

Abstrakt

Název: Srovnání spokojenosti diváků v různých úrovních tenisových turnajů v ČR

Cíle: Cílem této práce bylo získání informací o spokojenosti tenisových diváků na turnajích různých kategorií v České republice, srovnání spokojenosti ve spojení s úrovní jednotlivých tenisových turnajů a doporučení pro jejich pořadatele.

Metody: Pro sběr informací s ohledem na spokojenost diváků byla použita metoda CAPI, která se řadí do metod kvantitativního dotazování a je pro ni specifické vybírání odpovědí pomocí elektronického zařízení, v tomto případě tabletu. Jako metoda pro vyhodnocení výsledků byla využita Likertova škála se sedmi body. Respondenty tvořili diváci ze čtyř různých tenisových turnajů konajících se na území České republiky. Celkem bylo vybráno 80 odpovědí, tedy 20 z každého turnaje.

Výsledky: Nejvíce spokojení diváci byli na turnaji kategorie 125K, kde je zaujala především prvotřídní hvězda, která se turnaje zúčastnila. U turnaje nejnižší kategorie A byla celková průměrná hodnota všech kritérií pouze o 0,19 nižší než u první kategorie, což bylo rozhodně překvapující, protože se jedná o turnaj s čistě českou účastí a stejně byla spokojenost diváka vysoká. Nejvíce se diváci na tomto turnaji pochvalovali areál, kde se turnaj odehrával. Právě areál nejvíce zklamal diváky turnaje kategorie 25K. Celková průměrná spokojenost se pohybovala kolem hodnoty 5 a řadí tento turnaj na 3. místo ze 4 zkoumaných turnajů. Diváci byli nadšení z výkonů hráček a na tomto faktu by měli organizátoři stavět. Nejméně spokojení byli diváci na Mistrovství České republiky, kde negativně hodnotili především atmosféru turnaje. Organizátoři musí na atmosféře turnaje zapracovat, aby diváci byli motivováni zúčastnit se nejen tohoto turnaje, ale i nějaké další tenisové akce.

Klíčová slova: marketingový výzkum, sportovní akce, dotazník, marketingový mix, kvalita služeb