

Dotazník Provozní management a zpětné toky

Cílem dotazníku je zmapovat vybrané oblasti řízení tzv. zpětných toků¹ v podnicích. **Zpětnými toky rozumíme** materiál, energie i informace, které neputují od dodavatele k zákazníkovi, ale opačným směrem; tedy od spotřebitelů či podniků směrem k jejich dodavatelům (popř. třetím subjektům). Konkrétně tedy jde zejména o:

- **obaly a odpady** určené k recyklaci i spalování
- **neprodejně zásoby** hotových výrobků určené k likvidaci či jinému zpracování
- vrácené, **reklamované produkty**
- (druhotné) **suroviny** včetně vody a energií, které jsou opětovně používány jako vstupy pro výrobu
- vadné výrobky, **zmetky** určené k likvidaci/zpracování
- **informace** například v podobě reklamací, stížností, doporučení, recenzí a hodnocení

Poznámka: produktem chápeme fyzický hmotný výrobek a také službu.

Dotazník vznikl v rámci výzkumu Ekonomicko-správní fakulty Masarykovy univerzity. **Vyhodnocování dat a informací** má kvantitativní charakter zpracování a **je anonymní** – názvy podniků ani jiné individuální informace nebudou zveřejňovány. Dotazníky slouží k potřebě poznání situace a trendů v České a Slovenské republice, nikoliv k analýze konkrétních podmínek určitého podniku.

Za poskytnuté informace předem děkujeme.

Brno, 17/11/2014

Doc. Ing. Alena Klapalová, Ph. D.
Doc. Ing. Radoslav Škapa, Ph. D.
Ing. Mgr. Michal Krčál

¹ Dotazník vychází z definice řízení zpětných toků, která zní: „Proces plánování, implementování a kontrolování nákladově-efektivního toku surovin, zásob vzniknutých v průběhu produkčních procesů, hotových produktů a taktéž informací z místa spotřeby do místa původu za účelem znovuzískání anebo vytvoření hodnoty anebo za účelem náležité likvidace“. ROGERS, D.S., TIBBEN – LEMBKE, D.S. *Going backwards: Reverse logistics trends and practices*, 1998.

ZÁKLADNÍ TŘÍDICÍ ÚDAJE

Jméno a příjmení studenta - TAZATELE: _____

NÁZEV PODNIKU: _____

ODVĚTVÍ – ČINNOST, ZAMĚŘENÍ (prosíme o vyplnění): _____

POČET ZAMĚSTNANCŮ (prosíme o vyplnění): _____

SOUČÁST NADNÁRODNÍ SPOLEČNOSTI (prosíme o vyplnění): a) ano b) ne

FUNKCE (pracovní zařazení) RESPONDENTA V PODNIKU (prosíme o vyplnění):

SÍDLO PODNIKU: _____

OTÁZKY

U otázek obsahující škálu zvolte prosím vždy hodnotu, která nejlépe vystihuje situaci vašeho podniku.

1. Zhodnoťte hospodářskou úspěšnost Vašeho podniku (vývoj ziskovosti) v posledních 3 letech existence:

Podnik je za poslední tři roky	vysoce ztrátový	1	2	3	4	5	6	7	vysoce ziskový
Jeho ziskovost je	nižší než průměr odvětví	1	2	3	4	5	6	7	vyšší než průměr odvětví

2. Zajímá nás, do jaké míry je vaše produkce (tj. výstup podniku) hmotným výrobkem a do jaké míry službou. Na uvedené škále tedy prosím vyznačte, do jaké míry spočívá vaše přidaná hodnota ve výrobě hmotných výrobků a do jaké míry v poskytování služeb:

Produkty mají podobu: čistě nehmotné služby 1 2 3 4 5 6 7 pouze hmotného výrobku

3. Čím jsou ve Vašem podniku tvořeny zpětné toky? Označte prosím podíl uvedeného druhu zpětného toku na škále. (Pojem zpětné toky je také přiblížen na první straně dotazníku).

Vrácené (reklamované) produkty od zákazníka	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
neprodejně produkty na skladě	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
vratné obaly	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
suroviny, materiály, komponenty určené k opětovnému využití	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
odpad	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
Informace od zákazníků	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
jiné. Uveďte prosím konkrétně:	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl

4. Které faktory přispívají ke vzniku zpětných toků ve Vašem podniku?

nekvalitní vstupy (suroviny, materiály, komponenty, atp.)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nekvalitní anebo nedostatečné informace ze strany zákazníků	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nekvalitní informace od distributorů/zprostředkovatelů (pokud existují)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nekvalitní informace od dodavatelů	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné znalosti řadových pracovníků	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné znalosti manažerů	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné řízení kvality u vstupů	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné řízení kvality v průběhu tvorby produktu	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné řízení kvality u dodávání produktu a v poprodejní fázi	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
sezónní výkyvy v poptávce	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
problémy s prodejností produktu (charakter produktu – životní cyklus produktu...)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
vstřícná politika péče o zákazníka (možnost vracet produkty)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
legislativní požadavky	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné vybavení stroji, přístroji a zařízením	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
jiné (<i>prosím specifikujte</i>):	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv

5. Vyberte prosím vhodnou odpověď na uvedené škále:

Situace a přístup managementu (podniková politika) k řízení zpětných toků ve Vašem podniku je:	velmi konzervativní	1	2	3	4	5	6	7	velmi inovativní
Jak se změnil přístup vrcholového managementu k řízení zpětných toků ve Vašem podniku za posledních 5 let?	žádná změna	1	2	3	4	5	6	7	výrazná změna
Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako:	zbytečné a obtěžující	1	2	3	4	5	6	7	nezbytné a nutné se jimi zabývat
Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako	vysoce ztrátové	1	2	3	4	5	6	7	výrazně přínosné (jsou konkurenční výhodou)

6. Vyberte vždy jednu možnost, jak jsou zpětné toky ve Vašem podniku řízeny:

	ano	ne
Zpětné toky jsou součástí strategických plánů podniku		
Zpětné toky jsou součástí strategických plánů na úrovni podnikových funkcí/útvárů		
Zpětné toky jsou součástí taktických plánů		
Zpětné toky jsou součástí operativního řízení		
Zpětné toky jsou řešeny ad hoc – nejsou součástí plánovací činnosti podniku		

7. Vyjádřete se prosím k uvedeným výroky:

Zpětné toky jsou pro podnik velkou zátěží	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Snažíme se co nejvíc odradit zákazníky od vracení produktů (uplatňování reklamací)	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Zpětné toky jsou nevyhnutelné, a proto k nim musíme uplatňovat proaktivní přístup.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Zpětné toky jsou bohatým zdrojem pro identifikaci příležitostí, jak se zlepšovat, proto bychom měli tento zdroj řádně využívat.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Při efektivním využívání bude zpětné toky pomáhat k dlouhodobému růstu podniku.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy se zákazníky	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovace produktů	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovaci procesů	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy s dodavateli	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím

8. Zpětné toky ve Vašem podniku:

- a) **Snižují zisk.** Pokud ano, o kolik procent přibližně?
- b) **Zvyšují zisk.** Pokud ano, o kolik procent přibližně?
- c) **Nevíme, nesledujeme**

9. Jaké jsou důvody zájmu o zpětné toky ve Vašem podniku? Označte prosím rozsah vlivu dále uvedených důvodů:

konkurenční důvody (tlak konkurence)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.)	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
zvýšení produktivity	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
získání hodnoty. <i>Jakou hodnotu máte na mysli?:</i>	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
spokojenost zákazníka	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
udržení a zvýšení loajality zákazníka	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
zlepšení image podniku	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
odlišení se od konkurence	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
vyhovění legislativním požadavkům	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
naplňování politiky společenské zodpovědnosti	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
zvýšení ziskovosti podniku	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
Snížení dopadů podniku na životné prostředí	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
jiné. <i>Uveďte prosím konkrétně jaké:</i>	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv

10. Jaké bariéry/problémy ve Vašem podniku vnímáte v rámci zpětných toků? Na škále prosím označte míru vlivu dané bariéry:

nepociťování významu zpětných toků ve srovnání s jinými aktivitami	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
stávající strategie/politika podniku	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatek systematického řízení	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatek personálních zdroj	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatek finančních zdrojů	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné znalosti	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatek zařízení, strojů, přístrojů	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečná/nevyhovující podpora podnik. IS	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
nedostatečné sledování výkonnosti související se zpětnými toky	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
legislativa	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
zákazníci	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv
jiné. Uvedte prosím konkrétní bariéru:	žádný vliv	1	2	3	4	5	6	7	vysoký vliv

11. Na základě zkušenosti z posledních let uveďte, do jaké míry vede řízení zpětných toků k těmto efektům:

Řízení zpětných toků v našem podniku vede k:									
nižšímu stavu zásob	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.)	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
zvýšení produktivity	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
zkrácení času na zpracování zpětných toků	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
vyšší spokojenosti zákazníků	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
udržení a zvýšení loajality zákazníků	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
zlepšení image podniku	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
odlišení se od konkurence	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
vyhovění legislativním požadavkům	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
naplňování politiky společenské zodpovědnosti - CSR	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
zvýšení ziskovosti podniku	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
snížení dopadů podniku na životní prostředí	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
získání nových zakázek	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
vstupu na nové trhy	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
inovace a začlenění zcela nových produktů do nabídky	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
diverzifikace činnosti – nové produkty na nové trhy	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
jiné. Uvedte prosím konkrétně jaké:	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím

12. Měříte ve Vašem podniku náklady, které jsou způsobené zpětnými toky?

- ano
 ano, ale pouze částečně
 ne

13. Měříte ve Vašem podniku pozitivní efekty, které díky řízení a zpracování zpětných toků podnik získává (tedy přínosy)?

- ano
 ano, ale pouze částečně
 ne

14. Kdo má ve vašem podniku na starosti řízení zpětných toků? Vyberte prosím z odpovědí A až D a v případě volby ANO ji upřesněte v doplňujících otázkách.

A) Zodpovědný je konkrétní útvar (úsek, oddělení).	
<input type="checkbox"/> NE	<input type="checkbox"/> ANO Uvedte prosím jeho název (popř. názvy, je-li takových útvarů více): Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností): <input type="checkbox"/> značný objem zpětných toků <input type="checkbox"/> velká náročnost práce se zpětnými toky <input type="checkbox"/> potřebná práce vícero specialistů <input type="checkbox"/> jiný důvod. Jaký?:
B) Zodpovědný je konkrétní pracovník, resp. konkrétní pracovní pozice.	
<input type="checkbox"/> NE	<input type="checkbox"/> ANO Uvedte prosím název pracovní pozice: Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností): <input type="checkbox"/> objem zpětných toků vyžadující samostatnou pracovní pozici <input type="checkbox"/> potřebná práce specialisty <input type="checkbox"/> jiný důvod: - jaký?..... Kdo je z hlediska organizační struktury nadřazeným tohoto pracovníka? Uvedte prosím funkci:.....
C) Zodpovědných je několik konkrétních pracovníků, resp. konkrétních pracovních pozic napříč podnikem (součást různých útvarů anebo samostatné pozice)	
<input type="checkbox"/> NE	<input type="checkbox"/> ANO Důvodem tohoto způsobu organizace je (lze zaškrtnout i více možností): <input type="checkbox"/> objem zpětných toků <input type="checkbox"/> náročnost práce se zpětnými toky <input type="checkbox"/> potřebná práce vícero specialistů <input type="checkbox"/> jiný důvod: - jaký?..... Mají tito pracovníci v náplni ještě i jinou práci než řešení zpětných toků? <input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne Kdo jsou z hlediska organizační struktury nadřazenými těchto pracovníků? Uvedte prosím funkce:
D) Zodpovědnost není pevně stanovena	
<input type="checkbox"/> NE	<input type="checkbox"/> ANO

15. V jaké míře jsou hlavní podnikové činnosti (nákup, návrh nových produktů, výroba) mezi sebou provázány z hlediska informací a nastavení procesů?

0 – o vše se stará jeden pracovník	téměř žádná míra provázanosti	1	2	3	4	5	6	7	téměř 100% míra provázanosti
------------------------------------	-------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

16. Jak je provázáno a koordinováno řízení zpětných toků?

0 – o vše se stará jeden pracovník	téměř žádná míra provázanosti	1	2	3	4	5	6	7	téměř 100% míra provázanosti
------------------------------------	-------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------

17. Zhodnoťte prosím znalosti o ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ ve Vašem podniku?

Znalosti o řízení zpětných toků jsou:	výrazně větší než znalosti řízení běžných, „dopředných“ toků	1	2	3	4	5	6	7	výrazně menší než znalosti řízení běžných, „dopředných“ toků
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

18. Odhadněte prosím míru souhlasu u následujících charakteristik řízení znalostí (OBECNĚ - NIKOLIV POUZE ZPĚTNÝCH TOKŮ) na základě hodnocení situace ve Vašem podniku

řízení znalostí je součástí podnikové strategie	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
řízení znalostí je vědomě a plánovaně integrováno do všech procesů v podniku	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
v podniku máme systémy i prostory pro výměnu znalostí mezi lidmi a pro učení se jeden od druhého	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím

19. Do jaké míry je řízení zpětných toků ve Vašem podniku upraveno vnitropodnikovými směrnici, či jinými formálními nástroji řízení? Tj. Jaká je míra formalizace?

Míra formalizace řízení zpětných toků:	žádná formalizace	1	2	3	4	5	6	7	vše je upraveno formálně
--	-------------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

20. Jsou procesy řízení zpětných toků ve Vašem podniku podporované informačními systémy a informačními a komunikačními technologiemi (IS/ICT)?

ano

Pokud ano, uveďte prosím názvy aplikací a technologií, které při řízení zpětných toků využíváte. Můžete uvést jména konkrétního software, označení typu softwarové aplikace, jméno používané technologie atp.:

-
-
-

ne

21. Vyjádřete se prosím k uvedeným výrookům.

Podnik disponuje relevantními informacemi pro podporu rozhodování při řízení zpětných toků	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Informace týkající se zpětných toků v našem podniku jsou přesné	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím
Potřebné informace pro řízení zpětných toků máme k dispozici včas	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím

22. V jaké míře jsou podporovány činnosti v rámci následujících oblastí zpětných toků informačními systémy a technologiemi (IS/ICT)?

Vracení (reklamáce) produktů od zákazníka	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejné	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Logistika vratných obalů	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Zpracování odpadů	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti
jiné. Uvedte prosím konkrétně:	Žádná činnost	1	2	3	4	5	6	7	Všechny činnosti

23. V jaké míře podle Vašeho názoru, IS/ICT v rámci následujících oblastí zpětných toků jejich uživatelům pomáhají?

Vracení (reklamáce) produktů od zákazníka	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejné	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Logistika vratných obalů	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Zpracování odpadů	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají
jiné. Uvedte prosím konkrétně:	Určitě nepomáhají	1	2	3	4	5	6	7	Určitě pomáhají

24. Uvedte všechny způsoby, jakými se ve Vašem podniku IS/ICT hodnotí:

	ano	ne
Vliv IS/ICT na náklady podniku		
Vliv IS/ICT na výnosy podniku		
Benchmarking (srovnání, např. interní, s konkurencí atd.)		
Zjišťování spokojenosti uživatelů s daným systémem IS/ICT		
Vliv IS/ICT na plnění strategických cílů		
Jiné (uvedte prosím konkrétně):		

25. Jaké jsou ve Vašem podniku bariéry pro zavedení či rozšíření IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků? Uvedte míru souhlasu s výroky:

Bariérou zavedení IS/ICT pro podporu zpětných toků je, že:										
proces řízení zpětných toků negeneruje dostatek využitelných informací.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	
chybí finanční zdroje pro pořízení IS/ICT	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	
Top management nepodporuje zavádění IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	
Na trhu je nedostatek vhodných produktů IS/ICT pro podporu řízení zpětných toků.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	
IS/ICT pro podporu zpětných toků by se finančně nevyplatil.	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	
jiné, uveďte prosím konkrétní bariéru:	Nesouhlasím	1	2	3	4	5	6	7	souhlasím	

26. Jaký je význam inovace produktů (tj. výrobků či poskytovaných služeb) pro Váš podnik?

Inovace produktů:	je existenční nutnost	1	2	3	4	5	6	7	produkt není potřebné téměř vůbec inovovat
-------------------	-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	--

27. Odkud pochází zdroje nápadů pro inovaci produktů/procesů? Označte prosím podíl uvedeného zdroje na škále:

interní zdroje podniku	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
Kdo v podniku (jaké pozice) jsou zdrojem nápadů pro inovace:									
zákazníci	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
konkurenti	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
dodavatelé	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
jiné externí zdroje. Uveďte prosím konkrétně:	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
z produktů, které se vrací jako oprávněné reklamace	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
z produktů, které se vrací jako neoprávněné reklamace	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
ze stížností zákazníků (sbíraných vědomě a cíleně, případně i formálně (například kniha přání a stížností apod.)	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
ze stížností zákazníků (získaných náhodně prostřednictvím zaměstnanců podniku)	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
získaných náhodně (například z online recenzí apod.)	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
z množství neprodaného anebo nespotebovaného produktu	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl
z odpadů	Žádný podíl	1	2	3	4	5	6	7	100% podíl

28. Jak často se inovují produkty ve Vašem podniku v průměru:

- několikrát do měsíce
- několikrát do roka
- méně než jednou za rok
- méně než jednou za 3 roky
- méně než jednou za 5 let
- produkt není potřebné vůbec inovovat – uveďte důvod:

29. Má Váš podnik zavedený systém managementu kvality. Zaškrtněte prosím v případě souhlasu:

- ISO 9001, případně 9004
- ISO 14001, případně EMAS
- jiný systém – certifikovaný, jaký? (prosím uveďte):
- vlastní systém – necertifikovaný

Na tomto místě můžete vyjádřit svůj případný komentář a připomínky k dotazníku. Tato zpětná vazba nám velmi pomůže v další práci. Stejně tak přivítáme Vaše další postřehy a důležité poznámky o tématu zpětných toků obecně.

Místo pro Váš komentář:

Máte zájem o zaslání výsledků šetření (kontakt bude použit výhradně pro účely zaslání výsledků)?

- ANO - Kontaktní email/adresa:
- NE

Jelikož chceme ve výzkumu dále pokračovat, pomohlo by nám, pokud bychom s Vámi mohli provést návazné rozhovory, během kterých by byly upřesněny Vámi vyplněné údaje v dotazníku. Máte zájem podílet se na navazujícím výzkumu ve formě rozhovoru?

- ANO - Kontaktní email/adresa/tel.:
- NE

—————
Děkujeme za vyplnění!