**ČASOVÁ OSA HODNOCENÍ KVALITY CPOS MT 2012 - 2019**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Základní údaje** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-survey.png | Název výzkumu | ČASOVÁ OSA HODNOCENÍ KVALITY CPOS MT 2012 - 2019 |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-unique.png | Autor | Lenka Šeflová |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-language.png | Jazyk dotazníku |

|  |  |
| --- | --- |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/cs.png | Čeština |

 |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-url.png | Veřejná adresa dotazníku | <https://www.survio.com/survey/d/T9F4D9D7F6J5D9O6Z> |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-date.png |

|  |
| --- |
| První odpověď |
| Poslední odpověď |

 |

|  |
| --- |
| 28. 06. 2019 |
| 28. 06. 2019 |

 |
| /domains1/vx566400/public/www_root/my/research/report/images/icon-calendar.png | Doba trvání | 1 dnů |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Statistika respondentů** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 11 | 10 | 0 | 0 | **90,9 %** |
| Počet návštěv | Počet dokončených | Počet nedokončených | Pouze zobrazení | **Celková úspěšnost vyplnění dotazníku** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Výsledky** |

Podíl náročnosti zavedení změnových procesů (úsilí org.) na zavádění změn kvality k vnímání měřítek spokojenosti zainteresovaných stran za daná období (jednotlivé roky).

*Rozdělovací škála, zodpovězeno* ***10x****, nezodpovězeno* ***0x***

**Rozdělte: 100 bodů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Možnosti odpovědí** | **Průměr** | **Podíl** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2012 |

 | 4 | 4 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2013 |

 | 10 | 10 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2014 |

 | 12,3 | 12,3 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2015 |

 | 15,3 | 15,3 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2016 |

 | 27,1 | 27,1 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1017 |

 | 11,1 | 11,1 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2018 |

 | 13,8 | 13,8 % |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2019 |

 | 6,4 | 6,4 % |
| /domains1/vx566400/public/www_root/tmp/PNG-YYbjsI.png |

**Komentář k výsledkům:** *Těžiště zavádění změn bylo již v roce 2012 - tento rok vykazuje nejnižší podíl kvality.*

*Respondenti označili rok 2015 se vzrůstajícím podílem zavedení změn a vnímání trendu vzrůstu kvality. Mezníkem je rok 2016, kdy bylo dosaženo vrcholu zavádění změn ke kvalitě poskytované služby a zároveň org. v rozvoji kvality byla na vrcholu. Rok 2017 byl rokem stabilizačním a již danou kvalitou a nebylo nutné zavádět jiné strategie a změnové procesy. Rok 2018 naopak vykazuje vzrůst zavádění změn ve formě inovací a zlepšování (reakce na výstupy hodnocení EFQM). Rok 2019 je respondenty považován za stabilizační - míra zavedení modelu kvality je spíše v rozvojové a inovační fázi.*

Míra kvality poskytované služby CPOS MT /1 - 5 škála vývoje v časovém období. 5 = 100% kvalita (vycházíme z hodnocení modelu EFQM, jiných modelů hodnocení a z měřítek hodnocení spokojenosti zainteresovaných stran).

*Matice výběru z možností, zodpovězeno* ***10x****, nezodpovězeno* ***0x***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **1. 0-10%** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2. 10-30%** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **3. 30-50%** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **4. 50-70%** |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **5. 70-100%** |

 |
| 2012 | 10 (100 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013 | 9 (90 %) | 1 (10 %) | 0 | 0 | 0 |
| 2014 | 3 (30 %) | 7 (70 %) | 0 | 0 | 0 |
| 2015 | 0 | 8 (80 %) | 2 (20 %) | 0 | 0 |
| 2016 | 0 | 0 | 8 (80 %) | 2 (20 %) | 0 |
| 2017 | 0 | 0 | 0 | 10 (100 %) | 0 |
| 2018 | 0 | 0 | 0 | 2 (20 %) | 8 (80 %) |
| 2019 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 (100 %) |
| /domains1/vx566400/public/www_root/tmp/PNG-nUtdNH.png |

**Komentář k výsledkům:** *2012 - 100% respondentů označilo jako nejnižší kvalitu. 2013 - 10 % respondentů označilo dosahování rozvoje a inovace kvality oproti předešlému roku. 2014 - 70% respondentů vnímá rozvoj a inovace ke kvalitě oproti již zavedené kvalitě. 2015 - 20% resp. vnímá rozvoj a inovace oproti 70% resp, kteří vnímají již nastavený rozvoj kvality. 2016 - 20% resp. vnímá vrůst kvality oproti původnímu nastavení 80% stabilizace kvality. 2017 - 100% stabilizace kvality a vnímání zainter.stran. 2018 - 80% resp. vnímá inovace a rozvoj, již 20% nastavenou kvalitu. 2019 - 100% hodnocení resp. kvality služby.*