
Kvalitu sportovišť' nejlépe posoudí sami zákazníci

Kvalitu sportovišť' nejlépe posoudí sami zákazníci

13. 12. 2011; autor: Helena Stinglová; rubrika: Projekty a týmy UK

Standardizovat univerzální nástroj, kterým by se dala měřit kvalita tuzemských fitness center. To je cíl tříletého projektu Mgr. Jana Šímy z [katedry kinantropologie, humanitních věd a managementu sportu](#) Fakulty tělesné výchovy a sportu UK. Po uplynutí prvního roku projektu se Šímovi podařilo najít vhodný způsob, jak úrovně sportovních areálů poměřovat. Podobným způsobem by se mohla v budoucnu měřit i kvalita služeb nemocnic nebo třeba bank.



Mgr. Jan Šíma

„Hlavním motivem pro náš projekt byla absence spolehlivého nástroje pro měření kvality služeb ve sportu,“ řekl Mgr. Jan Šíma. „Ukazuje se, že laická i odborná veřejnost při svých výzkumech využívá metody, které nejsou dostatečně spolehlivé, nejsou dostatečně statisticky a metodologicky ověřené. My jsme chtěli tento stav napravit,“ popsal Šíma cíle projektu Měření kvality sportovních služeb v oblasti fitness, který odstartoval na začátku letošního roku.

Pro hodnocení kvality sportovních areálů Šíma vybral metodu SERVQUAL (spojení anglických slov „service“ a „quality“), kterou v 80. letech minulého století sestavil tým amerických odborníků na marketing A. Parasuraman, Valarie A. Zeithamlová a Leonard L. Berry. V tomto typu výzkumu hodnotí kvalitu nabízených služeb sami zákazníci prostřednictvím předem sestavených dotazníků. Vyplněné archy potom výzkumný tým analyzuje.

„V zahraničí se SERVQUAL používá velmi často, u nás se teprve začíná objevovat,“ podotkl Šíma s tím, že měření kvality služeb je důležitým marketingovým nástrojem pro většinu komerčních i neziskových firem.

Dotazník, který trojice amerických vědců sestavila, Šíma standardizoval pro české prostředí. „Byl to velmi složitý a dlouhý proces. S pomocí odborníků jsme ho převedli do češtiny, upravili pro oblast fitness a provedli pilotáž. První verzi dotazníků jsme šli vyzkoušet do terénu,“ popsal počáteční průběh svého projektu Jan Šíma.



Až bude dotazník, který tvoří na dvě desítky uzavřených i otevřených otázek, hotový, nastane další fáze projektu, tedy samotné testování tuzemských fitness center. „Projekt se rozjížděl poměrně dlouho. Chtěli jsme přijít s opravdu kvalitním nástrojem pro měření kvality služeb, který pak budou moci používat i další lidé, třeba i pro jiné oblasti, než jsou fitness centra.“ Podle Šímy by se takto mohla testovat kvalita služeb i v nemocnicích, bankách nebo pojišťovnách. „Samozřejmě by se dotazník musel upravit pro dané prostředí,“ podotkl Šíma.

Najít odpověď na to, jak si vybrat ten nejlepší sportovní areál, není podle Šímy jednoduché. „Nedá se to zobecnit. Každý zákazník je jiný a má jiné požadavky. Stejnou službu může jeden zákazník hodnotit jako skvělou, jiný ji může ohodnotit jako otřesnou. Nejde to jinak než se zeptat velkého počtu lidí a jejich odpovědi pak statisticky vyhodnotit,“ vysvětlil Mgr. Jan Šíma.