

DOTAZNÍK KE ZJIŠTĚNÍ VAŠÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI HOKEJBALOVÉHO EXTRALIGOVÉHO KLUBU „XY“

Vážení rodiče,

Rád bych Vás jako zákonné zástupce vašich dětí oslovil s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku, který se zaměřuje na zjištění Vaší spokojenosti (potažmo vašich dětí) se službami poskytovanými Vámi vybraným hokejbalovým klubem. Prosím o zodpovězení následujících otázek upřímně a pravdivě. Získané informace budou sloužit pro účely diplomové práce na téma „Hodnocení kvality služeb v mládežnickém hokejbale – minipřípravka, přípravka“. Celý dotazník je anonymní. Rozsah maximálně 15 minut. V případě více dětí v domácnosti se, prosím, rozepište do kolonky "Jiná". Vaší zpětné vazby i komentářů si velice cením. Děkuji Vám za Váš čas!

***Povinné pole**

Část A

Jste *

- muž
- žena

Vaše vzdělání je

- základní
- středoškolské
- výuční list
- vsokoškolské
- Jiné:

Váš status je *

- zaměstnaný/podnikatel/živnostník
- v domácnosti/na mateřské či rodičovské dovolené/osoba pečující
- v důchodu
- nezaměstnaný
- Jiné:

Do které věkové kategorie patříte? *

- 21-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- nad 50 let
- Jiné:

Do které příjmové (čistý příjem) skupiny patří vaše domácnost?

- do 24 999 Kč
- 25 000- 49 999 Kč
- 50 000 - 74 999 Kč
- 75 000 - 99 999 Kč
- nad 100 000 Kč

Jak často navštěvuje vaše dítě hokejbalový klub – jak často chodí na tréninky? *

- 3x týdně a více
- 2x týdně
- 1x týdně
- Jiné:

Jak dlouho vaše dítě klub navštěvuje? *

- více než 2 roky
- 1 – 2 roky
- půl roku až 1 rok
- méně než půl roku
- Jiné:

1. Hokejbalový klub (dále jen HK) by podle mého názoru měl vždy poskytnout hráčům odpovídající vybavení (míčky, branky, hokejky, dresy atd.). *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1. HK mému dítěti poskytuje odpovídající vybavení. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

2. HK by podle mého názoru měl mít vždy příjemné prostředí (kvalitní hřiště, kvalitní osvětlení, k dispozici šatnu, sociálky a teplou vodu). *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Tento HK nabízí příjemné prostředí *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

3. Trenéři a asistenti v HK by podle mého názoru měli mít vždy čistý a profesionální vzhled (čistota, střízlivost, bez vlivu omamných látek apod.)

*

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Trenéři v tomto klubu mají čistý a profesionální vzhled. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

4. HK by podle mých představ měl mít vždy přehlednou, poutavou a pravidelně aktualizovanou internetovou prezentaci (webovou stránku, propagační materiály, sociální sítě). *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Prezentace tohoto HK je přehledná, poutavá a pravidelně aktualizovaná. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

doplňující komentář

Vaše odpověď

8. HK by podle mého názoru měl vždy poskytovat své služby (tréninky, podávání informací - nejen organizačních apod.) ve smluvený čas. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. HK podle mého názoru poskytuje služby ve smluvený čas. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

doplňující komentář

Vaše odpověď

12. Trenéři by podle mého názoru měli být vždy ochotni pomoci a poradit svým svěřencům i rodičům. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Trenéři tohoto HK jsou ochotni mně i mému dítěti/mým dětem pomoci a poradit. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

14. Trenéři ve mně i mých dětech vzbuzují pocit důvěry. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

15. Rodiče by měli mít vždy jistotu o poctivosti trenérů a asistentů. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Jsem si jist poctivostí trenérů a asistentů tohoto HK. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

doplňující komentář

Vaše odpověď

19. Trenéři a asistenti HK by se podle mého názoru měli vždy starat o soudržnost svých svěřenců jako týmu. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Trenéři a asistenti tohoto HK se starají o začlenění mého dítěte do týmu a podporu týmového ducha. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

doplňující komentář

Vaše odpověď

23. Tréninkové programy by podle mého názoru měly být vždy sestaveny tak, aby odpovídaly schopnostem a výkonnosti hráčů. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Očekávání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Cvičení v rámci tréninku odpovídají schopnostem a výkonnosti mých dětí. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

25. Trenér mých dětí je zkušený a jeho tréninky považují za kvalitní. *

	-3	-2	-1	0	1	2	3
Vnímání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

doplňující komentář

Vaše odpověď

Část C

MEZI NÁSLEDUJÍCÍ VLASTNOSTI PROSÍM ROZDĚLTE CELKEM 100 BODŮ. ČÍM VÍCE BODŮ PŘIŘADÍTE DANÉ VLASTNOSTI, TÍM JE PRO VÁS DŮLEŽITĚJŠÍ.

Hmotné zajištění = To, co zákazník vidí a s čím přichází do styku.

Spolehlivost = Schopnost provádět servis v inzerované kvalitě. Služba je poskytována správně a dle zadání.

Odpovědný přístup = Připravenost pomoci zákazníkovi a poskytovat mu pohotový servis a obsluhu

Pocit jistoty = Záruka poučeného a zdvořilého personálu, který vzbuzuje důvěru. Dále sem patří dobré zázemí firmy.

Empatie = Poskytování pečlivého a individuálního přístupu.

Hmotné zajištění klubu *

Vaše odpověď

Spolehlivost klubu *

Vaše odpověď

Odpovědný přístup zaměstnanců klubu *

Vaše odpověď

Pocit jistoty *

Vaše odpověď

Empatie zaměstnanců klubu *

Vaše odpověď

Součet
100