

UNIVERZITA KARLOVA
Fakulta tělesné výchovy a sportu

**Dobrovolnictví v rámci sportovní akce – Olympijské parky
2016–2018**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Josef Voráček, Ph.D.

Vypracovala:

Bc. Markéta Svobodová

Praha, srpen 2019

Prohlašuji, že jsem závěrečnou (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

Upřímné poděkování náleží panu Mgr. Josefu Voráčkovi, Ph.D. za odborné vedení závěrečné práce. Jeho vstřícnost, odbornost a cenné rady se významně podílely na dokončení výzkumu.

Dále chci poděkovat panu Mgr. Tomáši Mirovskému, hlavnímu koordinátorovi dobrovolníků Českého Olympijského výboru, za umožnění realizace výzkumu na Olympijském festivalu PyeongChang 2018. Nemalou roli v této práci sehrál i klíčový informátor pan Jiří Němec a všichni dobrovolníci, kteří mi poskytli svůj názor pomocí dotazníkového šetření.

Abstrakt

Název: Dobrovolnictví v rámci sportovní akce – Olympijské parky 2016–2018

Cíle: Hlavním cílem této diplomové práce je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum se zaměří na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018.

Metody: Výzkum byl proveden pomocí kvalitativní a kvantitativní metody. Pro kvalitu získaných dat byl realizován rozhovor s hlavním koordinátorem dobrovolníků Tomášem Mirovským a zúčastněné pozorování v přirozeném prostředí. Této sportovní události se autorka účastnila jako dobrovolník. Působila jako účastník pozorovatel, tzv. rovnoprávný člen skupiny, který informuje spolupracovníky o své pravé totožnosti. Kvantitativní metoda byla realizována prostřednictvím písemných a elektronických dotazníků.

Výsledky: Z výsledku výzkumu vyplynulo, že vývoj spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem se v roce 2018 zlepšil. Pomocí výzkumu byly odhaleny nedostatky ČOV zejména v oblasti organizace, nedostatečné informovanosti a aroganci některých placených členů ve vyšších postech. V případě, že ČOV nebude věnovat pozornost kvalitní péči dobrovolníkům a zajištění jejich potřeb, může se při pořádání dalších akcí vyskytnout problém spojený s nedostatečným počtem dobrovolníků a následném shánění placených pracovníků, což organizaci značně navýší náklady.

Klíčová slova: Český olympijský výbor, dobrovolník, metodika práce s dobrovolníky

Abstract

Title: Volunteering in a sports event – Olympic Parks 2016-2018

Objectives: The main objective of this thesis, based on the research of the development of volunteer satisfaction rate of cooperation with the Czech Olympic Committee, is to provide specific recommendations for improving the cooperation between these parties. The research will focus on the cooperation between COC and volunteers within the events of Rio – Lipno 2016 and PyeongChang 2018 Olympic Parks.

Methods: The research was implemented using qualitative and quantitative methods. For the quality of the data an interview with the main volunteer coordinator, Tomáš Mirovský, and the observations in the natural environment of the events were conducted. The author participated in this sporting event as a volunteer. She represented an equal member of the group. As the observer was in the position of participant of the team, the other co-workers were informed about her true identity. The quantitative method was implemented through paper and electronic questionnaires.

Results: The research results showed that the development of the satisfaction rate of volunteer cooperation with the Czech Olympic Committee improved in 2018. The research revealed the drawbacks of COC especially in the area of organization, insufficient informative directions and an arrogance of some paid members of higher positions. In case the COC does not pay attention to the quality of care provided to the volunteers and does not ensure their needs, there may be a danger in a lack of volunteers. Their eventual necessary replacement by paid workers will significantly increase the organization's expenditures.

Keywords: Czech Olympic Committee, volunteer, methodology of volunteer cooperation

Obsah

1 ÚVOD.....	11
2 CÍLE PRÁCE.....	13
3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	15
3.1 Dobrovolnictví.....	15
3.1.1 Všeobecná deklarace o dobrovolnictví.....	17
3.1.2 Dobrovolnictví ve sportu.....	18
3.1.3 Metodika práce s dobrovolníky.....	22
3.1.4 Spokojenost dobrovolníků.....	28
3.2 Olympijské parky.....	31
3.2.1 Olympijský park Rio – Lipno 2016.....	37
3.2.2 Olympijský festival PyeongChang 2018.....	39
4 METODOLOGIE.....	42
4.1 Časový harmonogram.....	42
4.2 Výsledky průzkumu bakalářské práce.....	44
4.3 Hypotézy.....	47
4.4 Metody zkoumání.....	48
4.4.1 Rozhovor.....	49
4.4.2 Vlastní metodika dotazníkového šetření.....	51
4.4.3 Vlastní pozorování.....	56
4.4.4 Analýza dat.....	58
5 ANALÝZA VÝVOJE SPOKOJENOSTI SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S ČESKÝM OLYMPIJSKÝM VÝBOREM.....	60
5.1 Rozhovor.....	60
5.2 Dotazníkové šetření.....	63
5.2.1 Socio – demografické informace.....	63
5.3 Vizualizace a interpretace získaných dat.....	65
5.3.1 Otázky týkající se angažovanosti v dobrovolnictví.....	66
5.3.2 Otázky týkající se dobrovolnictví ve sportu.....	68
5.3.3 Otázky týkající se dobrovolnictví na Olympijském festivalu PyeongChang 2018.....	77
5.4 Východiska z provedeného pozorování.....	98

6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ KE ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S ČESKÝM OLYMPISJKÝM VÝBOREM.....	101
7 DISKUZE	105
8 ZÁVĚR.....	109
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	112
SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ, GRAFŮ	116
SEZNAM PŘÍLOH.....	118

Seznam použitých symbolů a zkratek

ČOV/COC (Czech Olympic Committee) – Český olympijský výbor

ČSOV – Československý olympijský výbor

ČUS – Česká unie sportu

EH – Evropské hry

EYOF (European youth olympic festival) - Letní olympijský festival mládeže

FIS MS – Mistrovství světa v klasickém lyžování organizovaný mezinárodní lyžařskou federací

HME – Halové mistrovství Evropy

IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí

LED – Elektroluminiscenční dioda

KPMG – celosvětová síť poradenských společností (zkratka je souhrn jmen původních společníků zakládajících firem)

MOV – Mezinárodní olympijský výbor

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

NNO – Nestátní neziskové organizace

OB – Orientační běh

OH – Olympijské hry

OPRL – Olympijský park Rio Lipno

OFPCH – Olympijský festival PyeongChang

YOG (Youth olympic games) - Olympijské hry mládeže

ZOH – Zimní olympijské hry

ZTP – Zvláště těžké postižení

1 ÚVOD

Dobrovolnictví hraje podstatnou roli v organizování všech neziskových organizací. S dobrovolnictvím se můžeme setkat v různých sektorech, například v oblasti sportu, zdravotnictví či církvi. Nachází se téměř ve všech zdrojích lidské společnosti. Dobrovolník poskytuje svůj volný čas bez finančního ohodnocení. V dnešní době není dobrovolnictví ve společnosti příliš populární. Českých autorů zabývajících se touto problematikou nenalezneme mnoho. Za nejvýznamnější lze považovat Olgu Sozanskou a Jiřího Tošnera, kteří jako první čeští autoři vydali v roce 2002 publikaci *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Podstatná část lidí pracuje velmi tvrdě a nezbyvá jim čas ani prostředky na dobročinnost. Lidí ochotných pracovat bez finanční odměny a „obětovat“ svůj čas mnoho není. V dnešní uspěchané době lze slyšet ze všech stran, že nestíháme. Výsledkem této činnosti je však pocit naplnění a posun v hodnotách. Je občanskou ctností být dobrovolníkem.

Začátky dobrovolnictví autorky práce počaly v patnácti letech. Účastnila se mezinárodního projektu „Workcamp“ v Rožnově pod Radhoštěm. Ačkoli ji aktivity na ochranu prostředí nejsou příliš blízké, práce s lidmi a dobrý pocit z odvedené práce ji nadchnul. Další rok odjela na měsíc do Německa. Za odvedenou práci měla příležitost účastnit se kurzů německého jazyka a za složení zkoušky získat certifikát. Toto osvědčení ji umožnilo být součástí animátorského týmu na dětském táboře pro děti z dětských domovů v zámku Trebnitz, poblíž Berlína. Následující rok vyrazila na Slovinsko, kde pracovala s lidmi s handicapem ochrnutých v důsledku sportovního úrazu. V roce 2016 se stala dobrovolníkem na Olympijském parku Rio – Lipno. I když všechny tyto aktivity byly náročné po fyzické i psychické stránce, odjížděla vždy s dobrým pocitem vykonané práce. Měla možnost setkat se s lidmi z různých koutů světa, získala dobré i špatné zkušenosti, poznala více sama sebe a měla pocit užitečnosti. Dobrovolnictví rozvíjí osobnost.

Na základě získaných zkušeností v tomto oboru a celoživotním sepětím se sportem, se rozhodla zaměřit svou závěrečnou práci na dobrovolnictví v rámci sportovní akce, konkrétně na Olympijský park Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018. Dobrovolnictví je základem každé sportovní akce. Díky němu mohou být tyto akce pořádány na vysoké úrovni. Jedná se o oboustrannou výhodu mezi stranami. Pro organizátory to znamená

levnou pracovní sílu a v porovnání se zaměstnanci je mnohdy výkonnější. Dobrovolníci jsou tam ze svého vlastního rozhodnutí, neboť touží být součástí sportovní události. Autorka chce v diplomové práci navázat na bakalářskou, ve které se zabývala dobrovolnictvím ve sportu a zaměřila se na Olympijský park Rio – Lipno 2016. Hlavním cílem této práce bylo pomocí marketingového průzkumu analyzovat spokojenost spolupráce dobrovolníků s Českým Olympijským výborem a navrhnout opatření vedoucí ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s touto organizací. Na základě tohoto průzkumu stanovila autorka práce hypotézy, jež budou buď potvrzeny nebo vyvráceny. Na počest konání zimních olympijských her 2018 v PyeongChang uspořádal Český olympijský výbor festival v Brně a Ostravě. Pro kvalitnější získání informací se autorka přihlásila do dobrovolnického programu těchto sportovních událostí, kde se zaměřila na vývoj spokojenosti spolupráce dobrovolníků s organizací.

Její výzkum pomůže ke zlepšení a vývoji vzájemné spolupráce mezi sportovními organizacemi a dobrovolníky. Sesbíraná data budou opět sloužit jako zpětná vazba pro Český olympijský výbor.

2 CÍLE PRÁCE

Hlavním cílem této diplomové práce je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum se zaměří na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018.

K realizaci a výše uvedeného cíle diplomové práce je nezbytné stanovit dílčí úkoly:

- Na základě rozhovoru ověřit aplikaci navržených doporučení vyplývajících z průzkumu provedeného v rámci Olympijského parku Rio – Lipno 2016
- Zúčastněné pozorování – osobní účast na Olympijském festivalu PyeongChang 2018 jako dobrovolník
- Pilotáž a následný sběr a zpracování dat od dobrovolníků pomocí písemného a elektronického dotazování v Brně a Ostravě
- Zhodnocení vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV v rámci zkoumaných olympijských parků
- Ověření hypotéz
- Návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem
- Celkové zhodnocení dobrovolnického programu pro Olympijský park Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018
- Předložení výsledků a navržených doporučení Českému olympijskému výboru (Mgr. Tomáš Mirovský)

Na základě výsledků průzkumu bakalářské práce byly vymezeny následující čtyři hypotézy:

- H_1 : Průměrná známka kvality stravování v areálu se zlepší z 3,61 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,3.
- H_{10} : Průměrná známka kvality stravování v areálu se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,3.

- H2: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky selepší z 2,48 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,0.
- H2₀: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,0.
- H3: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na pohlaví.
- H3₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví.
- H4: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.
- H4₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.

Důvody jejich stanovení vysvětluje kapitola 4.3. Nulové hypotézy budou pomocí výzkumu diplomové práce buď přijaty nebo zamítnuty.

3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

V této části práce bude čtenáři přiblížen pojem dobrovolnictví v návaznosti na všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví. Další text je zaměřený na specifikaci dobrovolnictví v oblasti sportu. Autorka dále věnuje velikou pozornost metodice práce s dobrovolníky, kde hraje klíčovou roli umět odhalit důvody jedinců k dobrovolné činnosti a pochopit, co je vede k bezplatné práci ve prospěch druhých. K pochopení cíle práce je zcela žádoucí vysvětlit pojem spokojenost dobrovolníků a provést rešerši metod výzkumu. Hlavní část teoretické části tvoří Olympijské parky s odkazy na Olympijský park Rio – Lipno 2016 a Olympijský festival PyeongChang 2018.

3.1 Dobrovolnictví

Dobrovolníci jsou běžní lidé, kteří dělají neobyčejné věci. Dnešní fenomén dobrovolnictví pomalu získává nový nádech. Dobročinnost, lidumilnost či pomoc sociálně slabším jsou klíčem této cesty. Všechny tyto občanské ctnosti jsou vykonávány prostřednictvím dobrovolníků. Je důležité lidi neustále informovat o možnostech této činnosti, jejich zapojení a užitku, který přinesou nejen organizacím, ale především sobě. Dobrovolnictví vede k seberealizaci a celkovému rozvoji schopností a dovedností člověka. Dokonce může představovat jedno z měřítek pro získání pracovního místa. Část této kapitoly je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

Postupem času získala definice dobrovolníka nových rozměrů. Například Tošner a Sozanská (2006, s. 35) říkají: „*Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svou energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.*“ A právě tuto osobu lze nazývat jako nositele procesu změn ve společnosti. Svou dobrovolnou a svobodně zvolenou aktivitou pomáhá lidem v obtížných situacích a stává se tak vzorem společnosti. Tvořivá energie, síla a touha je právě to, co pomáhá hledat a otevírat zdroje a možnosti nových řešení. Stává se tak mostem v procesu spolupráce mezi státy, komerčními sektory či sektory neziskových organizací (Tošner, Sozanská, 2006). Hranice mezi dobrovolníkem a člověkem, který chce nezištně pomoci je tenká. V některých situacích se stává dobrovolníkem každý z nás. Obecná definice dobrovolníka říká: „*Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch*

ostatních lidí či společnosti,“ (Zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolné službě in Novotný, 2011, s. 179) není zcela aktuální. Autor totiž uvádí jako příklad trenéry špičkových mládežnických družstev. Ti dostávají za odvedenou práci alespoň symbolickou odměnu. Z tohoto důvodu je tato definice neplatná. Za kvalitnější a výstižnější definici shledává autorka práce následující: „V podobných případech se jako lepší vymezení ukazuje alternativní vymezení dobrovolníka, jímž je člověk pracující za odměnu nižší, než je jeho tržní ocenění“ (Novotný, 2011, s. 180.) Za dobrovolníka lze tedy obecně označit kohokoliv, kdo se svobodně rozhodl pracovat ve prospěch druhých bez toho, aby za odvedenou práci pobíral běžný plat (Novotný, 2011). Později v roce 2015 Všeobecná deklarace o dobrovolnictví (2017, s. 1) upozorňuje: „Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“

Světoví autoři Warbuton a Oppenheimer in Hořejší (2013, s. 14) popisují dobrovolníka jako: *„Člověka, který je ochoten pomoci, přináší prospěch společnosti a zároveň obohacuje svou osobnost. Jeho práce je dobrovolným rozhodnutím a pracuje zcela zadarmo. Je to osoba, která podporuje lidská práva a rovnost společnosti. Dobrovolník respektuje práva, důstojnost a kulturní zvyky.“* Uvedení autoři velmi trefně a stručně popisují poslání dobrovolníka a vyzdvihují jeho význam. Dalšími zajímavými autory jsou Cnaan a kol. (in Cuskelly, 2006), kteří definují dobrovolnictví jako splnění následujících čtyř dimenzí: svobodná volba, vykonávání práce bez finančního ohodnocení, součást organizační struktury, výhody plynoucí z pomoci potřebným a možnosti seberealizace. Aktuálně a trefně charakterizuje dobrovolnictví oficiální web Národního informačního centra pro mládež (online, 2018), který říká: *„Dobrovolnictví je svobodně zvolená činnost, konaná ve prospěch druhých bez nároku na odměnu.“* Postupem času se dobrovolnictví začalo rozvíjet a začal se objevovat nový impuls k zakotvení v zákoně.

Zákon o dobrovolné službě č. 198/2002 byl v roce 2014 novelizován. Definuje, jak by dobrovolnictví mělo vypadat, aby na něj bylo možné získat státní dotaci. Doplnuje například poznatky, že za dobrovolnou práci není považována bezplatná práce na pozici, kterou běžně vykonává nebo může vykonávat profesionál. Novela zákona reaguje především na požadavky vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a z usnesení vlády č. 611/2007 ke Koncepci státní politiky pro

oblast dětí a mládeže na období 2007-2013 a usnesení vlády č. 108/2013 o Národním akčním plánu podporujícím pozitivní stárnutí pro období let 2013-2017. Nově upravuje a zavádí dle oficiálního webu Ministerstva vnitra České republiky (online, 2014) změny v těchto oblastech: definování člena vysílající organizace, vysílající a přijímací organizaci, předmět činnosti vysílající organizace či možnosti udělování akreditace na 4 roky. Významný prvek pro dobrovolnictví sehrává všeobecná deklaráce.

3.1.1 Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví

V roce 1990 byla vydána Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví na světové konferenci o dobrovolnictví v Paříži správní radou Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (IAVE). Později v roce 2001 byla deklaráce upravena a opět vydána na další světové konferenci v Amsterdamu. Tato deklaráce podporuje právo každého muže, ženy a dítěte účastnit se dobrovolnictví bez ohledu na kulturní a etnický původ, náboženství, věk, pohlaví a sociální či ekonomické postavení (Chaloupka, 2018).

Dobrovolnictví dle této deklaráce umožňuje (Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví, 2017):

- *„udržovat a posilovat takové lidské hodnoty jako jsou soudržnost, zájem o druhé a služba jiným lidem;*
- *aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit a růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál;*
- *propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud.“*

Dobrovolnictví je v deklaraci považováno za nepostradatelný prvek každé společnosti, a to zejména na začátku nového tisíciletí. Každý člověk na světě by měl mít základní právo možnost nabídnout svůj volný čas jiným lidem a komunitám bez nároku na odměnu. Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí a závěr deklaráce umístila

výzvu pro globální komunitu dobrovolníků (Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví, 2017):

- *„IAVE vyzývá dobrovolníky a vedoucí představitele ze všech oblastí na celém světě, aby se partnersky spojili na propagaci a podporu účinného, všem přístupného dobrovolnictví, symbolu solidarity všech lidí a národů.*
- *IAVE vyzývá globální komunitu dobrovolníků, aby tuto Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví studovali, diskutovali o ní, schválili ji a naplnili.“*

Z deklaráce jasně vyplývá, že se IAVE snaží o sjednocení globální dobrovolnické komunity. Usiluje o vštípení společných hodnot dobrovolnictví a podporu globální spolupráce. Obrací se na Spojené národy s žádostí, aby vyhlásily desetiletí po vydání deklaráce dekádou dobrovolníků a zároveň uznaly logo červeného písmene „V“ jako univerzální symbol dobrovolnictví. Deklarace je v souladu s Mezinárodní asociací pro dobrovolnické úsilí (Chaloupka, 2018).

3.1.2 Dobrovolnictví ve sportu

Pro pochopení přínosu této závěrečné práce je třeba si uvědomit, že základním kamenem tělesné výchovy a sportu je právě dobrovolná činnost. Právě díky ní mohou být organizovány sportovní akce, neboť tvoří jejich nepostradatelný příjem. Je možné se s ní setkat v podobě trenéra, rozhodčího či funkcionáře. Je jasné, že spolupráce s dobrovolníky přináší jistá pozitiva a negativa. Tento pracovník přináší organizaci levný zdroj energie, zobrazuje poslání společnosti, odrazuje zpětnou vazbu pro management, pořadatelé celkově zlepšují image a vyzdvihuje jeho dobré jméno (Tošner, Sozanská, 2006). Ukázkovým příkladem může být právě pořádání olympijských her, kdy dobrovolníci jsou doslova šťastni, že se na této významné události mohou podílet. Do organizace přináší nového ducha a nadšení, nový zdroj kontaktů, ale i uchazečů o práci. Z těchto důvodů je nesmírně důležité umět rozpoznat motivaci našich dobrovolníků a umět s nimi jednat. Důvody angažovanosti dobrovolníků zmiňuje autorka v podkapitole 3.1.3. Na druhou stranu však nelze opomenout značnou fluktuaci dobrovolníků, jejichž vynaložené úsilí je neefektivní a s ním i spojený čas a prostředky na zaškolování a trénink. V managementu organizace mohou vyvolávat nedůvěru v kvalitě odvedené práce a jisté obavy z možného selhání. Dobrovolníci mohou probouzet pocit nedostatečné odbornosti či zkušenosti, která je vyžadována (Tošner,

Sazanská, 2006). Při porovnání kladných a záporných stránek plynoucích ze spolupráce s dobrovolníky, ty kladné jasně vyhrávají. Část kapitoly je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

Dobrovolnictví v systému tělesné kultury přináší významné ekonomické efekty. Dle Novotného (2011) hodnota odvedené práce totiž mnohdy přesahuje velikost rozpočtu dané organizace a ta by tak bez dobrovolníků nemohla svoji činnost vůbec vykonávat. Dle ČSÚ (Českého statistického úřadu) hodnota dobrovolnické práce vzrostla. V roce 2016 počet neziskových institucí v České republice vzrostl oproti předchozímu roku o 3,5 %. Počet zaměstnanců těchto organizací se mírně snížil, naopak vzrostl počet dobrovolníků, kteří odpracovali více hodin práce. Před dvěma lety se neziskový sektor podílel na tvorbě HDP 1,66 %. Produkce se zvýšila na 118,5 mld. Kč a téměř polovinu této produkce vytvořily veřejné vysoké školy. V roce 2016 bylo 55% produkce poskytnuto nesplatně domácnostem a dalších 16 % za netržní ceny.

Petr Musil, ředitel odboru vládních a finančních účtů ČSÚ, uvádí, že v roce 2016 vzrostl počet hodin odpracovaných dobrovolníky meziročně o 2,2 % na 46,1 milionu. Hodnota dobrovolnické práce činila 6,4 mld. Kč, což meziročně představuje nárůst o 7,5 %. Dobrovolnická práce však není podle mezinárodních standardů zahrnuta v HDP. ČSÚ dále uvádí zajímavá data, která se týkají financování netržních neziskových institucí. Z největší části se skládají z transferů a dotací z veřejných zdrojů (33,3 %) a příjmů za netržní produkci (23,7 %). Příspěvek dobrovolníků činí 10,9 %. Firemní dárcovství přispívá na provoz neziskových institucí 5 %, domácnostmi pak 7,9 %, z čehož je 6,1 % placeno jako členské příspěvky a zbytek poskytnuto jako dary. V roce 2016 získaly neziskové instituce ze zahraničí 3,4 % svých zdrojů (Hodnota dobrovolnické práce vzrostla, 2018). Fakt, že počet hodin odpracovaných hodin dobrovolníky v roce 2016 vzrostl o 2,2 % na 46,1 milionu korun dokazuje, že dobrovolnictví podstatně snižuje náklady. Na základě těchto ekonomických efektů je zcela žádoucí se dobrovolnictvím ve sportu zabývat.

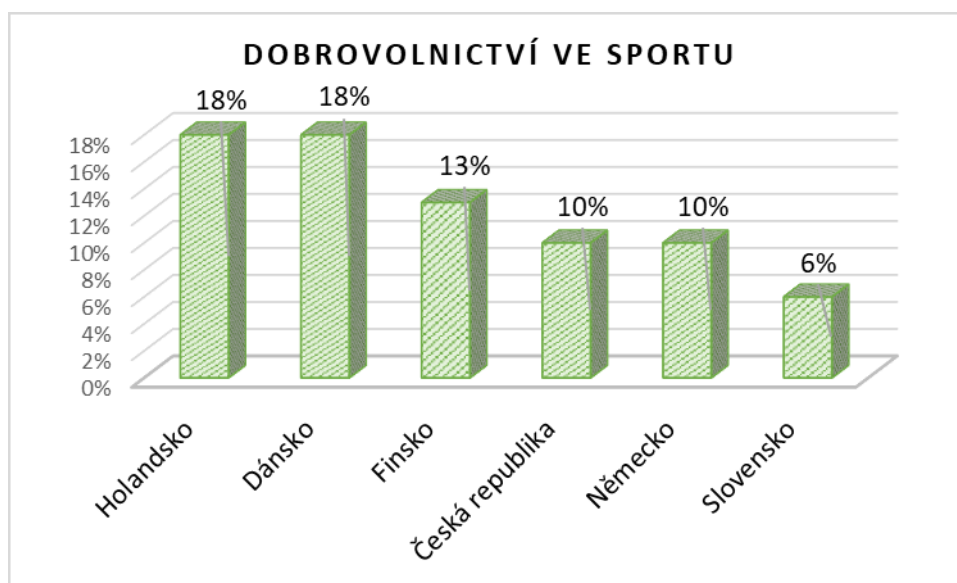
Ve světě má dobrovolnictví v této oblasti dlouhou historii. Při porovnání Evropy a Ameriky existují jisté odlišnosti. Na americkém kontinentu je totiž dobrovolnictví součástí jejich kultury. Odvedení práce bez nároku na finanční odměnu představuje pro obyvatele země zcela běžnou součástí života (Bártová, 2012). Dobrovolníci se ve Spojených státech amerických a v zemích Evropské unie podílí zejména na vzdělávání dětí na základních školách a dětí s výchovnými problémy. V České republice se lze častěji setkat s dobrovolníky na mimoškolních a volnočasových aktivitách. Většinou se

jedná o tělovýchovné a zájmové kroužky a turistickou činnost, jako jsou například skauti, sokolové a pionýři (Tošner a Sozanská in Chaloupka, 2018). Modely financování ve sportu v Evropské unii se liší. Vysokou mírou financování z veřejných rozpočtů a financování ze stran domácností, stejně tak jako s vysokým počtem dobrovolníků v oblasti sportu se vyznačuje střední a západní Evropa. Právě v tomto modelu hrají loterijní společnosti důležitou roli. V modelu jižní Evropy se výše financí z veřejných rozpočtů pohybuje na průměrných číslech ve srovnání s ostatními zeměmi. Největší podporu sportu získává profesionální a vrcholový sport a počet dobrovolníků je nižší než v předchozím modelu. Ve střední a východní Evropě je podpora sportu z veřejných rozpočtů výrazně nižší. Do tohoto financování se domácnosti dostatečně nezapojují, stejně tak i počet dobrovolníků je velmi nízký. Finance určené do oblasti sportu jsou ve většině případů alokovány do sportovních federací a na vrcholový sport (Koncepte financování sportu v České republice, 2012).

Drtilová (2018), která se ve své práci zabývala komparací financování sportu z veřejných zdrojů v České republice a ve vybraných zemích Evropské unie, uvádí srovnání Holandska, Dánska, Finska, České republiky, Německa a Slovenska v oblasti dobrovolnictví ve sportu znázorněném na grafu č. 1. Tyto země byly vybrány z různých hledisek-na základě podobnosti se systémem v ČR, či naopak s odlišnostmi v tomto systému, aby bylo nastíněno, jakými způsoby se financuje sport v jiných zemích.

Graf č. 1: Dobrovolnictví ve sportu ve vybraných zemích 2014

Zdroj: Eurobarometr 2014 in Drtilová (2018)



Tato komparace ukazuje, že Holandsko s Dánskem vykazuje nejvyšší 18% podíl na dobrovolnictví ve sportu. Tento fakt je řadí na dělenou první příčku. Ve sledovaných zemích se podíl dobrovolnictví nezměnil od roku 2009. Studie Drtilové (2018) dále prokazuje, že v EU se dobrovolnictví ve sportu věnuje více mužů než žen. Dobrovolníky se častěji stávají lidé, kteří stráví ve vzdělávacím procesu delší časové období. Nejvíce dobrovolníků zastává pozici při organizování sportovních akcí a dále pak trenéři, kteří za svou práci nedostávají finanční odměnu (Drtilová, 2018).

Hodaň a Hobza (2010) společně zkoumali úroveň dobrovolné práce ve vybraných zemích Evropy včetně odhadovaného ekonomického přínosu. Mezi ověřované státy patřila tentokrát ČR, Rakousko, Německo, Anglie, Švédsko a Finsko. Z výzkumu (Novotný in Hodaň, Hobza, 2010) vyplynulo, že sportovní kluby a tělovýchovné jednoty jsou v České republice existenčně závislé na dobrovolné práci, jak již potvrzují data ČSÚ výše v textu. V Rakousku byl proveden výzkum Ekonomickou univerzitou ve Vídni a ústavem Oesterreichisches Spendeinstitut, který přinesl bližší poznatky o dobrovolné práci ve sportovním hnutí. V první řadě se ukázalo, že dobrovolnictví je sportu v porovnání s ostatními oblastmi klasickou doménou mužů, a sice ve výši 73,1 %. Tento fakt potvrzuje i studie Drtilové (2018) výše v textu. Z pohledu věkových kategorií se ukázalo, že do dobrovolnictví se zapojují nejčastěji obyvatelé v rozmezí 20 až 24 let. Kromě toho bylo zjištěno, že ve sportu připadá na jednoho dobrovolníka v průměru 2,95 hodiny týdně. Při výpočtu zaměstnanosti odpovídá tato hodnota 30 300 plných pracovních úvazků. V Německu v rámci studie o dobrovolné práci bylo vyzkoumáno, že přibližně 12,3 mil. osob mezi 16 a 69 lety, které jsou registrovány jako aktivní členové sportovních spolků, se cca. 4,4 mil. věnuje také dobrovolné činnosti, přičemž 87 % dobrovolníků investuje do dobrovolné práce až 5 hodin týdně. V Anglii působí dobrovolníci ve 106 400 klubových sportovních spolcích, jež vykazují celkem 8 milionů členů. Jejich dobrovolná práce byla celkově vyčíslena na přibližně 720 000 ekvivalentů plných pracovních úvazků. Ekonomický přínos této práce je odhadován na 20 miliard euro. Ve Švédsku pracuje více jak 500 tisíc Švédů jako dobrovolník ve sportovních organizacích, což představuje přibližně 6% obyvatelstva. Dle odhadů odpovídá tato činnost hodnotě ve výši 1,5 miliard euro ročně. Ve Finsku je velký podíl dobrovolníků ve sportovních organizacích dán především základní orientací celého sportovního hnutí zaměřeného na sport pro všechny, kdy méně jak 3 % sportovních klubů má profesionální sportovce. Stejně jako v ČR zde představuje dobrovolnictví ve sportu zcela zásadní roli. Více jak jedna pětina obyvatelstva je členem sportovního

spolku, v němž je zahrnuto přibližně 500 tisíc dobrovolníků. Celková hodnota dobrovolné práce je zde odhadována na 1,5 miliard euro ročně (Hodaň a Hobza, 2010). Tento výčet dobrovolné práce ve sportu dokazuje značný ekonomický význam pro hospodářství.

Aktuálně ČUS (Česká unie sportu) poukazuje na stav dobrovolníků, kterých v České republice ubývá. Za předpokladu, že počet dobrovolníků ve sportu bude nadále klesat, sportovní odvětví v ČR se může dostat do problémů. Dětem se nebude mít kdo věnovat a nacházení nových sportovních talentů pro vrcholové sporty bude čím dál složitější až nemožné. Za posledních 8 let řady dobrovolných trenérů a lidí starajících se o chod organizací, se snížily téměř o čtvrtinu (Češi utratí za sport tisíce korun ročně. Klubům však chybí peníze na trenéry i na hřiště in Drtilová, 2018).

3.1.3 Metodika práce s dobrovolníky

Práce s dobrovolníky je velmi specifická a vyžaduje profesionální přístup. Každý člověk potřebuje být sám sebou, být svébytnou osobností, která si věří, má svou vůli a nebojí se ji prosadit. Zároveň má potřebu být uznáván jinými a přináležet k nim. To ovšem vyžaduje přizpůsobit se zvyklostem a požadavkům skupiny. Sport díky svému charakteru nabízí širokou škálu uspokojení lidských potřeb. Sport prolíná velmi těsně životem současné společnosti, kdy jedinec v ní hledá své místo. Lidé touží někam patřit a mít nějakou cestu, jak ukázat svou empatii se stejně smýšlejícími lidmi, chtějí formu solidarity založenou na sdílených etických a estetických hodnotách (Slepičková, 2001). A právě jedním z prostředků může být dobrovolnictví. Všichni, kteří chtějí zahrnout dobrovolníky do své organizace by měli věnovat zvláštní pozornost právě této kapitole. Nejdříve je důležité si ujasnit, jakou roli budou hrát dobrovolníci v organizaci a následně věnovat pozornost přípravě organizace a výběru činnosti pro dobrovolníky. Neméně podstatné je vymezení funkce koordinátora dobrovolníků, způsobu získávání dobrovolníků a jejich výběru a výcviku. Poslední část kapitoly se zabývá problematikou hodnocení, oceňování a odměňování. Část následujícího textu je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

Role dobrovolníků v organizaci

Jakou roli budou hrát dobrovolníci v naší organizaci? Vstoupí-li dobrovolník do organizace, nastane systémová změna. Společnost se otevírá okolnímu světu a veškeré změny se musí naplánovat. Správně připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu. Je třeba si uvědomit, že úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na nadšení profesionálů a odborné práci s dobrovolníky. Vedení si často neuvědomuje, že nedostatečně připravený systém dobrovolníky odradí a program u nich zanechá negativní zkušenost (Tošner, Sozanská, 2006). Vyžadujeme-li od dobrovolníků dobře odvedenou práci, my sami k nim musíme přistupovat profesionálně.

Příprava organizace a výběr činností pro dobrovolníky

Jak vymezit specifické činnosti dobrovolníků? Při přípravě je nutné dle Tošnera a Sozanské (2006) dodržovat tyto dvě zásady:

1. Dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů
2. Dobrovolník by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce

Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor představuje klíčovou roli pro dobrovolnický management. Jeho osobnost ovlivní celkový dojem z této události. On je ten, kterého si budou všichni pamatovat, a zůstane v jejich vzpomínkách. Koordinátor dobrovolníků je totiž jakousi „vizitkou“ organizace. Pracovník na této pozici by měl mít zkušenosti s dobrovolnictvím, a to s organizací s dobře fungujícím managementem. Je žádoucí, aby dokázal jednat otevřeně a upřímně se zájemci (Tošner, Sozanská, 2006). Dle Novotného, Lukeše a kol. (2008) představuje právě řízení dobrovolníků největší rozdíl mezi komerční a neziskovou sférou. Dle výzkumů využívá téměř polovina oslovených organizací služeb koordinátora dobrovolníků. Částečného koordinátora, tzv. pracovníka, který má i jiné povinnosti, má 29 % organizací. V 11 % případů o dobrovolníky v organizaci nikdo speciálně nepečuje. Z tohoto důvodu autoři zvláště zdůrazňují velkou péči o dobrovolníky ze strany organizace, a to obvykle zosobněné pověřeným pracovníkem – koordinátorem. Hlavním úkolem činovníků sportovních jednot je

seznámit se podrobně s motivy a přínosy, které jim dobrovolnictví přináší, a maximálně využít jeho potenciálu. Z jakého důvodu konají jedinci dobrovolnou činnost? Co je vede k bezplatné práci ve prospěch druhých lidí? Ve studii Claryho a jeho kolegů (in Svobodová, 2017) se autoři zabývají psychologickou a částečně sociální motivací k dobrovolnictví. Jejich cílem je porozumět a hodnotit motivaci k dobrovolnictví a užívají k tomu funkcionální přístup. Funkcionalismus zdůrazňuje úsilí jedince o něco za účelem dosažení společenských a osobních vytyčených cílů. V analýze se opírají o teorie sociální psychologie. Ve výsledku sestavili soubor šesti motivačních funkcí, které dobrovolnictví jedincům poskytuje. Jedná se o funkce: hodnotové, zkušenostní, sociální, kariérní, ochranné, podpůrné. Jednotlivé funkce jsou podrobněji popsány níže v textu.

Hodnotová funkce

Tato funkce umožňuje vyjádřit hluboké hodnoty a přesvědčení jedince. Prostřednictvím dobrovolnictví můžu vyjádřit své hodnoty, které souvisí s altruistickým a humanitárním zájmem o ostatní jedince. Právě zájem o ostatní je to, co dobrovolníky odlišuje, od těch, kteří dobrovolníky nejsou, a je klíčovým pro to, zda dobrovolník svou práci dokončí.

Zkušenostní funkce

Zkušenosti přináší smysl pro porozumění světu. Dobrovolnictvím můžu získat nové zkušenosti, rozvíjet sebe samotné a procvičit nabyté znalosti a schopnosti.

Sociální funkce

Možnost zapadnout do pro jedince důležité referenční skupiny. Dobrovolnictví nabízí příležitosti k seznámení s novými lidmi a být součástí činností, které hodnotí příznivě určitá skupina lidí.

Kariérní funkce

Funkce, která umožňuje získat vhodné pracovní zkušenosti. Získám výhody při hledání zaměstnání, neboť tak prokazují skutečný zájem o danou práci. Díky

dobrovolnictví se připravím na určité zaměstnání a udržím potřebné schopnosti, například v době pracovní nečinnosti.

Ochranná funkce

Tato funkce představuje ochranu ega a to ve chvíli, kdy dobrovolnictví může mírnit nepříznivé pocity, pomoci k tomu, aby jedinec necítil vinu za to, že má v životě větší štěstí než ostatní a přispět k vypořádání se s osobními problémy.

Podpůrná funkce

Na základě tohoto motivu dochází k posílení ega. Stát se dobrovolníkem může působit příznivě na jedincovu osobnost, zvýšit sebeúctu a seberealizaci.

Dle Novotného (2011) se mezi nejčastější motivaci a přínosy z pohledu dobrovolníka řadí:

- Dobrý pocit – z poskytnuté služby někomu jinému,
- Získání zkušeností- např. organizační schopnosti, vedení kolektivu, public relations, zvládání stresu a další,
- Přátelství a kontakty – představující jeden z možných hlavních motivů a přínosů pro výkon dobrovolné činnosti uplatnitelných nejen ve sportu,
- Uplatnění schopností a vzdělání – a to nejen pro studenty fakult sportovního managementu,
- Zážitky a zábava – dobrovolníci očekávají vzrušující zážitky především při jednorázových akcích, neboť sport je zdrojem napínavých momentů. Podvědomě jsou vedeni k dodržování fair play i v soukromém životě,
- Nová řešení – při neobvyklých situacích, které dobrovolník může později uplatnit nejen ve sportu, ale i v práci,
- Nový pohled na svět – získá jedinec teprve při vykonávání dobrovolné práce, kdy si uvědomí, kolik úsilí stojí fungování sportovních aktivit. Díky dobrovolnictví se posiluje smysl jednotlivce pro občanskou společnost.

Koordinátor dobrovolníků by měl umět prosazovat dobrovolnou činnost spíše jako zdroj zábavy než přítěže (Novotný, 2011). Jeho celková náplň práce obsahuje výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků. Mimo to působí jako kontaktní pracovník mezi dobrovolníky, ostatním personálem, klienty i vedením organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

Získávání dobrovolníků

V práci s dobrovolníky je nutné si uvědomit, že přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Jedná se o neustálý proces. Důležitou roli sehrávají v tomto případě PR aktivity. Při nabírání dobrovolníků je rozlišován postup pro jednorázovou či opakovanou akci a dlouhodobou spolupráci.

Mezi nejčastější formy získávání dobrovolníků patří:

- Leták, plakát, vývěska
- Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání
- Náborová akce
- Spolupráce s dobrovolnickými centry
- Střední a vysoké školy
- Osobní kontakty

Zpravidla se využívá kombinace několika těchto forem. V praxi působí „Pravidlo trychtýře,“ tedy celkově přihlášených dobrovolníků se ve skutečnosti zúčastní přibližně polovina (Tošner, Sozanská, 2006). Z těchto důvodů apeluje autorka na nutnosti rezerv, případně na sestavení náhradního plánu pro případ nízkého počtu potřebných dobrovolníků.

V této oblasti byl proveden výzkum na téma šance úspěšného získání dobrovolníků mezi studenty managementu, který si vytyčil cíl analyzovat zapojení studentů tohoto oboru v oblasti dobrovolnictví a určit motivy zvyšující jejich spolupráci s neziskovými organizacemi. Bylo zjištěno, že 70 % respondentů nemá zkušenosti s dobrovolnictvím a toto procento vyjádřilo ochotu podílet se na činnosti nevládních organizacích. Tyto instituce zvyšují prostřednictvím sociálních sítí nabídky dobrovolnictví, a to zejména v oblasti managementu. Studenti managementu jsou

vyhledávanou skupinou, neboť řízení dobrovolníků vyžaduje odborné vedení. Pro studenty je to příležitost získání odborné kvalifikace, praxi v řízení lidí a tím mnohonásobné zvýšení uplatnění na trhu práce (Stankiewicz, Bortonowska, Seiler, 2016). Empirické studie (podle přednášky Hanse-H. Münkera in Novotný, 2011) dále potvrzují, že existuje souvislost mezi úrovní vzdělání a ochotou účastnit se dobrovolnického programu. Je relativně snadné nadchnout vzdělané, sebevědomé a nezávislé osoby.

Výběr a výcvik dobrovolníků

Výcvik dobrovolníků je nutný přizpůsobit jejich specifické činnosti. Doporučuje se pozvat zájemce na setkání individuální či skupinové, aby si ujasnil svou motivaci. Toto setkání doporučuje autorka práce doplnit dotazníkem zjišťující jeho vnitřní motivaci, přesvědčení, očekávání, obavy, časové možnosti, zájmy či dovednosti.

Pro práci s dobrovolníky hraje důležitou roli jak obecná, tak i odborná část přípravy:

- Obecná část přípravy – vymezení možností, omezení, posláním dobrovolníka, úkoly organizace, seznámení s organizační strukturou, místem, vymezením jeho role v organizaci, získání informací o nadřízených, běžný provoz organizace
- Odborná část přípravy – seznámení dobrovolníky s jejich úkoly, konzultace případných obav, psychologické posouzení dobrovolníků hodnotící jejich osobnost a zralost (Tošner, Sozanská, 2006).

Každý dobrovolník by měl mít svého „průvodce“. Vědět, proč a kde je, jak se zachovat v případě nouze či vědět, na koho se může obrátit. S každým zájemcem je třeba jednat individuálně.

Hodnocení či evaluace dobrovolníků

Pro efektivní spolupráci má veliký význam zpětná vazba. Osobní dojmy, pocity či získané zkušenosti jsou důležité. Celkové hodnocení dobrovolníků slouží jako důkaz nejen lidskosti a síly, ale také výkaz ekonomického přínosu pro společnost. Každoročně se může jednat o mnohamilionové částky.

Oceňování a odměňování dobrovolníků

Dobročinná práce by měla být v každém případě oceněna. Měli bychom umět nalézt způsob, jak těmto lidem poděkovat, neboť: „Nikdy nezpochybňuj hodnotu dobrovolníků. Noemova archa byla postavena dobrovolníky, Titanic byl postaven profesionály,“ (autor neznámý). Slovo „děkuji“ je samozřejmostí. Je třeba umět vyjádřit vděčnost v pravou chvíli a zabránit tomu, aby toto slovo vyznělo pouze jako fráze nebo jen oficiální vyjádření. Velikou příležitostí může být 5. prosinec, kdy je vyhlášen Mezinárodní den dobrovolníků. Na oslavu se pořádají slavnostní akce, rozdávají dárky, diplomy, udělují se ocenění a právě těmto lidem v tento den doporučuje autorka předat alespoň symbolickou odměnu. Odměňování dobrovolníků je silnou motivací a odrazem kvality odvedené práce. Autorka práce preferuje veřejnou pochvalu, účastnický certifikát a uspořádání společné akce. Pro inspiraci přikládá další tipy: seznam jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, pořádání neformálního setkání týmu na výlet, zájezd, zveřejnění jejich činností, zajištění volných vstupenek, poskytování specifických výhod plynoucích ze zaměření organizace (Tošner, Sozanská, 2006).

Nejčastěji opomíjenou složkou v práci s dobrovolníky je zpětná vazba. Dobře fungující zpětné hodnocení přispívá ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře organizace. Je to prostředek k udržení dobrovolníků a zvýšení kvality spolupráce (Tošner, Sozanská, 2006). Z psychologického hlediska si jedinec pamatuje nejvíce první a poslední setkání, z čehož si vytváří celkový dojem na organizaci.

3.1.4 Spokojenost dobrovolníků

Nedostatečně vyřešené principy práce s dobrovolníky způsobují znechucení dobrovolníků a na straně organizace ztrátu důvěry pracovníků sportovního klubu v dobrovolníky. Je důležité umět vyjasnit vztah dobrovolníků ke stávajícím pracovníkům a bezkonfliktnost. V případě, že dobrovolníci získají pocit sounáležitosti s celou organizací a pocit, že patří právě do skupiny správných lidí, daří se organizaci dobrovolníky udržet (Novotný, 2011). Společným cílem je tedy zajistit spokojenost dobrovolníků a tím i dlouhodobou spolupráci s organizací, jež přináší mnohonásobné pozitivní ekonomické i neekonomické účinky.

Jednoznačné definování spokojenosti není jednoduché, neboť se jedná o subjektivně vnímaný koncept. Celkový dojem je ovlivňován řadou vnitřních a vnějších faktorů. Obecně lze říci, že se jedná o porovnání skutečného přínosu produktu a přínosu očekávaného. Cílem je předčít očekávání zákazníka, v našem případě dobrovolníka, a docílit jeho nejvyššího stupně spokojenosti. Kotler (2013, s. 164) definuje obecně spokojenost zákazníka slovy: „*Spokojenost je v obecném pojetí pocitem potěšení nebo zklamání jedince vycházejícím z porovnání skutečného výkonu (nebo výsledku) výrobku s jeho očekáváním.*“ Autor dodává, že při hodnocení výrobku záleží také na typu věrnostního vztahu, který zákazník se značkou má. Nenadál a kol. (2008, s. 175) přináší další zajímavou definici spokojenosti, ve které poukazuje na souvislost mezi spokojeností a zákaznickou pocity: „*Souhrn pocitů vyvolaných rozdílem mezi jeho požadavky a vnímanou realitou na trhu. Požadavky zákazníka jsou kombinací jeho vlastních potřeb a očekávání.*“ V oblasti sportu se touto problematikou zabývá doktor Šíma (2016) ve své publikaci Kvalita služeb sportovních zařízení a možnosti jejího hodnocení. Oliver (in Šíma, 2016, s.48) tvrdí, že spokojenost zákazníka je dána tím, že „*výrobek anebo druh služby či produkt služby sám o sobě poskytl anebo poskytuje příjemnou hladinu uspokojení z jeho potřeby.*“ Nalezení této hladiny je předmětem mnoha měření a monitorování.

V současné době se dobrovolnické organizace často potýkají s problémem vysoké fluktuace dobrovolníků. Z tohoto důvodu je důležité podporovat jejich spokojenost s dobrovolnickou činností a hledat způsoby, jak je v organizaci udržet. Je zcela žádoucí věnovat dostatečnou pozornost aspektům zvyšující jejich ukojení. Obecně totiž platí, že spokojení dobrovolníci v organizaci zůstanou a často lépe inspirují k dobrovolnictví své okolí (Jacobsen at al. in Psychlová, 2013). Vysoká míra spokojenosti je totiž předpokladem jejich budoucí loajality. Naopak, nízká míra vede ke ztrátě dobrovolníka (Nenadál, 2008). Mezi doporučení vedoucí ke spokojenosti dobrovolníků patří v první řadě potřeba dostatku času a personálního zajištění dobrovolníků. Dále je důležitý pečlivý výběr dobrovolníků a jejich přidělení ke vhodné činnosti na základě jejich osobnostních charakteristik a očekávání. V průběhu samotné dobrovolnické činnosti je žádoucí dbát na průběžnou komunikaci s dobrovolníky a ocenění jejich práce, jak již autorka práce popisuje blíže v kapitole 3.1.3 (Jacobsen et al. in Psychlová, 2013). Finkelstein (in Psychlová, 2013) při zkoumání spokojenosti dobrovolníků považuje za naprosto zásadní naplnění očekávání dobrovolníků a jejich pocit, že rozhodnutí stát se

dobrovolníkem mělo smysl. Studie (Bang a kol., 2018) prováděná s dobrovolníky Ria na paralympiádě 2016 (n= 4824) dokázala, že spokojenost a motivace dobrovolníků na základě předešlé zkušenosti má přímý vliv na jejich příští účast v dobrovolnickém programu.

Naopak, nespokojenost dobrovolníků je dle Duben a Sozanské (in Novotný a kol., 2008, s. 119) nejčastěji zapříčiněna těmito důvody:

- *„nesplnění očekávaných představ, které se projevuje ve vlastních chybách při práci vyplývajících z nerealných představ o činnosti dobrovolníků v NNO (nestátní neziskové organizace);*
- *nezvladatelnost plynoucí z nedostatku zkušeností a dovedností;*
- *nedostatek patřičného ohlasu u zákazníků a spolupracovníků;*
- *nedostatek potřebného výcviku a dozoru;*
- *pocit druhořadosti ve srovnání s placenými pracovníky;*
- *přílišné nároky na čas.“*

Metody výzkumu

Modely řešící spokojenost zákazníka nahlíží na problematiku z mnoha pohledů. Obecně lze postupy monitorování a měření kvality služeb rozdělit podle Šímy (2016) do dvou základních směrů, jež jsou blíže popsány níže v textu:

- Postupy využívající tzv. výstupní ukazatele vnímání zákazníků
- Postupy využívající tzv. interních ukazatelů výkonnosti organizace.

Postupy využívající tzv. výstupní ukazatele vnímání zákazníků

Mezi měření kvality služeb podle objektivních kritérií se řadí metody Mystery shopping a audit kvality. První model zjišťuje kvalitu služeb pomocí fiktivních zákazníků, kteří sledují úroveň prostředí a schopnosti personálu. Audit kvality se od předchozího modelu liší v nástroji pro získání informací o interních postupech procesu poskytování služeb zákazníkům. Kvalita se hodnotí z pohledu samotného poskytovatele služeb (Šíma, 2016).

Postupy využívající tzv. interních ukazatelů výkonnosti organizace

Měření kvality služeb podle subjektivních kritérií je založeno na posouzení jednotlivých vlastností kvality služeb díky subjektivnímu pohledu. Tyto vlastnosti jsou zákazníkem hodnoceny pomocí indikátorů, přičemž každá vlastnost má pro zákazníka jinou váhu. Za modely splňující tento postup je řazena metoda Servqual. Vnímání kvality služeb je hodnoceno jako rozdíl mezi očekávanou úrovní služby a skutečně vykonanou. Kvalita služeb je hodnocena na základě deseti překrývajících dimenzí: hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, komunikace, důvěryhodnost, pocit bezpečí, kompetentnost, zdvořilost, porozumění, dostupnost (Šíma, 2016).

3.2 Olympijské parky

Olympijské parky jsou fenoménem posledních tří olympijských her konaných v letech 2014, 2016 a 2018. Český Olympijský výbor se v roce 2014 rozhodnul vybudovat sportovní areál na Letné v Praze pro veřejnost na podporu 22. zimních olympijských her v Soči. Příznivci sportu si zde mohli vyzkoušet většinu sportovních sportů, na velkoplošných obrazovkách sledovat přenosy z Olympiády a osobně se potkat s reprezentanty vracejícími se z olympijských her. V českém metropoli si veřejnost mohla zahrát curling, vyzkoušet biatlon, nebo vyzkoušet boby a saně (Kalátová, Žehanová, 2014). Veliký ohlas a nadšení návštěvníků přimělo Český olympijský výbor v tomto velkolepém projektu pokračovat. V roce 2016 vytvořil další olympijský park na Lipně v rámci konání LOH (letní olympijské hry) pořádaných v Rio de Janeiru a v roce 2018 pokračoval uspořádáním festivalu PyeongChang na počest konání ZOH (zimní olympijské hry) v Jižní Koreji.

Od roku 2017 došlo ke změně názvu olympijských parků na olympijský festival. „Pojem olympijský park znamená pro MOV park v olympijské vesnici, kde je většina sportovišť, a právě z tohoto důvodu navrhl MOV změnit název na festival,“ vysvětluje Jiří Kejval, předseda Českého olympijského výboru. Projekt zaujal MOV (Mezinárodní olympijský výbor) natolik, že se rozhodl přijít s novým konceptem, který by se měl postupně rozšířit do celého světa (Oblíbené Olympijské parky mění název. Olympijský festival bude v Ostravě a v Brně, 2017). S hrdostí lze říci, že český nápad zaujal svět. Už od samotného začátku měl tento návrh sympatie u MOV. Olympijské festivaly byly

v roce 2018 poprvé pořádány i v zahraničí, a sice ve Francii a Slovinsku. V Itálii festival nakonec neproběhl (Olympijské parky zaujaly svět. Jako festivaly budou v Ostravě, Brně, Grenoblu i jinde, 2017).

Jaký je hlavní cíl ČOV a důvod budování olympijských festivalů? V rozhovoru s Českou televizí předseda ČOV Ing. Jiří Kejval uvedl: „Chtěli bychom změnit fanouška sedícího u televize a pojídajícího chlebičky ve fanouška sportovce, který si na ten sport umí sáhnout a ze kterého se stane odborník“ (Langer, Obrovský in Zbořilová, 2014).

Hlavním cílem olympijského festivalu je:

- Motivovat veřejnost k aktivnímu sportování
- Přiblížit atmosféru olympijských her fanouškům České republiky
- Zapojit více lidí do fandění
- Popularizovat a přiblížit olympijské sporty veřejnosti (Zbořilová, 2014)

Letní olympijský park na Lipenské přehradě byl uspořádán spolu s dalšími menšími parky v Plzni, Pardubicích a Ostravě. Zimní olympijský festival PyeongChang se rozšířil do Brna a Ostravy. Návštěvnost, počet dobrovolníků, rozpočet v korunách, dobu trvání ve dnech, rozlohu v hektarech, náklady na návštěvníka v korunách a počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka u jednotlivých olympijských parků popisují následující tabulky č.1-3, přičemž první dvě jsou převzaty z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017). Tabulka č.4 nabízí celkové porovnání olympijských festivalů konaných v letech 2014, 2016 a 2018.

Tabulka č. 1: Olympijský park Soči – Letná 2014

Zdroj: Němeček (2017)

Rok konání	2014
Místo konání	Letná
Návštěvnost	400 000
Počet dobrovolníků	450
Rozpočet v Kč	64 000 000
Doba trvání ve dnech	18
Rozloha v hektarech	13,5
Náklady na návštěvníka v Kč	160
Počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka	889

Olympijský park Soči – Letná se v roce 2014 stal historicky prvním festivalem na oslavu olympijských her nejen v České republice, ale i ve světě. Během 18 dní navštívilo sportovní areál na Letné (o rozloze 13,5 ha) 400 000 návštěvníků, kdy s celkovou organizací vypomáhalo 450 dobrovolníků. Jeden dobrovolník měl tedy na starost přibližně 889 návštěvníků. Finální rozpočet akce se pohyboval okolo 64 milionů, z čehož lze vypočítat, že jeden návštěvník stál organizaci 160 Kč.

Tabulka č. 2: Olympijský park Rio – Lipno 2016

Zdroj: Němeček (2017)

Rok konání	2016			
	Lipno	Pardubice	Plzeň	Ostrava
Návštěvnost	350 000	374 000	120 000	150 000
Počet dobrovolníků	500	220	200	80
Rozpočet v Kč	65 000 000	17 000 000	7 200 000	20 000 000
Doba trvání ve dnech	17	17	17	16
Rozloha v hektarech	60	24,6	-	-
Náklady na návštěvníka v Kč	186	45	60	133
Počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka	700	1700	600	1875

Druhý olympijský park nesl název Rio – Lipno 2016 a kromě Lipna se konal v dalších čtyřech městech, a sice v Pardubicích, Plzni a Ostravě. Je překvapující zjištění, že nejvíce lidí navštívilo město Pardubice s celkovým počtem 374 000, ačkoli hlavní a největší sportovní areál byl umístěný na Lipně. Plzeň naopak sčítá nejméně návštěvníků. Co se týče počtu dobrovolníků, jasně vyhrává Lipno. ČOV byl zde ve spolupráci s 500 dobrovolníky. Dle výpočtů měl jeden dobrovolník na starost 700 návštěvníků. V porovnání s Ostravou pečoval jeden dobrovolník o více než dvojnásobný počet návštěvníků, a sice s 1875 návštěvníky. Již zde lze pozorovat vysoký nedostatek dobrovolníků silně ohrožující organizaci a celkovou úspěšnost akce. Sportovní areál na Lipně (o největší rozloze 60 ha) disponoval s největším rozpočtem vyčísleným na 60 milionů korun. Částka 186 Kč představuje náklady na jednoho návštěvníka areálu Lipno. Ve všech případech se olympijské parky konaly v rozmezí 16 až 17 dní.

Tabulka č. 3: Olympijský festival PyeongChang 2018

Zdroj: Vlastní zpracování dle poskytnutých interních informací Nad'y Černé (2019)

Rok konání	2018	
Místo konání	Brno	Ostrava
Návštěvnost	157 271	101 624
Počet dobrovolníků	315	267
Rozpočet v Kč	-	-
Doba trvání ve dnech	17	17
Náklady na návštěvníka v Kč	-	-
Počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka	499	381

Olympijský festival PyeongChang 2018 se reprezentoval jako třetí v sérii těchto sportovních akcí. Během 17 dní navštívilo olympijský festival PyeongChang (o rozloze 55 ha) celkem 258 895 návštěvníků, přičemž do Brna zavítalo přibližně o 55 000 návštěvníků více než v Ostravě. Jeden dobrovolník měl v prvním případě na starost asi 499 návštěvníků, v druhém 381 účastníků. Na celkovou organizaci akce bylo zapotřebí přibližně 40 organizátorů. Dle poskytnutých interních informací Nad'y Černé, manažerky projektu Olympijského festivalu 2018, nemůže být zveřejněn finální rozpočet akce vzhledem ke smlouvám s partnery.

Tabulka č. 4: Porovnání olympijských festivalů v letech 2014, 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Rok konání	2014	2016	2018
Olympijský park	Soči – Letná	Rio – Lipno	PyengChang
Návštěvnost	400 000	994 000	258 895
Počet dobrovolníků	450	1000	582
Rozpočet v Kč	64 000 000	109 200 000	-
Doba trvání ve dnech	18	17	17
Rozloha v hektarech	13,5	min. 84,6	55
Průměrné náklady na návštěvníka v Kč	160	106	-
Průměrný počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka	889	1 219	445

Uvedená tabulka zobrazuje vývoj od historicky prvního olympijského parku na Letné po parky pořádané v roce 2018. U jednotlivých akcí je stejně jako v předchozích tabulkách porovnávána návštěvnost, počet dobrovolníků, rozpočet v Kč, doba trvání ve dnech, rozloha v hektarech, náklady na návštěvníka v Kč a celkový počet návštěvníků na jednoho dobrovolníka. Vzhledem k největšímu počtu olympijských parků rozmístěných po celé České republice sčítá rok 2016 nejvýznamnější návštěvnost od roku 2014. Při porovnání Letné a Lipna lze pozorovat nepatrný rozdíl v číslech. S rostoucím počtem parků, a tím i návštěvností, roste potřebný počet dobrovolníků. Při porovnání průměrného počtu návštěvníků na jednoho dobrovolníka lze shledávat šokující zjištění, že na Lipně dosahuje toto číslo 1219, což je přibližně o třikrát více než v roce 2018. Na základě této informace lze konstatovat, že nábor dobrovolníků po roce 2016 byl podstatně úspěšnější. Bez pomoci dobrovolníků by se jen s těží uspořádaly olympijské parky, došlo by k několikanásobnému zvýšení rozpočtu. Pomocí tohoto

výzkumu se tak autorka práce bude snažit eliminovat problém spojený s nedostatečným počtem dobrovolníků a následném shánění placených pracovníků.

Dle interních informací od Naděy Černé plánuje ČOV pokračovat v tradici a v roce 2020 na počest letních olympijských her v Tokiu vystavět další olympijský park v České republice. Slavnostní zahájení proběhne 24.července 2020, ukončení se uskuteční 9. srpna 2020.

3.2.1 Olympijský park Rio – Lipno 2016

Letní olympijské hry 2016 byly tradičně pořádány Mezinárodním olympijským výborem. Tentokrát se významná celosvětová sportovní událost konala v Brazílii, v městě Rio de Janeiro. Slavnostní zahájení započalo 5.8.2016 a skončilo 21.8.2016. Na organizaci se podílelo 50 000 dobrovolníků. Českou výpravu tvořilo 104 sportovců, kteří dovezli jednu zlatou, dvě stříbrné a sedm bronzových medailí. O zlatou medaili se zasloužil judista Lukáš Krpálek a stříbrnou medaili získal kajakář Josef Dostál a biker Jaroslav Kulhavý. Hlavním centrem olympijského parku bylo uspořádáno na Lipenské přehradě. Jak se bude vzpomínat na Rio? Určitě na atmosféru. Poprvé se stala hostinnou zemí Jižní Amerika, kontinent plný barev, emocí, otevřenosti a pohostinnosti. Ale také na český tým, který tvořila parta sportovců. Jejich největšími hodnotami byly nasazení a bojovnost. A právě tato atmosféra provázela celou účast na hrách (Kejval a kol., 2016). Část následujícího textu je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

Olympijský park Rio – Lipno trval stejně jako letní olympiáda v Rio de Janeiru 17 dní. Areál byl otevřený pro širokou veřejnost, kde si návštěvníci parku mohli vyzkoušet 47 sportů v 8 lokalitách propojených cyklostezkami. Zájemci měli možnost setkat se s českými olympioniky, kteří se vraceli z Rio de Janeira či s minulými reprezentanty ČR. Večery zpříjemňovaly koncerty a světelné show. Děti měly možnost účastnit se olympijských táborů. Pro zjištění podrobnějších informací kontaktovala autorka práce generálního sekretáře ČOV Mgr. Petra Graclíka. Zjistila, že organizační štáb se skládal ze 42 manažerů, kterým pomáhali další externisti. Organizaci vypomáhalo téměř 500 dobrovolníků. Celkový počet návštěvníku Rio – Lipna 2016 přibližně čítá 341 000 návštěvníků. Kromě toho vystavění olympijského parku bylo výrazným impulsem k ekonomickému rozvoji regionu, sociální politiky a ochrany území. Například

Loučovice se díky pořádání OPRL staly populárnější mezi obyvateli ČR. Mnohem více lidí navštěvuje místní restaurace a obchody (dle interní brožury COC, 2018). Ikonou tohoto olympijského parku se stal slavný běžec, čtyřnásobný olympijský vítěz Emil Zátopek, jehož kresba u autogramu představovala symbol této sportovní akce. Běžící panáček a heslo „Když nemůžeš, tak přidej,“ mělo úspěch a stalo se tak populární mezi lidmi.

Lokality sportovišť:

- Lipno nad Vltavou
- Loučovice
- Přední Výtoň
- Frymburk
- Černá v Pošumaví
- Horní Planá
- Vyšší Brod

Hlavním centrem se nacházelo v Lipně nad Vltavou. Pro návštěvníky byl vstup do olympijského parku do všech prostor zdarma. Lipenská přehrada je největší vodní plochou v České republice a nabízí širokou škálu sportovního využití. Příznivci sportu kromě společného fandění, vyzkoušení sportů a atrakcí v parku, se mohli těšit z cyklistiky, inline bruslení a běhání (Olympijský park Rio – Lipno 2016, 2016).

Program byl dále doplněný o zábavné služby, mezi něž lze například uvést: slavnostní otevření Centra Olympijského parku pro veřejnost s ohňostrojem, hudební koncerty, noční běh Emila Zátopka na Stezku korunami stromů, vítání olympioniků z Ria, mezinárodní i tuzemská sportovní klání. Program Olympijského parku Rio – Lipno vyvrcholil olympijským maratónem. Ředitel komunikace ČOV uvedl: „Věříme, že letošní maratón nebyl posledním. Rádi bychom z něj udělali každoroční tradici,“ (Maratón uzavřel program Olympijského parku. Zúčastnilo se ho 72 běžců, 2016).

Po celé České republice navštívilo olympijské parky na milion fanoušků za 17 dní. Předseda Českého olympijského výboru Ing. Jiří Kejval se k olympijskému parku vyjádřil: „Tyto počty návštěvníků jsou jednoznačně úspěchem. Ještě víc mne těší, že lidé mířili do parků hlavně za sportem. Viděl jsem, s jakým nadšením především děti

zkoušely jednotlivé sporty. Věřím, že se nám povedlo v mnoha z nich probudit lásku ke sportu na celý život,“ (Olympijské parky po celé republice navštívilo na milion fanoušků, 2016).

Letní olympijský park Rio – Lipno 2016 je obrovskou motivací a možností šíření myšlenky Fair Play. Další olympijské hry se konaly v zimě roku 2018.

3.2.2 Olympijský festival PyeongChang 2018

Zimní olympijské hry 2018 se tentokrát konaly v hlavním městě Jižní Koreje PyeongChang. Slavnostní zahájení započalo 9.2.2018 a skončilo 25.2.2018. Na celkové organizaci se podílelo 582 dobrovolníků. Českou výpravu tvořilo 94 sportovců, kteří dovezli dvě zlaté, dvě stříbrné a tři bronzové medaile. Každé hry mají svého největšího hrdinu-napříč sporty a národy. Někoho, kdo se stane symbolem olympijských her. Čechům se to povedlo před 50 lety, kdy se Věra Čáslavská stala královnou her v Mexiku. V roce 2016 se povedlo něco podobného (Kejval a kol., 2016). O všechny zlaté medaile se zasloužila snowboardistka a alpská lyžařka Ester Ledecká. Tato česká legenda se tak historicky stala prvním sportovcem v olympijské historii, který vyhrál v lyžařské i snowboardové disciplíně na jedné zimní olympiádě. Ester Ledecká tak dosáhla jednoho z nejpřekvapivějšího vítězství v olympijské historii (Ester Ledecká, 2018). Stříbrnou medaili získala rychlobruslařka Martina Sáblíková a biatlonista Michal Krčmář. Bronzové medaile vybojovala biatlonistka Veronika Vítková, snowboardistka Eva Samková a rychlobruslařka Karolína Erbanová. Olympijský festival se konal v Brně a Ostravě.

Olympijský festival PyeongChang trval stejně jako zimní olympiáda 17 dní. Během tohoto období si návštěvníci areálu mohli vyzkoušet více než 30 sportů. Stejně tak jako v předešlých akcích tohoto formátu měli zájemci jedinečnou příležitost setkat se s českými olympioniky či s reprezentanty ČR. Barevné logo PyeongChang vysílalo do světa zprávu: „Otevřený svět pro všechny.“ Maskotem olympijských her se stala postava z korejské lidové pohádky v podobě tygra Suhoranga (v překladu: ochranný tygr), který symbolizuje důvěru a sílu (What Does The PyeongChang Olympic Logo Mean? It's Chock Full Of Symbols, 2018). Jedním z neoficiálních symbolů olympiády se stala pro své neuvěřitelné sportovní výkony již zmíněná Ester Ledecká. Pomocí her

se také usilovalo o co největší zmírnění napětí na Korejském poloostrově. V Čechách fanoušky olympijských her reprezentovala čepice raškovka, která symbolizovala vítěze Jiřího Raška ve skoku na lyžích z Grenoble 1968. Rodák z Frenštátu pod Radhoštěm tak vybojoval pro Československo první olympijskou medaili, a navíc na velkém můstku vydobyl medaili stříbrnou. A právě při tomto zlatém úspěchu nosil čepici takzvanou raškovku (Raškovka, 2017). Český olympijský tým byl opět oblečen od značky AlpinePro.

Olympijský festival v Brně byl realizován na ploše „Pavilonu Z“ v areálu Výstaviště Brno. V areálu s kruhovým půdorysem byla vystavěná ledová plocha, curlingová dráha a další sportoviště, která nebyla závislá na počasí a mohla se využívat po celou dobu konání parku. Ostatní sporty se nacházely v bezprostředním okolí hlavního areálu. Festival byl otevřený každý den devíti hodin ráno do sedmi nebo devíti večer. Vybraná sportoviště byla využívána prostřednictvím online rezervace. Vstupné stálo pro dospělé 50 Kč, pro děti do 150 cm, ZTP (zvláště těžké postižení) a senioři měli vstup zdarma. Sportovní nadšenci vyzkoušeli řadu tradičních i netradičních sportů, ať už zimních či letních. Příznivci adrenalinu ocenili skoky na lyžích z mobilního můstku, snowpark, start ze skeletonu, saníček nebo v čtyřbobu. Součástí brněnského parku byl i autokros, billiard, zimní plavání či méně známý kryathlon (zimní varianta triatlonu). Z paralympijských disciplín byl reprezentován sledge hokej, běh na lyžích poslepu nebo krasobruslení handicapovaných. V parku si mohli zasportovat příznivci letních sportů, mezi něž patřil florbal, kohejbal, kofrbal, pozemní hokej či ropeskipping. Návštěvníci si mohli donést buď svoje vlastní sportovní vybavení nebo využít služeb půjčoven. Olympijský festival v Brně ožil nejen sportem a sportovními exhibicemi, ale i hudebním programem. Součástí parku byla také „Fanzóna“ s LED (elektroluminiscenční dioda) obrazovkou, na kterých mohli sportovní nadšenci sledovat přímé přenosy z olympiády a povzbuzovat reprezentanty České republiky v Pyeong Chang. Český olympijský výbor také věnoval pozornost doprovodnému programu. Dne 9. února se konalo slavnostní zahájení. O dva dny později byl vyhlášen Raškův den, který se nesl ve znamení 50. výročí zisku zlaté medaile skokana na lyžích Jiřího Rašky v Grenoble v roce 1968. Pro tuto příležitost byl vypraven i speciální vlak z Prahy do Brna. Dne 19. února navštívila festival v Brně pracovní skupina MOV. Paralympijský den se konal 21. února, kdy byly připraveny téměř všechny sporty pro tělesně postižené. Do programu dále patřila například oslava zisku hokejového zlata v Naganě či autogramiády českých sportovních

legend. Projekt byl uskutečněný za finanční podpory statutárního města Brna a Jihomoravského kraje (Olympijský festival Brno, 2018).

Projekt Olympijský festival se vrátil do Ostravy již podruhé. Poprvé se uskutečnil v rámci letní olympiády v Riu de Janeiro v roce 2016. Hlavním centrem se stala Ostravar Aréna, jedna z největších víceúčelových hal v České republice a zároveň domácí hala hokejového týmu HC Vítkovice Ridera. Na Masarykově univerzitě byla umístěna Korejská vesnička a program zasáhl i do čtyř lyžařských středisek v Jeseníkách a Beskydech. Součástí Olympijského festivalu Ostrava 2018 byly čtyři lyžařská střediska (Bílá, Karlov, Kopřivná a Mosty u Jablunkova). Zde si návštěvníci mohli věnovat nejen alpskému lyžování, snowboardingu, skicrossu, skialpinismu, ale i netradičnímu kitingu a fatbiku. Otevírací doba, rezervace sportovišť a výše vstupného byly stejné jako v Brně. Stejně tak si návštěvníci areálu mohli vybrat z mnoha olympijských i neolympijských disciplín. Oproti Brnu si však sportovní nadšenci mohli vyzkoušet ledolezectví a sněžnice. V programu nechyběli ani zástupci letních sportů, jakými byli například atletika, florbal, hokejbal, korfbal či taekwondo. I v Ostravě byl doprovodný program velmi pestrý. Raškův den či paralympijský den byl vyhlášený shodně v obou městech. V lyžařských střediscích Moravskoslezského kraje probíhaly originální programy. V rámci příprav festivalu věnovali organizátoři zásadní pozornost zejména dopravní situaci spojenou s bohatými sportovními programy v Ostravě a horských střediscích. Veřejná doprava byla posílena (Olympijský festival Ostrava, 2018).

4 METODOLOGIE

Následující část práce je zaměřena na metody a průběh výzkumu, jehož hlavním cílem bylo získat potřebná data pro kvalitativní a kvantitativní výzkum. Studium odborné literatury zabývající se problematikou marketingového procesu umožnilo autorce sestavit výzkum.

Tato kapitola se skládá ze čtyř podkapitol. Nejdříve je přiložen časový harmonogram výzkumu, podle kterého se autorka řídila při tvorbě diplomové práce. Na základě výsledků průzkumu bakalářské práce byly stanoveny hypotézy, jež jsou popsány v podkapitole 4.3. Poslední část tvoří metody zkoumání, v nichž je popsán rozhovor, vlastní metodika dotazníkového šetření, vlastní pozorování a metoda analýzy dat.

4.1 Časový harmonogram

Následující kapitola poskytuje výčet základních činností a jejich časové zařazení do rámce výzkumu. Časový harmonogram výzkumu byl sestaven v prosinci 2017.

Tabulka č. 5: Časový harmonogram výzkumu

Zdroj: Vlastní zpracování

Období fáze výzkumu	Název fáze výzkumu
Prosinec 2017	Studium odborné literatury zabývající se danou problematikou a následné zpracování teoretické části diplomové práce
Leden 2018	Příprava a konstrukce dotazníku určeného k výzkumu spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem a získání jejich názorů

Únor 2018	Rozhovor s hlavním koordinátorem dobrovolníků Mgr. Tomášem Mirovským
	Zúčastněné pozorování – osobní účast na Olympijském festivalu PyeongChang 2018 jako dobrovolník
	Pilotáž a následný sběr a zpracování dat od dobrovolníků pomocí písemného a elektronického dotazování v Brně a Ostravě
Leden 2019	Zhodnocení vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV v rámci zkoumaných olympijských parků
	Ověření hypotéz
Únor 2019	Návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem
Duben 2019	Celkové zhodnocení dobrovolnického programu pro Olympijský park Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018
Květen 2019	Předložení výsledků a navržených doporučení Českému olympijskému výboru (Mgr. Tomáš Mirovský)
Červen 2019	Odevzdání diplomové práce

4.2 Výsledky průzkumu bakalářské práce

Z výsledku průzkumu bakalářské práce vyplynulo, že dobrovolníci vyhodnotili organizaci spolupráce s Českým olympijským výborem jako průměrnou a s jejímž průběhem byli spíše spokojeni. Pomocí průzkumu byly odhaleny nedostatky organizace, zejména v oblasti stravování, nedostatečné informovanosti a aroganci některých placených členů ve vyšších postech. Autorka práce vyhodnotila organizaci dobrovolníků OPRL 2016 (Olympijský park Rio – Lipno) za vysoce neprofesionální. V případě, že ČOV nebude věnovat pozornost kvalitní péči dobrovolníkům a zajištění jejich potřeb, může se při pořádání dalších akcí vyskytnout problém spojený s nedostatečným počtem dobrovolníků a následném shánění placených pracovníků, což organizaci značně navýší náklady.

Na základě výsledků dotazníkového šetření, pozorování dobrovolníků a vlastních poznatků načerpaných během spolupráce s dobrovolníky je představen koncept prospěšný pro zlepšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým Olympijským výborem. Tento koncept byl aplikován při pořádání dalšího olympijského parku v roce 2018 uspořádaným na počest zimních olympijských her v PyeongChang. Návrhy sepsala autorka níže do jednotlivých bodů. Část této kapitoly je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

- **Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb**

Mezi základní dobrovolnické potřeby je řazena kvalita stravování a kvalita a úroveň ubytovacího zařízení. Tyto dva aspekty jsou pro úspěšnou spolupráci s dobrovolníky klíčové.

- **Kontrola kvality stravy**

Zajištění dostatečné a chutné porce je základním požadavkem dobrovolníka. Organizace by měla být schopná této žádosti bez problému vyhovět. Je důležité, aby dobrovolníci měli dostatek síly a energie zvláště u fyzicky náročných sekcí. Dobrovolníci musí mít zajištěné jedno až dvě teplá jídla denně. Z těchto důvodů autorka doporučuje zavést novou pracovní pozici pro kontrolu kvality stravy.

- **Výběr jídel ze dvou variant**

Vzhledem k rostoucím požadavkům zákazníka v oblasti výživy, a tím i našich potenciálních dobrovolníků, je třeba včasně reagovat na trend současné doby a poskytnout pracovníkům výběr ze dvou variant kvalitně zpracovaných jídel.

- **Zohlednění vegetariánské stravy**

Dnešní společnost žádá zohlednění vegetariánské stravy ve všech restauračních zařízeních. Český olympijský výbor by proto neměl být výjimkou a tento požadavek akceptovat a nabídnout nutričně výživný bezmasý pokrm.

- **Důraz na osobní přístup**

Dobrovolník poskytuje návštěvníkům službu. Chceme-li, aby zákazník byl spokojený, je potřeba začít od spokojenosti pracovníků, v našem případě dobrovolníků. Kotler (2007) poukazuje na důležitost zaměření pozornosti na zákazníky i na zaměstnance. V rámci teorie stejný autor uvádí řetězec o pěti člancích, které jsou klíčové pro dosahování zisku ve službách:

1. Kvalita interních služeb – vynikající výběr a školení zaměstnanců, kvalitní pracovní prostředí a silná podpora osob pracujících přímo se zákazníkem. Výsledkem je následující bod 2.

2. Spokojení a produktivní pracovníci ve službách – spokojenější, loajálnější a pracovitější zaměstnanci. Výsledkem tohoto je bod 3.

3. Větší hodnota služeb – účinnější a účelnější vytváření hodnoty pro zákazníka – výsledkem je bod 4.

4. Spokojení a loajální zákazníci – spokojení zákazníci, kteří jsou loajální, nakupují opakovaně a chlubí se ostatním. Výsledkem je bod 5.

5. Zdravý růst a zisky ze služeb.

Pro potvrzení této teorie autorka nahlédla do závěrečné práce Němečka (2017), který realizoval průzkum veřejného mínění návštěvníků Olympijského parku Rio – Lipno 2016. Pan Němeček dospěl k závěru, že názory a mínění respondentů na OPRL

2016 byly převážně pozitivní. Dobrovolníci se však stali mezi návštěvníky kritickou oblastí. Hosté si stěžovali na jejich nízkou informovanost a ochotu, nedostatečné plnění úkolů a následnou kontrolu. Kromě toho poukazovali na jejich viditelnou vyčerpanost a únavu. Němeček (2017) zařadil dobrovolníky mezi slabé stránky OPRL 2016. Tento průzkum jasně potvrdil, že nízká kvalita interních služeb pro dobrovolníky se odrazila na celkové nespokojenosti návštěvníků.

Za hlavní komunikační prostředek autorka práce určitě doporučuje elektronickou poštu namísto sociální stránky Facebook a osobní přístup manažera před zahájením a v průběhu akce.

- **Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu**

Včasná informovanost a projev zahrnutí dobrovolníka do organizačního plánu zvýší spokojenost dobrovolníků a zabrání tak jejich zbytečnému rušení účasti.

- **Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)**

Kvalita a úroveň ubytovacího zařízení ve stanech je nízká, zejména po dobu působnosti delší než 5 dní. Počasí je nepředvídatelné a dosažení určitého počtu dobrovolníků je naléhavou potřebou organizace.

- **Školení koordinátorů jednotlivých sekcí**

Práce s dobrovolníky vyžaduje specifické vedení lidí a na pozici koordinátorů je nutné obsadit kvalifikované pracovníky.

Spokojenost spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem představuje pro autorku diplomové práce zajímavý výzkum, kterým se zabývá v další části práce. Na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem byla poskytnuta konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum byl zaměřen na spolupráci olympijských festivalů 2016 a 2018. Autorka práce usiluje o zvýšení dobrovolníků ve sportu, neboť bez jejich pomoci by se sportovní akce neuspořádaly.

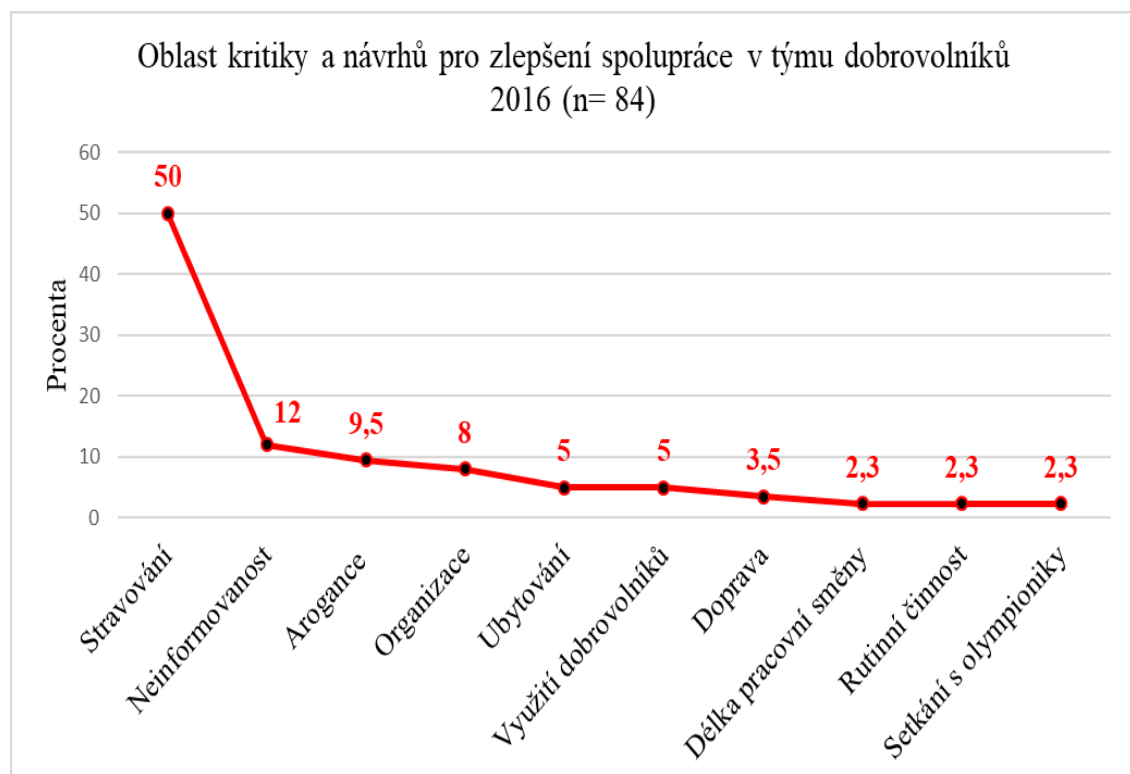
4.3 Hypotézy

Hypotézy jsou stanoveny na základě výsledků průzkumu bakalářské práce. V dotazníkovém šetření v otevřené otázce č. 11., která zněla: Prosím, uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského parku Rio – Lipno 2016 zklamalo a co by se mohlo příště udělat lépe, se jednoznačně nejčastější oblastí kritiky stala kvalita stravování, kdy se téměř polovina respondentů 50 % (41) z celkových 84 vyjádřila k této záležitosti. Další okruhy zklamání a návrhů pro zlepšení spolupráce se týkaly nedostatečné informovanosti a arogance některých placených členů ve vyšších postech. Dobrovolníci dále uvedli připomínky k ubytování, dlouhým pracovním směnám a vykovávání rutinní činnosti, nedostatečnému počtu dobrovolníků, nerovnoměrnému rozdělení práce, celkově špatné organizaci, neúčasti olympioniků v lokalitě Frymburk a špatné dopravní dostupnosti lokalit nacházející se mimo hlavní centrum Lipno nad Vltavou.

Pro ucelení výsledných dat je přiložen graf č. 2.

Graf č. 2: Oblast kritiky a návrhů pro zlepšení spolupráce v týmu dobrovolníků 2016

Zdroj: Svobodová (2017)



Na základě výsledků průzkumu OPRL 2016 byly vymezeny následující dvě hypotézy:

- H1: Průměrná známka kvality stravování v areálu se zlepší z 3,61 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,3
- H1₀: Průměrná známka kvality stravování v areálu se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,3.
- H2: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se zlepší z 2,48 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,0.
- H2₀: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,0.

Následně dle získaných dat z OPRL 2016 u otázky č. 1 (z první části dotazníku) a otázky č. 4 (z druhé části dotazníku) si chtěla autorka výzkumu ověřit tvrzení, zda se dobrovolné činnosti věnují více ženy, neboť všechny výsledky průzkumu tomu nasvědčovaly. U otázky č. 13 (z poslední části dotazníku) dále ověřovala souvislost dobrovolnictví se sportovní úrovní. K získání výsledku stanovila tyto hypotézy:

- H3: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na pohlaví.
- H3₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví.
- H4: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.
- H4₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.

Nulové hypotézy budou pomocí výzkumu diplomové práce buď přijaty nebo zamítnuty.

4.4 Metody zkoumání

Metody zkoumání jsou rozlišovány na kvantitativní a kvalitativní dle požadované kvality sesbíraných dat. Rozhovor a dotazník jsou nejčastějšími metodami sbírání dat primárních. Na základě získaných informací autorka sestrojila vlastní metodiku dotazníkového šetření a vlastního pozorování. V poslední podkapitole autorka

popisuje metodu analýzy dat. Část kapitoly 4.4 je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

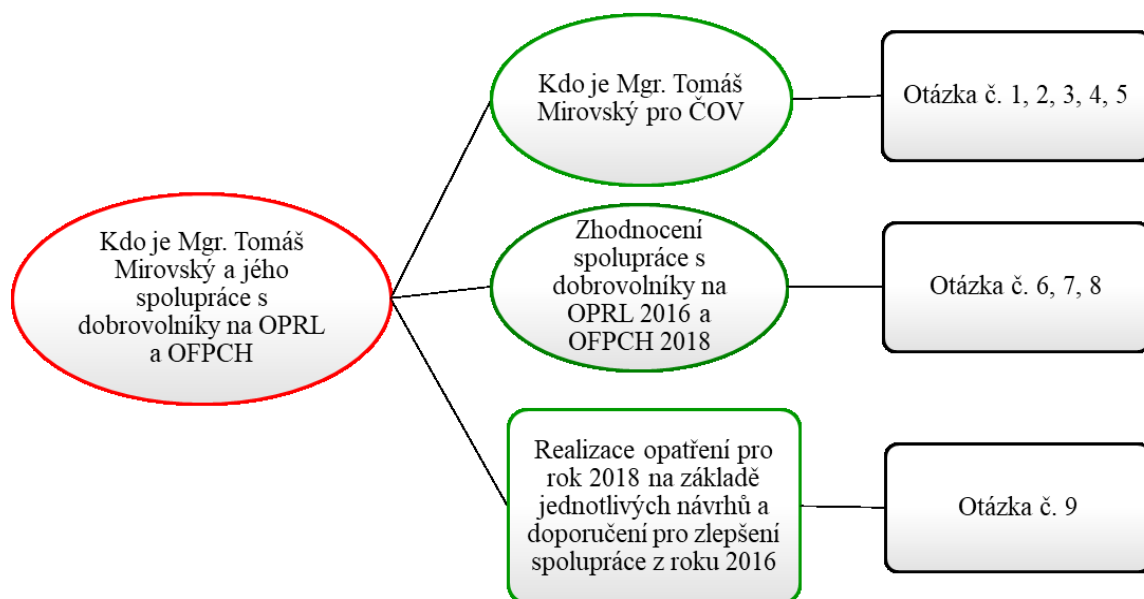
4.4.1 Rozhovor

Na základě návrhů a doporučení bakalářské práce, již zmíněných v kapitole 4.2 a v zvlášť uvedených v příloze č. 1, byl zkonstruován strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, který byl realizován s Mgr. Tomášem Mirovským, hlavním koordinátorem dobrovolníků pro olympijské parky 2016 a 2018. Cílem rozhovoru bylo zjistit, zda Český Olympijský výbor uskutečnil nějaké opatření a konkrétně jaké. Tento rozhovor proběhl dle domluvy 24. února 2018 ve vnitřních prostorách olympijského parku v Brně. Dialog trval 31 minut. Přesto, že byl rozhovor předem připravený, autorka práce ho v průběhu rozšířila o dodatečné otázky. Audiovizuální záznam byl následně přepsán do transkriptu (viz. příloha č. 2).

Při přípravě rozhovoru postupovala autorka výzkumu dle Hendla (2016). Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami se používá v případě, kdy je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Základním účelem tohoto typu interview bylo co nejvíc minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru. Díky tomuto typu rozhovoru byla umožněna replikace celého průzkumu v jiném časovém okamžiku a jinou skupinou vědců (Hendl, 2016). Patton (in Hendl, 2016) upozorňuje, že neexistují fixní pravidla pro řazení otázek při organizaci interview. Autorka výzkumu rozdělila základní problém do jednotlivých složek neboli dimenzí (viz. obrázek č. 1). Tento proces je nazýván operacionalizace. Konečná verze rozhovoru byla v lednu konzultována s vedoucím práce a následně schválena. Pan Mgr. Tomáš Mirovský nebyl žádným způsobem dopředu obeznámen se zněním otázek.

Obrázek č.1: Operacionalizace rozhovoru

Zdroj: Vlastní zpracování



Rozhovor obsahoval následující seznam otázek:

1. Jakou pracovní pozici vykonáváte v Českém olympijském výboru?
2. Jaká byla Vaše funkce při pořádání Olympijského parku Rio – Lipno 2016?
3. Jaká je Vaše funkce při pořádání Olympijského festivalu PyeongChang 2018?
4. Jaké jsou Vaše zkušenosti v oblasti dobrovolnictví?
5. Jaké jsou Vaše motivy v angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví?
6. Jak byste ohodnotil spolupráci dobrovolníků s ČOV v roce 2016?
7. Co Vás během spolupráce s dobrovolníky Olympijského parku Rio – Lipno 2016 zklamalo a co by se příště mohlo udělat lépe?
8. Co Vás během spolupráce s dobrovolníky Olympijského parku Rio – Lipno 2016 naopak potěšilo a co se Vám během spolupráce nejvíce líbilo?
9. Nyní prosím uveďte k jednotlivým návrhům a doporučením ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV, zda jste realizoval nějaké opatření a konkrétně jaké:
 - Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb
 - Kontrola kvality stravy
 - Výběr jídel ze dvou variant
 - Zohlednění vegetariánské stravy

- Důraz na osobní přístup
- Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu
- Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)
- Školení koordinátorů jednotlivých sekcí

4.4.2 Vlastní metodika dotazníkového šetření

Ve výzkumu autorka využila kvantitativní metodu elektronického dotazování. V realizaci marketingového výzkumu postupovala dle Příbové (1996) následujícím postupem rozděleným do sedmi fází.

Proces marketingového výzkumu:

1. Určení cíle výzkumu, definování výzkumného problému, přínos výzkumu
2. Zdroje dat
3. Metody a techniky sběru dat
4. Určení velikosti vzorku
5. Sběr dat
6. Zpracování a analýza dat
7. Zpracování a prezentace závěrečné práce

Určení cíle marketingového výzkumu

Za hlavní cíl výzkumu diplomové práce je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum se zaměřil na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018. Dílčí cíl představoval ověření aplikace navržených doporučení vyplývajících z průzkumu bakalářské práce pomocí rozhovoru, zúčastněného pozorování a dotazníkového šetření. **Hlavní výzkumná otázka** zněla: Zlepšila se spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem v rámci Olympijského festivalu PyeongChang 2018 v porovnání se sportovní událostí Rio – Lipno 2016? **Přínos**

výzkumu spočívá v pomoci ke zlepšení vývoje vzájemné spolupráce mezi sportovními organizacemi a dobrovolníky. Sesbíraná data sloužila opět jako zpětná vazba pro ČOV. Pomocí tohoto výzkumu autorka práce usiluje o eliminaci problému spojeného s nedostatečným počtem dobrovolníků a následném shánění placených pracovníků.

Zdroje dat

Výzkum byl prováděn za účelem získání primárních **zdrojů dat**.

Metody a techniky sběru dat

K zjišťování informací byla využita kvantitativní a kvalitativní **metoda**. Kvantitativní metodu formou dotazování, a to pomocí písemných a elektronických dotazníků. K ucelení informací byl realizován rozhovor a vlastní pozorování, jež představují kvalitativní metodu.

Volba vzorku

Základní soubor tvoří dobrovolníci všech věkových kategorií. **Volba vzorku** byla s částečně ovlivněným výběrem. Jednalo se o záměrný typ, tedy složení respondentů, u nichž se předpokládá stejný zájem o zjišťovanou skutečnost.

Velikost vzorku

Velikost vzorku se odvíjela od celkového počtu dobrovolníků v Brně a Ostravě, který byl 582. V roce 2016 sčítala akce přibližně 250 dobrovolníků. Ideální **velikostí vzorku** bylo získání 100 dotazníků, ve skutečnosti bylo získáno 94 dotazníků. Pro diplomovou práci bylo cílem získat odpovědi opět od přibližně 37,6 % z celkového počtu dobrovolníků, tedy celkem 219 dotazníků. Reálně se autorce podařilo nasbírat 32,5 % z celkového počtu dobrovolníků, tedy 189 vyplněných dotazníků. Výzkum pracoval s přibližně 5,5 % statistickou chybou (Andrew a kol, 2011, s. 50).

Sběr dat

Sběr dat probíhal následujícím způsobem. Dotazník rozdala autorka práce v tištěné podobě na konci sportovní akce. Současně byl k dispozici elektronicky na

sociální síti s žádostí o vyplnění. Dobrovolníci Olympijského festivalu PyeongChang 2018 byli dotazováni tímto postupem. V Brně autorka výzkumu spolupracovala s hlavním koordinátorem dobrovolníků ČOV s Mgr. Tomáš Mirovským, který byl s projektem seznámen a o jehož spolupráci projevil zájem. Slíbil, že pomůže s distribucí dotazníků v Brně i Ostravě a respondenty na sociálních sítích osobně požádá o vyplnění. V oblasti působení byly dotazníky rozdány autorkou osobně s žádostí o sdělení názoru pro zkvalitnění spolupráce. Byl sdělen termín odevzdání a zdůrazněna důležitost názoru. V Ostravě autorka spolupracovala s Ing. Janem Pastrňákem, hlavním koordinátorem olympijského parku v Moravskoslezském kraji, který zde zajistil sesbírání dat.

Konstrukce dotazníku je popsána níže v textu.

Konstrukce dotazníku

Nejfrekventovanější metodou sbírání primárních informací je dotazník. Umožňuje získávání údajů od velikého počtu respondentů. Jedná se o součást realizační fáze procesu marketingového výzkumu. Předtím než autorka došla k vlastnímu sběru dat, bylo důležité důkladně provést jednotlivé kroky přípravné fáze výzkumu. Celý postup tvorby dotazníku je možné rozdělit do několika fází, které charakterizují posloupnost jednotlivých úkonů, které se navzájem doplňují a ovlivňují (Kozel a kol., 2006). Dle následujícího postupu byl realizován dotazník.

Postup tvorby dotazníku (Příbová in Kozel a kol, 2006, s. 151):

1. Vytvoření seznamu informací, které má dotazování přinést
2. Určení způsobu dotazování
3. Specifikace cílové skupiny dotazovaných osob a jejich výběr
4. Konstrukce otázek ve vazbě na požadované informace
5. Konstrukce celého dotazníku
6. Pilotáž

Hlavním cílem bylo na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Dotazník byl kombinací dvou závěrečných prací absolventek UK FTVS. První část byla převzata z bakalářské práce

Mgr. Moniky Bártové, jejímž cílem bylo zjistit a vyhodnotit angažovanost studentů v oblasti sportovního dobrovolnictví a celkový náhled na dobrovolnictví v Čechách, Německu a Americe. Druhá část byla navázána na dotazník z diplomové práce Mgr. Veroniky Hořejší, která se ve své práci zabývala zhodnocením oblasti dobrovolnictví ve sportu – FIS MS (Mistrovství světa v klasickém lyžování organizovaný mezinárodní lyžařskou federací) v klasickém lyžování juniorů a závodníků do 23 let v Liberci 2013 a návrhem doporučení pro práci s dobrovolníky při dalších sportovních akcích na Liberecku. Po drobných úpravách byl zkonstruován celý dotazník.

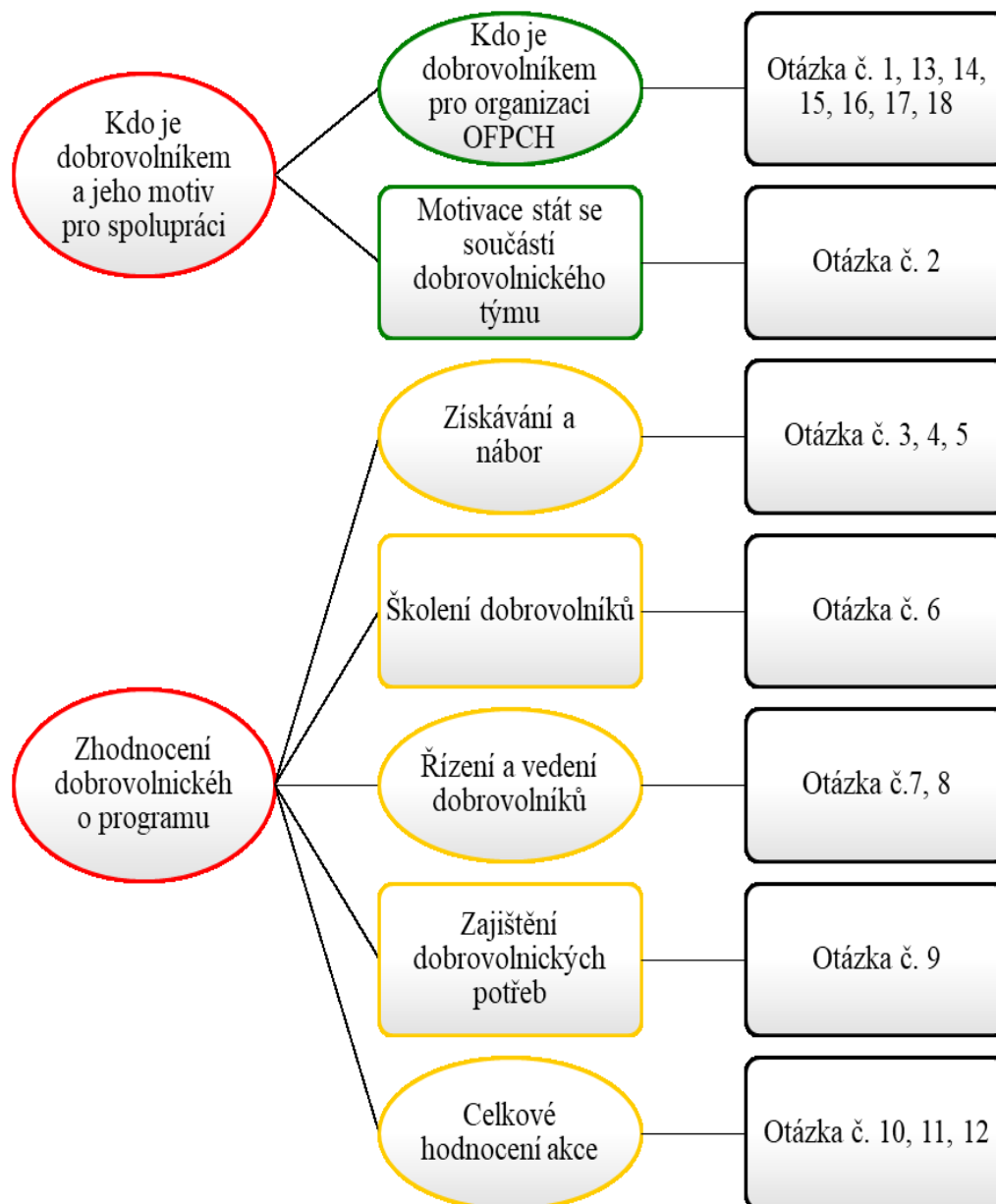
Dotazník měl přinést následující seznam informací:

- Kdo je dobrovolníkem a jeho motiv pro spolupráci
- Zhodnocení dobrovolnického programu

Pro snadnější sestavení hlavní části dotazníku, tzv. Otázky týkající se dobrovolnictví na OFPCH 2018 (Olympijský festival PyeongChang), autorka po inspiraci ve výzkumu Hořejší (2013) rozdělila základní problém do jednotlivých složek neboli dimenzí (viz. obrázek č. 2). Tento proces je nazýván operacionalizace.

Obrázek č. 2: Operacionalizace dotazníku

Zdroj: Svobodová (2017)



Cílovou skupinou byli dobrovolníci všech věkových kategorií, kteří se podíleli na organizaci OFPCH 2018. Způsob dotazování proběhnul formou písemných a elektronických dotazníků.

Ve vazbě na požadované informace autorka navrhla dotazník (viz. příloha č. 3), který sloužil pro sběr dat. Díky dotazníku autorka získala primární data, jejichž cílem byla analýza spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV. Na základě závěrečné analýzy dat autorka práce navrhla opatření vedoucí ke zvýšení spokojenosti spolupráce mezi dvěma stranami. Písemné dotazování proběhlo na místě OFPCH v Brně a Ostravě.

Elektronické dotazování bylo vytvořeno pomocí webového dotazníku Vypĺňto.cz a umístěno na internetu. Tento internetový odkaz byl následně prezentován na oficiálním profilu dobrovolníků na sociální stránce Facebook. Výsledky autorka vyhodnotila pomocí software SPSS.

Na začátku dotazníku byl průvodní dopis obsahující oslovení, požádání o vyplnění, vysvětlení cíle, zdůraznění důležitosti vyplnění, motivaci, slib anonymity a nezneužití údajů. Celkem obsahoval dotazník 31 otázek, kde se vyskytovaly otázky ze škálovací stupnice, výběrové otázky, výčtové a otevřené otázky. Závěrečné otázky byly všeobecné a vypovídaly o charakteristice respondenta.

Otázky byly řazeny hierarchicky podle průběhu a organizace dobrovolnického programu. První a druhá část se zabývala identifikací a motivačními aspekty dobrovolníka. V následujících pěti oblastech hodnotil respondent jednotlivé etapy dobrovolnického programu (Hořejší, 2013).

Konečná verze dotazníku byla v lednu konzultována s vedoucím práce, který mě upozornil na drobné chyby ve formulování otázek. Následně tuto verzi dotazníku schválil. Pilotáž autorka provedla s deseti dobrovolníky po příjezdu do sportovního areálu OFPCH 2018 v Brně. Účelem bylo ověřit dotazník před samotným výzkumem. Dobrovolníci neměli žádné připomínky k dotazníku. Struktura dotazníku a konstrukce jednotlivých otázek zůstala stejná.

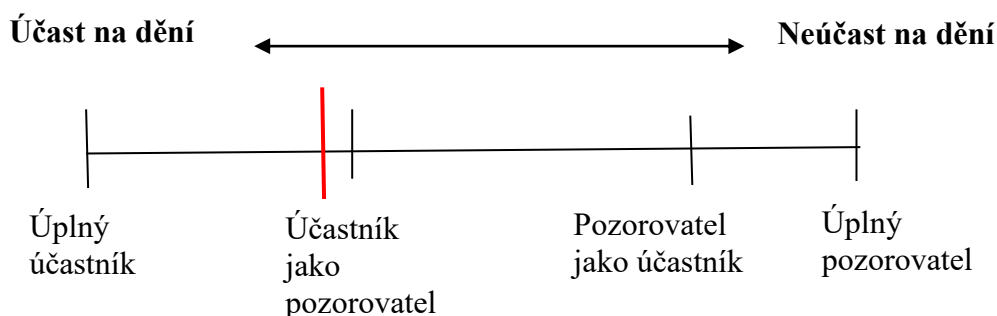
Po sběru dat následuje fáze **zpracování a analýza dat**. Vyústěním marketingového výzkumu je **prezentace závěrečné práce**.

4.4.3 Vlastní pozorování

Další metodou výzkumu bylo zúčastněné pozorování v přirozeném prostředí pomocí osobního dotazování. Pro kvalitnější získání informací se autorka této sportovní události účastnila jako dobrovolník. Působila jako účastník pozorovatel, tzv. rovnoprávný člen skupiny, který informuje spolupracovníky o své pravé totožnosti. Dle Hendla (2008) se forma interakce výzkumu situovala na kontinuu, který je na obrázku č. 3 zvýrazněný červenou barvou. Poloha interakce je v závislosti na účasti a neúčasti dění.

Obrázek č. 3: Forma interakce

Zdroj: Hendl (2008)



O výzkumu autorka informovala vedoucího dobrovolníků ČOV Mgr. Tomáše Mirovského a hlavního koordinátora sportovního areálu v Ostravě Ing. Jana Pastrňáka. Ostatní členi skupiny nebyli seznámeni s rolí autorky výzkumu. Objektem pozorování byli dobrovolníci a organizátoři sportovní události OFPCH 2018. Akce se autorka účastnila v druhé polovině a veškeré záznamy zapsala do elektronické podoby.

Odborné informace a cenné rady pro zúčastněné pozorování načerpala v publikaci Hendl (2008). Autorka se při pozorování zaměřila na navázání kontaktu, pozorování, záznam dat, prezentaci závěru pozorování a na jejich vzájemné promyšlené používání. Pro lepší přístup do organizace navázala kontakt pomocí přátel, kolegů a nadřízených. Pokusila se získat pomoc od někoho uvnitř organizace a jako protihodnotu nabídla vyhodnocení výzkumu, které bude sloužit jako zpětná vazba pro ČOV. Při zúčastněném pozorování se snažila skloubit aktivity, které sledovaly dvojí účel, jasné uvědomění, širokoúhlou optiku, vnitřní a vnější zkušenost a využití introspekce. Na závěr autorka výzkumu shromáždila potřebná data, která přikládá v příloze č. 4 a východiska z provedeného pozorování prezentuje v podkapitole 5.4.

Oblasti stanovené pro sledování dobrovolníků:

- Organizace a způsob komunikace s dobrovolníky před zahájením akce
- Registrace dobrovolníků, školení
- Řízení a vedení dobrovolníků během akce OFPCH 2018- spokojenost spolupráce dobrovolníků s ČOV, řešení problémů a krizových situací
- Zpětná vazba dobrovolníků – zajímavosti, nadšení, strádání, návrhy a nápady ke zlepšení organizace

4.4.4 Analýza dat

V této kapitole autorka objasnila metody analýzy dat pro rozhovor, dotazníkové šetření a vlastní pozorování.

Metoda analýzy dat rozhovoru:

Rozhovor byl na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů pana Mgr. Tomáše Mirovského (viz. příloha č. 7) nahrán. Tento audiovizuální záznam byl následně přepsán do transkriptu (viz. příloha č. 2) a vytvořen shrnující protokol ke shlednutí v kapitole 5.1.

Metoda analýzy dat dotazníkového šetření:

Získaná data zpracovala autorka výzkumu do datové matice v Excelu 2016 a vyhodnotila pomocí analytického a statistického softwaru SPSS. V datové matici byly jednotlivé otázky a odpovědi zakódovány. Seznam komentářů otevřených otázek č. 11 a č. 12 se nachází v příloze č. 5 a č. 6. Autorka výzkumu zjišťovala u všech otázek vliv sociodemografických údajů na uvedené odpovědi prostřednictvím kontingenčních tabulek. Zajímavá zjištění uvedla u vyhodnocení jednotlivých otázek společně s jejich výslednými hodnotami a absolutní a relativní četností. Pro lepší znázornění a porovnání let 2016 a 2018 znázornila tyto hodnoty do grafů a tabulek. Ze statistických hodnot využila průměr a směrodatnou odchylku. U otázky č. 1 z první části dotazníku aplikovala pro zjištění existence prokazatelného výrazného vztahu mezi dvěma znaky statistickou neparametrickou metodu chí-kvadrát, který ukáže statistickou významnost u ověření hypotéz H3 a H4. Statistická významnost nastává v případě, že je $p < 0,05$. U otázky č. 8 a č. 9 ze třetí části dotazníku ověřovala autorka výzkumu hypotézy H1 a H2 pomocí jedno-výběrového t-testu, kdy porovnávala střední hodnotu s konstantou. Statistická významnost nastává tehdy, kdy je konstanta $p < 0,05$.

Metoda analýzy dat z vlastního pozorování:

Data z vlastního pozorování analyzovala autorka práce z deníkového záznamu, který zapisovala každý večer do počítače (viz. příloha č. 4). Zápisník se skládá ze tří částí: Příprava pozorování a vstup do terénu, OFPCH 2018 a komunikace po skončení

akce. První a poslední část zapisovala autorka nestrukturovaně. V druhém úseku byla data zachycena systematicky do jednotné tabulky, která hodnotí jednotlivé oblasti pozorování a následně autorky popis jako výzkumníka. Ve všech případech se jedná o popisné poznámky, kde zachytila prostředí, lidi a jejich činnosti v souladu se zaměřením výzkumu (Hendl, 2008). Po vyhodnocení dotazníkového šetření autorka výzkumu doplnila do deníku emotikony a červené vykřičníky. První symboly značí zlepšení či zhoršení v roce 2018, druhé zdůrazňují části, které byly kritické a potvrzují nejčastěji komentované oblasti dobrovolníků v otevřené otázce č. 11.

Pro získání objektivnějších údajů spolupracovala autorka výzkumu s klíčovým informátorem s panem Jiřím Němcem (přezdívaný Jirka), jenž působil na různých stanovištích OFPCH v areálu Brna po dobu 7 dní. Autorka si ho vybrala z důvodu jeho bohatých zkušeností s OPRL 2016 (s celkovou dobou působnosti 9 dní) a magisterského studia oboru management tělesné výchovy a sportu UK FTVS. Na základě těchto skutečností získala věcné připomínky. Souhlas se zpracováním osobních údajů se nachází v příloze č. 8. Klíčoví informátoři z roku 2016 nebyli po zkušenosti s OPRL ochotni účastnit se dobrovolnického programu znova. Díky záznamu dat stanovila autorka výzkumu východiska z provedeného pozorování popsanych v kapitole 5.4.

5 ANALÝZA VÝVOJE SPOKOJENOSTI SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S ČESKÝM OLYMPIJSKÝM VÝBOREM

Následující kapitola uvádí výsledky výzkumu. Část této závěrečné práce je rozčleněna do čtyř úseků. V prvním je přepsán rozhovor, v druhém dotazníkové šetření spolu s výsledky socio-demografických informací. V třetí podkapitole jsou znázorněna a interpretována získaná data pro jednotlivé okruhy otázek. Východiska z provedeného pozorování stanovila autorka v poslední části této kapitoly.

5.1 Rozhovor

Následující kapitola nabízí ke zhlédnutí shrnující protokol rozhovoru s panem Mgr. Tomášem Mirovským.

Kdo je Mgr. Tomáš Mirovský pro ČOV:

Pan magistr Mirovský nevykonává v ČOV žádnou stálou pracovní pozici, je najímaný pouze na projekty České olympijské nadace jako koordinátor dobrovolníků. Pracuje na soukromé Vysoké škole tělesné výchovy a sportu Palestra v Praze. Organizování sportovních akcí se zabývá 25 let. Působil jako vedoucí dobrovolníků v Českém domě na LOH v Londýně, Olympijských parcích Soči – Letná a Rio – Lipno a jako vedoucí dobrovolníků na MS v ledním hokeji 2015. Pan Mirovský je koordinátor závodů Run Czech běžecké ligy a závodů Napoli Running. V rámci OFPCH 2018 pracuje na pozici hlavního koordinátora dobrovolníků v Brně a Ostravě. Při pořádání OPRL vykonával stejnou pracovní pozici. Jeho hlavním motivem angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví je touha organizování sportovních akcí, kdy právě spolupráce s dobrovolníky je jeho důležitou součástí.

Zhodnocení spolupráce s dobrovolníky na OPRL 2016 a OFPCH 2018:

Spolupráci dobrovolníků s ČOV v roce 2016 hodnotil pan Mirovský jako vstřícnou a velmi dobrou, přičemž připustil, že nebyla vždy bezproblémová. Při

organizování akcí se totiž vždy najdou věci, které ho překvapí, a to v pozitivním i negativním smyslu. Při spolupráci s dobrovolníky na OPRL 2016 nemůže říct, že by ho něco zklamalo a dodal, že ho málo kdy něco zklame. Z jeho pohledu se někdy řeší věci, které nejsou důležité pro daný výkon práce. Na Lipně se hodně řešilo jídlo a ubytování, což byla nakonec věc, která organizátorům vzala spoustu času. Ve vztahu k dobrovolníkům ho v podstatě nic nezklamalo. Nejvíce ho během spolupráce na OPRL 2016 potěšilo, když tam lidé zůstali a vydrželi, a ve finále udělali více než se po nich chtělo.

Realizace opatření pro rok 2018 na základě jednotlivých návrhů a doporučení pro zlepšení spolupráce z roku 2016:

• Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb

Na první doporučení reagoval pan Mirovský slovy, že pro ČOV je základním požadavkem kvalita stravování pokaždé. Uvědomuje si, že na Lipně byla strava špatná, ale z jeho pohledu to bylo dáno objektivními skutečnostmi, které tam byly. Příkladem mohou být smlouvy, jež jsou nepřekročitelné. V roce 2018 se jim opatření v podobě kvality stravování podařilo úspěšně zrealizovat.

Co se týče kvality a úrovně ubytovacího zařízení došlo v roce 2018 ke změně. ČOV na OFPCH žádné ubytování dopředu nezajišťoval. Na základě této skutečnosti není možné porovnávat kvalitu a úroveň ubytovacího zařízení v porovnání s rokem 2016. Vzhledem k dané lokalitě a finančním omezením OPRL řešil ČOV ubytování s možnostmi přespání ve škole, v tělocvičnách či ve stanech. Pan Mirovský odhaduje, že ve chvíli zajištění uhrazení ubytování dobrovolníkům, by si je ČOV nemohl dovolit. Organizace by musela začít shánět placené pracovníky. Pan Mirovský dále dodal, že volba ubytování na OPRL byla volbou každého dobrovolníka.

• Kontrola kvality stravy

Pan Mirovský zde zaujal stanovisko, že kvalita stravy na OPRL byla jasně ověřena. V ČOV je totiž součástí organizačního týmu manažer stravy, který kromě dalších potřebných věcí zařizuje množství potrawy. Na základě reakce dobrovolníků OPRL 2016 vznesl ČOV při přípravě OFPCH 2016 požadavek na vegetariánskou a bezlepkovou stravu již v zadání. Toto opatření bylo v roce 2018 úspěšně zrealizováno.

- **Výběr jídel ze dvou variant**
- **Zohlednění vegetariánské stravy**

S potěšením lze konstatovat, že obě opatření byla v roce 2018 bez problému zrealizována.

- **Důraz na osobní přístup**

Na páté doporučení ve znění „Důraz na osobní přístup“ reagoval na pan Mirovský slovy, že v roce 2018 oproti 2016 v zásadě žádná veliká změna není. Složení týmu koordinátorů je velmi podobné. Vzhledem k větší rozloze areálu OPRL přijmul skutečnost, že u vedlejších parků mohl vzniknout pocit neosobního přístupu k dobrovolníkům.

- **Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu**

V reakci na toto doporučení pan Mirovský prohlásil, že s tímto návrhem nesouhlasí. Hlavní komunikační prostředek prostřednictvím emailu neshledává jako nejlepší řešení při organizaci tak velkého počtu lidí, neboť společně s tím zaniká možnost vzájemné diskuse a vzniká možnost úniku informací. Dále dodal, že jedinou výjimkou jsou starší lidé. S těmi, kteří nemají založený Facebook komunikuje emailem. V roce 2018 se ČOV podařilo zrealizovat zaslání souboru informací v podobě manuálu dobrovolníka, avšak 5 dní před začátkem sportovní akce a prostřednictvím Facebooku.

- **Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)**

Na OPRL byla primární nabídka ubytování v budovách, a sice ve čtyřech ze sedmi lokalit. Ve výsledku v tělocvičnách spalo nejméně lidí a v kempu nejvíce. Na OFPCH 2018 ČOV nezajišťoval dobrovolníkům ubytování žádné. Organizace se soustředila na nábor zdejších obyvatel.

- **Školení koordinátorů jednotlivých sekcí**

Koordinátoři jednotlivých sekcí nejsou ČOV proškoleni žádnou cestou. Jejich pracovní pozice je založená na osobní zkušenosti s dobrovolnictvím, tzv. každý koordinátor musel být někdy v minulosti dobrovolníkem.

Výsledek hodnocení: ČOV aplikoval v roce 2018 čtyři z osmi doporučení autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017), a sice: Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb, kontrola kvality stravy, výběr jídel ze dvou variant, zohlednění vegetariánské stravy. Doporučení, která se ČOV nepodařila zrealizovat, se staly kritickými oblastmi dobrovolníků v otevřené otázce č. 11 (kapitola 5.3.3).

5.2 Dotazníkové šetření

V konečném počtu dotazníkového šetření se účastnilo 189 dobrovolníků. Dotazníků v tištěné podobě autorka získala 70 a v elektronické 119. Průměrný čas vyplňovaného dotazníku byl vypočítán na 7 min. 53 s. Všichni dotazovaní poskytli dostačující informace. Tento vzorek umožnil poskytnout dostatek potřebných dat, díky kterým mohla autorka analyzovat vývoj spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem a poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum byl zaměřen na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018.

Výsledky socio-demografických informací jsou prezentovány v následující podkapitole.

5.2.1 Socio – demografické informace

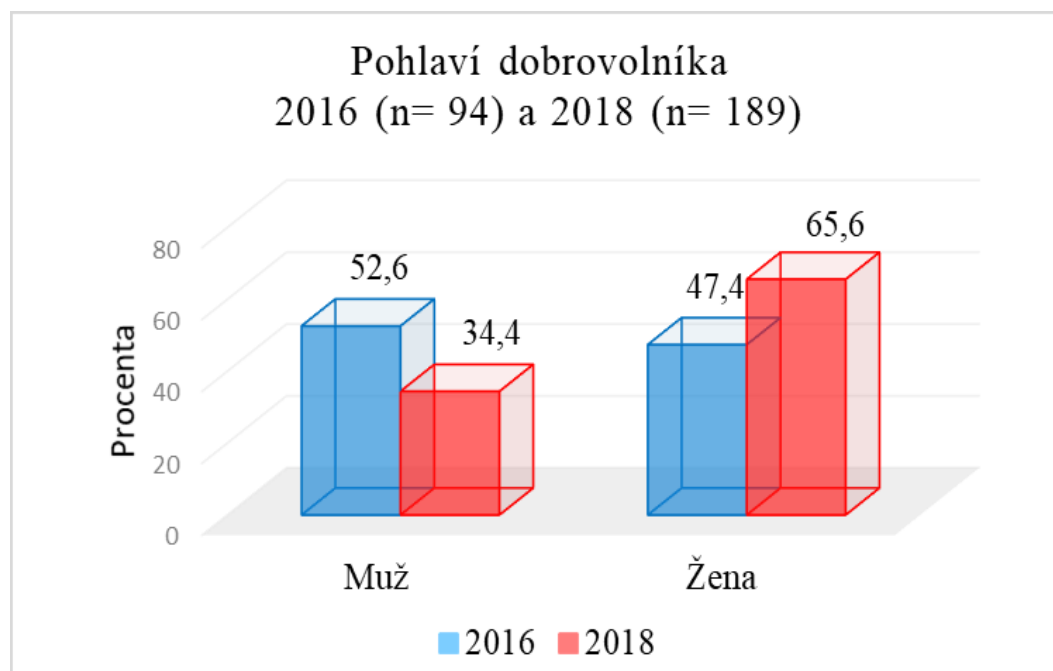
Na základě poslední části otázek v dotazníku s čísly 13–18 vyšetřovala autorka výzkumu, zda socio – demografické údaje měly vliv na uvedené odpovědi. Kladené otázky zjišťovaly sportovní úroveň, časovou vytíženost, měsíční příjem, pohlaví, věk a bydliště respondenta. Socio-demografické aspekty mohly více či méně ovlivnit výsledky dotazování. Pomocí kontingenčních tabulek bylo u některých otázek

dokázáno, že sociodemografické otázky jsou signifikantní, tzv. proměnné ovlivňují jednotlivé otázky a jejich výroky. Významná zjištění byla popsána v kapitole 5.3 ve zpracování jednotlivých otázek.

Vzorek respondentů je složený z dobrovolníků, kteří se účastnili olympijského festivalu PyeongChang 2018. Sběr dat probíhal způsobem náhodně vybraných dobrovolníků. Z výsledků plyne, že z celkových 189 dotazovaných bylo 65,6 % (124) žen a 34,4 % (65) mužů. Zastoupení žen bylo překvapivě o 31,2 % vyšší, což může zapříčinit jejich větší ochotu zapojit se do dotazníkového šetření. Grafické znázornění zobrazuje graf č. 3.

Graf č. 3: Pohlaví dobrovolníka 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Dotazovaní v zastoupení 48,2 % se věnují sportu jako volnočasové aktivitě. Na regionální a národní úrovni se pohybuje celkem 43,4 % a to konkrétně 18 % na národní a 25,4 % na regionální úrovni. V mezinárodním měřítku se věnuje sportu 9 %, což autorka považuje za významné zastoupení na této akci. Zastoupení úrovně sportu respondentů bylo v roce 2016 a 2018 velmi podobné.

Časová vytíženost dobrovolníků je velická, neboť 35 % z nich zodpovědělo, že volného času moc nemají. O 6 % více respondentů tvrdí, že volného času mají tak akorát. Následně 18 % vyjadřují, že nestíhají a nestačí a 6 % dotazovaných má času na

rozdávání. Dotazovaní hodnotili tuto odpověď dle subjektivního názoru. Zastoupení časové vytiženosti bylo v roce 2016 a 2018 takřka stejné.

Více než polovina respondentů s 63 % uvedla, že jejich měsíční příjem se pohybuje v intervalu 7 000 Kč a méně. Z tohoto výsledku autorka soudí, že většina z nich jsou studenti, kteří si přivydělávají. Pouze 25,4 % má v rozmezí 11 001 Kč a více měsíční příjem. Zbytek 12 % vyjadřuje část respondentů s měsíčním příjmem od 7001–11 000Kč. Zastoupení měsíčního příjmu v roce 2016 a 2018 bylo téměř shodné až na skupinu s příjmem 11 001 a více, které stoupl o 7 %.

Věk dobrovolníků se stejně jako v roce 2016 pohyboval zpravidla v rozmezí 18–21 let, což odpovídá většinou věku studentů na vysokých nebo vyšších odborných školách. Dále v pořadí od největšího zastoupení po nejmenší následuje věková hranice 22–25 let s 31 %. Vzorek o velikosti 25 % zastupují dobrovolníci starší 26 let, jež v roce 2018 stoupl o 8 %.

Nejvyšší počet dobrovolníků reprezentoval Moravskoslezský kraj, a to konkrétně 42 %. Na druhém místě se umístil Jihomoravský kraj ve výši 29 %. V dalším zastoupení lze jmenovat kraj Středočeský a Liberecký.

5.3 Vizualizace a interpretace získaných dat

Dotazník čítá celkem 31 otázek strukturovaných do čtyř tematických okruhů. Počáteční otázky se týkají angažovanosti v dobrovolnictví, navazují na otázky týkající se dobrovolnictví ve sportu a končí otázkami týkající se dobrovolnictví na Olympijském festivalu PyeongChang 2018. Poslední tematický okruh je složen z šesti socio – demografických otázek, jejichž výsledky autorka popsala v předešlé podkapitole. V rámci vizualizace získaných dat jsou vyjádřeny u každé otázky výsledky, grafické vyjádření pro rok 2016 a 2018 a komentáře obsahující hodnocení výsledků. V závorkách je vyjádřena absolutní četnost. Výsledky průzkumu z roku 2016 jsou převzaty z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

V dotazníku autorka shledává na prvním místě za zcela nejdůležitější motivy dobrovolníků k účasti a dimenze, jak to bylo pro ně důležité. Za druhé stěžejní způsob, jakým respondenti ohodnocují dobrovolnickou činnost z hlediska vedení jednotlivých

sekcí. V zajímavých případech využila autorka hodnocení pomocí kontingenčních tabulek.

5.3.1 Otázky týkající se angažovanosti v dobrovolnictví

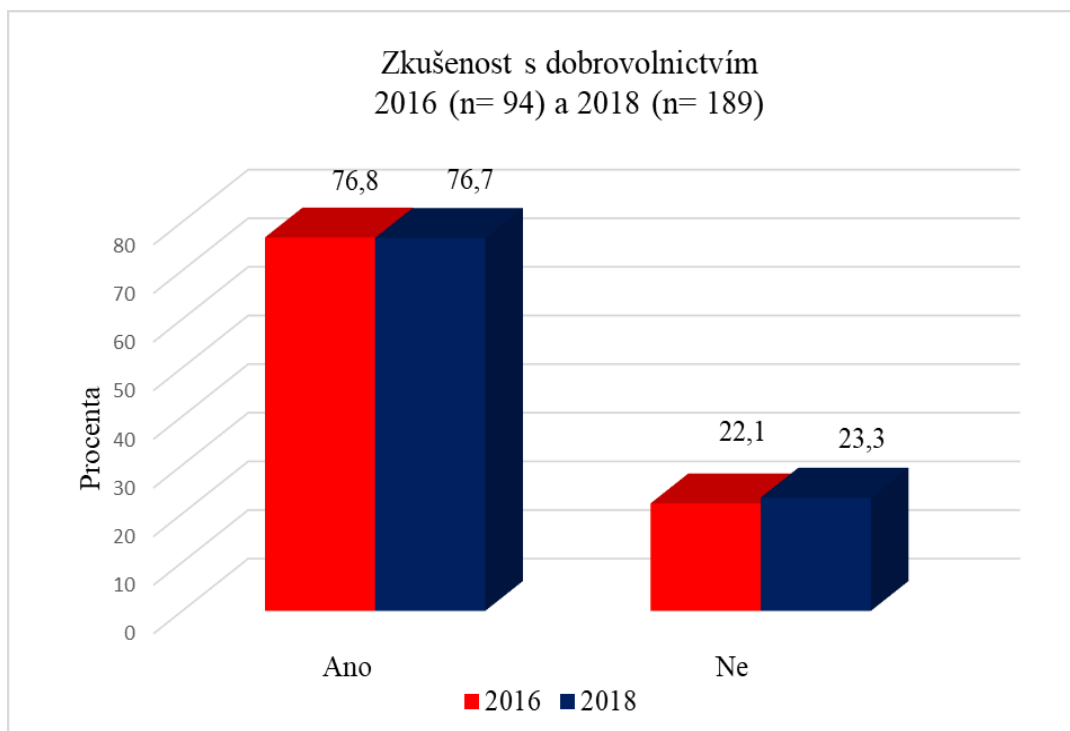
Otázky 1-3 (viz. příloha č. 3) vyčleňovaly dobrovolníky do skupin podle toho, zda se již dobrovolně angažovali v rámci sportovního dobrovolnictví či ne. V případě, že respondent neměl s dobrovolnictvím žádné zkušenosti, tak neodpovídal na všechny otázky.

1. Pomáhal jsi už někdy jako dobrovolník (bez finančního ohodnocení) v nějaké organizaci, nebo na nějaké události?

Z uvedených výsledků vyplynulo, že téměř 80 % (145) respondentů mělo zkušenosti s dobrovolnictvím a pro zbylých 23,3 % (44) byl olympijský festival PyeongChang 2018 první zkouškou. Grafické zobrazení ukazuje graf č. 4.

Graf č. 4: Zkušenost s dobrovolnictvím v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Zjišťování, zda mezi zkušeností s dobrovolnictvím a některými socio-demografickými údaji existuje prokazatelný výrazný vztah:

Pro zajímavost autorka výzkumu zjišťovala existenci prokazatelného výrazného vztahu mezi zkušeností s dobrovolnictvím a pohlavím. K vyšetření stanovila hypotézy H3 a H4. K jejich ověření použila statistickou neparametrickou metodu chí-kvadrát, kdy pro získání výsledku bylo klíčové stanovit následující nulové hypotézy:

- H3: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na pohlaví.
- H3₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví.

Výsledky ukázaly hodnotu p větší než 0,05 ($\chi^2 = 0,299$), čímž se přijímá H₀. To znamená, že účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví. Muži a ženy projevují stejný zájem o dobrovolnou činnost.

Ve druhém případě zjišťovala autorka existenci prokazatelného výrazného vztahu mezi zkušeností s dobrovolnictvím a výší sportovní úrovně. Pro využití metody chí-kvadrát určila následující hypotézy:

- H4: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.
- H4₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.

Z důvodu vyšší hodnoty p než 0,05 ($\chi^2 = 0,691$) byla přijata H₀. To znamená, že účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně. Sportovci s různou soutěžní úrovní projevují stejný zájem o dobrovolnou činnost.

Hodnocení výsledků: Je překvapivé zjištění, že poměr zkušených dobrovolníků a části pracovníků bez jakékoli praxe je v roce 2016 a 2018 téměř zcela stejný, přestože v obou případech probíhala volba vzorku s částečně ovlivnitelným výběrem. Jednalo se o záměrný typ, tedy složení respondentů, u nichž se předpokládal stejný zájem o zjišťovanou skutečnost. Díky této skutečnosti lze výsledky OPRL a OFPCH objektivněji srovnávat. Dalším zajímavým zjištěním je, že účast v dobrovolnickém programu nezávisí na pohlaví ani na výši sportovní úrovně.

2. Pokud NE, proč? (dále pokračuj ot. 11)

Na tuto otázku odpovědělo pouze 44 respondentů, neboť z předešlé otázky vyplývá, že zbylí dobrovolníci mají zkušenost s dobrovolnictvím. Nejčastějším důvodem nespolupráce v oblasti dobrovolnictví byla reakce, že respondent neměl možnost. Tuto odpověď zvolilo 28 respondentů. Dalších 9 dotazovaných uvedlo, že nemělo čas. Ostatní odpovědi byly uvedené alespoň jednou. Jiné důvody byly respondenty doplněny o neinformovanost a nedostatečný věk na brigády.

Hodnocení výsledků: Hlavní důvod neangažovanosti se v roce 2018 autorce výzkumu potvrdil, a sice nízká neinformovanost a všeobecné povědomí mezi lidmi. Vždyť odpověď „neměl jsem možnost“ se stala opět nejčastější reakcí. Tato skutečnost by se mohla zlepšit pomocí veřejných prostředků.

3. Pokud ANO, v jakém oboru jsi pomáhal? (můžeš zaškrtnout i více)

U otázek 3–11 odpovědělo 76,7 % (145) z celkových 189 respondentů neboli těch, kteří již mají zkušenosti v oblasti dobrovolnictví. Ze získaných dat jasně vyplynulo, že 83,45 % (121) mělo zkušenosti právě v oboru sportu a tělovýchovy. Další frekventovanou odpovědí se stala práce s dětmi a s mládeží. Dalším v pořadí se umístila odpověď v oboru školství, na které se podílelo 22,07 % (32).

Hodnocení výsledků: Stejně tak jako v roce 2016 měla většina dotazovaných i v roce 2018 zkušenosti s dobrovolnictvím právě v oboru sportu a tělovýchovy. K získání těchto dat přisuzuje autorka vliv dotazování na sportovní akci.

5.3.2 Otázky týkající se dobrovolnictví ve sportu

Otázky s číslem 4–13 byly zaměřené na dobrovolnictví ve sportu a jejich výsledky jsou popsány níže v textu.

4. Jak často jsi (nebo jsi byl) dobrovolně činný?

Tuto otázku zodpovědělo 76,7 % (145) lidí z celkového počtu respondentů. S největším číslem 60 % (87) uvedlo, že jsou činní příležitostně. Další frekventovaná

reakce 23,45 % (34) zněla „alespoň jednou týdně“. Dalších 8,97 % (13) uvedlo jako svou odpověď „velmi zřídka“. Zbytek (11) respondentů prozradilo, že jsou aktivní ve sportovním dobrovolnictví alespoň jednou za měsíc.

Hodnocení výsledků: Autorka výzkumu se v roce 2018 oproti roku 2016 setkala s dobrovolníky, jež podstatná většina je příležitostně dobrovolně činná. Vzhledem k nepopulárnímu dobrovolnictví v ČR shledává autorka práce za překvapující zjištění odpověď „alespoň jednou týdně“, která zazněla u 34 respondentů.

5. V jaké organizaci jsi (byl jsi) činný jako dobrovolník? (můžeš uvést i více)

Celkem na tuto otázku odpovědělo 76,7 % (145) lidí. Ze získaných dat vyplynulo, že největší zastoupení reprezentuje jednorázová událost s výslednými 55,17 % (80). Mezi další podstatné výsledky řadí autorka možnost s 34,48 % (50) tělovýchovná jednota, sportovní klub. Následně se s téměř stejnými výsledky umístil sportovní svaz, projekt a samostatně organizovaná skupina.

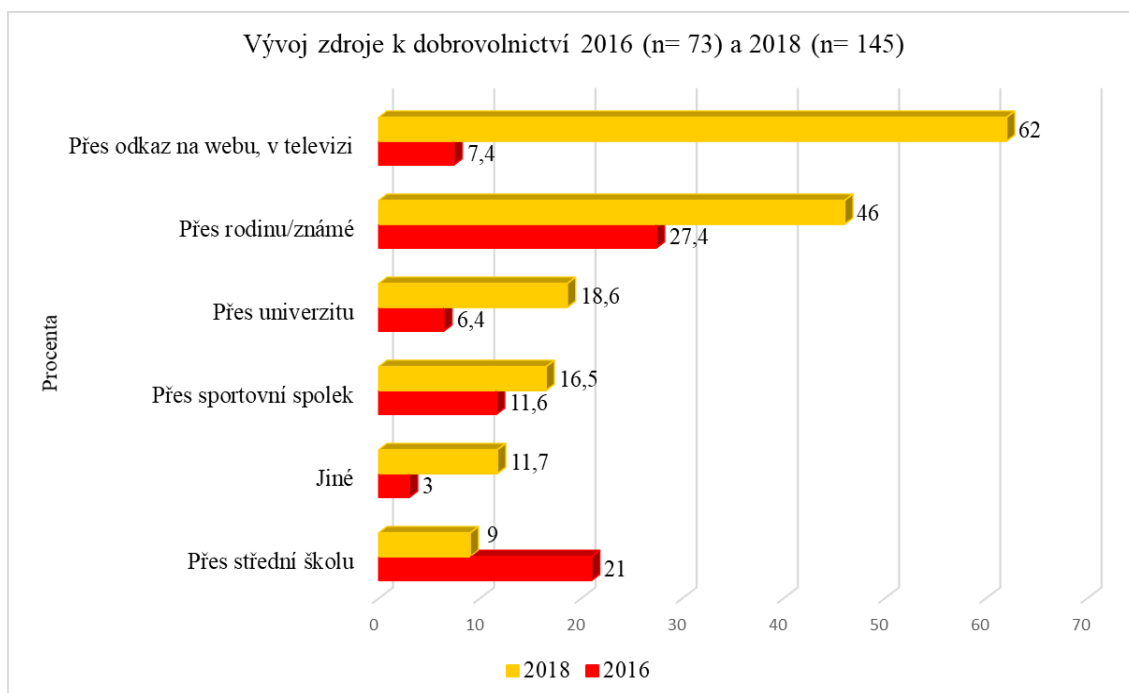
Hodnocení výsledků: Jednorázová událost a tělovýchovná jednota spolu se sportovní klubem reprezentují nejčastější druh organizace dobrovolné činnosti. Tento fakt byl potvrzen i v roce 2018.

6. Přes jaký zdroj ses k dobrovolnictví dostal? (můžeš uvést i více)

Následující data získala autorka přibližně od 76,7 % (145) z celkového počtu respondentů. Dotazovaný mohl zvolit více z nabízených odpovědí. Nejvýznamnější zdroj k dobrovolnictví představuje 62 % (90) přes odkaz na webu, v televizi. Dalších 45,6 % (66) se o dobrovolnictví dozvěděla přes rodinu/známé a zbylá část uvedla, že přes univerzitu v zastoupení 18,6 % (27). Možnost „jiné“ byla uvedena velmi zřídka a bez konkretizace. Nejméně lidí uvedlo možnost „přes střední školu“.

Graf č. 5: Vývoj zdroje k dobrovolnictví v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledku: Uvedená data potvrzují, že rodina a známí hrají v komunikaci významnou roli, avšak v roce 2018 vystřídal jednoznačně jejich první místo zdroj přes odkaz na webu, v televizi. Klíčovou roli pro získání dobrovolníků na OFPCH 2018 nahradili učitelé na univerzitách v Brně a Ostravě. Při náboru nových dobrovolníků by se mělo soustředit právě na tyto skupiny subjektů.

7. Jaké jsou motivy tvé angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví?

Dobrovolníci se rozhodovali na základě uvedených tvrzení/motivů na stupnici 1-5 podle intenzity souhlasu k daném tvrzení (1 - zcela odpovídá, 5- vůbec neodpovídá). Hodnocení probíhalo jako udělování známek ve škole.

Získaná data vyjádřila, že převládajícím motivem angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví jasně převládá motiv získání nových zkušeností a znalostí, tedy utilitární motivace. Další důvod angažovanosti představuje motiv podpořit dobrou myšlenku/projekt. Naopak nepodstatný motiv představuje získání prestiže a uznání.

V následující tabulce č. 6 vyjádřila autorka výzkumu pořadí motivů od nejvíce významné po nejméně dle nejaktuálnějších dat z roku 2018. U každého motivu je vyjádřen jeho průměr společně se směrodatnou odchylkou (σ).

Tabulka č. 6: Motivy vedoucí k angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Pořadí	Motiv	2016 (n= 94)	2018 (n= 145)
		Průměr (σ)	Průměr (σ)
1.	Získání nových zkušeností a znalostí	1,12 (\pm 0,930)	1,01 (\pm 0,765)
2.	Podpořit dobrou myšlenku/projekt	1,31 (\pm 1,029)	1,04 (\pm 0,834)
3.	Být v kontaktu s jinými lidmi	1,39 (\pm 1,138)	1,27 (\pm 0,998)
4.	Morální potřeba pomoci druhým	1,94 (\pm 1,520)	1,48 (\pm 1,142)
5.	Odpovědnost vůči organizaci	2,48 (\pm 1,734)	1,83 (\pm 1,478)
6.	Získat prestiž a uznání	2,50 (\pm 1,67)	2,25 (\pm 1,663)

Hodnocení výsledků: Motivy vedoucí k angažovanosti ve sportovní dobrovolnictví byly potvrzeny. V roce 2016 a 2018 je pořadí podnětů od nejvíce významné po nejméně zcela stejné. Směrodatná odchylka je dokonce v roce 2018 ve všech případech menší. Získání nových zkušeností a znalostí je nejvýznamnější faktor při angažovanosti oproti získání prestiže a uznání, které se opět umístilo na posledním místě. Při porovnání evropských a amerických zemích by autorka výzkumu pravděpodobně získala odlišný výsledek, neboť výzkum Bártové (2012) potvrdil, že Američané pokládají dobrovolnictví za svou morální povinnost. V jejich společnosti je dobrovolnictví běžnou záležitostí a motiv morální potřeby pomoci druhým řadí na druhé v pořadí, zatímco v Čechách vykazuje místo čtvrté.

Následující kontingenční tabulka č. 7 vyjadřuje vzájemnou souvislost mezi motivy angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví a sociodemografickými údaji v roce 2016 a 2018. Jejich shodu znázorňuje symbol „√“. Tabulka prezentuje data s největší frekvencí, ukazuje tzv. modely respondentů, pro které daný motiv hraje

důležitou roli. Vzhledem k odlišné poloze pořádání OPRL a OFPCH byla vymazána položka „Bydliště“.

Tabulka č. 7: Vzájemná souvislost mezi motivy angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví a sociodemografickými údaji

Zdroj: Vlastní zpracování

Motivy	Sociodemografické údaje					
	Rok	Sportovní úroveň	Časová vytíženost	Měsíční příjem	Pohlaví	Věk
Získání nových zkušeností a znalostí	2016	Národní	Vysoká	11001 a více	Žena	22–25
	2018	Volnočasová	Střední	7000 a méně	✓	18-21
Podpořit dobrou myšlenku/projekt	2016	Mezinárodní	Velmi vysoká	11001 a více	Žena	22–25
	2018	Volnočasový	Střední	7000 a méně	✓	18-21
Být v kontaktu s jinými lidmi	2016	Mezinárodní	Střední	7000 a méně	Žena	22–25
	2018	Volnočasová	✓	✓	✓	18-21
Morální potřeba pomoci druhým	2016	Volnočasová	Velmi vysoká	11001 a více	Žena	26 a výš
	2018	✓	Střední	7000 a méně	✓	18-21
Odpovědnost vůči dané organizaci	2016	Mezinárodní	Střední	11001 a více	Muž	26 a výš
	2018	Volnočasová	✓	7000 a méně	Žena	18-21
Získat prestiž a uznání	2016	Volnočasová	Střední	11001 a více	Muž	22–25
	2018	✓	✓	7000 a méně	Žena	18-21

Z tabulky lze pozorovat, že výsledná data z roku 2016 a 2018 se ve většině případů liší, avšak v každém modelu se objevuje alespoň jedna shoda. Výsledky z roku 2018 potvrdily následující:

1. Ženy nejvíce touží po získání nových zkušeností a znalostí
2. Ženy nejvíce touží po podpoře dobré myšlenky/projektu
3. Model respondenta „Být v kontaktu s jinými lidmi“ představuje žena se střední časovou vytižeností a měsíčním příjmem 7000 a méně
4. Ženy s volnočasovou sportovní úrovní cítí intenzivněji morální potřebu pomoci druhým
5. Jedinci se střední časovou vytižeností cítí vysokou odpovědnost vůči dané organizaci
6. Model respondenta „Získat prestiž a uznání“ představuje jedinec se střední časovou vytižeností a volnočasovou sportovní úrovní

Přičemž model respondenta, pro něhož je nejdůležitější motiv „Být v kontaktu s jinými lidmi“, je nejvíce totožný. Dle výsledných dat roku 2018 ohodnotily nejčastější příčinu přihlášení do dobrovolnického programu „Získání nových zkušeností a znalostí“ nejlépe ženy ve věku 18-21 let s měsíčním příjmem 7000 a méně se střední časovou vytižeností, které se pohybují na volnočasové sportovní úrovni. Z toho plyne, že ženy v produktivním věku mají touhu získávat nové zkušenosti a znalosti, což autorka výzkumu shledává jako velmi pozitivní.

8. Co je pro Tebe během dobrovolnictví důležité?

Tato otázka byla strukturovaná stejně jako předchozí otázka. Opět se jednalo o rozhodování na základě uvedených tvrzení na stupnici 1-5 podle intenzity souhlasu k danému tvrzení.

Podle výsledků lze říci, že být prospěšný pro druhé s průměrem 1,18 představuje nejdůležitější prvek během dobrovolnictví. Dalším v pořadí je zajímavé prostředí, jehož průměrná známka je 1,26. Motiv zábavy byl respondenty vyhodnocen na 1,26. Na druhou stranu nejméně důležitou roli hraje kontakt se známými osobnostmi s průměrem 2,20.

Tabulka č. 8: Důležitost prvků během dobrovolnictví 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Pořadí	Prvky	2016 (n= 94)	2018 (n= 145)
		Průměr (σ)	Průměr (σ)
1.	Být prospěšný pro druhé	1,51 (\pm 1,225)	1,18 (\pm 1,021)
2.	Zajímavé prostředí	1,31 (\pm 0,904)	1,26 (\pm 0,946)
3.	Zábava	1,28 (\pm 0,977)	1,26 (\pm 0,995)
4.	Souvislost s oblíbeným sportem	1,71 (\pm 1,317)	1,71 (\pm 1,420)
5.	Odpovědnost a možnost rozhodování	2,01 (\pm 1,426)	1,75 (\pm 1,329)
6.	Ocenění v podobě upomínkových předmětů	1,91 (\pm 1,404)	2,14 (\pm 1,602)
7.	Kontakt se známými osobnostmi	2,36 (\pm 1,652)	2,20 (\pm 1,643)

Hodnocení výsledků: Překvapivé výsledky z roku 2018 ukázaly, že pro dobrovolníky PyeongChang nebyl motiv zábavy zdaleka tak důležitý jako v roce 2016, což může být zapříčiněno letním obdobím a přitažlivou lokalitou vodní nádrže Lipna. Nejdůležitějším podnětem se stala touha být prospěšný pro druhé. Lidé chtějí trávit svůj volný čas smysluplně. Na základě těchto dat doporučuje autorka, aby se organizace zaměřila právě na tyto dva nejsilnější motivy. Jedině tak dobrovolníci zvýší svou angažovanost a budou se chtít vrátit. Tímto výzkum potvrdil, že kontakt se známými osobnostmi je pro ně takřka nezajímavý. Příčinou důsledku může být mediální komunikace, která je v současné době velmi aktivní a například většina rozhovorů je dostupná ke shlédnutí online.

9. Chtěl bys ve sportovním dobrovolnictví pokračovat i nadále?

Tuto otázku zodpovědělo celkem 76,7 % (145) respondentů, z nichž 73,1 % (106) dotazovaných uvedlo, že by nadále chtělo pokračovat v dobrovolnictví. Následně 18,62 % (27) zaškrtnulo, že spíše ano. Ostatní odpovědi byly zastoupeny alespoň jednou.

Hodnocení výsledků: Zatímco v roce 2016 zaškrtnulo jednoznačnou odpověď ano 40 % dotazovaných, v roce 2018 již 76,7 %. Tento výsledek navíc potvrzuje otázka č. 9 ze třetí části dotazníku, kdy většina účastníků OFPCH uvedla, že se určitě chtějí podílet na dalších akcích podobného formátu. To je velmi pozitivní zjištění, neboť dobrovolníci vzhledem k načerpaným zkušenostem mají zájem dále pokračovat ve sportovním dobrovolnictví.

10. Vykonával bys sportovní dobrovolnictví zcela nezištně (bez věcného a jiného ohodnocení)?

Na tuto otázku odpovědělo 43,36 % (62) respondentů, že spíše ano. Následně 33,57 % (48) dotazovaných tvrdí, že ano. Zbytek se přiklonil k odpovědi nevím či spíše ne. Pouze 6 lidí odpovědělo přesvědčeně, že zcela nezištně by sportovní dobrovolnictví nevykonávalo.

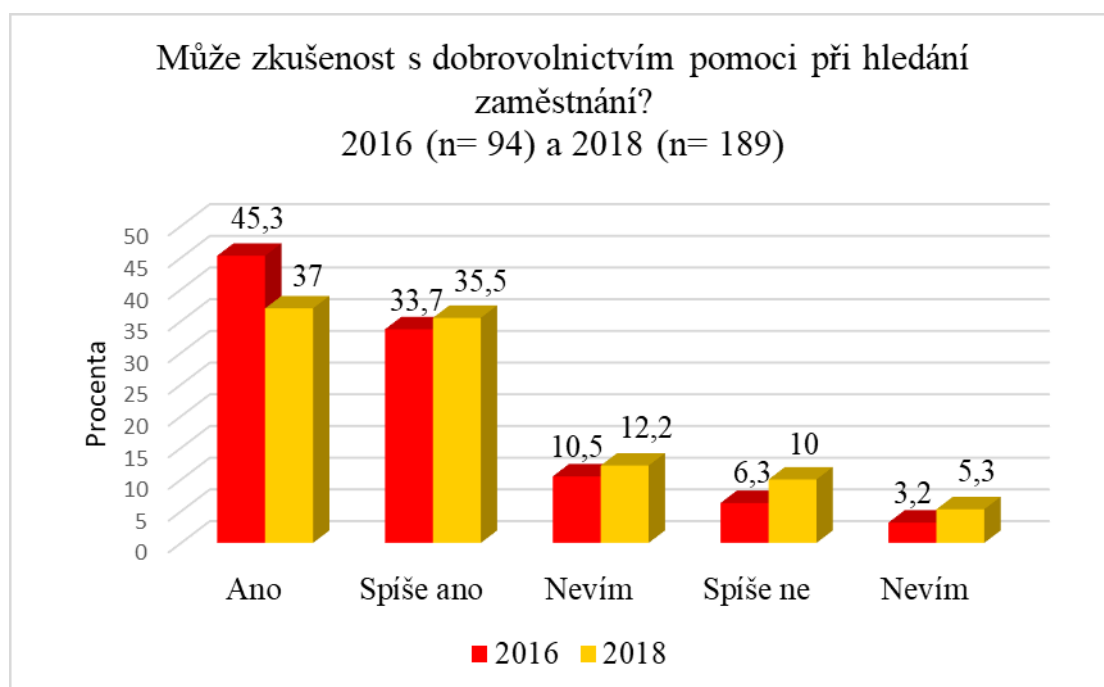
Hodnocení výsledků: Oproti roku 2016 se v roce 2018 počet dotazovaných, jež zaškrtnuli jednoznačnou odpověď ano, zvýšil téměř o 15 %. Jak již autorka uvedla v teoretické části, definice dobrovolníka zní (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35): „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svou energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ Je tedy velmi pozitivní, že výše uvedené procentuální zastoupení dobrovolníků potvrzuje tuto definici.

11. Myslíš, že zkušenost v oblasti dobrovolnictví může pomoci při hledání zaměstnání?

Na tuto otázku zodpovědělo 189 respondentů, tedy jejich celkový počet. Otázka č. 2 nezkušené dobrovolníky odkazovala na pokračování k otázce č. 11. Ze získaných dat plyne, že 37 % (70) se domnívá, že tato zkušenost jim může pomoci při hledání zaměstnání. Méně přesvědčených 35,5 % odpovědělo, že spíše ano. Celkem 5,3 % tvrdí, že dobrovolnictví na získání pracovní pozice nemá vliv.

Graf č. 6: Může zkušenost s dobrovolnictvím pomoci při hledání zaměstnání?

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledků: Vykonávání práce nezištně může být důkazem pro zaměstnavatele, že pracovník je ochotný vykonávat danou činnost i bez finančního ohodnocení. Svědčí to o jeho pracovním nasazením a skutečném zájmu o práci. Kromě toho ukazuje jeho morální hodnoty a snahu smysluplně využívat volný čas. A právě většina mladých dotazovaných věří, že prostřednictvím dobrovolnictví mohou získat výhody při hledání budoucího zaměstnání. V porovnání s rokem 2016 se jejich počet nepatrně snížil o 8 %. Ostatní výsledky jsou takřka stejné.

12. Dle Tvého názoru je dobrovolnictví pro společnost:

Podle názoru respondentů je dobrovolnictví pro společnost potřebné. Tento názor zastává 82,5 % (156). O jeho nutnosti je přesvědčeno 12,7 % (24). Pouze 1,6 % (3) z celkového počtu respondentů nepřikládá dobrovolnictví pro společnost žádnou váhu a považuje ho za nepotřebné.

Hodnocení výsledků: Bez dobrovolnictví by nemohla být realizována značná část akcí, a to zejména v oblasti sportu. Dobrovolnictví je základem každé sportovní akce. Jedná se o oboustrannou výhodu mezi stranami. Pro organizátory to znamená levnou pracovní sílu a v porovnání se zaměstnanci je mnohdy výkonnější. Dobrovolníci

jsou tam ze svého vlastního rozhodnutí, neboť touží být součástí sportovní události. Většina dotazovaných odhadla správně význam dobrovolnictví pro společnost. Oproti roku 2016 zastává tento názor až o 15 % dotazovaných více.

13. Myslíš si, že je dobrovolnictví v Čechách dostatečně populární?

Z dat vyplynulo, že 47,62 % (90) dotazovaných pochybuje o popularitě dobrovolnictví v Čechách. Poměrně vysoký podíl 21,2 % (40) neví a pouze 3,7 % (7) respondentů je přesvědčena, že ano.

Hodnocení výsledků: Výsledky z roku 2018 potvrdily, že dobrovolníci většinou nedokázali odhadnout popularitu dobrovolnictví v České republice. Většina z nich se stejně jako v roce 2016 přiklonila k negativní odpovědi. Díky výzkumu Bártové (2012) lze poznamenat, že dobrovolnictví v ČR je na dobré cestě a západní země nám jsou v tomto směru dobrým příkladem.

5.3.3 Otázky týkající se dobrovolnictví na Olympijském festivalu PyeongChang 2018

Následující otázky počínaly v dotazníku druhou část, která byla zaměřená na dobrovolnictví na Olympijském festivalu PyeongChang 2018. Otázky byly číslovány v intervalu od 1–12. Navazující otázky 13-19 se týkaly socio-demografických znaků, jež autorka popsala v kapitole 5.2.1.

1. Uved', jak dlouho pomáháš jako dobrovolník při organizaci sportovních akcí:

Z celkového počtu respondentů uvedlo 48,2 % (91), že v oblasti dobrovolnictví působí v rozmezí 0-1 rok. Další významné zastoupení prezentoval vzorek 18,5 % (35) dotazovaných, kteří se dobrovolnictví věnují 3-5 let. Více jak 5 let je aktivním v této oblasti 15,3 % (29). Zbytek respondentů uvedl interval 1-2 roky.

Hodnocení výsledků: Výsledky z roku 2016 a 2018 jsou téměř shodné. Stejně jako na OPRL 2016 má polovina respondentů zkušenosti s dobrovolnictvím do 1 roku.

Překvapující zastoupení prezentovala skupina 15,3 % dotazovaných, kteří se v této problematice zabývají víc než 5 let a nabývají tak dlouholeté zkušenosti. Svému okolí jdou příkladem a je pravděpodobné, že pro dobrovolnictví získávají další členy.

2. Co tě vedlo se přihlásit jako dobrovolník do týmu pro Olympijský festival PyeongChang 2018?

V této otázce respondenti volili z osmi tvrzení s možností výběru více nabízených možností. Dotazovaný musel zvolit alespoň některou z nabízených odpovědí. Ze získaných dat vyplynulo, že nejsilnější příčinou přihlášení do Olympijského festivalu PyeongChang bylo získání nových zkušeností a zážitků. Naopak tvrzení, že to potřebují ke svému studiu jako součást plnění praxe, byla v nejmenším zastoupení.

Tabulka č. 9 zobrazuje seřazené příčiny od nejvíce po nejméně frekventované dle nejaktuálnějších výsledků z roku 2018 a tvrzení doplňuje o procentuální vyjádření obou let a vypočítaným rozdílem. Tato data vypovídají o vývoji příčin přihlášení do dobrovolnického programu ČOV. Graf č. 7 znázorňuje pro lepší představu grafické vyjádření výsledků.

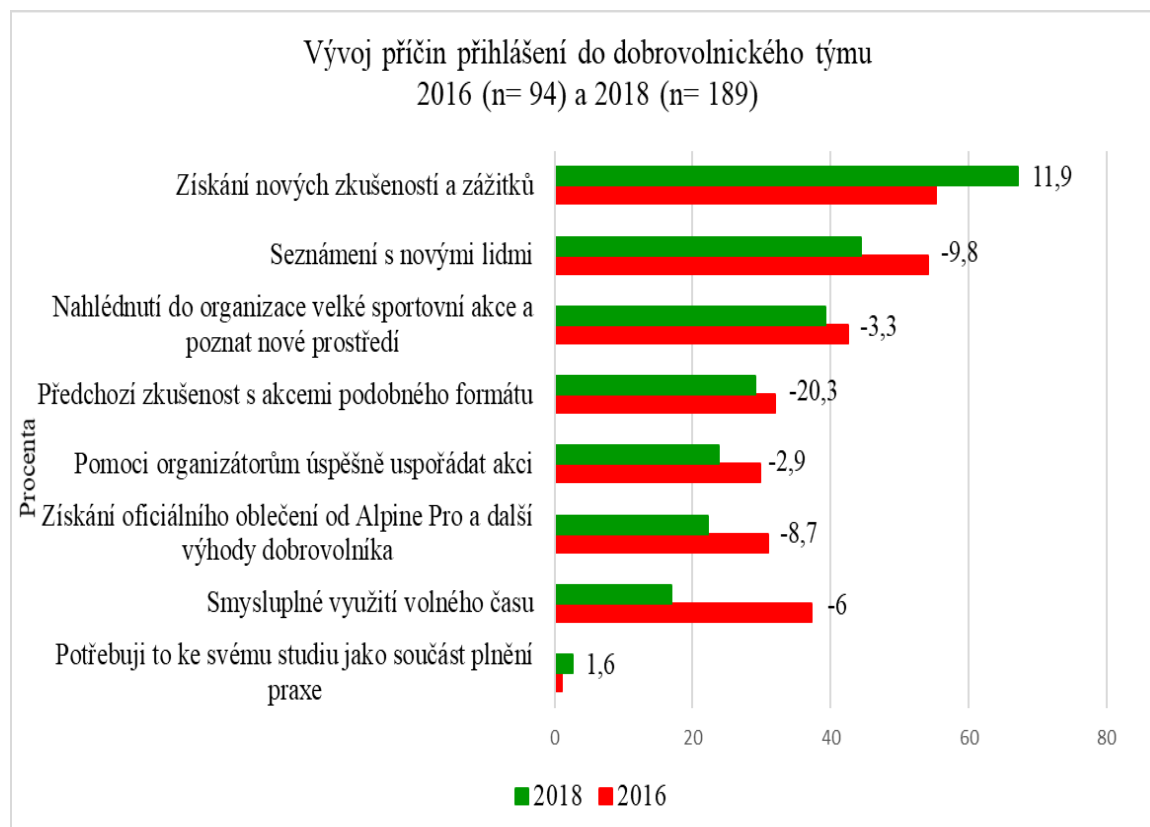
Tabulka č. 9: Vývoj příčin přihlášení do dobrovolnického týmu na Olympijském parku Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Celkové pořadí	Tvrzení	Procentuální zastoupení		
		2018 (n= 189)	2016 (n= 94)	Rozdíl
1.	Získání nových zkušeností a zážitků	67,2	55,3	11,9
2.	Seznámení s novými lidmi	44,4	54,2	- 9,8
3.	Nahlédnutí do organizace velké sportovní akce a poznat nové	39,2	42,5	- 3,3
4.	Předchozí zkušenost s akcemi podobného formátu	29,1	32	- 2,9
5.	Pomoci organizátorům úspěšně uspořádat akci	23,8	29,8	- 6
6.	Získání oficiálního oblečení od Alpine Pro a další výhody	22,2	30,9	- 8,7
7.	Smysluplné využití volného času	16,93	37,2	- 20,3
8.	Potřebuji to ke svému studiu jako součást plnění praxe	2,65	1,1	1,6

Graf č. 7: Vývoj příčin přihlášení do dobrovolnického týmu na Olympijském parku Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledků: Výzkum potvrdil první tři nejdůležitější příčiny přihlášení do dobrovolnického programu ČOV. Zkušenosti a zážitky byly hlavní příčinou přihlášení dobrovolníka na sportovní akci Rio – Lipno a PyeongChang. Tento fakt potvrdily v obou šetření odpovědi z otázky č.7 z druhého tematického okruhu, kdy respondenti uvedli, že hlavním motivem angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví je právě získání nových zkušeností a znalostí. Výsledky výzkumu dále ověřily významnost příčin „Seznámení s novými lidmi“ a „Nahlédnutí do organizace velké sportovní akce a poznat nové prostředí“. Právě na tyto hlavní tři faktory by se ČOV měl soustředit při náboru dobrovolníků. Následné pořadí příčin, seřazené od nejvíce po nejméně frekventované, se v letech 2016 a 2018 až na poslední umístění rozchází. Výsledky z roku 2018 potvrdily, že příčina přihlášení „Potřebuji to ke svému studiu jako součást plnění praxe“ nehraje mezi potenciálními dobrovolníky téměř žádnou roli.

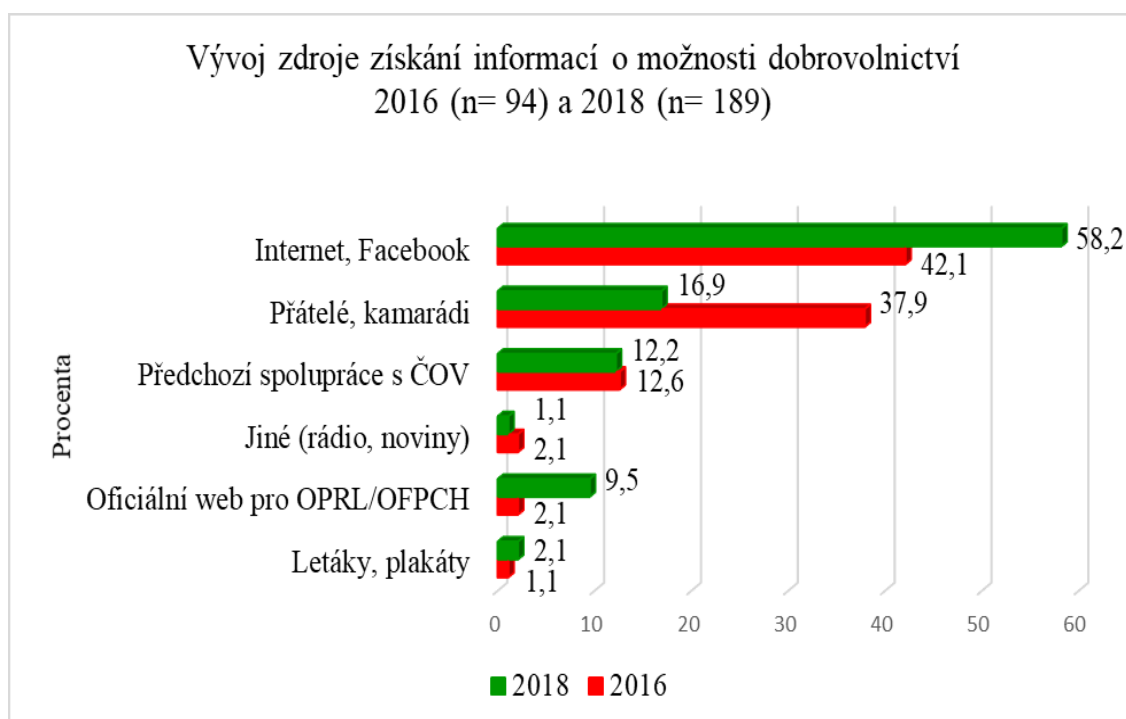
3. Odkud ses dozvěděl o možnosti stát se součástí týmu dobrovolníků pro Olympijský festival PyeongChang 2018?

Získaná data uvedla, že 58,2 % dotazovaných se o možnosti dobrovolnictví pro Olympijský festival PyeongChang dozvědělo z internetu, Facebooku. Dalším poměrně zastoupeným zdrojem informací s 16,9 % představovali přátelé, kamarádi, kteří na podobných akcích pomáhali. Jen nepatrné zastoupení (4) se dozvědělo o akci díky náborovým letákům a plakátům. Zcela nejmenší podíl na úspěchu šíření informovanosti měly noviny. ČOV oslovil úspěšně 12,2 % respondentů na základě předchozí spolupráce v týmu s ČOV.

Výsledná data zobrazuje následující graf č. 8.

Graf č. 8: Vývoj zdroje získání informací o možnosti dobrovolnictví na Rio – Lipnu 2016 a PyeongChang 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledků: V současném světě plných technologiích není překvapující, že internet a sociální stránka Facebook vykazovaly nejvyšší podíl informovanosti. V roce 2018 tato skutečnost dokonce vzrostla o 16 %. Ve druhém případě se opět potvrdilo pravidlo, že blízcí v našem okolí představují důležitý zdroj komunikace, avšak v roce 2018 více než o polovinu nižší. Významnost oficiálního webu OFPCH vzrostla.

Reklama v tištěné podobě jako jsou noviny, letáky či plakáty, nesehrály v roce 2016 ani 2018 téměř žádnou roli a pro příští spolupráci je jejich tvorba opravdu zbytečná. ČOV se snažil o oživení spolupráce, nicméně v roce 2016 i 2018 reagovalo úspěšně na zpětnou vazbu pouze 12 % respondentů.

4. Do jaké sekce jsi byl během olympijského festivalu zapojen?

Získaná data uvedla, že významná většina ve výši 90 % respondentů nebyla zařazena do stálé sekce. Každý den vykonávali jinou činnost a jejich práce byla různorodá. Ve výsledcích je následně každá sekce zastoupena alespoň jedním respondentem.

Hodnocení výsledků: Každý z dobrovolníků měl předem danou sekci, ve které bude působit. V praxi měla většina dobrovolníků možnost vyzkoušet každý den jinou činnost. V rámci výzkumu autorka pozitivně hodnotí rozmanité získání názorů a zkušeností dobrovolníků zastoupením každé sekce alespoň jednou.

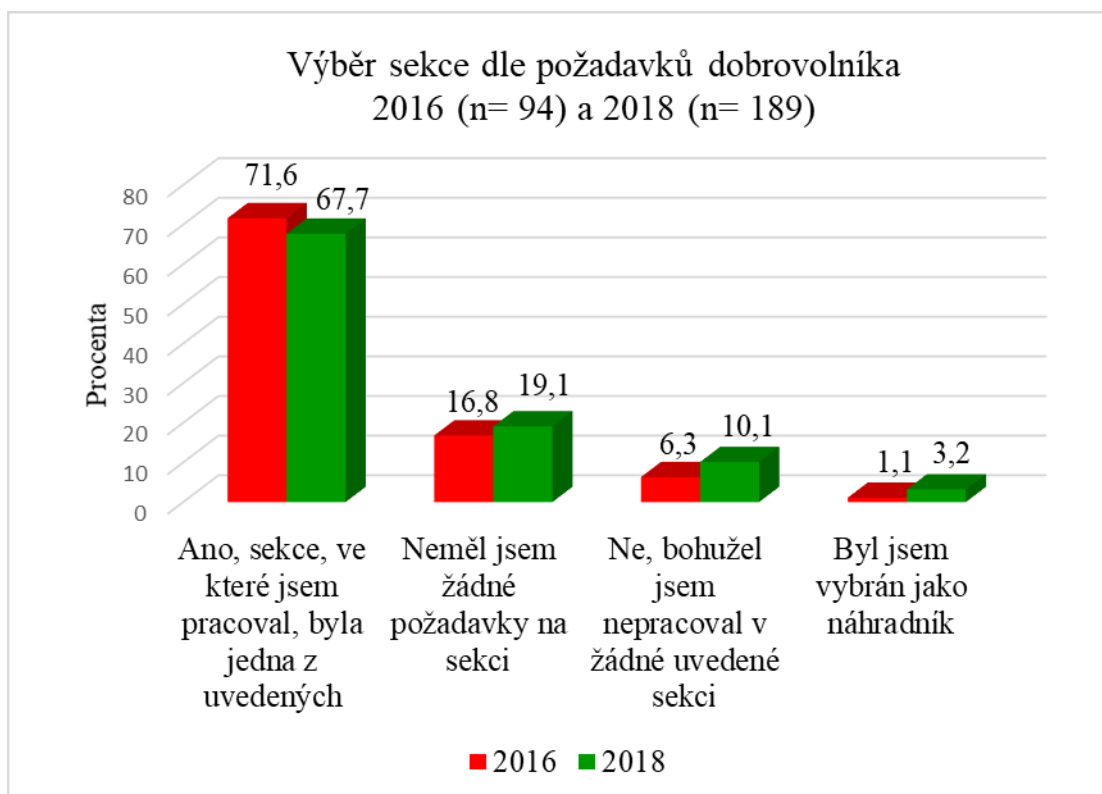
5. Odpovídala sekce, ve které jsi pracoval, jedné z požadovaných možností uvedených v registračním formuláři?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda dobrovolníci umí dobře odhadnout své dovednosti a schopnosti a jak s touto informací vynaložil koordinátor dobrovolníků. Většina dotazovaných se získanými 67,7 % (128) potvrdila, že sekce, ve které pracovala, byla jednou z jejich uvedených možností v registračním formuláři. V menším zastoupení s 19,1 % (36) oznámilo, že neměl žádné požadavky na sekci, ve které bude spolupracovat. Se skutečností, že respondent bohužel nepracoval v žádné požadované sekci se autorka výzkumu setkala v zastoupení 10,1 % (19). Pouze 3,2 % (6) dotazovaných představovalo náhradníka, který dostal přidělenou lekci bez možnosti výběru.

Graf č.9 zobrazuje shrnutí výsledků.

Graf č. 9: Výběr sekce dle požadavků dobrovolníka 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledků: Výsledky z roku 2016 a 2018 jsou velmi podobné. Výsledek tvrzení, že většina z respondentů působila alespoň v jedné sekci, kterou si přála, je uspokojující. Nicméně toto číslo by se mělo pohybovat ve vyšších hodnotách. V registračním formuláři potenciální dobrovolník volil minimálně tři sekce, ve kterých si přeje působit. Zařadit dobrovolníka do požadované sekce představuje základní požadavek, kterému by koordinátor před zahájením akce měl vyhovět.

6. Odpovídala náplň práce v sekci během Olympijského festivalu PyeongChang 2018 popisu, který byl prezentován manažerem sekce?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda byl manažer schopný předat informace o náplni práce jednotlivým dobrovolníkům a připravit je na vykonávanou činnost. Výsledky ukázaly, že 44 % (83) zvolilo odpověď – určitě ano, tzv. popis a náplň práce byla v souladu s praxí. Menší část 39,7 % (75) zaškrtnla možnost – spíše ano. Pouze 1,6 % (3) tvrdilo, že zcela ne. Dobrovolníci, kteří neví a neumí o této odpovědi jednoznačně rozhodnout představovali 9,5 % (18).

Hodnocení výsledků: Oproti roku 2016 se v roce 2018 zaměnilo pořadí odpovědí „určitě ano“ a „spíše ano“ správným směrem. V roce 2018 dokázali manažeři OFPCH přesněji předat informace o vykonávané činnosti během akce. Celkově náplň práce odpovídající prezentované sekci manažerem vyhodnotilo pozitivně (podobně jako v roce 2016) přibližně 83,7 % (158).

7. Jak bys zhodnotil následující vlastnosti a dovednosti Tvého manažera sekce? (1- vynikající/ 5- velmi špatné)

Otázka zjišťovala názory respondentů na svého manažera sekce. Získaná data vypověděla, že manažeři skvěle zvládli svou funkci. Ve většině případů byli ohodnoceni č.1 (vynikající) a č.2 (velmi dobré), o čemž vypovídá níže zobrazená tabulka č. 10. Nejlépe byly hodnoceny vlastnosti jako dochvilnost, rozhodovací schopnost ve složitých situacích a komunikační dovednost. Průměrné hodnoty dosažené u jednotlivých vlastností se pohybují v intervalu: <1,58;1,83>.

Shrnuté výsledky vyjadřuje tabulka č.10, kde vlastnosti a dovednosti manažera jsou seřazené od nejlépe po nejhůře hodnocené dle nejaktuálnějších dat z roku 2018. U každého motivu je vyjádřen jeho průměr společně se směrodatnou odchylkou (σ).

Tabulka č. 10: Hodnocení vlastností a dovedností manažera 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Pořadí	Motiv	2016 (n= 94)	2018 (n= 189)
		Průměr (σ)	Průměr (σ)
1.	Dochvilnost	1,84 (\pm 1,091)	1,58 (\pm 0,806)
2.	Rozhodovací schopnost ve složitých situacích	1,89 (\pm 1,092)	1,67 (\pm 0,750)
3.	Komunikační dovednost	1,67 (\pm 1,041)	1,70 (\pm 0,836)
4.	Řízení a vedení dobrovolníků	1,84 (\pm 1,100)	1,71 (\pm 0,883)
5.	Rychlé a flexibilní jednání	1,72 (\pm 1,051)	1,75 (\pm 0,862)
6.	Organizace a následná kontrola práce	2,04 (\pm 1,087)	1,80 (\pm 0,887)
7.	Jasně a zřetelné pokyny	1,89 (\pm 1,082)	1,81 (\pm 0,873)
8.	Jasně vymezení cílů, které měli dobrovolníci vykonávat	1,87 (\pm 1,050)	1,83 (\pm 0,913)

Hodnocení výsledků: Výsledky z roku 2018 ukázaly, že takřka všechny požadované vlastnosti a dovednosti na pracovní pozici manažera se oproti roku 2016 zlepšily. Tento fakt značí, že požadovaná funkce byla obsazena správnými lidmi, kteří dokázali vést a motivovat lidi správným směrem. Manažeři sekcí mohou navázat spolupráci s dobrovolníky při pořádání dalšího olympijského festivalu. Za nejlepší vlastnost byla oceněná „Dochvilnost“, zatímco vítězná „Komunikační dovednost“ z roku 2016 se umístila na třetím místě. Poslední v pořadí vykazuje „Jasně vymezení cílů, které měli dobrovolníci vykonávat.“ Slabá dovednost „Organizace a následná kontrola práce“ se zdokonalila.

8. Jak hodnotíš následující činnosti v oblasti zajištění dobrovolnické sekce?

(1- Vynikající/ 5- velmi špatné)

Cílem této otázky bylo zjistit spokojenost dobrovolníků s jednotlivými činnostmi, které souvisely s organizací dobrovolnické sekce. Respondenti opět hodnotili dle číselné stupnice od nejlepšího po nejhorší, tedy 1-5.

Výsledná data vyjadřuje tabulka č. 11, kde prostřednictvím pořadí dle nejaktuálnějších dat z roku 2018, průměru a směrodatná odchylky (σ) hodnotí jednotlivé motivy. Pomocí kontingenční tabulky autorka výzkumu dále zjišťovala vzájemný vztah mezi znakem „Celkové hodnocení spokojenosti s průběhem a organizací dobrovolnické sekce během OPRL/OFPCH“ a bydlištěm. Výsledky ukázaly, že dobrovolníci z Jihomoravského kraje vyhodnotili daný motiv průměrem 1,56. Respondenti z Moravskoslezského kraje průměrem 1,59.

Tabulka č. 11: Hodnocení organizace dobrovolnických potřeb v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Pořadí	Motiv	2016 (n= 94)	2018 (n= 189)
		Průměr (σ)	Průměr (σ)
1.	Schopnost a ochota koordinátora řešit vzniklý problém	1,84 (\pm 1,148)	1,44 (\pm 0,679)
2.	Komunikace s koordinátorem dobrovolníků	1,99 (\pm 1,257)	1,57 (\pm 0,794)
3.	Celkové hodnocení spokojenosti s průběhem a organizací dobrovolnické sekce během OPRL/OFPCH	2,09 (\pm 0,969)	1,60 (\pm 0,777)
4.	Přehlednost a srozumitelnost informací ze strany koordinátora a týmu OPRL/OFPCH	2,35 (\pm 1,216)	1,85 (\pm 0,905)
5.	Přehlednost a využitelnost informací pro dobrovolníky	2,49 (\pm 1,207)	1,85 (\pm 0,922)

Hodnocení výsledků: Celková organizace dobrovolnických potřeb se v roce 2018 ve všech případech podstatně zlepšila. Důkazem je i směrodatná odchylka, jejíž rozpětí je v roce 2018 pokaždé menší. Za nejvýznamnější změnu lze považovat „Přehlednost a využitelnost dobrovolnického průvodce,“ kdy se průměrná známka změnila z 2,48 na 1,85. Tímto se potvrzuje hypotéza č. 2 ve znění: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se zlepší z 2,48 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,00. Pro ověření hypotézy aplikovala autorka výzkumu jedno-výběrový t-test. Pro získání výsledků bylo klíčové určit nulovou hypotézu:

- H2: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se zlepší z 2,48 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,00.

- H₂₀: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,0.

Výsledky ukázaly konstantu μ menší než 0,05 ($\mu = 0$), čímž se zamítá H₂₀. To znamená, že průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se statisticky významně liší od průměrné známky v roce 2016.

Za další význačný obrat lze považovat „Celkové hodnocení spokojenosti s průběhem a organizací dobrovolnické sekce během OPRL/OFPCH“ ze známky 2,09 na 1,60. Pomocí kontingenční tabulky bylo zjištěno, že dobrovolníci vyhodnotili tento motiv v souvislosti s bydlištěm takřka shodnou průměrnou známkou. To znamená, že dobrovolníci působící v Brně a Ostravě byli téměř stejně spokojeni. Tuto skutečnost lze označit za velmi pozitivní.

9. Jak hodnotíš zajištění, připravenost a organizaci následujících dobrovolnických potřeb?

Cílem této otázky bylo zjistit, jakým způsobem hodnotili respondenti zajištění a kvalitu jednotlivých dobrovolnických potřeb. Výsledná data ukázala, že dobrovolníci nejlépe vyhodnotili kvalitu a funkčnost sportovního oblečení. Na druhém místě se umístila potřeba kvality stravování v areálu. Naopak nejkritičtější potřebou bylo vyhodnoceno zajištění dopravního spojení do areálů.

Získaná data zobrazuje tabulka č. 12, kde pomocí pořadí od nejlépe po nejhůře seřazených potřeb dle nejaktuálnějších dat z roku 2018, průměru a směrodatné odchylky (σ) vyhodnocuje autorka výzkumu odpovědi.

Tabulka č. 12: Hodnocení zajištění dobrovolnických potřeb v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování

Pořadí	Motiv	2016 (n= 94)	2018 (n= 189)
		Průměr (σ)	Průměr (σ)
1.	Kvalita a funkčnost sportovního oblečení	1,57 (\pm 0,823)	1,42 (\pm 0,708)
2.	Kvalita stravování v areálu	3,61 (\pm 1,193)	1,70 (\pm 0,945)
3.	Zajištění dopravního spojení v Brně a Ostravě	2,09 (\pm 1,142)	1,88 (\pm 1,184)
4.	Zajištění dopravního spojení do areálů	2,14 (\pm 1,188)	1,91 (\pm 1,219)

Hodnocení výsledků: S radostí lze konstatovat, že i zajištění dobrovolnických potřeb se oproti roku 2016 významně zlepšilo. Kvalita a funkčnost sportovního oblečení od značky Alpine Pro byla potvrzena. Za největší úspěch lze považovat hodnocení „Kvality stravování v areálu,“ jež se průměrná známka z 3,61 změnila na 1,70. Tímto je potvrzena hypotéza č. 1 ve znění: Průměrná známka kvality stravování v areálu se zlepší z 3,61 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,30. Pro ověření hypotézy použila autorka výzkumu jedno-výběrový t-test. Pro získání výsledků bylo klíčové určit nulovou hypotézu:

- H1: Průměrná známka kvality stravování v areálu se zlepší z 3,61 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,3.
- H1₀: Průměrná známka kvality stravování v areálu se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,3.

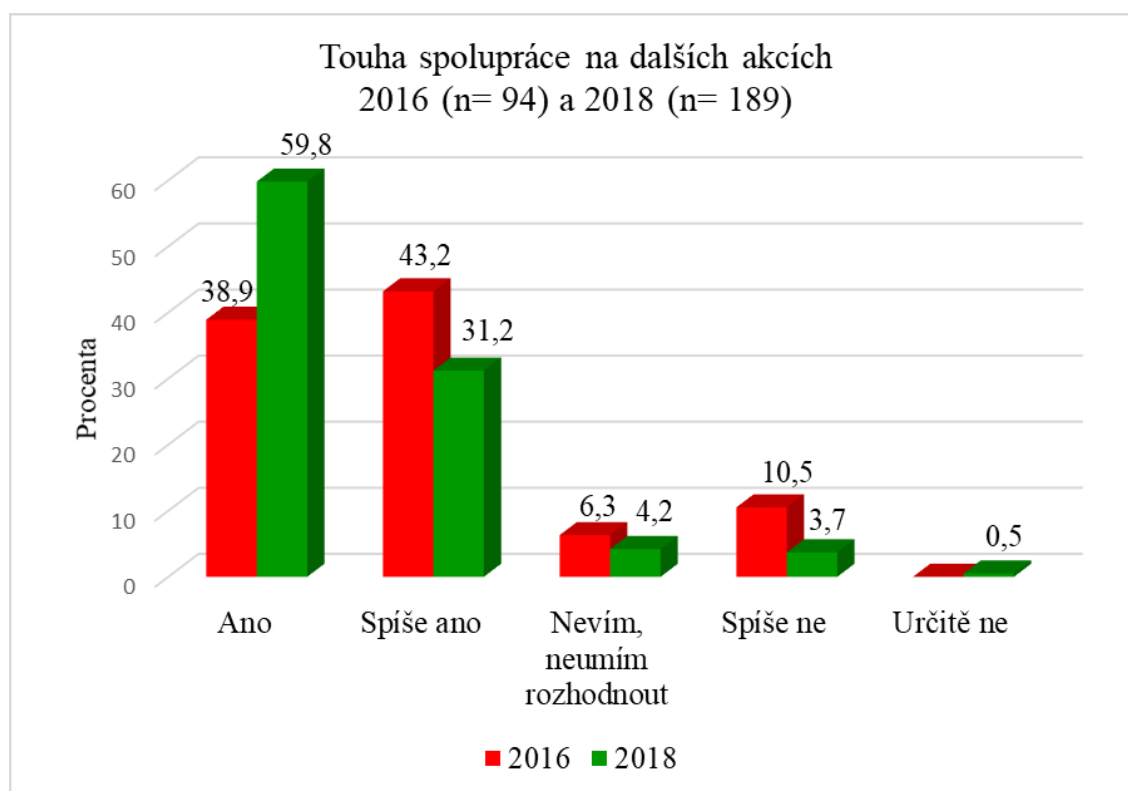
Výsledky ukázaly konstantu μ menší než 0,05 ($\mu = 0$), čímž se zamítá H1₀. To znamená, že průměrná známka kvality stravování v areálu se statisticky významně liší od průměrné známky v roce 2016. Organizace zajistila základní dobrovolnickou potřebu na vysoké úrovni.

10. Budeš i nadále pomáhat na dalších akcích jako dobrovolník po zkušenostech s dobrovolnictvím na Olympijském festivalu PyeongChang 2018?

Tato otázka zjišťovala, kolik respondentů by se na základě zkušenosti s dobrovolnictvím na OFPCH 2018 i nadále zapojilo do spolupráce na dalších akcích. Z uvedených dat vyplynulo, že 59,8 % (113) respondentů se přiklonilo k odpovědi – určitě ano. Odpověď spíše ano zaškrtno 31,8 % (60). Jednoznačnou odpověď – určitě ne, uvedl jeden respondent. Negativní odpověď – spíše ne uvedlo 3,7 % (7) dotazovaných. Výsledná data zobrazuje níže graf č. 10. Kontingenční tabulky dokázaly, že po spolupráci na dalších akcích touží více ženy než muži.

Graf č. 10: Touha spolupráce na dalších akcích v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Hodnocení výsledků: Většina respondentů se v roce 2016 a 2018 přiklonila k pozitivnímu hodnocení odpovědi. Je důležité zdůraznit, že účastníci dobrovolnického programu OFPCH v mnoha případech upřednostnili odpověď „ano“ oproti „spíše ano“. Tento fakt lze pozorovat ve spojitosti s otázkou č. 8, kdy respondenti 2018 ohodnotili celkovou spokojenost s průběhem a organizací dobrovolnické sekce během OFPCH

známkou 1,60. Jak již autorka popisuje v kapitole 3.1.4, je nesmírně důležité, aby dobrovolníci získali pocit sounáležitosti s celou organizací a pocit, že patří právě do skupiny správných lidí. Jedině touto cestou se daří organizaci dobrovolníky udržet (Novotný, 2011). Společným cílem je tedy zajistit spokojenost dobrovolníků a tím i dlouhodobou spolupráci s organizací, jež přináší mnohonásobné pozitivní ekonomické i neekonomické účinky.

Spokojenost a touha spolupráce na dalších akcích se po zkušenosti s OFPCH významně zlepšila a lze tak očekávat, že ČOV bude mít při pořádání dalšího olympijského festivalu v roce 2020 vyšší návratnost dobrovolníků než v uplynulých letech.

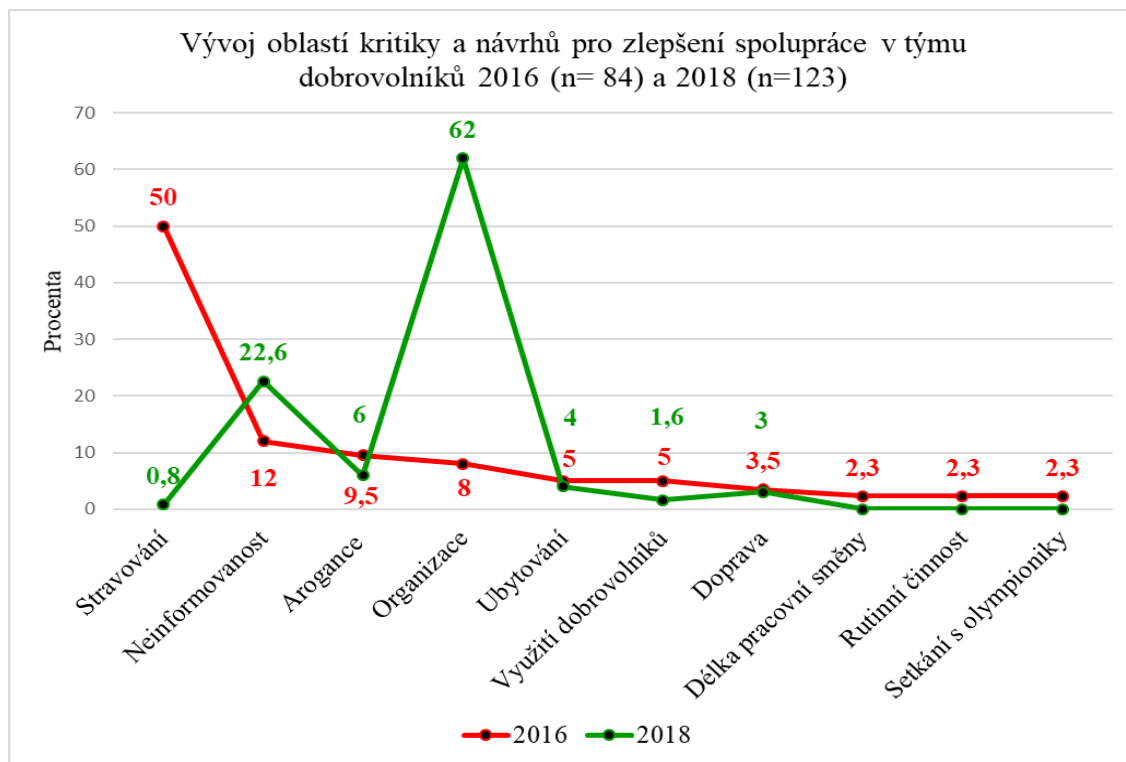
11. Prosím uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského festivalu 2018 zklamalo a co by se mohlo příště udělat lépe:

Tato otázka byla otevřená a nepovinná. Dobrovolníci měli zde možnost uvést své názory ohledně organizace OFPCH 2018. Celkem se k otázce vyjádřilo 123 respondentů a kvůli vyjádření pro lepší porovnání s rokem 2016 tvoří 123 lidí 100 % u této otázky. Jednoznačně nejčastější oblastí kritiky se stala organizace dobrovolníků ČOV, kdy se více než polovina respondentů 62 % (76) vyjádřila k této záležitosti. Další okruhy zklamání a návrhů pro zlepšení spolupráce se týkaly nedostatečné informovanosti a arogance některých placených členů ve vyšších postech. Dobrovolníci dále uvedli připomínky k ubytování, dopravě a nerovnoměrnému využití dobrovolníků.

Pro ucelení výsledných dat je přiložen graf č. 11. V příloze č. 5 jsou ke shlednutí všechny uvedené komentáře od respondentů. Níže v textu jsou jednotlivé oblasti připomínek a návrhů komentovány podle pořadí od nejvíce po nejméně kritizované dle nejaktuálnějších dat z roku 2018. Na závěr prezentuje autorka výzkumu ukázkou některých komentářů.

Graf č. 11: Vývoj oblastí kritiky a návrhů pro zlepšení spolupráce v týmu dobrovolníků v roce 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Organizace:

Dle výsledků byli respondenti nejvíce nespokojeni s organizací dobrovolníků ČOV na OFPCH 2018. Velmi často se objevovaly názory podobné z roku 2016, a sice směřující na celkové řízení organizace. Dobrovolníci opět značně kritizovali vedení lidí na začátku sportovní akce, kdy se důležité záležitosti nevyřizovaly s dostatečným časovým předstihem. Respondenti označovali tuto situaci za naprosto nepřehlednou a chaotickou. Mnoho z nich navrhovalo zrušit rezervování směn a rozdělování do jednotlivých sekcí prostřednictvím sociální sítě Facebook. Nevěděli, jakým způsobem se mají přihlašovat, odhlašovat či změnit směnu. Nebyli si jistí, zda s domluvenou pracovní dobou mohou počítat a ve výsledku se jim směny často měnily. Necháпали, proč se mají znovu přihlašovat do sekcí. Vždyť na tyto otázky odpovídali v registračním formuláři. Postrádali jasný popis pracovních pozic a dostatečné organizační informace. Dobrovolníci nebyli uspokojivě seznámeni s prostory areálu a programem OFPCH, což se odrazilo v neschopnosti poradit zmateným návštěvníkům. Ti, kteří pracovali se školami upozorňovali na nedokonalou organizaci, např. nikde nebylo oficiálně napsáno, že dané sportoviště je vymezené pouze pro objednané školy, a tak dobrovolníci museli

často čelit kritice návštěvníků. Při snaze řešení problému dávalo vedení dobrovolníkům nejednoznačné pokyny. Respondenti měli pocit, že koordinátoři jednotlivá sportoviště neznají. Dobrovolníci postrádali vysvětlení výkonu práce a hledáním vlastního způsobu provedení zpomalovali provoz akce.

Stejně jako v roce 2016 se autorka výzkumu opět setkala s výtkami nerealizace kontroly pracovišť manažerem dobrovolníků, při které by zjistil náplň práce a skutečně potřebný počet pracovníků. Navíc organizace by měla být schopná včasně reagovat na podmínky vnějšího okolí. V zimním období při nízkých teplotách je žádoucí zvýšit frekvenci střídání posádek na sportovištích. Teprve až po několika dnech zahájení OFPCH byly k dispozici ve společném stanu teplé nápoje zdarma. Dobrovolníkům chyběla vzájemná spolupráce a komunikace.

Neinformovanost:

Z grafu lze vyčíst, že neinformovanost se opět stala druhou nejvíce kritizovanou oblastí, a to ve výši 18 % (22). Stejně jako v roce 2016 směřovaly velké výtky na nedostatek informací, a to zejména před začátkem akce. Dobrovolníci nevěděli, do jaké sekce jsou zařazeny, neznali vlastní rozvrh směn a zároveň na které dny si mají sehnat ubytování. Většina z nich měla pocit, že se vše řeší na poslední chvíli.

Terčem kritiky se stejně jako v roce 2016 stalo využití sociální webové stránky Facebook jako hlavního komunikačního prostředku. Organizace postupně přidávala informace prostřednictvím příspěvků, kde například v jejich komentářích rozdělovala směny. Ten, kdo se přihlásil dříve, získal lepší podmínky. Na základě této skutečnosti byli dobrovolníci nuceni být neustále online a připraveni pohotově jednat. Tento způsob komunikace zapříčinil únik informací. Například autorka výzkumu se často setkávala s kritikou nezajištění dopravy po městech Brno a Ostrava zdarma, přestože ČOV tuto službu zabezpečil pro dobrovolníky zcela bezplatně. Ve druhém případě si respondenti stěžovali na absenci sepsaného průvodce pro dobrovolníky a zveřejnění jídelního lístku, ačkoli ČOV tyto dokumenty pro rok 2018 zhotovil a poskytl na Facebooku ke stažení. Za zdroj dat by dobrovolníci raději uvítali zřízení speciální webové stránky ČOV pro dobrovolníky, jež by obsahovala online kalendář aplikace Google, pomocí níž by byla zveřejněna obsazenost směn v jednotlivých sekcích. Předešlo by se tak zmatečným situacím.

Arogance některých placených členů ve vyšších postech:

Tento problém se vyskytl již v roce 2016, avšak v roce 2018 s podstatně nižším zastoupením. Pouze 5 % (6) dotazovaných si stěžovala na nadřazené jednání pracovníků. Někteří dobrovolníci se shodli, že jednání k dobrovolníkům bylo arogantní a nemístné. Měli pocit, že se s nimi jednalo jako s kusem.

Ubytování:

Dobrovolníci měli výhrady k nezajištěnému ubytování ze strany ČOV. Veškeré náklady si museli zaplatit sami.

Doprava:

Dobrovolníci vznášeli požadavky na bezplatné zajištění dopravy z místa bydliště do sportovního areálu Brna či Ostravy.

Stravování:

Na OFPCH se kvalita stravování významně zlepšila. Zatímco se v roce 2016 stala nejvíce kritizovanou oblastí, v roce 2018 zaujímá poslední místo nespokojenosti. Důkazem je i otázka č. 9, kdy tato dobrovolnická potřeba byla vyhodnocena velmi pozitivně. Dle nejaktuálnějších dat vznesl námitku pouze jeden dobrovolník, a sice s žádostí o poskytnutí občerstvení po celý den. Někteří respondenti zmínili ve svých komentářích přání o zveřejnění jídelníčku, aby si v případě nelibosti mohli donést vlastní pokrm. Tyto připomínky však spadaly do oblasti neinformovanosti, neboť jídelní lístek platný od 9.2.2018- 25.2.2018 byl panem Jiřím Krejčím zveřejněn na Facebooku. Došlo k úniku sdělení.

Na závěr přiložila autorka na ukázkou některé komentáře:

- „1) absolutní neznalost koordinátorů stanovišť prakticky čehokoliv, co se stanovištěm souvisí; 2) naprostá nepřehlednost systému pro přihlašování směn; 3) špatně zvládnutý management komunikačního kanálu (Facebook); 4)

nepřehledný systém rezervací škol (pravděpodobně nikdo netušil, jak to funguje a na první den parku absolutně rezervace ignorovali); 5) nepřipravenost sportovišť v den zahájení, “

- *„Místo facebookové skupiny by bylo lepší mít vlastní web, kde by se dávaly informace. Bylo by to přehlednější a dá se vytvořit zdarma na wordpressu.“*
- *„Změnil bych způsob přihlašování a distribuci informací. Před akcí jako takovou to byl jeden velký chaos,“*
- *„Lepší informovanost, ze začátku chaos,“*
- *„Začáteční domlouvání na facebooku,“*
- *„Lepší systém organizace směn – přihlašování, odhlašování, omlouvání (nebylo vždy jasné, jak to udělat a kdy dostanu odpověď),“*
- *„Zklamalo – vybírání směn v noci. Udělat lépe – akreditace, udělat předem, ať se nemusí čekat v zimě,“*
- *„Jasně instrukce pro nováčky, jasný popis pozic, více organizačních informací,“*
- *„Střídání. Mohlo být uděláno pevně např.co hodinu a půl. Některé dny bylo hodně náhradníků, co jen seděli a venku zbytek mrznul i celou šichtu,“*
- *„Ubytování neplacené, koordinátoři málo sledovali své stanoviště, často ve stanu – DOBROSTAN,“*
- *„Lepší rozdělení počtu dobrovolníků na stanovištích. Občas nás bylo málo a jindy zase zbytečně moc...,“*
- *„Ubytování, koordinace, více informací, organizace zbrklá, sledování stanovišť.“*

Hodnocení výsledků: Je žádoucí, aby organizace a celková informovanost byly zlepšeny pro konání příštího olympijského festivalu v roce 2020. Veškeré připomínky a návrhy autorka zpracovala. Na základě jejich sdělení načerpala poznatky pro návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV.

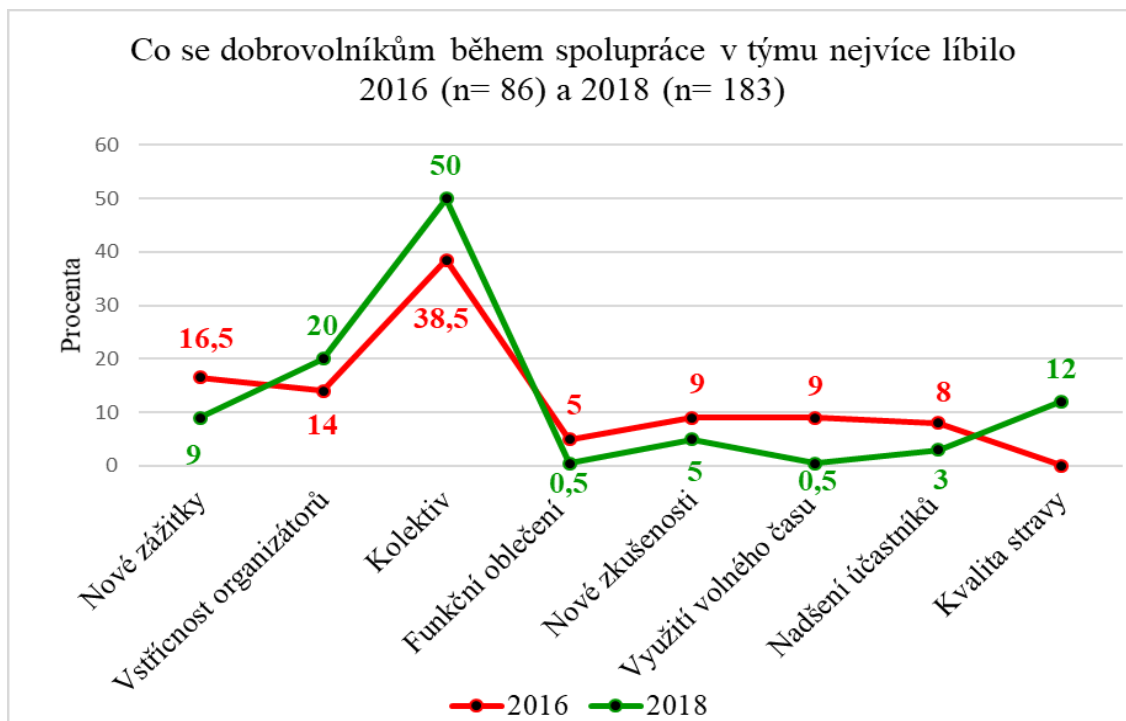
12. Prosím uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského festivalu naopak potěšilo a co se Ti během spolupráce nejvíce líbilo:

Tato otázka byla opět otevřená a nepovinná. Dobrovolníci měli příležitost uvést to, co se jim během spolupráce nejvíce líbilo. Respondenti nejčastěji uváděli partu lidí a získání nových kamarádů. Dále byli nadšeni ze vstřícnosti a ochoty organizátorů a z kvality stravy.

Výsledná data zobrazuje graf č. 12. V příloze č. 6 jsou k shlednutí všechny uvedené komentáře od respondentů. Níže v textu jsou jednotlivé oblasti nejlépe hodnocených oblastí komentovány podle pořadí od nejvíce po nejméně dle nejaktuálnějších dat z roku 2018. Na závěr autorka prezentovala na ukázkou některé komentáře.

Graf č. 12: Co se dobrovolníkům během spolupráce v týmu nejvíce líbilo 2016 a 2018

Zdroj: Vlastní zpracování



Kolektiv:

Respondenti nejčastěji uváděli pracovní kolektiv. V porovnání s rokem 2016 se jeho významnost vystoupala až na 50 % (91). Poznání nových lidí, vytvoření přátelství

a spolupráce bylo to, co dobrovolníky spojilo a zůstalo ještě dlouho v nich po skončení akce.

Vstřícnost a ochota organizátorů:

Dobrovolníci ocenili pozitivní přístup organizátorů po celý průběh Olympijského festivalu PyeongChang 2018. Autorka se nejčastěji setkávala s velmi pozitivními reakcemi na rezervaci sportovišť speciálně pro dobrovolníky. Dále zaujala respondenty jejich vstřícnost, přátelský přístup a ochota řešit vzniklý problém.

Kvalita stravy:

Velmi pozitivní ohlasy zazněly na kvalitu stravy. V roce 2016 se právě toto téma stalo nejvíce kritizovanou oblastí dobrovolníků. Její průměrná známka dosahovala hodnoty 3,61. V roce 2018 byla vyhodnocena známkou 1,60 a dokonce se stala třetí nejvíce oblíbenou součástí spolupráce. Tuto změnu lze považovat za významně úspěšnou.

Nové zážitky:

Respondenti kladně hodnotili skvělou atmosféru a osobní setkání se sportovními reprezentanty České republiky. Nadchla je možnost vyzkoušení nových sportů.

Nové zkušenosti:

Dobrovolníky upoutala možnost získání nových zkušeností, a to v oblasti sportu, komunikace či organizace veliké akce.

Nadšení účastníků:

Účastníci dobrovolnického programu ocenili pocit být nápomocný. Návštěvníci jim jejich vstřícnost vrátili svým nadšením.

Na závěr přiložila autorka na ukázkou některé komentáře:

- „*Libilo se mi nadšení lidí a zapálení všech zúčastněných prostředí obou parků, komfort v podobě luxusně teplého oblečení. Všechna část také patří jídelně RVV, která zvládla pro takové množství lidí fakt slušně navařit,*“
- „*Krejčí měl vždy snahu ihned řešit vzniklý problém, rezervace sportovišť pro dobrovolníky, super jídlo,*“
- „*Nová aktivita, jiný úhel pohledu na OH.*“

Hodnocení výsledků: Získané výpovědi svědčí o pozitivních aspektech dobrovolnického programu a mohou být zdůrazněni při náboru potenciálních dobrovolníků. Tato data představují silné stránky ČOV, které je žádoucí maximalizovat.

5.4 Východiska z provedeného pozorování

Olympijského festivalu PyeongChang 2018 se autorka výzkumu účastnila v Brně v druhé polovině konání akce. Působila v sekci běhu na lyžích. Na místo konání dorazila veřejnou dopravou bez komplikací. Cesta z Prahy do Brna trvala přibližně dvě a půl hodiny. Autorka měla zajištěné soukromé ubytování v městské části Brna Žabovřesky a na festival dojížděla každý den městskou dopravou. Po celou dobu působnosti kooperovala s klíčovým informátorem, který ji přinášel užitečné informace. Na základě záznamu dat v příloze č. 4 a načerpaných zkušeností se autorka vyjádřila k nejčastěji kritizovaným oblastem v otázce č. 11: organizace, neinformovanost a stravování. Dále autorka navázala na otevřenou otázku č. 12 a shrnula naopak nejlépe hodnocené části.

Organizace:

Všechny vznesené námitky na celkové řízení organizace autorka potvrzuje. Vedení lidí na začátku sportovní akce působilo chaoticky. Důležité věci se neřešily s dostatečným časovým předstihem. Největší zmatek přineslo domlouvání směn pomocí příspěvků na Facebooku. Autorka netušila, jakým způsobem se má přihlásit na směnu, natož o jakou pracovní pozici se vlastně jedná. Nikde nebyl jasný popis náplně práce, a

tak se každý přihlašoval na základě vlastních představ. Po příjezdu autorky na OFPCH v Brně působila organizace již více zaběhnutá a zvládnutelná.

V praxi se setkala s nerovnoměrným rozložením dobrovolníků. V jedné sekci jich byl nadbytek, v druhé nevěděli, co dřív. Vzhledem k zimním teplotám bylo žádoucí střídat častěji posádky sportovišť. Zpětně autorka shledává, že právě nabídka teplého čaje v dobrovolnickém stanu byla jednou z nejdůležitějších. Podmínky vnějšího okolí nebyly příznivé a na čekání fronty u veřejných stánků nebyl čas.

Neinformovanost:

Všechny stížnosti týkající se neinformovanosti autorka potvrzuje a souhlasí s nimi. Doložená data ze dne 4.2.2018 potvrzují, že teprve 5 dní před zahájením akce byly poskytnuty základní organizační informace. V roce 2018 byl alespoň sepsán manuál dobrovolníka, jenž byl v mnoha ohledech nápomocný. Nejen autorka výzkumu, ale i ostatní dobrovolníci měli pocit, že se vše řeší na poslední chvíli. Dohodnutí směn prostřednictvím příspěvků na Facebooku působilo chaoticky. Organizace postupně přidávala informace prostřednictvím příspěvků. Autorku nebavilo stále sledovat aktuality organizace, zda se má někam přihlásit či něco odeslat. Stejně jako v roce 2016 se i v roce 2018 stal Facebook jako hlavní komunikační prostředek terčem kritiky. Český olympijský výbor opět nekomunikoval osobním přístupem.

Arogance některých placených členů na vyšších postech:

S arogancí spolupracovníků se autorka setkala pouze v případě trenérky běhu na lyžích. Po příchodu do této sekce se autorce výzkumu ani nepředstavila a hned ji začala úkolovat. Z jejího monologu byla cítit arogance. Její jednání bylo nemístné. Dokonce v situaci, kdy počet dobrovolníků odpovídal počtu návštěvníků, kalkulovala pracovníkům délku přestávky na toaletu a rychlé občerstvení. V ostatních případech neměla autorka žádný problém s komunikací, vše probíhalo na důstojné a přátelské úrovni.

Kolektiv:

Nyní budou hodnoceny pozitivnější stránky sportovní události. Autorka výzkumu si je jistá, že právě kolektiv a týmová práce dokázaly udržet dobrovolníky pohromadě

za každých podmínek. Sportovní nadšení, podpora a výdrž spojily dobrovolníky v jeden celek. Olympijské festivaly jsou skvělou příležitostí k seznámení se s lidmi a získání nových kamarádů.

Vstřícnost a ochota organizátorů:

Dle vyhodnocení otázky č. 12 lze pozorovat, že arogance některých placených členů na vyšších postech nebyla zdaleka pravidlem. Autorka má s koordinátory OFPCH pouze pozitivní zkušenosti. Jejich upřímnou ochotu a vstřícnost musí potvrdit. Přesto, že organizátoři byli ke konci olympiády čím dál tím více unavení, stále měli úsměv na tváři a byli ochotní řešit jakýkoliv problém.

V případě pracovní komunikace s dobrovolníky je žádoucí klást větší důraz na úctu a důstojnost k těmto lidem, neboť vykonávají činnost zcela nezištně a bez jakékoliv finanční odměny. Vstřícnost a ochota jsou přímo nezbytné.

Kvalita stravy:

Velmi překvapivé výsledky přineslo vyhodnocení kvality stravy na OFPCH. Nejen, že v roce 2018 byla vznešena pouze jedna námitka, ale dokonce se místní kuchyně stala třetí nejvíce oblíbenou oblastí dobrovolníků. Autorka tyto chvály může jen potvrdit. Jídlo bylo výborně připravené a zpracované. ČOV zajistil plnohodnotný a chuťově výborný pokrm pro každého dobrovolníka.

6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ KE ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S ČESKÝM OLYMPIJSKÝM VÝBOREM

Na základě výsledků rozhovoru, dotazníkového šetření, pozorování dobrovolníků a vlastních poznatků načerpaných během spolupráce s dobrovolníky představuje autorka výzkumu koncept prospěšný pro zlepšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým Olympijským výborem. Tento koncept může být efektivně aplikován na pořádání příštího olympijského parku v roce 2020 uspořádaný na počest letních olympijských her v Tokiu. Jiří Kejval, předseda ČOV, potvrdil nejen pokračování v tradici vystavění dalšího olympijského parku, ale i jeho rozšíření do Evropy. ČOV je díky tomuto projektu velikou inspirací ve světě (dle interní brožury COC, 2018). Návrhy sepsala autorka níže do jednotlivých bodů. Část této kapitoly je převzata z autorky bakalářské práce (Svobodová, 2017).

• Důraz na osobní přístup

Dobrovolník poskytuje návštěvníkům službu. Chceme-li, aby zákazník byl spokojený, je potřeba začít od spokojenosti pracovníků, v našem případě dobrovolníků. Kotler (2007) poukazuje na důležitost zaměření pozornosti na zákazníky i na zaměstnance. V rámci teorie autor uvádí řetězec o pěti člancích, které jsou klíčové pro dosahování zisku ve službách:

1. Kvalita interních služeb – vynikající výběr a školení zaměstnanců, kvalitní pracovní prostředí a silná podpora osob pracujících přímo se zákazníkem. Výsledkem je následující bod 2.

2. Spokojení a produktivní pracovníci ve službách – spokojenější, loajálnější a pracovitější zaměstnanci. Výsledkem tohoto je bod 3.

3. Větší hodnota služeb – účinnější a účelnější vytváření hodnoty pro zákazníka – výsledkem je bod 4.

4. Spokojení a loajální zákazníci – spokojení zákazníci, kteří jsou loajální, nakupují opakovaně a chlubí se ostatním. Výsledkem je bod 5.

5. Zdravý růst a zisky ze služeb.

Za hlavní komunikační prostředek autorka výzkumu určitě doporučuje speciální webovou stránku ČOV pro dobrovolníky a jako vedlejší elektronickou poštu. Klíčovou roli hraje aktivní komunikace s manažerem před zahájením a v průběhu akce.

- **Zřízení speciální webové stránky ČOV pro dobrovolníky pro účely využití jako hlavního komunikačního prostředku**

Webová stránka by obsahovala registrační formulář, aktuality, shrnuté informace, průvodce dobrovolníka, online kalendář aplikace Google, jasný popis pracovních pozic a další. Zkrátka veškeré informace na jednom místě a přehledně. Tím by se snížila pravděpodobnost úniku informací a vzniku chaosu před i v průběhu akce. Naopak by se zvýšila kvalita informovanosti a tím celková spokojenost dobrovolníků.

Sociální síť Facebook by sloužila pouze jako komunikační prostředek mezi dobrovolníky, například pro sdílení pocitů, zážitků a fotografických snímků.

- **Přihlašování na směny prostřednictvím online kalendáře**

Online kalendář umožní náhled na všechny pracovní pozice a jejich obsazenost. Přihlašování na směny by mohlo probíhat následující způsobem:

1. ČOV zveřejní na webové stránce všechny pracovní pozice včetně jejich náplně a kapacity,
2. ČOV stanoví termín přihlášení na směny a prostřednictvím emailu informuje každého dobrovolníka o této události, a to minimálně 7 dní dopředu před daným termínem,
3. V daný termín se každý dobrovolník přihlásí pomocí online kalendáře do požadované sekce na směny dle svých časových možností.
4. Koordinátoři dobrovolníků budou kontrolovat průběh přihlašování. Včasné a přehledné přihlašování na směny zabrání chaosu a zbytečnému rušení účasti.

- **Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu**

Včasná informovanost a projev zahrnutí dobrovolníka do organizačního plánu zvýší spokojenost dobrovolníků a zabrání tak jejich zbytečnému rušení účasti.

- **Školení koordinátorů jednotlivých sekcí**

Práce s dobrovolníky vyžaduje specifické vedení lidí a na pozici koordinátorů je nutné obsadit kvalifikované pracovníky. Stejně jako běžní zaměstnanci potřebují i dobrovolníci profesionální vedení (Hrubešová, 2015). Tato problematika je blíže popsána v kapitole 3.1.3.

- **Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb**

Mezi základní dobrovolnické potřeby řadí autorka výzkumu kvalitu stravování a kvalitu a úroveň ubytovacího zařízení. Tyto dva aspekty jsou pro úspěšnou spolupráci s dobrovolníky klíčové.

- **Kontrola kvality stravy**

Zajištění dostatečné a chutné porce je základním požadavkem dobrovolníka. Organizace by měla být schopná této žádosti bez problému vyhovět. Je důležité, aby dobrovolníci měli dostatek síly a energie zvláště u fyzicky náročných sekcí. Dobrovolníci musí mít zajištěné jedno až dvě teplá jídla denně, ideálně s nabídkou občerstvení po celý den. Z těchto důvodů doporučuje autorka zavést novou pracovní pozici pro kontrolu kvality stravy.

- **Výběr jídel ze dvou variant**

Vzhledem k rostoucím požadavkům zákazníka v oblasti výživy, a tím i našich potenciálních dobrovolníků, je třeba včasně reagovat na trend současné doby a poskytnout pracovníkům výběr ze dvou variant kvalitně zpracovaných jídel.

- **Zohlednění vegetariánské stravy**

Dnešní společnost žádá zohlednění vegetariánské stravy ve všech restauračních zařízeních. ČOV by proto neměl být výjimkou a tento požadavek akceptovat a nabídnout nutričně výživný bezmasý pokrm.

- **Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)**

Kvalita a úroveň ubytovacího zařízení ve stanech je nízká, zejména po dobu působnosti delší než 5 dní. Počasí je nepředvídatelné a dosažení určitého počtu dobrovolníků je naléhavou potřebou organizace.

- **Pravidelná kontrola sekcí koordinátorem dobrovolníků**

Při pravidelné kontrole zjistí koordinátor skutečně potřebný počet dobrovolníků na jednotlivém stanovišti a zabrání tak jejich nerovnoměrnému rozložení. Koordinátor dobrovolníků by měl být schopný pružně reagovat na podmínky vnějšího okolí.

7 DISKUZE

Hlavním cílem této diplomové práce bylo na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum se zaměřil na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018. Ke splnění cíle využila autorka písemné a elektronické dotazování. Pro kvalitnější získání informací realizovala rozhovor s hlavním koordinátorem dobrovolníků Mgr. Tomášem Mirovským a účastnila se této sportovní události jako dobrovolník. Na výzkumu se celkem podílelo 189 dobrovolníků. Počet respondentů z Ostravy byl pouze o 6 % větší než z Brna. Dotazníků v tištěné podobě získala autorka výzkumu 70 a v elektronické 119. Vyššího množství sesbíraných dat a tím i vyšší spolehlivosti výsledných hodnot by dosáhla v případě osobního oslovení každého dobrovolníka OFPCH v Brně a Ostravě.

Rozhovor s panem Mgr. Tomášem Mirovským přinesl věcné informace týkající se realizace konkrétních opatření na základě návrhů a doporučení autorky bakalářské práce. Metoda vlastního pozorování sehrála ve výzkumu důležitou roli. Jako dobrovolník měla autorka možnost podílet se na programu, být součástí skupiny, navázat kontakty a nahlédnout do organizace velké sportovní akce. Získané zkušenosti, ať už pozitivní či negativní, ji pomohly k ucelení poznatků o spolupráci dobrovolníků s ČOV. Na základě zúčastněného pozorování mohla sestavit návrhy a doporučení vedoucí ke zvýšení spokojenosti dobrovolníků. V případě, že by autorka výzkumu působila v rámci dobrovolnictví OFPCH i v Ostravě, získala by kvalitnější informace a dokázala by odhalit více nedostatků. Úroveň spolupráce dobrovolníků s organizací by se mohla ještě více zlepšit.

Hlavní výzkumná otázka:

Výsledky výzkumu přináší odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: Zlepšila se spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem v rámci Olympijského festivalu PyeongChang 2018 v porovnání se sportovní událostí Rio – Lipno 2016? Hlavní část dotazníkového šetření přinesla odpověď na otázky, kdo je dobrovolníkem a jeho motiv pro spolupráci a jak respondenti hodnotí dobrovolnický program. Otevřené otázky se ukázaly jako nesmírně důležité, neboť daly respondentovi

prostor pro vlastní vyjádření názoru na akci. Tyto otázky přinesly užitečné informace a poskytly subjektivní pohled dobrovolnictví na OFPCH 2018. Výsledky přinesly překvapivé zjištění, že poměr zkušených dobrovolníků a části pracovníků bez jakékoli praxe byl v roce 2016 a 2018 téměř zcela stejný, přestože v obou případech probíhala volba vzorku s částečně ovlivnitelným výběrem. Jednalo se o záměrný typ, tedy složení respondentů, u nichž se předpokládal stejný zájem o zjišťovanou skutečnost. Díky této skutečnosti bylo možné výsledky OPRL a OFPCH objektivněji srovnávat. Výzkumné metody rozhovoru, dotazníkového šetření a vlastního pozorování zajistily dostatek informací k tvorbě návrhů a doporučení pro příští spolupráci dobrovolníků s ČOV.

Ověření hypotéz:

Na základě výsledků průzkumu OPRL 2016 byly vymezeny následující čtyři hypotézy:

- H1: Průměrná známka kvality stravování v areálu se zlepší z 3,61 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,3
- H1₀: Průměrná známka kvality stravování v areálu se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,3.
- H2: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se zlepší z 2,48 (dle výsledků OPRL) alespoň na 2,0.
- H2₀: Průměrná známka přehlednosti a využitelnosti informací pro dobrovolníky se v roce 2018 nezlepší alespoň na 2,0.
- H3: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na pohlaví.
- H3₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví.
- H4: Účast dobrovolnického programu je statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.
- H4₀: Účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na výši sportovní úrovně.

Hypotéza H1 a H2 byly potvrzeny a následně ověřeny pomocí t-testu. V obou případech výsledky ukázaly konstantu $p < 0,05$ ($p = 0$), čímž se zamítá H1₀ a H2₀. To znamená, že jak v případě kvality stravování, tak v případě přehlednosti a využitelnosti

informací pro dobrovolníky se průměrná známka statisticky významně liší od průměrné známky v roce 2016. Naopak hypotézy H3 a H4 byly vyvráceny a ověřeny prostřednictvím chí-kvadrátu. V obou případech vyšla hodnota $p > 0,05$, čímž se přijímá H3₀ a H4₀. To znamená, že účast v dobrovolnickém programu není statisticky významně závislá na pohlaví a výši sportovní úrovni.

Výsledky Bártové (2012), jež se zabývala ve své práci angažovaností studentů ve sportovním dobrovolnictví v Čechách, v Německu a v Americe, byly v roce 2016 a 2018 potvrzeny. V šetření zjistila, že dobrovolnictví v Německu a v Americe je mnohem populárnější, což potvrzují výsledky výzkumu OPRL a OFPCH, kdy téměř polovina respondentů pochybuje o popularitě dobrovolnictví v Čechách. Jak i dokládá výzkum Čáslavové et al. (2014), podpořit dobrou myšlenku a projekt představuje jednu z nejdůležitějších motivací dobrovolnictví u vysokoškolských studentů v Čechách, v Německu i v Americe. Kromě toho studie ukázala, že zatímco zahraniční studenti vnímají dobrovolnictví ve společnosti za nutné, Češi pouze za užitečné. Výsledky výzkumů z roku 2012, 2016 a 2018 jsou velmi podobné. V doporučení ke zvýšení angažovanosti dobrovolnictví ve sportu Bártová (2012) uvádí: osobní oslovení potenciálních dobrovolníků, zahrnutí dobrovolnictví do výuky na univerzitách, zvýšení kooperace dobrovolnických organizací s univerzitami, nabídnout dobrovolníkům zajímavé pracovní prostředí a odměny, pracovat na udržení dobrovolnické skupiny. V návaznosti na motivaci v dobrovolnictví Bártová říká, že většina lidí svou motivaci v dobrovolnictví neztratí, naopak ji ještě posílí a budou ji schopni předat dalším generacím. Navíc američtí vědci Ignacio a Alberto (2015) zjistili, že lidé, kteří se věnují aktivně dobrovolnictví jsou ve svém životě šťastnější a produktivnější v práci. Tento efekt aktivity zapříčiňuje až o 11-46 % větší pocit štěstí. Z těchto důvodů sledává autorka výzkumu usilování o zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s organizacemi jako smysluplné. „Dobrá myšlenka a dobrý skutek spustí řetězovou reakci dobrých myšlenek a dobrých skutků“ (Anastazia Novych).

Výsledky Chaloupky (2018) potvrdily, že dobrovolnictví na sportovních akcích se věnují nejvíce lidé ve věku do třiceti let. Motivy účasti na sportovních akcích se však rozcházejí s výsledky výzkumu olympijských festivalů 2016 a 2018. Chaloupka uvádí mezi nejdůležitější právě tyto tři motivy: chci přispět k tomu, aby akce byla úspěšná, chci být prospěšný, chci trávit svůj volný čas smysluplně. Důvodem odlišných zjištění

může být rozdíl ve výzkumu dobrovolnictví na sportovních akcích obecně a konkrétně (viz. ČOV, OPRL, OFPCH).

Zajímavé výsledky přinesl výzkum Hrubéšové (2015), která srovnávala metody personálního řízení v oblasti podnikatelské a dobrovolnické. Její výzkumná otázka zněla: Využívají koordinátoři dobrovolníků při své práci poznatky z personálního managementu nebo volí jinou strategii? Výsledky ukázaly, že stejně jako běžní zaměstnanci potřebují i dobrovolníci profesionální vedení. Práce personalistů a koordinátorů dobrovolníků je v teoretické rovině, vyjma odměňování, shodná. V praxi by měli koordinátoři pracovat s dobrovolníky na stejných principech. Ve skutečnosti vedení dobrovolníků neodpovídá tak propracovanému systému jako funguje ve sféře podnikatelské. Tímto Hrubéšová (2015) apeluje na vzdělání koordinátorů dobrovolníků. Autorka výzkumu se touto problematikou zabývala v teoretické části v kapitole 3.1.3. Na základě získání praktických zkušeností si je jistá, že v případě profesionálního vedení dobrovolníků na OPRL 2016 a OFPCH 2018 by zdaleka nedocházelo k tak významným kritickým oblastím, jako byla úroveň kvality stravování (dle výsledků OPRL 2016) či celková organizace ČOV (dle výsledků OFPCH 2018).

8 ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem poskytnout konkrétní doporučení pro zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Výzkum se zaměřil na spolupráci ČOV a dobrovolníků v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018. Prostřednictvím výzkumu se autorka zasloužila o zlepšení vývoje vzájemné součinnosti mezi těmito stranami. Rozhovor zjistil opatření, která byla realizovaná ČOV na základě průzkumu bakalářské práce (Svobodová, 2017). Sestrojený dotazník přinesl odpovědi na otázky, které měly být zodpovězeny. Metoda vlastního pozorování přinesla sběr důležitých zkušeností a poznatků díky kterým autorka mohla sestavit návrhy a doporučení vedoucí ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV na dalším pořádání olympijského festivalu v roce 2020, popřípadě jiné sportovní akce. Výsledky byly předloženy ČOV, konkrétně panu Mgr. Tomáši Mirovskému. Hlavní koordinátor dobrovolníků poděkoval autorce výzkumu za zpětnou vazbu a dodal, že se bude snažit navržená doporučení aplikovat při další spolupráci s dobrovolníky. Pilotáž a následný sběr a zpracování dat od respondentů pomocí písemného a elektronického dotazování proběhl bez problémů. Ze získaných dat autorka výzkumu analyzovala vývoj spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV a s potěšením lze konstatovat, že se v roce 2018 zlepšil.

Výzkumu se celkem účastnilo 189 respondentů s vyšším zastoupením žen (na OPRL více mužů). Nejčastěji byla zastoupena věková hranice 18–21 let. Téměř polovina dotazovaných respondentů se věnuje sportu na volnočasové úrovni (na OPRL nejvíce na národní a regionální úrovni). Nejvyšší počet dobrovolníků reprezentoval Moravskoslezský kraj a to přibližně 42 %. Výsledky ukázaly, že dobrovolníci z Brna a Ostravy byli téměř stejně spokojeni. Otázky týkající se angažovanosti v dobrovolnictví zjistily, že většina respondentů má zkušenosti s dobrovolnictvím. Pro zbylých 23 % byl OFPCH 2018 první zkouškou. Poměr zkušených dobrovolníků a části pracovníků bez jakékoli praxe byl v roce 2016 a 2018 překvapivě téměř stejný, přestože v obou případech probíhala volba vzorku s částečně ovlivnitelným výběrem. Jednalo se o záměrný typ, tedy složení respondentů, u nichž se předpokládal stejný zájem o zjišťovanou skutečnost. Díky tomu bylo možné výsledky OPRL a OFPCH objektivněji srovnávat. Na základě výsledků lze konstatovat, že účast v dobrovolnickém programu nezávisí na pohlaví ani na výši sportovní úrovně.

Druhá část otázek týkajících se dobrovolnictví ve sportu ukázala, že většina dotazovaných je příležitostně dobrovolně činná. Motivy vedoucí k angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví byly potvrzeny. Platí, že nejdůležitější roli hraje motiv „Získání nových zkušeností a znalostí“, tedy utilitární motivace. Naopak nepodstatný motiv představuje „Odpovědnost vůči organizaci.“ Nejdůležitější prvek během dobrovolnictví reprezentuje tvrzení „Být prospěšný pro druhé“.

Následují otázky týkajících se dobrovolnictví v OFPCH 2018. Vzhledem k současnému světu plných technologií není překvapující, že právě internet a sociální stránka Facebook vykazují nejvýznamnější zdroj informací. Většina respondentů ve výši 90 % nebyla zařazena do stálé sekce. Každý den vykonávala jinou činnost. Jejich zkušenosti byly bohaté a významně napomohly výzkumu. Většina dotazovaných uvedla, že sekce odpovídala jedné z možností v registračním formuláři. Nicméně 19 z nich pracovalo jinde, než si přála. Přibližně 84 % hodnotilo náplň práce odpovídající prezentované sekci manažerem pozitivně. Z uvedených tvrzení o vlastnostech manažera sekce vyhodnotili respondenti nejlépe: Dochvilnost a rozhodovací schopnost ve složitých situacích. V zajištění dobrovolnických potřeb dosáhlo nejlepších hodnot oblečení, které dobrovolníci získali od pořadatele za spolupráci. Kvalita a funkčnost od značky Alpine Pro prokázala dobrou službu a majitelé s ní byli spokojeni. Naopak nejhůře bylo ohodnoceno zajištění dopravního spojení do areálu. Celkem 59,8 % dotazovaných touží pomáhat na dalších akcích jako dobrovolník.

Jednoznačně nejčastější oblastí kritiky se stala organizace, kdy se až 62 % respondentů vyjádřila v otevřené otázce k této záležitosti. Další okruhy zklamání a návrhů pro zlepšení spolupráce se týkaly nedostatečné informovanosti a arogance některých placených členů ve vyšších postech, stejně jako v roce 2016. Naopak v otevřené otázce zjišťující, co se dobrovolníkům během spolupráce v týmu nejvíce líbilo, respondenti opět nejčastěji uváděli partu lidí a získání nových kamarádů. Dále byli nadšeni ze vstřícnosti a ochoty koordinátorů a úrovně kvality stravy, jež byla v roce 2016 vyhodnocena jako nejkritičtější oblast. Na základě dat navrhla autorka výzkumu opatření vedoucí ke zvýšení dobrovolnictví ve sportu. Jednotlivé návrhy a doporučení lze aplikovat při další práci s dobrovolníky. Jejich výčet lze shlédnout v kapitole 6.

Autorka výzkumu osobně vyhodnotila vývoj organizace dobrovolníků ČOV na OPRL 2016 a OFPCH 2018 za zdokonalenou. Velmi ji potěšilo, že se organizace

v zajištění činností dobrovolnické sekce a potřeb ve všech případech zlepšila. Za největší úspěch považuje vyhodnocení „Kvality stravování v areálu,“ jež se průměrná známka z 3,61 změnila na 1,70. Za druhou nejvýznamnější změnu považuje „Přehlednost a využitelnost dobrovolnického průvodce,“ kdy se průměrná známka změnila z 2,48 na 1,85. S vyšší spokojeností se zároveň zvýšila touha spolupráce na dalších akcích v rámci dobrovolnického programu. To znamená, že ČOV může pro rok 2020 očekávat vyšší návratnost dobrovolníků než v uplynulých letech. Tento fakt přinese mnohonásobné pozitivní ekonomické i neekonomické účinky. Na druhou stranu je žádoucí, aby ČOV usiloval o zlepšení organizace a informovanosti. Stejně jako v roce 2016 zapříčinilo poskytnutí základních informací teprve 5 dní předem rušení účasti dobrovolníků a následným přepracování těch, kteří dorazili. Důležité věci se neřešily s dostatečným časovým předstihem. Zvolení hlavního komunikačního prostředku sociální stránky Facebook shledala autorka jako chybu. Dobrovolníci byli nuceni být online a veškeré informace si vyhledávat sami. Organizace před zahájením akce byla chaotická. V případě, že ČOV nebude věnovat pozornost kvalitní péči dobrovolníkům a zajištění jejich potřeb, může se při pořádání dalších akcí vyskytnout problém spojený s nedostatečným počtem dobrovolníků a následným shánění placených pracovníků, což organizaci značně navýší náklady.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ALBERTO, J., IGNACIO, J. *Voluntary activities and daily happiness in the United States*. 2015, vol. 53, no. 4. p. 1735-1750. ISSN 0095-2583.
2. ANDREW, D. P. S., PEDERSON P. M., MCEVOY, CH. D. *Research Methods and Design in Sport Management*. 1.vyd. Human Kinetics, 2011. 304 s. ISBN 978-0-7360-7385-1.
3. BANG, H. a kol. *The impact of volunteer experience at sport mega-events on intention to continue volunteering: Multigroup path analysis*. 2018, vol. 47, no. 4. p. 727-742. ISSN 0090-4392.
4. BÁRTOVÁ, M. *Angažovanost studentů v oblasti sportovního dobrovolnictví*. Praha, 2012. 70 s. Bakalářská práce na UK FTVS. Vedoucí bakalářské práce Josef Voráček.
5. BUSTLE. *What Does The PyeongChang Olympic Logo Mean? It's Chock Full Of Symbols*. [online]. c2013-2019, [cit. 2019-01-28]. Dostupné z: <<https://www.bustle.com/p/what-does-the-pyeongchang-olympic-logo-mean-its-chock-full-of-symbols-7797879>>.
6. CUSKELLY, G. *Working with volunteers in sport: theory and practice*. 1st.a.ed., New York, NY: Routledge, 2006. 176 pgs. ISBN 04-153-8453-2.
7. ČÁSLAVOVÁ, E. et al. Economic context of volunteering and labor market in sport. *Ekonomika (Economics)*. 2014, vol. 93, no. 2. p. 116–130. ISSN 1392–1258.
8. ČESKÁ TELEVIZE. *Ester Ledecká*. [online]. c1996-2019, [cit. 2019-01-26]. Dostupné z: <<https://www.ceskatelevize.cz/porady/12383887237-sport-2018/218471296000012-ester-ledecka-2018/>>.
9. ČESKÁ TELEVIZE. *Olympijské parky zaujaly svět. Jako festivaly budou v Ostravě, Brně, Grenoblu i jinde*. [online]. c1996-2019, [cit. 2019-01-24]. Dostupné z: <<https://sport.ceskatelevize.cz/clanek/archiv/olympijske-parky-zaujaly-svet-jako-festivaly-budou-v-ostrave-brne-grenoblu-i-jinde/5bca279959841d79e18ac785>>.
10. ČESKÝ OLYMPIJSKÝ VÝBOR. *Olympijský festival Brno*. [online]. c2017- 2019, [cit. 2019-01-26]. Dostupné z: <<https://www.olympijskyfestival.cz/brno>>.
11. ČESKÝ OLYMPIJSKÝ VÝBOR. *Olympijský festival Ostrava*. [online]. c2017- 2019, [cit. 2019-01-26]. Dostupné z: <<https://www.olympijskyfestival.cz/ostrava>>.

12. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Hodnota dobrovolnické práce vzrostla*. [online]. c2019, [cit. 2019-01–24]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/czso/hodnota-dobrovolnicke-prace-vzrostla>>.
13. DRTILOVÁ, M. *Komparace financování sportu z veřejných zdrojů v České republice a ve vybraných zemích Evropské unie*. Ostrava, 2018. 88 s. Diplomová práce na VŠB-TUO. Vedoucí diplomové práce David Lenert.
14. ESPORTSMEDIA. *Maratón uzavřel program Olympijského parku. Zúčastnilo se ho 72 běžců*. [online]. c2017, [cit. 2016-12–22]. Dostupné z: <<http://www.olympijskeparky.cz/clanky/maraton-uzavrel-program-olympijskeho-parku-zucastnilo-se-ho-72-bezcu>>.
15. ESPORTSMEDIA. *Olympijský park Rio – Lipno 2016- informace*. [online]. c2012, [cit. 2016-12–22]. Dostupné z: <<http://www.olympijskeparky.cz/olympijsky-park-rio-lipno-2016/informace>>.
16. ESPORTSMEDIA. *Olympijské parky po celé republice navštívilo na milion fanoušků* [online]. c2017, [cit. 2016-12–22]. Dostupné z: <<http://olympijskeparky.cz/clanky/olympijske-parky-po-cele-republice-navstivilo-na-milion-fanousku>>.
17. *Global sport events go local*. Prague: Czech olympic committee, 2018. (interní brožura)
18. HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
19. HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-262-0982-9.
20. HODAŇ, B., HOBZA, V. *Financování tělesné kultury jako složky občanské společnosti*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2010. 214 s. ISBN 978-80-244-2658-7.
21. HOŘEJŠÍ, V. *Dobrovolnictví ve sportu – FIS MS v klasickém lyžování juniorů a závodníků do 23 let Liberec 2013*. Praha, 2013. 110 s. Diplomová práce na UK FTVS. Vedoucí diplomové práce Josef Voráček.
22. HRUBEŠOVÁ, Š. *Využití personálního managementu v dobrovolnictví*. Praha, 2015, 102 s. Diplomová práce na UK FF. Vedoucí diplomové práce Bohumila Čabanová.
23. CHALOUPKA, M. *Dobrovolnictví na sportovních akcích*. Praha, 2018. 116 s. Diplomová práce na UK FTVS. Vedoucí diplomové práce Eva Čáslavová.

24. KALÁTOVÁ, Z., ŽEHANOVÁ, B. *Olympijský park Soči-Letná 2014*. 1.vyd. Praha: Mladá fronta, 2014. 288 s. ISBN 978-80-204-3463-0.
25. KEJVAL, J., SVOBODA, M. BUCHERT, V. *Pchjongčchang 2018*. 1.vyd. Praha: Mladá fronta, a.s., 2018. 360 s. ISBN 978-80-204-4809-5.
26. KEJVAL, J., SVOBODA, M., TESAŘ M. *Rio 2016*. 1.vyd. Praha: Mladá fronta, a.s., 2016. 360 s. ISBN 978-80-204-4215-4.
27. KOTLER, P. *Marketing management*, 14. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 846 s. ISBN 978-80-247-4150-5.
28. KOTLER, P. *Moderní marketing*, 4.vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
29. KOZEL, R. a kolektiv, *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
30. KPMG. *Koncepce financování sportu v České republice*. [online]. c2012, [cit. 2019-03-07]. Dostupné z: <https://www.olympic.cz/financovani/docs/koncepce_financovani_sportu_prezentace_v9a.pdf>.
31. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Informace o novele zákona o dobrovolnické službě*. [online]. c2019, [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <<https://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-novele-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe.aspx>>.
32. NÁRODNÍ INFORMAČNÍ CENTRUM PRO MLÁDEŽ. *Charakteristika dobrovolnictví*. [online]. c2019, [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>>.
33. NÁRODNÍ INFORMAČNÍ CENTRUM PRO MLÁDEŽ. *Všeobecná deklarace o dobrovolnictví*. [online]. c2019, [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: <<http://www.nicm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>>.
34. NĚMEČEK, P. *Výzkum veřejného mínění návštěvníků Olympijského parku Rio – Lipno 2016*. Praha, 2017. 63 s. Bakalářská práce na UK FTVS. Vedoucí bakalářské práce William Crossan.
35. NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENSKÝ, J., *Moderní management jakosti: principy, postupy, metody*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7261-186-7.
36. NOVOTNÝ, J. *Ekonomika sportu: vybrané kapitoly*. 2. Vyd. Praha: Oeconomica, 2009. 119 s. ISBN 978-80-245-1521-2.

37. NOVOTNÝ, J., a kol. *Sport v ekonomice*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011. 512 s. ISBN 978-80-7357-666-0.
38. NOVOTNÝ, J., LUKEŠ, M., a kol. *Faktory úspěchu nestátních neziskových organizací*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2008. 224 s. ISBN 978-80-245-1473-4.
39. PEYCHLOVÁ, E. *Vliv úrovně profesionalizace práce s dobrovolníky na jejich spokojenost s dobrovolnickou činností*. Praha, 2013. 59 s. Bakalářská práce na UK FF. Vedoucí bakalářské práce Pavol Frič.
40. PŘIBOVÁ, M. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 238 s. ISBN 80-7169-299-9.
41. RAŠKOVKA. *Raškovka*. [online]. c2017, [cit. 2019-01-28]. Dostupné z: <<http://www.raskovka.cz/>>.
42. SLEPIČKOVÁ, I. *Sport a volný čas adolescentů*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu, 2001. 127 s. ISBN 80-86317-13-7.
43. SPORT. *Oblíbené Olympijské parky mění název. Olympijský festival bude v Ostravě a v Brně*. [online]. c2019, [cit. 2019-01-24]. Dostupné z: <<https://www.sport.cz/ostatni/ostatni/clanek/941318-oblibene-olympijske-parky-meni-nazev-olympijsky-festival-bude-v-ostrave-a-v-brne.html>>.
44. STANKIEWICZ, J., BORTNOWSKA, H., SEILER B. *The chances of successful recruitment of volunteers among management students*. 2016, vol. 20, no. 2. p. 415-427. ISSN 1429-9321.
45. SVOBODOVÁ, M. *Dobrovolnictví v rámci sportovní akce – Olympijský park Rio Lipno 2016*. Praha, 2017. 95 s. Bakalářská práce na UK FTVS. Vedoucí bakalářské práce Josef Voráček.
46. ŠÍMA, J. *Kvalita služeb sportovních zařízení a možnosti jejího hodnocení*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2016. 113 s. ISBN 978-80-246-3326-8.
47. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-736-7178-6.
48. ZBOŘILOVÁ, V. *Výzkum veřejného mínění návštěvníků Olympijského parku Soči – Letná 2014*. Praha, 2015. 86 s. Diplomová práce na UK FTVS. Vedoucí diplomové práce Josef Voráček.

SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ, GRAFŮ

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Olympijský park Soči – Letná 2014

Tabulka č. 2: Olympijský park Rio – Lipno 2016

Tabulka č. 3: Olympijský festival PyeongChang 2018

Tabulka č. 4: Porovnání olympijských festivalů v letech 2014, 2016 a 2018

Tabulka č. 5: Časový harmonogram výzkumu

Tabulka č. 6: Motivy vedoucí k angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví 2016 a 2018

Tabulka č. 7: Vzájemná souvislost mezi motivy angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví a sociodemografickými údaji

Tabulka č. 8: Důležitost prvků během dobrovolnictví 2016 a 2018

Tabulka č. 9: Vývoj příčin přihlášení do dobrovolnického týmu na Olympijském parku Rio – Lipno 2016 a PyeongChang 2018

Tabulka č. 10: Hodnocení vlastností a dovedností manažera 2016 a 2018

Tabulka č. 11: Hodnocení organizace dobrovolnických potřeb v roce 2016 a 2018

Tabulka č. 12: Hodnocení zajištění dobrovolnických potřeb v roce 2016 a 2018

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Operacionalizace rozhovoru

Obrázek č. 2: Operacionalizace dotazníku

Obrázek č. 3: Forma interakce

Seznam grafů:

Graf č. 1: Dobrovolnictví ve sportu ve vybraných zemích 2014

- Graf č. 2: Oblast kritiky a návrhů pro zlepšení spolupráce v týmu dobrovolníků 2016
- Graf č. 3: Pohlaví dobrovolníka 2016 a 2018
- Graf č. 4: Zkušenost s dobrovolnictvím v roce 2016 a 2018
- Graf č. 5: Vývoj zdroje k dobrovolnictví v roce 2016 a 2018
- Graf č. 6: Může zkušenost s dobrovolnictvím pomoci při hledání zaměstnání?
- Graf č. 7: Vývoj příčin přihlášení do dobrovolnického týmu na Olympijském parku Rio-Lipno 2016 a PyeongChang 2018
- Graf č. 8: Vývoj zdroje získání informací o možnosti dobrovolnictví na Rio-Lipnu 2016 a PyeongChang 2018
- Graf č. 9: Výběr sekce dle požadavků dobrovolníka 2016 a 2018
- Graf č. 10: Touha spolupráce na dalších akcích v roce 2016 a 2018
- Graf č. 11: Vývoj oblastí kritiky a návrhů pro zlepšení spolupráce v týmu dobrovolníků v roce 2016 a 2018
- Graf č.12: Co se dobrovolníkům během spolupráce v týmu nejvíce líbilo 2016 a 2018

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků
s Českým olympijským výborem

Příloha č. 2: Rozhovor s hlavním koordinátorem dobrovolníků
Mgr. Tomášem Mirovským

Příloha č. 3: Dotazník

Příloha č. 4: Vlastní pozorování

Příloha č. 5: Seznam komentářů otevřené otázky č. 11

Příloha č. 6: Seznam komentářů otevřené otázky č. 12

Příloha č. 7: Informovaný souhlas se zpracováním osobních údajů “
Mgr. Tomáše Mirovského

Příloha č. 8: Souhlas se zpracováním osobních údajů klíčového informátora pana
Jiřího Němce

Příloha č. 1: Návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem

NÁVRHY A DOPORUČENÍ KE ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI SPOLUPRÁCE DOBROVOLNÍKŮ S ČESKÝM OLYMPIJSKÝM VÝBOREM

Na základě výsledků dotazníkového šetření, pozorování dobrovolníků a vlastních poznatků načerpaných během spolupráce s dobrovolníky představuji koncept prospěšný pro zlepšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým Olympijským výborem. Tento koncept může být efektivně aplikován na pořádání dalšího olympijského parku v roce 2018 uspořádaný na počest zimních olympijských her v Pyeong Chang. Pro potvrzení nápadu jsem neváhala kontaktovat Petr Graclíka, který mi potvrdil, že ČOV jedná o další uspořádání několika regionálních olympijských parků. Návrhy jsem sepsala níže do jednotlivých bodů.

- **Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb**

Mezi základní dobrovolnické potřeby řadím kvalitu stravování a kvalitu a úroveň ubytovacího zařízení. Tyto dva aspekty jsou pro úspěšnou spolupráci s dobrovolníky klíčové.

- **Kontrola kvality stravy**

Zajištění dostatečné a chutné porce je základním požadavkem dobrovolníka. Organizace by měla být schopná této žádosti bez problému vyhovět. Je důležité, aby dobrovolníci měli dostatek síly a energie zvláště u fyzicky náročných sekcí. Dobrovolníci musí mít zajištěné jedno až dvě teplá jídla denně. Z těchto důvodů doporučuji zavést novou pracovní pozici pro kontrolu kvality stravy.

• **Výběr jídel ze dvou variant**

Vzhledem k rostoucím požadavkům zákazníka v oblasti výživy, a tím i našich potenciálních dobrovolníků, je třeba včasně reagovat na trend současné doby a poskytnout pracovníkům výběr ze dvou variant kvalitně zpracovaných jídel.

• **Zohlednění vegetariánské stravy**

Dnešní společnost žádá zohlednění vegetariánské stravy ve všech restauračních zařízeních. Český olympijský výbor by proto neměl být výjimkou a tento požadavek akceptovat a nabídnout nutričně výživný bezmasý pokrm.

• **Důraz na osobní přístup**

Dobrovolník poskytuje návštěvníkům službu. Chceme-li, aby zákazník byl spokojený, je potřeba začít od spokojenosti pracovníků, v našem případě dobrovolníků. Kotler (2007) poukazuje na důležitost zaměření pozornosti na zákazníky i na zaměstnance. V rámci teorie autor uvádí řetězec o pěti člancích, které jsou klíčové pro dosahování zisku ve službách:

1. Kvalita interních služeb – vynikající výběr a školení zaměstnanců, kvalitní pracovní prostředí a silná podpora osob pracujících přímo se zákazníkem. Výsledkem je následující bod 2.

2. Spokojení a produktivní pracovníci ve službách – spokojenější, loajálnější a pracovitější zaměstnanci. Výsledkem tohoto je bod 3.

3. Větší hodnota služeb – účinnější a účelnější vytváření hodnoty pro zákazníka – výsledkem je bod 4.

4. Spokojení a loajální zákazníci – spokojení zákazníci, kteří jsou loajální, nakupují opakovaně a chlubí se ostatním. Výsledkem je bod 5.

5. Zdravý růst a zisky ze služeb.

Pro potvrzení této teorie jsem nahlédla do závěrečné práce Němečka (2017), který realizoval výzkum veřejného mínění návštěvníků Olympijského parku Rio – Lipno 2016. Autor dospěl k závěru, že názory a mínění respondentů na OPRL 2016 byly převážně pozitivní. Dobrovolníci se však stali mezi návštěvníky kritickou oblastí. Hosté si stěžovali na jejich nízkou informovanost a ochotu, nedostatečné plnění úkolů a následnou kontrolu. Kromě toho poukazovali na jejich viditelnou vyčerpanost a únavu. Němeček (2017) zařadil dobrovolníky mezi slabé stránky OPRL 2016. Tento výzkum jasně potvrdil, že nízká kvalita interních služeb pro dobrovolníky se odrazila na celkové nespokojenosti návštěvníků.

Za hlavní komunikační prostředek určitě doporučuji elektronickou poštu namísto sociální stránky Facebook a aktivní komunikaci s manažerem před zahájením a v průběhu akce.

- **Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu**

Včasná informovanost a projev zahrnutí dobrovolníka do organizačního plánu zvýší spokojenost dobrovolníků a zabrání tak jejich zbytečnému rušení účasti.

- **Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)**

Kvalita a úroveň ubytovacího zařízení ve stanech je nízká, zejména po dobu působnosti delší než 5 dní. Počasí je nepředvídatelné a dosažení určitého počtu dobrovolníků je naléhavou potřebou organizace.

- **Školení koordinátorů jednotlivých sekcí**

Práce s dobrovolníky vyžaduje specifické vedení lidí a na pozici koordinátorů je nutné obsadit kvalifikované pracovníky. Tato problematika je blíže popsána v kapitole 3.1.3.

Dobrovolnictví v rámci sportovní akce Olympijské parky 2016–2018

Fakulta tělesné výchovy a sportu
Univerzita Karlova v Praze
Katedra Managementu

V následujícím strukturovaném rozhovoru Vám položím sérii otázek týkajících se Vaší osoby. Vaše odpovědi nebudou vyhodnocovány jako správné či špatné. Ráda bych Vás požádala, abyste odpovídali co nejupřímněji a nejpřesněji. Rozhovor bude trvat přibližně 15 minut. Všechny odpovědi jsou považovány za zcela důvěrné.

Velmi Vám děkuji za Váš zájem. Tímto rozhovorem pomůžete mé studii, jejímž cílem je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a Olympijský festival PyeongChang 2018 poskytnout určitá doporučení pro možné zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami.

V případě dalších otázek mě prosím kontaktujte na telefonu 604 635 176 nebo na e – mailu market.svobodova@seznam.cz

Děkuji za spolupráci!

Bc. Markéta Svobodová

3.2.2018, 14:02 hodin.

1. Jakou pracovní pozici vykonáváte v ČOV (Český olympijský výbor)?

V ČOV jako takovým žádnou. Jsem pouze najímaný na projekty České olympijské nadace jako dobrovolník.

2. Jaká byla Vaše funkce při pořádání Olympijského parku Rio – Lipno 2016?

Hlavní koordinátor dobrovolníků

3. Jaká je Vaše funkce při pořádání Olympijského festivalu PyeongChang 2018?

Stejná.

4. Jaké jsou Vaše zkušenosti v oblasti dobrovolnictví?

Dobrovolnictví se celkem věnuji nějakých 20 až 25 let. Spolupracoval jsem jako dobrovolník například na mistrovství světa v ledním hokeji a v týmu běžecké ligy Run Czech.

5. Jaké jsou Vaše motivy v angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví?

Mě hlavně baví organizování sportovních akcí a dobrovolníci jsou jejich důležitou součástí, takže to je jedna z možností, jak se stát součástí sportovních akcí.

6. Jak byste ohodnotil spolupráci dobrovolníků s ČOV v roce 2016?

I k tomu Lipnu a obecně, tak ČOV se při tom plánování věnuje hodně prostoru dobrovolnictví a také hodně věnuje hodně prostoru pro přípravu vlastně věcí okolo toho zajištění, protože je to důležitá složka a ČOV to ví. To znamená, že ta spolupráce je v tomhle vždycky vstřícná a jako ne bezproblémová, ale velmi dobrá.

Doplňující otázka: Vydařila se tato sportovní akce podle Vašich představ?

To se nepovede nikdy, nebo ne nikdy, ale vždycky tam jsou věci, který vždycky překvapí, a to v pozitivním i negativním, takže se to nedá říct. Neřekl bych asi o žádné své akci, že se povedla na sto procent.

7. Co Vás během spolupráce s dobrovolníky Olympijského parku Rio – Lipno 2016 zklamalo a co by se příště mohlo udělat lépe?

Já si asi netroufnu říct, že by mě něco zklamalo, mě asi málo kdy něco zklame. Někdy jsou věci, které z mého pohledu se řeší a není to důležitý pro tu práci, ale je to můj pohled. Takže to znamená, že já bych byl jako třeba z nějakých negativních reakcí vysloveně zklamán, protože to prostě k tomu patří. Na Lipně se hodně řešilo jídlo a ubytování, což byla nakonec věc, která nám všem vzala spoustu času, ale nemám na to nějakou jednu věc jako že bych řekl, tohle nebo tohle bylo špatně – nemám. Ve vztahu k dobrovolníkům v podstatě asi nic.

8. Co Vás během spolupráce s dobrovolníky Olympijského parku Rio – Lipno 2016 naopak potěšilo a co se Vám během spolupráce nejvíce líbilo?

Mě vždycky potěší jako když tam ty lidi zůstanou a vydrží, a ve finále třeba dělají víc než se po nich chce a to na tom Lipně přesně tak bylo. A hlavně tam bylo první týden strašný počasí a pořád se to zvládalo. Byla větší zima než mnohdy někdy v zimě.

Nyní prosím uveďte k jednotlivým návrhům a doporučením ke zvýšení spokojenosti spolupráce dobrovolníků s ČOV, zda jste realizoval nějaké opatření a konkrétně jaké.

- **Důraz na dodržení základních dobrovolnických potřeb**

Mezi základní dobrovolnické potřeby řadím kvalitu stravování a kvalitu a úroveň ubytovacího zařízení. Tyto dva aspekty jsou pro úspěšnou spolupráci s dobrovolníky klíčové.

Asi vždycky se snažíme na jakékoliv akci, aby stravování bylo co nejlepší, a to je požadavek vždycky. Na Lipně bylo špatný, ale bylo to daný z mého pohledu objektivními skutečnostmi, který tam byly a třeba smlouvami, které jsou nepřekročitelné a podobně, takže předtím na Letné byla smlouva s cateringem a takový a do toho už se pak ani z pozice dobrovolníků nedá vstupovat. Na Letné bylo fajn jídlo, na Lipně špatný a tady mám reakci, že je výborný. Kultura a kvalita stravování je tady najednou na jiné úrovni.

Ted' jsme řekli dopředu, že žádné ubytování dopředu nezajišťujeme, respektive dávali jsme kontakty a nabídky, ale každý si to vybíral sám a platili si ho sami, protože je zima a nedá se využít nějaké tělocvičny nebo něco takového – to v zimě nejde a je to ve městě. Tady ten potenciální přísun dobrovolníků je podstatně větší a je tady větší množství místních dobrovolníků než na Lipně, protože tam nebyl v podstatě nikdo místní. To je rozdíl v té lokalitě, a to bude asi vždycky stejně. Když to bude v nějaké rekreační oblasti, tak hold se to bude řešit podobným způsobem a nemyslím si, že kdyby to bylo někdy znova na Lipně, tak nemůžeme nabídnout něco jiného, než jsme mohli nabídnout tam. To je prostě daný penězi, a ve chvíli, kdybychom dobrovolníkům platili ubytování někde v ubytovacích zařízeních, tak už si potom nemůžeme dovolit mít dobrovolníky a spíš najmeme placené lidi. Na Lipně byli k dispozici tři tělocvičny. K dispozici byla vlastně škola, tělocvična a stany. A vlastně to bylo rozhodnutí každého, co si vybere. Zase ta tělocvična má nevýhodu, že tam je menší soukromí, je to vyvážené tím, že tam neprší, takže ono to má své pro i proti.

- **Kontrola kvality stravy**

Zajištění dostatečné a chutné porce je základním požadavkem dobrovolníka. Organizace by měla být schopná této žádosti bez problému vyhovět. Je důležité, aby dobrovolníci měli dostatek síly a energie zvláště u fyzicky náročných sekcí. Dobrovolníci musí mít zajištěné jedno až dvě teplá jídla denně. Z těchto důvodů doporučuji zavést novou pracovní pozici pro kontrolu kvality stravy.

Na Lipně byla kvalita stravy ověřena. Tady vždycky v tom týmu je manažer stravy, který zařizuje množství, zajišťuje další věci, takže i na tom Lipně to byla dodaná služba i v rámci týmu. V reakci na Lipno byl nyní požadavek na vegetariánskou a bezlepkovou stravu již v zadání.

- **Výběr jídel ze dvou variant**

Vzhledem k rostoucím požadavkům zákazníka v oblasti výživy, a tím i našich potenciálních dobrovolníků, je třeba včasně reagovat na trend současné doby a poskytnout pracovníkům výběr ze dvou variant kvalitně zpracovaných jídel.

Ano, jak jsem již říkal, nyní je na výběr ze tří variant jídel.

- **Zohlednění vegetariánské stravy**

Dnešní společnost žádá zohlednění vegetariánské stravy ve všech restauračních zařízeních. Český olympijský výbor by proto neměl být výjimkou a tento požadavek akceptovat a nabídnout nutričně výživný bezmasý pokrm.

- Již bylo řečeno-

- **Důraz na osobní přístup**

Dobrovolník poskytuje návštěvníkům službu. Chceme-li, aby zákazník byl spokojený, je potřeba začít od spokojenosti pracovníků, v našem případě dobrovolníků.

V zásadě velká změna oproti Lipnu není. Vždycky je tým koordinátorů dobrovolníků několika členných, a to složení a množství lidí je v zásadě velmi podobný jako bylo na Lipně. Na Lipně bylo složitější to, že tam bylo několik míst, kde to probíhalo, takže mohlo, u těch řekněme ne u toho hlavního parku, tak tam mohl vzniknout pocit, že tam je menší důraz na ty dobrovolníky, ale jinak ten tým je velmi podobný – do množství, ne do složení lidí. Ale jinak jako rozumím tomu, že ten osobní kontakt je důležitý, ale myslím, že množství lidí, kteří pracují s dobrovolníky je odpovídající.

- **Zaslání souboru informací 14 dní před začátkem sportovní akce prostřednictvím emailu**

Včasná informovanost a projev zahrnutí dobrovolníka do organizačního plánu zvýší spokojenost dobrovolníků a zabrání tak jejich zbytečnému rušení účasti.

Ano, já jsem to tam četl. Já s tím závěrem, že je lepší využívat email než sociální sítě nesouhlasím a mně se naopak emailová komunikace pro komunikaci ve větším množství lidí nezdá.

Doplňující otázka: Máte tedy s emailovou komunikací nějaké zkušenosti?

Ano, mám. Nechci říct, že by to nefungovalo, to bych neřekl, ale emailová komunikace v rámci olympijského festivalu s nějakými 600 lidmi je v podstatě technicky velmi těžko řešitelná, protože za prvé odesílání tohoto množství emailů je první krok ke spamu, takže posílání přes nějaký email určitě jde, ale potom když na to jednotlivci

odpovídají, tak tam neexistuje komunikace v rámci té skupiny. To znamená nějaká možnost vydiskutovat okamžité reakce a podobně. Zabírá to obrovské množství času a strašně moc informací se ztrácí. To znamená, že emaily používáme na typu zasilání smluv, které se posílají dopředu tak, aby je každý dostal a eventuálně na zasilání nějakých menších informací menším skupinám, ale jinak pro mě ty sociální sítě na tu komunikaci jsou prioritní.

To znamená, že jsme to ani nijak zvlášť nevyužívali. A například manuál dobrovolníka byl nyní uveřejněn na Facebooku v dokumentu, který třeba na Lipně nebyl, ale byl stejně uveřejněn tady přes sociální sítě. Máme tady několik lidí, kteří jsou starší, nepoužívají Facebook, takže o nich víme a s nimi jsme v kontaktu třeba tím emailem, ale to už je potom menší skupina, s kterou můžeme lépe pracovat a nezapomene se na něco. Ta emailová komunikace za mě v té komunikaci prioritní není.

Doplňující otázka: Ve spolupráci s dobrovolníky jsem se často setkala s názory, že komunikaci prostřednictvím sociálních sítí hodnotí jako negativní, neboť musí být neustále online, a to vzhledem k prázdninovému období není pro ně reálný, neboť jsou často na cestách a nemají pokaždé k dispozici internetová data. Zpravidla tak docházelo k tomu, že při výběru ubytování či disciplíny platilo lidové pravidlo: „Kdo dříve přijde, ten dříve mele.“ Takže v momentě, kdy někdo nebyl online, tak musel vybírat ty poslední místa.

Ano, ale toto emailová komunikace nevyřeší, protože když to pošleme mailem, tak stejně, kdo se dříve podívá na email, tak první mele. Tohle nám email nevyřeší.

Doplňující otázka: Ano, emailová komunikace by vyřešila problém samozřejmě pouze za předpokladu, že sportovní disciplíny a ubytování by byly přiděleny koordinátorem dobrovolníků, a to na základě jejich vstupního formuláře, jež každý dobrovolník při přihlášení musel vyplnit.

No, pokud bychom se dostali do situace, že to budeme přímo přidělovat, tak to možné je. Pošleme jim ty budeš na tomto místě, když budeme mluvit o nějakém příkladu, tak by to určitě možné bylo, ale zase ten Facebook umožňuje to, že ty lidi si to sami mohou měnit a mohou o tom diskutovat, protože nemyslím si, že když někdo není na Facebooku, tak v tu chvíli je na emailu. A na druhou stranu si myslím, že když ti lidé sem jedou zadarmo, tak by měli mít možnost větší variability. A myslím si, že spousta mladých dobrovolníků bude spíše na sociální sítí než na emailu.

- **Zajistit ubytování v budovách (po dobu delší než 5 dní)**

Kvalita a úroveň ubytovacího zařízení ve stanech je nízká, zejména po dobu působnosti delší než 5 dní. Počasí je nepředvídatelné a dosažení určitého počtu dobrovolníků je naléhavou potřebou organizace.

Primární nabídka ubytování byla v budově na všech místech, nebo tedy na čtyřech místech, tzv. dvě na Lipně, jedna ve Frymburku a jedna v Loučovicích. A to bylo vlastně tak, že tam bylo primární ubytování v tělocvičnách a kemp byl potom doplňkový, s tím,

že ho ale nakonec využívalo nejvíce lidí. Lidé měli k dispozici stany, které si od nás mohli půjčit anebo si mohli přivést svoje. Já si myslím, že asi nejvíce lidí v tom kempu spalo. Naopak v těch tělocvičnách spalo poměrně málo lidí. A pořád tady možnost volby byla po celou dobu.

- **Školení koordinátorů jednotlivých sekcí**

Práce s dobrovolníky vyžaduje specifické vedení lidí a na pozici koordinátorů je nutné obsadit kvalifikované pracovníky.

Tady ten postup je trochu jiný. Tady je oblast v rámci organizačního výboru pro oblast sportu, kde jsou garanti jednotlivých sportovišť, ale ty lidi nesedí tady. Ti jsou jinde. A ty garantují tyto sporty a ti jsou na to proškoleni a k tomu je přiřazená skupina koordinátorů dobrovolníků, kteří zajišťují a garantují pokrytí dobrovolníky těch sportů. To znamená, že jsou kontaktní osobou pro oblast toho daného sportu, ale nemají odpovědnost za ten samotný sportovní program. Mají odpovědnost za to, že tam ti lidé budou a bude to zajištěno. To znamená, že tito lidé na jednotlivé sporty školeni nejsou, protože oni vlastně nejsou odpovědni za oblast toho sportu. Sport a dobrovolníci spolu úzce spolupracují, ale jsou to oboje sekce pod různým vedením a s různou odpovědností.

Sekce dobrovolníků zajišťuje to, že tam dobrovolníci budou a vlastně dobrovolníci, pokud tam jde někdo, kdo tomu sportu rozumí, je to fajn, ale jsou tam i činnosti, které jsou typu cvakání kartiček nebo pomáhání zásobováním vod a tam ta odbornost pro ten daný sport být nemusí. To znamená, že vlastně sportovní odbornost není rozhodující pro sekci dobrovolníků. Ta je pro sekci sport.

Doplňující otázka: Podíváme-li se na manažera dobrovolníků pro Brno pana Ing. Jiřího Krejčí. Byl nějakým způsobem školen na vedení a komunikaci s dobrovolníky?

Ze strany ČOV pro tuto akci školený pro komunikaci s dobrovolníky nebyl, protože se očekává, že s ČOV spolupracuje již delší dobu. A jaká je přesně jeho historie, to nevím, ale to je člověk, který tady pracuje dlouhodobě s dobrovolníky.

Doplňující otázka: Pod Jiřím Krejčím jsou další manažeři jednotlivých sekcí, kteří dále spolupracují s dobrovolníky. Jsou oni nějakým způsobem proškoleni?

Každý, kdo je tady z koordinátorů dobrovolníků pracuje s dobrovolníky dlouhodobě. To znamená, že není potřeba je školit na téma, kdo je to dobrovolník a že pracuje dobrovolně. Vždycky je součástí vlastně nějaká domluva o vnitřní komunikaci v rámci týmu, kdo co bude mít na starosti a jakým způsobem se tým dobrovolníků povede, ale aby byli proškolení na to, kdo je dobrovolník už není potřeba.

Na koordinátora dobrovolníků se v rámci této struktury dostane pouze někdo, kdo už tady dobrovolníka dělal, a to buď na nějaké akci, která se týkala olympijských parků anebo na nějaký jiný akci, která se týkala olympijského výboru.

Doplňující otázka: Jakým způsobem probíhal nábor dobrovolníků na festival PyeongChang 2018?

V podstatě všechny možné cesty. Prvním krokem bylo oslovení nějaké struktury již existujících dobrovolníků, protože ti co, jsou tady, tak dělali Olympiádu dětí a mládeže a ti, co jsou v Ostravě, tak dělali hokej a krasobruslení a atletiku, takže hlavní nábor byl na základě předchozí spolupráce, protože ti se dlouhodobě znají a je to jednodušší. Dále oslovujeme školy, ale už oslovujeme i seniorské kluby, Sokol a sportovní oddíly. Některé dobrovolníky si dodávali jednotlivé sporty sem sami, protože tam chtěli mít dobrovolníky, kteří ten sport umí. To znamená, že dodali určitý počet dobrovolníků a my jim garantujeme, že tito dobrovolníci budou na tom sportu. Takže všude. Všude se shánějí dobrovolníci a jakýkoliv nápad je vždycky vítaný. A pro olympijský festival se hlásí i dost lidí, kteří sem jdou kvůli olympiádě.

MNOHOKRÁT DĚKUJI! 😊

Dobrovolnictví v rámci sportovní akce -Olympijské parky 2016–2018

Fakulta tělesné výchovy a sportu

Univerzita Karlova v Praze

Katedra Managementu

V následujícím dotazníku Vám položím sérii otázek týkajících se Vaší osoby. Vaše odpovědi nebudou vyhodnocovány jako správné či špatné. Ráda bych Vás požádala, abyste odpovídali co nejupřímněji a nej přesněji. Vyplnění dotazníku bude trvat přibližně 10- 15 minut. Všechny odpovědi jsou považovány za zcela důvěrné a za žádných okolností nebudou zpracovány tak, aby mohly být spojeny s Vaším jménem. Dotazník je anonymní a Vaše osoba nebude za žádných okolností identifikována v žádných publikacích ani prezentacích.

Velmi Vám děkuji za Váš zájem. Vyplněním dotazníku pomůžete mé studii, jejímž cílem je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem v rámci olympijského parku Rio – Lipno 2016 a festivalu PyeongChang 2018 poskytnout určitá doporučení pro možné zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami.

Pro další informace nebo v případě otázek ohledně vyplnění dotazníku mě prosím kontaktujte na telefonu +420 604 635 176 nebo na e – mailu market.svobodova@seznam.cz

Děkuji za spolupráci!

Bc. Markéta Svobodová

-Otázky týkající se angažovanosti v dobrovolnictví-

1. Pomáhal jsi už někdy jako dobrovolník (bez finančního ohodnocení) v nějaké organizaci, nebo na nějaké události?

ANO (pokračuj ot. 3)

NE

2. Pokud NE, proč? (dále pokračuj ot. 11)

Neměl jsem možnost

Neměl jsem čas

Neměl jsem dostatečnou motivaci

Zadarmo pracovat nechci

Dobrovolnictví není nic pro mě

Jiné

3. Pokud ANO, v jakém oboru jsi pomáhal? (můžeš zaškrtnout i více)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sport a tělovýchova | <input type="checkbox"/> Kultura a muzika |
| <input type="checkbox"/> Zdravotnictví | <input type="checkbox"/> Sociální služby |
| <input type="checkbox"/> Školství | <input type="checkbox"/> Práce s dětmi a mládeží |
| <input type="checkbox"/> Ekologie/ ochrana zvířat | <input type="checkbox"/> Politika |
| <input type="checkbox"/> Církev/ Charita | <input type="checkbox"/> Jiné |

- Otázky týkající se dobrovolnictví ve sportu-

4. Jak často jsi (nebo jsi byl) dobrovolně činný?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> alespoň jednou týdně | <input type="checkbox"/> alespoň jednou za měsíc |
| <input type="checkbox"/> příležitostně | <input type="checkbox"/> velmi zřídka |

5. V jaké organizaci jsi (byl jsi) činný jako dobrovolník? (můžeš uvést i více)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tělovýchovná jednota, Sportovní klub | <input type="checkbox"/> Sportovní svaz |
| <input type="checkbox"/> Samostatně organizovaná skupina | <input type="checkbox"/> Projekt |
| <input type="checkbox"/> Jednorázová událost | <input type="checkbox"/> Jiné |

6. Přes jaký zdroj ses k dobrovolnictví dostal? (můžeš uvést i více)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Přes rodinu/ Známé | <input type="checkbox"/> Přes odkaz na webu, v televizi |
| <input type="checkbox"/> Přes střední školu | <input type="checkbox"/> Přes univerzitu |
| <input type="checkbox"/> Přes sportovní spolek | <input type="checkbox"/> Jiné |

7. Jaké jsou motivy tvé angažovanosti ve sportovním dobrovolnictví?

	zcela odpovídá			vůbec neodpovídá	
Morální potřeba pomoci druhým	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Být v kontaktu s jinými lidmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Získání nových zkušeností a znalostí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Získat prestiž a uznání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpovědnost vůči dané organizaci (např. sport. klubu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podpořit dobrou myšlenku/ projekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Co je pro Tebe během dobrovolnictví důležité?

	zcela důležité		zcela nedůležité		
Zábava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zajímavé prostředí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mít určitou odpovědnost a možnost rozhodovat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Být prospěšný pro druhé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocenění v podobě upomínkových předmětů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Souvislost se sportem o který se zajímám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt se známými osobnostmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Chtěl bys ve sportovním dobrovolnictví pokračovat i nadále?

- Ano Spíše ano Nevím Spíše ne Ne

10. Vykonal bys sportovní dobrovolnictví zcela nezištně (bez věcného a jiného ohodnocení)?

- Ano Spíše ano Nevím Spíše ne Ne

11. Myslíš, že zkušenost v oblasti dobrovolnictví může pomoci při hledání zaměstnání?

- Ano Spíše ano Nevím Spíše ne Ne

12. Dle Tvého názoru je dobrovolnictví pro společnost:

- Nutné Potřebné Nepotřebné Nevím

13. Myslíš si, že je dobrovolnictví v Čechách dostatečně populární?

- Ano Spíše ano Nevím Spíše ne Ne

- Otázky týkající se dobrovolnictví na Olympijském festivalu PyeongChang 2018

1. Uveď, jak dlouho pomáháš jako dobrovolník při organizaci sportovních akcí:

- 0 – 1 rok
- 1 – 2 roky
- 3- 5 let
- Více jak 5 let

2. Co Tě vedlo přihlásit se jako dobrovolník do týmu pro Olympijský festival PyeongChang 2018?

(Zde prosím vyberte jednu, nebo více nabízených možností, maximálně však tři)

- Předchozí zkušenost s akcemi podobného formátu
- Získání nových zkušeností a zážitků
- Seznámení s novými lidmi
- Nahlédnutí do organizace velké sportovní akce a poznat nové prostředí
- Smysluplné vyplnění volného času
- Pomoci organizátorům úspěšně uspořádat akci
- Získání oficiálního oblečení od Alpine Pro a další výhody dobrovolníka
- Potřebuji to ke svému studiu jako součást plnění praxe

Z jiného důvodu (prosím vypiš)

3. Odkud ses dozvěděl c možnosti stát se součástí týmu dobrovolníků pro Olympijský festival PyeongChang 2018?

- Byl jsem osloven na základě předchozí spolupráce v týmu s ČOV
- Přátelé, kamarádi, kteří na podobných akcích pomáhají
- Náborové letáky a plakáty
- Internet, Facebook
- Noviny
- Oficiální web Olympijský festival PyeongChang 2018

Jiným způsobem (prosím vypiš).....

4. Do jaké sekce jsi byl během olympijského festivalu zapojen?

5. Odpovídala sekce, ve které jsi pracoval, jedné z požadovaných možností uvedené v registračním formuláři?

- Ano, sekce, ve které jsem pracoval, byla jedna z mých uvedených možností v registračním formuláři
- Ne, bohužel jsem nepracoval v žádné sekci, kterou jsem uvedl v registračním formuláři
- Neměl jsem žádné požadavky na sekci, ve které budu spolupracovat
- Byl jsem vybrán jako náhradník a tudíž jsem dostal přidělenou sekci bez možnosti výběru

6. Odpovídala náplň práce v sekci během Olympijského festivalu PyeongChang 2018 popisu, který byl prezentován manažerem sekce?

- Určitě ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Zcela ne
- Nevím, neumím se rozhodnout

7. Jak bys zhodnotil následující vlastnosti a dovednosti Tvého manažera sekce?

(Hodnocení na stupnici 1 – vynikající, 2 – velmi dobré, 3 – průměrné, 4- dostačující, 5- velmi špatné)

Komunikační dovednost	1	2	3	4	5
Jasně vymezení cílů, které měli dobrovolníci vykonávat	1	2	3	4	5
Jasně a zřetelné pokyny	1	2	3	4	5
Rychlé a flexibilní jednání	1	2	3	4	5
Řízení a vedení dobrovolníků	1	2	3	4	5
Rozhodovací schopnost ve složitých situacích	1	2	3	4	5
Dochvilnost	1	2	3	4	5
Organizace a následná kontrola práce	1	2	3	4	5

8. Jak hodnotíš následující činnosti v oblasti zajištění dobrovolnické sekce?

<i>1 – Rozhodně souhlasím</i>	<i>2 - Souhlasím</i>	<i>3- Nevím (Neumím rozhodnout)</i>	<i>4- Spíše nesouhlasím</i>	<i>5 – Rozhodně nesouhlasím</i>
-------------------------------	----------------------	---	-----------------------------	---------------------------------

Přehlednost a srozumitelnost informací ze strany koordinátora a týmu Olympijského parku Brno-Ostrava 2018	1	2	3	4	5
Komunikace s koordinátorem dobrovolníků	1	2	3	4	5
Schopnost a ochota koordinátora řešit vzniklý problém	1	2	3	4	5
Přehlednost a využitelnost informací pro dobrovolníky	1	2	3	4	5
Celkové hodnocení spokojenosti s průběhem a organizací dobrovolnické sekce během Olympijského festivalu PyeongChang 2018	1	2	3	4	5

9. Jak hodnotíš zajištění, připravenost a organizaci následujících dobrovolnických potřeb?
(Hodnocení na stupnici 1 – vynikající, 2 – velmi dobré, 3 – průměrné, 4- dostačující, 5- velmi špatné)

- Zajištění dopravního spojení do areálů 1 2 3 4 5
- Zajištění dopravního spojení v Brně a Ostravě 1 2 3 4 5
- Kvalita stravování v areálu 1 2 3 4 5
- Kvalita a funkčnost sportovního oblečení 1 2 3 4 5

10. Budeš i nadále pomáhat na dalších akcích jako dobrovolník po zkušenostech s dobrovolnictvím na Olympijský festivalu PyeongChang 2018 ?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Určitě ne
 - Nevím, neumím rozhodnout
11. Prosím, uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského festivalu PyeongChang 2018 zklamalo a co by se mohlo příště udělat lépe:
-
12. Prosím, uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského festivalu PyeongChang 2018 naopak potěšilo a co se Ti během spolupráce nejvíce líbilo:
-

-Socio-demografické otázky-

Abychom mohli dotazník úspěšně vyhodnotit, je potřeba ještě vyplnit několik základních informací o Tvé osobě:

13. Na jaké nejvyšší úrovni jsi dělal/děláš sport?
- Mezinárodní Národní Regionální Volnočasový sport
14. Jaká je Tvá časová vytíženost:
- Mám času na rozdávání Volného času mám tak akorát
 Moc volného času nemám Nestíhám, nestačím
15. Měsíční příjem:
- 7000 a méně 7001-11000 Kč 11001 a více
16. Pohlaví:
- žena muž

17. Věk:
- 18-21 22-25 26-vyš
18. Bydliště:
- Jihomoravský kraj.....
- Moravskoslezský kraj, uveď
 Jiný kraj, uveď

MNOHOKRÁT DĚKUJI! 😊

Příloha č. 4: Vlastní pozorování

Deník výzkumníka

Vysvětlivky symbolů:

😊: Zlepšení oproti roku 2016

😞: Opakující se nespokojenost a kritika z roku 2016

! : kritické oblasti (viz. otevřená otázka č. 11)

1. Příprava pozorování a vstup do terénu

7.1.2018

Dnes jsem se přihlásila do dobrovolnického programu na Olympijský festival PyeongChang 2018, který se bude konat od 9.2. do 25.2.2018 v Brně a Ostravě. Brno mám z Prahy blíž, a tak pojedu tam.

Pocity: smíšené. Kdo ví, do čeho zase jedu? :D ale bude to dobrý. Těším se!

Jirka: Markét, tak už jsem se také přihlásil. Z OPRL mám spoustu nových přátel, tak se těším až je tam potkám a zároveň poznám nové. No a taky chci samozřejmě pomoci organizací. Rád se angažuju na akcích s ČOV.

8.1.2018

Byla jsem přijata do skupiny na Facebooku speciálně pro dobrovolníky olympijských parků 2018 v Brně. Tím byla potvrzena moje registrace. Na základě předešlé zkušenosti z minulého roku vím, že toto gesto značí začlenění do plánu ČOV. Facebook se stal opět hlavním komunikačním prostředkem 😞.

9.1.2019

Dnes začíná přihlašování na směny, a to tak, že každý do příspěvku napíše, kdy chce jít.

Pocity: Tento systém mě začíná dost vytáčet. Takže si teď mám sednout, přečíst si všech 49 komentářů na Facebooku, kterých neustále přibývá– z toho si odvodit, kdy bude na mojí disciplíně volno a napsat další příspěvek? Otravuje mě být neustále na Facebooku a číst nekonečná upozornění.



Jirka: To nahlašování směn je opravdu chaotické. Jak to, tak pozoruji, tak jsou s tím snad všichni nespokojeni. No nic, беру to s rezervou. Už mám zkušenosti a vím, že se směny budou stejně dále řešit až na místě a budou se ještě hodně měnit.

17.1.2018

Jeden dobrovolník přidává na Facebook příspěvek, kde oznamuje zrušení své účasti z důvodu neschopnosti zařízení základních věcí ČOV. Je zklamán. Začínají se k němu přidávat další, ať už svým rušením účasti či kritikou organizace ☹️.

Pocity: Tak moc s nimi souhlasím.

Jirka: A víš co? Facebook není vůbec vhodný nástroj pro přihlašování. Vůbec. Lepší se třeba nejprve zeptat na preference a jaký směny je kdo k dispozici (prostřednictvím webového formuláře) a poté rovnou zapisovat směny do Google docs ... přednost by stejně mohl mít ten kdo se ozve dřív, jelikož dbát na zkušenosti každého dobrovolníka není časově možné. Jenom by se řekl třeba týden dopředu čas, od kdy se mohou lidé hlásit...



2.2.2018

Dnes jsem se spojila s hlavním koordinátorem dobrovolníků panem Tomášem Mirovským a dohodli jsme se na spolupráci. Těší mě jeho vstřícnost a ochota. Pomůže mi s distribucí dotazníků v Brně a Ostravě. Po mém příjezdu zrealizujeme rozhovor.

3.2.2018

Na Facebooku je vyhlášení závěrečné party organizátory na 25.2.2018. Zúčastním se?

4.2. 2018

Zbývá 5 dní do zahájení akce. Jiří Krejčí teprve teď přidává sepsaný manuál dobrovolníka, a navíc s poznámkou, že ho bude průběžně doplňovat. Jedná se o online dokument o 16 stranách, jehož informace budou průběžně ještě doplňovány.



Obsah dokumentu: koordinátorský tým, dobrovolnické pozice, směny, strava, parkování, zázemí pro dobrovolníky, doprava, bonusy, akreditace, ubytování, FAQ (často kladené otázky). Součástí je i jídelníček platný od 9.2.- 25.2.2018. Zatím vše, co potřebuji vědět.

Bonusy pro dobrovolníka: oblečení z kolekce olympijského oblečení pro dobrovolníky, závěrečná „party a rozloučení“, vyhrazená sportoviště pro dobrovolníky, volá vstupenka pro 2 osoby (v celkové hodnotě 100 Kč)

Pocity: To doplňování informací do dokumentu o 16 stranách mě trochu děsí :D. Jiří Krejčí bude na změny upozorňovat v příspěvcích, takže zase neustálé sledování

Facebooku 😞. Nikdy totiž nevíš, co důležitého se bude řešit. A za 5 dní vše začíná. Nicméně už jen to, že je sepsaný manuál dobrovolníka značí zlepšení oproti organizaci v roce 2016 😊.

6.2.2018

Jiří Krejčí vytvořil anketu na STRAVU. Jedná se o závaznou objednávku bezlepkové nebo vegetariánské stravy. Po objednání zajistí, aby právě na našich směnách byla zvolená strava připravená. Super! 😊

6.2.2018

Rozesílání „Smlouvy o spolupráci“ prostřednictvím emailové pošty. Tu si každý musí vytisknout, přečíst a podepsat. Je to naše nutná podmínka k účasti.

V komentářích se často objevuje, že někomu smlouva vůbec nedorazila. Jirka tyto případy pohotově řeší. Nicméně i přesto se ve smlouvě objevují takové chyby jako by si to autor ani po sobě nepřečetl. Například: Asi ve čtyřech případech bylo psáno místo ČOV pouze ČO. Tato věta je dokonce nedokončená: „Souhlas ke shromažďování, uchovávání a zpracování osobních v rozsahu.“

Pocity: Chyby ve smlouvě – nepůsobí to příliš profesionálně 😞.

7.2.2018

Zpráva od Jiřího Krejčí. Posílá mi online Google tabulku pro možnost sledování směn. Dále mě upozorňuje na souhrn všech důležitých informací v manuálu dobrovolníka.

Zbývají 2 dny do zahájení.

8.2.2018

Zbývá jeden den do zahájení akce. Dnes probíhá schůze všech dobrovolníků – nepovinná účast.

9.2.2018

Zahájení Olympijského festivalu PyeongChang 2018.

10.2.2018

Na Facebooku je přidán další bonus pro dobrovolníky: mimo své směny si ve vybraném čase můžeme přijít proti sobě zahrát, a to např. curling, hokej nebo biatlon.

Pocity: Super, tak na to se těším! 😊


13.2.2018

Jsem nemocná. Musím zkrátit své domluvené směny. Píši Jiřímu Krejčímu na Facebook a směna byla bez problému změněna.

17.2.2018

Jirka dnes dorazil do areálu OFPCH do Brna a bude zde působit 7 dní.

Jirka: Přestože jsme měli plánek areálu zveřejněný na naší FB stránce, nebylo úplně jednoduché najít zázemí dobrovolníků. Musel jsem se ptát ochranky a dalších dobrovolníků, kde se mám teda přihlásit. S těžkou taškou jsem se docela pronesl, ale to nemůžu nikomu vyčítat. Proces pak v pohodě, potkal jsem několik známých tváří, vyfasoval jsem oblečení a nahlásil se na směnu na další den. Park jsem si rychle proběhl a líbí se mi!

Zatím jediné, co musím podotknout je ubytování. Všechno jsem si musel zařizovat sám, čekal bych větší pomoc od ČOV pro dobrovolníky ze vzdálenějších částí ČR. 

2. Olympijský festival PyeongChang 2018- Brno

23.2.2018

Můj první den. Je obrovská zima, a tak oblečená vším co je jen možný vyrazím na místo. Při zjištění, že jsem vystoupila o dvě zastávky dřív, se smírám s tím, že obalená jako sněhulák půjdu ještě 2 km. Jsem na místě. Namířím si to hned do dobrovolnického stanu, jež se nachází v pavilonu. Tady už se setkávám s hlavním koordinátorem pro Brno Jiřím Krejčím a koordinátorky dobrovolníků Gábinou Pusztaiovou a Simonou Forstovou. Mile mě uvítají a seznámí mě s celým koordinačním týmem. Všichni vypadají sympaticky. Zajistím si akreditaci a poprvé vkráčím na prostor OFPCH v Brně. Super. Dostávám se na sekci běhu na lyžích, kde budu působit. Přebírá si mě trenérka, která se mi ani nepředstaví a hned mě začne úkolovat. Při jejím vysvětlování z ní cítím aroganci a její jednání se mi vůbec nelíbí. S ostatními dobrovolníky učíme děti běžkovat. Trasa je dlouhá přibližně 300 m.

Zde jsem si připravila tabulku, kterou budu každý den zaznamenávat:

Oblast pozorování	Popis výzkumníka
Vlastnosti a dovednosti manažera sekce	Skvělá komunikační dovednost, dobré vedení dobrovolníků. Jsou ochotní a vstřícní. Myslím, že jsou mezi dobrovolníky oblíbení. Méně oblíbená je však trenérka v sekci běhu na lyžích. Její způsob vedení dobrovolníků je neprofesionální.
Komunikace	Bez problému
Informace o událostech OFPCH	Autogramiáda legend HC Kometa Brno, dekorují děti HC Kometa Brno.
Popis denní aktivity	Dopoledne: Řízení stanoviště běhu na lyžích (Seznámení návštěvníků s disciplínou, zaznamenávání sportovních výkonů, motivace, organizace dobrovolníků a účastníků) Odpoledne: sběr dat dotazníkového šetření
Kvalita stravování v areálu	Jídlna se nachází v krytém a zatepleném pavilonu. Na výběr jsou 3 jídla, ačkoliv přicházím s holkami v pozdní době oběda – stále máme na výběr ze všech tří možností. Všechny porce vypadají nádherně. Mám zajištěnou bezlepkovou stravu. Ano, všichni měli pravdu. Jídlo je tu skvělé 😊. Všichni spokojení odcházíme zpět do práce.
Zajímavosti	V tzv. DOBROSTANU je neustále k dispozici teplý čaj.
Pocity	Zaujal mě park i dobrovolníci. Líbí se mi sportovní nadšení návštěvníků. Je super, jak všichni fandí 😊

24.2.2018

Oblast pozorování	Popis výzkumníka
Vlastnosti a dovednosti manažera sekce	Všichni koordinátoři jsou příjemní a fajn. Přestože jsou unavení – stále se usmívají. Jsou ochotní řešit jakýkoliv problém. (S trenérkou běhu na lyžích jsem se ovšem nepohodla. Po příchodu z toalety, jež se nachází v hlavním pavilonu v druhém patře, mi vyčetla, že jsem měla příliš dlouhou přestávku. O svém odchodu jsem informovala kolegy a vzhledem k tomu, že nikdo z nás nebyl příliš zaneprázdněn, nebyl sebemenší problém)
Komunikace	Bez problému
Informace o událostech OFPCH	-
Popis denní aktivity	Dopoledne: Řízení stanoviště běhu na lyžích (Seznámení návštěvníků s disciplínou, zaznamenávání sportovních výkonů, motivace, organizace dobrovolníků a účastníků) Odpoledne: sběr dat dotazníkového šetření
Kvalita stravování v areálu	Výborná
Zajímavosti	Organizátoři a dobrovolníci jsou unavení. Těší se na zakončení.
Pocity	Park se mi líbil. Oceňuji práci koordinátorů a dobrovolníků. Odcházím spokojená 😊.

3. Komunikace po skončení Olympijského festivalu PyeongChang 2018


25.2.2018

Stránka na Facebooku je plná fotek, zážitků a poděkování organizátorů.

26.2.2018

Zhodnocení Jirky OFPCH 2018 formou krátkého dotazníku:

- Jaké máš pocity po skončení OFPCH?

Převládají kladné, znovu bych se účastnil, i když jsem na konci obětoval i vlastní zdraví. Bohužel ne všichni koordinátoři měli o dobrovolnicích přehled, komu je zima a potřebuje protočit. Teplý čaj jsme si dát mohli, ale když jsem viděl, jak někdo dost mrzne, tak jsem šel hned zase ven. Podmínky to byli ovšem extrémní a trochu smůla,  přesto chtělo lépe seskupit síly a poslat lidi tam, kde bylo skutečně potřeba.

Jinak dobrá akce, pomáhal jsem skoro na všech stanovištích, poprvé jsem si zkusil jezdit na snowboardu, pomáhal zdravotně postiženým a strávil s nimi pěkné odpoledne a těšilo mě, jak si to všichni užívají... Každý z nás měl možnost si levně koupit brusle, společně si zalyžovat, zajít do hospody a zakončení s poděkováním bylo dobré.

Největší pozitivum bych určitě viděl ve stravování, jídlo bylo dost chutné a vždycky jsem se dobře najedl. Času na oběd moc nebylo, jelikož chvíli zabrala cesta, ale problém to nebyl, byla možnost se nechat zaskočit 😊.


- Jak bys ohodnotil celkovou organizaci mezi ČOV a dobrovolníky?

S organizací jsem ve výsledku neměl žádný problém. Koordinátoři odváděli dobrou práci. Například, když jsem potřeboval změnit pozici, tak mi bylo vyhověno. Za negativní stránku shledávám neposkytnutí možnosti ubytování nebo alespoň rezervace některých kolejí. Zajímalo by mě, zda se o to snažili. Také mě mrzelo, že někteří dobrovolníci nebyli aktivní a strávili tak více času v zázemí bez práce.

5.3.2018

Zvláštní poděkování přichází od Jiřího Krejčí a Tomáše Mirovského.

8.3.2018

Jiří Krejčí nabízí k vyzvednutí v Praze certifikát a smlouvu v daný den – je jasné, že ne všichni budou moct dorazit. 

8.6.2018

4 měsíce od zakončení OFPCH. Tomáš Mirovský upozorňuje na Facebooku, že všechny zbylé a nevyzvednuté jsou v Praze na ČOV. Bude k vyzvednutí na recepci každý všední den od 9:00- 16:00 hodin do 29. 6. Navíc dodává, že pro ty, co to mají do Brna či do Prahy daleko, tak to po 29.6. nějak vyřeší.

Pocity: Vážně si mám jet osobně vyzvednout certifikát? Ačkoli bydlím v Praze, je to pro mě výlet na dvě hodiny. Navíc v takto vymezený čas ve všední to není pro mě

reálné. A brát si kvůli tomu v práci volno? Jsem toho názoru, že za veškerou odvedenou práci si dobrovolníci zaslouží odeslat certifikát poštou. Tento přístup se bohužel od roku 2016 nezměnil 😞.

Příloha č. 5: Seznam komentářů otevřené otázky č. 11

11. Prosím uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského parku Rio- Lipno 2016 zklamalo a co by se mohlo příště udělat lépe:

1	přihlašování na směny, ze začátku to bylo opravdu chaotické - zejména ty příspěvky atd.; bylo by lepší hned od začátku mít google docs, do kterého by mohli všichni dobrovolníci vpisovat svoje směny. postupně se to rozjelo a bylo to už v pohodě
2	Organizace.
3	Vždy se najde jen "hlupák" s vyšším postem než dobrovolník a povyšuje se jako by byl něco víc. Viz. trenérka na běhu na lyžích- neumí jednat s dobrovolníky, arogance, ani se nepředstavila, pouze rozdávala rozkazy, namyšlená
4	Místo facebookové skupiny by bylo lepší mít vlastní web, kde by se dávaly informace. Bylo by to přehlednější a dá se vytvořit zdarma na wordpressu
5	Spíše mě překvapilo, že i mezi dobrovolníky se našli lidé, kteří byli velmi nepřijemní, když nemohli po jejich. Jinak mě nic nezklamalo. Dalo se čekat, že budou nějaké organizační problémy, ale jinak to byl velmi dobře vydařený týden (u mě). Nevím, jestli naši koordinátoři taky spravovali web festivalu...tam bych napsala lepší informace (přehlednější) hlavně v oblasti rezervací.
6	Dobrovolnice na stejné pozici jako jsme měli my, která se povyšovala a jen "prudila", nikdy nic nedělala. Chytrý řeči, ty jí ovšem nechyběly.
7	Vybirat lepší lidi než jen ty co si přihlasi a nafasujou věci a odejdou
8	Nekvalita ze strany AlpinePro: čepice Raškovka, ze které opadávala písmenka .. po výměně upadl jeden olympijský kruh a zlaté lemování, na bundě se mi protrhla zvenku kapsa, když jsem do ní dala 10 Kč Jinak bych zvětšila areál a posílila směny o více dobrovolníků, někdy se to nestíhalo
9	dřívější nábor dobrovolníků, lepší příprava, víc informací
10	Tentokrát škoda že nebylo zařízené společné ubytování, na Lipně nás to hodně spojilo a lépe jsme se seznámili mezi sebou
11	Začáteční domlouvání na fb
12	Nejvíce mě zklamali koordinátoři. Neplnili si svojí práci.
13	Stravování během směn
14	"Mapka" areálu, prihlasovanie, ďaleko na obed a akreditaci, ale dobrá celková atmosféra tieto chybičky zastínila :-)
15	Schůzky před směnou byly zbytečně dlouhé, nebylo možné dorazit včas na stanoviště a v klidu vše připravit, ve vytopenem prostoru jsme se v oblečení zapotili a pak nám byla venku zima. Způsobeno nedochvilností ostatních dobrovolníků.
16	Zklamala mě organizační schopnost lidí u stanovišť, kteří dá se říct nebyli od nás. Spíše lidí, kteří neměli ani dobrovolnické bundy a byli tam přes různé sponzory nebo organizace. Chovali se občas nadřazene ve smyslu, že s námi mluvili jak s kusem ... Jinak organizační schopnosti našich koordinátorů byly famózní. Jen samá chvála. Žádný problém a když, tak byl hned vyřešen. Celkově se mi akce moc líbila a pokračovala bych dále. Jen ještě asi z pohledu návštěvníků co jsem se doslechla tak jim chyběly stánky s jídly. Prý chtěli například bramboraky, párky a například smažený sýr.

17	delak smen a prvotni komunikace na fb.
18	Jasne instrukce pro novacky, jasný popis pozic, více organizacnich informaci
19	Vypsat co přesně na jakém stanovišti je potřeba dělat.
20	Ostraha Parkoviště...
21	Neinformovanost.
22	lepší informovanost, ze začátku chaos. Z mého pohledu špatná organizace
23	Lepši komunikace
24	Lepší popsání práce na jednotlivých pozicích předem.
25	Domlouvání směn- strašný
26	Organizace dobrovilniku a jejich smen pred zacatkem otevreni festivalu.Ja jsem treba musela dopredu rezervovat ubytovani,ktere jsem po potvrzeni jinych volnych smen musela menit tak,jak bylo volno a podle toho udelat nove smeny.
27	V sekci Skoky na lyžích chyběly ochranné přilby, pouze 5 ks na 10 párů lyží a bot, do budoucna vyřešit vyplňování zodpovědnosti za děti, rodiče museli vyplňovat vždy znovu na různých sekcích
28	Jediné co dokázalo zklamat byli návštěvníci, kteří po nás na kartách akorát řvali, jen kvůli toho, že všichni jim slíbili plyšáky :D
29	Nezvladnuta organizace, co se týče dopoledního programu škol. Nikde nebylo přehledně uvedeno, ze většina sportovišť bude do jedné hodiny vymezena pouze pro objednané školy, nikde nebylo napsáno, která sportoviště lze i přesto navštívit a která ne, zmatene pokyny od vedení co se dopoledního programu škol a režimu provozu sportovišť týká.každý den to bylo jinak.
30	1) absolutní neznalost koordinátorů stanovišť prakticky čehokoliv, co se stanovištěm souvisí; 2) naprostá nepřehlednost systému pro přihlašování směn; 3) špatně zvládnutý management komunikačního kanálu (Facebook); 4) nepřehledný systém rezervací škol (pravděpodobně nikdo netušil, jak to funguje a na první den parku absolutně rezervace ignorovali); 5) nepřipravenost sportovišť v den zahájení
31	Spatne vyuziti dobrovolniku - nepredstavovala jsem si, ze na sportovni akci budu vesmes jen pomahat obouvat deti..
32	Zklamalo mě, že se mi skoro pokaždé změnila směna , kterou jsem měl v rozpisu.
33	Informace- vytáčelo mě, jak jsem si musel vše zpětně hledat na Fb v příspěvcích
34	Lepši organizace vuci spojeni, jine jsme meli k dispozici spojeni do arealu pouze na akreditaci. Nejaci nepracujici dobrovolnici. Více vytek asi nemam. Nejsm narocny clovek a libi se mi tato prace.
35	Lépe bych vyřešila směny a střídání pozicí.
36	Málo vysilaček pro zavolání pomoci
37	Chtělo by to k oblečení přidat i zateplene kalhoty jinak nic
38	Ze začátku přihlašování směn to byl velký zmatek.
39	Změnil bych způsob přihlašování a distribuci informací. Před akcí jako takovou to byl jeden velký chaos.
40	Doprava na objed
41	Těžko říct. Asi lepší informovanost před začátkem akce
42	seznámení dobrovolníků s možnostmi a chodem parku, prohlídka areálu, aby mohli lépe odpovídat na dotazy návštěvníků dobrovolníci by mohli dostat seznam akcí a událostí, které se ten den konají, kromě jiného hlavně rezervace na daných sportovištích, aby měli přehled kdo má přijít, koho mohou a nesmí vpustit

43	Občas jsem se setkal s arogancí a to mě štve
44	plánování směn před začátkem OF
45	Jídlo bylo super, ale jídelníček by nám měli vždy zveřejnit dopředu...
46	Chvílema to bylo trochu zmatené, ale to tak bývá vždycky.
47	Lépe vysvětlit, co se od dobrovolníka očekává. Trenéři často práci vůbec nevysvětlili a člověk netušil, co vlastně má dělat, dokud na to sám nepřišel (což bohužel znamenalo zadrhely v provozu)
48	Lepší systém organizace směn - přihlašování, odhlašování, omlouvání (nebylo vždy jasné, jak to udělat a kdy dostanu odpověď).
49	Neustále radit zmateným návštěvníkům, když to nikdo nevysvětlí/neukázal ani nám
50	Nepříjemná situace na skocích na můstku, opravdu jeden člověk na vyplňování formuláře nestačí, bylo potřeba minimálně 3, ale to je věc organizace.
51	Rolbování na ledových cestičkách - častěji
52	Vzájemná spolupráce a komunikace.
53	Náplň práce.
54	Nezodpovědný a nekolegiální přístup některých dobrovolníků.. ale je to koneckonců práce s lidmi
55	Střídání. Mohlo být uděláno pevně např. co hodinu a půl. Některé dny bylo hodně náhradníků co jen seděli a venku zbytek mrznul i celou šichtu.
56	Čekal jsem, větší sportovní a olympijskou atmosféru, která chyběla. Nebyla možnost sledovat a podporovat naše sportovce a společně se těšit z výsledků.
57	Zlepšit komunikaci. Občas to bylo dost zmatené
58	Když je zima – častěji střídát dobrovolníky na jednotlivých pozicích. Stát skoro celý den na sněhu fakt nic moc
59	Neustále zbytečně behání sem a tam. Někdo zsvolal, že potřebuje dobrovolníky, my tam dosli a nikdo nás tam nechtel. A když se to opakuje několikrát během jednoho dne, tak to úplně člověka nepotěší.
60	Místo komunikace přes fb bych ocenil email, web nebo cokoli jiného, co bude přehledný a dávat smysl
61	Nelíbila se mi "rozkastovanost" dobrovolníků vzhledem k předchozí práci pro ČOV...
62	Lepší rozdělení počtu dobrovolníků na stanovištích. Občas nás bylo málo a jindy zase zbytečně moc... a celkově lepší informovanost
63	přihlašování směn, podrobnější instrukce k jednotlivým pozicím (jaké oblečení s sebou), větší zaškolení od koordinátorů sportů na daném sportovišti (jak nazouvat běžky, jak oblékat do sedáků pro ledolezectví, zásady jízdy na snowboardu - váha těla atd.)
64	Lépe vyřešit přihlašování na směny - pomocí fb událostí to bylo poměrně zmatené.
65	Nepřívětivost jedné z koordinátorek dobrovolníků
66	CHYBELA MOZNOST PARKOVANI ZDARMA PRO DOBROVOLNIKY mhd ZDARMA PRO DOBROVOLNIKY MIMOOSTRAVSKÉ MUISME SI ZABEZPECOVAT UBYTOVÁNÍ, VETSINOU HRADIME ZE SVE KAPSY DOPRAVA DO MISTA KONANI AKCE JE HRAZENA Z VLASTNI KAPSY
67	Proplatit ubytování
68	Lepší komunikace. Občas se vše řešilo na poslední chvíli
69	Doprava po městě zdarma – nebo uhradit
70	organizace docházky dobrovolníků

71	Lépe vysvětlit a upřesnit náplň práce
72	jídelníček (ať víme, zda si vzít svoje jídlo)
73	Půjčování bruslí zdarma pro dobrovolníky, když už tu pracujeme zadarmo
74	Chaos na začátku
75	Veliká závislost na Praze. Minulé akce jsme zvládli v kolektivu Ostravy
76	Přístup některých znechucených dobrovolníků
77	Nejednoznačné pokyny od vedení
78	Střídání. Občas nás bylo málo, že člověk nemohl mít pomalu krátkou přestávku na záchod, pití a svačinu a někdy zase zbytečně moc
79	Nabídka občerstvení po celý den
80	Více informací- udělat nějaký souhrn. Občas to působilo zmatečně...
81	Vtělí informovatnost návštěvníků o podmínkách sportování
82	Zlepšit komunikaci
83	Jídelníček předem, aby se případně doneslo vlastní jídlo
84	Zajištění slevy na dopravu po městě pro dobrovolníky
85	Jídelníček na dny, občerstvení, lépe řešit dobrovolnické směny
86	Počáteční neúplná připravenost
87	Střídání na stanovištích
88	Komunikace s koordinátory/stejně
89	Lenivost dobrovolníků, urobiť selekciu dobrovolnikov, ktoré si robia čo chcú
90	Častěji střídání při nižších teplotách
91	Myslím, že by se dalo lépe zorganizovat zapisování pozic hlavně ze začátku to bylo extrémně chaotické
92	Zklamalo mě, že byla opravdu zima
93	Zklamal mě pouze přístup některých dobrovolníků ke své práci, k trenérům, koordinátorům a k návštěvníkům. Občas se našel někdo fakt "hloupý"
94	Příliš mnoho koordinátorů a velících lidí. Člověk se v nich pak už ani neorientoval
95	Někteří dobrovolníci... svou morálkou
96	Nedostali jsme kalhoty, podfuky v práci
97	Zajištění dopravy
98	Lepší info, co dělat na stanovištích
99	Organizace, zajištění dopravy
100	Zmatečné domlouvání směn- špatná přehlednost, lepší informovanost. Střídání
101	Vzhledem k tomu, že to byla moje první zkušenost, tak nevím, co změnit...
102	Strašně dlouho trvalo než se zařídilo kafe a čaj nonstop
103	Asi nic. S organizací jsem spokojená
104	Jídlo, zklamalo mě nezajištěné ubytování a nebyla dobrá koordinace dobrovolníků
105	Aby maskot mohl koukat jinam, než-li do země :)
106	jen to bylo trochu fyzicky náročné
107	Zima- více teplotetů
108	Zklamalo mě přihlašování na směny. Bylo to trochu chaotické.
119	Větší přehled o akcích. Systém přihlašování, ohlašování směn, omlouvání
110	Nemilé chování
111	Lepší zaškolení, ale manuál OK, nápomocný Mohli jsme dostat kávu, nebo další slevy u partnerů apod.

112	Zveřejnění na neměnění času služeb, počtu...
113	Více času, větší teplo
114	Prodej knih- málo prodáno :(
115	Organizace škol
116	Ještě zlepšit komunikaci a informovanost. Některé společné akce dobrovolníků se řešili na můj vkus hodně pozdě
117	Větší kontrola stanovišť ze strany pověřených osob (chtělo by to častěji střídat a kontrolovat)
118	Půjčování sportovních pomůcek dobrovolníkům ZDARMA (brusle)
119	Velká přetíženost některých pozic při nahlašování
120	Prostředí mohlo být lepší. Umím si představit, že OP na Lipně vypadalo líp. U oblečení možnost mikina M a bunda S
121	Ubytování, koordinace, více informací, organizace zbrklá, sledování stanovišť
122	Zklamalo- vybírání směn v noci Udělat lépe- akreditace, udělat předem, ať se nemusí čekat v zimě
123	Ubytování neplacené, koordinátoři málo sledovali své stanoviště, často ve stanu-DOBROSTAN

Příloha č. 6: Seznam komentářů otevřené otázky č. 12

12. Prosím uveď, co Tě během spolupráce v týmu dobrovolníků Olympijského festivalu naopak potěšilo a co se Ti během spolupráce nejvíce líbilo:

1	organizátoři dovedli vcelku pružně reagovat na požadavky; 2) rezervace sportovišť...
2	Atmoseféra, dobrá parta
3	Atmosféra
4	tmosféra, lidé, možnost zkusit si sporty
5	Atmosféra, zábava, vstřícnost koordinátorů.
6	Atmosféra... VŠECHNO
7	byl jsem spokojen
8	Byl tu skvělý kolektiv jak dobrovolníků, tak i koordinátorů, kteří nás hnali kupředu,...
9	byla sranda
10	BYLO FANTASTICKY I PRES UVEDENE PRIPOMINKY, DEKUJI
11	Celková spolupráce a bezva lidi
12	Časová flexibilita, noví přátelé
13	Dobrá nálada, skvělý kolektiv
14	dobrá parta vše bylo zajištěno
15	Dostatek teplého čaje, stálá kontrola zda jsme si opravdu všichni stihli dojít na oběd,...
16	Flexibilita, možnost vybrat si práci, návštěvníci

17	Funkce maskota
18	Hodní a ochotní koordinátoři, super nálada i v největším mrazu
19	Jak jsem řekla v předchozí otázce... Naši koordinátoři
20	Je super, že můžeme zkusit různá sportoviště ve vymezeném čase pro dobrovolníky
21	Jednota, atmosféra
22	Jídlo
23	Jídlo bylo super! :D
24	Koordinátoři byli velmi hodní, příjemní. I trenéři na stanovištích...
25	Jídlo- moc dobré
26	Jídlo, noví přátelé, ochota koordinátorů
27	Jídlo, oblečení, pružná tvorba směn
28	Jídlo, přátelská atmosféra
29	Jídlo
30	Jirka Krejci měl vždy snahu ihned resit vznikly problem, rezervace sportovišť pro dobrovolníky,...
31	Když se na mě někdo usmál
32	Kolektiv
33	Kolektiv, organizovanost, super zážitek a zkušenost
34	Komunikace, ochota lidí
35	Komunikace, skveli lidi

36	Koordinátoři pro nás udělali první poslední, zároveň skvělé zvládali chod parku...
37	Koordinatori su skvela partia ľudí, na smenach bolo zabavne a boli vybavene akcie aj cisto pre nas
38	Koordinátoři byli ohleduplní a vyšli vždy vstříc
39	Koordinátoři, přátelský přístup
40	Kvalitní strava
41	Líbil se mi přístup všech, když jsem potřebovala tak vyhověli jak to jen šlo. Obdivuji...
42	Líbila se mi komunikativnost trenérů na pumtrek, komunikace s námi dobrovolníky , skvělý...
43	Líbilo se mi nadšení lidí a zapálení všech zúčastněných prostředí obou parků,...
44	Lidi
45	lidi, komunikace, koordinátoři
46	Mám skvělé zážitky
47	Maskot, Dj Aleš Matoušek, díky kterému večer nam nebyla zima.
48	Mladý kolektiv, zajímavá setkání, přístup lidí k sobě, shovívavost ke mě a tak dál ...
49	mohla jsem poznat nové lidi, být součástí něčeho většího, něčeho co má smysl...
50	Mozna domluva zmeny smen, vstricnost koordonatoru, moznost si take vyzkouset nektere ze sportu...
51	Možnost týmové práce
52	Možnost vybrat si stanoviště
53	Možnost vyzkoušení si stanovišť

54	Nadšení dětí při sportu.....
55	Nadšení lidí
56	Nasla jsem noby okruh pratel
57	Nejvíc se mi líbila organizace toho že nikdo nestál venku dlouho a kamrádský přístup...
58	Nejvíce se mi líbilo jednání, když nám byl zadán úkol, nebylo to stylem, že nám něco...
59	Kolektiv – výborný! :D
60	Sportovní atmosféra, fajn lidi, zábava
61	nová aktivita, jiný úhel pohledu na OH
62	Noví přátelé, milí koordinátoři i instruktoři
63	Obrovská sportovní hala a venkovní prostory
64	ochota a přístup koordinátorů, ochota vypomoci si navzájem mezi dobrovolníky
65	Ochota a spolupráce
66	Ochota koordinátorů
67	Ochota koordinátorů i ostatních dobrovolníků. Super parta.
68	Ochota koordinátorů, ti byli velmi šikovní
69	ochota, přístup
70	Organizace
71	Parádní kolektiv, dobrá organizace velkého počtu lidí, dobré zázemí,...
72	Pěkný holky (některý)

73	Pohodové prostředí a lidi, nikdo to nebral zčásti takže to bylo v klidu
74	Postupné usázení všeho, vypilování organizace. Člověk pak již věděl, co má dělat
75	Potěšilo mě jídlo
76	Potěšila mě atmosféra během festivalu a líbilo se mi, že jsem mohla poznat nové lidi...
77	Potěšili mě hodně koordinátoři v Ostravě.. Byli jak hodní tak ochotní. Byla tam super...
78	Potěšilo mě, jak se lidi během festivalu seznámili a vytvořili dobré vztahy
79	Potěšilo mě, že jsem se setkal s milými a ochotnými lidmi (ostatní dobrovolníci)
80	Poznání nových lidí a skvěle vyřešené rozlišení od ostatních.
81	Poznání nových lidí a zkušeností
82	Poznání nových sportů, nových lidí, setkání starých známých a získání nových zkušeností.
83	Práce s lidmi
84	Přátelské prostředí
85	Pronájem sportovišť pro dobrovolníky
86	Prostředí parku. Výborná spolupráce s ostatními dobrovolníky
87	Prostředí, atmosféra, odolnost
88	Přátelé, zábava, tým
89	Přátelská a kamarádská atmosféra.
90	Přátelská atmosféra, dobrá nálada
91	Přátelské a ochotné prostředí

92	Překvapená jsem z velmi dobré atmosféry mezi dobrovolníky
93	Příjemná atmosféra + dobrá koordinace činností
94	Příjemná spolupráce
95	Příjemní koordinátoři a jejich ochota vycházet vstříc
96	Přístup koordinátorů
97	Přístup koordinátorů dobrovolníků
98	Přívětivé prostředí.
99	98 Rezervace pro dobrovolníky (sportovišť)
100	Rezervace sportů pro dobrovolníky
101	Roznáška čaje
102	Setkání s kamarády z předchozích akcí a získání nových.
103	Seznámení s novými lidmi
104	Seznámení s novými lidmi a program
105	Seznámení se s novými lidmi a vyzkoušení nových sportů.
106	Seznámení se s novými lidmi, příjemný kolektiv
107	Skvělá parta
108	Skvělé jídlo, velké porce :)
109	Jízdné zadarmo v MHOL (obrovská výhoda)
110	sranda na stanovišti-...
111	Skvělý kolektiv, výborné jídlo, sportovní atmosféra, nové tváře a teplé oblečení.
112	Skvělý lidé

113	Soudržnost, bez problémů :)
114	Sounáležitost lidí, dobrá nálada. :-)
115	Společnost lidí
116	spolupráce
117	Spolupráce
118	spolupráce s lidmi, dobrá nálada
119	spolupráce s týmem lidí v snowparku
120	sportovní atmosféra, zájem fanoušků
121	Spousta nových známých lidí a zkušeností!
122	strava, zdarma jízdné
123	Super byla možnost zasportovat si na sportovišti, když jsme měli volno :) A taky sranda s koordinátory
124	super kolektiv
125	super kolektiv, nadšení z ZOH
126	Super lidi a příjemní trenéři
127	Super lidi, koordinátoři, vedoucí
128	Super parta koordinátorů a všech dobrovolníků
129	Školní programy, komunikace s dětmi a čas s nimi poznání nových lidí, poznání nových...
130	Štěstí na lidi, na výborné jídlo, na teplé oblečení
131	Teplý čaj

132	Týmová práce, jídlo výborné
133	Týmová práce seznámení s lidmi
134	Úplně vše
135	Určitě Komunikace s Učiteli daných tříd a i s dětmi byli jsme vždy skvělá parta
136	Úsměvy a legrace
137	Úsměvy, dobré vztahy
138	Úžasný vstřícný přístup koordinátorů. I když tu jsou tolik dni dvanáctky, tak se furt usmívají.
139	Vedoucí, komunikace mezi lidmi
140	Většina dobrovolníků perfektně a flexibilně pracovala s handicapovanými a také pohotově...
141	Vstřícná komunikace s organizátory, zázemí dobrovolníků
142	Vstřícnost
143	Vstřícnost, pohoda, bezvadní lidé v týmu
144	Vstřícnost všech lidí.
145	Vše bylo super :)
146	Všechno, co jsem tu zažila. Atmosféra, lidé, kamarádi, sport a jídlo
147	Všechno super, a hlavně teda kolektiv! 😊
148	Výhody, noví lidi, zkušenosti
149	Zábava, přátelé, atmosféra, tým
150	Zábava, sportovní atmosféra

151	Zázemí
152	že jsem našla nové kamarády
153	Zázemí, kamarádi, jídlo
154	Znovu nalezení lásky ke sportu, nadšení fanoušků, nádhera
155	Zkouška nových sportů, kolektiv
156	Zase si zkusit něco nového – nové zkušenosti, nové sporty, a hlavně noví lidi
157	Zázemí
158	Zaskotačení
159	Zajištění rezervace sportovišť pouze pro dobrovolníky. To mě potěšilo nejvíc
160	Zajištění teplých čajů. Chvilí to trvalo, ale to bylo ve výsledku pro nás to nejdůležitější, protože byla fakt zima
161	Zase bohatší o zkušenosti ☺
162	Zábava, jídlo
163	Zábava, kolektiv
164	Zábava
165	Zkouška toho, co vydržím a teď vím, že toho vydržím fakt hodně
166	Záskok, když jsem potřebovala zrušit směnu – ochota dobrovolníků
167	Získání znalostí o jednotlivých sportech, úplně jiné prožívání OH
168	Zalíbení sportů a taky jídla :D
169	Zrušení směny – vstřícnost a ochota dobrovolníků. To mě potěšilo
170	Zábava

171	Za mě – jen pozitiva. Skvělá atmosféra a lidi
172	Zajištění rezervací sportovišť jen pro dobrovolníky. Na to jsem se vždycky hrozně těšil
173	Zajištění sportovišť
174	Zajištění sportovišť, jídlo, kolektiv
175	Zábava, kolektiv
176	Zaskočené výrazy, když se návštěvníkům podařilo jet na běžkách
177	Záskok na směnu
178	Zkouška nových sportů, hlubší vnímání OH
179	Zkouška sportů, které jsem nikdy předtím nezkoušel
180	Zkouška biatlonu. To jsem si přál vždycky vyzkoušet. Super kolektiv a jídlo
181	Zkouška kolektivu – občas nebyli příznivé podmínky, ale společně jsme to zvládli
182	Živá atmosféra, kolektiv, jídlo
183	Živá atmosféra

Příloha č. 7: Informovaný souhlas se zpracováním osobních údajů Mgr. Tomáše Mirovského

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

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Vážený pane, vážená paní,

v souladu se Všeobecnou deklarací lidských práv, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a dalšími obecně závaznými právními předpisy (jakož jsou zejména Helsinská deklarace, přijatá 18. Světovým zdravotnickým shromážděním v roce 1964 ve znění pozdějších změn (Fortaleza, Brazílie, 2013); Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zejména ustanovení § 28 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb.) a Úmluva o lidských právech a biomedicině č. 96/2001, jsou-li aplikovatelné), Vás žádám o souhlas s Vaší účastí ve výzkumném projektu v rámci diplomové práce s názvem Dobrovolnictví v rámci sportovní akce – Olympijské parky 2016–2018 prováděné na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy v Praze.

1. Diplomová práce bude financována z vlastních zdrojů.
2. Hlavním cílem této diplomové práce je na základě výzkumu vývoje spokojenosti spolupráce dobrovolníků s Českým olympijským výborem v rámci olympijských parků Rio – Lipno 2016 a Brno – Ostrava 2018 poskytnout určitá doporučení pro možné zlepšení vzájemné součinnosti mezi těmito stranami.
3. Metody zkoumání jsou rozlišovány na kvantitativní a kvalitativní dle požadované kvality sesbíraných dat. Dotazník je nejčastější metodou sbírání dat primárních. K ucelení informací uskutečním rozhovor a vlastní pozorování.
4. Jedná se o neinvazivní metodu. Účastníci výzkumu nebudou vystaveni žádnému riziku.
5. Výzkum bude prováděn od února do března 2018. Celková doba sledování bude přibližně jeden měsíc.
6. Možné riziko nebezpečí výzkumného projektu je minimální. Účastníci nebudou vystavováni žádným nežádoucím vlivům.
7. K tomuto výzkumu se nevztahují žádné další důležité informace.
8. Získané údaje poslouží k celkovému zhodnocení dobrovolnictví v rámci sportovní akce Brno – Ostrava 2018, porovnání výzkumu vývoje 2016 a 2018 a k návrhům opatření ke zvýšení spokojenosti spolupráce s dobrovolníky.
9. Účast na výzkumu je dobrovolná, bez odměny.
10. Získaná data z dotazníkového šetření budou zpracována do datové matice v Excelu 2010 a vyhodnoceny pomocí analytického a statistického softwaru SPSS. Závěr rozhovoru s Tomášem Mirovským bude vyhodnocen na základě jeho odpovědí. Data z vlastního pozorování zanalyzují z deníkového záznamu, který si budu zapisovat každý večer do počítače. Zapisník se bude skládat ze tří částí: Příprava pozorování a vstup do terénu, Olympijský park Brno – Ostrava 2018 a komunikace po skončení Olympijského parku Brno – Ostrava 2018.
11. Účastník výzkumu se může seznámit s celkovými výsledky a závěry výzkumného projektu na veřejných stránkách Univerzity Karlovy prostřednictvím studijního informačního systému či na požádání řešitele výzkumu.
12. V maximální možné míře zajistím, aby získaná data nebyla zneužita.

Jméno a příjmení předkladatele projektu: Bc. Markéta Svobodová

Podpis: 

Jméno a příjmení hlavního řešitele a spoluřešitelů: Bc. Markéta Svobodová, Tomáš Mirovský, Jan Pastrňák, Jiří Krejčí

Prohlašuji a svým níže uvedeným vlastnoručním podpisem potvrzuji, že dobrovolně souhlasím s účastí ve výše uvedeném projektu a že jsem měl(a) možnost si řádně a v dostatečném čase zvážit všechny relevantní informace o výzkumu, zeptat se na vše podstatné týkající se účasti ve výzkumu a že jsem dostal(a) jasně a srozumitelné odpovědi na své dotazy. Byl(a) jsem poučen(a) o právu

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

odmítnout účast ve výzkumném projektu nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí, a to písemně Etické komisi UK FTVS, která bude následně informovat předkladatele projektu.

Místo, datum *Brno, 24.2.2018*

Jméno a příjmení účastníka *Touhař Mirovský* Podpis: 

Jméno a příjmení zákonného zástupce

Vztah zákonného zástupce k účastníkovi Podpis:

Příloha č. 8: Souhlas se zpracováním osobních údajů klíčového informátora pana Jiřího Němce

Souhlas se zpracováním údajů

Udělujete tímto souhlas paní Markétě Svobodové, narozené 20.7.1995 v Praze, aby ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“) zpracovávala tyto osobní údaje:

Jméno: JIŘÍ

Příjmení: NĚMEC

Titul: Bc.

Datum narození: 21.10.1994

Adresa místa trvalého pobytu: TALICHOVA 2055/1, PRAHA 6, 169 00

Telefon: +420 736702299

Účel zpracování: Diplomová práce na UK FTVS: Dobrovolnictví v rámci sportovní akce – Olympijské parky 2016–2018

Tyto údaje budou zpracovány po dobu 10 let.

S výše uvedeným zpracováním udělujete svůj výslovný souhlas. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Souhlas lze vzít kdykoliv zpět, a to například zasláním emailu nebo dopisu na: market.svobodova@seznam.cz

V Praze dne: 22.5.2019

Podpis: Němec