebo přetížením sítě. Proto navrhuji, aby společnost PREGIS tuto skutečnost prověřila a případně investovala do výkonnějších síťových prvků.
- Společnost by měla vylepšit ochranu systému proti SPAMu.

Domnívám se, že některá zlepšení je nutné uskutečnit ve spolupráci se společností Preciosa. Společnost Preciosa by měla ve větší míře využívat nabídek školení firmy PREGIS, protože vyškolení uživatelé jsou jednou z podmínek úspěšného podniku.

„Člověk je nedílnou součástí IS/IT a tento „lidský zdroj“ je nutno řídit, tj. plánovat, organizovat, motivovat, kontrolovat a zejména kultivovat, tj. zabezpečit jeho trvalý rozvoj. Jedině tak se nestane člověk nejslabším článkem informační infrastruktury podniku. K čemu je výkonný hardware a sofistikovaný software, když s ním lidé nejsou spokojeni, neumějí ho používat a neslouží jim k tomu, aby dosahovali vyšších výkonů.“⁶

Společnost PREGIS by také měla zvážit, zda by neměla stanovit kategorie koncových uživatelů. Správné rozčlenění přispěje k efektivnějšímu poskytování služeb. Tato kategorizace je také jednou z hlavních podmínek SLA.

Průzkum spokojenosti zákazníků jsem navrhla tak, aby ho bylo možné provádět pravidelně, nejlépe jednou za rok. Doufám, že průzkum bude společnosti PREGIS poskytovat důležitou zpětnou vazbu a výstupy tohoto systému budou základem pro následná opatření ke zlepšení a zajištění maximální zákaznické spokojenosti. Účinnost provedených opatření bude možno ověřit na základě výsledků příštího průzkumu.

⁶ Molnár, Z.: Efektivnost informačních systémů, Grada 2000, 179 str. – str. 115.

Seznam použité literatury

- [1] MOLNÁR, Z.: Efektivnost informačních systémů, Grada, 2000.
- [2] UČEŇ, P.: Metriky v informatice, jak objektivně zjistit přínosy informačního systému, Grada, 2001.
- [3] NENADÁL, J.: Moderní systémy řízení jakosti. 1. vydání. Praha: Management Press, 1998.
- [4] NENADÁL, J.: Měření v systémech managementu jakosti, Management Press, 2001.
- [5] SPÁČIL, A.: Péče o zákazníky, Grada, 2003.
- [6] NOVÝ, I.: Sociologie pro ekonomy, Grada, 1997.
- [7] NOVÝ, I., SURYNEK, A.: Sociologie pro ekonomy a manažery, Grada, 2002.
- [8] GREENBERG, P.: CRM at the Speed of Light, Osborne, 2001.
- [9] SURYNEK, L., KOMÁRKOVÁ, P. KAŠPAROVÁ, J.: Základy sociologického výzkumu, Management Press, 2001.
- [10] www.cssi.cz
- [11] Noviny Preciosa – leden 2004

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Novinový článek	1. str.
Příloha č. 2 – Průvodní dopis k dotazníku	1. str.
Příloha č. 3 – Dotazník: „Průzkum spokojenosti zaměstnanců Preciosa, a. s.“	8. str.



Průzkum spokojenosti uživatelů informačního systému Preciosa

V říjnu 2004 provede společnost PREGIS, a.s. průzkum spokojenosti našich zákazníků ve Skupině společností Preciosa. Pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zajištění Vaší spokojenosti s našimi službami bychom rádi znali Váš názor na úroveň našich služeb, Vaše připomínky a postřehy. Tento průzkum budeme každoročně opakovat, čímž získáme informace o účinnosti opatření k nápravě případných nedostatků.

1. října obdrží všichni uživatelé informačního systému elektronickou poštou odkaz na intranetový dotazník, který obsahuje 26 otázek. Žádáme Vás o jeho vyplnění. Uzávěrka odpovědí je 15. října a všichni, kteří odpověděli do stanoveného termínu, budou zařazeni do slosování o zajímavé ceny. Vaše odpovědi použijeme pouze pro naše interní potřeby a nebudou nijak zneužity. Výsledky průzkumu spolu se seznamem výherců zveřejníme v listopadových Novinách Preciosy a na Intranetu Preciosy.

Věříme, že tento průzkum přispěje především k Vaší spokojenosti a předem děkujeme za Vaši spolupráci.

Pavla Bezvodová
HelpDesk

NOVINY PRECIOSY

PRECIOSA, a.s., je úspěšná společnost na světovém trhu strojně broušených kamenů

budovaná umem, znalostmi a aktivitou spokojených zaměstnanců



PRECIOSA

Měsíčník akciové společnosti PRECIOSA ■ září 2004 ■ ročník 15 ■ číslo 9

Miss Teen USA 2004 Preciosa Figurky na Miss Teen USA® 2004

Krásné věci lákají. To je jasné. A proto naše poslední sponzorská účast na Miss Teen USA® 2004 v americkém Palm Springs byla zaměřena právě na prezentaci křišťálové bižuterie a křišťálových figurků z nabídky Preciosy Figurky, a.s.



Miss Teen USA 2004 Shelley C. Hennig z Louisiany

Výhra
Účast na této akci se pro americké partnery společnosti Preciosa Figurky, a.s., stala velkou výzvou. Preciosa

a Miss Teen představující figurky, trojeje pak křišťálový kost. Navíc se zákazníci o velikých akcích do pravdělně dočítali v měsíčním informačním bulletinu Preciosa News. Ten je určený americkým prodejcem, kteří jsou tímto způsobem informováni o soutěžích, výsledcích a novinkách v obchodních a marketingových aktivitách v prodeji figurků a bižuterie v USA.

Velká Miss Teen USA
6. srpna se v Palm Springs v Kalifornii sešlo šest vítězů z různých států se zástupci Preciosy Figurky Inc. Petrem Šedem (vedoucí oddělení Preciosa Figurky Chicago) a Ing. Milanem Kouřilem (vedoucí referátu Preciosa Figurky USA). Hosty přivítali také zástupci z Miss Universe Organization (MUD). Po prohlídce města, návštěvě generální zkušky a zákuží, kde probíhaly přípravy na finální večer a po společném obědě se všichni zúčastnili přímého přenosu volby Miss Teen USA 2004 a následního Korunovačního bálu.

Prezentace
K umocnění stávající a dokonale prezentaci výrobků přispěly také výtriny a křišťálové zboží a trojeji umístěné v hotelu, ve kterém byli účastníci Miss Teen, pořadatelé z MUD, televizní společnost NBC a významní hosté a sponzoři akce. Obě výtriny a billboard byly strategicky umístěny v hale hotelu, na nejnáhodnějším místě pro prezentaci, a to na místě,

všechny soutěžící obdržely křišťálové figurky jako dárek. Trojeje pak zrakou nešlechostupců, Ing. M. Kouřile a Ing. P. Šeda, převzala nová Miss Teen USA, sedmáctiletá Shelley Catherine Hennig z Louisiany, a také deset finalistek.

Svět o nás ví
Prostřednictvím soutěží Miss USA® 2004, Miss Universe® 2004 a Miss Teen USA® 2004 jsme světu úspěšně prezentovali spojité krásných dívkách z krásou českého křišťálu. Podpořili jsme tak aktivitu všech obchodních úseků Preciosy Group, upevnili vztahy a našimi nejlepšími obchodními partnery a prezentovali Preciosa jako rovnocenného partnera renomovaných světových firem.

Poděkování
Poděkování patří všem, kteří se podíleli na tvorbě a výrobě trojeji, i těm, kteří se podíleli na organizaci všech akcí (Miss USA, Miss Universe, veletrh Las Vegas z účasti Miss USA a Miss Teen USA). Jsou jimi hlavní základní zárodek 06, rovině broušení Preciosa Figurky, ISV zárodek 03, ti všichni a podpora skupiny inovací odboru TPV, dle TPV a SHV Preciosa Figurky, celni oddělení, oddělení mezinárodní přepravy a marketingové a obchodní úseky Preciosy, a.s., Preciosy Lustry, a.s., a Preciosy Figurky, a.s.

Andrea Kroumová

Z našich výrobků



Ukázka křišťálové bižuterie z naší nabídky

Strojně broušené bižuterní kameny mají nejrůznější použití. Neobdají se bez nich ani šaty závodních tanečnic, ať už jde o šaty na standardní nebo latinsko-americké tance. Šaty tanečnic i tanečniců zdobí množství látanových rádií nejružnějších barev a velikostí. Preciosa je významným výrobcem tohoto arálu, a tak nepoani ani taneční sport a je sponzorem mistrů České republiky v deseti tanečních z rok 2003.

Zprávy z Pregisu Průzkum spokojenosti uživatelů IS

V říjnu provede Pregis, a.s., průzkum spokojenosti našich zákazníků ve skupině společností Preciosa.

Pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zajištění vaší spokojenosti s našimi službami bychom rádi znali váš názor na úroveň služeb, vaše připomínky a postřehy. Tento průzkum se bude každoročně opakovat, čímž také získáme informace o účinnosti opatření k nápravě případných nedostatků. Prvního října obdrží všichni uživatelé informačního systému elektronickou poštou odkaz na intranetový dotazník, který obsahuje 25 otázek. Žádáme vás o jeho vyplnění. Uzávěrka odpovědí je 15. října a všichni, kteří odpoví do stanoveného termínu, budou zařazeni do slosování o zajímavé ceny. Odpovědi použijeme pouze pro interní potřeby a nebudou žádným způsobem zneužity. Výsledky průzkumu spolu se seznamem výherců zveřejníme v listopadových Novinách Preciosy a na Intranetu Preciosy.

Věříme, že tento průzkum přispěje především k vaší spokojenosti a předem děkujeme za spolupráci.

Pavla Bezvodová
HelpDesk, Pregis, a.s.

Příloha č. 2 - Průvodní dopis k dotazníku

Vážená paní, vážený pane,

jak jsme Vás již informovali v zářijovém čísle Novin Preciosy, naše společnost PREGIS, a.s., provádí průzkum spokojenosti uživatelů informačního systému ve skupině společností Preciosa.

Rádi bychom pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zajištění Vaší spokojenosti s našimi službami znali Váš názor na úroveň služeb, Vaše připomínky a postřehy.

Stručné pokyny k práci s formulářem:

A. Přístup k formuláři:

1. Klikněte na odkaz <http://delta905.preciosa.com/default.aspx>,
2. Zvolte v levém pruhu Průzkum spokojenosti uživatelů informačního systému Preciosa,
3. Klikněte na volbu Odpovědět na tento průzkum.

B. Vyplnění formuláře:

V otázkách klikněte na jednu z odpovědí, do připravených textových polí můžete doplnit i komentář.

Otázky označené červenou hvězdičkou * jsou povinné, bez jejich vyplnění nelze formulář uložit.

C. Uložení a odeslání vyplněného formuláře:

V horní části obrazovky klikněte na volbu Uložit a zavřít. Formulář je tak automaticky zařazen do systému vyhodnocení. Do již odeslaného formuláře můžete vstoupit i opakovaně a provést opravy či doplnění.

Uzávěrka odpovědí je 15. října a všichni, kteří odpoví do stanoveného termínu, budou zařazeni do slosování o zajímavé ceny. Odpovědi použijeme pouze pro interní potřeby a nebudou žádným způsobem zneužity. Výsledky průzkumu spolu se seznamem výherců zveřejníme v listopadových Novinách Preciosy a na Intranetu Preciosy.

Tento průzkum se bude každoročně opakovat, čímž také získáme informace o účinnosti opatření k nápravě případných nedostatků.

Věříme, že tento průzkum přispěje především k Vaší spokojenosti a předem děkujeme za spolupráci.

Příloha č. 3 – Dotazník: „Průzkum spokojenosti zaměstnanců Preciosa, a. s.“

Průzkum spokojenosti zaměstnanců Preciosa, a. s.

Prosíme o doplnění Vaší profesní skupiny *

- ☐ dělnická profese
- ☐ mistr
- ☐ střední management a TH zaměstnanci
- ☐ top management

1. Jak jste celkově spokojen s kvalitou informačních služeb poskytovaných společností PREGIS, a. s.? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen

ad 1. Proč jste nespokojen?

2. Je podle Vás informační systém dostatečně zabezpečen? (např. proti ztrátě dat, zneužití, proti virům) *

- ☐ naprosto nezabezpečen
- ☐ nezabezpečen
- ☐ spíše nezabezpečen
- ☐ spíše zabezpečen
- ☐ zabezpečen
- ☐ velmi dobře zabezpečen
- ☐ nevím, nemohu posoudit

ad 2. Proč jste nespokojen?

3. Jak Vám vyhovuje komunikace s HelpDeskem přes intranetový formulář HelpDesku? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ doposud jsem s formulářem nepracoval

ad 3. Proč jste nespokojen?

4. Jak jste spokojen s přístupem operátorek HelpDesku? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ doposud jsem s operátorkami HelpDesku nekomunikoval

ad 4. Proč jste nespokojen?

5. Jak jste spokojen s přístupem řešitelů HelpDesku? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ doposud jsem s řešiteli HelpDesku nekomunikoval

ad 5. Proč jste nespokojen?

6. Jak jste spokojen s kvalitou řešení Vašich požadavků? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ zatím jsem žádný požadavek nezadával

ad 6. Proč jste nespokojen?

7. Jak jste spokojen s rychlostí řešení Vašich požadavků? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ zatím jsem žádný požadavek nezadával

ad 7. Proč jste nespokojen?

8. Máte dostatečné informace o průběhu řešení Vašeho požadavku? *

- ☐ informace jsou velmi nedostačující
- ☐ spíše ne
- ☐ spíše ano
- ☐ ano
- ☐ jsem velmi dobře informován
- ☐ zatím jsem žádný požadavek nezadával

ad 8. Proč jste nespokojen?

9. Jak jste spokojen s procesem zadávání požadavků v systému mySAP EBP (Enterprise Buyer Professional) *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ tato otázka se mě netýká

ad 9. Proč jste nespokojen?

10. Jak jste spokojen s funkčností systému mySAP CRM (Customer Relationship Management) v oblasti, ve které momentálně pracujete? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ tato otázka se mě netýká

ad 10. Proč jste nespokojen?

11. Jste dostatečně informován o odstávkách a výpadcích v informačním systému? *

- ☐ ne, informace jsou velmi nedostačující
- ☐ ne
- ☐ spíše ne
- ☐ spíše ano
- ☐ ano
- ☐ ano, informace jsou velmi dostačující

ad 11. Proč jste nespokojen?

12. Jak hodnotíte odezvu systému SAP R/3? *

- ☐ nespokojen, je trvale pomalá
- ☐ je pravidelně pomalá, v určitých denních hodinách
- ☐ je pravidelně pomalá, v určitých dnech měsíce
- ☐ s rychlostí jsem spokojen, je dostatečně rychlá
- ☐ tato otázka se mě netýká

13. Jak jste spokojen se školeními z oblasti informatiky zajišťovanými společností PREGIS? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ zatím jsem nebyl na žádném školení s této oblasti

ad 13. Proč jste nespokojen?

14. Jaká témata z oblasti informatiky navrhuje doplnit do nabídky školení?

15. Jak jste spokojen se spolehlivostí Vašeho počítače? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ nemám přidělen vlastní počítač

ad 15. Proč jste nespokojen?

16. Způsobuje nízká rychlost stanice vážnou překážku pro Vaši běžnou práci?

- ☐ ano
- ☐ ne

17. Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu k Vaším datům na disku U:? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ neumím posoudit

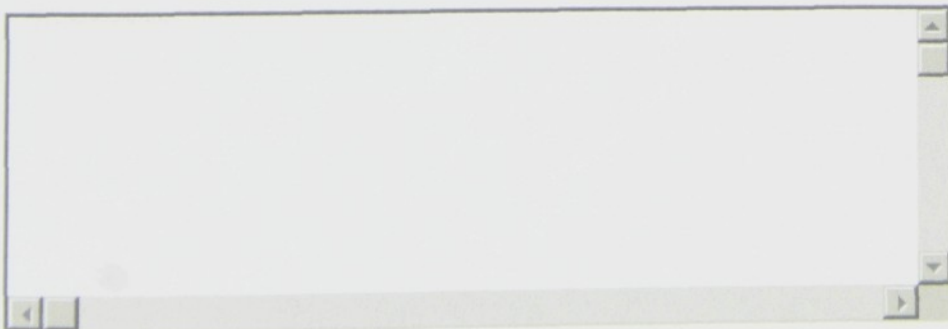
ad 17. Proč jste nespokojen?

18. Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností přístupu ke sdíleným datům na disku Y:? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ neumím posoudit

ad 18. Proč jste nespokojen?

19. Máte-li jiné připomínky k funkčnosti disku U: a Y:, napište nám, prosím, jaké.



20. Jak jste spokojen s rychlostí a dostupností poštovního (e-mail) systému? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ neumím posoudit

ad 20. Proč jste nespokojen?

21. Máte-li jiné připomínky k funkčnosti poštovního systému, napište nám, prosím, jaké.

22. Jak jste spokojen se zdvořilostí a vstřícností správců ve Vaší lokalitě při jednání s Vámi? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen

ad 22. Proč jste nespokojen?

23. Jak hodnotíte odborné znalosti správců ve Vaší lokalitě a jejich schopnosti poradit Vám? *

- ☐ velmi nespokojen
- ☐ nespokojen
- ☐ spíše nespokojen
- ☐ spíše spokojen
- ☐ spokojen
- ☐ velmi spokojen
- ☐ neumím posoudit

ad 23. Proč jste nespokojen?

24. Jsou výrazné rozdíly mezi jednotlivými správci ve Vaší lokalitě, se kterými jste v kontaktu? *

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ neumím posoudit

25. Chcete-li upřesnit hodnocení pro konkrétní správce lokality nebo máte-li jiné připomínky ke správcům celého úseku, n.

26. Vaše další připomínky a náměty

* Označuje povinné pole.