

Příloha 1: SERVQUAL dotazník

SERVQUAL dotazník

Vážený rodiče, tento dotazník Vám předkládáme za účelem zajistit větší spokojenost se sportovními službami, které jsou poskytovány Vaším dětem. V rámci zkvalitnění poskytovaných služeb Vás prosíme o zodpovězení několika následujících otázek. Na základě výsledků tohoto dotazníku budou vyvozeny a doporučeny specifické změny, které by měly vést ke zlepšení kvality služeb ve Vaší mateřské škole a možná i naplnění Vašeho očekávání o ideální mateřské škole. Váš názor je pro nás velice cenný. **Celý dotazník je anonymní a zabere Vám 5 – 10 minut. Děkujeme Vám.**

A, a) Cílem dotazníku je zanalyzovat rozdíl mezi Vámi očekávanou představou o kvalitách zejména sportovních služeb v mateřských školách (dále jen MŠ) v ČR.

Každá otázka je rozdělena do dvou částí. V první (horní) kolonce (a) nás zajímá Váš názor o mateřské škole podle Vašich představ. Ve druhé (spodní) části každé otázky (b), prosím, ohodnoťte skutečně nabízené sportovní služby ve Vaší mateřské škole.

(a) = Váš názor o škole podle Vašich představ, resp. co očekáváte od ideální MŠ.

(b) = Skutečně nabízené služby ve Vaší MŠ.

V následující sekci budete přiřazovat body k jednotlivým otázkám v rozsahu -3 až 3, přičemž -3 znamená, že ABSOLUTNĚ NESOUHLASÍM a 3, že ABSOLUTNĚ SOUHLASÍM. Jinými slovy, čím více bodů přiřadíte, tím více souhlasíte. Příslušné číslo, prosím, zakroužkujte.

1. Hmotné zajištění mateřské školy

1.(a) Budovy mateřské školy podle mých představ, by měly být umístěny v blízkosti zeleně – parku (možnost procházek, pohybových aktivit), příjemné, bezpečné a dostupné lokaci	-3 -2 -1 0 1 2 3
1.(b) Tato budova MŠ je umístěna v blízkosti zeleně – parku (možnost procházek, pohybových aktivit), příjemné, bezpečné a dostupné lokaci	-3 -2 -1 0 1 2 3
2.(a) MŠ podle mých představ, disponuje hřištěm s prvky, které podporují rozvoj obratnosti (prolézačky, žebříky, lanové sítě atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3
2.(b) Tato budova MŠ disponuje hřištěm s prvky, které podporují rozvoj obratnosti (prolézačky, žebříky, lanové sítě atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3

3.(a) MŠ podle mých představ, disponuje místností, která je určena výhradně pro tělovýchovné aktivity (žebřiny, žíněnky, kruhy, švédské bedny atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3
3.(b) Tato budova MŠ disponuje místností, která je určena výhradně pro tělovýchovné aktivity (žebřiny, žíněnky, kruhy, švédské bedny atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3

4.(a) MŠ podle mých představ, má své internetové stránky, kde lze přehledně vyhledat základní informace a kontakty, zejména pak nabídky pohybových aktivit a kroužků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
4.(b) Tato MŠ má svoje internetové stránky. Pokud ano, lze na nich přehledně vyhledat základní informace a kontakty, zejména pak nabídky pohybových aktivit a kroužků.	-3 -2 -1 0 1 2 3

5.(a) MŠ podle mých představ, má mít na zahradě bazén/bazének, který slouží dětem v teplých měsících k seznamování s vodou a k přípravě na plavání, což je jedna ze základních činností, které vychází z rámcového vzdělávacího programu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
5.(b) Tato MŠ má na zahradě bazén/bazének, který slouží dětem v teplých měsících k seznamování s vodou a k přípravě na plavání, což je jedna ze základních činností, které vychází z rámcového vzdělávacího programu.	-3 -2 -1 0 1 2 3

2. Spolehlivost MŠ

6.(a) V MŠ podle mých představ, by zaměstnanci měli pečlivě dohlížet na dodržování základních hygienických norem a bezpečnostních předpisů. (Zejména při pohybových aktivitách, sportovních (pohybových) kroužcích, či při seznamování dětí s vodou v bazénu.)	-3 -2 -1 0 1 2 3
6.(b) Myslím si, že tato MŠ pečlivě dohlíží na dodržování základních hygienických norem a bezpečnostních předpisů. (Zejména při pohybových aktivitách, sportovních (pohybových) kroužcích, či při seznamování dětí s vodou v bazénu.)	-3 -2 -1 0 1 2 3

7.(a) V MŠ podle mých představ, existuje dostatek volitelných pohybových kroužků, respektujících různou úroveň fyzických schopností dětí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
7.(b) V této MŠ existuje dostatek volitelných pohybových kroužků, respektujících různou úroveň fyzických schopností dětí.	-3 -2 -1 0 1 2 3

8.(a) V MŠ podle mých představ, je vždy spoleh na time-management – čas pohybových aktivit a kroužků (podle toho, jak uvádějí).	-3 -2 -1 0 1 2 3
8.(b) V této MŠ se mohou pokaždé spolehnout na čas, který uvádějí v rozvrhu aktivit.	-3 -2 -1 0 1 2 3

9.(a) Náplň pohybových programů a kroužků nabízených v MŠ podle mých představ, je dodržována podle toho, jak ji školka uvádí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
9.(b) Náplň pohybových programů a kroužků nabízených touto MŠ je dodržována podle toho, jak ji školka uvádí.	-3 -2 -1 0 1 2 3

3. Odpovědný přístup zaměstnanců MŠ

10.(a) Komunikace mezi zaměstnanci MŠ podle mých představ a rodiči, probíhá nejčastěji osobním rozhovorem. (Např. sportovní nadání dítěte je řešeno osobně s rodiči nějakým konkrétním doporučením.)	-3 -2 -1 0 1 2 3
10.(b) Zaměstnanci této MŠ komunikují s rodiči nejčastěji osobním rozhovorem. (Např. sportovní nadání dítěte je řešeno osobně s rodiči nějakým konkrétním doporučením.)	-3 -2 -1 0 1 2 3

11.(a) MŠ podle mých představ, reaguje na všechny dostupné formy komunikace (maily, sociální sítě, telefony, atp.) - zejména na dotazy o sportovních kroužcích a pohybových aktivitách MŠ.	-3 -2 -1 0 1 2 3
--	------------------

11.(b) Tato MŠ reaguje na všechny dostupné formy komunikace (maily, sociální sítě, telefony, atp.) – zejména na dotazy o sportovních kroužcích a pohybových aktivitách MŠ.	-3 -2 -1 0 1 2 3
--	------------------

12.(a) MŠ podle mých představ, má mít dostatečně kvalitní a zdravou stravu, která bude dětem vždy chutnat.	-3 -2 -1 0 1 2 3
12.(b) Myslím si, že tato MŠ má dostatečně kvalitní a zdravou stravu, která dětem chutná.	-3 -2 -1 0 1 2 3

13.(a) Učitelé v MŠ podle mých představ, jsou dětem osobním příkladem v přístupu ke zdravému životnímu stylu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
13.(b) Myslím si, že učitelé v této MŠ jsou dětem osobním příkladem v přístupu ke zdravému životnímu stylu.	-3 -2 -1 0 1 2 3

4. Pocit jistoty

14.(a) MŠ podle mých představ, disponuje alespoň jedním učitelem, který má odborné znalosti v oblasti tělovýchova předškoláků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
14.(b) Domnívám se, že tato MŠ disponuje alespoň jedním učitelem, který má odborné znalosti v oblasti tělovýchova předškoláků.	-3 -2 -1 0 1 2 3

15.(a) Personál MŠ podle mých představ, disponuje dostatečnými odbornými znalostmi první pomoci a schopností rychle jednat v případě úrazu dětí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
15.(b) Myslím si, že personál této MŠ disponuje dostatečnými odbornými znalostmi první pomoci a schopností rychle jednat v případě úrazu dětí.	-3 -2 -1 0 1 2 3

16.(a) Když rodiče nechávají své děti v pohybových kroužcích, či aktivitách, nebo pouze areálu MŠ (podle mých představ), nabývají pocitu, že nechávají děti „ve správných rukou“ a plně důvěřují vedoucím těchto programů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
16.(b) Když nechám své děti v pohybových kroužcích, či aktivitách, nebo pouze v areálu MŠ, nabývám pocitu, že nechávám dítě „ve správných rukou“ a plně důvěřuji vedoucím těchto programů.	-3 -2 -1 0 1 2 3

17.(a) Vedoucí pohybových kroužků a aktivit v MŠ podle mých představ, jsou trpěliví a umírnění k dětem, které nemusí být natolik fyzicky zdatné – tzn., nezvyšují na ně hlas, atp.	-3 -2 -1 0 1 2 3
17.(b) Podle mého názoru, vedoucí pohybových kroužků a aktivit v této MŠ jsou trpěliví a umírnění k dětem, které nemusí být natolik fyzicky zdatné – tzn., nezvyšují na ně hlas, atp.	-3 -2 -1 0 1 2 3

5. Empatie

18.(a) Ředitelka MŠ podle mých představ, respektuje přání rodičů, týkající se skladby pohybových aktivit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
18.(b) Ředitelka této MŠ respektuje přání rodičů, týkající se skladby pohybových aktivit.	-3 -2 -1 0 1 2 3

19.(a) Učitelé v MŠ podle mých představ, dokážou individuálně přistupovat k dětem s různým stupněm pohybových schopností.	-3 -2 -1 0 1 2 3
19.(b) Myslím si, že učitelé v této MŠ dokážou individuálně přistupovat k dětem s různým stupněm pohybových schopností.	-3 -2 -1 0 1 2 3

20.(a) Učitelé MŠ podle mých představ, řeší případné konfliktní situace vzniklé při pohybových aktivitách, či sportovních kroužcích citlivě a v soukromí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
20.(b) Myslím si, že učitelé této MŠ řeší případné konfliktní situace vzniklé při pohybových aktivitách, či sportovních kroužcích citlivě a v soukromí.	-3 -2 -1 0 1 2 3

21.(a) MŠ podle mých představ, pořádá projektové dny, zaměřené na rozvoj pohybových dovedností a posílení týmové spolupráce (OH, sportovní den, den pro zdraví atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3
21.(b) Tato MŠ pořádá projektové dny, zaměřené na rozvoj pohybových dovedností a posílení týmové spolupráce (OH, sportovní den, den pro zdraví atp.)	-3 -2 -1 0 1 2 3

22.(a) Kroužky a pohybové aktivity v MŠ podle mých představ, jsou realizovány v dostupných a vyhovujících časech pro většinu. Případně by mělo existovat více kroužků v časových sledech.	-3 -2 -1 0 1 2 3
22.(b) Kroužky a pohybové aktivity v této MŠ jsou realizovány v dostupných a vyhovujících časech pro většinu. Případně existuje více kroužků v časových sledech.	-3 -2 -1 0 1 2 3

A, b) U následujících otázek, prosím, zakroužkujte příslušnou odpověď.

1. Počet dětí v rodině	1 2 3 4 a více
------------------------	-------------------------

2. Počet dětí v této mateřské škole	1 2 3 4 a více
-------------------------------------	-------------------------

3. Věk dítěte / dětí v MŠ (pokud máte v instituci více dětí, dopište jejich věk, prosím, pod nabízené možnosti.)	3 4 5 6 _____
--	---------------------------

4. Pohlaví dítěte / dětí v MŠ (pokud máte v instituci více dětí, dopište jejich pohlaví, prosím, pod nabízené možnosti.)	Mužské Ženské _____
--	---------------------------

5. Váš vztah ke sportu je	kladný neutrální záporný
---------------------------	--------------------------------

B) V následující položce, prosím, rozdělte dle Vaší osobní preference celkových 100 bodů mezi jednotlivé vlastnosti mateřské školy. Čím více bodů jednotlivé vlastnosti přiřadíte, tím vyšší má pro Vás hodnotu a prioritu.

Hmotné zajištění MŠ – To, co lidé vidí a s čím přijdou do styku (vzhled, zařízení, vybavení, či umístění budovy MŠ)

Spolehlivost MŠ – Schopnost MŠ poskytovat služby tak, jak uvádí, kvalitně a v inzerovaném rozsahu

Odpovědný přístup zaměstnanců MŠ – Ochota a připravenost pomoci, kvalitní komunikace s rodiči (popř. zákonnými zástupci)

Pocit jistoty – Zdvořilý, vyškolený a znalý personál (pocit důvěry), zázemí školky

Empatie – Individuální přístup personálu k dětem i rodičům, schopnost vyhovět, schopnost vcítění a zvládnání neočekávaných situací

VLASTNOSTI	POČET BODŮ
Hmotné zajištění MŠ	
Spolehlivost MŠ	
Odpovědný přístup zaměstnanců MŠ	
Pocit jistoty	
Empatie	
SOUČET	100

Dotazník prosím odevzdejte paní učitelce/učíteli. Děkujeme Vám za spolupráci a čas strávený při vyplňování. Věříme, že tento dotazník přispěje ke zlepšení kvality sportovních služeb této mateřské školy.

Na následující straně máte možnost uvést své názory, připomínky, přání, či stížnosti a vyjádřit se tak nejen ke kvalitě nabízených sportovních služeb.

C) Existuje něco, co byste chtěli vzkázat managementu Vaší MŠ? Neváhejte sem napsat třeba i konkrétní důvody, v případě označení nespokojení s příslušnou službou.

Vojtěch Pavlík

Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu
Management tělesné výchovy a sportu

Příloha 2: Četnosti odpovědí**Hmotné zajištění – MŠ Psáry**

Otázka	1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b
Hodnota										
3	27	6	28	7	16	2	23	11	9	
2	2	5	1	12	5	2	5	10	3	2
1		8		4	2	2	1	6	2	2
0		8		5	4	6		2	3	3
-1		1			1	2			2	2
-2		1		1		3			3	4
-3					1	12			7	16

Hmotné zajištění – MŠ Matjuchinova

Otázka	1a	1b	2a	2b	3a	3b	4a	4b	5a	5b
Hodnota										
3	39	20	32	16	30	18	34	8	8	5
2	7	21	12	16	11	15	9	21	6	7
1		3	2	10	4	7	3	8	8	6
0		2		2	1	3		5	13	14
-1				1				3	3	1
-2						2			3	4
-3						1		1	5	9

Spolehlivost – MŠ Psáry

Otázka	6a	6b	7a	7b	8a	8b	9a	9b
Hodnota								
3	27	22	24	5	26	13	24	13
2	2	3	2	10	1	9	2	5
1		1	2	4	2	2	2	3
0		2	1	4		2		3
-1		1		2		1		2
-2				1		2	1	1
-3				3				2

Spolehlivost – MŠ Matjuchinova

Otázka	6a	6b	7a	7b	8a	8b	9a	9b
Hodnota								
3	37	30	20	7	22	23	30	29
2	8	6	12	7	15	8	10	8
1	1	6	12	8	9	10	4	4
0		4	2	9		4		2
-1				4		1	2	3
-2				3				
-3				8				

Odpořvedný přístup zaměštnanců – MŠ Psáry

Otázka	10a	10b	11a	11b	12a	12b	13a	13b
Hodnota								
3	27	20	23	13	24	8	27	18
2	1	5	5	10	5	12	1	5
1	1	4		4		4		1
0			1			2	1	3
-1				1		1		1
-2				1		1		
-3						1		1

Odpořvedný přístup zaměštnanců – MŠ Matjuchinova

Otázka	10a	10b	11a	11b	12a	12b	13a	13b
Hodnota								
3	40	23	30	19	41	13	34	25
2	6	8	13	14	4	13	12	8
1		5	3	4	1	2		4
0		4		5				
-1		2				7		1
-2		2		4		1		3
-3		2						4

Pocit jistoty – MŠ Psáry

Otázka	14a	14b	15a	15b	16a	16b	17a	17b
Hodnota								
3	18	12	23	15	24	14	26	14
2	6	5	5	8	5	7	3	7
1	1	2	1	4		3		4
0	3	8		1		4		2
-1		1		1				2
-2	1	1				1		
-3								

Pocit jistoty – MŠ Matjuchinova

Otázka	14a	14b	15a	15b	16a	16b	17a	17b
Hodnota								
3	23	19	46	35	46	38	42	27
2	11	9		5		6	3	14
1	8	6		2		1	1	5
0	4	7		4		1		
-1		1						
-2		3						
-3		1						

Empatie – MŠ Psáry

Otázka	18a	18b	19a	19b	20a	20b	21a	21b	22a	22b
Hodnota										
3	21	3	27	19	26	14	18	9	18	6
2	7	4	2	6	3	8	7	6	6	6
1		6		1		4	2	5	2	7
0	1	7		1		1	2	1	3	4
-1		5		2		1		3		1
-2		3				1		1		4
-3		1						4		1

Empatie – MŠ Matjuchinova

Otázka	18a	18b	19a	19b	20a	20b	21a	21b	22a	22b
Hodnota										
3	32	16	38	21	44	21	18	11	26	15
2	14	18	6	11	2	16	19	17	9	7
1		7	2	6		2	4	7	10	13
0		5		2		1	5	4	1	4
-1				1		4		1		5
-2				1		2		3		1
-3				4				3		1

Preference jednotlivých vlastností funkční kvality služeb – MŠ Psáry (četnosti)

Vlastnosti	Počet bodů
Hmotné zajištění MŠ (21%)	40, 60, 20, 10, 10, 10, 30, 40, 0, 20, 20, 0, 0, 20, 0, 20, 10, 0, 10, 30, 40, 30, 10, 40, 30, 10, 20, 30, 20
Spolehlivost MŠ (20%)	10, 20, 20, 20, 20, 30, 20, 10, 20, 30, 20, 10, 30, 20, 30, 20, 30, 0, 20, 10, 20, 30, 20, 20, 30, 30, 20, 10, 20
Odpovědný přístup zaměstnanců (27%)	20, 10, 20, 30, 20, 30, 20, 20, 50, 30, 20, 40, 30, 40, 30, 30, 20, 100, 30, 30, 10, 10, 30, 10, 20, 20, 20, 10, 30
Pocit jistoty (18%)	15, 5, 20, 20, 20, 20, 10, 20, 30, 20, 20, 30, 30, 10, 30, 20, 30, 0, 30, 20, 10, 10, 20, 15, 10, 20, 20, 25, 15
Empatie (14%)	15, 5, 20, 20, 30, 10, 20, 10, 0, 0, 20, 20, 10, 10, 10, 10, 10, 0, 10, 10, 20, 20, 20, 15, 10, 20, 20, 25, 15

Preference jednotlivých vlastností funkční kvality služeb – MŠ Matjuchinova

Vlastnosti	Počet bodů
Hmotné zajištění MŠ (17%)	20, 10, 20, 40, 10, 40, 20, 20, 10, 20, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 15, 10, 20, 23, 15, 20, 20, 20, 20, 15, 20, 20, 15, 15, 40, 10, 10, 20, 20, 10, 20, 0, 10, 10, 10, 10, 15, 10, 40
Spolehlivost MŠ (19%)	20, 30, 20, 40, 20, 20, 20, 20, 10, 10, 30, 25, 30, 20, 20, 20, 15, 15, 10, 30, 23, 15, 20, 10, 20, 20, 25, 20, 30, 15, 15, 20, 30, 10, 10, 10, 30, 20, 25, 10, 10, 20, 10, 15, 15, 20
Odpovědný přístup zaměstnanců (21%)	20, 30, 20, 10, 30, 10, 20, 20, 20, 10, 20, 15, 25, 20, 20, 20, 30, 25, 25, 30, 23, 20, 10, 30, 20, 30, 20, 20, 30, 20, 25, 10, 30, 20, 10, 30, 20, 20, 25, 20, 20, 20, 25, 20, 30, 10
Pocit jistoty (23%)	20, 30, 20, 0, 30, 10, 20, 30, 20, 50, 20, 25, 25, 30, 30, 20, 15, 25, 30, 10, 23, 20, 20, 20, 20, 20, 15, 20, 10, 20, 25, 10, 30, 20, 50, 20, 20, 20, 25, 20, 40, 30, 30, 20, 15, 30