

UNIVERZITA KARLOVA

Fakulta tělesné výchovy a sportu

Kvalita tělovýchovných služeb TJ Slavoj Český Brod z. s.

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Tomáš Ruda, Ph.D

Vypracovala:

Bc. Jana Machorková

Praha, květen 2021

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje a literaturu. Tato práce ani její podstatná část nebyla předložena k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze, dne

.....

Podpis diplomanta

Evidenční list

Souhlasím se zapůjčením své diplomové práce ke studijním účelům. Uživatel svým podpisem stvrzuje, že tuto diplomovou práci použil ke studiu a prohlašuje, že ji uvede mezi použitými prameny.

Jméno a příjmení:

Fakulta / katedra:

Datum vypůjčení:

Podpis:

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Tomáši Rudovi, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, užitečné rady, a především za transkulturační překlad dotazníku QUESC. Také bych ráda poděkovala vedení TJ Slavoj Český Brod, předsedovi Mgr. Pavlu Janíkovi, místopředsedovi Milanovi Rollovi, tajemnici Marcele Chuchlové a všem předsedům, místopředsedům, zaměstnancům a trenérům jednotlivých oddílů. Na závěr bych ráda poděkovala své rodině za starost o mého syna v době, kdy jsem se věnovala této diplomové práci.

Abstrakt

- Název:** Kvalita tělovýchovných služeb TJ Slavoj Český Brod z. s.
- Cíl:** Cílem této diplomové práce je zhodnotit kvalitu služeb TJ Slavoj Český Brod. Na základě výsledků vytvořit návrhy a doporučení, které by vedly ke zvýšení kvality tělovýchovných služeb a tím vyšší spokojenosti členů.
- Metody:** Primární data byla získána pomocí upraveného dotazníku QUESC, který měli zákazníci TJ Slavoj Český Brod z. s. možnost vyplnit na recepci sportovišť, během tréninku, či jej mohli zaslat v elektronické podobě. Další doplňující data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s vedením TJ Slavoj Český Brod, s předsedy jednotlivých oddílů a z dostupných dokumentů.
- Výsledky:** Dle celkových výsledků se dá uvést, že členové jsou s poskytovanými službami TJ Slavoj Český Brod spokojeni. Výsledky byly uváděny dle jednotlivých dimenzí jako průměry mezer jednotlivých dimenzí: atmosféra – prostředí (-0,20), přístup personálu (-0,39), spolehlivost (-0,07), dostupnost informací (-0,38), nabídka programů (-0,14), cena (-0,02), bezpečí (-0,39), pohodlí (-0,18). Se službami byli zákazníci spokojeni v dimenzích atmosféra-prostředí, spolehlivost, nabídka programů, cena a pohodlí. Výhrady měli v dimenzi přístup personálu, dostupnost informací a bezpečí. Mezera nižší než -1, která značí nespokojenost s poskytnutou službou, nebyla v souhrnných výsledcích za tělovýchovnou jednotu ani ve výsledcích dimenzí jednotlivých oddílů zaznamenána. Nad tuto hraniční hodnotu se dostaly pouze dva indikátory, a to indikátor zabývající se prostorovými podmínkami (oddíl basketbalu -1,05) a parkování (basketbal -1,40).

Klíčová slova: QUESC, dotazník, sportovní služby

Abstract

Title: Quality of physical education at TJ Slavoj Český Brod z. s.

Objectives: The objective of this thesis is to assess the quality of services provided by TJ Slavoj Český Brod. Suggestions for improvements will be put forward based upon any findings. The aim is to increase the quality of physical education and as a result also increase the contentment of club members.

Methods: Primary source of data was a modified QUESC questionnaire provided to the customers of TJ Slavoj Český Brod z. s. The customers had an opportunity to submit their answers at the receptions of selected sport centers, during their training or sent in an electronic form. Additional research data was collected through semi structured interviews with the management of TJ Slavoj Český Brod, with the heads of individual divisions and through other available records.

Results: Based upon the overall results it can be concluded that the members of TJ Slavoj Český Brod are satisfied with the provided services. The gap between the expected and perceived quality of service was analyzed and the results are presented per criteria as a mean gap of each given criterion: atmosphere – environment (-0,2), staff attitude (-0,39), reliability (-0,07), information availability (-0,38), program selection (-0,14), price (-0,02), safety (-0,39) comfort (-0,18). The customers were satisfied with the following attributes: atmosphere-environment, reliability, program selection, price, and comfort. Shortcomings were perceived in staff attitude, information availability, and safety. A negative gap of -1 or larger which would indicate a dissatisfaction with a provided service was not recorded in either the overall results of the club, nor in the per criteria results of individual divisions. Only two criteria broke this benchmark: the environment conditions (basketball division -1,05) and parking (basketball -1,4)

Keywords: QUESC, questionnaire, sport services

OBSAH

1 ÚVOD	10
2 CÍL PRÁCE A ÚKOLY PRÁCE	12
3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE	13
3.1 Sportovní služby.....	15
3.1.1 Typy služeb ve sportovním sektoru dle zapojení zaměstnance	15
3.1.2 Klasifikace sportovních služeb s aktivní účastí zákazníka	15
3.2 Neziskové organizace.....	16
3.3 Neziskové organizace v oblasti sportu.....	18
3.3.1 Organizační složky státu a územních samosprávních celků.....	18
3.3.2 Příspěvkové organizace státu (event. územních samosprávních celků) ..	18
3.3.3 Zájmová sdružení právnických osob	18
3.3.4 Spolky a pobočné spolky	19
3.3.5 Veřejné vysoké školy zaměřené na sport.....	20
3.3.6 Nadace a nadační fondy	20
3.3.7 Ústav	20
3.3.8 Obecně prospěšná společnost	20
3.4 Spokojenost zákazníka	20
3.5 Měření kvality sportovních služeb	23
3.5.1 SERVQUAL	24
3.5.2 Servperf – Service Performance	25
3.5.3 Index spokojenosti zákazníka (ACSI, ECSI).....	26
3.5.4 SERVIMPERF – klasifikační kříž – Service Importace Performance	27
3.5.5 SQAS–SafetyQualityAssessmentSystem	28
3.5.6 QUESC	28
3.5.7 SSQPS.....	31
3.5.8 Penalty –Reward	32

3.5.9	Bradyho model.....	33
3.5.10	Technika kritických případů	33
3.5.11	Balanced Scorecard.....	34
4	METODIKA PRÁCE	36
4.1	Písenné dotazování.....	36
4.2	Ústní dotazování.....	36
4.3	Analýza dokumentů	37
4.4	Dotazník	38
4.4.1	Konstrukce otázek ve vazbě na požadované informace	39
4.4.2	Pilotáž	41
4.4.3	Základní soubor	42
4.4.4	Výběrový soubor.....	43
5	VÝSLEDKY	44
5.1	TJ Slavoj Český Brod.....	44
5.2	Členové a zákazníci TJ.....	46
5.3	Organizační struktura TJ Slavoj Český Brod.....	47
5.4	Výsledky výzkumu a interpretace získaných dat	48
5.4.1	Vyhodnocení identifikačních otázek	48
5.4.2	Atmosféra – prostředí	50
5.4.3	Přístup personálu.....	54
5.4.4	Spolehlivost personálu	57
5.4.5	Dostupnost informací.....	59
5.4.6	Nabídka programů	61
5.4.7	Cena	65
5.4.8	Bezpečí.....	67
5.4.9	Pohodlí.....	69
6	NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	72
7	DISKUSE.....	76

8 ZÁVĚR	79
VÝCHOZÍ STUDIJNÍ LITERATURA.....	81
SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ.....	85
PŘÍLOHY	88

1 ÚVOD

Neziskový sektor v dnešní době zastává velkou část sportovního trhu. Neziskové organizace jsou poskytovateli různých sportovních služeb, své služby považují za veřejně prospěšné a členství v nich je ryze dobrovolné. Cílem neziskové sportovní organizace je nejčastěji ovlivnit pohybové chování a jednání člověka tak, aby došlo ke zlepšení úrovně jeho života a života celé společnosti. Jednotlivé organizace v tomto sektoru vytváří svá konkrétní hlavní poslání a vize, díky kterým udržují společné přesvědčení o smyslu své práce.

Neziskové organizace přinášejí společnosti užitek především v morální oblasti. Přestože finanční zisk není cílem ani posláním neziskové organizace, lze jej zařadit do dílčích úkolů. Zisk z činnosti spolku lze použít pouze pro spolkovou činnost včetně správy spolku, zisk umožňuje spolku zlepšení kvality služeb. Neustálé zlepšování kvality služeb je pro spolky důležité, neboť s kvalitními službami se zvyšuje členská základna, což vede k vyšším příjmům organizace. Tyto vyšší příjmy jsou v podobě členských příspěvků a také v podobě investičních i neinvestičních dotací nejrůznějších zadavatelů, kdy členská základna je jedním z hlavních kritérií pro udělení dotace. Díky vyšším příjmům mohou spolky rekonstruovat svá sportovní zařízení, obnovovat své nářadí a náčiní, podporovat děti, talentovanou mládež a finančně ohodnotit své trenéry. Tím spolek opět získává spokojenou a loajální členskou základnu a vyšší příjmy, které může investovat tak, aby členská základna byla spokojena s kvalitou služeb a organizace se dále rozrůstala.

TJ Slavoj Český Brod, z. s. (dále jen TJ) se v posledních letech vyznačuje kvalitními sportovními výsledky, kvalifikovanou trenérskou prací, i častějším získáváním investičních i neinvestičních dotací. Díky těmto úspěchům neustále narůstá členská základna. Příznivou situaci nyní ovlivňuje epidemie koronaviru, kdy není jisté, co udělají dlouhodobá vládní nařízení s členskou základnou. Přes veškerou snahu má TJ eskalující společenské problémy. Špatné PR s veřejností ztěžuje komunikaci s městem a ostatními sportovními organizacemi. Nejvíce konfliktů vzniká z důvodu financí, rozdělení dotací města jednotlivým spolkům a organizacím.

Komunikace mezi vedením TJ a jednotlivými oddíly je oboustranná a pravidelná, to samé platí pro komunikaci oddílů se svými členy. Nedá se to ovšem říct o komunikaci TJ s veřejností a jejich členy/zákazníky. Komunikace vedení TJ s členy a veřejností je jednostranná a nepravidelná. Touto jednostrannou komunikací vedenou shora jsou

výroční zprávy, usnesení valné hromady, usnesení z mimořádné valné hromady, zápisy z jednání výkonného výboru, články v místních novinách a zpravodaji, články na webových stránkách a stránce Facebook.

Vedení TJ získává informace o kvalitě tělovýchovných služeb od svých členů pouze zprostředkovaně skrze vedení jednotlivých oddílů. Tato práce má zajistit informace přímo od samotných členů a doporučit TJ východiska pro zvýšení kvality služeb. S kvalitními službami je spojena dlouhodobá spokojenost členů, vyšší loajalita a pozitivní osobní komunikace (word of mouths). Spokojený člen pro spolek znamená obvykle i vyšší příjmy (dotace, členské příspěvky), člen je loajální, je ochoten zaplatit vyšší cenu, při výběru dalších služeb dává přednost klubové/oddílové nabídce před konkurencí, tím je možné rozvíjet nabídku sportovních služeb a produktů.

2 CÍL PRÁCE A ÚKOLY PRÁCE

Cílem této diplomové práce je zhodnotit kvalitu služeb TJ Slavoj Český Brod. Na základě výsledků vytvořit návrhy a doporučení, které by vedly ke zvýšení kvality tělovýchovných služeb a tím vyšší spokojenosti členů. Dílčím cílem je modifikovat model měření kvality služeb QUESC (Kim a Kim, 1995) pro české prostředí neziskových organizací.

K dosažení cílů jsem si stanovila tyto úkoly:

- rešerše odborné literatury k danému tématu
- sběr informací o TJ Slavoj Český Brod z. s.
- transkulturační překlad originální verze QUESC
- vytvoření první české verze dotazníku QUESC pro měření kvality sportovních a tělovýchovných služeb
- konzultace a pilotáž dotazníku s členy výkonného výboru TJ Slavoj Český Brod
- konzultace a pilotáž dotazníků s předsedy a místopředsedy jednotlivých oddílů
- pilotáž dotazníku s následnou úpravou
- výběr vzorku
- sběr dat
- vyhodnocení dat
- interpretace výsledků, vytvoření návrhů a doporučení
- navržení české verze dotazníku QUESC pro měření kvality sportovních a tělovýchovných služeb

3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

Služby mají specifické vlastnosti/znaky, které každý autor vnímá jinak, a proto v podstatě neexistuje v odborné literatuře jednotná platná definice služeb. Horáková (1992) uvádí, že produkt představuje nejen zboží nebo služby samy o sobě, ale také abstraktní nebo symbolické skutečnosti, jako je prestiž výrobce, obchodní značka a další. Kotler vysvětluje služby jako samostatný pojem takto: „*Služba je jakákoli aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.*“ (Kotler, 2007) a „*Aktivity, výhody, nebo uspokojení, které jsou na prodej.*“ (Kotler, 2007). Kotler v uvedené definici klade důraz především na nehmotnost a absenci vlastnictví. K těmto dvěma vlastnostem přidává Boučková (2003) ještě neoddělitelnost a vysvětluje službu jako aktivitu, soustavu aktivit, jejichž podstata je vždy nehmotná, ať už více či méně nehmotná. Její poskytování se uskutečňuje ve vzájemném vztahu s poskytovatelem – s jeho stroji, zařízením a zaměstnanci. Služba může, ale nemusí vyžadovat přítomnost hmotného výrobku a neobsahuje typické vlastnické vztahy. Hlavním cílem poskytování služeb je uspokojení potřeb zákazníků.

Služba jako předmět nabídky se liší od produktu několika specifickými charakteristikami, kterými jsou nehmotnost, neoddělitelnost, proměnlivost, pomíjivost a absence vlastnictví. Tuto charakteristiku uvádí řada autorů, někteří autoři se ovšem liší v názvu těchto charakteristik. Například proměnlivost je často označována jako variabilita, či pomíjivost termínem trvanlivost. Kotler (2007) označil těchto pět charakteristik:

- Nehmotnost

Významná charakteristika služeb. Nehmotnost služeb znamená, že služby nelze jednoduše vystavit, přemístit, prohlédnout, ochutnat, poslechnout či se jich dotknout. Zákazník si nemůže být ani jist výsledkem, který služba slibuje. Kvalitu služeb může zákazník pouze předem posoudit díky osobní zkušenosti jiných zákazníků (word of mouths), vybavení personálu, propagačním materiálům a ceně. Poskytnuté sportovní služby v neziskovém sektoru mají daný čas a místo, není možné je přemístit a člen může zhodnotit kvalitu služby až po jejím využití.

- Neoddělitelnost

Neoddělitelnost služeb znamená, že je nelze oddělit od jejich poskytovatelů, ať jsou to lidé či stroje. Pokud zaměstnanec poskytuje službu, stává se její součástí. Konečný výsledek služby ovlivňuje poskytovatel i zákazník. Tento konečný výsledek mohou ovlivnit též další zúčastnění zákazníci.

- Proměnlivost

Proměnlivost služeb znamená, že kvalita služeb se mění s každým poskytnutím služby, v závislosti na to kým, kdy, kde a jak jsou poskytovány. Žádná služba tedy nemůže být napodruhé poskytnuta naprosto stejně. Ve sportovním centru může být jeden trenér kvalitnější než druhý, to samé platí o recepčních, správcích, uklízečkách a všech dalších osobách, se kterými se zákazník setká při využívání služby. Skupinové lekce jsou ovlivněny každým jedním zákazníkem.

- Pomíjivost

Pomíjivost služeb znamená, že je službu možné využít na určeném místě v určený čas. Služby nelze uskladnit pro pozdější prodej či použití. Pomíjivost služeb se stává problémem ve chvíli, kdy poptávka po službě kolísá. Toto kolísání se snaží firmy dostat pod kontrolu a převést ji na poptávku stálou. Firmy využívají několik strategií, jak lépe vyrovnat nabídku s poptávkou. Mezi tyto strategie na straně poptávky patří například diferenciovaná cenová politika, nabídka alternativních služeb. Na straně nabídky to je například přijímání zaměstnanců na částečný úvazek, pouze na kritická období, rozšíření firmy.

- Absence vlastnictví

Koupí produktu se kupující stává vlastníkem a může využívat tento produkt neomezeně. Naopak sportovní službu vlastnit nelze. Spotřebitel má často ke službě přístup jen po omezenou dobu. A po uplynutí této doby na ni nemá žádný nárok (Kotler, 2007). Zaplacená hodina skupinového cvičení po hodině skončí a nelze ji nadále spotřebovávat. Pronájem tělocvičny po dané době skončí a zákazník musí cvičební prostor opustit. Výhodou je, že se zákazník nemusí starat o úklid, opravu cvičebních pomůcek, nemusí nakupovat drahé vybavení. Cena služby se tak rozpočítá mezi všechny zákazníky, kteří službu využívají.

3.1 Sportovní služby

Ve sportovním sektoru rozdělil Šíma (2009) služby dle několika kritérií. Níže uvádím typy služeb ve sportovním sektoru dle zapojení zaměstnance, a rozdělení služeb s aktivní účastí zákazníka.

3.1.1 Typy služeb ve sportovním sektoru dle zapojení zaměstnance

Typy služeb dle zapojení zaměstnance dělí Šíma (2009) na spotřebitelské, odborné a výchovné.

- Spotřebitelské služby

Jedná se o službu, při které zaměstnanec nemusí mít kvalifikaci či významnou zručnost. Pod tyto služby můžeme zařadit zapůjčení pomůcek a zařízení a drobný prodej.

- Odborné služby

Jedná se o službu, která vyžaduje, aby zaměstnanec měl speciální znalosti a byl odborníkem na dané téma. Pod tyto služby můžeme zařadit vedení tréninkových jednotek, dozor, koučování (trenér, fyzioterapeut).

- Výchovné služby

Výchovné služby můžeme dále dělit na služby založené na základě vědomostí a návodu (právníci, architekti) a na vzdělávací výchovné služby (vzdělání studenta, výchova dítěte, duchovní povzbuzení).

3.1.2 Klasifikace sportovních služeb s aktivní účastí zákazníka

Sportovní služby s aktivní účastí zákazníka rozdělil Šíma (2009) do šesti kategorií.

- Služby pro potěšení zákazníka

Do této kategorie řadíme organizace, které poskytují svým zákazníkům potřebné vybavení a zařízení pro uspokojení jejich potřeb (tělocvična, kurt, stadion, činky, raketa, překážky). Poptávka po této službě je kolísavá, a tak management organizace musí zajistit časový plán a rezervační systém pro vyšší přehlednost a pořádek v nabízených službách. Zákazníci sami řídí svou tělesnou aktivitu a sebe sami motivují k výkonu. Pro vyšší spokojenost zákazníků pořádá tato organizace soutěže či turnaje.

- Služby pro zdraví a kondici

Tato kategorie spojuje pronajímání a prodej s přáním zákazníka podporovat svoji tělesnou kondici a zdraví. Klienti zpravidla vědí, co chtějí, a jsou za svou aktivitu plně odpovědní. Management nevykonává dozor, pouze zákazníkovi dává k dispozici své zařízení a vybavení.

- Služby pro rozvoj schopností a dovedností

Tuto službu poskytují zpravidla různé sportovní kluby, tělovýchovné jednoty a sportovní školy. Trenér či vyučující musí poskytovat správné sportovní techniky, strategie a musí je vhodně aplikovat na svého svěřence s přiměřenou motivací. Dochází zde ke kombinaci výchovných aktivit se zákaznickovou snahou získat nové dovednosti.

- Služby pro dosažení vrcholných výkonů

V tomto druhu služeb je záměr klienta dosáhnout vrcholných výkonů pod vedením odborníka ve vybraném sportovním odvětví. Odborník musí umět aplikovat odborné znalosti a vědomosti.

- Služby pro udržení kvality života

Tyto služby jsou zaměřeny na klienty, kteří jsou zdraví a v dobré fyzické kondici. Klienti si tento zdravotní stav chtějí udržet či ho dále zlepšovat. Tito klienti často raději volí skupinové lekce a cvičení pod vedením odborníků. Výsledky se tak často dostaví po delší době.

- Léčebné služby

U léčebných služeb převažuje lékařský charakter. Jedná se o služby rehabilitační, relaxační či redukční. (Šíma a Ruda, 2018). V zájmu organizace je zákazníky motivovat a vést k zapojení se do cvičebních či rehabilitačních programů.

3.2 Neziskové organizace

Cílem neziskových organizací je uspokojovat potřeby svých členů, případně občanů. Frič a Goulli (2001) dělí neziskové organizace na organizace veřejně prospěšné a organizace vzájemně prospěšné. Organizace veřejně prospěšné se zabývají především veřejně prospěšnou činností. Organizace vzájemně prospěšné se zabývají především uspokojováním potřeb svých členů či osob se stejnými potřebami a zájmy. Většinu sportovních

neziskových organizací můžeme zařadit do vzájemně prospěšných organizací, jelikož jako hlavní cíl uvádějí uspokojování sportovních potřeb svých členů. Kategorie veřejně a vzájemně prospěšných organizací dle Hobzy a Rektorička (2006) není striktní a sportovní organizace se zabývá i veřejně prospěšnou činností.

Neziskové organizace dále dělí Rektoriček (2010) v rámci těchto kritérií:

- Kritérium zakladatele

Dle kritéria zakladatele dále dělíme neziskové organizace na organizace veřejnoprávní, které jsou založeny veřejnou správou nebo samosprávou, a organizace soukromoprávní, které jsou založeny fyzickou nebo právnickou osobou.

- Kritérium globálního charakteru poslání

Kritérium globálního charakteru poslání dělí neziskové organizace na veřejně prospěšné a vzájemně prospěšné. Veřejně prospěšné organizace uspokojují potřeby veřejnosti, organizace vzájemně prospěšné uspokojují potřeby skupin se společným zájmem a tím tedy uspokojování svých vlastních zájmů. Sportovní kluby a oddíly můžeme zařadit do vzájemně prospěšných organizací, jelikož jejich hlavním posláním je uspokojování potřeb jejich členů. Toto rozdělení se ale prolíná, jelikož některé jejich aktivity spadají i do veřejně prospěšných.

- Kritérium právně organizační normy

Podle kritéria právně organizační normy dělíme neziskové organizace na organizace založené dle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a organizace založené podle zákona č.90/2012 Sb., o obchodních korporacích.

- Kritérium způsobu financování

Zde dělíme neziskové organizace na financované z veřejných rozpočtů (organizační složky státu), organizace financované z veřejných rozpočtů pouze částečně (příspěvkové organizace, politické strany), organizace financované z různých zdrojů, organizace financované především z výsledků svého poslání a organizace komerčního typu. Podobné dělení dle kritéria financování neziskové organizace uvádí Novotný (2004): organizace financované zcela z veřejných rozpočtů, organizace financované zčásti z veřejných

rozpočtů, organizace financované převážně ze soukromých zdrojů a organizace financované především z výsledků své činnosti.

3.3 Neziskové organizace v oblasti sportu

Neziskové organizace v oblasti sportu dělí Čáslavová (2020) na: Organizační složky státu a územních samosprávních celků, příspěvkové organizace státu, zájmová sdružení právnických osob, spolky, nadace a nadační fondy, ústavy, obecně prospěšné společnosti, veřejné vysoké školy zaměřené na sport.

3.3.1 Organizační složky státu a územních samosprávních celků

Organizační složky státu zřizuje sám stát, především jeho ministerstva (Ministerstvo obrany, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy). Nejedná se o právnickou osobu, nemá právní subjektivitu. Jedná se o resortní sportovní centra.

3.3.2 Příspěvkové organizace státu (event. územních samosprávních celků)

Příspěvkové organizace státu jsou právnickou osobou zřízeny některým z ústředních orgánů státní správy, případně samosprávným celkem – kraj, obec. Hospodaří s peněžními prostředky získanými hlavní činností a peněžními prostředky přijatými ze státního rozpočtu. Dále pak s prostředky svých peněžních fondů, dary od fyzických a právnických osob a peněžními prostředky ze zahraničí. Ve sportu se jedná o resortní sportovní střediska Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, ministerstva vnitra a ministerstva obrany.

3.3.3 Zájmová sdružení právnických osob

Zájmové sdružení právnických osob po 1.1.2014 již není možné zakládat, ale mohou i nadále existovat. Zájmová sdružení právnických osob se dle ustanovení § 3051 Nového občanského zákoníku (NOZ) budou i nadále řídit dosavadními právními předpisy, zrušeným zákonem č.40/1964 Sb., občanského zákoníku. Přejícné ustanovení § 3051 Nového Občanského zákoníku dává zájmovým sdružením právnických osob možnost přeměny své právní formy na spolek dle ustanovení § 214 a NOV. Ve sportu je využíváno zájmové sdružení právnických osob nejčastěji k provozu sportovních zařízení. Ve sportu vznikala za účelem provozu sportovních zařízení.

3.3.4 Spolky a pobočné spolky

Občanská sdružení se transformovala na spolky od 1.1.2014. Občanská sdružení zřízená dle zákona č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů, se dle ustanovení § 3045 odst. 1 NOZ považují za spolky automaticky.

- Zastřešující sportovní asociace – mezi zastřešující sportovní organizace řadíme například Český svaz tělesné výchovy a sportu (ČSTV), Českou obec sokolskou (ČOS) či sportovní organizaci Orel. Může zde být sdružováno více samostatných sportovních asociací bez omezení druhů provozovaných sportů.
- Samostatné sportovní asociace – tyto organizace se věnují pouze jednomu sportu či sportovnímu odvětví. Řadíme sem například všechny sportovní svazy ČSVT, ale i Český olympijský výbor (ČOV).
- Sportovní kluby, tělovýchovné jednoty – většinou sdružují více sportovních odvětví. Ekonomicky jsou vázány na jednotlivé sportovní asociace a na zastřešující sportovní asociaci. Čáslavová (2000) uvádí, že čerpá prostředky ze státního rozpočtu prostřednictvím zastřešující nebo samostatné sportovní asociace. Ve vztahu k ostatním veřejným rozpočtům (kraje, obce) vystupuje samostatně, má právní subjektivitu ve formě spolku nebo také obchodní společnosti. Podle České unie sportu jsou sportovní kluby a tělovýchovné jednoty vedeny převážně dobrovolníky, mají zákonné povinnosti, jsou plně zodpovědné za svou činnost a sportovní činnost provozují zejména v místě svého sídla.
- Sportovní oddíl nebo odbor – funguje v rámci cílů, stanov a ekonomických omezení sportovního klubu/tělovýchovné jednoty. Oddíl či odbor obsahuje své vlastní orgány a volí členy do funkcí (předseda, místopředseda, hospodář a další). Čáslavová (2000) uvádí, že orgány oddílu je zastupují ve vztahu k orgánům celého sportovního klubu a mohou zastupovat sportovní oddíl ve sportovních záležitostech vůči příslušnému svazu. Sportovní oddíl/odbor nejčastěji provozuje jeden sport či sportovní odvětví. Podle Nedomové (2009) je sportovní oddíl společenství fyzických osob – jednotlivců, sdružujících se k účasti ve sportovních soutěžích a k činnosti ve sportovním hnutí pod společným názvem, jako organizačně oddělená část samostatné právnické osoby, např. TJ nebo sportovní klub (SK).

3.3.5 Veřejné vysoké školy zaměřené na sport

3.3.6 Nadace a nadační fondy

Zákon č. 89/2012 Sb. NOZ, stejně tak jako zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech i nadále rozlišuje nadaci a nadační fond. Na rozdíl od dřívější právní úpravy však NOZ upravuje poměry nadačních fondů a nadací odděleně, čímž sleduje zpřehlednění dané problematiky.

3.3.7 Ústav

Založení ústavu je podmíněno zakládací listinou. Ústav vzniká zápisem do veřejného rejstříku. Jeho statutárním orgánem je ředitel, který musí být nezávislý, ten není členem správní ani dozorčí rady. Ústav zpracovává výroční zprávu, která se ukládá do veřejného rejstříku.

3.3.8 Obecně prospěšná společnost

Obecně prospěšné společností se i nadále řídí dosavadními právními předpisy. Obecně prospěšná společnost má právo změnit svoji právní formu na ústav, nadaci nebo nadační fond dle č. 89/2012 Sb. NOZ.

3.4 Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka je ovlivněna dvěma aspekty, těmi jsou kvalita poskytovaných služeb a porovnání skutečného a očekávaného přínosu produktu. Dle Kotlera a Kellera „*spokojenost odráží něčí komparativní úsudky vycházející z vnímaných funkčních vlastností výrobku (nebo výsledku) ve vztahu k jeho očekávání.*“ (Kotler, Keller, 2007, s. 64), „*Spokojeností rozumíme míru naplnění očekávání zákazníka, která je spojena s tím, jak zákazník vnímá a hodnotí zakoupený produkt.*“ (Kotler, Armstrong, 2004, s. 36). Když zákazník kupuje výrobek nebo službu, má vždy ve vztahu k nim určité představy a očekávání. Jestliže výrobek přinese zákazníkovi očekávaný přínos, či ho dokonce převýší, zákazník bude spokojen a při příštím nákupu zakoupí výrobek stejné značky. Naopak nespokojený zákazník při příštím nákupu koupí výrobek jiné značky a svou nespokojenost s výrobkem dá najevo svým přátelům, rodině a známým (Pelsmacker, Geuens, Bergh, 2003). To platí u poskytování sportovních služeb, kdy sportovec jde na trénink s určitým očekáváním a pokud služba poskytne očekávaný přínos či ho převýší, využije službu i příště. Příkladem může být hodinová lekce kruhového tréninku, kdy zákazník očekává, že se pořádně zapotí a vyzkouší nové cviky. Pokud trénink nebude

odpovídat jeho představám (bude příliš lehký nebo příliš těžký), bude hledat jiný kruhový trénink. V případě spokojenosti se zmíní svým přátelům a na příští lekci je může vzít s sebou.

Jestliže se nenaplní zákaznicko očekávání, je zákazník nespokojený a zklamaný. Jestliže se očekávání naplní, je spokojený, a jestliže je dokonce předčí, je zákazník vysoce spokojený nebo potěšený. (Kotler, Keller, 2007)

Foret a Stávková (2003) rozumí spokojenost jako rozdíl mezi očekáváním a vlastní zkušeností zákazníka v rámci spotřeby daného produktu. Podobně definuje spokojenost i Kozel (2006), který k termínům očekávání a zkušenost připojuje osobnost a prostředí zákazníka: „*Spokojenost se dá definovat jako subjektivní pocit člověka o naplnění jeho potřeb a přání. Ta jsou podmíněna jak zkušenostmi a očekáváním, tak osobností a prostředím. Teoreticky vychází spokojenost zákazníka z teorie rozporu. Ten spočívá ve stanovení očekávání zákazníka o parametrech produktu a jeho užitku a následného srovnání se zkušeností po nákupu. Pokud je zkušenost vyšší než očekávání, je zákazník spokojen, v případě opačném nespokojen.*“ (Kozel, 2006, s. 190). Některé metody, ale ukazují, že zákazník je spokojen i ve chvíli, kdy zkušenost nepřevyší očekávání, pouze se stačí k tomuto očekávání přiblížit. Příkladem je metoda Servqual (Šíma, 2015) a QUESC (Kim, 1995).

Spokojenost zákazníka (členů) přináší firmám (organizacím) vyšší zisky díky nižším nákladům do marketingu zaměřeného na získání nových zákazníků a výnosům z rozsahu. Kotler (2001) uvádí, že klíčem pro udržení zákazníků je jejich spokojenost. Vysoce spokojený zákazník:

1. Je delší dobu věrný.
2. Kupuje více nových a zdokonalených výrobků.
3. Hovoří s uznáním o produktech firmy.
4. Věnuje méně pozornosti konkurenčním výrobkům a je méně citlivý na ceny.
5. Poskytuje firmě nové náměty na zdokonalení výrobku a služeb.

V návaznosti na vlastnosti spokojeného zákazníka uvádí Kotler (2001) i několik dalších poznatků.

1. Získat nového zákazníka je pětikrát nákladnější než uspokojit potřeby toho stávajícího. Přetáhnout spokojeného zákazníka od jiné firmy je náročné.

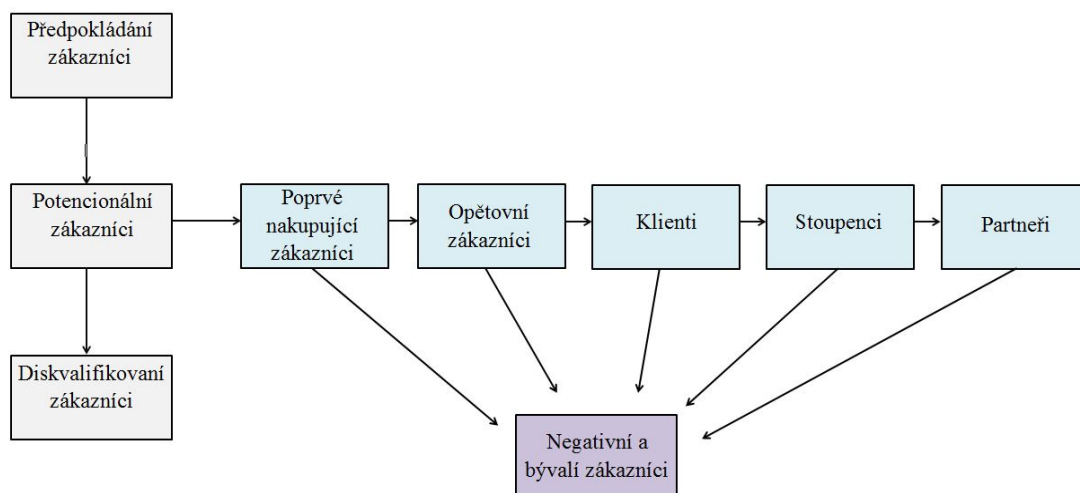
2. Každý rok odchází od firem v průměru 10 % zákazníků.
3. Snížením ročního odchodu zákazníků o 5 % dochází ke zvýšení zisku o 25–85 % (podle odvětví).
4. Zisk spojený se zákazníky roste úměrně s prodlužováním doby jejich věrnosti.

Pro shrnutí významu spokojenosti zákazníka můžeme uvést: „*Spokojený zákazník nevyžaduje tolik informací jako nový zákazník, a tím šetří firmě čas i náklady*“ (Kotler, 2001, s. 64).

Ve své knize Kotler (2007) především zdůrazňuje, že špičkové firmy poskytující služby jsou „posedlé zákazníky“. Mají jasně stanovené cílové zákazníky a jejich přání, díky tomu získávají jejich trvalou loajalitu. Této skutečnosti si můžeme všimnout na nynějším trhu, kdy zákazníkovo přání je na prvním místě a obchody se předbíhají, aby zákazník hledaný produkt zakoupil v jejich firmě. Za rozhodnutí pro koupi výrobku/ služby očekává zákazník, že vše bude v pořádku hned napoprvé. Na rozdíl od výrobku bude kvalita služeb vždy kolísat. Toto kolísání je způsobeno interakcí zaměstnanců se zákazníky, ty jsou kritickým bodem každé služby. Ani nejlepší firma prodávající služby se někdy nevyhne zpoždění, rozčilenému zaměstnanci, či nekvalitnímu kusu výrobku, který zákazníkovi při výkonu služby předkládá. Ve službách, které jsou poskytovány v přítomnosti zákazníků, se tedy nevyhneme občasným nespokojenostem zákazníků. Ovšem pokud se hned napoprvé nepodaří získat si spokojeného zákazníka, je důležité, aby firma vše napravila při reklamaci. Pokud firma včas a dobře vyřeší stížnost či reklamaci výrobku, získá si opět loajálního spokojeného zákazníka.

Celý proces získávání a udržování zákazníků (Kotler, 2007) je znázorněn na obrázku 1.

Obrázek 1: Proces získávání a udržování zákazníků



Zdroj: Kotler P. (2007), upraveno autorkou

Vidíme zde, že podrobnějším zkoumáním můžeme zjistit, kteří předpokládaní zákazníci jsou zákazníky potencionálními (zákazníci, kteří projeví zájem si produkt zakoupit).

1. Poprvé nakupující zákazníci – Firma doufá, že co nejvíce potencionálních zákazníků se stane zákazníky poprvé nakupujícími. Poprvé nakupující zákazníci, kteří byli spokojeni, se stávají opětovnými zákazníky.
2. Opětovní zákazníci – Zákazníci, kteří opětovně nakupují. Je u nich však riziko, že další nákupy mohou uskutečnit u konkurence.
3. Klienti – Zákazníci, kteří nakupují stále u stejné firmy.
4. Stoupeneci – Zákazníci, kteří chválí a doporučují firmu dalším zákazníkům.
5. Partneři – Zákazníci, kteří se podílejí na obchodních aktivitách firmy.

Při poskytování sportovní služby v neziskových organizacích je to obdobné. Zákazník přijde službu vyzkoušet a pokud je spokojen přijde opětovně. Následně vyplní přihlášku a stane se z něj člen (ziskový sektor – klient). Za partnery bychom v neziskovém sportovním sektoru mohli označit členy, kteří se začnou podílet na vedení, stanou se trenéry, rozhodčími případně pomáhají s přípravami tréninků a sportovních akcí.

3.5 Měření kvality sportovních služeb

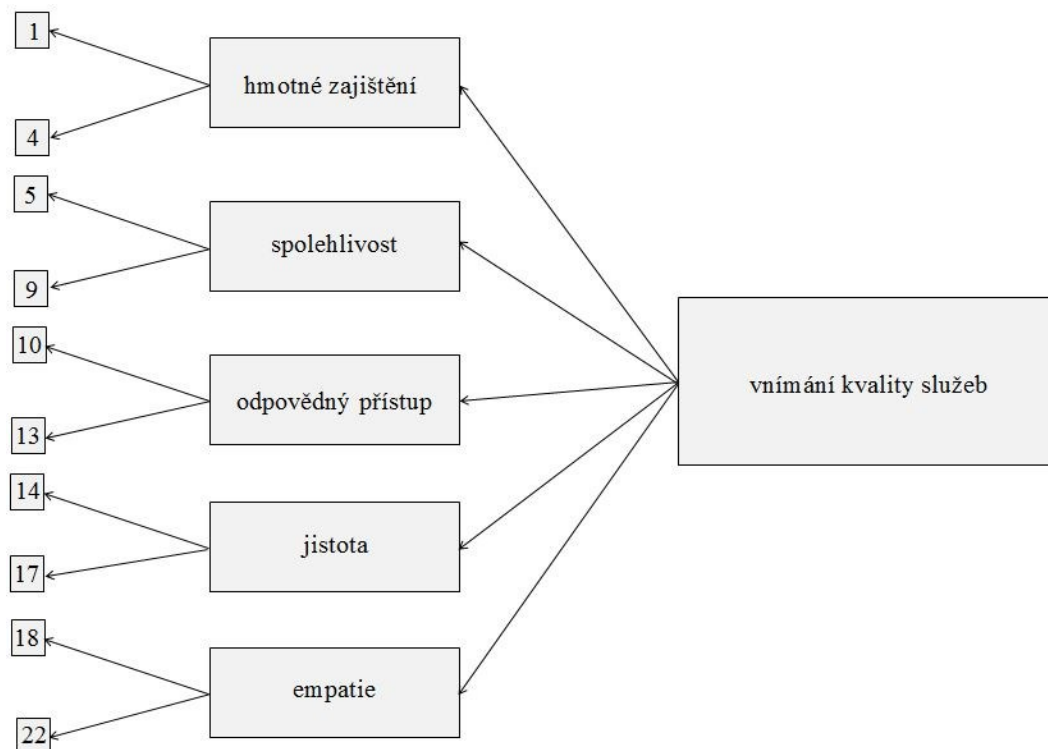
Pro udržení stávající zákazníků je vhodné pravidelně měřit a vyhodnocovat kvalitu poskytovaných služeb. Kvalitu služeb můžeme měřit několika způsoby: Americký a Evropský index spokojenosti zákazníka (ACSI, ECSI), Servperf, Servimperf –

klasifikační kříž, Sqas, Quesc, Penalty – Reward, Bradyho model, Technika kritických případů, Balanced scorecard, a další.

3.5.1 SERVQUAL

Dotazníkové šetření Servqual vychází z měření spokojenosti zákazníka, ta spočívá ve stanovení očekávání zákazníka o parametrech produktu a jeho užitku a následného srovnání se zkušeností po nákupu. Pokud je zkušenost vyšší než očekávání, je zákazník spokojen, v případě opačném nespokojen. Kozel (2006) uvádí, že spokojenost zákazníka je dána rozdílem mezi očekáváním zákazníka (nároky) a zákazníkem skutečně vnímanou kvalitou služeb, které mu byly poskytnuty. Autory metody Servqual jsou Parasuraman, Zeithamlová, Berry (1985). Původní dotazník SERVQUAL vymezoval deset vlastností kvality služeb, na jejichž základě byl sestaven dotazník s 97 otázkami. Tento původní dotazník s deseti vlastnostmi byl podroben analýze zjišťující korelacemi jednotlivými odpověďmi. Na základě této analýzy byl zjednodušen na pět vlastností s 22 otázkami. (Parasuraman, Zeithamlová, Berry, 1988). Jak vidíme na obrázku 2, mezi tyto oblasti patří: hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, pocit jistoty a empatie (vcítění).

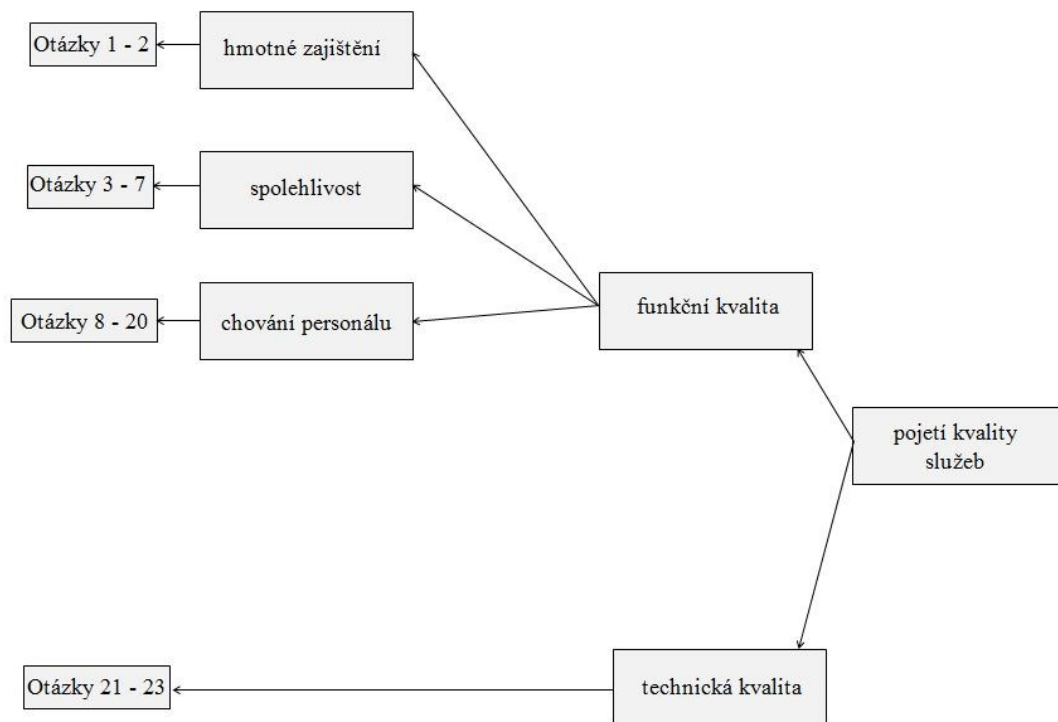
Obrázek 2: Servqual – model pro hodnocení kvality služeb.



Zdroj: Parasuman, A., Zeithamlová, V. A., Berry, L. L. (1988), upraveno autorkou

Českou verzi dotazníku SERVQUAL ověřoval ve své disertační práci Šíma (2014). Výsledkem jeho disertační práce byl návrh modelu pro hodnocení sportovních služeb, tento model je znázorněn na obrázku 3. Oproti předchozímu modelu se skládá pouze ze čtyř vlastností služeb, jimiž jsou: hmotné zajištění, spolehlivost, chování (souhrnně označované jako funkční kvalita) a technická kvalita. Hmotné zajištění je oproti předchozí verzi hodnoceno pomocí dvou tvrzení. Spolehlivost je stejně jako v předchozí verzi vyjádřena pěti tvrzeními. Chování personálu slučuje předchozí tři vlastnosti: odpovědný přístup, jistotu a vctění, a proto je vyjádřeno 13 tvrzeními. Tento model doporučuje Šíma (2014) upravit sloučením: vlastnosti odpovědný přístup, pocit jistoty a empatie do souhrnného pojmu chování personálu.

Obrázek 3: Servqual – česká verze modelu pro hodnocení kvality služeb v prostředí fitness



Zdroj: Šíma (2014), upraveno autorkou

3.5.2 Servperf – Service Performance

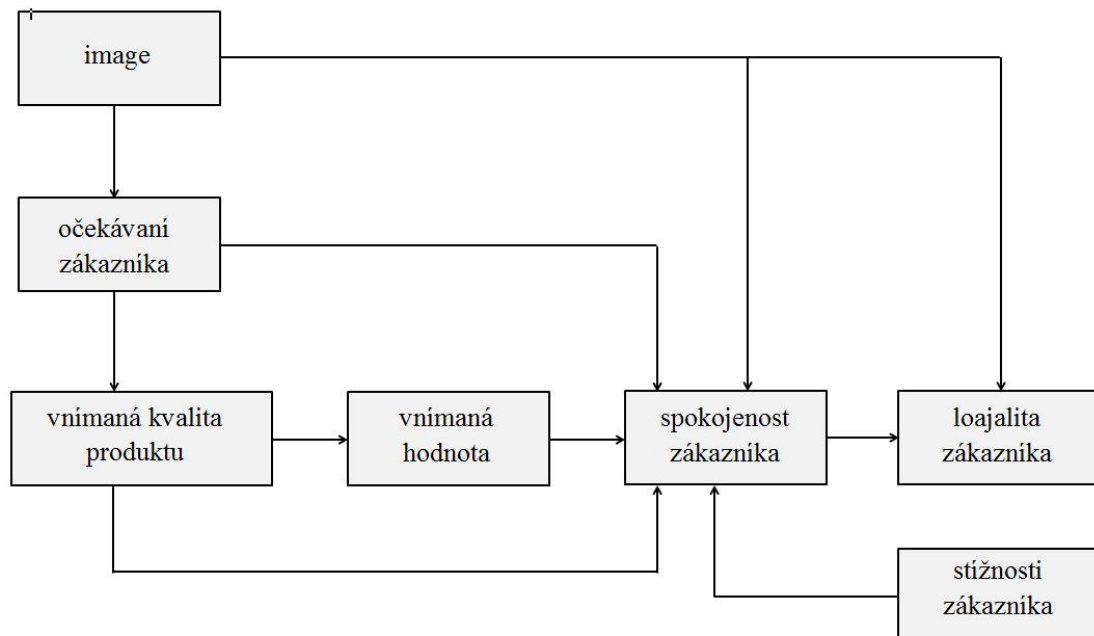
Autory této metody jsou Cronin a Taylor (1992). Model Servperf popsali v článku „Measuring Service Quality: A Reexamination and 27 Extension“ (Cronin a Taylor, 1992), který vyšel v akademickém oběžníku Journal of marketing. Autoři metody Servperf tvrdili, že metoda Servqual nefunguje. Kritika dokonce vyšla v odborném vědeckém článku SERVPERF versus SERVQUAL (Cronin, Taylor, 1994).

Metoda Servperf předpokládá, že zákazník je schopen do výsledného hodnocení (kvalita služeb) zapojit očekávání, a tak není potřeba dotazník s dvojnásobným počtem otázek (očekávání a vnímaná služba), ale pouze otázky hodnotící konečný dojem. Z původních pěti vlastností a 44 otázek v metodě Servqual se v metodě Servperf využívá pět vlastností a 22 otázek.

3.5.3 Index spokojenosti zákazníka (ACSI, ECSI)

Evropský přístup k měření spokojenosti zákazníka spočívá v definici celkem sedmi hypotetických proměnných. Vztahy mezi nimi můžeme vyjádřit modelem uvedeným na obrázku 4.

Obrázek 4: Evropský model spokojenosti zákazníka (ECSI)



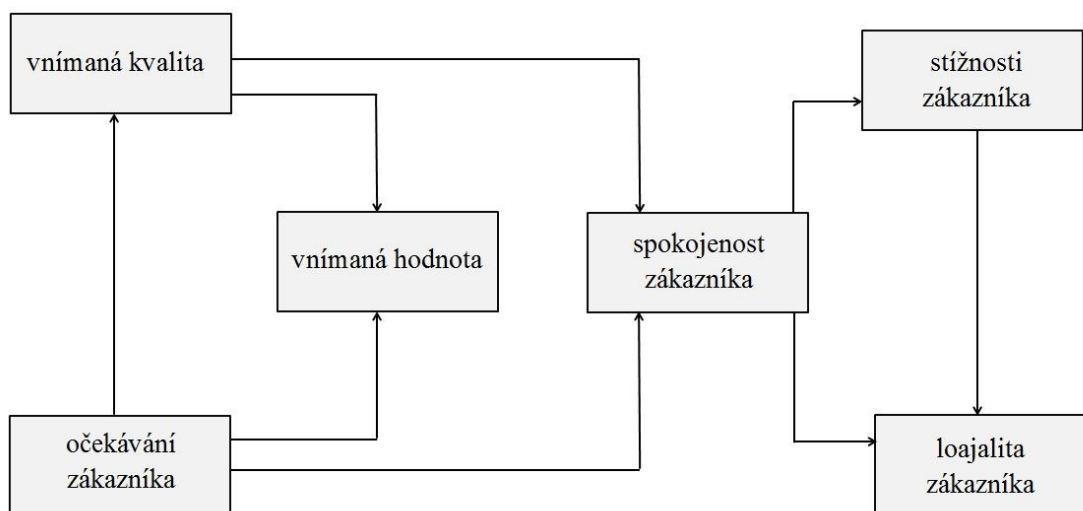
Zdroj: Foret, M., Stávková, J. (2003), upraveno autorkou

Jednotlivé proměnné můžeme vyjádřit takto (Žák, 2002):

1. Image se v češtině užívá jako odborný termín pro afektivní, celkovou představu osoby, značky nebo výrobku veřejnosti s cílem být úspěšný. V ekonomice jde o úspěch u zákazníků, v politice u voličů, kdežto pro populární umělce jde o posluchače, pro města a obce o možné návštěvníky.
2. Očekávání zákazníka je představa, kterou má zákazník o produktu/službě. Často vychází z předchozích zkušeností s daným výrobkem/službou, či je výsledkem komunikačních aktivit firmy.

3. U vnímané kvality záleží na samotné službě/produktu, jaký byl zákazníkovi předložen.
4. Vnímaná hodnota je cena vyjadřující, jak si zákazník předloženého produktu služby cení. Zákazníky vnímaná hodnota tak představuje rozdíl mezi tím, co zákazník dostane, a co by dostat mohl.
5. Stížnost zákazníka nám říká, že pokud je zákazník s produktem/službou nespokojen, neznamena to, že se k nám zákazník již nevrátí a příště produkt/službu pořídí u konkurence. Zákazníková stížnost dává firmě naopak možnost získat loajálního zákazníka, za podmínky, že bude jeho stížnost řešena.
6. Loajalita (věrnost) zákazníka se projevuje zvyklostním chováním, cenovou tolerancí, referencemi jiným zákazníkům, a především opakovaným nákupem.

Obrázek 5: Americký model spokojenosti zákazníka (ACSI)



Zdroj: Vavra G. T. (1997), upraveno autorkou

Americký model spokojenosti zákazníka (ACSI) znázorněn na obrázku 5 oproti modelu ECSI je rozdílný v tom, že neobsahuje oblast image, která v evropském pojetí měla přímý vliv na oblast očekávání zákazníka.

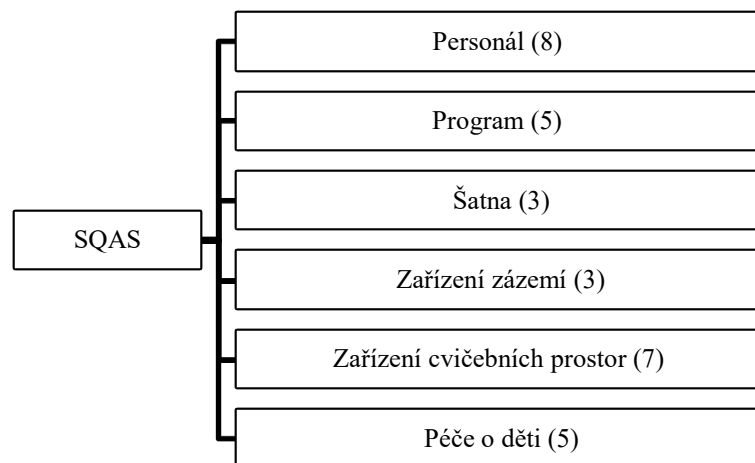
3.5.4 SERVIMPERF – klasifikační kříž – Service Importance Performance

Také metoda SERVIMPERF popsaná Hallerovou (1998) vychází z metody SERVQUAL. Zákazníci hodnotí v pěti oblastech: hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, pocit jistoty a empatie (vcítění). Zákazník hodnotí opět pomocí dvojnásobného množství otázek a zároveň hodnotí důležitost daného indikátoru.

3.5.5 SQAS–SafetyQualityAssessmentSystem

Autoři Lam, Zhang a Jensen (2005) uvádí, že zákazník před samotným využitím služby není schopen přesně určit, co od služby očekává, a jeho názory jsou rozdílné před využitím služby a po jejím využití. Zákazníci hodnotí kvalitu služeb v šesti oblastech. (Lam, Zhang, Jensen, 2005) a nehodnotí důležitost jednotlivých dimenzí viz obrázek 6.

Obrázek 6: SQAS, SafetyQualityAssessmentSystem



Zdroj: Lam E. T. C., Zhang, J. J. J., Jensen B. (2005), upraveno autorkou

3.5.6 QUESC

Metoda QUESC z anglického termínu Quality Excellence of Sport Centres vychází z metody SERVQUAL. Tato metoda je považována za vhodnou pro měření kvality služeb z pohledu spokojenosti zákazníka ve sportovní prostředí (He, 2015; Ruda, Šíma, 2019; Kim a Kim 1995).

Tato metoda je stejně jako metoda SERVQUAL založena na rozdílu mezi očekáváním zákazníka a skutečném vnímáním poskytnuté služby. Zákazník nejprve hodnotí, jak kvalitní službu očekává (1. část) a následně jak skutečně vnímal službu, která mu byla poskytnuta (2. část). Tato metoda tedy analyzuje rozdíl mezi očekáváním (nároky) zákazníka a skutečně vnímanou kvalitou služeb.

Metoda QUESC je podrobně popsána ve studii QUESC: Quality Excellence of Sport Centres, Daeshik Kim a Susan Y. Kim (1995). Studie je zaměřena na rozvoj kvality služeb v korejských sportovních centrech. Vznikla v období růstu popularity sportu u korejské populace, kdy poptávka po sportovních centrech převyšovala nabídku. Počáteční konstrukce byla provedena rešerší literatury a následně za účelem získání dalších

poznatků byla vytvořena ohnisková skupina. Skupina tvořilo sedm osob, které měly alespoň tříměsíční zkušenost se sportovním centrem. Skupina se skládala ze tří studentů, tří zaměstnanců a jedné ženy v domácnosti. Rozhovor moderoval psycholog. Účastníci byli požádáni, aby uvedli kritéria, díky kterým by mohla být posouzena kvalita služeb sportovních center. Výchozím bodem pro diskusi bylo deset vlastností kvality služeb (Parasuraman, 1988). Během diskuse se objevovaly rozdílnosti mezi sportovními centry a byly identifikovány služby, které účastníci vyžadují od sportovního centra.

Počáteční nástroj QUESC měl 45 položek uvedených v párech. První část se tázala na vhodnost položky v hodnocení, v druhé části respondenti uvedli úroveň poskytovaných služeb. Tento dotazník byl distribuován 350 zákazníkům sportovních center, z toho jich bylo 271 vráceno (návratnost 77 %). Mezi sportovní centra byla zařazena veřejná i soukromá sportovní střediska, která měla jak vysoké, tak i nízké členské poplatky. Z 271 respondentů bylo 91 mužů a 180 žen.

Vyřazeny byly tyto indikátory: osobní poradenství, poznávání zákazníků a poloha sportovního centra tak, aby zde bylo možné trávit čas i jinak (například obchodní centrum). V tabulce 1 je uvedeno 12 dimenzí rozdělených do 42 indikátorů.

Tabulka 1: QUESC, faktorová analýza sportovních center, 12 dimenzí, 42 indikátorů

Faktorová analýza služeb sportovních center		
Dimenze	Poddimenze	Koeficient alfa
Atmosféra - prostředí	Komfortní teplota *	.47
	Prostorové podmínky sportovišť	.59
	Šatna s příjemnou atmosférou	.62
	Jas/osvětlení	.65
	Čistota	.71
	Moderní vzhled	.73
	Příjemný interiér *	.79
Přístup personálu	Reakce na stížnosti	.39
	Schopnost pomoci a dostupnost	.54
	Zájem o pokrok zákazníka *	.61
	Zdvořilost	.64
	Uznání *	.65
Spolehlivost personálu	Znalosti a dovednosti	.51
	Konzistentní (pravidelné) služby	.62
	Zodpovědnost	.66

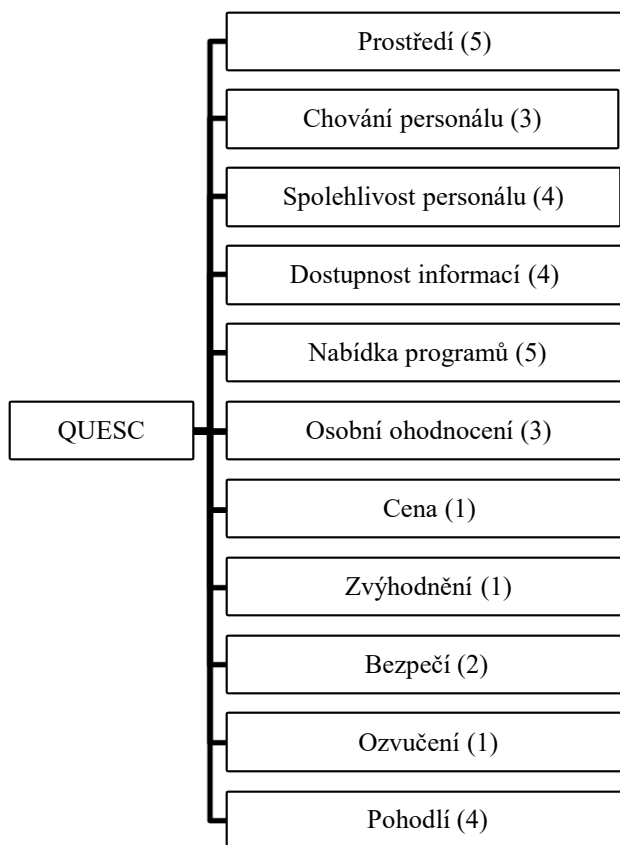
	Udržuje evidenci a záznamy o zákaznících	.67
Sociální příležitost*	Interakce mezi členy *	.66
	Možnost setkání se známými lidmi *	.72
Dostupnost informací	Druhy nabízených programů	.51
	Pokyny pro přístup nebo používání zařízení	.69
	Bezpečnostní opatření – školení	.57
	Nouzové postupy – vybavení pro mimořádné události	.71
Nabídka programů	Dětské programy *	.34
	Různé sporty	.38
	Přizpůsobené sportovní aktivity dle cíle člena	.46
	Programy pro veřejnost – sponzorování	.53
	Přizpůsobené sportovní aktivity dle kondice	.59
	Rodinné programy	.73
Osobní ohodnocení	Konzultace o tom, jak zařízení využívat	.45
	Poskytování prostředků k péči o tělo a k úpravě vzhledu	.60
	Získání členství	.72
Cena	Poplatek	.78
Zvýhodnění	Občerstvení	.48
	Mohou být pozváni i nečlenští hosté	.53
	Exkluzivní členství *	.75
Bezpečí	Soukromí	.57
	Chráněn osobní majetek před ztrátou či poškozením	
Ozvučení	Hudba	.75
Pohodlí	Přístup k nápojům	.30
	Vhodný rozvrh	.35
	Snadný přístup na sportoviště/do sportovního zařízení	.57
	Snadný přístup – doprava, parkování	.70

Poznámka. * Označuje položky vyloučené po faktorové analýze z QUESC.

Zdroj: Kim, D., Kim, Y. S. (1995), upraveno autorkou

Po faktorové analýze bylo několik položek/tvrzení vyřazeno. Výsledný nástroj byl podroben testu ANOVA.

Obrázek 7: QUESC, 11 dimenzí



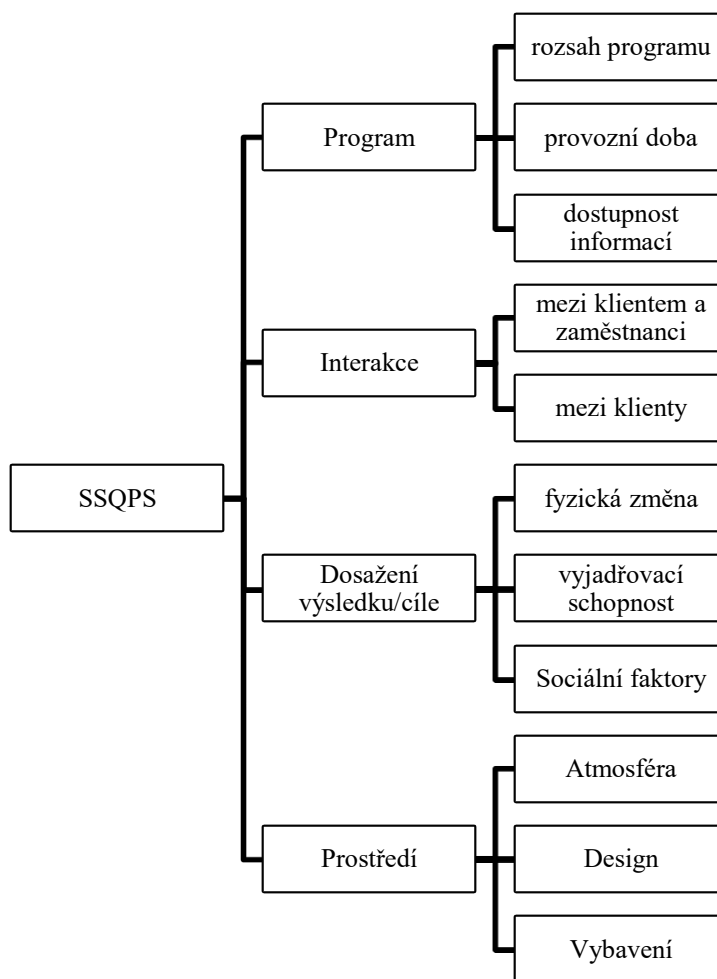
Zdroj: Kim, D., Kim, Y. S. (1995), upraveno autorkou

Výsledný dotazník QUESC, viz obrázek 7, vymezuje jedenáct oblastí kvality služeb na jejichž základě je sestaveno celkem 66 otázek. Mezi těchto jedenáct oblastí patří: prostředí, chování personálu, spolehlivost personálu, dostupnost informací, nabídka programů, osobní hodnocení, cena, zvýhodnění, bezpečí, ozvučení a pohodlí (Kim, Kim, 1995).

3.5.7 SSQPS

V disertační práci zkonstruoval Yong Jae Ko (2005) model SSQPS (Scale of Service Quality in Participant Sport). Tento model měření kvality služeb, viz obrázek 8, se skládá ze čtyř dimenzí: program, interakce, výsledek, fyzické prostředí. Každá z těchto dimenzí byla definována několika poddimenzemi, které jsou pak dále rozvíjeny v jednotlivých indikátorech dotazníkového šetření.

Obrázek 8: SSQPS, Scale of Service Quality in Participant Sport



Zdroj: Ko, Y., Pastore D. L. C. (2005), upraveno autorkou

3.5.8 Penalty –Reward

Metoda Penalty – Reward (Brandt 1987) vychází z poznatku, že existují takové znaky kvality, které vyvolávají u zákazníka nespokojenost – penalty–faktory (faktory trestu – rutinní). V protikladu k nim existují reward–faktory (faktory odměny – výjimečné), které u zákazníků způsobují vnímání vyšší kvality. Zákazníci v dotazníku hodnotí kvalitu služeb (1. část otázky) a poté hodnotí, zda je služba lepší, či horší, než očekával (2. část otázky). Výjimečné jsou faktory, které zákazník hodnotí číslem 1 či 2 (velmi kvalitní, kvalitní), naopak rutinní faktory jsou ty, které zákazník hodnotí čísly 3, 4, 5 (standardní, nekvalitní, velmi nekvalitní) (Brandt, 1987).

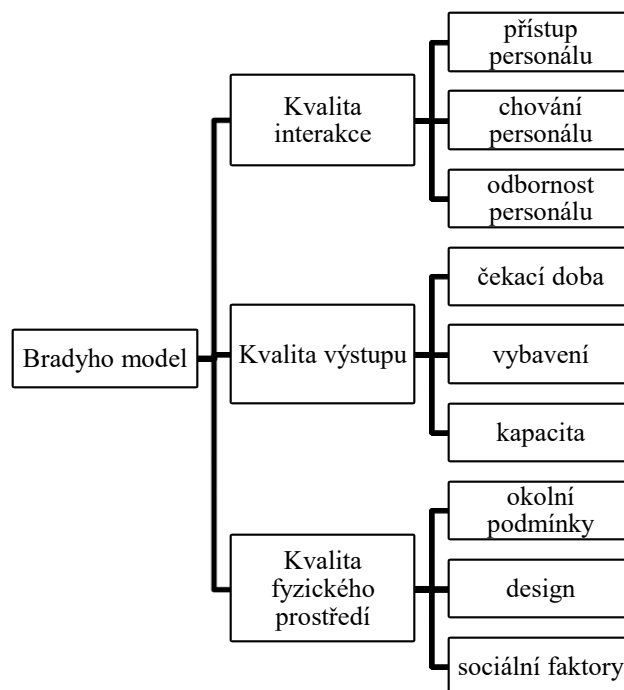
Vlastnosti kvality služeb jsou rozděleny na výjimečné a rutinní (Berry, 1986). Pokud je rutinní služba provedena alespoň tak, jak zákazník očekával, nejsou vlastnosti přiřazeny žádné trestné body a do průměru se počítá s hodnotou „0“. Pokud je rutinní služba

provedena hůře, než jaké bylo očekávání zákazníka, jsou body odečteny (penalty factors). Pokud je výjimečná služba provedena tak, jak zákazník očekával, nebo hůře, nejsou této vlastnosti přiřazeny žádné body. Pokud je tato služba provedena lépe, než zákazník očekával, jsou body přičteny (reward factors).

3.5.9 Bradyho model

Brady a Cronin (1997) vychází ze tří dimenzí, které může zákazník hodnotit. Mezi tyto tři dimenze patří: kvalita interakce, kvalita výstupu a kvalita fyzického prostředí. Každá z těchto dimenzí zahrnuje tři poddimenze. Jak je znázorněno na obrázku 9, kvalita interakce zahrnuje přístup personálu, chování personálu a odbornost personálu. Kvalita výstupu zahrnuje čekací dobu, vybavení a kapacitu. Kvalita fyzického prostředí zahrnuje okolní podmínky, design a sociální faktory (Brady, 1997).

Obrázek 9: Bradyho model



Zdroj: Brady M. K. (1997), upraveno autorkou

3.5.10 Technika kritických případů

Metoda hodnocení na základě kritických případů (CIT – Critical incident technice) je metodou, která využívá pro sběr dat polostrukturovaný rozhovor, který hodnotitel v průběhu rozhovoru zaznamenává. Za kritický případ se považuje událost, která vybočuje z normálu (standartu), tzn. případ, který je velmi uspokojivý nebo naopak neuspokojivý (Koubek, 2015). Při interpretaci výsledků se hodnotí poměr mezi

pozitivními a negativními událostmi. (Vašítková 2008). Nevýhodou této metody je subjektivní pohled a nejednoznačnost. Metoda je proto doporučena jako doplňující.

3.5.11 Balanced Scorecard

Spokojenost zákazníků můžeme hodnotit také pomocí Balance Scorecard. Balanced Scorecard (BSC) je systém vyvážených ukazatelů výkonnosti podniku. Pomocí BSC se nastavují ukazatele v těchto oblastech: zákazníci, finance, firemní procesy a zaměstnanci. Cílem nastavených ukazatelů je jejich pravidelné vyhodnocování a úpravy tak, aby došlo k tzv. vyváženosti napříč celou firmou. V oblasti zákazníků se počítá s hodnotami jako jsou počet zákazníků, počet nových zákazníků, počet ztracených zákazníků, průměrný obrát na zákazníka. Balanced scorecard, nám sice říká, jak se mění spokojenost/nespokojenost zákazníků v čase, ovšem nezjišťuje, s čím jsou zákazníci spokojeni/nespokojeni (Kaplan, Norton 1996).

V tabulce 3 můžeme porovnat dimenze, kterými se autoři zabývají ve výše uvedených příkladech. Nejvíce dimenzí zahrnuje metoda QUESC (11).

Tabulka 2: Faktory/dimenze jednotlivých modelů

Model	Autor	Počet faktorů	Faktory
ACSI		6	Očekávání zákazníka, vnímaná kvalita produktu, vnímaná hodnota, spokojenost zákazníka, loajalita zákazníka, stížnost zákazníka
Balanced Scorecard	Hallerová	4	Zaměstnanci, zákazníci, finance, firemní procesy
Bradyho model	Brady a Cronin	3	Kvalita interakce, kvalita výstupu, kvalita fyzického prostředí
ECSI		7	Image, očekávání zákazníka, vnímaná kvalita produktu, vnímaná hodnota, spokojenost zákazníka, loajalita zákazníka, stížnost zákazníka
Metoda kritických případů	Bittner, Booms, Tetreault	2	Kritické události: pozitivní/negativní
Penalty Reward	Brandt	2	Pokutové faktory, faktory odměny
QUESC	Kim, Kim	11	Přístup personálu, spolehlivost personálu, nabídka programů, prostředí, pohodlí, ozvučení, bezpečí, cena, zvýhodnění, sociální příležitost, dostupnost informací

Servimperf		5	Odpovědný přístup, spolehlivost, pocit jistoty, empatie, hmotné zajištění
SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml, Berry	5	Spolehlivost, odpovědný přístup, jistota, empatie, hmotné zajištění
SQAS	Lam, Zhang, Jensen	6	Personál, program, péče o děti, zařízení zázemí, zařízení cvičebních prostor
SSQPS	Yong Jae Ko	4	Interakce, program, prostředí, výsledek/cíl

Zdroj: upraveno autorkou

4 METODIKA PRÁCE

Ve výzkumu budou využívána primární i sekundární data. Primární data budou získána z dotazníkového šetření pro zjištění kvality tělovýchovných služeb v TJ Slavoj Český Brod (písemné dotazování) a ze zúčastněného pozorování a rozhovoru (polostrukturovaný rozhovor). Sekundární data budou získána z dostupných dokumentů. Budou tedy využity následující dílčí metody sběru dat: písemné (dotazník), ústní (polostrukturovaný rozhovor), analýza dokumentů.

4.1 Písemné dotazování

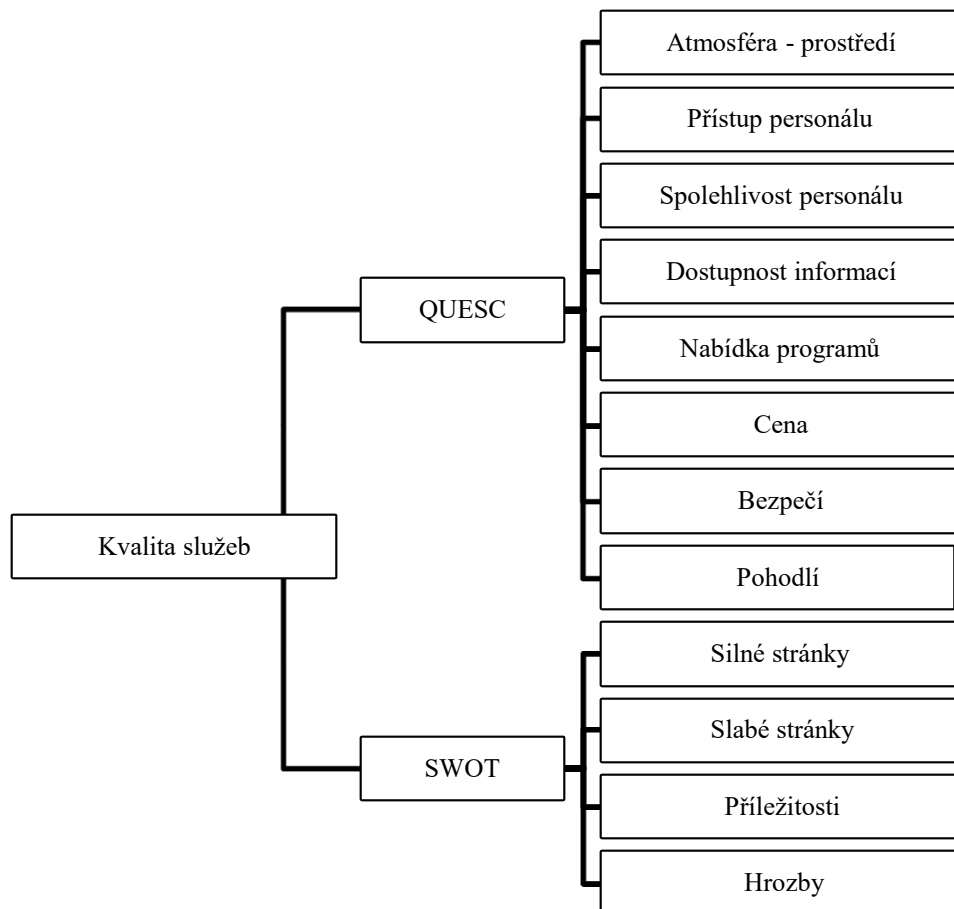
Z důvodu vysokého počtu členů TJ Slavoj Český Brod bylo zvoleno písemné dotazování a písemné elektronické dotazování. Výhodou písemného dotazování jsou relativně nízké náklady v porovnání s jinými typy dotazování (Příbová, 1996). Respondent má dostatek času na rozmyšlení a odpovědi, a není tak negativně ovlivňován tazatelem. Nevýhodou písemného dotazování je nízká návratnost. Za dobrou návratnost dotazníků se považuje 30 %. Druhou nevýhodou bývá struktura respondentů, protože nevíme, kdo doopravdy dotazník vyplnil (Kozel 2006). Dotazníky byly k dispozici na trénincích vybraných oddílů TJ Slavoj Český Brod. O vyplnění dotazníku střídavě žádali členové výkonného výboru, předsedové oddílů, recepční a trenéři. Elektronické dotazování je spojováno především s možnostmi internetu a je stále více využíváno. Jeho hlavní výhodou jsou také nízké náklady a možnost zaměřením se na cílovou skupinu. Nevýhodou je, že stále existují lidé, kteří s internetem běžně nepracují, a je vhodné kontaktovat je jiným způsobem. Odkaz na dotazník byl zaslán členům na jejich emailovou adresu s prosbou o vyplnění. Toto rozhodnutí se ukázalo jako dobře zvolené i vzhledem k vládním nařízením vztahujícím se k epidemii koronaviru, která střídavě zakazovala a omezovala setkávání osob na sportovištích. Dotazování plánované původně na období březen–duben 2020 bylo prodlouženo na období březen–říjen 2020.

4.2 Ústní dotazování

Písemné dotazování bylo doplněno dotazováním ústním. Ústní dotazování bylo využito pro získání doplňujících informací od vedení TJ Slavoj Český Brod. Byl zvolen polostrukturovaný částečně řízený rozhovor. U částečně řízeného rozhovoru jsou stanovené dané okruhy otázek, které musí zaznít, avšak jejich pořadí se mění v závislosti na průběhu rozhovoru. Při polostrukturovaném rozhovoru tazatel může pokládat doplňující otázky přímo v průběhu rozhovoru a u zajímavějších okruhů se může pozdržet.

Při této variantně rozhovoru je zpracování získaných informací jednodušší než u volného rozhovoru. (Hendl, 2005).

Obrázek 10: Operacionalizace, ústní dotazování



Zdroj: vlastní zpracování

První část rozhovoru byla zaměřena na názor k vytvořenému dotazníku QUESC, struktura otázek se shodovala s písemným dotazníkem. Druhá část rozhovoru se zabývala silnými/slabými stránkami, příležitostmi a hrozbami (struktura SWOT analýzy), viz operacionalizace ústního dotazování na obrázku 10. Všichni dotazovaní probrali silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby již v první části dotazování, které mělo být zaměřeno na dotazník. Jednotlivé rozhovory pomohly k pochopení a vysvětlení výsledků získaných v dotazníkovém šetření.

4.3 Analýza dokumentů

Pro bližší pochopení výsledků písemného dotazování jsem se zabývala veřejně dostupnými dokumenty, které TJ Slavoj Český Brod a jednotlivé oddíly zveřejňují

na svých webových stránkách. Jednalo se především o zápisy z jednání výkonných výborů, provozní řady jednotlivých sportovišť a výroční zprávy z let 2018–2020.

4.4 Dotazník

Informace získané z dotazování zákazníků TJ Slavoj Český Brod jsou pro tuto práci stěžejní. Všechny další dílčí metody sběru dat mají pro tuto práci pouze doplňující charakter.

Nejprve jsem vytvořila seznam informací, které má dotazování přinést. Po analýze standardizovaných i nestandardizovaných metod pro hodnocení kvality sportovních služeb, jsem se rozhodla pro využití metody QUESC a již existujícího dotazníku, na který ve své práci: QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea, odkazuje Daeshik Kim a Susan Y. Kim. Tato metoda je považována za vhodnou pro měření kvality služeb z pohledu spokojenosti zákazníka ve sportovní prostředí (Kim a Kim 1995; He, 2015; Ruda, 2019). V České republice je nejpoužívanější metodou metoda Servqual, a přestože má několik kritiků, zastávám názor, že zdvojení otázek má více pozitivních výsledků než negativních a je vhodné se ptát na očekávání především v prostředí, ve kterém si nejsme jisti zákaznickým očekáváním. Vybrala jsem si metodu QUESC, která vychází z metody Servqual, využívá dvojnásobné množství otázek, dělí dotazník na více dimenzí a dosud v České republice nebyla využita. Dotazník byl získán přímo od autorky a transkulturně přeložen. Po konzultaci s autorkou a vedením TJ byl upraven pro neziskový sektor a potřeby tělovýchovné jednoty. Dle autorky je vhodný pro neziskový sektor, jelikož v době, kdy vznikl, bylo poskytování sportovních služeb méně komerční. Původní dotazník je přiložen v příloze s vizí možného budoucího použití akademiky, což bylo také jedním z důvodů výběru tohoto dotazníku.

Stejně jako metoda SERVQUAL je tato založena na rozdílu mezi očekáváním zákazníka a skutečném vnímání poskytnuté služby. Zákazník nejprve hodnotí, jak kvalitní službu očekává (1. část) a následně jak skutečně vnímal službu, která mu byla poskytnuta (2. část). Členové vyznačují na sedmistupňové Likertově škále míru souhlasu s uvedeným tvrzením. Tato metoda tedy analyzuje rozdíl mezi očekáváním (nároky) zákazníka a skutečně vnímanou kvalitou služeb. O původní dotazník (příloha 1) jsem požádala přímo autorku modelu QUESC Susan Y. Kim, která nyní žije v Jižní Koreji a přednáší na národní sportovní univerzitě. Díky dlouhému shánění správného kontaktu jsem si vyměnila emailovou korespondenci i s lidmi, kteří s ní někdy spolupracovali.

Následoval odborný překlad jednotlivých položek dotazníku QUESC (příloha 2). Překlada se účastnila skupina učitelů jazykové školy Carpinus Český Brod a PhDr. Tomáš Ruda, Ph.D. (jazyková úroveň C1, překladatel, který se účastnil transkulturního překladu ve své disertační práci a disertační práci doktorky Tomešové a byl účastníkem transkulturního převodu v rámci projektu Mgr. Vlasákové).

4.4.1 Konstrukce otázek ve vazbě na požadované informace

Nejprve bylo vyřazeno 12 otázek z původních 45, tak jak uvádí Daeshik Kim a Susan Y. Kim ve své studii QUESC: Quality Excellence of Sport Centres (1995). Tím vznikl dotazník, který vymezuje jedenáct oblastí kvality služeb, na jejichž základě je sestaveno celkem 66 otázek (33 indikátorů). Mezi těchto jedenáct oblastí (dimenzí) patří: prostředí, chování personálu, spolehlivost personálu, dostupnost informací, nabídka programů, osobní hodnocení, cena, zvýhodnění, bezpečí, ozvučení a pohodlí.

Následně jsem seznámila vedení TJ Slavoj Český Brod s dotazníkem a konzultovala vhodnost dotazníku pro prostředí neziskových organizací a následně pro TJ Slavoj Český Brod s tajemnicí Marcelou Chuchlovou (tajemnice TJ Slavoj Český Brod, zakladatelka Srdcovky z. s., jednatel – SPORT DĚKANKA s. r. o.) a Ing. Milanem Rollem (místopředseda TJ Slavoj Český Brod, vyučující na ČVUT) a Mgr. Pavlem Janíkem (předseda TJ Slavoj Český Brod, absolvent UK FTVS). Tím vznikla druhá verze dotazníku, která zahrnovala rozsáhlé úpravy uvedené níže.

Bylo vyřazeno devět indikátorů: (3) Dobré sportovní středisko svá sportoviště a vybavení udržuje tak, aby návštěvníci při jejich používání nepocíťovali nepříjemné pocity či frustraci. (15) Dobré sportovní středisko poskytuje určité prostředky k péči o tělo a úpravě vzhledu tak, aby si je návštěvník nemusel sám nosit. (18) Dobré sportovní středisko je dobře vybaveno pro případ mimořádných událostí. (19) Dobré sportovní středisko poskytuje školení týkající se bezpečnosti. (26) Dobré sportovní středisko zajišťuje hudbu a/nebo jiný typ stimulace tak, aby účast na sportovních aktivitách nenudila a byla ještě příjemnější. (32) Zaměstnanci střediska jsou zodpovědní pracovníci. (39) Vaše sportovní středisko umožňuje členům, aby si jednou za čas přivedli nečlena jako hosta. (44) Postup spojený s přístupem na dané sportoviště je relativně jednoduchý a čas k tomu potřebný je relativně krátký. (45) Vaše sportovní středisko sponzoruje speciální programy pro obyvatele oblasti, v níž se nachází.

Byla vyřazena indikátory týkající se vybavení pro mimořádné události a školení bezpečnosti, jelikož členové si těchto věcí při běžné návštěvě nevšímají. Školení a vybavení pro mimořádné události jsou dány směrnicemi, vyhláškami a právními předpisy. Všichni zaměstnanci jsou pravidelně školeni a všechna sportoviště jsou vybavena pro případ mimořádných událostí. Všechny oddíly dovolují přivést nečlena jako hosta, přístupy na sportoviště jsou lehké, jelikož se jedná o malá sportoviště, a proto byly otázky též vyřazeny. TJ jako nezisková organizace nemůže sponzorovat, proto byla i tato otázka vyřazena. Zde by mohla být nahrazena otázkou ohledně pořádání akcí pro veřejnost, které má za cíl většina neziskových organizací. Prostředky pro péči o tělo TJ neposkytuje a o této možnosti ani v případě nespokojenosti členů neuvažuje, proto byl tento indikátor také vyřazen. Indikátor ohledně zodpovědnosti byl vyřazen, zodpovědnost vnímá vedení TJ jako společnou interakci konzistentnosti (pravidelnosti) a zdvořilosti.

Upraven byl indikátor (5) Dobré sportovní středisko je světlé na lépe pochopitelné znění: Vnitřní prostory dobrého sportovního střediska jsou vhodně osvětleny. Na doporučení Kim a pro potřeby TJ byla zařazena otázka na poutavost webových stránek jednotlivých oddílů i celé jednoty. Indikátor získání členství byl přesunut do dimenze cena. Těmito úpravami vzniklo 8 dimenzí s 25 indikátory: Atmosféra-prostředí (4), Přístup personálu (3), Spolehlivost personálu (3), Dostupnost informací (4), Nabídka programů (4), Cena (2), Bezpečí (2), Pohodlí (3). Těmito úpravami vznikl nový dotazník, který odpovídá potřebám tělovýchovné jednoty.

Tabulka 3: Dimenze, indikátory – dotazník TJ Slavoj Český Brod

Dimenze	Indikátor	Číslo otázky
Atmosféra – prostředí	Čistota	25, 26
	Prostorové podmínky sportovišť	15, 16
	Vhodné osvětlení vnitřních prostor	27, 28
	Moderní sportoviště	22, 23, 24
Přístup personálu	Reakce na stížnosti	47, 48
	Poskytnutí pomoci	11, 12
	Zdvořilost	9, 10
Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušení trenéři	51, 52
	Poskytnutí pravidelných (konzistentních) služeb	39, 40
	Udržuje evidenci a záznamy o svých členech	35, 36

Dostupnost informací	Aktualizace informací o nabízených službách	45, 46
	Pokyny pro přístup nebo používání sportovišť a zařízení	20, 21
	Informovanost o případných změnách	41, 42
	Poutavé webové a facebookové stránky	17, 18, 19
Nabídka programů	Různé sporty	1, 2
	Přizpůsobené sportovní aktivity dle cíle člena	31, 32
	Individuálně přizpůsobené sportovní aktivity dle kondice	49, 50
	Rodinné programy – Aktivity pro celou rodinu	3, 4
Cena	Získání členství	37, 38
	Adekvátní členský příspěvek	33, 34
	Soukromí	7, 8
Bezpečí	Chráněn osobní majetek před ztrátou či poškozením	5, 6
Pohodlí	Přístup k nápojům	29, 30
	Vhodný čas	43, 44
	Doprava a parkování	13, 14

Zdroj: upraveno autorkou

Následně jsem upravila celou strukturu dotazníku tak, aby v první části dotazníku byly otázky, které člen očekává, tzn. týkající se výzkumného šetření. Metoda QUESC je založena na rozdílu mezi očekáváním zákazníka (člena) a skutečném vnímání poskytnuté služby. Každá položka dotazníku má tedy dvě části. Člen nejprve hodnotí, jak kvalitní službu očekává od sportovního centra (1. část) a následně jak skutečně vnímal službu, která mu byla poskytnuta v TJ Slavoj Český Brod (2. část).

Druhá část dotazníku sloužila k identifikaci respondenta: pohlaví, věk, motiv členství. Poslední dvě otázky vyzývaly k napsání jakéhokoliv sdělení směřovaného k vedení oddílu, respektive k celé tělovýchovné jednotě.

Při přípravě průvodního dopisu jsem se řídila doporučeními Kozla (2006): oslovení respondenta, požádání o vyplnění dotazníku, vysvětlení cíle a důležitosti výzkumu, zdůraznění důležitosti respondenta, motivace k odpovědím, osvětlení výběru respondentů, slib anonymity a nezneužití poskytnutých dat, specifikace způsobu vyplnění, zdůraznění naléhavosti rychlé odpovědi, poděkování za spolupráci, podpis tazatele. Následně byl dopis upraven dle doporučených úprav etické komise UK FTVS.

4.4.2 Pilotáž

S druhou verzí dotazníku byli seznámeni předsedové, případně místopředsedové jednotlivých oddílů a následně s nimi proběhla pilotáž. Tím vzniklo pět upravených

dotazníků pro specifické potřeby jednotlivých oddílů. Upraveny byly otázky 23 a 24 týkající se modernosti sportovišť, jelikož každý oddíl využívá jiná sportoviště. Upravena byla také otázka č. 10 zabývající se zdvořilostí zaměstnanců. Pro oddíl tenisu byla otázka zaměřena na správce tenisového areálu. Pro oddíl ASPV, oddíl atletiky, oddíl basketbalu a oddíl nohejbalu byla zaměřena na obsluhu recepce u vstupu do sportovní haly.

Jelikož dotazník mohli vyplňovat i členové mladší 18 let, byla následně provedena druhá pilotáž. Ta proběhla ve skautském středisku Ing. Ládi Nováka na schůzce skautek (osoby ve věku 12-18 let), pilotáže se zúčastnilo celkem 14 osob. Pilotáž proběhla úspěšně a negativní ohlasy byly pouze na délku celého dotazníku.

4.4.3 Základní soubor

TJ Slavoj Český Brod sdružuje jedenáct sportovních oddílů, počty členů v jednotlivých oddílech jsou znázorněny v tabulce 5. Dále tělovýchovná jednota poskytuje cvičební prostory školám, sportovním klubům, neziskovým organizacím a široké veřejnosti. Služeb tělovýchovné jednoty využívá přes 3000 osob, z toho je 981 jejími členy. Z nich bylo do základního souboru zahrnuto 5 sportovních oddílů na základě dvou kritérií, která byla ustanovena na základě rozhovoru s vedením TJ Slavoj Český Brod. Prvním kritériem byla dětská členská základna a druhým byla pravidelná účast na soutěžích daného svazu. Základní soubor tvoří pět oddílů TJ Slavoj Český Brod: ASPV, atletika, basketbal, nohejbal a tenis. Tyto oddíly mají nejvyšší počty členů z oddílů, které TJ Slavoj Český Brod sdružuje a zároveň mají pravidelné tréninky a soutěže. Výběrový soubor obsahuje 755 členů, oddíl ASPV (40), oddíl atletiky (314), oddíl basketbalu (156), oddíl nohejbalu (92), oddíl tenisu (153).

Tabulka 4: Základní soubor členů TJ Slavoj Český Brod

Oddíl	Počet členů celkem	Chlapci	Dívky	Děti a mládež celkem	Muži	Ženy	Dospělí celkem	Senioři	Seniorky	Senioři celkem
Atletika	314	131	160	291	11	10	21	2	0	2
Basketbal	156	64	54	118	29	9	38	0	0	0
Nohejbal	92	29	11	40	31	19	50	2	0	2
ČASPV	40	2	18	20	1	18	19	0	1	1
Tenis	153	52	34	86	35	20	55	12	0	12
Základní soubor	755	278	277	555	107	76	183	16	1	17

Tabulka 5: Přehled členské základny TJ v roce 2019

Oddíl	Počet členů celkem	Chlapci	Dívky	Děti a mládež celkem	Muži	Ženy	Dospělí celkem	Senioři	Seniorky	Senioři celkem
Atletika	314	131	160	291	11	10	21	2	0	2
Basketbal	156	64	54	118	29	9	38	0	0	0
Biliard	7	0	0	0	7	0	7	2	0	2
Fotbal	9	9	0	0	9	0	9	0	0	0
Nohejbal	92	29	11	40	31	19	50	2	0	2
ČASPV	40	2	18	20	1	18	19	0	1	1
Tenis	153	52	34	86	35	20	55	12	0	12
Badminton	20	4	2	6	6	8	14	0	0	0
Triatlon	5	0	0	0	2	3	5	0	0	0
Turistika	129	24	29	53	43	31	74	1	1	2
Volejbal	20	0	0	0	11	6	17	3	0	3
Jiné	38	11	18	29	1	2	3	1	3	4
Celkem	981	326	326	643	186	126	312	23	5	28

4.4.4 Výběrový soubor

Ve všech oddílech byli respondenti vybíráni náhodně. Data byla sbírána ve všední dny i o víkendech, na recepci sportovní haly TJ a při jednotlivých trénincích tak, aby bylo osloveno široké spektrum členů a byla zajištěna co možná největší reprezentativnost vzorku. Členové byli žádáni emailem o vyplnění elektronické verze dotazníku, případně vyzváni k vyplnění na recepci haly tělovýchovné jednoty.

5 VÝSLEDKY

TJ Slavoj Český Brod je sportovním spolkem, který sdružuje jedenáct oddílů. Jednota má 981 členů (výroční zpráva 2019, 938 dle výroční zprávy 2020) a můžeme ji považovat za největší sportovní organizaci v Českém Brodě. Město Český Brod leží ve Středočeském kraji asi 27 km západně od Kolína, žije zde 7049 obyvatel (dle Českého statistického úřadu – Počet obyvatel v obcích České republiky k 1. 1. 2020). Ve městě Český Brod působí další dvě velké sportovní neziskové organizace: Sokol Český Brod a SK Český Brod. Občané města Český Brod a přilehlého okolí mohou také vybírat z nabídky místních fitness center: Infinity fitness a fitness studio Natálie, či se věnovat sportovním aktivitám pod vedením 3RE fyzioterapie. Sportovní nabídka ve městě je doopravdy rozsáhlá. Pokud přesto některým občanům nevyhovuje, využívají sportovní organizace/firmy nejčastěji v Praze. Většina obyvatel do Prahy dojíždí za prací, cesta do centra vlakem trvá pouhých 30 minut a autem na Černý Most 20 minut. Ve městě Český Brod chybí plavecký bazén a koupaliště, proto obyvatelé dojíždí do přilehlých měst Kolína, případně Čelákovic.

5.1 TJ Slavoj Český Brod

TJ Slavoj Český Brod sdružuje celkem 11 oddílů: atletika, basketbal, biliard, fotbal, nohejbal, ASPV – sport pro všechny, tenis, badminton, triatlon, turistika a volejbal. Pravidelným soutěžím se věnuje oddíl ASPV, atletiky, basketbalu, nohejbalu a tenisu, tyto oddíly mají větší členské základny a pravidelné tréninky v dětských a mládežnických kategoriích. Oddíly biliardu, fotbalu, badmintonu, triatlonu, turistiky a volejbalu se v nynější době věnují soutěžím nepravidelně. Prostory TJ využívají také všechny českobrodské školy pro hodiny tělesné výchovy. Prostory jsou pronajímány široké veřejnosti ke sportovním a kulturním účelům.

Jelikož většina členstva je ve školním věku (žáci, studenti), tak se celá organizace řídí školním rokem. Ve školním roce jsou ve všech oddílech pravidelné tréninky, školy dochází na sportoviště TJ v dopoledních hodinách, aby prostory využily pro hodiny tělesné výchovy. Odpolední hodiny využívají především mateřské oddíly. Hodiny, které nejsou zamluveny mateřskými oddíly, jsou nabídnuty veřejnosti. Rozvrh je často zaplněn od osmé hodiny ranní až do pozdních večerních hodin. Naopak v červenci a srpnu je v TJ Slavoj Český Brod prázdninový provoz, tento pojem pro zaměstnance znamená více údržbových prací a nižší návštěvnost veřejnosti i jednotlivých oddílů.

TJ Slavoj nabízí skrze své oddíly členství, každý oddíl má svá specifika, v každém oddíle jsou jiní trenéři, jiný typ vedení a rozsah tréninků, soutěží a soustředění. Též členský příspěvek je v každém oddíle jiný, očekávání a hodnocení poskytnuté služby se proto může lišit. Členský příspěvek stanovuje výkonný výbor oddílu. Z tohoto příspěvku každý oddíl odvádí tělovýchovné jednotě roční členský příspěvek, který je využit na správu spolku. TJ Slavoj svým členům i veřejnosti nabízí pronájem cvičebních a relaxačních prostor, některé prostory si mohou členové pronajmout levněji než nečlenové.

- Budova a venkovní prostory – Komenského 516

- Sportovní hala

Sportovní hala je vhodná pro většinu míčových sportů, k dispozici je vybavení na basketbal, volejbal, badminton. Velikost hřiště je 14 x 26 m.

- Krytá běžecká dráha (atletický tunel)

Krytá běžecká dráha disponuje délkou 70 metrů a jsou zde vyznačeny čtyři běžecké dráhy o délce 60 metrů. K dispozici je doskočiště na skok vysoký, skok daleký a vybavení na všechny atletické disciplíny zimního období. Též je zde k dispozici vybavení gymnastické (hrazda, kladina, lavičky, kruhy, trampolíny, švédské bedny, kozy) a na většinu míčových sportů. Rekonstrukce proběhla v roce 2011.

- Sauna a vířivka

Mimo saunu a vířivku je k dispozici relaxační zóna. Prostory prošly celkovou rekonstrukcí v roce 2016.

- Venkovní nohejbalový areál

K dispozici jsou dvě nohejbalová hřiště s přilehlým sociálním zázemím, klubovnou a bufetem. Areál byl postaven v roce 2017.

- Sál Budha

Budha sálek je malou tělocvičnou vybavenou primárně pro lekce jógy, ale je možné jej využít i pro jiné lekce menších skupin (max 10 osob). Vybudován byl v roce 2016, v roce 2021 prošel částečnou rekonstrukcí.

- Přilehlé prostory – šatny, sprchy, toalety, recepce, klubovny, nárad'ovny

- Tenisový areál – Sokolská 894

K dispozici devět tenisových kurtů, areál v zimních měsících disponuje nafukovací halou. V areálu je též hospoda a ubytovna.

- Sportovní areál Kutilka

- Atletické hřiště

Délka oválu 360 metrů ve čtyřech drahách, rovinka 110 m v šesti drahách. Veškeré vybavení pro všechny atletické disciplíny. Atletická dráha prošla rekonstrukcí v roce 2019.

- Fotbalové hřiště

V areálu Kutilka jsou dvě velká fotbalová hřiště, jedno v rámci atletického stadionu, jedno samostatně a jedno menší tréninkové hřiště. Samostatné velké fotbalové hřiště prošlo rekonstrukcí v roce 2020.

- Tělocvična

Velikost tělocvičny je 6x12 metrů a je vybavena pro posilování, spinning, a kroužky různých dětských skupin.

- Přílehlé prostory

Klubovna, prostory pro družinu (2018), šatny, sprchy, toalety, nářad'ovny.

- Travnaté hřiště – Na Vyhlídce

Hřiště na Vyhlídce je bývalé písčité hřiště, které je nyní již zatravněno. Hřiště nemá vhodné podmínky pro žádný sport. Pravidelně jej nevyužívá žádný oddíl či nájemce. Několik let již probíhá diskuse o tom, jak s hřištěm naložit.

5.2 Členové a zákazníci TJ

Oddíly TJ Slavoj mají nabídku pro všechny věkové kategorie. Do oddílu se může přihlásit každý nehledě na pohlaví, věk, životní styl či sociální třídu. Oddíly, které disponují členskou základnou dětí a mládeže, se snaží oslovit ke spolupráci rodiče při různých akcích, turnajích, brigádách i soutěžích pro celou rodinu: Atletika pro celou rodinu, závod rodičů s dětmi apod.

Za zákazníka bychom v TJ Slavoj Český Brod mohli označit místní školy:

- Základní školy v Českém Brodě (zřizovatel Město Český Brod)
- Gymnázium Český Brod (zřizovatel Středočeský kraj)
- Střední odborná škola – Český Brod, Liblice (zřizovatel Středočeský kraj)

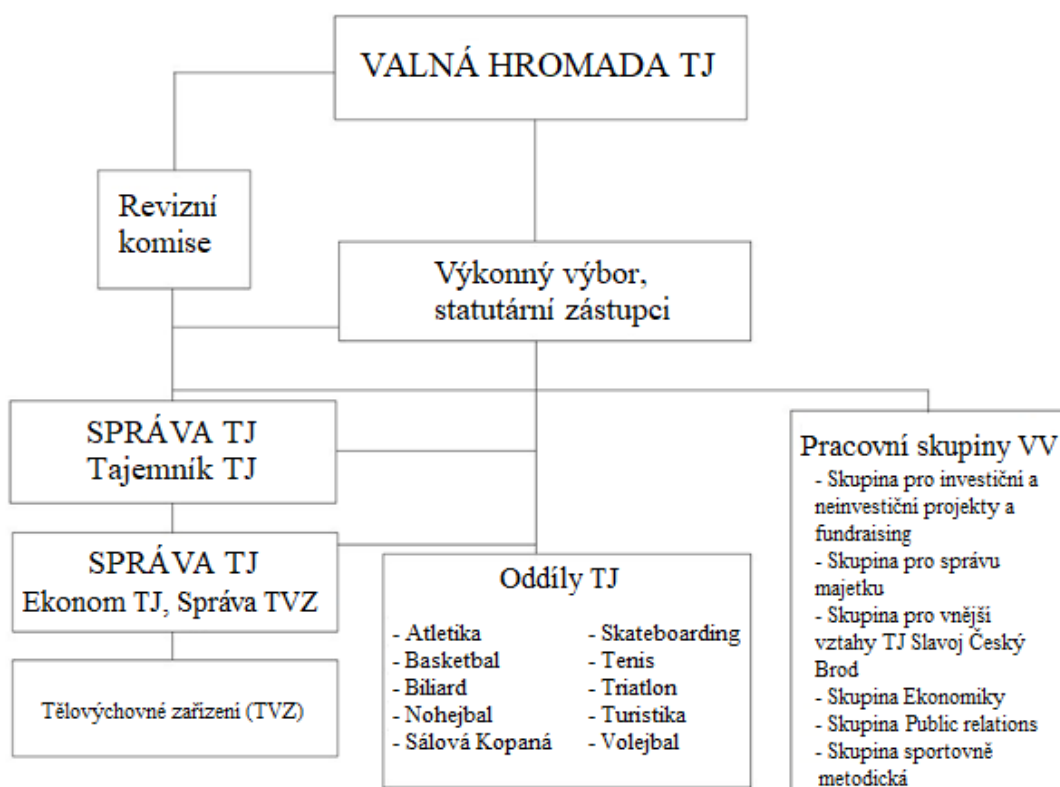
Prostory k tréninkům využívají také jednotlivci, sportovní organizace a oddíly nespádající pod TJ Slavoj: SK Český Brod, dobrovolní hasiči z okolních obcí, taekwondo, Corridor a OSVČ – trenéři a cvičitelé. Tyto fyzické i právnické osoby

si pronajímají prostory jednotlivých sportovišť pro své cvičební hodiny, tréninky, kulturní a sportovní akce.

5.3 Organizační struktura TJ Slavoj Český Brod

Orgány TJ jsou valná hromada jako orgán nejvyšší, výkonný výbor jako orgán výkonný, předseda jako orgán statutární a kontrolní komise jako orgán kontrolní. Valná hromada je složená ze zástupců všech řádných členů (fyzických osob sdružených v oddílech, právnických osob) a přidružených členů. Výkonný výbor zabezpečuje plnění hlavní i vedlejší činnosti TJ v období mezi zasedáními valné hromady. TJ Slavoj Český Brod má aktuálně výkonný výbor v počtu sedmi osob (k roku 2020), počet členů je stanovený podle velikosti členské základy na každé valné hromadě. Nynějším předsedou je P. Janík a místopředsedou M. Rollo. Funkční období členů výkonného výboru je čtyřleté. Nevolenými členy výkonného výboru jsou tajemník M. Chuchlová a ekonom L. Vokáčová. Nevolení členové se účastní jednání výboru s hlasem poradním. Kontrolní komise dohlíží, jsou-li záležitosti TJ řádně vedeny a vykonává-li TJ činnost v souladu s právními předpisy, stanovami, případně dalšími vnitřními předpisy TJ. Organizační struktura je znázorněna na obrázku 11.

Obrázek 11: Organizační struktura TJ Slavoj Český Brod



Zdroj: Organizační řád TJ, upraveno autorkou

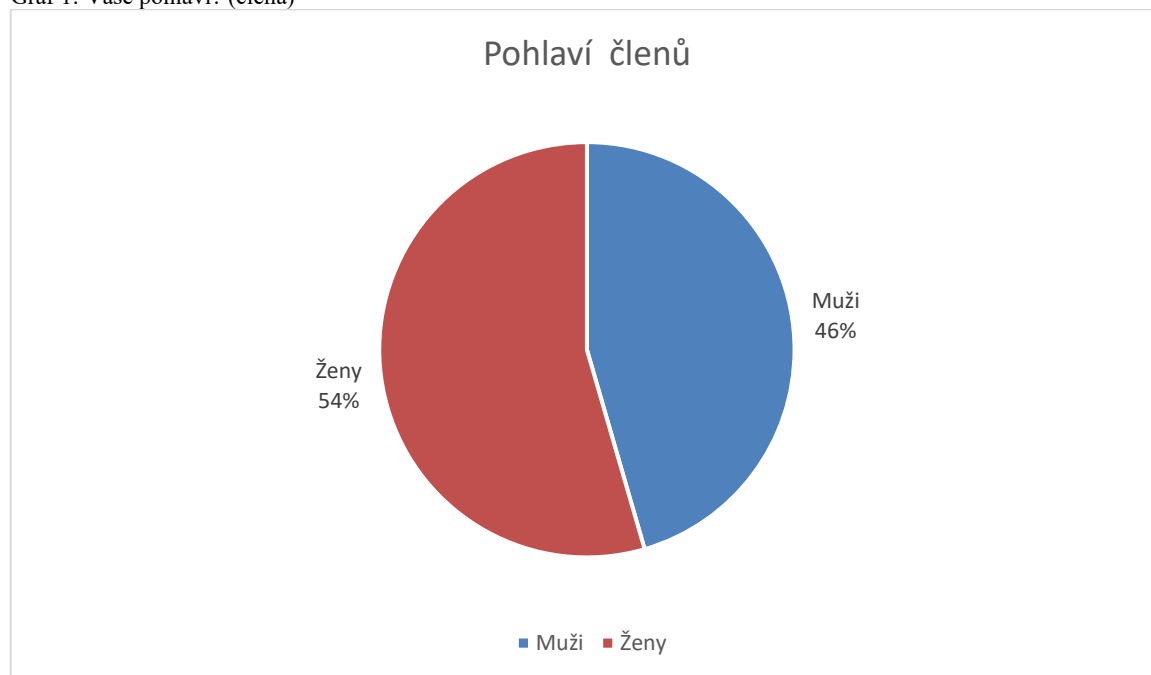
Oddíl je základním organizačním článkem TJ, který nemá právní osobnost. V TJ Slavoj Český Brod působí tyto oddíly: atletika, basketbal, biliard, fotbal, nohejbal, ČASPV, tenis, badminton, triatlon, turistika, volejbal. Každý oddíl má svoje orgány oddílu (členská schůze, výkonný výbor). O zřízení a zrušení oddílu rozhoduje valná hromada, která rovněž může stanovit bližší podmínky činnosti oddílů v rámci TJ.

5.4 Výsledky výzkumu a interpretace získaných dat

Členům oddílů ASPV, atletiky, basketbalu, nohejbalu a tenisu byl předložen dotazník s cílem zkoumání mezery mezi očekáváním a skutečně vnímanou kvalitou služeb. Prvním tvrzením členové vyjadřovali, jak kvalitní služby očekávají od sportovního centra (sportovního spolku) obecně, a druhým tvrzením, jak skutečně vnímají poskytované služby v TJ Slavoj Český Brod. Druhá část dotazníku sloužila k identifikaci respondenta: pohlaví, věk, motiv členství. Poslední dvě otázky vyzývaly k napsání jakéhokoliv sdělení k vedení oddílu a celé tělovýchovné jednoty.

5.4.1 Vyhodnocení identifikačních otázek

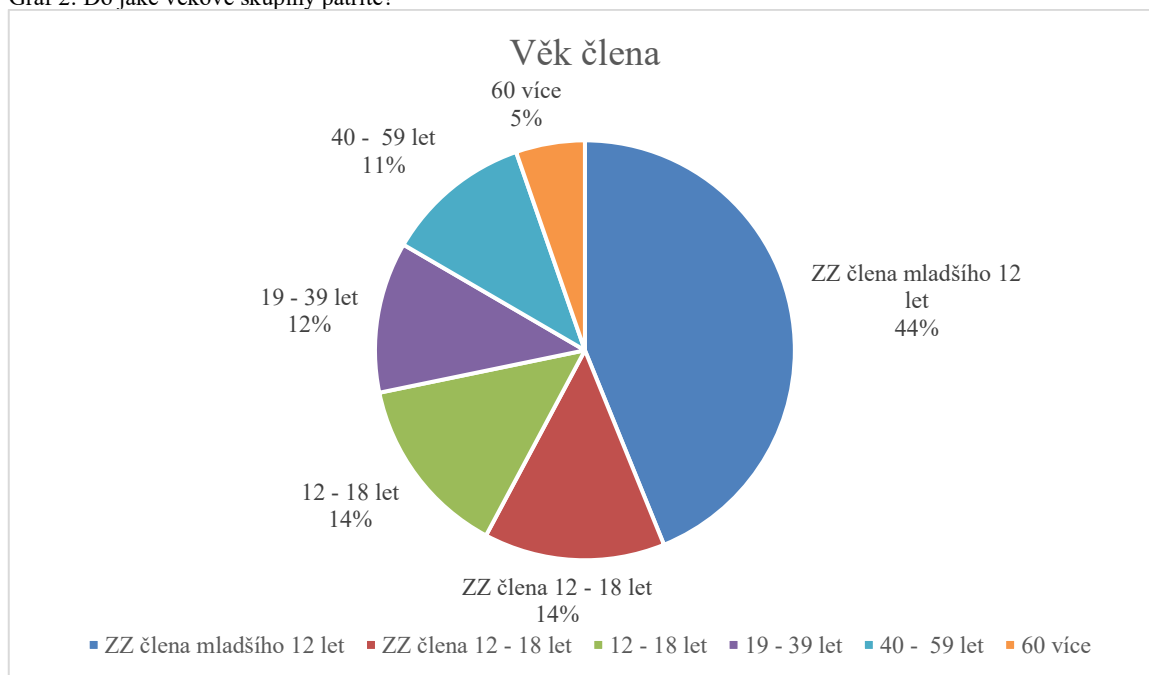
Graf 1: Vaše pohlaví? (člena)



Distribuovaný dotazník vyplnilo 301 respondentů. První otázkou odpovídali respondenti na pohlaví člena. Na otázku mohli odpovídat zákonní zástupci, proto otázka byla směřována na pohlaví člena, nikoliv respondenta. Podobně tomu bude i v následujících otázkách. V grafu 1 vidíme, že výzkumný soubor tvoří z 46% muži (137) a z 54% ženy (164). Dle výroční zprávy z roku 2019, je celkový počet členů v oddílech podílejících se

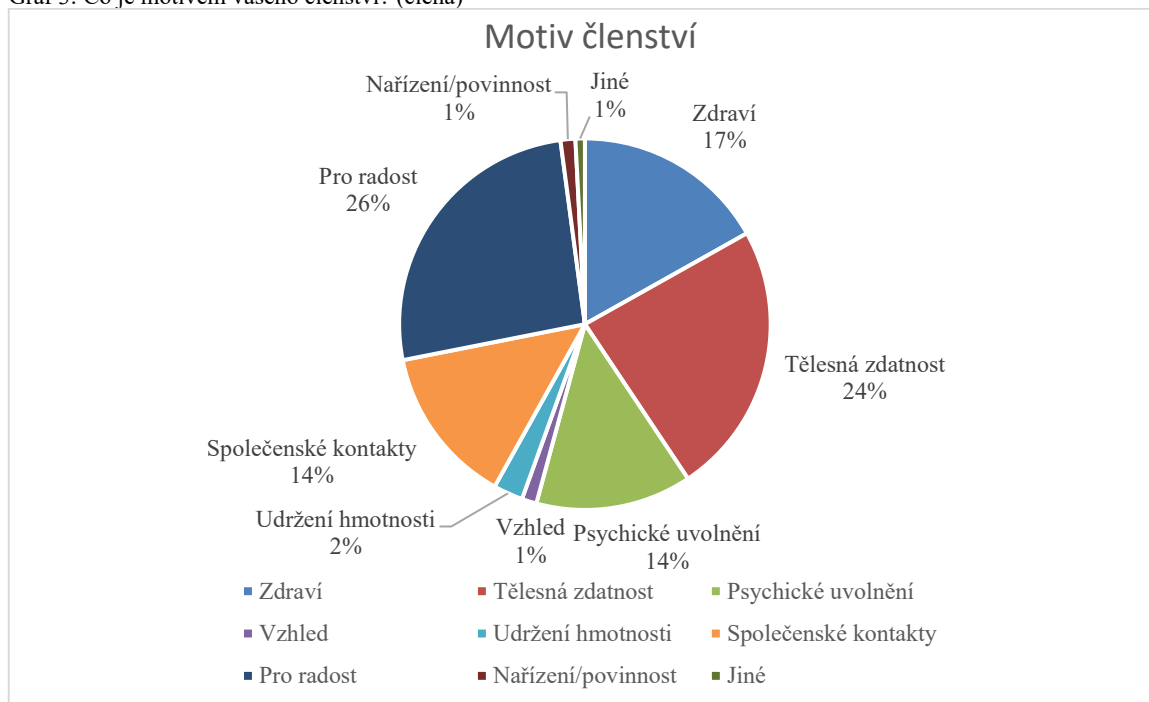
na výzkumu 755 (ASPV 40, atletika 314, basketbal 156, tenis 92, nohejbal 153), z čehož je 401 mužů (53 %) a 354 žen (47 %).

Graf 2: Do jaké věkové skupiny patříte?



Z grafu 2 plyne, že TJ Slavoj Český Brod má dospělé i dětské členy. V členské základně mají větší procentuální zastoupení členové mladší 18 let. V dotazníkovém šetření měla největší zastoupení kategorie členů mladších 18 let - 72 % (216 respondentů). Z toho 44 % dotazníků vyplnili zákonní zástupci členů mladších 12 let (132 respondentů), a 14% zákonní zástupci členů věku 12–18 let (42 respondentů), 14% členové 12–18 let (42 respondentů). Dospělou skupinu členů, kteří vyplnili dotazník, tvoří z 12 % členové ve věku 19-39 let (35 respondentů), 11 % členové ve věku 40-59 let (34) a 5 % členové 60 let a starší (16). Jelikož největší procentuální zastoupení mají členové mladší 18 let, dá se předpokládat, že v následujících letech bude pokračovat stálý nárůst členstva, díky dorůstající generaci a minimálnímu zastoupení členů kategorie 60 a více let.

Graf 3: Co je motivem vašeho členství? (člena)



U této otázky mohli respondenti zaškrtnout libovolný počet možností (viz graf 3). Nejčastěji respondenti uváděli, že motivem jejich členství v TJ Slavoj Český Brod je radost (26 %, 222 respondentů), druhým nejčastějším motivem byla tělesná zdatnost (24 %, 203). Ve vztahu k předešlým dvou motivům již respondenti v menší míře uváděli za motiv jejich členství zdraví (17 %, 144), společenské kontakty (14 %, 118) a psychické uvolnění (14 %, 116). Pouze 2 % (22) respondentů uvedlo za motiv jejich členství udržení hmotnosti a 1 % (11) respondentů vzhled či nařízení a povinnost. Jen 7 respondentů využilo možnost vlastní odpovědi: (1) být fit, (2) rozvoj smyslu pro povinnost, (3) odpovědnost, cílevědomost, (4) pohybový rozvoj dětí, (5) vysoká kvalita a profesionalita, velmi kvalitní práce s mládeží, (6,7) dva respondenti neuvadli motiv členství, jelikož si nebyli jisti, s jakým motivem jsou jejich děti členy TJ.

5.4.2 Atmosféra – prostředí

V tabulce 6 jsou uvedeny výsledky dimenze atmosféra – prostředí. Výsledky jsou uvedeny nejprve souhrnně za celou jednotu TJ Slavoj Český Brod a poté v tabulkách 7, 8, 9, 10 a 11 dle jednotlivých oddílů. Toto rozdělení ukazuje možné odchylky jak v očekávání členů jednotlivých oddílů, tak v podmínkách, které oddíly mají. Oddíly využívají jiné prostory, mají jiné trenéry, a proto při stejné otázce mohou členové různých oddílů odpovídat rozdílně. Pokud velikost mezery je v kladných číslech, znamená to, že služba předčila očekávání. Pokud je velikost mezery v rozmezí 0 až -0,20, jsou

zákazníci se službou spokojeni, rozmezí -0,20 až -1 značí drobné výhrady k poskytnuté službě. Mezera nižší než -1 značí nespokojenost s poskytnutou službou.

Dimenze atmosféra – prostředí zahrnuje čtyři indikátory: čistota, prostorové podmínky, vhodné osvětlení a moderní sportoviště. Otázka moderní sportoviště byla zdvojena z důvodu využívání různých sportovišť jednotlivými oddíly. Podle souhrnné tabulky 6 za TJ byli členové spokojeni s čistotou (-0,10), osvětlením (-0,16) i moderností sportovišť (-0,03). Nespokojenost se v konečných číslech objevila pouze u indikátoru prostorové podmínky, a to v hodnotě -0,56.

Tabulka 6: Atmosféra-prostředí, TJ Slavoj Český Brod

Atmosféra - prostředí	Čistota	Prostorové podmínky	Vhodné osvětlení	Moderní sportoviště - Hala	Moderní sportoviště - KBD	Moderní - Sál Buddha	Moderní - Atletický areál	Moderní - Tenisový areál	Moderní - Nohejbalový areál
ASPV	-0,48	-0,48	0,17		-0,57	-0,22			
Atletika	-0,27	-0,35	-0,31		-0,47		-0,18		
Basketbal	-0,08	-1,05	-0,21	-0,05	-0,41				
Nohejbal	0,2	-0,44	-0,36	0					0,8
Tenis	0,15	-0,26	-0,08		-0,62			-0,05	
				-0,025	-0,5175	-0,22	-0,18	-0,05	0,8
Průměr indikátoru	-0,10	-0,52	-0,16	-0,03					
Průměr dimenze	-0,20								
	N=301								

Ve výsledcích rozdělených podle jednotlivých oddílů můžeme vidět jednotlivé odchylky/rozdíly v hodnocení členů jednotlivých oddílů. Členové oddílu ASPV jsou spokojeni s osvětlením (0,17) a moderností sálku Buddha (0,22) viz tabulka 7. Naopak s čistotou (-0,48), prostorovými podmínkami (-0,48) a moderností kryté běžecké dráhy (-0,57) spokojeni nejsou. Tyto indikátory mohou spolu souviset. Většina členů oddílu ASPV se zaměřuje na skupinové lekce věnované zdravotnímu cvičení/zpevnění těla a běžecký tunel není vhodný pro tato cvičení. Prostor běžeckého tunelu (70 m) je rozdělen na 3 sektory pomocí závěsů, a proto podmínky nejsou vhodné ani z pohledu prostorových (hodina probíhající v druhém sektoru zvukově ruší), tak z pohledu čistoty. Celý tunel je průchozí a po hodině skoku dalekého není dostatečně uklizeno pro jiný oddíl, který potřebuje mít podlahu bez písku, např. pro jógu či protahování na zemi. Oddílu ASPV vyhovuje sálek Buddha, tam ale mohou pouze v omezeném počtu max 10 osob a je zde nutné být bez bot. V TJ Slavoj prozatím chybí prostor určený čistě pro účely zdravotního cvičení, jógy, posilování a podobných skupinových lekcí s hudbou, kde by mohlo cvičit 15–20 osob. Oddíl ASPV především, ale i další oddíly by takový prostor uvítaly.

Tabulka 7: Atmosféra-prostředí, ASPV

Atmosféra prostředí	Čistota		Prostorové podmínky		Vhodné osvětlení		Moderní - Sál Buddha		Moderní sportoviště KBD		
	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
-1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1
0	4	7	2	2	1	1	1	2	1	3	3
1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4
2	2	8	6	7	8	8	10	8	10	10	4
3	14	6	11	7	12	10	10	10	10	10	10
	2,04	1,57	1,96	1,48	2,35	2,17	2,26	2,04	2,26	1,70	
	-0,48		-0,48		-0,17		-0,22		-0,57		
ASPV	Mezera dimenze		-0,38								N = 23

Členové oddílu atletiky byli nejvíce spokojeni s areálem Kutilka, kde využívají především atletický stadion (-0,18), tabulka 8. Nespokojenost členů se objevila v indikátorech prostorové podmínky (-0,35), vhodné osvětlení (-0,31) a čistota (-0,27). V roce 2018 proběhla rekonstrukce atletického stadionu, při které bylo původní venkovní osvětlení stadionu zrušeno se záměrem instalace nového osvětlení. Z finančních důvodů ovšem osvětlení nemohlo být dokončeno. Oprava osvětlení by byla vhodná i v šatnách areálu Kutilka. Možné zlepšení je i u indikátoru prostorové podmínky, kdy v zimních období není možné trénovat některé disciplíny. Nejvíce omezující jsou nízké stropy po celé délce kryté běžecké dráhy. Zvýšení stropu v jedné části kryté běžecké dráhy by atletům umožnilo lepší přípravu v zimním období a bylo by možné běžecký tunel lépe využít pro trénink oddílů míčových sportů: basketbal, nohejbal, volejbal. Odpovídají tomu i odpovědi členů oddílu basketbalu, kdy hodnocení kryté běžecké dráhy oddílem basketbalu bylo v hodnotě – 0, 41.

Tabulka 8: Atmosféra-prostředí, atletika

Atmosféra prostředí	Čistota		Prostorové podmínky		Vhodné osvětlení		Moderní - areál Kutilka		Moderní sportoviště KBD		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
-2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	
-1	1	4	1	2	0	1	2	1	2	2	
0	13	17	10	11	5	10	6	8	6	15	
1	17	18	9	20	12	15	16	28	16	23	
2	27	35	39	48	19	35	41	39	41	45	
3	73	57	73	49	95	70	66	55	66	43	
	2,21	1,93	2,33	1,98	2,56	2,24	2,24	2,06	2,24	1,78	
	-0,27		-0,35		-0,31		-0,18		-0,47		
Atletika	Mezera dimenze		-0,32								N=131

V tabulce 9 vidíme, že v otázce moderního sportoviště – haly, uvedli členové oddílu basketbalu, že jsou spokojeni (-0,05). Prostorové podmínky jsou nevyhovující (-1,05), a to jak z důvodu menšího basketbalového hřiště, tak velké obsazenosti haly dalšími oddíly, především oddílem nohejbalu v zimním období. Otázka chybějících cvičebních prostor v Českém Brodě je aktuálním tématem jak pro Město Český Brod, tak i místní školy a veřejnost. Nová basketbalová hala by proto byla naplno využita. Ve slovním hodnocení respondentů se v souvislosti s kapacitou objevil komentář k výstavbě nového cvičebního prostoru, který by mohla využívat veřejnost, jelikož všechny cvičební prostory v Českém Brodě jsou v odpoledních hodinách obsazeny sportovními oddíly a kluby.

Tabulka 9: Atmosféra-prostředí, basketbal

Atmosféra prostředí	Čistota		Prostorové podmínky		Vhodné osvětlení		Moderní sportoviště - hala		Moderní sportoviště - KBD		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	
-2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
-1	3	3	2	6	0	0	1	1	1	6	
0	3	3	3	12	0	1	6	3	6	9	
1	3	4	7	15	6	8	9	12	9	15	
2	18	16	11	12	15	21	24	24	24	15	
3	36	36	42	18	42	33	22	21	22	18	
	2,29	2,21	2,43	1,38	2,57	2,37	1,89	1,84	1,89	1,48	
	-0,08		-1,05		-0,21		-0,05		-0,41		
Basketbal	Mezera dimenze		-0,36								N=63

Dle výsledků uvedených v tabulce 10 můžeme říct, že členové oddílu nohejbalu jsou spokojeni v otázkách čistota (0,20), moderní sportoviště-haly (0) a areálu nohejbalu (0,80). Naopak špatně hodnotili vhodné osvětlení (0,36) a prostorové podmínky, stejně jako členové oddílu basketbalu (-0,44). Osvětlení v hale, kterou nohejbalisté nejčastěji využívají již bylo opraveno. Z průzkumu není zřejmé, v jaké části sportovních prostor by nohejbalisté úpravu osvětlení uvítali.

Tabulka 10: Atmosféra-prostředí, nohejbal

Atmosféra prostředí	Čistota		Prostorové podmínky		Vhodné osvětlení		Moderní sportoviště - hala		Moderní sportov. - nohejbalový areál		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
-2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
-1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
0	1	0	0	2	1	1	2	2	2	0	
1	2	2	5	3	3	2	10	4	10	0	
2	19	13	16	26	8	9	11	23	12	2	
3	23	30	24	12	33	29	22	16	21	43	
	2,42	2,62	2,42	1,98	2,62	2,27	2,18	2,18	2,16	2,96	
	0,20		-0,44		-0,36		0,00		0,80		
Nohejbal	Mezera dimenze		0,04								N=45

Členové oddílu tenisu vidí negativní mezeru v otázce prostorových podmínek a moderního sportoviště – kryté běžecké dráhy, tabulka 11. Tento výsledek se opakuje stejně jako u oddílu basketbalu. Přestože je běžecký tunel moderním sportovištěm, tak vyhovuje samozřejmě, jak již název vypovídá, běžeckým aktivitám, v případě TJ především členům oddílu atletiky. Zvýšení stropu alespoň v jedné části běžecké dráhy by umožnilo využívat tento prostor oddíly míčových sportů a tím by byla navýšena kapacita i vhodnost cvičebních hodin pro tyto oddíly. Tato varianta samozřejmě neřeší kapacitní problémy dlouhodobě, a tak je třeba i nadále jednat ve spolupráci s Městem Český Brod o dalších možnostech navýšení cvičební kapacity v Českém Brodě. S tenisovým areálem jsou zákazníci spokojeni (-0,05), stejně jako s čistotou prostor (0,15) a osvětlením (-0,08).

Tabulka 11: Atmosféra-prostředí, tenis

Atmosféra prostředí	Čistota		Prostorové podmínky		Vhodné osvětlení		Moderní sport. - tenisový areál		Moderní sportoviště KBD		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
-2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
-1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	
0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	
1	6	7	3	4	9	3	6	3	6	7	
2	18	18	18	14	12	16	12	17	12	15	
3	15	13	18	18	18	17	21	18	21	12	
	2,23	2,08	2,38	2,13	2,23	2,15	2,38	2,33	2,38	1,77	
	-0,15		-0,26		-0,08		-0,05		-0,62		
Tenis	Mezera dimenze		-0,23								N=39

5.4.3 Přístup personálu

Přístup personálu (tabulka 12) hodnotí zákazníci TJ Slavoj Český Brod spíše negativně (-0,39). Nejhuře členové hodnotili zdvořilost recepce/správce.

Tabulka 12: Přístup personálu, TJ Slavoj Český Brod

Přístup	Reakce na stížnosti	Poskytnutí pomoci	Zdvořilost, recepce/správce
ASPV	-0,52	-0,39	-0,87
Atletika	-0,24	-0,42	-0,52
Basketbal	-0,43	-0,4	-0,84
Nohejbal	0,04	-0,22	-0,38
Tenis	-0,28	-0,36	-0,05
Průměr indikátoru	-0,29	-0,36	-0,53
Průměr dimenze	-0,39		N=301

Zákazníci čtyř oddílů měli v dotazníku ohodnotit obsluhu recepce sportovní haly, ve všech případech byl zaznamenán negativní výsledek, ASPV (-0,87) tabulka 13, atletika (-0,52) tabulka 14, basketbal (-0,84) tabulka 15, nohejbal (-0,38) tabulka 16. Naopak

tomu bylo u oddílu tenisu (tabulka 17), který měl v této otázce ohodnotit správce areálu tenisu, zde byla zaznamenána mezera -0,05, která značí spokojenost členů.

Tabulka 13: Přístup personálu, ASPV

Přístup personálu	Reakce na stížnosti		Poskytnutí pomoci		Zdvořilost-recepce	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	1	0	1	2
-2	0	1	0	0	0	0
-1	0	1	0	2	1	2
0	2	2	3	3	1	4
1	1	2	0	4	2	4
2	4	5	6	5	8	5
3	16	12	13	9	10	6
	2,48	1,96	2,09	1,70	1,91	1,04
	-0,52		-0,39		-0,87	
ASPV	Mezera dimenze		-0,59		N=23	

Tabulka 14: Přístup personálu, atletika

Přístup personálu	Reakce na stížnosti		Poskytnutí pomoci		Zdvořilost	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	1	1	0	0
-2	0	1	0	0	0	1
-1	1	0	0	0	0	2
0	2	9	0	8	0	8
1	6	22	14	17	5	18
2	45	23	19	44	29	34
3	77	76	97	61	97	68
	2,49	2,24	2,60	2,18	2,70	2,18
	-0,24		-0,42		-0,52	
Atletika	Mezera dimenze		-0,39		N=131	

Negativně ohodnotili také reakce na stížnosti (-0,29) a poskytnutí pomoci (0,36), ovšem vůči předchozímu tvrzení se dají tyto výsledky označit jako uspokojivé. Dimenzi přístup personálu nejlépe hodnotili členové oddílu nohejbalu (-0,19) a tenisu (-0,23), u oddílu nohejbalu byla u indikátoru reakce na stížnosti zaznamenána dokonce kladná mezera (0,04). Z celkové tabulky přístupu personálu lze tvrdit, že obsluha recepce není k zákazníkům vždy zdvořilá. V této oblasti bych doporučila bližší zkoumání tohoto výsledku, jak dalším možným dotazováním jednotlivých členů, tak rozhovorem s jednotlivými zaměstnanci. Možné je také vyzkoušení tajného zákazníka (mystery shopping). Řešením může být pravidelné školení o problematice jednání s členy. Od obsluhy recepce je všeobecně vyžadováno empatické chování, umění předvídat, přirozené vystupování, diskrétnost, pohotovost, flexibilita a znalost služeb. Obsluha na recepci TJ tyto vlastnosti má, ale při řešení méně běžných situací (krizové situace) či při velkém počtu členů/zákazníků vyžadujících pomoc se dostává do stresové situace

a přístup není adekvátní. Řešení krizových situací je otázkou tréninku. Větší návštěvnost v některých časech může být řešena samoobslužným režimem, kdy by trenéři jednotlivých hodin měli možnost sami obsluhovat některé vybavení, případně by měli přístup do některých prostor bez nutnosti obsluhy z recepce.

Tabulka 15: Přístup personálu, basketbal

Přístup personálu	Reakce na stížnosti		Poskytnutí pomoci		Zdvořilost-recepce	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	1
-2	1	2	1	2	0	1
-1	3	4	4	5	0	3
0	2	3	6	7	1	6
1	4	8	6	11	6	14
2	12	19	9	12	17	16
3	41	27	37	26	39	22
	2,32	1,89	2,05	1,65	2,49	1,65
	-0,43		-0,40		-0,84	
Basketbal	Mezera dime nze		-0,56		N=63	

Tabulka 16: Přístup personálu, nohejbal

Přístup personálu	Reakce na stížnosti		Poskytnutí pomoci		Zdvořilost-recepce	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	2
-2	0	0	0	0	0	1
-1	0	1	0	1	0	0
0	3	1	3	3	0	2
1	3	2	6	9	5	3
2	15	17	12	12	10	20
3	24	24	24	20	30	21
	2,33	2,38	2,27	2,04	2,56	2,18
	0,04		-0,22		-0,38	
Nohejbal	Mezera dime nze		-0,19		N=45	

Tabulka 17: Přístup personálu, tenis

Přístup personálu	Reakce na stížnosti		Poskytnutí pomoci		Zdvořilost-správce tenis	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0
-1	0	1	0	0	0	0
0	0	2	0	3	1	1
1	3	3	2	7	2	4
2	17	18	22	17	18	16
3	19	15	15	12	18	18
	2,41	2,13	2,33	1,97	2,36	2,31
	-0,28		-0,36		-0,05	
Tenis	Mezera dime nze		-0,23		N=39	

5.4.4 Spolehlivost personálu

Indikátory, které byly zahrnuty do dimenze spolehlivost personálu, zahrnovaly otázky, které každý oddíl řeší jiným způsobem. Proto bylo pravděpodobné, že se výsledky jednotlivých oddílů budou lišit. Tento předpoklad byl chybný, jelikož se jedná o jednu z dimenzí, která má naopak velmi podobné výsledky. Výsledky v tabulce 18 značí, že členové TJ Slavoj Český Brod jsou se všemi indikátory spokojeni s výslednou hodnotou celé dimenze -0,07. Jediná větší odchylka byla zaznamenána u oddílu basketbalu (tabulka 21) u indikátoru, který se zabýval kvalifikovaností a zkušeností trenérů. Ovšem ani tento výsledek není ryze negativní, jelikož očekávání členů v tomto indikátoru bylo vysoké (2,59) a pouze dva respondenti ohodnotili vnímanou kvalitu zápornými čísly.

Tabulka 18: Spolehlivost personálu, TJ Slavoj Český Brod

Spolehlivost	Kvalifikovaní a zkušení trenéři	Konzistentní služby	Evidence a záznamy
ASPV	-0,13	-0,13	-0,09
Atletika	-0,13	0,04	-0,06
Basketbal	-0,6	-0,1	-0,33
Nohejbal	0,07	0,02	-0,09
Tenis	-0,18	0,13	0,1
Průměr indikátoru	-0,19	-0,01	-0,09
Průměr dimenze	-0,07		N=301

Tabulka 19: Spolehlivost personálu, ASPV

Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušení trenéři		Konzistentní služby		Evidence a záznamy	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0
-1	0	1	0	0	0	0
0	0	1	0	1	1	1
1	4	2	4	3	2	2
2	2	2	3	5	4	6
3	17	17	16	14	16	14
	2,57	2,43	2,52	2,39	2,52	2,43
	-0,13		-0,13		-0,09	
ASPV	Mezera dimenze		-0,12		N=23	

Tabulka 20: Spolehlivost personálu, atletika

Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušení trenéři		Konzistentní služby		Evidence a záznamy	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0
-1	1	0	1	0	1	1
0	0	1	2	4	12	16
1	2	7	5	7	10	9
2	26	32	31	20	36	34
3	102	91	92	100	72	71
	2,74	2,63	2,61	2,65	2,27	2,21
	-0,11		0,04		-0,06	
Atletika	Mezera dimenze		-0,05		N=131	

Tabulka 21: Spolehlivost personálu, basketbal

Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušení trenéři		Konzistentní služby		Evidence a záznamy	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	1	1	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	2	1
-1	1	1	0	0	1	2
0	0	3	0	9	2	3
1	3	14	12	3	6	10
2	10	17	9	6	9	17
3	48	27	42	45	43	29
	2,59	1,98	2,48	2,38	2,35	2,02
	-0,60		-0,10		-0,33	
Basketbal	Mezera dimenze		-0,34		N=63	

Tabulka 22: Spolehlivost personálu, nohejbal

Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušení trenéři		Konzistentní služby		Evidence a záznamy	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0
-1	0	0	0	0	0	0
0	0	2	0	1	0	1
1	7	4	0	2	0	2
2	14	11	18	10	16	13
3	24	28	27	32	29	29
	2,38	2,44	2,60	2,62	2,64	2,56
	0,07		0,02		-0,09	
Nohejbal	Mezera dimenze		0,00		N=45	

Tabulka 23: Spolehlivost personálu, tenis

Spolehlivost personálu	Kvalifikovaní a zkušenosti trenéři		Konzistentní služby		Evidence a záznamy	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0
-1	0	0	0	1	2	0
0	0	2	2	1	1	1
1	2	2	4	1	3	5
2	13	14	15	15	15	15
3	24	21	18	21	18	18
	2,56	2,38	2,26	2,38	2,18	2,28
	-0,18		0,13		0,10	
Tenis	Mezera dimenze		0,02		N=39	

Kvalifikovanost a zkušenost trenérů je jednou ze základních podmínek pro spokojené členy, i přesto v tuto chvíli nechává TJ tuto otázku v plné režii oddílů. Nabídka či finanční příspěvek na získávání vyšších kvalifikačních stupňů, případně příspěvky na vzdělávací programy přímo od TJ by pro některé trenéry a jejich oddíly byly zajímavou motivací. Členové všech pěti oddílů vyjádřili i spokojenost v otázce konzistentnosti služeb. Celkový výsledek otázky evidence a záznamy (0,09) ukazuje opět spokojenost členů, odchytku vidíme u oddílu basketbalu (-0,33, tabulka 21), tato odchytky je ovšem minimální a je zde vysoké očekávání členů (2,35).

5.4.5 Dostupnost informací

Dimenze dostupnost informací se skládala z pěti indikátorů. Dle tabulky 24 jsou členové TJ Slavoj Český Brod spokojeni s informacemi o změnách (-0,17), zbylé čtyři indikátory měli rozdíl -0,20 a více, což ukazuje nespokojenost s kvalitou poskytnutých služeb. Je vidět, že TJ jako neziskový sektor je naplněn lidmi, kteří zde fungují ve svém volném čase a chybí jim čas na nezbytnou administrativu a s tím spojenou dostupnost a aktualizaci informací.

Tabulka 24: Dostupnost informací, TJ Slavoj Český Brod

Dostupnost informací	Aktualizace informací o službách	Pokyny pro přístup a používání	Informace o změnách	Web/facebookové stránky TJ	Web/facebookové stránky oddílu
ASPV	-0,39	-0,65	-0,3	-0,78	-0,96
Atletika	-0,14	-0,54	0,08	-0,59	-0,11
Basketbal	-0,33	-0,6	-0,4	-0,78	-0,38
Nohejbal	-0,22	-0,44	-0,07	-0,69	-0,09
Tenis	-0,44	-0,26	-0,18	-0,87	0,59
Průměr indikátoru	-0,30	-0,50	-0,17	-0,74	-0,19
Průměr dimenze	-0,38				N=301

Mezi jednotlivými oddíly jsou malé odchylky. Oddíl ASPV (viz tabulka 25) je nejméně spokojen s webovými a facebookovými stránkami, a to jak stránkami TJ (-0,78), tak s oddílovými (-0,96). Členové by také uvítali dostupnost pokynů pro přístup a používání jednotlivých sportovišť (-0,65). Stejně tomu je u oddílu atletiky (viz tabulka 26), zde by členové také uvítali upravení webových a facebookových stránek TJ (-0,60) a opět by bylo vhodné zaměřit se na úpravu pokynů pro přístup a používání sportovišť (-0,54).

Tabulka 25: Dostupnost informací, ASPV

Dostupnost informací	Aktualizace info o službách		Pokyny pro přístup a používání		Informace o změnách		Web/facebookové stránky TJ		Web/facebookové stránky		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
-2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	
-1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	2	
0	2	1	2	5	0	0	4	10	4	7	
1	2	4	1	7	2	2	3	4	3	7	
2	2	6	8	2	4	6	4	5	4	4	
3	17	11	12	9	17	14	10	3	10	2	
	2,48	2,09	2,30	1,65	2,65	2,35	1,70	0,91	1,70	0,74	
	-0,39		-0,65		-0,30		-0,78		-0,96		
ASPV	Mezera dimenze		-0,62								N=23

Tabulka 26: Dostupnost informací, atletika

Dostupnost informací	Aktualizace informací o službách		Pokyny pro přístup a používání		Informace o změnách		Web/facebookové stránky TJ		Web/facebookové stránky		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
-2	0	1	0	0	0	0	1	3	1	0	
-1	0	0	0	1	1	0	5	4	5	1	
0	1	3	2	8	0	1	9	24	9	17	
1	10	13	10	1	3	0	23	35	23	21	
2	32	33	31	47	19	16	31	34	31	47	
3	88	81	88	57	108	114	62	31	62	45	
	2,58	2,44	2,56	2,02	2,78	2,85	2,02	1,42	2,02	1,90	
	-0,14		-0,54		0,08		-0,60		-0,11		
Atletika	Mezera dimenze		-0,26								N=131

Podobně je tomu i u oddílu basketbalu (viz tabulka 27), pokyny pro přístup a používání (-0,60), webové a facebookové stránky TJ (-0,78) i oddílu nohejbalu (-0,44), (-0,69), tabulka 28. Na webu TJ nejsou aktuální informace o možnostech využívání jednotlivých sportovišť a jsou zde zastaralé fotografie areálu nohejbalu a areálu Kutilka (fotbalové hřiště, atletické hřiště).

Tabulka 27: Dostupnost informací, basketbal

Dostupnost informací	Aktualizace info o službách		Pokyny pro přístup a používání		Informace o změnách		Web/facebookové stránky TJ		Web/facebookové stránky oddílu		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
-2	0	0	1	1	2	2	1	6	1	3	
-1	0	3	1	2	1	3	4	3	4	3	
0	5	5	1	6	1	4	7	14	7	10	
1	4	7	4	13	2	6	9	14	9	11	
2	12	15	14	15	6	6	11	8	11	16	
3	42	33	42	26	51	42	31	18	31	20	
	2,44	2,11	2,46	1,86	2,57	2,17	1,87	1,10	1,87	1,49	
	-0,33		-0,60		-0,40		-0,78		-0,38		
Basketbal	Mezera dimenze		-0,50								N=63

Tabulka 28: Dostupnost informací, nohejbal

Dostupnost informací	Aktualizace info o službách		Pokyny pro přístup a používání		Informace o změnách		Web/facebookové stránky TJ		Web/facebookové stránky oddílu		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
-2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
-1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	1	
0	2	2	0	2	1	1	3	6	3	4	
1	4	5	2	6	2	4	6	9	6	7	
2	12	16	16	22	18	9	17	20	17	12	
3	27	21	27	15	24	29	19	7	19	21	
	2,42	2,20	2,56	2,11	2,44	2,38	2,16	1,47	2,16	2,07	
	-0,22		-0,44		-0,07		-0,69		-0,09		
Nohejbal	Mezera dimenze		-0,30								N=45

Oddíl tenisu má tenisový areál ve své režii. Oproti ostatním oddílům v tabulce 29 vidíme lepší výsledek v otázce pokyny pro přístup a používání (-0,26). Poutavost webových a facebookových stránek TJ (-0,87) a oddílu (-0,59) označili za méně kvalitní.

Tabulka 29: Dostupnost informací, tenis

Dostupnost informací	Aktualizace info o službách		Pokyny pro přístup a používání		Informace o změnách		Web/facebookové stránky TJ		Web/facebookové stránky oddílu		
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	
-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
-2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
-1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
0	0	2	0	0	0	1	3	7	3	5	
1	4	5	7	11	1	1	6	9	6	9	
2	9	18	14	16	14	14	9	11	9	14	
3	26	14	18	12	24	22	21	9	21	10	
	2,56	2,13	2,28	2,03	2,59	2,41	2,23	1,36	2,23	1,64	
	-0,44		-0,26		-0,18		-0,87		-0,59		
Tenis	Mezera dimenze		-0,47								N=39

Informace pro přístup a používání jednotlivých sportovišť by mohla vést k vyšší návštěvnosti veřejnosti. Provozní řády a fotodokumentace jednotlivých areálů/sportovišť jsou špatně dohledatelné či vůbec nejsou zveřejněné.

5.4.6 Nabídka programů

Celkové výsledky v tabulce 30 ukazují, že s dimenzí nabídka programů jsou členové v zásadě spokojeni (-0,14). Pokud se podíváme na výsledky jednotlivých indikátorů, tak

dva ze čtyř indikátorů se dostaly podhodnotu -0,20. Členové jsou nejméně spokojeni s rozsahem sportů, které TJ nabízí (-0,37) a možností aktivit pro celou rodinu (-0,31). Nejvíce jsou členové spokojeni s přizpůsobením tréninků/sportovních hodin jejich kondici (0,29). Ve vypisovacích otázkách na konci dotazníku, kde členové mohli sdělit cokoli TJ či svému oddílu, se několikrát objevilo, že by uvítali další druhy sportů a také možnost sportování na rekreační úrovni. Zájem je o hodiny všeobecné sportovní přípravy či různé sportovní kroužky, jejichž cílem není připravit člena na závody, ale pouze se zdravě hýbat, a to v různých věkových kategoriích. Pohybem pouze pro radost (bez nutnosti účasti na závodech) se zabývá pouze oddíl ASPV. Ostatní oddíly jsou vedeny tak, aby byly děti připraveny na závody. V jednotlivých oddílech sice nejmladší děti nemusí závodit, ale oddíl počítá s účastí na závodech ve vyšším věku. Účast na závodech a turnajích má pro oddíl přidanou hodnotu (reprezentace oddílu/reklama), ale pro některé rodiče a děti znamená pouze psychickou či časovou zátěž.

Tabulka 30: Nabídka programů, TJ Slavoj Český Brod

Nabídka programů	Různé sporty	Přizpůsobení dle cíle člena	Přizpůsobení dle kondice člena	Aktivity pro celou rodinu
ASPV	-0,57	-0,43	0,04	-0,35
Atletika	-0,37	-0,16	-0,03	-0,54
Basketbal	-0,44	-0,16	0,19	-0,33
Nohejbal	-0,44	0,07	0,11	-0,18
Tenis	-0,05	-0,08	1,13	-0,13
Průměr indikátoru	-0,37	-0,15	0,29	-0,31
Průměr dimenze	-0,14			N=301

Oddíl ASPV (tabulka 31) by uvítal možnosti více sportů (-0,57).

Tabulka 31: Nabídka programů, ASPV

Nabídka programů	Různé sporty		Přizpůsobení dle cíle člena		Přizpůsobení dle kondice člena		Aktivity pro celou rodinu	
	vnímání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	0	0	0
-1	0	1	1	1	0	0	0	3
0	2	2	0	2	2	1	3	2
1	2	3	2	2	5	5	7	6
2	6	13	4	8	2	4	3	4
3	13	4	16	10	14	13	10	8
	2,30	1,74	2,48	2,04	2,22	2,26	1,87	1,52
	-0,57		-0,43		0,04		-0,35	
ASPV	Mezera dimenze		-0,33		N=23			

V oddíle atletiky (tabulka 32) a oddíle basketbalu (tabulka 33) byly nejhůře hodnoceny různé sporty (-0,37; -0,44) a aktivity pro celou rodinu (-0,54; -0,33).

Tabulka 32: Nabídka programů, atletika

Nabídka programů	Různé sporty		Přizpůsobení dle cíle člena		Přizpůsobení dle kondice člena		Aktivity pro celou rodinu	
	vnímání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	1	1	0	0
-2	1	0	1	0	0	0	0	0
-1	1	2	1	1	2	0	3	5
0	5	6	6	9	10	10	9	24
1	7	22	15	20	8	15	18	32
2	40	57	31	38	33	31	42	32
3	77	44	77	63	77	74	59	38
	2,40	2,03	2,33	2,17	2,29	2,26	2,11	1,56
	-0,37		-0,16		-0,03		-0,54	
Atletika	Mezera dimenze		-0,28		N=131			

Tabulka 33: Nabídka programů, basketbal

Nabídka programů	Různé sporty		Přizpůsobení dle cíle člena		Přizpůsobení dle kondice člena		Aktivity pro celou rodinu	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	6	0	0	2
-2	1	1	2	2	3	3	2	2
-1	2	5	1	4	1	3	1	4
0	3	6	11	7	10	10	6	8
1	8	14	10	12	8	14	12	9
2	22	17	12	18	14	18	18	15
3	27	20	27	20	21	15	24	23
	2,05	1,60	1,75	1,59	1,17	1,37	1,83	1,49
	-0,44		-0,16		0,19		-0,33	
Basketbal	Mezera dimenze		-0,19		N = 63			

Členové oddílu nohejbalu (tabulka 34) by stejně jako členové ostatních oddílů uvítali rozšíření nabídky sportů (-0,44).

Tabulka 34: Nabídka programů, nohejbal

Nabídka programů	Různé sporty		Přizpůsobení dle cíle člena		Přizpůsobení dle kondice člena		Aktivity pro celou rodinu	
	vnímání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	0	0	1	1	0
-1	0	1	0	0	0	1	0	1
0	0	2	2	2	6	2	0	4
1	2	6	4	7	9	6	9	8
2	16	18	18	9	13	17	12	17
3	27	18	21	27	17	18	21	15
	2,56	2,11	2,29	2,36	1,91	2,02	2,09	1,91
	-0,44		0,07		0,11		-0,18	
Nohejbal	Mezera dimenze		-0,11		N=45			

Členové oddílu tenisu (tabulka 35) uvedli spokojenost se všemi čtyřmi indikátory, nejvyšší hodnotu měl indikátor přizpůsobení dle kondice člena (0,36), jelikož očekávání členů bylo na hodnotě 1,85 oproti hodnotě vnímání 2,21.

Tabulka 35: Nabídka programů, tenis

Nabídka programů	Různé sporty		Přizpůsobení dle cíle člena		Přizpůsobení dle kondice člena		Aktivity pro celou rodinu	
	vnímání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	1	0	0	0
-2	1	0	0	0	0	0	1	0
-1	2	0	0	0	1	0	3	1
0	3	3	2	2	4	3	2	4
1	3	6	0	3	5	0	6	13
2	17	26	23	20	13	22	17	15
3	13	4	13	13	15	14	10	6
	1,85	1,79	2,18	2,10	1,85	2,21	1,67	1,54
	-0,05		-0,08		0,36		-0,13	
Tenis	Mezera dime nze		0,03		N=39			

5.4.7 Cena

Cenou rozumíme v neziskovém sektoru členský příspěvek. Z celkové tabulky (tabulka 36) se zdá členský příspěvek neadekvátní. Průměr indikátoru všech dotazovaných oddílů je -0,40. Průměr je ovšem ovlivněn silně negativním výsledkem oddílu basketbalu (- 0,98).

Tabulka 36: Cena, TJ Slavoj Český Brod

Cena	Získání členství	Členský příspěvek
ASPV	0,09	-0,3
Atletika	0,47	-0,15
Basketbal	0,24	-0,98
Nohejbal	0,58	-0,09
Tenis	0,44	-0,46
Průměr indikátoru	0,36	-0,40
Průměr dime nze	-0,02	N=301

Tabulka 37: Cena, ASPV

Cena	Získání členství		Členský příspěvek	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	1
-2	0	0	0	0
-1	0	0	0	1
0	0	0	1	1
1	6	3	4	2
2	2	6	5	6
3	15	14	13	12
	2,39	2,48	2,30	2,00
	0,09		-0,30	
ASPV	Mezera dime nze		-0,11	N=23

Tabulka 38: Cena, atletika

Cena	Získání členství		Členský příspěvek	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	1
-2	0	0	0	0
-1	5	2	1	3
0	14	6	1	2
1	17	5	6	10
2	36	35	26	21
3	59	83	97	94
	1,99	2,46	2,66	2,50
	0,47		-0,15	
Atletika	Mezera dime nze		0,16	N=131

Výši členského příspěvku považují za adekvátní členové oddílů ASPV (tabulka 37), atletiky (tabulka 38) a nohejbalu (tabulka 40). S negativním výsledkem jsme se setkali u oddílů basketbalu (-0,98) viz tabulka 39 a oddílu tenisu (-0,46) viz tabulka 41. Jelikož

otázka byla specifikována, zda je členský příspěvek adekvátní, tak nelze odhadovat, zda by se měl snížit či zvýšit.

Tabulka 39: Cena, basketbal

Cena	Získání členství		Členský příspěvek	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	5
-2	0	0	0	1
-1	0	0	0	3
0	3	6	3	6
1	12	3	3	3
2	12	6	18	24
3	36	48	39	21
	2,29	2,52	2,48	1,49
	0,24		-0,98	
Basketbal	Mezera dimenze		-0,37	N=63

Tabulka 40: Cena, nohejbal

Cena	Získání členství		Členský příspěvek	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	0	0	0	0
-1	0	1	0	0
0	5	2	0	1
1	13	2	7	6
2	6	7	11	14
3	21	33	27	24
	1,96	2,53	2,44	2,36
	0,58		-0,09	
Nohejbal	Mezera dimenze		0,24	N=45

Tabulka 41: Cena, tenis

Cena	Získání členství		Členský příspěvek	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	0	0	0	3
-1	0	0	0	1
0	4	0	2	4
1	5	2	7	5
2	11	12	17	14
3	19	25	13	12
	2,15	2,59	2,05	1,59
	0,44		-0,46	
Tenis	Mezera dimenze		-0,01	N=39

Mezi respondenty mohou být i trenéři oddílu, kteří by naopak mohli navrhnout zvýšení členských příspěvků. V poslední otázce, kde členové mohli sdělit cokoliv svému oddílu, byl jedním členem oddílu basketbalu označen členský příspěvek za neadekvátně vysoký. S možností získání členství v TJ byli členové spokojeni (0,36). Do všech oddílů je možné

se přidat po celý rok a v žádném oddíle neprobíhají žádné přijímací talentové testy. Oddíly jsou tedy otevřeny všem lidem zájímajícím se o pohyb a daný sport.

5.4.8 Bezpečí

Dimenze bezpečí (viz tabulka 42) se skládala z indikátoru soukromí a indikátoru zabývající se ochranou majetku. S poskytnutým soukromím jsou členové spokojeni (-0,14). Naopak tomu je u ochrany majetku, se kterou vyjádřili nespokojenost členové napříč všemi oddíly (-0,64).

Tabulka 42: Bezpečí, TJ Slavoj Český Brod

Bezpečí	Soukromí	Ochrana majetku
ASPV	-0,13	-0,61
Atletika	-0,2	-0,97
Basketbal	-0,14	-0,57
Nohejbal	-0,16	-0,58
Tenis	-0,08	-0,49
Průměr indikátoru	-0,14	-0,64
Průměr dimenze	-0,39	N=301

Tabulka 43: Bezpečí, ASPV

Bezpečí	Soukromí		Ochrana majetku	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	0	0	0	1
-1	2	2	0	1
0	5	5	1	2
1	6	6	4	6
2	6	9	8	6
3	4	1	10	7
	1,22	1,09	2,17	1,57
	-0,13		-0,61	
ASPV	Mezera dimenze		-0,37	N=23

Tabulka 44: Bezpečí, atletika

Bezpečí	Soukromí		Ochrana majetku	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	1	0	2
-2	3	1	0	6
-1	2	3	3	9
0	20	23	10	30
1	21	32	16	22
2	40	35	42	31
3	45	36	60	31
	1,74	1,54	2,11	1,15
	-0,20		-0,97	
Atletika	Mezera dimenze		-0,58	N=131

Tabulka 45: Bezpečí, basketbal

Bezpečí	Soukromí		Ochrana majetku	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	3	0	1	3
-1	0	0	2	3
0	18	12	5	4
1	6	27	4	15
2	14	14	15	18
3	22	10	36	20
	1,49	1,35	2,19	1,62
	-0,14		-0,57	
Basketbal	Mezera dimenze		-0,36	N=63

Tabulka 46: Bezpečí, nohejbal

Bezpečí	Soukromí		Ochrana majetku	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	0	1	0	0
-1	0	1	0	0
0	5	2	0	4
1	16	5	3	6
2	14	29	17	25
3	10	7	25	10
	1,64	1,80	2,49	1,91
	0,16		-0,58	
Nohejbal	Mezera dimenze		-0,21	N=45

Tabulka 47: Bezpečí, tenis

Bezpečí	Soukromí		Ochrana majetku	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0
-2	0	0	0	1
-1	2	0	0	2
0	4	6	3	6
1	12	14	11	11
2	12	13	13	10
3	9	6	12	9
	1,56	1,49	1,87	1,38
	-0,08		-0,49	
Tenis	Mezera dimenze		-0,28	N=39

Jelikož jsou ztráty a nálezy neustále přeplněné, dala se tato nespokojenost předpokládat. Větší informovanost nejen mezi členy, ale i jejich rodiči o ztrátách a nálezech by mohla upozornit na zapominání věcí. Seznam nalezených věcí by mohl být vždy aktuální na webových stránkách, případně by mohl být aktualizován v pravidelných intervalech. Vhodné by bylo také zavedení osobních skříněk pro stálé členy, případně zpoplatněné skříněky pro zákazníky TJ na jednotlivých sportovištích. Například oddíl atletiky by mohl uzamykatelnými skřínkami vybavit šatny v areálu Kutilka.

5.4.9 Pohodlí

Dimenze pohodlí (viz tabulka 48) se skládala ze tří indikátorů: přístup k nápojům, vhodný rozvrh tréninků a doprava a parkování. U prvních dvou indikátorů nebyl rozdíl očekávání členů (nároky) a členy skutečně vnímanou kvalitou služeb nižší než -0,20, a tak kvalitu služeb z pohledu pohodlí můžeme hodnotit jako kvalitní. Naopak indikátor dopravy a parkování měl hodnotu -0,53.

Tabulka 48: Pohodlí, TJ Slavoj Český Brod

Pohodlí	Přístup k nápojům	Vhodný čas/rozvrh	Doprava a parkování
ASPV	-0,17	-0,09	0,57
Atletika	-0,49	-0,37	-0,92
Basketbal	0,03	-0,27	-1,4
Nohejbal	-0,02	0,31	-0,84
Tenis	-0,18	0,21	-0,05
Průměr indikátoru	-0,17	-0,04	-0,53
Průměr dimenze	-0,18		N=301

Členové oddílu tenisu (tabulka 53) jsou jako jediní spokojeni s dopravou a parkováním, jelikož využívají nejčastěji tenisový areál, před kterým je dostatek parkovacích míst. Oproti tomu ostatní oddíly využívají z větší části své sportoviště v centru města Český Brod na adrese Komenského 516, kde je sportovní hala, krytá běžecká dráha, sál Buddha a venkovní nohejbalový areál. Město Český Brod se dlouhodobě potýká s nedostatkem parkovacích míst. Při vyzvedávání dětí v odpoledních a večerních hodinách je již většina míst obsazená, jelikož se jedná o čas, kdy běžná populace je již doma z práce. Doporučila bych v této otázce dále jednat s městem Český Brod, zda by některá parkovací místa před sportovní halou mohla být výhradně určena pro členy TJ Slavoj Český Brod, případně by zde mohla být parkovací místa s časovým omezením 15 minut. Jako druhá možnost se jeví pronájem plochy na parkování u základní školy Tyršova, která se nachází hned vedle sportovní haly a v odpoledních hodinách nejsou místa k parkování využívána, opět by se muselo jednat o parkování s časovým omezením. Areál Kutilka nejvíce využívají členové oddílu atletiky, kteří vyjádřili také s otázkou parkování nespokojenost (-0,92). Zde již vznikají nová parkovací místa, díky nimž bude využívání tohoto sportoviště opět kvalitnější.

Tabulka 49: Pohodlí, ASPV

Pohodlí	Přístup k nápojům		Vhodný čas/rozvrh		Doprava a parkování	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	1	0	0	1	0
-2	0	0	0	0	2	0
-1	0	1	0	0	0	2
0	0	1	0	0	2	2
1	6	1	2	4	6	2
2	6	7	7	5	2	5
3	11	12	14	14	10	12
	2,22	2,04	2,52	2,43	1,43	2,00
	-0,17		-0,09		0,57	
ASPV	Mezera dimenze		0,10		N=23	

Tabulka 50: Pohodlí, atletika

Pohodlí	Přístup k nápojům		Vhodný čas/rozvrh		Doprava a parkování	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	1	1	0	0	0
-2	0	1	0	0	1	7
-1	1	1	0	0	3	9
0	5	12	0	8	3	19
1	13	24	14	17	17	28
2	28	38	19	44	39	35
3	84	54	97	62	68	33
	2,44	1,95	2,60	2,22	2,24	1,33
	-0,49		-0,37		-0,92	
Atletika	Mezera dimenze		-0,59		N=131	

Kvalitnější služby by členové oddílu atletiky (tabulka 50) očekávali i v otázce vhodného časového rozvrhu (-0,37) a přístupu k nápojům (-0,49). Areál Kutilka dosud není napojen na vodovodní síť, chybí tedy v celém areálu přístup k pitné vodě. Na tento nedostatek respondenti upozorňovali i v poslední otázce dotazníku, kde členové mohli napsat cokoliv k TJ či některému z oddílů: Přístup k pitné vodě (barel s vodou na doplnění lahvíček). Možnost koupit si pití skvělé sportovce nedělá. Je fajn mít možnost natočit si pitnou vodu. Zaveďte pitnou vodu.

Tabulka 51: Pohodlí, basketbal

Pohodlí	Přístup k nápojům		Vhodný čas/rozvrh		Doprava a parkování	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	2	1	0	0	2	6
-2	1	0	1	1	1	7
-1	0	1	0	2	1	11
0	3	2	3	3	3	9
1	7	10	5	5	14	6
2	8	10	12	21	15	7
3	42	39	42	31	27	17
	2,24	2,27	2,43	2,16	1,84	0,44
	0,03		-0,27		-1,40	
Basketbal	Mezera dimenze		-0,54		N=63	

Tabulka 52: Pohodlí, nohejbal

Pohodlí	Přístup k nápojům		Vhodný čas/rozvrh		Doprava a parkování	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	0	0	1	1	2
-1	0	0	0	0	1	3
0	4	4	3	1	4	3
1	5	6	9	3	6	18
2	12	11	14	13	8	12
3	24	24	19	27	25	7
	2,24	2,22	2,09	2,40	2,09	1,24
	-0,02		0,31		-0,84	
Nohejbal	Mezera dimenze		-0,19		N=45	

Tabulka 53: Pohodlí, tenis

Pohodlí	Přístup k nápojům		Vhodný čas/rozvrh		Doprava a parkování	
	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání	očekávání	vnímání
-3	0	0	0	0	0	0
-2	0	1	0	0	0	0
-1	0	1	0	0	0	0
0	0	2	6	4	2	5
1	7	4	6	2	10	6
2	12	10	15	21	12	13
3	20	21	12	12	15	15
	2,33	2,15	1,85	2,05	2,03	1,97
	-0,18		0,21		-0,05	
Tenis	Mezera dimenze		-0,01		N=39	

Členové oddílu basketbalu (tabulka 51) by uvítali kvalitnější služby nejen v dopravě a parkování, ale také v otázce vhodný čas/rozvrh (-0,27). Oddíl basketbalu v tuto chvíli nemá možnost úpravy cvičebního rozvrhu, jelikož je hala plně obsazena. Vytvoření nového cvičebního prostoru by umožnilo vytvoření rozvrhu, který by členům více vyhovoval.

6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Dle celkových výsledků se dá uvést, že členové jsou s poskytovanými službami TJ Slavoj Český Brod spokojeni. U žádné dimenze nebyla překročena kritická hodnota -1, a tak nelze hodnotit některou z nabízených služeb jako absolutně nekvalitní. Tato kritická mezera nižší než -1, která značí nespokojenost s poskytnutou službou, nebyla v souhrnných výsledcích za tělovýchovnou jednotu ani ve výsledcích dimenzí jednotlivých oddílů zaznamenána. Pod tuto hraniční hodnotu se dostaly pouze dva indikátory, a to indikátor zabývající se prostorovými podmínkami (oddíl basketbalu - 1,05) a parkování (oddíl basketbalu -1,40).

Největší nedostatky byly zaznamenány v dimenzi dostupnost informací. Přesněji v otázkách: aktualizace informací o službách (-0,30), pokyny pro přístup a používání sportovišť (-0,50), webové a facebookové stránky TJ (-0,74). S webovými stránkami svého oddílu nebyli spokojeni členové ASPV (-0,96) a basketbalu (-0,38). TJ Slavoj Český Brod má všechny zápisy z jednání VV výboru, valné hromady a dalších jednání volně ke stažení na svých webových stránkách, ovšem členové ani běžná veřejnost nehledá odpovědi na své otázky v těchto rozsáhlých dokumentech. Mým doporučením je zaměřit se na komunikaci s veřejností pro vzájemné pochopení a soulad organizace s okolím, především městem Český Brod a dalšími organizacemi. Navrhuji zaměřit se na komunikaci především na facebookových, webových a instagramových stránkách prostřednictvím kratších příspěvků zaměřených nejen na sportovní výsledky členů, ale také na běžnou práci výkonného výboru TJ. Pomoci by mohly pravidelné příspěvky v měsíčníku Českobrodský zpravodaj. Webové stránky je vhodné doplnit o aktuální fotogalerii jednotlivých areálů. Snadno přístupné by měly být provozní řady sportovišť. Aktualizovány by měly být informace o možnosti využívání jednotlivých sportovišť tak, aby se více přiblížila veřejnosti. Na tyto PR aktivity je nejvhodnější PR specialista, ovšem postačí někdo ze členů znalý této problematiky.

Z výsledků dimenze atmosféra – prostředí, poddimenze prostorových podmínek (tabulka 7; -0,52) je patrná potřeba úpravy cvičebních prostor. Úprava či vytvoření nových cvičebních prostor by rozšířilo možnost tréninků jednotlivým oddílům. Prioritou by mělo být vybudování sálu pro skupinové lekce s kapacitou kolem 20 osob, který by vyhovoval kruhovým tréninkům, funkčním tréninkům, případně lekcím jógy/zdravotního cvičení/pilates. Nabízí se zde možnost rozšíření již existujícího Buddha sálu. Otázka

prostorových podmínek je z pohledu oddílu basketbalu také nevyhovující (-1,05), a to jak z důvodu menšího basketbalového hřiště, tak velké obsazenosti haly dalšími oddíly, a to především v zimním období oddílem nohejbalu. Otázka chybějících cvičebních prostor v Českém Brodě je aktuálním tématem i pro Město Český Brod a místní školy a veřejnost. Nová basketbalová hala by proto byla naplno využita. Ve slovním hodnocení respondentů se v souvislosti s kapacitou objevil komentář k výstavbě nového cvičebního prostoru, který by mohla využívat veřejnost, jelikož všechny cvičební prostory v Českém Brodě jsou v odpoledních hodinách obsazeny sportovními oddíly a kluby. Navrhují aktivně jednat o možnosti vybudování haly, případně jiného vnitřního sportoviště na volném pozemku Na Vyhlídce. Tomuto kroku musí předcházet ověření využitelnosti, zjištění preferované velikosti a další nutné kroky. Sportovní hala je v zimním období plně obsazena oddílem nohejbalu a basketbalu. Přechodným řešením by mohla být úprava kryté běžecké dráhy, nejzásadnější úpravou by bylo zvýšení stropu v 1/3 tunelu, toto zvýšení by umožnilo využívat jej k míčovým hrám a byla by zde možnost tréninku dalších atletických disciplín. V dimenzi atmosféra – prostředí v otázce zabývající se osvětlením byli nespokojeni členové oddílu atletiky (-0,31) a nohejbalu (-0,36). Sportovní hala, kterou využívá oddíl nohejbalu, již disponuje novým osvětlením, naopak atletický stadion na Kutilce nemá žádné osvětlení stadionu. V zimních měsících je proto omezen časový rozvrh, kdy je možné stadion využívat. Vybudování osvětlení by zkvalitnilo trénink a umožnilo rozšířit časový rozvrh, ve kterém je možné stadion využívat.

Z dimenze pohodlí – poddimenze parkování vyplývá, že pouze členové oddílu tenisu jsou spokojeni s parkováním (-0,05). Celková hodnota včetně tenisu za TJ Slavoj Český Brod poddimenzi parkování dosáhla hodnoty -0,53. Parkování je dlouhodobým těžko řešitelným problémem. Město Český Brod se dlouhodobě potýká s nedostatkem parkovacích míst. Doporučila bych v této otázce dále jednat s městem Český Brod, zda by některá parkovací místa před sportovní halou (Komenského 516) mohla být výhradně určena pro členy TJ Slavoj Český Brod, případně zde mohla být místa s časovým omezením 15 minut. Jako druhá možnost se jeví pronájem parkovacích míst na pozemku základní školy Tyršova, které se nachází v těsné blízkosti sportovní haly a v odpoledních hodinách není využíváno, opět by se muselo jednat o parkování s časovým omezením. Sportoviště na adrese Komenského 516 se stále rozrůstají. Název, který nese tato budova: Sportovní hala, je již zastaralý. Aktuálně se zde nachází: sportovní hala, krytá běžecká dráha, venkovní nohejbalový areál, sauna a vířivka, budha sál a sál pro stolní tenisu.

Na budově by bylo vhodné upravit nápis z původního nápisu Sportovní hala, na nápis: TJ Slavoj Český Brod. Z dimenze pohodlí dále vyplývá z otázky 29 (30) zabývající se přístupem k nápojům, že část členů by uvítala mít alespoň přístup k pitné vodě, jedná se o oddíl atletiky (-0,37). Pitná voda není přivedena do žádné části areálu Kutilka (fotbalové hřiště, atletický stadion, tělocvična). V poslední otázce, kde měli členové možnost cokoliv sdělit TJ, se objevily názory, že pro členy není tak důležité mít možnost zakoupit při tréninku pití, stačil by přístup k pitné vodě, aby vodu mohli doplnit do vlastní lahve. Členové ostatních oddílů jsou s touto poddimenzí spokojeni.

V dimenzi cena byla poddimenze členský příspěvek označena členy oddílu basketbalu (- 0,98) a oddílu tenisu (-0,46) za neadekvátní. Stanovení členského příspěvku v jednotlivých oddílech je na vedení oddílu a dle vedení oddílů je adekvátní. Pokud není možné členský příspěvek znatelně upravit, tak bych mezi další doporučení zařadila systém členství (věrnostní karta). TJ by zde mohla nabízet cenové zvýhodnění pro vstup do wellness zóny (sauna, vířivka), zasílání pozvánek na závody a turnaje jednotlivých oddílů, pravidelné webové a facebookové soutěže o drobné sportovní pomůcky, případně propagační materiály. Zde bych zařadila i možnost společných aktivit a sportovních hodin/nabídek jednotlivých oddílů, které by zaštitila TJ a spolupracovaly by na nich jednotlivé oddíly. Tyto společné aktivity by zahrnovaly mezioddílové turnaje, společné kruhové tréninky, kompenzační cvičení či cvičení maminek s dětmi, cvičení pro nejmenší členy. Takovým krokem by se zkvalitnily služby i v oblasti aktivit pro celou rodinu. Jednotlivé oddíly mají omezenou kapacitu na tyto aktivity. Pokud by oddíly v této sféře spolupracovaly, bylo by možné tyto aktivity provozovat.

V dimenzi bezpečí vyjádřili nespokojenost členové napříč všemi oddíly (-0,64). Přestože TJ Slavoj nemá informace o stížnostech týkající se krádeží nebo poškození osobních věcí. Nabízí se otázka ztrát a nálezů, jelikož ztráty a nálezy jsou neustále přeplněné. Větší informovanost nejen mezi členy, ale i jejich rodiči o ztrátách a nálezech by mohla upozornit na zapomínání věcí. Seznam nalezených věcí by mohl být vždy aktuální na webových stránkách, případně by mohl být aktualizován v pravidelných intervalech. Vhodné by bylo také zavedení osobních skříněk pro stálé členy, případně zpoplatněné skřínky pro zákazníky TJ na jednotlivých sportovištích. Například oddíl atletiky by mohl uzamykatelnými skřínkami vybavit šatny v areálu Kutilka.

V dimenzi přístup personálu (reakce na stížnosti -0,29, poskytnutí pomoci -0,36, zdvořilost -0,53) byl každý z oddílů nespokojen alespoň v jedné otázce. Sportovní služby stejně jako všechny služby závisí na lidech. Čekání, špatná reakce na stížnosti, nezdvořilé chování k zákazníkům tvoří celkový dojem. Vhodná pravidelná školení personálu recepce by zvýšila kvalitu poskytovaných služeb. Možné je také vyzkoušení tajného zákazníka (mystery shopping). Při řešení méně běžných situací (krizové situace) či velkému počtu členů/zákazníku vyžadující pomoc se dostává zaměstnanec do stresové situace, kdy přístup/zdvořilost nemusí být adekvátní. Vytvoření částečně samoobslužného režimu by služby zkvalitnilo. Samoobslužný režim by mohl být zprvu nabídnut mezi trenéry TJ Slavoj Český Brod, kterým by se mohl umožnit vstup do sportovních prostor TJ Slavoj Český Brod pomocí čipových karet (klíčů), ty by mohli být využívány i v prostoru šaten a dalších přilehlých prostorách.

Ve vypisovačích odpovědích byl zaznamenán velký zájem o sportovní kroužek pro děti, který by mohly navštěvovat děti, které chtějí vyzkoušet různé sporty či pravidelně cvičit bez povinnosti závodit a reprezentovat oddíl v daném sportu, a to i v pozdějším školním věku. Toto nabízí pouze oddíl ASPV, který se zabývá především gymnastikou, oddíl atletiky nabízí možnost atletiky pro radost (cvičení jedenkrát týdně) dětem do devíti let věku. Spolupráce jednotlivých oddílů by zde mohla zajistit možnost požadovaného zájmového sportovního kroužku, ve kterém by se vedení/trenéři kroužku střídali dle zaměření hodiny. Tím by jednotlivé oddíly byly časově zatíženy pouze minimálně a zároveň by jednotlivé sporty vedli zkušení trenéři.

7 DISKUSE

Cílem diplomové práce bylo doporučit vedení TJ Slavoj Český Brod případná východiska v podobě návrhů a doporučení, která by vedla ke zvýšení kvality tělovýchovných služeb a tím k vyšší spokojenosti členů. Kvalitu služeb zákazníci/členové hodnotí jako rozdíl mezi očekáváním (nároky) a skutečně vnímanou kvalitou poskytnutých služeb (Parasuraman, Zeithamlová, Berry (1988); Kim, Kim (1995); Foret, Stávková (2003); Kotler, Armstrong (2004); Kozel (2006), Kotler, Keller (2007); Chelladurai (2008); Šíma (2014); Ruda (2019). Cronin a Taylor (1994) oproti tomu věří, že zákazníci jsou schopni své očekávání zahrnout do výsledného hodnocení, a tak mohou hodnotit pouze vnímaný výkon. Existuje mnoho metod měření kvality služeb. Jejich autoři mají na problematiku kvality služeb rozdílné názory, ale shodují se v tom, že pouze zákazník může hodnotit kvalitu poskytnuté služby. Autorka této práce se zabývá zákaznickým očekáváním, zastává názor, že zdvojení otázek má více pozitivních výsledků než negativních a je vhodné se ptát na očekávání především v prostředí ve kterém si nejsme jisti zákaznickým očekáváním. Kvalita služeb a očekávání zákazníka v neziskovém sektoru prozatím není pravidelně zkoumána a není tedy zřejmé, jak se očekávání zákazníka v ziskovém sektoru liší od očekávání člena v neziskovém sektoru. Na základě rešerše odborné literatury, konzultace s vedoucím práce a vedení TJ byla vybrána metoda QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea, jejími autory jsou Daeshik Kim a Susan Y. Kim. Tato metoda je považována za vhodnou pro měření kvality služeb z pohledu spokojenosti zákazníka ve sportovním prostředí (Kim a Kim 1995; He, 2015; Ruda, 2019). Metoda QUESC patří mezi méně používané a v prostředí neziskových organizací v České republice ještě nebyla použita. Známe je její použití v zahraničí. Použitý dotazník vycházel z překladu původního dotazníku QUESC pro měření kvality sportovních a tělovýchovných služeb. Šíma (2015) uvádí, že kvůli kulturním odlišnostem je převod dotazníků problematický, autoři Kim, Berry (1993) upozorňují na velké rozdíly mezi zeměmi rozvinutými a rozvojovými. Následoval odborný překlad jednotlivých položek dotazníku QUESC (příloha 3). Překlada se účastnila skupina učitelů Carpinus Český Brod a PhDr. Tomáš Ruda, Ph.D. (jazyková úroveň C1, překladatel, který se účastnil transkulturního překladu ve své disertační práci a disertační práci doktorky Tomešové a disertační práci Vlasákové). Neobjevily se žádné problémy s transkulturním překladem. Problémy tedy nebyly zaznamenány v oblasti mezikulturního převodu, ale spíše převedení dotazníku ze ziskového sektoru

do sektoru neziskového a převedení do dnešní doby. Původní dotazník nezahrnoval například otázky zabývající se webovými stránkami. Úpravy dotazníku byly provedeny na základě konzultací s vedoucím práce, vedením TJ Slavoj Český Brod a následné pilotáži. Úpravy dotazníku byly rozsáhlé, a tak použitý dotazník nelze označit za původní.

Příbová (1996) uvádí, že nevýhodou písemného dotazování je nízká návratnost, za dobrou návratnost dotazníků se považuje 30 %. Dotazník vyplnilo 301 respondentů (46 % mužů, 54 % žen), což představuje 39,9 % základního souboru, to je více než se u písemného dotazování očekává. Druhou nevýhodou bývá struktura respondentů, protože nevíme, kdo doopravdy dotazník vyplnil (Kozel 2006). Jelikož byl dotazník distribuován pouze členům na sportovištích a byly zasílány zprávy s odkazem na elektronický dotazník na emailové adresy členů, bylo i toto riziko minimalizováno.

Poslední diskuse se zabývá otázkou, kdo by měl hodnotit kvalitu poskytnutých služeb. Jak je uvedeno výše autoři se shodují, že pouze zákazník může hodnotit kvalitu poskytnuté služby. Pelsmacker, Geuense a Bergha (2017) upozorňují na problematiku hodnocení kvality služeb, pokud zákazník není totožný se spotřebitelem. Pokud zákazník není zároveň i spotřebitelem sportovní služby, není jasné, kdo má službu hodnotit, zda zákazník nebo spotřebitel. Posuzování služby zákazníkem je v tomto případě zkresleno.

U tohoto výzkumu je nutné připustit, že posuzování služeb rodiči je do jisté míry zkresleno, jelikož nejsou přítomni pravidelně při poskytování služby. V případě tohoto průzkumu bylo možné i zdvojených odpovědí za jednoho člena, jelikož na dotazník mohli odpovídat zároveň členové věkové kategorie 12–18 let a zároveň jejich zákonní zástupci. V otázce týkající se motivu členství se objevily odpovědi zákonných zástupců s tím, že neví, s jakým motivem jejich dcera/syn navštěvuje tělovýchovnou jednotu. Dále je nutné připustit, že nebyl použit původně plánovaný transkulturní přeložený dotazník QUESC, ale po konzultaci s autorkou a vedením TJ byl upraven pro neziskový sektor a potřeby tělovýchovné jednoty. Přestože v tomto průzkumu nebyl přímý překlad použit, je možné jej využít v dalších akademických pracích, ovšem s limity jako rok vzniku tohoto typu dotazníku a problematika mezikulturního převodu. Některé otázky jsou již zastaralé či nejsou vhodné pro neziskový sektor. Jedním z dalších limitů je, že pozorování dané problematiky bylo sice dlouhodobé, ale bylo provedeno v období, kdy byl sport omezován z důvodů pandemie koronaviru (2020). Výsledky dotazování proto mohou být

podle autorky zkresleny, protože členové v tomto období mohou mít snížené požadavky na poskytování sportovních služeb.

8 ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo doporučit vedení TJ Slavoj Český Brod případná východiska pro zvýšení kvality tělovýchovných služeb a tím dosáhnout vyšší spokojenosti členů. Po rešerši odborné literatury k danému tématu, bylo pro marketingový výzkum zvoleno písemné dotazování. Dotazník vycházel z mezikulturálního překladu dotazníku QUESC pro měření kvality sportovních a tělovýchovných služeb. Dotazník byl rozšířen o poslední dvě otázky, kde mohli členové sdělit cokoliv svému oddílu a tělovýchovné jednotě. Úpravy dotazníku byly provedeny na základě konzultací s vedoucím práce, vedení TJ Slavoj Český Brod a následné pilotáži. Doplňující data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s vedením TJ Slavoj Český Brod, s předsedy jednotlivých oddílů a ze studia dostupných dokumentů. Tyto doplňující data pomohla k částečnému vysvětlení výsledků dotazníku.

Distribuovaný dotazník vyplnilo 301 respondentů z toho 137 mužů (46 %) a 164 žen (54 %). Nejčastěji respondenti uváděli, že motivem jejich členství v TJ Slavoj Český Brod je radost (26 %, 222 respondentů). Druhým nejčastějším motivem byla tělesná zdatnost (24 %, 203). Ve vztahu k předešlým dvěma motivům již respondenti v menší míře uváděli za motiv jejich členství zdraví (17 %, 144), společenské kontakty (14 %, 118) a psychické uvolnění (14 %, 116). Dle celkových výsledků se dá uvést, že členové jsou s poskytovanými službami TJ Slavoj Český Brod spokojeni. Výsledky byly uváděny dle jednotlivých dimenzí jako průměry mezer jednotlivých dimenzí: atmosféra – prostředí (-0,20), přístup personálu (-0,39), spolehlivost (-0,07), dostupnost informací (-0,38), nabídka programů (-0,14), cena (-0,02), bezpečí (-0,39), pohodlí (-0,18). Se službami byli zákazníci spokojeni v dimenzích atmosféra-prostředí, spolehlivost, nabídka programů, cena a pohodlí. Výhrady měli v dimenzi přístup personálu, dostupnost informací a bezpečí. Mezera nižší než -1, která značí nespokojenost s poskytnutou službou, nebyla v souhrnných výsledcích za tělovýchovnou jednotu ani ve výsledcích dimenzí jednotlivých oddílů zaznamenána. Pod tuto hraniční hodnotu se dostaly pouze dva indikátory, a to indikátor zabývající se prostorovými podmínkami (oddíl basketbalu - 1,05) a parkování (basketbal -1,40).

Celý průzkum probíhal podle plánu bez závažnějších změn, jedinou změnou bylo prodloužení termínu dotazování, původní období březen–duben 2020 bylo prodlouženo na období březen–říjen 2020. Toto rozhodnutí se ukázalo jako dobře zvolené i vzhledem

k vládním nařízením vztahujícím se k epidemii koronaviru, která střídavě zakazovala a omezovala setkávání členů na sportovištích.

Přínos práce je zřejmý pro vedení TJ Slavoj Český Brod, dotazník může být opětovně použit. Vedení tělovýchovné jednoty tak může ověřit spokojenost členů s poskytovanou kvalitou sportovních služeb i po nějaké době a výsledky porovnat. Získané výsledky a konkrétní návrhy jsou rozepsány pro tělovýchovnou jednotu i pro jednotlivé oddíly. Dotazník mohou využít další neziskové organizace jako inspiraci pro vlastní měření kvality tělovýchovných služeb. Dalším přínosem je mezikulturní převod dotazníku QUESC. Přestože v tomto průzkumu nebyl přímý překlad použit, je možné jej využít v dalších akademických pracích.

VÝCHOZÍ STUDIJNÍ LITERATURA

1. BOUČKOVÁ J. (2003). *Marketing*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck.
2. BRADY, M. K. (1997) *Re-Conceptualizing Perceived Service Quality: Hierarchical Model*. Unpublished doctoral dissertation, The Florida State University.
3. BRANDT, R.D. (1987). A procedure for identifying value-enhancing service components using customer satisfaction survey data, in Surprenant, C. (Ed.), *Add Value to Your Service*, American Marketing Association. 61- 65.
4. CRONIN, J., & TAYLOR, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance - based and Perceptions – Minus – Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131
5. ČÁSLAVOVÁ, E. (2009). *Management a marketing sportu*. Praha: Olympia, 240 s.
6. ČÁSLAVOVÁ, E. (2020). *Management a marketing sportu 21. století*. Jesenice: Ekopress, 219 s.
7. ČÁSLAVOVÁ, E. (2002). *Management sportu*. Praha: East West Publishing Compeny a East Publishing, 172 s.
8. MCDONALD, M., SUTTON, W., MILNE, G. (1995). TEAMQUAL: Measuring service quality in professional team sports. *Sport Marketing Quarterly*. 4(2), 9-15.
9. FORET, M., STÁVKOVÁ, J. (2003). *Marketingový výzkum: Jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada Publishing
10. FORET, M. (2006). *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 292 s.
11. FRIČ, P., GOULLI, R. (2001). *Neziskový sektor v České republice*. Praha: Eurolex Bohemia, 203 s.
12. FRIČ, P. (1999). *Activities and Needs of Non-profit Organizations in the Czech Republic. The Results of Quantitative Sociological Research*. Praha: Agnes ICN.
13. HALLER, S. (1998). *Beurteilung von Dienstleistungsqualität: Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich*. Deutscher Universitäts-Verlag.
14. HE, Y. (2015). Evaluation of Service Quality of Commercial Fitness Club Based on the QUESC Model. *The Open Cyberneticx & Systemics Journal*. 9(1), 899-903.
15. HENDL, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 408 s.
16. HOBZA, V., REKTOŘÍK, J. (2006). *Základy ekonomie sportu*. Praha: Ekopress, 191 s.

17. HORÁKOVÁ, I. (1992). *Marketing v současné světové praxi*. Praha: Grada, 364 s. 1992.
18. TJ SLAVOJ ČESKÝ BROD (2020). *Dokumenty*. [online]. [cit. 2020-02-03]. Dostupné z: < <https://www.tjslavojcb.cz/dokumenty> >.
19. KAPLAN S. R., NORTON P. D. (2007). *Balanced Scorecard: Strategický systém měření výkonnosti podniku*. Praha: Management Press, s. r. o., 268 s.
20. KOTLER, P. (2007). *Moderní marketing*. 4. evropské vyd. Praha: Grada publishing. 1048 s.
21. KOTLER, P., AMSTRONG, G. (2004). *Marketing*. Praha: Grada. 864 s.
22. KOTLER, P., KELLER, K. L. (2007). *Marketing management*. 12. vydání, Praha: Grada. 788 s.
23. KOTLER, P., KELLER, K. L. (2013). *Marketing management*. 14. vydání, Praha: Grada. 816 s.
24. KOUBEK, J. (2015). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5. vydání, Praha: Management Press. 399 s.
25. KOZEL, R. (2006). *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy možnosti*. Praha: Grada. 280 s.
26. KIM, U., BERRY, J. (1993). *Indigenous Cultural Psychologies: Research and Experience in Cultural Context*. Newbury Park, CA: Sage. 518 s.
27. KIM, D., KIM, Y. S. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centres in Korea, *Journal of Sport Management*. 9(2), 208- 220.
28. LAM, E. T.C., ZHANG, J. J., JENSEN, B. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement in Physicaleducation and Exercise Science*. 9(2), 79-111.
29. NOVOTNÝ, J. (2004). *Ekonomika a řízení neziskových organizací*. Praha: Oeconomica. 156 s.
30. NOVOTNÝ, J., LUKEŠ, M. (2008). *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. Praha, Oeconomica, 223 s.
31. PARASURAMAN, A., ZEITHAMLOVÁ, V. A., BERRY, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4), 41-50.

32. PARASURAMAN, A., ZEITHAMLOVÁ, V. A., BERRY, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumers perceptions of service quality, *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
33. PELSMACKER, P., GEUENS, M., BERGH, J. (2017). *Marketing Communications: A European Perspective*. 6. vyd. Harlow: Financial Times Prentice Hall. 625 s.
34. PŘIBOVÁ, M. (1996). *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada Publishing, 238 s.
35. REKTOŘÍK, J. (2007). *Organizace neziskového sektoru*. Praha: Ekopress, 188 s.
36. RUDA, T. (2019). *Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v soukromých institucích specializujících se na předškolní vzdělávání v Praze*. Disertační práce. Praha: UK FTVS Praha. 334 s. Vedoucí disertační práce Eva Čáslavová.
37. RUDA, T., AUGUSTOVÁ, M., ŠÍMA, J. (2012) Aplikace metody SERVQUAL pro hodnocení kvality služeb ve sportu. *Česká kinantropologie*. 16(4), 47-54
38. ŠÍMA, J. (2009). Klasifikace tělovýchovných a sportovních služeb – aplikace pro sportovní management. Konference Management a marketing sportu a cestovního ruchu v Ústí n. L. Západočeská univerzita v Plzni.
39. ŠÍMA, J., RUDA, T. (2012). Conceptualization of Methods Designed to Evaluation Service Quality in Sport. *Acta Universitatis Carolinae Kinanthropologica*. 48(2), 146-155.
40. ŠÍMA, J., VORÁČEK, J., ČÁSLAVOVÁ, E., RUDA, T. (2013). *Sportovní marketing*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu. 154 s.
41. ŠÍMA, J. (2014). *Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v pražských fitness centrech z pohledu zákazníka*. Disertační práce. Praha: UK FTVS Praha. 268 s. Vedoucí disertační práce Eva Čáslavová.
42. ŠÍMA, J. (2016). *Kvalita služeb sportovních zařízení a možnosti jejího hodnocení*. 1. vydání, Praha: Karolinum. 120 s.
43. ŠÍMA, J., RUDA, T. (2019). Using the SERVQUAL Model in Prediction of Customer Satisfaction in Czech Fitness Centres. *Management Studies*. 7(1), 42-49.
44. VAŠTÍKOVÁ, M. (2014). *Marketing služeb-efektivně a moderně*. 2. vydání, Praha: Grada Publishing, 272 s.
45. VAVRA, T. G. (1997). *Improving your measurement of customer satisfaction*. Milwaukee: ASQ Quality Press. 490 s.
46. WANG, L., XU, J. (2005). Estimates analysis of service quality of commercial fitness club, *Guizhou Sports Science and Technology*, 2, 22-26.

47. ŽÁK M., (2002). *Velká ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde. 887 s.
48. YONG, J. K. (2000). *A Multidimensional and Hierarchical Model of Service Quality in the Participant Sport Industry*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University.

SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: QUESC, faktorová analýza sportovních center, 12 dimenzí, 42 indikátorů.	29
Tabulka 2: Faktory/dimenze jednotlivých modelů	34
Tabulka 3: Dimenze, indikátory – dotazník TJ Slavoj Český Brod	40
Tabulka 4: Základní soubor členů TJ Slavoj Český Brod	42
Tabulka 5: Přehled členské základny TJ v roce 2019.....	43
Tabulka 6: Atmosféra-prostředí, TJ Slavoj Český Brod.....	51
Tabulka 7: Atmosféra-prostředí, ASPV.....	52
Tabulka 8: Atmosféra-prostředí, atletika	52
Tabulka 9: Atmosféra-prostředí, basketbal.....	53
Tabulka 10: Atmosféra-prostředí, nohejbal	53
Tabulka 11: Atmosféra-prostředí, tenis	54
Tabulka 12: Přístup personálu, TJ Slavoj Český Brod	54
Tabulka 13: Přístup personálu, ASPV	55
Tabulka 14: Přístup personálu, atletika.....	55
Tabulka 15: Přístup personálu, basketbal	56
Tabulka 16: Přístup personálu, nohejbal.....	56
Tabulka 17: Přístup personálu, tenis.....	56
Tabulka 18: Spolehlivost personálu, TJ Slavoj Český Brod	57
Tabulka 19: Spolehlivost personálu, ASPV	57
Tabulka 20: Spolehlivost personálu, atletika.....	58
Tabulka 21: Spolehlivost personálu, basketbal.....	58
Tabulka 22: Spolehlivost personálu, nohejbal.....	58
Tabulka 23: Spolehlivost personálu, tenis	59
Tabulka 24: Dostupnost informací, TJ Slavoj Český Brod	59
Tabulka 25: Dostupnost informací, ASPV	60
Tabulka 26: Dostupnost informací, atletika.....	60
Tabulka 27: Dostupnost informací, basketbal	61
Tabulka 28: Dostupnost informací, nohejbal.....	61
Tabulka 29: Dostupnost informací, tenis.....	61
Tabulka 30: Nabídka programů, TJ Slavoj Český Brod.....	62
Tabulka 31: Nabídka programů, ASPV	62

Tabulka 32: Nabídka programů, atletika	63
Tabulka 33: Nabídka programů, basketbal	63
Tabulka 34: Nabídka programů, nohejbal	63
Tabulka 35: Nabídka programů, tenis.....	64
Tabulka 36: Cena, TJ Slavoj Český Brod.....	65
Tabulka 37: Cena, ASPV	65
Tabulka 38: Cena, atletika	65
Tabulka 39: Cena, basketbal	66
Tabulka 40: Cena, nohejbal	66
Tabulka 41: Cena, tenis	66
Tabulka 42: Bezpečí, TJ Slavoj Český Brod.....	67
Tabulka 43: Bezpečí, ASPV	67
Tabulka 44: Bezpečí, atletika.....	67
Tabulka 45: Bezpečí, basketbal	68
Tabulka 46: Bezpečí, nohejbal.....	68
Tabulka 47: Bezpečí, tenis.....	68
Tabulka 48: Pohodlí, TJ Slavoj Český Brod.....	69
Tabulka 49: Pohodlí, ASPV.....	70
Tabulka 50: Pohodlí, atletika	70
Tabulka 51: Pohodlí, basketbal.....	70
Tabulka 52: Pohodlí, nohejbal	71
Tabulka 53: Pohodlí, tenis	71

Seznam obrázků

Obrázek 1: Proces získávání a udržování zákazníků	23
Obrázek 2: Servqual- model pro hodnocení kvality služeb.....	24
Obrázek 3: Servqual – česká verze modelu pro hodnocení kvality služeb v prostředí fitness	25
Obrázek 4: Evropský model spokojenosti zákazníka (ECSI).....	26
Obrázek 5: Americký model spokojenosti zákazníka (ACSI).....	27
Obrázek 6: SQAS, SafetyQualityAssessmentSystem.....	28
Obrázek 7: QUESC, 11 dimenzí.....	31
Obrázek 8: SSQPS, Scale of Service Quality in Participant Sport.....	32
Obrázek 9: Bradyho model.....	33
Obrázek 10: Operacionalizace, ústní dotazování.....	37
Obrázek 11: Organizační struktura TJ Slavoj Český Brod.....	47

Seznam grafů

Graf 1: Vaše pohlaví? (člena)	48
Graf 2: Do jaké věkové skupiny patříte?	49
Graf 3: Co je motivem vašeho členství? (člena).....	50

PŘÍLOHY

Příloha 1: Potvrzený formulář Etickou komisí UK FTVS

Příloha 2: Původní dotazník QUESC, využitý ve studii QUESC: Quality Excellence of Sport Centres, Daeshik Kim a Susan Y. Kim (1995)

Příloha 3: Překlad původního dotazníku QUESC, PhDr. Ruda PhD., pracovní verze

Příloha 4: QUESC dotazník pro hodnocení kvality služeb v TJ Slavoj Český Brod – oddíl ASPV, upraveno autorkou

Příloha 5: Odkazy na dotazníky pro jednotlivé oddíly

Příloha 6: Neformální rozhovor s Susan Y. Kim (Professor at Korea National Sport University) a Dr. Yong Jae Ko (Professor of University of Florida)

Příloha 7: Vypisovací odpovědi respondentů

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA TĚLESNÉ VÝCHOVY A SPORTU
Josef Martího 31, 162 52 Praha 6-Vešelavín

Žádost o vyjádření Etické komise UK FTVS

k projektu výzkumné, kvalifikační či seminární práce zahrnující lidské účastníky

Název projektu: Kvalita tělovýchovných služeb TJ Slavoj Český Brod z. s.

Forma projektu: výzkumná práce - diplomová práce

Období realizace: červenec 2020 – září 2020

Předkladatel: Bc. Jana Machorková (UK FTVS, Katedra managementu sportu)

Hlavní řešitel: Bc. Jana Machorková (UK FTVS, Katedra managementu sportu)

Místo výzkumu (pracoviště): TJ Slavoj Český Brod z. s.

Vedoucí práce (v případě studentské práce): Mgr. Tomáš Ruda Ph.D.

Popis projektu: Diplomová práce se bude zabývat kvalitou tělovýchovných služeb. Hlavním cílem této práce je doporučit vedení TJ Slavoj Český Brod případná východiska pro zvýšení kvality tělovýchovných služeb. Primární data budou získána pomocí upraveného dotazníku QUESC, který budou členové mít možnost vyplnit elektronicky. Odkaz na dotazník bude zaslán členům přes jejich oddíly. Osloveno bude pět oddílů spadajících pod TJ Slavoj Český Brod, kterým bude zaslán e-mail pro oslovení klubu přes e-mail (viz níže).

Otázky nebudou zjišťovat žádná citlivá data.

Další doplňující data budou získána pomocí **polostrukurovaného rozhovoru** s členy výkonného výboru TJ Slavoj Český Brod a s předsedy jednotlivých oddílů. Rozhovory nebudou nahrávány.

Charakteristika účastníků výzkumu: Předpokládaný počet respondentů bude cca 300, věkové rozhraní 12 – 80 let. Za členy mladší 12 let budou vyplňovat dotazník jejich zákonní zástupci. Děti starší 12 let mohou dotazník vyplnit samy pod dozorem zákonného zástupce, či jej mohou též vyplnit jejich zákonní zástupci.

Rozhovor se budou účastnit členové výkonného výboru (5 osob) a vedoucí zúčastněných oddílů (5). Věkové rozhraní 30 – 65 let.

Zajištění bezpečnosti: Rizika testování nebudou vyšší než běžně očekávaná rizika v rámci tohoto typu výzkumu.

Etické aspekty výzkumu:

Výzkumu se budou účastnit děti 12 let a starší. V TJ Slavoj Český Brod převažuje dětská členská základna, a proto jsou odpovědi této vulnerabilní skupiny důležité. Dotazníkové šetření je dobrovolné, anonymní a dotazník bude zaslán zákonným zástupcům s možností vyplnit dotazníkové šetření za nezletilého člena.

Potenciální střet zájmů:

V TJ Slavoj Český Brod z. s. působím jako trenérka v oddíle atletiky. Nejsem v žádném z orgánů tělovýchovné jednoty a výsledky výzkumu nevedou žádným způsobem k osobnímu prospěchu. TJ Slavoj Český Brod mne nepožádal o provedení výzkumu a nemá soukromý zájem na výsledku výzkumu. TJ Slavoj souhlasí s uveřejněním výsledků.

Ochrana osobních dat:

Data budou shromažďována a zpracovávána v souladu s pravidly vymezenými nařízením Evropské Unie č. 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. – o zpracování osobních údajů. Budou získávány následující osobní údaje: věk, pohlaví, e-mailové adresy, odpovědi na otázky v dotazníku či rozhovorech - které budou bezpečně uchovány na heslem zajištěném počítači v uzamčeném prostoru, přístup k nim bude mít hlavní řešitel.

Uvědomuji si, že text je anonymizován, neobsahuje-li jakékoli informace, které jednotlivě či ve svém souhrnu mohou vést k identifikaci konkrétní osoby - budu dbát na to, aby jednotlivé osoby nebyly rozpoznatelné v textu práce. Osobní data, která by vedla k identifikaci účastníků výzkumu, budou bezprostředně do 1 dne po testování anonymizována. Výjimkou budou e-mailové adresy nutné pro vzájemnou komunikaci, které budou uchovány nejdéle po dobu provádění výzkumu.

Získaná data budou zpracovávána, bezpečně uchována a publikována v anonymní podobě v diplomové práci, případně v odborných časopisech, monografiích a prezentována na konferencích, případně budou využita při další výzkumné práci na UK FTVS.

Požizování audio nahrávek účastníků:

Během výzkumu nebudou pořizovány audiozáznamy.

V průběhu rozhovorů s vedením TJ Slavoj Český Brod budou přepisovány pouze shrnutí podstatných informací, které využiji pouze pro vlastní proniknutí do problematiky neziskové organizace. Budu dbát na to, aby jakékoliv osobní údaje nebyly předmětem žádného záznamu. TJ Slavoj Český Brod bude požádána o poskytnutí dokumentů bezprostředně souvisejících s předmětem výzkumu, tyto dokumenty jsou však i veřejně dostupné na jejich webových stránkách. Tyto dokumenty využiji pro kvalitnější vyhodnocení stávající kvality tělovýchovných služeb a budou výchozím bodem pro tvorbu návrhů a doporučení. Po provedení rozhovoru vypracuji jeho anonymizovaný přepis a předložím jej respondentovi ke kontrole a odsouhlasení, které potvrdí svým podpisem. Případné neanonymizované podklady budou bezprostředně po anonymizaci vymazány/skartovány. Zveřejněny budou pouze přepsané anonymizované a účastníkem schválené rozhovory či jejich části.

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA TĚLESNÉ VÝCHOVY A SPORTU
José Martího 31, 162 52 Praha 6-Vešleslavín

Pořizování fotografií/videí/nahrávek účastníků: Během výzkumu nebudou pořizovány žádné fotografie ani videozáznamy.

Text informovaného souhlasu (IS): Zjednodušený IS ve formě úvodu k dotazníku přiložen.

Povinností všech účastníků výzkumu na straně řešitele je chránit život, zdraví, důstojnost, integritu, právo na sebeurčení, soukromí a osobní data zkoumaných subjektů, a podniknout k tomu veškerá preventivní opatření. Odpovědnost za ochranu zkoumaných subjektů leží vždy na účastnících výzkumu na straně řešitele, nikdy na zkoumaných, byť dali svůj souhlas k účasti na výzkumu. Všichni účastníci výzkumu na straně řešitele musí brát v potaz etické, právní a regulační normy a standardy výzkumu na lidských subjektech, které platí v České republice, stejně jako ty, jež platí mezinárodně.

Potvrzuji, že tento popis projektu odpovídá návrhu realizace projektu a že při jakékoli změně projektu, zejména použitých metod, zašlu Etické komisi UK FTVS revidovanou žádost.

V Českém Brodě dne: 14. 7. 2020

Podpis předkladatele:



Vyjádření Etické komise UK FTVS

Složení komise: Předsedkyně: doc. PhDr. Irena Parry Martínková, Ph.D.

Členové: prof. MUDr. Jan Heller, CSc.

prof. PhDr. Pavel Slepíčka, DrSc.

PhDr. Pavel Hráský, Ph.D.

Mgr. Eva Prokešová, Ph.D.

Mgr. Tomáš Ruda, Ph.D.

MUDr. Simona Majorová

Projekt práce byl schválen Etickou komisí UK FTVS pod jednacím číslem:

dne:

Etická komise UK FTVS zhodnotila předložený projekt a neshledala rozpory s platnými zásadami, předpisy a mezinárodními směrnici pro provádění výzkumu zahrnujícího lidské účastníky.

Řešitel projektu splnil podmínky nutné k získání souhlasu Etické komise UK FTVS.

UNIVERZITA KARLOVA
Fakulta tělesné výchovy a sportu
José Martího 31, 162 52, Praha 6

– 20 –

podpis předsedkyně EK UK FTVS

Hello.

Thank you for taking the time from your busy schedule to complete this survey. The purpose of this survey is to obtain data for an academic research that is concerned with assessing the service quality of your sport center so that better services can be provided for you in the future. Therefore, I respectfully ask that you answer the questions frankly.

1993. 1. Susan Y. Park

Personal Information

1. How long have you used your sport center?
 - a. less than 1 year
 - b. 1 – 3 years
 - c. more than 3 years
2. How frequently do you use your sport center?
 - a. less than 4 times a year
 - b. 4 – 8 times a year
 - c. more than 9 times a year
3. What time of the day do you use the sport center the most?
 - a. weekday mornings
 - b. weekday afternoons
 - c. weekday evenings
 - d. weekends, holidays
4. For each visit at the sport center, how much time do you spend on the average?
 - a. less than 2 hours
 - b. 2 – 4 hours
 - c. more than 4 hours
5. Which facility or program do you frequently use? (circle all if more than one)
 - a. swimming
 - b. weight training
 - c. aerobic
 - d. jogging
 - e. racquet ball
 - f. sauna
 - g. other (s)
6. What was your motive for going to a sport centre?
 - a. health/fitness
 - b. mental relaxation
 - c. cosmetics
 - d. weight control/loss
 - e. social interaction
 - f. pleasure
 - g. other (s).....

The following questionnaire is concerned with what you as customers want from sport centers. Using the following scale, please circle the number which best indicates the degree to which you personally think the following items are important.

(1) Not desirable....(2) somewhat undesirable (3) desirable ... (4) very desirable (5) necessary

1. A good sport center has modern facilities.
2. A good sport center has a pleasant interior.
3. A good sport center maintains its facilities so that the customers are not inconvenienced or frustrated in their use of facilities.
4. A good sport center is clean.
5. A good sport center is bright.
6. A good sport center prevents loss or damage to personal property.
7. A good sport center keeps the inside at a comfortable temperature.
8. A good sport center allows participation in various sport possible.
9. The locker room has a warm and comfortable atmosphere.
10. A good sport center makes it readily assessible to obtain somethink to drink.
11. The facilities have adequate space.
12. A good sport center is responsive to complaints.
13. The programs are offered at convenient times.
14. Travel to sport center and parking, if relevant, must be convenient.
15. A good sport center provides certain grooming necessities such that one does not need to bring them.
16. A good sport center provides information concerning its programs.
17. A good sport center provides clear direction as to where the facilities or equipments are and as to how to use them.
18. A good sport center is well-equipped to handle emergencies.
19. A good sport center provides safety education.
20. A good sport center offers personal consultation with regard to which programs are appropriate for a customer.
21. A good sport center offers programs that are customized for customers physical conditions.
22. A good sport center provides users wit an opportunity to meet people whom they have a special interest in.
23. A good sport center facilitates interaction among members.
24. A good sport center has a snack bar.
25. A good sport center provides privacy.
26. A good sport center provides music and/or other stimulations in order to make participations in sport less boring or more enjoyable.
27. Employees from whom help can be sought should be readily accessible.
28. The employees should recognize its frequent users.
29. The employees show interest in the progress of customers.
30. The employees are courteous.
31. The employees have adequate knowlodge and skill for their work.

32. The employees are responsible workers.
33. A good sport center provides programs for children so that parents can work out at the same time without worrying about them.
34. The programs are customized for those who want fun and who want a serious workout.
35. Membership fee is moderate.
36. It is easy to obtain membership.
37. A good sport center is responsive to the needs and complaints of its customers.
38. A good sport center has an exclusive membership for those who want special treatment.
39. A good sport center allows members to bring non-members as guest once in awhile.
40. A good sport center has well-kept files or records on its customers.
41. A good sport center provides services with consistency.
42. A good sport center provides programs for the whole family.
43. A good sport center is located in an area where a customer can do something else before or after using the sport center.
44. The procedure or time associated with accessing the desired sport facility is relatively simple or short.
45. A good sport center sponsors special programs for the community in which it is located.

The following questionnaire is concerned with your feelings about your sport center's performance in delivering what you want. Using the following scale, please circle the number which best indicates the degree to which you think the following items are provided to you.

What is the name and location of your sport center? (.....)

1. Your sport center has modern facilities.
2. Your sport center has a pleasant interior.
3. Your sport center maintains its facilities so that the customers are not inconvenienced or frustrated in their use of facilities.
4. Your sport center is clean.
5. Your sport center is bright.
6. Your sport center prevents loss or damage to personal property.
7. Your sport center keeps the inside of the building at a comfortable temperature.
8. Your sport center allows participation in various sports possible.
9. The locker room has a warm and comfortable atmosphere.
10. Your sport center makes it readily accessible to obtain something to drink.
11. The facilities have adequate space.
12. Your sport center is responsive to complaints.
13. The programs are offered at convenient times.
14. Travel to sport center and parking, if relevant, must be convenient.
15. Your sport center provides certain grooming necessities such that one does not need to bring them.
16. Your sport center provides information concerning its programs.
17. Your center provides clear direction as to where the facilities or equipments are and as to how to use them.
18. Your sport center is well-equipped to handle emergencies.

19. Your sport center provides safety education.
20. Your sport center offers personal consultation with regard to which programs are appropriate for a customer.
21. Your sport center offers programs that are customized for customers physical conditions.
22. Your sport center provides users wit an opportunity to meet people whom they have a special interest in.
23. Your sport center facilitates interaction among members.
24. Your sport center has a snack bar.
25. Your sport center provides privacy.
26. Your sport center provides music and/or other stimulations in order to make participations in sport less boring or more enjoyable.
27. Employees from whom help can be sought should be readily accessible.
28. The employees should recognize its frequent users.
29. The employees show interest in the progress of customers.
30. The employees are courteous.
31. The employees have adequate knowlodge and skill for their work.
32. The employees are responsible workers.
33. Your sport center provides programs for children so that parents can work out at the same time without worrying about them.
34. The programs are customized for those who want fun and who want a serious workout.
35. Membership fee is moderate.
36. It is easy to obtain membership.
37. Your sport center is responsive to the needs and complaints of its customers.
38. Your sport center has an exclusive membership for those who want special treatment.
39. Your sport center allows members to bring non-members as quest once in awhile.
40. Your sport center has well-kept files or records on its customers.
41. Your sport center provides services with consistency.
42. Your sport center provides programs for the whole family.
43. Your sport center is located in an area where a customer can do something else before or after using the sport center.
44. The procedur or time associated with accesssing the desired sport facility is relatively simple or short.
45. Your sport center sponsors special programs for the community in which it is located.

If you would like to suggest the provision of any particualr service, please feel free to do so below.

(.....

 ...)

More personal information

1. Who encouraged you to use a sport center for the first time?
 - a. a friend

- b. my doctor
 - c. family members
 - d. no one
 - e. television
 - f. brochure
2. What type of membership do you have?
- a. lifetime (family)
 - b. lifetime (self)
 - c. annual
 - d. monthly
 - e. free time
 - f. misc.
3. What is your sex?
- a. male
 - b. female
4. What age group do you belong to?
- a. 20 s
 - b. 30 s
 - c. 40 s
 - d. 50 s
 - e. 60 s
- a. What is your family's average monthly gross income?
- a. under 1 000 000 won
 - b. 1 000 000 to under 2 000 000 won
 - c. 2 000 000 – under 5 000 000 won
 - d. 5 000 000 won up

Dobrý den,

děkuji vám, že jste si i přes své velké pracovní vytížení našli čas na vyplnění tohoto dotazníku.

Cílem prováděného průzkumu je získat údaje pro potřeby vědeckého výzkumu zabývajícího se vyhodnocením kvality služeb poskytovaných ve vašem sportovním středisku tak, aby vám mohly být v budoucnu nabízeny služby ještě lepší. Z uvedeného důvodu si vás dovoluji požádat, abyste na otázky odpovídali podle skutečnosti.

1993. 1. Susan Y. Park

Osobní údaje

1. Jak dlouho využíváte své sportovní středisko?
 - a. méně než 1 rok
 - b. 1 – 3 roky
 - c. více než 3 roky
2. Jak často využíváte své sportovní středisko?
 - a. méně než 4krát ročně
 - b. 4 – 8krát ročně
 - c. častěji než 9krát ročně
3. V kterou dobu své sportovní středisko využíváte nejčastěji?
 - a. v pracovní dny dopoledne
 - b. v pracovní dny odpoledne
 - c. v pracovní dny večer
 - d. o víkendech, svátcích
4. Kolik času průměrně strávíte ve sportovním středisku při každé jednotlivé návštěvě?
 - a. méně než 2 hodiny
 - b. 2 – 4 hodiny
 - c. více než 4 hodiny
5. Které sportoviště nebo program často využíváte? (pokud jich využíváte více, zakroužkujte všechny z nich)
 - a. plavání
 - b. posilovna
 - c. aerobik
 - d. kondiční běh
 - e. raketbal
 - f. sauna
 - g. jiný (jiné)
6. Co bylo motivem vašich návštěv sportovního střediska?
 - a. zdraví/tělesná zdatnost
 - b. psychické uvolnění
 - c. vzhled
 - d. udržení/snížení hmotnosti
 - e. společenské kontakty

- f. pro radost
- g. jiný (jiné).....

Následující část dotazníku se zaměřuje na to, co vy jakožto zákazníci od sportovních středisek požadujete. Použijte následující stupnici a zakroužkujte prosím číslo, které nejlépe vyjadřuje, do jaké míry jsou následující položky podle vás důležité.

(1) Nepotřebné... (2) spíše potřebné (3) potřebné... (4) velmi potřebné... (5) nezbytné

1. Dobré sportovní středisko má moderní sportoviště.
2. Dobré sportovní středisko má příjemný interiér.
3. Dobré sportovní středisko svá sportoviště a vybavení udržuje tak, aby návštěvníci při jejich používání nepociťovali nepříjemné pocity či frustraci.
4. V dobrém sportovním středisku je čisto.
5. Dobré sportovní středisko je světlé.
6. V dobrém sportovním středisku je chráněn osobní majetek před ztrátou nebo poškozením.
7. V dobrém sportovním středisku se ve vnitřních prostorech udržuje příjemná teplota.
8. Dobré sportovní středisko nabízí možnost věnovat se různým sportům.
9. V šatnách je teplo a příjemná atmosféra.
10. V dobrém sportovním středisku je možné okamžitě dostat něco k pití.
11. Sportoviště mají odpovídající prostorové podmínky.
12. Dobré sportovní středisko vstřícně reaguje na stížnosti.
13. Programy jsou nabízeny ve vhodných časech.
14. Doprava do sportovního střediska a případně parkování musí být přiměřené.
15. Dobré sportovní středisko poskytuje určité prostředky k péči o tělo a úpravě vzhledu tak, aby si je návštěvník nemusel sám nosit.
16. Dobré sportovní středisko poskytuje informace týkající se nabízených programů.
17. Dobré sportovní středisko jasným způsobem návštěvníky instruuje, kde se jednotlivá sportoviště a zařízení nacházejí a jakým způsobem je používat.
18. Dobré sportovní středisko je dobře vybaveno pro případ mimořádných událostí.
19. Dobré sportovní středisko poskytuje školení týkající se bezpečnosti.
20. Dobré sportovní středisko nabízí osobní poradenství s ohledem na vhodnost jednotlivých programů pro návštěvníky.
21. Dobré sportovní středisko nabízí programy, které jsou individuálně přizpůsobené tělesné kondici návštěvníků.
22. Dobré sportovní středisko poskytuje návštěvníkům příležitost seznámit se s lidmi, kteří je zvlášť zajímají.
23. Dobré sportovní středisko zprostředkovává kontakty mezi členy.
24. Dobré sportovní středisko je vybaveno stravovacím zařízením typu rychlé občerstvení.
25. Dobré sportovní středisko zajišťuje soukromí.
26. Dobré sportovní středisko zajišťuje hudbu a/nebo jiný typ stimulace tak, aby účast na sportovních aktivitách nenudila a byla ještě příjemnější.
27. Zaměstnanci střediska, kteří jsou schopni poskytnout pomoc, by měli být okamžitě dostupní.
28. Zaměstnanci střediska by měli poznávat časté návštěvníky.

29. Zaměstnanci střediska projevují zájem o pokroky návštěvníků.
30. Zaměstnanci střediska jsou zdvořilí.
31. Zaměstnanci střediska mají pro výkon své práce odpovídající znalosti a odbornost.
32. Zaměstnanci střediska jsou zodpovědní pracovníci.
33. Dobré sportovní středisko nabízí programy pro děti, aby rodiče mohli bez obav trénovat.
34. Programy jsou přizpůsobené pro ty, kdo hledají zábavu, i pro ty, kdo přicházejí skutečně trénovat.
35. Členský příspěvek je dostupný.
36. Je snadné získat členství.
37. Dobré sportovní středisko vstřícně reaguje na potřeby a stížnosti návštěvníků.
38. Dobré sportovní středisko nabízí exkluzivní členství těm, kteří si přejí speciální péči.
39. Dobré sportovní středisko umožňuje členům, aby si jednou za čas přivedli nečlena jako hosta.
40. Dobré sportovní středisko důsledně vede evidenci či záznamy o svých zákaznících.
41. Dobré sportovní středisko poskytuje služby konzistentním způsobem.
42. Dobré sportovní středisko nabízí programy pro celou rodinu.
43. Dobré sportovní středisko se nachází na místě, kde má návštěvník před nebo po využití střediska možnost dělat i něco jiného.
44. Postup spojený s přístupem na dané sportoviště je relativně jednoduchý a čas k tomu potřebný je relativně krátký.
45. Dobré sportovní středisko sponzoruje speciální programy pro obyvatele oblasti, v níž se nachází.

Následující část dotazníku se týká hodnocení vašeho sportovního střediska a jak dobře si vede v poskytování toho, co očekáváte. Použijte následující stupnici a zakroužkujte prosím číslo, které nejlépe vyjadřuje, do jaké míry jsou vám následující položky podle vás poskytovány.

Název a adresa vašeho sportovního střediska. (.....)

1. Vaše sportovní středisko má moderní sportoviště.
2. Vaše sportovní středisko má příjemný interiér.
3. Vaše sportovní středisko svá sportoviště a vybavení udržuje tak, aby návštěvníci při jejich používání nepociťovali nepříjemné pocity či frustraci.
4. Ve vašem sportovním středisku je čisto.
5. Vaše sportovní středisko je světlé.
6. Ve vašem sportovním středisku je chráněn osobní majetek před ztrátou nebo poškozením.
7. Ve vašem sportovním středisku se ve vnitřních prostorech udržuje příjemná teplota.
8. Vaše sportovní středisko nabízí možnost věnovat se různým sportům.
9. V šatnách je teplo a příjemná atmosféra.
10. Ve vašem sportovním středisku je možné okamžitě dostat něco k pití.
11. Sportoviště mají odpovídající prostorové podmínky.
12. Vaše sportovní středisko vstřícně reaguje na stížnosti.
13. Programy jsou nabízeny ve vhodných časech.

14. Doprava do sportovního střediska a případně parkování musí být přiměřené.
15. Vaše sportovní středisko poskytuje určité prostředky k péči o tělo a úpravě vzhledu tak, aby si je návštěvník nemusel sám nosit.
16. Vaše sportovní středisko poskytuje informace týkající se nabízených programů.
17. Vaše sportovní středisko jasným způsobem návštěvníky instruuje, kde se jednotlivá sportoviště a zařízení nacházejí a jakým způsobem je používat.
18. Vaše sportovní středisko je dobře vybaveno pro případ mimořádných událostí.
19. Vaše sportovní středisko poskytuje školení týkající se bezpečnosti.
20. Vaše sportovní středisko nabízí osobní poradenství s ohledem na vhodnost jednotlivých programů pro návštěvníky.
21. Vaše sportovní středisko nabízí programy, které jsou individuálně přizpůsobené tělesné kondici návštěvníků.
22. Vaše sportovní středisko poskytuje návštěvníkům příležitost seznámit se s lidmi, kteří je zvláště zajímají.
23. Vaše sportovní středisko zprostředkovává kontakty mezi členy.
24. Vaše sportovní středisko je vybaveno stravovacím zařízením typu rychlé občerstvení.
25. Vaše sportovní středisko zajišťuje soukromí.
26. Vaše sportovní středisko zajišťuje hudbu a/nebo jiný typ stimulace tak, aby účast na sportovních aktivitách nenudila a byla ještě příjemnější.
27. Zaměstnanci střediska, kteří jsou schopni poskytnout pomoc, by měli být okamžitě dostupní.
28. Zaměstnanci střediska by měli poznávat časté návštěvníky.
29. Zaměstnanci střediska projevují zájem o pokroky návštěvníků.
30. Zaměstnanci střediska jsou zdvořilí.
31. Zaměstnanci střediska mají pro výkon své práce odpovídající znalosti a odbornost.
32. Zaměstnanci střediska jsou zodpovědní pracovníci.
33. Vaše sportovní středisko nabízí programy pro děti, aby rodiče mohli bez obav trénovat.
34. Programy jsou přizpůsobené pro ty, kdo hledají zábavu, i pro ty, kdo přicházejí skutečně trénovat.
35. Členský příspěvek je dostupný.
36. Je snadné získat členství.
37. Vaše sportovní středisko vstřícně reaguje na potřeby a stížnosti návštěvníků.
38. Vaše sportovní středisko nabízí exkluzivní členství těm, kteří si přejí speciální péči.
39. Vaše sportovní středisko umožňuje členům, aby si jednou za čas přivedli nečlena jako hosta.
40. Vaše sportovní středisko důsledně vede evidenci či záznamy o svých zákaznících.
41. Vaše sportovní středisko poskytuje služby konzistentním způsobem.
42. Vaše sportovní středisko nabízí programy pro celou rodinu.
43. Vaše sportovní středisko se nachází na místě, kde má návštěvník před nebo po využití střediska možnost dělat i něco jiného.
44. Postup spojený s přístupem na dané sportoviště je relativně jednoduchý a čas k tomu potřebný je relativně krátký.
45. Vaše sportovní středisko sponzoruje speciální programy pro obyvatele oblasti, v níž se nachází.

Pokud byste chtěli navrhnout poskytování jakékoli konkrétní služby, učiňte tak prosím zde.

(.....
.....
...)

Další osobní informace

1. Kdo vám poprvé navrhl možnost využít sportovní středisko?
 - a. přítel/známý
 - b. můj lékař
 - c. členové rodiny
 - d. nikdo
 - e. televize
 - f. tiskovina
2. Jaký typ členství máte?
 - a. celoživotní (rodinné)
 - b. celoživotní (jednotlivec)
 - c. roční
 - d. měsíční
 - e. volné
 - f. kombinované
3. Vaše pohlaví?
 - a. muž
 - b. žena
4. Do jaké věkové skupiny patříte?
 - a. 20-29
 - b. 30-39
 - c. 40-49
 - d. 50-59
 - e. 60 a více
- a. Jaký je průměrný hrubý měsíční příjem vaší rodiny?
 - a. do 1 000 000 won
 - b. 1 000 000 až 2 000 000 won
 - c. 2 000 000 až 5 000 000 won
 - d. 5 000 000 a více

Příloha 4: QUESC dotazník pro hodnocení kvality služeb v TJ Slavoj Český Brod – oddíl ASPV, upraveno autorkou TJ Slavoj Český Brod – oddíl ASPV

Vážení členové oddílu, sportovci, rodiče oddílu ASPV TJ Slavoj Český Brod, předem bych Vám chtěla poděkovat za vyplnění krátkého dotazníku. Cílem prováděného průzkumu je získat údaje pro potřeby vědeckého výzkumu zabývajícího se vyhodnocením kvality poskytovaných služeb. Dotazník poslouží jako podklad k mé diplomové práci. Výsledky budou předloženy Výkonnému výboru TJ a jednotlivým oddílům a jeho výstupy budou sloužit jako podklad pro budoucí zkvalitnění služeb členům oddílů a dalším sportovcům. Váš názor je pro nás velice cenný. U dětí mladších 12 let, prosím o vyplnění zákonným zástupcem. Celý dotazník je anonymní a jeho vyplnění Vám zabere přibližně 5 minut.

Děkuji Vám, Jana Machorková

Nyní prosím vyjádřete, jak kvalitní služby očekáváte od sportovního centra obecně (1. část otázky) a jak skutečně vnímáte poskytované služby v TJ Slavoj Český Brod (2. část otázky). Zdůrazňujeme, že analyzujeme rozdíl mezi vaším očekáváním (nároky) a vámi skutečně vnímanou kvalitou služeb poskytovanou TJ Slavoj Český Brod. U jednotlivých otázek vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky, dle Vašeho osobního názoru, a to v rozsahu - 3 až 3. Čím více bodů přiřadíte, tím více s daným výrokem souhlasíte.

(-3) absolutně nesouhlasím.....(3) absolutně souhlasím

0	S tímto výrokem absolutně SOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	S tímto výrokem absolutně NESOUHLASÍM.	3 -2 -1 0 1 2 3

1.	Dobré sportovní středisko nabízí možnost věnovat se různým sportům. TJ Slavoj Český Brod nabízí prostřednictvím svých oddílů dostatečnou nabídku sportů.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
2.	Dobré sportovní středisko nabízí sportovní aktivity pro celou rodinu. TJ Slavoj Český Brod nabízí sportovní aktivity pro celou rodinu.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
3.	V dobrém sportovním středisku je chráněn osobní majetek před ztrátou nebo poškozením. V TJ Slavoj Český Brod je chráněn osobní majetek před ztrátou nebo poškozením.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
4.	Dobré sportovní středisko zajišťuje požadované soukromí. TJ Slavoj Český Brod zajišťuje požadované soukromí.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
5.	Zaměstnanci dobrého sportovního střediska jsou zdvořilí. Recepční (vstup do sportovní haly) TJ Slavoj Český Brod jsou zdvořilí.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
6.	V dobrém sportovním středisku je vždy dostupná osoba, která je schopna poskytnout pomoc. V TJ Slavoj Český Brod je vždy dostupná osoba, která je schopna poskytnout pomoc.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
7.	Doprava do sportovního střediska a případné parkování musí být přiměřené. Doprava do TJ Slavoj Český Brod a případné parkování je přiměřené.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
8.	Sportoviště mají odpovídající prostorové podmínky. Sportoviště TJ Slavoj Český Brod mají odpovídající prostorové podmínky.	-3 -2 -1 0 1 2 3 -3 -2 -1 0 1 2 3
9.	Dobré sportovní středisko by mělo mít poutavé webové a facebookové stránky.	-3 -2 -1 0 1 2 3

	Webové a facebookové stránky TJ Slavoj Český Brod jsou poutavé.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Webové a facebookové stránky oddílu ASPV jsou poutavé.	-3 -2 -1 0 1 2 3
10.	Dobré sportovní středisko informuje, kde se jednotlivá sportoviště a zařízení nacházejí a jakým způsobem je používat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	TJ Slavoj Český Brod (oddíl ASPV) jasným způsobem návštěvníky informuje, kde se jednotlivá sportoviště a zařízení nacházejí a jakým způsobem je používat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
11.	Dobré sportovní středisko má moderní sportoviště.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Sálek Buddha, Komenského 516, je moderním sportovištěm.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Krytá běžecká dráha, Komenského 516, je moderním sportovištěm.	-3 -2 -1 0 1 2 3
12.	V dobrém sportovním středisku je čisto.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	V TJ Slavoj Český Brod je čisto.	-3 -2 -1 0 1 2 3
13.	Vnitřní prostory dobrého sportovního střediska jsou vhodně osvětleny.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Využívané vnitřní prostory jsou vhodně osvětleny.	-3 -2 -1 0 1 2 3
14.	V dobrém sportovním středisku je možné dostat něco k pití.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Na sportovištích je možné dostat něco k pití.	-3 -2 -1 0 1 2 3
15.	Dobré sportovní středisko přizpůsobuje sportovní aktivity pro ty, kdo hledají zábavu i pro ty, co přicházejí skutečně trénovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Sportovní aktivity oddílu ASPV jsou přizpůsobené pro ty, kdo hledají zábavu i pro ty, co přicházejí skutečně trénovat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
16.	Výše členského příspěvku by měla být adekvátní.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Výše členského příspěvku je adekvátní.	-3 -2 -1 0 1 2 3
17.	Dobré sportovní středisko důsledně vede evidenci a záznamy o svých členech.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Oddíl ASPV TJ Slavoj Český Brod, důsledně vede evidenci a záznamy o svých členech.	-3 -2 -1 0 1 2 3
18.	V dobrém sportovním středisku je snadné získat členství.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	V TJ Slavoj Český Brod je snadné získat členství.	-3 -2 -1 0 1 2 3
19.	Dobré sportovní středisko poskytuje služby pravidelně (konzistentně).	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Oddíl ASPV TJ Slavoj Český Brod poskytuje služby pravidelně. (konzistentně).	-3 -2 -1 0 1 2 3
20.	Dobré sportovní středisko vždy informuje o případných změnách v trénincích.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Oddíl ASPV vždy informuje o případných změnách v trénincích.	-3 -2 -1 0 1 2 3
21.	Služby jsou nabízeny ve vhodných časech.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Tréninkové hodiny oddílu ASPV jsou nabízeny ve vhodných časech.	-3 -2 -1 0 1 2 3
22.	Dobré sportovní středisko aktualizuje informace týkající se nabízených služeb.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Oddíl ASPV aktualizuje informace týkající se nabízených služeb.	-3 -2 -1 0 1 2 3
23.	Dobré sportovní středisko vstřícně reaguje na stížnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Oddíl ASPV TJ Slavoj Český Brod vstřícně reaguje na stížnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
24.	Dobré sportovní středisko nabízí sportovní aktivity individuálně přizpůsobené tělesné kondici člena.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Tréninky oddílu ASPV jsou sestaveny adekvátně k výkonnosti člena.	-3 -2 -1 0 1 2 3
25.	V dobrém sportovním středisku poskytují služby kvalifikovaní a zkušení trenéři.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	Trenéři oddílu ASPV jsou kvalifikovaní a zkušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3

Další osobní informace

5. Pohlaví (člena).
 - a. žena
 - b. muž

6. Do jaké věkové skupiny patří
 - a. jsem zákonným zástupcem člena mladšího 12 let
 - b. jsem zákonným zástupcem člena ve věku 12 – 18 let

- c. 12- 18 let
- d. 20 - 39 let
- e. 40-59 let
- f. 60 a více

7. Co je **motivem** vašeho členství v TJ Slavoj Český Brod

- h. zdraví
- i. tělesná zdatnost
- j. psychické uvolnění
- k. vzhled
- l. udržení/snížení hmotnosti
- m. společenské kontakty
- n. pro radost
- o. nařízení/povinnost
- p. jiný (jiné).....

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení TJ Slavoj Český Brod? Prosím, učiňte tak.

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu ASPV? Prosím, učiňte tak.

Příloha 5: Odkazy na dotazníky pro jednotlivé oddíly

Oddíl ASPV: <https://www.surveio.com/survey/d/P6V2G9B4B6X4W5E4F>

Oddíl atletiky: <https://www.surveio.com/survey/d/U2S3I9Y7U2S5G4Y9D>

Oddíl basketbalu: <https://www.surveio.com/survey/d/K8M2Q3K9L4P2P3O8M>

Oddíl nohejbalu: <https://www.surveio.com/survey/d/P9Q7N5A8H1N9X2E4I>

Oddíl tenisu: <https://www.surveio.com/survey/d/E5V0X9D9K3K0R2A2J>

Příloha 6: Neformální rozhovor s Susan Y. Kim (Professor at Korea National Sport University) a Dr. Yong Jae Ko (Professor of University of Florida)

Between 2. 3. 2020 - 29.3.2020, Jana Machorková wrote to :COE-Certification@austin.utexas.edu,
coecommunications@austin.utexas.edu, SUSANYKIM@LIVE.COM, szgl@hnu.edu.cn, xiaoban@hnu.cn,
annliujing@gmail.com, info@benthamopen.net, yhe@ntu.edu.sg, rehana@benthamopen.net,
HumanKineticsJournals@subscriptionoffice.com, HumanKineticsJournals@subscriptionoffice.com,
customerservice1@subscriptionoffice.com, mcdonald@isenberg.umass.edu, milne@isenberg.umass.edu, COE-Certification@austin.utexas.edu,
jbart@austin.utexas.edu, l.abraham@austin.utexas.edu,
mattbowers@austin.utexas.edu, rfarrar@austin.utexas.edu, mcdonald@isenberg.umass.edu,
yongko@hhp.ufl.edu

Dear sir,

I am studying sports management at Charles University in the Czech Republic and I am interested your article „ QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centres in Korea". Kim, Kim (1995). I need their **questionnaire**. Do you have their questionnaire or do you have a contact to the person who has it?

I want to use it in my thesis – translate it, verify it in the Czech environment and suggest a version for the non-profit sector.

Sincerely Jana Machorková

Dear sir or madam,

I am studying sports management at Charles University in the Czech Republic and I am interested your article „ Evaluation Quali of Commercial Fitness Club Based on the QUESC Model,, and too in :„ QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centres in Korea". Would you be so kind as to provide me with your **questionnaire**? He Ying (2015) and Kim, Kim (1995)? Or send a contact to the person who has it?

I want to use it in my thesis – translateit, verify it in the Czech environment and suggest a version for the non-profit sector.

Sincerely Jana Machorková

On 29. 3. 2020, Dr. Yong Jae Ko (Professor of University of Florida), wrote:

----- Původní e-mail -----

Od: Ko,Yong Jae<yongko@hhp.ufl.edu>

Komu: Jana Čokrtová<janacokrtova@seznam.cz>

Datum: 29. 3. 2020 20:16:05

Předmět: RE: Model QUESC - questionnaire

Dear Jana,

I am Dr. Yong Jae Ko, a Professor of University of Florida.

You need to contact professor Susan Kim in Korea National Sport University. She is the author of the manuscript. I cc'd on her in this email.

Attached please also find my own articles on service quality for (a) recreation sports (including fitness) and (b) sport events.

Please let me know if you have any questions or need assistance.

Thanks and best of luck on your research.

Yong Jae Ko

30. 3. 2020, Susan Y. Kim (professor at Korea National Sport University) wrote:

Hello I am Susan Kim who developer the QUESC model.

I am now living in South Korea.

I lecture at the Korea National Sport University.

Attached is the image of the questionnaire. Sorry I no longer posses the pertinent floppy disc.

Thank you for showing interest in my research.

Many years have past such that the items may not be appropriateor important ones may be missing.

Sincerely, Susan Kim

----- 원본메일 -----

보낸사람: 이지현<aboutamy@knsu.ac.kr>

받는사람: 김수잔교수님<syk420@hanmail.net>

날짜: 20.03.30 10:08 GMT +0900

제목: [이지현] 설문지사진파일보냅니다

첨부파일: questionnaire(9-1).jpg, questionnaire(9-2).jpg, questionnaire(9-3).jpg, questionnaire(9-4).jpg

V posledních dvou otázkách měli členové možnost vyjádřit se k vedení TJ Slavoj Český Brod a následně se vyjádřit k vedení jejich oddílu. Ve většině případů respondent neměl nic ke sdělení, tyto a jím podobné odpovědi budou z důvodu rozsáhlosti a nevypovídající hodnoty pro tento výzkum vynechány: Neexistuje, Nemám nic ke sdělení, Ne, Nic mě nenapadá, Nic, nic, Nemám výhrady, Nevím, x, Není, Nemám zkušenosti, Bez komentáře, Nic, Nic nepotřebuji sdělit a podobné.

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení TJ Slavoj Český Brod? Prosím, učiňte tak.

Respondent především chválil či děkoval:

Díky, Děkuji (3x), Díky

Jen tak dál

Ať se daří na všech stanovištích

Vše je v pořádku

Všechno, jak má být, jen tak dál

Jsme naprosto TJ Slavoj Český Brod spokojeni

Jen tak dál, ale stále je co zlepšovat

Jsme velmi spokojeni s trenéry, tréninky.

Jen tak dál.

Děkuji za Vaši práci

Děkujeme!

Prima sportování

Děkujeme za péči o děti

Jen tak dál!

Líbí se nám rekonstruovaný stadion.

Jen tak dále

Je super, že i na malém městě je možnost sportování.

Pěkná sportoviště

Čeká vás ještě hodně práce

Chválím trenéry atletiky za úžasný přístup.

Jsme zde moc spokojeni

Chci skrze vás pochválit oddíl atletiky

Jsme spokojeni

Ať se vám to daří čím dál víc

Děkujeme, jsme spokojeni.

8letý syn je z tréninků atletiky nadšený.

Všechno v pořádku

Mám pocit, že jsou trenéři oddílů atletiky i fotbalu moc fajn. TJ by se měla především starat o to, aby byli spokojeni oni, protože oni se pak starají, abychom byli spokojeni my.

Jsem spokojena

Jsem moc ráda, že můj syn navštěvuje atletický oddíl ČB, kde je radost z pohybu důležitější než medaile.

Držte se

Vše ok

Jsme velmi spokojeni s působením TJ Slavoj, trenéři vytvářejí velmi přátelskou atmosféru.

Děkujeme.

Velice si cením vašich služeb

Jsme spokojeni a děkujeme za práci, kterou odvádíte.

Děkuji za práci, kterou pro TJ děláte.

Jen tak dál a nevzdávejte to:)

Spokojenost se stavem areálu na Kutilce po rekonstrukci

Pokračujte tak dále, jste vzorem pro ostatní města

Pokračujte v tom, co děláte.

Moc hezké

Respondent vybízel ke zlepšení – webové stránky:

Doporučuji aktualizovat webové stránky po vizuální stránce.

Respondent vybízel ke zlepšení – zázemí:

Zrekonstruovat šatny na Kutilce včetně WC

V rámci TJ Slavoj vybudovat a provozovat posilovnu.

Škoda, že nevyšla nová hala! To by bylo dalších možností

Vybudovat novou basketbalovou halu nebo venkovní hřiště.

Snažit se získávat více financí pro zvelebení a udržování sportovních oddílů.

Zainvestovat do vnitřního zázemí.

Chybějící hřiště na beachvolejbal pro veřejnost a absence jakéhokoliv smysluplného řešení prostoru koupaliště.

Pokusit se vybudovat novou multifunkční halu, kam by se mohla dostat i veřejnost, pro rodiny s dětmi je nereálné si halu objednat-stále obsazeno. To, ale asi není chybou TJ, ale Města Český Brod, že zde chybí cvičební prostory.

Respondent vybízel ke zlepšení – pitná voda:

Přístup k pitné vodě (barel s vodou na doplnění lahvíček)

Možnost koupit si pití skvělé sportovce nedělá. Je fajn mít možnost natočit si pitnou vodu.

Zaveďte pitnou vodu.

Respondent vybízel ke zlepšení – úklid:

TJ Slavoj ne. Ale jako členka ASPV bych uvítala abychom nadále mohli cvičit v Budha salónku – v tunelu by bylo potřeba lépe a častěji uklízet podlahu.

Respondent vybízel ke zlepšení – osvětlení:

Vylepšit osvětlení v tunelu (krytá běžecká dráha. Děkuji

Respondent vybízel ke zlepšení – parkování:

Vyřešit parkování

Většinou se nedá zaparkovat

Respondent vybízel ke zlepšení – možnost rozšíření do okolních obcí, rozšíření sportů, či nevykonnostního sportování dětí:

Ocenili bychom zařazení méně výkonnostních oddílů. V Brodě je to skoro tak, že buď děti nesportují vůbec, anebo jsou ve sportovních oddílech vedeny stále častějším tréninkům a účasti na závodech. V podstatě skoro nic mezi tím. Chybí nám oddíl, který by se scházel 1 - 2x týdně, aby dítě mělo čas i na další zájmové aktivity, který by primárně nevedl k závodění a který by se zaměřoval i na vytváření dobré party.

Plánujete založit nový oddíl, např. florbal?

Škoda, že Atletika pro radost není i pro děti nad 9 let.

Uvažujete prosím o možnosti rozšířit působnost do okolních obcí? Samozřejmě záleží na sportovním vybavení obce, s Kutilkou se málokteré hřiště dá srovnávat, ale aspoň supervize nebo garance kvality pro okolní obce by byla super.

V Brodě chybí florbal, sportovní gymnastika, volejbal pro děti i stolní tenis.

Respondent vybízel ke zlepšení – recepce:

Zvážit osoby vhodné na recepci, častější úklid

Recepční by měl mít příjemné vystupování

Respondent vybízel ke zlepšení – veřejné mínění:

Pokuste se zlepšit veřejné mínění o organizaci Slavoj a jeho vedení.

Neustálé boje na městě, na vás nevrhají dobré světlo, škoda, že nevyšla nová hala na hřišti na Vyhlídce.

Respondent vybízel ke zlepšení – příprava sportovců:

Zaměřit se více na přípravné a závěrečné protažení.

Více napomáhat výkonnostním sportovcům v jejich růstu se zajištěním zdravotní a rehabilitační péče.

Nejednoznačné:

Proč investovat do kočkopsa?

jsem členem VV TJ

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu ASPV? Prosím, učiňte tak.

Poděkování/chvála:

Je úžasné, jak dokážete pracovat s dětmi

Děkuji, že se dětem věnujete.

Jste boží!

Jste skvělí.

Díky

Návrhy na zlepšení:

V tunelu by bylo potřeba lépe a častěji uklízet podlahu.

Častěji chodit do budha sálku, přestože je tam málo místa.

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu atletiky? Prosím, učiňte tak.

Poděkování/chvála:

Děkujeme.

Díky za vše ☺

Děkujeme, jak se věnujete sportovně našim dětem.

Trenéři si vedou skvěle

Fungování tohoto střediska se mi celkově velmi líbí a doufám, že se v jeho působení nebude v budoucnosti nic měnit.

Děláte to úžasně

Jste borci a děláte to srdcem

Spokojenost

Jsme spokojeni (2x)

Moc si vážíme práce trenérek, hlavně sester Jany a Kačky, bez nich by atletika nebyla, jaká je.

Jen tak dál

Děláte svou práci dobře, jen tak dál.

Máme vás moc rádi Veseckých.

Jen tak dál děláte to skvěle

Děkujeme!

Díky.

Děkujeme za Vaši práci.

Děkujeme za laskavý přístup a výborně odváděnou práci, že děti pak sportovat baví.

Děkujeme za vše, co pro děti děláte :)

Jen tak dál!

Velmi chválíme práci trenérů atletiky! Ceníme si, kolik úsilí a svého volného času věnují dětem.

Jsem spokojena.

Oceňuji vaši práci s dětmi, skvělé.

Děláte to dobře, děti to baví. Vyzdvihuji také to, že děti nestresujete, nekřičíte na ně, chováte se k nim pěkně.

Děláte to dobře, jen tak dál.

Děkuji a držím pěsti.

Děkuji za vaši činnost pro mladé atlety

Jsme moc rádi, že můžeme chodit

Děkujeme za vše

Díky (2x)

Chci velmi pochválit oddíl atletiky. Jsme spokojeni, vše je profesionální, trenéři (-rky) jsou vždy ochotní a milí...dle mého názoru (rodiče) v Českém Brodě ale velmi chybí nějaká multifunkční hala, kam by mohli např. přes zimu/víkendy chodit volnočasově sportovat celé rodiny s dětmi a potkávat se náctiletí....:-) ale to asi není věcí Oddílu atletiky-přesto děkuji za možnost se vyjádřit. Pěkný den

Děkujeme za vstřícný přístup k dětem

Děkujeme moc za tréninky, pomoc a nadšení.

Jste úžasní 👍

Moc děkuji, že se věnujete mému synovi.

Jste skvělí.

Super

Dcera navštěvuje atletiku pro radost, je to super, škoda jen, že musíme dojíždět a že jaro postihla pandemie čínské chřipky. Budeme se zase těšit v září! Jste bezva!

Děláte to dobře!

Děkuji za atletiku pro radost, syn je nadšený.

Naše ideální představa je jiná, ale oceňujeme to, co je, i to, jak se k dětem chováte a jaké jste vytvořili podmínky v hale a na Kutilce.

Chtěl bych častěji trénovat překážky

Jen tak dál, ať máte pořád tolik energie a věnujete se dětem tak skvěle jako doted'.

Velká pochvala za trpělivost s dětmi

Jste fajn

Děkujeme za vaši práci.

Děkuji za to, že jste, za trpělivost s dětmi i jejich doprovodem :-)

Držím palce ať se vám daří budovat a udržovat pěkné moderní sportoviště, přeji hodně energie a zdraví a děkuji že děláte atletiku pro děti jen tak pro radost i bez závodění

Jen tak dál. Držím palce při výchově mladých atletů.

Všechno v pořádku.

Jste skvělá parta úžasně oddaných trenérů!

Velice vřelý přístup i k méně zdatným jedincům.

Dobrá práce 👍

Díky za váš přístup. Děti to baví. Je to o lidech, klidně by mohli běhat po škváře, když se naučí vyhrávat i přihrávat, být férové, pomáhat ostatním, překonávat překážky a mít radost z úspěchu svého i ostatních.

Děkuji za tréninky

Držte se

Atletika je v dobrých rukou

Obdiv a poděkování za vlídný přístup, nadšení a schopnost utvářet příjemné společenské prostředí.

Oceňuji velkou ochotu řešit i individuální potřeby jednotlivých členů.

Velice si cením vašich služeb.

Děkujeme za dobrou práci, kterou odvádíte.

Jen tak dál a nevzdávejte to :)

Pochvala trenérům atletiky za jejich přístup k dětem

Návrhy na zlepšení:

Lepší parkování, moc bláta a málo místa

Více akcí i pro mladší děti (např. příměstský tábor)

V Českém Brodě ale velmi chybí nějaká multifunkční hala, kam by mohli např. přes zimu/víkendy chodit volnočasově sportovat celé rodiny s dětmi a potkávat se náctiletí....:-) ale to asi není věcí Oddílu atletiky-přesto děkuji za možnost se vyjádřit.

Zaměřit se více na přípravné a závěrečné protažení.

Nebráním se zvýšení členského poplatku

Více tréninků

Kontakt s rodiči – co dítěti jde a co ne...žádná komunikace

Důrazněji uplatňovat svoje požadavky na vybavení a provozování atletického hřiště jak v rámci oddílů TJ Slavoj, tak vůči SK. Do vybudovat skutečné zázemí pro atletiku Na Kutilce.

Možnost koupit si pití skvělé sportovce nedělá. Je fajn mít možnost natočit si pitnou vodu.

Nedávat přednost jen běhům a skokům do dálky. Jsou i jiné technické disciplíny, které jsou obtížnější než běh a těm se věnujete minimálně, a to je škoda, taky je škoda, že se jezdí hlavně na oddílové závody a málo na závody jednotlivců, pak atleti můžou ztratit motivaci dál sportovat, a navíc na závody jede minimum trenérů, kteří ani nestihnou obejít všechny své svěřence, aby jim poradili a raději zůstávají u běhů a skoků do dálky.

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu basketbalu? Prosím, učiňte tak.

Poděkování/chvála:

Díky

Vše je v pořádku syn je na basketu spokojený a má rád svoji trenérku Kláru.

Jsme spokojeni.

Nezabít v dětech nadšení a radost ze hry, aby se nezničila jejich vnitřní motivace a na tréninky a zápasy se těšily

Vytvořili jste fajn partu dětí, děkujeme.

Trenéři se dětem skvěle věnují

Návrhy na zlepšení:

Celkově by to asi chtělo více pracovníků, kteří by to nedělali jen na půl.

Zajistěte společnou přepravu mužstva na zápasy.

Pro basketbal větší hřiště a víc mladších trenérů

Doporučuji více řádu a morálky v celkovém pojetí basketbalového klubu

Ocenila bych společnou přepravu dívek na venkovní zápasy

Prosím o lepší trenéry, kteří se dokážou postarat o tým, aby se po dokončení trénování kategorie U17 ihned tým nerozpadl. Jinak jsem se službami vcelku spokojen.

Ocenili bychom více se zaměřit na všeobecnou přípravu, především u mladších dětí.

Snižte členský příspěvek

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu nohejbalu? Prosím, učiňte tak.

Poděkování/chvála:

Nejkrásnější areál nohejbalu v republice!

Jsme skvělá parta, která táhne za jeden provaz, ať je to tak vždy!

Jedeme Brode, jedeme!

Děkujeme.

Děkuji.

Máte hezký přístup k dětem.

Všechno v pořádku.

Kvalitní trenéři.

Skvělí sportovci

Návrhy na zlepšení/stížnost:

MÁLO SPOLEČENSKÝCH AKCÍ

Ocenili bychom častější tréninky pro děti.

Snížit své ambice kladené na méně talentované děti.

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení oddílu tenisu? Prosím, učiňte tak.

Poděkování/chvála:

Spokojenost

Vše v pořádku.

Jsme spokojeni.

Super

Držím palce, máte krásný areál!

Pokračovat v aktivitách pro zvelebení zázemí, klubovny a sociálních zařízení.

Super

Skvělí trenéři.

Jste skvělá parta, oddaná svému klubu a tenisu.

Návrhy na zlepšení:

Zvýšit členské příspěvky, aby bylo na rozvoj areálu.

Snížit příspěvky.

Více propagovat sportovní zápasy pro obyvatele.

Sbírejte si tenisáky

Lepší občerstvení, lepší kabiny, šatny, zlepšení laviček kolem kurtů, zlepšení prostoru terasy a okolí.

Jiné sdělení:

Jsem členem VV TO