

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU



Měření spokojenosti zákazníků na trhu technických služeb
Customer Satisfaction Measurement in the Technical Services Market

Student:
Vedoucí bakalářské práce:

Michaela Zahradníková
Ing. Petr Baránek, Ph.D.

Ostrava 2018

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání bakalářské práce

Student: **Michaela Zahradníková**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R062 Marketing a obchod

Téma: **Měření spokojenosti zákazníků na trhu technických služeb**
Customer Satisfaction Measurement in the Technical Services Market

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika společnosti TS a.s.
3. Teoretická východiska analýzy spokojenosti
4. Metodika shromažďování dat
5. Analýza spokojenosti zákazníků
6. Návrhy a doporučení
7. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

JIANG, Hongwei and Yahua ZHANG. An Investigation of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in China's Airline Market. *Journal of Air Transport Management*. 2016, č. 57, s. 80-88. ISSN 0969-6997.

TAHAL, Radek et al. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada, 2017. 264 s. ISBN 978-80-271-0206-8.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Baránek, Ph.D.**

Datum zadání: 24.11.2017

Datum odevzdání: 11.05.2018



doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně. Přílohy č. 1, č. 2 a č. 3, dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.“

V Ostravě 11. 5. 2018



.....
Michaela Zahradníková

Obsah

1	Úvod.....	6
2	Charakteristika společnosti TS a.s.	8
2.1	Základní charakteristika společnosti.....	8
2.2	Historie	9
2.3	Provozy	10
2.3.1	Provoz Technická správa	10
2.3.2	Provoz Zeleň	11
2.3.3	Provoz Komunikace.....	12
2.3.4	Provoz Veřejné osvětlení	14
2.3.5	Provoz Přenesená správa.....	15
2.4	In – house.....	15
2.5	Pietas.....	16
3	Teoretická východiska analýzy spokojenosti.....	17
3.1	Služby	17
3.1.1	Služba jako sektor národního hospodářství.....	17
3.1.2	Vlastnosti služeb	18
3.1.3	Marketingový mix služeb.....	19
3.1.4	Veřejné služby.....	21
3.2	Kvalita veřejných služeb.....	21
3.3	Spokojenost zákazníka	22
3.4	Měření spokojenosti	25
3.5	Metody sběru dat	26
3.6	Analýza dat	29
3.6.1	Typy proměnných	29
3.6.2	Základní statistická deskripce	30
4	Metodika shromažďování dat	31
4.1	Přípravná fáze	31
4.1.1	Definování problému.....	31

4.1.2	Definování cíle	31
4.1.3	Stanovení hypotéz	32
4.1.4	Základní soubor.....	32
4.1.5	Výběrový soubor	33
4.1.6	Struktura dotazníku	33
4.1.7	Použitý software a analytické metody.....	34
4.2	Realizační fáze.....	34
4.2.1	Sběr dat.....	34
4.2.2	Problémy spojené se sběrem dat	34
4.2.3	Zpracování dat.....	35
4.2.4	Analýza.....	36
5	Analýza spokojenosti zákazníků.....	39
5.1	Demografická charakteristika souboru	39
5.2	Analýza baterie	40
5.2.1	Veřejné osvětlení.....	40
5.2.2	Nasvětlení přechodů pro chodce	42
5.2.3	Vánoční výzdoba.....	44
5.2.4	Nasvětlení historických budov	45
5.2.5	Stav městského mobiliáře.....	46
5.2.6	Čistota veřejných WC	47
5.2.7	Úklid města	48
5.2.8	Zimní údržba	49
5.2.9	Provoz parkovišť	50
5.2.10	Zeleň v Místku	52
5.2.11	Zeleň ve Frýdku	52
5.2.12	Pohřební služba Pietas a hrobová matrika.....	53
5.3	Srovnání středních hodnot	55
5.4	Faktorová analýza.....	55

5.5	Analýza trendu spokojenosti	58
6	Návrhy a doporučení.....	59
6.1	Sběr dat	59
6.2	Dotazník.....	59
6.3	Spokojenost	60
7	Závěr	62
	Seznam použité literatury	
	Seznam zkratk	
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	
	Přílohy	

1 Úvod

Každodenně jsou občané při procházkách městem obklopováni krásnými květinovými záhony a parky s udržovanými stromy a trávničky. Mají se kde posadit na pohodlné lavičky a odpočinout si. Jsou zde dětská hřiště, kam si mohou jít hrát se svými dětmi. Na konci listopadu se celé město rozzáří vánoční výzdobou. To vše je bráno jako samozřejmost. Mnoho obyvatel si myslí, že s technickými službami nepřijdou do styku, nebo že jejich práce spočívá pouze ve vyvážení odpadu.

Údržbu statutárního města Frýdek-Místek a místních částí, patřících pod správu tohoto města, má na starost společnost TS a.s. Mezi tyto lokality se řadí Lískovec, Lysůvky, Skalice, Zelinkovice a Chlebovice. Společnost TS a.s. působí ve Frýdku-Místku od roku 1965, ale v takové podobě, v jaké ji známe dnes, existuje od roku 1995, kdy byla transformována na akciovou společnost.

Tématem této bakalářské práce je analýza spokojenosti zákazníků společnosti TS a.s., která působí na trhu technických služeb. Tato společnost byla vybrána, protože autorka po dobu pěti let prováděla, jako tazatelka v rámci brigád, průzkumy spokojenosti. Právě to bylo podnětem, aby zpracovala srovnání všech provedených průzkumů a zaměřila se zvláště na poslední z nich. Zajímavým také shledává problematiku sestavování dotazníků, a proto při návrhu na zlepšení stávajícího dotazníku, který je občanům každoročně předkládán, bude použita faktorová analýza, která může odhalit případné nedostatky.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat spokojenost občanů s technickými službami ve Frýdku-Místku. Průzkumy spokojenosti jsou prostřednictvím TS a.s. vyhotovovány od roku 2004 a v rámci této práce budou průzkumy srovnány a zjištěn trend zákaznické vnímané kvality služeb. Dále se autorka zaměří na poslední průzkum, který podrobí detailní analýze závislosti. Po rozborech a zjištění všech potřebných informací budou představeny návrhy a doporučení, které by mohly být nápomocny při zvyšování spokojenosti občanů a upevnování vytvořené image.

Práce je sestavena ze sedmi kapitol. První kapitolou je úvod, ve kterém autorka představí téma bakalářské práce a důvody, které vedly k volbě tohoto tématu. Dále zde bude v krátkosti představena společnost TS a.s., která bude objektem analýz měření spokojenosti. Nedílnou součástí úvodu je stanovení cílů práce. Ve druhé kapitole s názvem charakteristika společnosti TS a.s. je

možné se detailněji seznámit se společností TS a.s. poskytující technické služby pro statutární město Frýdek-Místek a jeho okolí, které patří pod jeho správu. Popsána zde bude historie společnosti a její vývoj. Podstatné bude přiblížení systému organizace TS a.s., která je postavena na fungování pěti provozů. Následující kapitola bude věnována teoretickým východiskům zaměřujících se na definici a charakteristiku služeb, dále na kvalitu, jež je velmi obtížně měřitelná v oblasti služeb. Jakost je úzce spjata s očekáváním zákazníka, proto bude část kapitoly věnována zákazníkovi a jeho požadavkům. Nejpodstatnější částí třetí kapitoly jsou pak metody marketingového výzkumu. Zde budou popsány metody získávání informací a jejich vyhodnocování. Ve čtvrté kapitole bude rozepsán postup a metodika výzkumu na, kterou bude navazovat samotná analýza spokojenosti v kapitole č.5. V té budou pomocí počítačových programů SPSS Statistic 25 a Microsoft Excel zpracována data, poskytnutá společností TS a.s. z měření spokojenosti od roku 2006. Výsledky budou srovnány v jednom grafu, aby byl zřetelný trend spokojenosti. Následně bude analýza zaměřena na data z měření spokojenosti z roku 2017, kde dojde k testování závislosti na demografických charakteristikách. V kapitole návrhy a zlepšení bude představena efektivnější varianta používaného dotazníku, který je v předchozí kapitole podroben faktorové analýze, jejíž výsledek bude východiskem pro vytvoření dotazníku nového. V závěru dojde ke shrnutí zjištěných skutečností.

2 Charakteristika společnosti TS a.s.

Oficiální název společnosti je TS a.s., který mnoho lidí považuje za zkratku slovního spojení technické služby. Tato kapitola bude zaměřena na základní charakteristiku této společnosti, historii a konkrétní oblasti služeb, které TS a.s. poskytuje.

2.1 Základní charakteristika společnosti

TS a.s. sídlící ve Frýdku-Místku, na ulici 17. listopadu 910 je akciová společnost poskytující veřejné služby pro občany Frýdku-Místku a jeho okolí (blíže specifikované později). Je držitelem těchto certifikátů kvality:

- ČSN EN ISO 9001:2016
- ČSN EN ISO 14001:2016
- ČSN EN 50001:2012
- OHSAS 18001:2008

Služby, které TS a.s. poskytuje, se člení do pěti provozů a těmi jsou Technická správa, Zeleň, Komunikace, Veřejné osvětlení a Přenesená správa. TS a.s. je rovněž provozovatelem pohřební služby Pietas. „Naše služby pro Vaši pohodu“, tak zní slogan TS a.s., který koresponduje se základními hodnotami společnosti, mezi které patří kvalita, spolehlivost, pružnost a ekologie. „Chceme být jedničkou ve správním území statutárního města Frýdku-Místku a bude-li to možné i regionu Frýdecko-Místecko v oblasti výstavby a údržby veřejného osvětlení, komunikací, zeleně, městského mobiliáře, pohřebnictví a korektním partnerem pro Vás,“ uvádí vizi předseda představenstva Ing. Jaromír Kohut. (Interní zdroje společnosti TS a.s.)

V dnešní době má společnost 170 kmenových zaměstnanců a každým rokem v jarních měsících, prostřednictvím úřadu práce v rámci veřejně prospěšných prací, nabírá dočasně okolo 30-ti pracovníků. Přestože TS a.s. nabízí mnoho služeb i samotným občanům, sama se nesmí aktivně do nabídky zapojit. Pro vykonání služby musí zákazník oslovit společnost jako první. Tato povinnost vyplývá ze systému zadávání zakázek „IN HOUSE“, který je dán vertikální spoluprací mezi TS a.s. a statutárním městem Frýdek-Místek.

2.2 Historie

Společnost TS a.s. byla původně příspěvkovou organizací, která vznikla 1. 1. 1968. Do té doby byly technické služby zajišťovány městským národním výborem. Hlavní sídlo příspěvkové organizace se nacházelo naproti restaurace U Křivého psa. Nacházelo se zde ředitelství, ekonomický úsek, vedoucí jednotlivých provozů a sklady. Avšak ne všechny provozy byly součástí komplexu. Provoz zeleň byl umístěn na ulici Mánesova, natěračská dílna a autodílna měly své zázemí na dnešním Zámeckém náměstí. Využity byly i prostory samotného zámku pro elektrodílnu. V roce 1969 došlo k výstavbě nového arálu na ulici Slezská a přesunutí všech provozů na jedno místo. Ředitelství se v té době přestěhovalo do rodinného domu na ulici Ed. Urxe, sousedící se Slezskou ulicí. Jelikož se roku 1983 začalo v této lokalitě budovat sídliště, musela se společnost přemístit. Novým útočištěm se stal areál na ulici 17. listopadu, dříve třída Lidových milicí, který byl v minulosti využíván pro textilní výrobu i vojenské účely. V roce 1995 došlo k transformaci společnosti a vznikla TS a.s. tak, jak ji známe dnes. Zakladatelem a také jediným akcionářem je statutární město Frýdek-Místek.

V dnešní době TS a.s. obhospodařuje 7 898 ks světelných bodů, 161,5 ha zeleně, 186 km vozovek. Největší rozvoj je znát především v oblasti veřejného osvětlení. V roce založení tzn. roku 1968 pečovaly technické služby o 1 480 světelných bodů, 115 ha zeleně a pouze 89 km vozovek, což je méně než polovina dnešní délky komunikací.



Obrázek 2.1 Původní vrátnice, zdroj: TS a.s



Obrázek 2.2 Bývalý areál, zdroj: TS a.s.

2.3 Provozy

Činnost TS a.s. se dá rozčlenit do určitých oblastí, na tzv. provozy. Tento typ organizace zaručuje větší efektivnost řízení, plánování, organizování či kontroly. Každý z nich má jasně definované pole působnosti, za které nesou zodpovědnost jejich vedoucí. TS a.s. zabezpečuje činnosti pro zákazníky (v tomto případě občany) těmito pěti provozy:

- technická správa
- zeleň
- komunikace
- veřejné osvětlení
- přenesená správa.

Jelikož cílem této bakalářské práce je zjistit spokojenost zákazníků, při které bude hrát rozdělení poskytovaných služeb velkou roli, je nutné si každý z provozů představit a objasnit, jaké činnosti má v kompetenci.

2.3.1 Provoz Technická správa

Mezi služby poskytované provozem Technická správa se řadí výstavba víceúčelových sportovních hřišť, zajišťujících sportovní vyžití nejen pro mládež, ale pro všechny občany napříč věkovým spektrem, výstavba kurtů a instalace pingpongových a šachových stolů. Nechybí dětská hřiště, která neplní pouze funkci zábavní atrakce pro děti a posezení pro dohlížející maminky či babičky, ale i funkci estetickou, jelikož TS a.s. si dává při výstavbě těchto konstrukcí velmi záležet. To se také projevilo při realizaci nového oplocení, které zdobí plastové pláty, na kterých jsou zvětšeny obrázky žáků místních škol. Do pole působnosti tohoto provozu dále patří budování a rekonstrukce chodníků, výroba a montáž odpadkových košů, autobusových zastávek, zábradlí a plotů, stojanů na kola, altánů a laviček. Mimo jiné provoz realizuje nátěr dřevěných a kovových konstrukcí. Zabývá se také opravou pěších lávek a výrobou reklamních, plakátovacích ploch a informačních tabulí.



Obrázek 2.3 Dětské hřiště, zdroj: TS a.s.



Obrázek 2.4 Výstavba chodníku, zdroj: TS a.s.

2.3.2 Provoz Zeleň

Provoz Zeleň má na starosti správu a údržbu zeleně, tím se rozumí výsadba a údržba keřů a stromů, což zahrnuje ořezy, hubení nežádoucí vegetace, omlazování, přihnojování, kácení a zálivku. Dále pak výsadbu a ošetřování květinových záhonů, kultivaci ploch a následné zatravnování. Bez těchto služeb by se občané nemohli kochat krásným rozkvetlým městem, ani užívat kousek přírody v podobě udržovaných parků, kde lze příjemně trávit volný čas. Od dubna do října zajišťuje provoz dle požadavků odboru životního prostředí a zemědělství magistrátu města sečení travnatých ploch, ty se podle rozdělení kosí 2-8 krát za sezónu. Po zimním období přichází velmi důležitý krok, a to vyhrabávání starého listí, odpadků a jiných nežádoucích elementů, které se za předešlé období nahromadilo.



Obrázek 2.5 Květinové záhony, zdroj: TS a.s.



Obrázek 2.6 Kosení trávy, zdroj: TS a.s.

V rámci oslav 750 let založení města (2017) osadila TS a.s. záhony a kruhové objezdy květinami tvořícími nejen nápisy odkazující na výročí města, ale i prvky nového loga Frýdku-Místku.



Obrázek 2.7 Kruhový objezd, zdroj: TS a.s.

Obrázek 2.8 Květinový záhon, zdroj: TS a.s.

2.3.3 Provoz Komunikace

Provoz Komunikace funguje v oblasti správy a údržby komunikací, která zahrnuje opravy místních vozovek, asfaltových ploch a vjezdů. Provoz mimo jiné provádí čištění a mytí komunikací, autobusových zastávek, podchodů, veřejných prostranství a parkovišť, a to jak za pomoci strojů, tak i ručně. Dále se provoz stará v pravidelných intervalech o sběr odpadků. Odvoz odpadů má však na starosti Frýdecká skládka a.s., což často obyvatelé zaměňují. Na základě objednávek zapůjčuje např. řezačky asfaltového povrchu, hydraulické sbíjecí kladivo, válec, a to vše včetně obsluhy. Pro co největší efektivitu úklidu TS a.s. přistoupila k tzv. blokovému čištění ulic, což znamená, že se postupuje po jednotlivých ulicích a provádí se komplexní strojní i ruční úklid komunikací. Provoz dále zajišťuje instalaci a údržbu svislého i vodorovného dopravního značení. V praxi to znamená nástřik parkovacích míst a symbolů značících místa pro invalidy, přechodů pro chodce, autobusových zastávek a vodících čar. Nedílnou součástí poskytovaných služeb tímto provozem je zimní údržba. V zimním období, které je legislativně stanoveno na dobu od 1. listopadu do 31. března, funguje dispečerská služba, která napomáhá efektivně řešit problémy spjaté právě s tímto obdobím. Do zimní údržby spadá odklizení sněhu a posyp silnic a chodníků, které jsou udržovány dle následujícího pořadí, ovlivněného důležitostí úseku.

Vozovky

- I. Rychlostní a sběrné komunikace s MHD, příjezdové komunikace k významným zařízením jako jsou školy, nemocnice, domovy pro seniory.
- II. Sběrné místní komunikace, které nebyly zařazeny do skupiny 1. pro nižší důležitost a důležité místní komunikace obslužné.
- III. Méně důležité obslužné místní komunikace.
- IV. Neudržované místní komunikace.

Rychlost, kterou se závady na komunikacích zmírňují:

- I. do 1 hodiny
- II. do 12 hodin
- III. do 48 hodin
- IV. neudržují se

Chodníky

Pořadí údržby chodníků je také rozděleno do 4 skupin podle toho, jak je daná oblast frekventovaná a místem, ve kterém se chodníky nacházejí. Přednost mají chodníky v blízkosti úřadů, škol a zdravotnických zařízení.

Rychlost, kterou se závady na chodnicích zmírňují:

- I. do 3 hodin
- II. do 18 hodin
- III. do 48 hodin
- IV. neudržují se

V případě sněhové kalamity mimo zimní období se TS a.s. vždy snaží vyřešit nastalou situaci v co nejkratší době. Po zimě přichází na řadu jarní úklid, který zahrnuje odstranění zbytků posypového materiálu mytím místních komunikací a chodníků, vyčištění kanalizačních vpustí, mytí laviček, dopravních značek, autobusových zastávek a podchodů, úklid příkopů.



Obrázek 2.9 Opravy komunikací, zdroj: TS a.s.



Obrázek 2.10 Zimní údržba, zdroj: TS a.s.

2.3.4 Provoz Veřejné osvětlení

Tento provoz existuje od roku 1968, tedy od počátku založení technických služeb. Mezi služby poskytované provozem Veřejného osvětlení řadíme běžnou údržbu osvětlení, kam spadá kontrola osvětlení a odstranění případných poruch, dále výstavbu nových zařízení veřejného osvětlení, instalaci a údržbu slavnostního nasvětlení významných budov jako jsou třeba zámek nebo kostel, dále pak osvětlení při významných příležitostech, bezpečnostní nasvětlení přechodů pro chodce (instalace bodových světel do komunikace, rozpoznávající pohyb v blízkosti přechodu), vánoční výzdobu města, výstavbu a údržbu světelných signalizačních zařízení, které jsou naprogramovány na změnu signalizace v závislosti na hustotě dopravy. Tento provoz má také na starosti výstavbu a údržbu místního rozhlasu, kamerového systému, instalaci a údržbu parkovacích automatů a revizi elektrických zařízení, strojů, náradí a spotřebičů. Mimo jiné poskytuje občanům internetovou konektivitu a pronájem vysokozdvizných plošin. Díky vybudovanému dispečinku s centrálním ovládáním VO mohou zaměstnanci TS a.s. ihned lokalizovat poruchu a přistoupit k odstranění problému a zajištění bezpečného provozu zařízení.



Obrázek 2.11 Výstavba osvětlení, zdroj: TS a.s.



Obrázek 2.12 Údržba osvětlení, zdroj: TS a.s.

2.3.5 Provoz Přenesená správa

Tento provoz zajišťuje správu, sběr a převod dat do elektronického pasportu, který si můžeme představit jako elektronickou formu mapy, ve které jsou zaznamenány místní komunikace, dopravní značení, plochy veřejné zeleně a městský mobiliář patřící do majetku statutárního města Frýdek-Místek. Kromě polohy jsou zde zahrnuty informace ohledně počtu jednotlivých položek a jejich údržby. To vše zajišťuje efektivní kontrolu těchto prvků, a snadnější orientaci při odstraňování vzniklých nedostatků.

2.4 In – house

TS a.s. je právnickou osobou ovládanou statutárním městem Frýdek-Místek, které vlastní sto procent jejích akcií a volí její statutární orgány. Zároveň TS a.s. pro svého jediného akcionáře vykonává více než 80 procent své podnikatelské činnosti. Tím jsou bezezbytku splněny zákonné podmínky vyplývající z § 11 zákona č. 134/2016 Sb., Zákona o zadávání veřejných zakázek, v platném znění. Na základě toho tak může statutární město Frýdek-Místek zadávat společnosti TS a.s. jednotlivé zakázky přímo, tzn. bez jinak povinného zadávacího řízení, a mimo působnost zákona.

2.5 Pietas

Pietas je pohřební službou působící ve statutárním městě Frýdek-Místek, která byla založena roku 2007 a jejím provozovatelem je TS a.s. Kancelář pohřební služby Pietas se nachází na ulici Radniční č.10 ve Frýdku. Zde je možné vyřídit všechny formality potřebné k zařizení pohřbu.

Mezi poskytované služby patří komplexní nabídka v oblasti pohřbívání tzn. převoz zemřelých a organizace smutečních obřadů, včetně zajištění řečníka, smuteční reprodukované hudby a květinové výzdoby. Pozůstalí si zde mohou objednat návrh a tisk parte, výkop hrobů nebo uskutečnění vsypu na místě tomu určeném (vsypové loučky).

Na svých webových stránkách nabízí ukázky rakví, uren a květinových vazeb (smuteční věnce, koše a kytice). Dále je zde možno si přečíst přesný návod, jak postupovat při úmrtí osoby, což může být v jistých situacích velice nápomocné. Součástí webu jsou informace o nejbližších uskutečněných pohřbech a online kondolenční kniha, kde může veřejnost vyjádřit pozůstalým upřímnou soustrast.

TS a.s. je od roku 2013 členem Sdružení pohřebnictví. Díky poskytované kvalitě služeb byl pohřební službě Pietas propůjčen znak kvality s platností dvou let, aktuálně do roku 2019. Každým rokem jsou otázky ohledně známosti pohřební služby Pietas a kvality poskytovaných služeb zařazovány do měření spokojenosti společnosti TS a.s.

TS a.s. zajišťuje správu agendy v souvislosti s hrobovou matrikou, správu a údržbu hřbitovů a s tím spojen pronájem hrobových míst (hroby, hrobky). (Interní zdroj společnosti TS a.s.)



Obrázek 2.13 Logo TS a.s., zdroj: TS a.s.



Obrázek 2.14 Logo Pietas, zdroj: TS a.s.

3 Teoretická východiska analýzy spokojenosti

Tato kapitola bude cílena na teorii měření spokojenosti, v rámci které bude soustředěno na definici a charakter služeb, kvalitu a zákazníka. Stěžejní podkapitolou pak bude marketingový výzkum, zahrnující tvorbu dotazníku.

3.1 Služby

„Služba je činností, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmatatelná a nevytvoří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem,“ definuje služby Philip Kotler.

3.1.1 Služba jako sektor národního hospodářství

Sektor národního hospodářství, neboli sektor trhu je jednotkou rozdělení ekonomických aktivit. Základní rozdělení je třísektorové. (Management Mania, 2016)

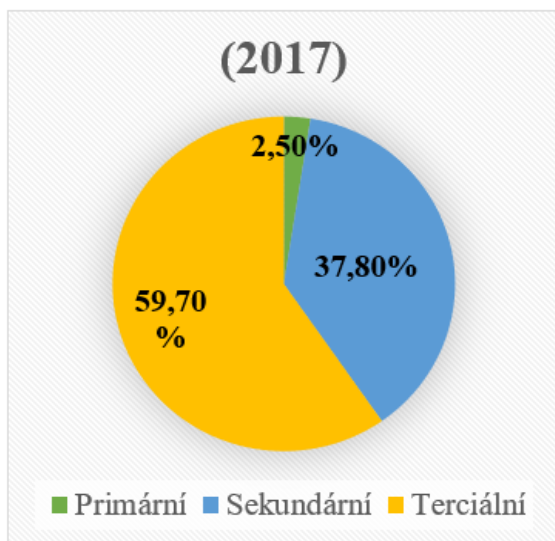
- Primární sektor (těžba, zemědělství, rybolov, lesnictví)
- Sekundární sektor (zpracovatelský průmysl)
- Terciální sektor

Produktem primárního i sekundárního sektoru jsou výrobky, avšak výsledkem terciálního sektoru jsou služby. (Jurečka, 2013)

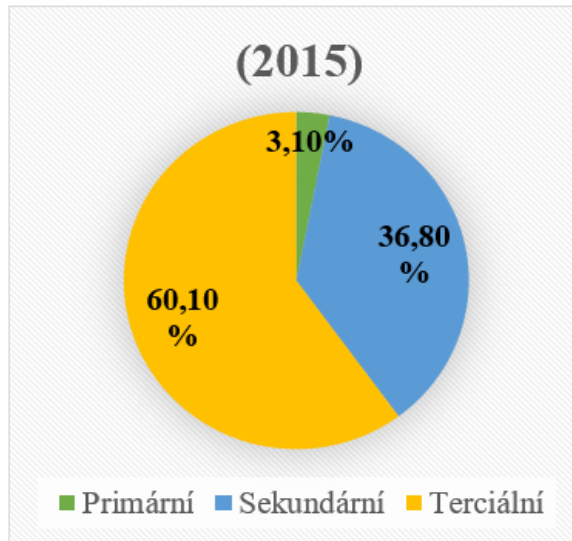
Služby, ve zjednodušeném modelu označované jako třetí sektor, tvoří 59,70 % HDP České republiky. V rozšířeném modelu je sektor služeb detailněji klasifikován (Foot, Hatt) na terciální, kvartérní a kvintérní sektor.

- **Terciální** sektor zastřešuje služby vycházející především z řemeslné práce. Služby splňující zmíněnou charakteristiku jsou např. kadeřnictví, opravy, čistírny, ale také se zde řadí hotelnictví a pohostinství.
- **Kvartérní** sektor je typický pro služby, které zefektivňují a usnadňují lidskou práci. Takovými službami může být doprava, finance a správa či obchod.

- **Kvintérní** sektor zahrnuje služby, jejichž společnou charakteristikou je, že spotřebitel je různou formou zdokonalován. Mezi takové služby se řadí zdravotní péče, vzdělávání či rekreace. (Vašítková, 2008)



Graf 3.1 Podíl sektorů na HDP,
zdroj: Central intelligence agency, 2012
graficky zpracováno samostatně



Graf 3.2 Podíl pracujících na sektor,
zdroj: Český statistický úřad, 2016
graficky zpracováno samostatně

3.1.2 Vlastnosti služeb

Mezi vlastnosti služeb tvořící typický charakter a odlišují je od ostatních produktů patří: (Vašítková, 2014)

- **Nehmotnost**

Nehmotnost je jednou z nejvýraznějších a nejproblematictějších vlastností, protože zákazník si nemůže produkt prohlédnout ani osahat, prodejce nemůže službu skladovat ani vystavovat. Z nehmotnosti plyne pro zákazníka větší vnímané riziko, které musí producent vyvážit dobrým marketingem, kvalitou a kladným míněním o službě. (Vašítková, 2014)

- **Neoddělitelnost**

Služba je produkováána ve stejném okamžiku, jako je spotřebováána, na rozdíl od výrobků, které jsou vyráběny, následně prodány a v konečné fázi spotřebováány. Výroba a spotřeba je pevně spojena s místem, časem a producentem. (Vašítková, 2014)

- **Pomíjivost (Zničitelnost)**

Tato vlastnost úzce souvisí s nehmotností služeb a s neskladovatelností. Služby, které nejsou využity, propadnou a jsou zničené. Příkladem je prázdné sedadlo v kině, letadle či na přednášce. (Vašítková, 2014)

- **Proměnlivost (Heterogenita)**

Konečná podoba služby je ovlivněna mnoha faktory, nejvíce však poskytovatelem, který i přes veškerou snahu není schopen poskytnout dvakrát totožnou službu, protože na něho působí mnoho činitelů (počasí, životní situace, nálada, apod.). (Vašítková, 2014)

- **Nemožnost vlastnit službu**

Při směně nedochází ke vzniku vlastnických práv na straně zákazníka, ale pouze práva na poskytnutí služby například v podobě času přednášejícího či lékaře. (Vašítková, 2014)

3.1.3 Marketingový mix služeb

Marketingový mix je soubor nástrojů, které firmy využívají k formulaci nabídky a dosahování marketingových cílů. (Kotler, 2007) Mezi tradiční prvky marketingového mixu patří produkt, cena, marketingová komunikace a distribuce. Přestože je tento model velice účinný, v oblasti služeb musel být obohacen o další tři prvky. (Vašítková, 2014)

Tradiční MM tvoří tyto čtyři základní prvky:

- Za **produkt** je bráno vše, co je nabízeno na trhu za účelem uspokojení potřeb zákazníka. Aby produkt mohl co nejlépe plnit svou funkci, musí být maximalizováno přizpůsobení cílovému trhu ve všech attributech produktu (kvalita, design, značka, obal). (Kotler, 2007)
- **Cena** jako hodnota produktu, by měla být stanovena tak, aby odpovídala užítku plynoucímu z nákupu produktu. V případě, že cena převyšuje užitek, zákazník je odrazen. (Kotler, 2007)

- **Marketingovou komunikací** se rozumí všechny aktivity budující vztah mezi producentem a zákazníkem, vytváření pozitivní image výrobku, či služby a propagaci. Marketingová komunikace zastřešuje komunikační mix:

- **Reklama**
- **Public relations**
- **Osobní prodej**
- **Podpora prodeje**
- **Přímý marketing**

(Kotler, 2007)

- **Distribuce** zahrnuje všechny prvky podílející se na procesu dodávky výrobku či služby od producenta až ke konečnému spotřebiteli. V rámci výběru efektivního distribučního kanálu je třeba se zaměřit na tato kritéria:

- kvalita
- spolehlivost
- náklady
- dostupnost a pohodlí

(Janečková, Vašítková, 1999)

Mezi prvky rozšířeného MM patří:

- **Lidé** jsou neoddělitelnou součástí poskytování služeb, a to jak při výrobě, tak při dodávce. (Payne, 1996) Kvalita je přímo ovlivňována poskytovatelem služeb a také zákazníkem, který může mít na okolí kladný či záporný dopad. (Foret, 2012; Vašítková, 2014)
- **Procesy** zahrnují všechny postupy, algoritmy, činnosti a rutiny potřebné k výrobě a distribuci služby k zákazníkovi. (Payne, 1996) Jelikož zákazník je uspokojován nejen produktem (službou), ale i její dodávkou (distribucí), musí poskytovatel optimalizovat každý jednotlivý krok procesu. (Vašítková, 2014)

Sedmý prvek MM se může lišit dle použité literatury.

- **Materiální prostředí** zahrnuje všechny budovy, zařízení, stroje a nářadí, ale také i přírodu či komunikace (cesty), jde-li o služby města či obce. Materiální prostředí je pro zaujetí zákazníka a vyvolání příjemné atmosféry nezbytné. Uvádí se ve dvou podobách:
 - Základní prostředí – prostor a jeho zařízení

- Periférní prostředí – soubor dokreslujících prvků zanedbatelné hodnoty, které zákazníkovi službu zpříjemní a může si prvek zanechat (prospekt, pero, mapa). (Vašítková, 2014)
- **Služba zákazníkovi** je vnímána jako soubor činností, které prohlubují vztahy se zákazníky, budují vzájemnou důvěru a loajalitu a přináší oboustranně výhodnou spolupráci. Mezi takové činnosti patří např. snížení ponákových starostí či věrnostní karty. (Payne, 1996)

3.1.4 Veřejné služby

Služby lze také klasifikovat na tržní a netržní. Mezi tržní služby se řadí ty, které jsou směnitelné za peníze a netržní, které musí být spotřebitelům poskytovány skrze netržní mechanismy. Mezi takové služby patří služby veřejné. (Vašítková, 2008). Ty jsou určeny pro společnost jako celek a jsou zcela či zčásti financovány z veřejných prostředků. (Slavík, 2014) Platí nemožnost vyloučení osob či skupin ze spotřeby této služby. Příkladem mohou být místní komunikace, či veřejné osvětlení. Veřejné služby jsou produkovány místní správou, vládou či neziskovou organizací. V praxi bývá určení služby mnohdy nejednoznačné. (Vašítková, 2008) Takovým příkladem jsou technické služby. Poskytují veřejné služby obyvatelům obce či měst, přestože nejsou místní správou, vládou či neziskovou organizací. Fungují jako prostředník mezi obcí a občany.

3.2 Kvalita veřejných služeb

Kvalita neboli jakost může být definována jako spokojenost zákazníka. (Blecharz, 2011) Úroveň jakosti veřejných služeb má velmi podstatný vliv na vnímání image obce. (Janečková, Vašítková, 1999) Hodnocení kvality je v oblasti služeb velice náročné, což vyplývá z charakteru služeb (nehmotnost, abstraktnost). (Nenadál, 2002) Aby mohlo dojít k měření kvality služeb, musí být nejdříve definovány standardy jakosti. (Janečková, Vašítková, 1999) Ty jsou následně porovnávány s výsledky průzkumu. Rozpor vzniká mezi dvěma základními prvky, a to mezi skutečnou úrovní jakosti služby a mezi vnímanou kvalitou zákazníkem, která je velmi subjektivní a vychází ze zákaznickova očekávání. (Janečková, Vašítková, 1999; Blecharz, 2011)

	RELACE		VÝSLEDEK
OČEKÁVÁNÍ ZÁKAZNÍKA	>	PROVEDENÁ SLUŽBA	NESPOKOJENOST
OČEKÁVÁNÍ ZÁKAZNÍKA	=	PROVEDENÁ SLUŽBA	SPOKOJENOST
OČEKÁVÁNÍ ZÁKAZNÍKA	<	PROVEDENÁ SLUŽBA	SPOKOJENOST A LOAJALITA

Tabulka 3.1 Spokojenost, zdroj: Blecharz, 2011

Z tabulky 3.1 vyplývá, že nejefektivnější a nejpřínosnější situace nastává, jestliže očekávání zákazníka je předčeno vnímanou jakostí provedené služby. Zákazník je nejen spokojený, ale dokonce dochází k budování věrnosti. V dnešní době je však velmi obtížné spotřebitele ohromit, vzhledem k neustále rostoucí konkurenci v oblasti služeb.

Systém kvality veřejných služeb zahrnuje tři aspekty. Prvním z nich je **technická kvalita**, která se vyznačuje měřitelností pomocí objektivních ukazatelů. V rámci veřejných služeb lze za technickou stránku kvality chápat fungující veřejné osvětlení, pořádek v ulicích či bezpečná dětská hřiště. Aby byl zákazník spokojen, je třeba brát v potaz i **funkční kvalitu** zahrnující znalost, chování a vzhled zaměstnanců. Stejně jako **image** je funkční kvalita obtížně objektivně hodnocena.

(Vašítková, 2014)

3.3 Spokojenost zákazníka

Spokojenost lze definovat jako subjektivní naplnění přání a potřeb zákazníka, které jsou ovlivněny jeho charakterem, zkušenostmi, očekáváním a okolím, které na něho působí. (Kozel, 2006) Spokojenost lze také klasifikovat podle míry uspokojení. (Nenadál, 2004)

- **Potěšení zákazníka**
- **Plná spokojenost**
- **Limitovaná spokojenost**

K **potěšení zákazníka** dochází, jestliže jsou jeho požadavky nad míru splněny. Zákazník je překvapen tím, že konečná kvalita předčila jeho očekávání.

Za **plnou spokojenost** se dá pokládat situace, ve které se požadavky zákazníka naprosto shodují se skutečnou kvalitou výrobku či služby. Zákazník je spokojen, že dostal, co si přál, ale chybí přidaná hodnota překvapení z iniciativy poskytovatele, jako tomu je u prvního typu.

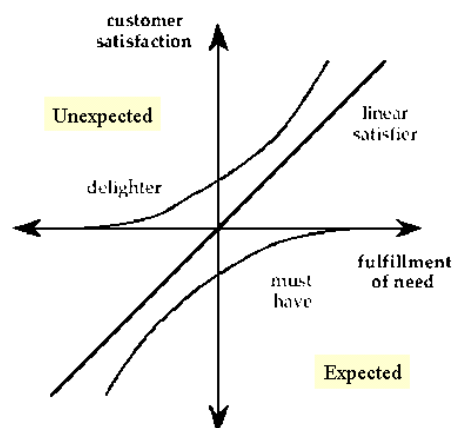
Limitovanou spokojeností dochází k uspokojení zákaznických potřeb, ale ne v celém rozsahu. Požadavky, které zákazník měl, se neshodují v plné míře s realitou. V takových případech může dojít k narušení důvěry zákazníka. (Nenadál, 2004)

Ne vždy dostatečná kvalita produktu či služby vyvolá u spotřebitele uspokojení. Zákazník je v dnešní době přehlčován nabídkami ze všech stran, a proto ho je velmi obtížné zaujmout. Producenti musí vyvinout velké úsilí, aby na nelítostném trhu uspěli. Jedním z klíčových prvků úspěchu je dokonalá znalost zákazníka. Pouze pokud výrobce či poskytovatel zná zákaznickovy požadavky, může jeho potřeby uspokojit. Podle Blecharze (2015) existuje závislost mezi spokojeností a typem požadavku. Rozlišují se 3 typy:

- typ **M (must have)** – tento typ je brán zákazníkem jako samozřejmost. Splněním požadavku se spokojenost nezvyšuje. Příkladem takového požadavku je nerezivost kuchyňského nože. Zákazník při koupi předpokládá že nůž v nejbližší době nebude pokryt rzi. Přestože to vypovídá o jeho kvalitě, v zákazníkovi to nevyvolá pocit uspokojení. Ale v opačné situaci, tzn. nůž by zkorodoval – zákaznickova nespokojenost by vzrostla.
- typ **D (delighter)** – požadavky tohoto typu jsou úzce spjaty s **potěšením zákazníka**. Zákazníkovi se dostane bonusu, který neočekával a je příjemně překvapen. Kdyby se mu požadavku nedostalo, pocit nespokojenosti by se nedostavil. V případě velkého úspěchu, dojde k tomu, že konkurence bonus okopíruje. Následně se z typu D stane typ L nebo dokonce i typ M. Příkladem tohoto typu může být funkce svítilny na mobilních telefonech.
- typ **L (linear)** – jak z názvu vyplývá, funkcí požadavku typu L je přímka, jde o lineární závislost. Se zvyšujícím plněním požadavků dochází k růstu spokojenosti. Typickým zástupcem je požadavek na spotřebu PHM u automobilů. Většina řidičů si přeje, aby jeho auto mělo co nejmenší spotřebu. Čím menší spotřeba se výrobcům při konstrukci automobilu podaří, tím je zákazník spokojenější. (Blecharz, 2015)

V následujícím grafu 3.3 (Kanův diagram) je znázorněna závislost mezi spokojeností a požadavky zákazníků.

KANO Diagram



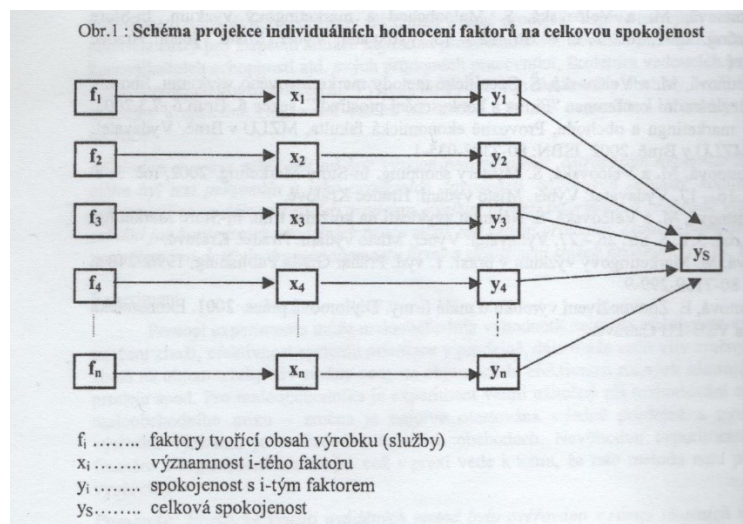
Graf 3.3 Kanův diagram, zdroj: GEORGETOWN UNIVERSITY McDonough

Spokojený zákazník je zákazník, jehož požadavky byly naplněny. Dle Vašítkové (2014) je možné klasifikovat kritéria kvality, podle kterých zákazník produkt hodnotí.

- **hmotné prvky** – mezi tyto prvky patří vzhled budov, zařízení kanceláří, vzhled zaměstnanců (stejnokroj), vzhled a technický stav strojů, zařízení a nástrojů, přehlednost a design komunikačních prostředků. V případě technických služeb i vzhled městského mobiliáře, do kterého se řadí např. lavičky, odpadkové koše, či dětská hřiště.
- **spolehlivost** – do spolehlivosti se řadí nejen přesnost vykonané práce, ale také její dostupnost, opakovatelnost a naplnění užitku plynoucího z poskytování dané služby.
- **schopnost reakce** – přizpůsobitelnost požadavkům zákazníka a okolnostem, které náhle vznikly. Schopnost rychle a přesně reagovat se snahou a vstřícností.
- **jistota** – jistotou vnímanou pro zákazníka je kvalifikace a znalosti zaměstnanců, s tím spjatá důvěryhodnost a dodržování zásad bezpečnosti práce.
- **empatie a pochopení** – velmi důležitou složkou je schopnost pochopení zákazníka, jeho potřeb a budování kvalitní komunikace mezi oběma stranami.

3.4 Měření spokojenosti

Každý výrobek či službu lze rozštěpit na jednotlivé faktory. Tyto faktory pak tvoří dílčí části pro hodnocení celkové spokojenosti. Proto je důležité se zaměřit nejen na celek, ale i na dílčí části, což zahrnuje nejprve identifikaci faktorů, zjištění jejich důležitosti a maximalizaci plnění požadavků spotřebitele. (Spáčil, 2003)



Obrázek 3.1 Faktory spokojenosti, zdroj: Spáčil, 2003

Abstrakce faktorů podle Spáčila (2003)

- **Mikrostruktura**

Díky mikrostruktuře je možno poskytnout detailní rozbor služby (či výrobku) až na nejmenší jednotky obsahující velké množství faktorů. Výhodou je velká analytická hodnota spočívající v detailním rozčlenění, které však s sebou přináší i nevýhodu v podobě velkého seznamu atributů, které musí respondent vyhodnotit.

- **Makrostruktura**

Systém makrostruktury spočívá ve vytvoření shluků faktorů, které zastřešují další faktory. Příkladem může být zeleň, která jako faktor zahrnuje ořez stromů, výsadbu záhonů atd.

3.5 Metody sběru dat

Základní klasifikace určuje dva typy výzkumů, a to **kvantitativní** a **kvalitativní**. Zásadním rozdílem mezi oběma typy je jejich zaměření. Zatímco kvantitativní odpovídá na otázku kolik? (četnost), kvalitativní na otázku proč? (důvody). Cílem je nalézt příčinu a zjistit postoje, motivy a názory vedoucí k danému chování. Vzorek respondentů bývá mnohokrát menší než u kvantitativního, při kterém se pracuje s velkými soubory číselných dat. (Kozel, 2006)

Aby bylo možné dostat validní odpovědi na položené otázky, je třeba zvolit správnou metodu sběru primárních dat. Ke každému problému či případu je třeba individuálního přístupu a mnohdy i kombinaci několika metod současně. Mezi základní metody marketingového výzkumu patří:

(Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

- **Pozorování**
 - **Mystery shopping** (Fiktivní nákup) je technikou, při které fiktivní zákazník hodnotí produkty a služby vlastní, klientovy, či konkurenční firmy. Jeho úkolem je posoudit úroveň především lidského faktoru. Následně poskytuje zadavateli zpětnou vazbu.
 - **Online pozorování** poskytuje informace o uživateli na internetu prostřednictvím tzv. cookies. Přijetím cookies uživatel zpřístupní informace typu: IP adresa, datum a čas, délka přenesených dat. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)
- **Experiment**
- **Dotazování**

Typy dotazování podle Kozla (2006)

- **Osobní (CAPI)** je založeno na osobním kontaktu (Face to Face), což je jeho největší výhodou, ze které vyplývá okamžitá zpětná vazba, srozumitelnost otázek, motivace respondentů a vysoká návratnost. Nevýhodou pak může být ovlivnění tazatelem a vysoká nákladovost. Podle důležitosti dodržení pokynů jsou rozlišovány 3 typy: strukturovaný (snadné srovnání), polostrukturovaný a nestrukturovaný (zjišťování postojů). Další dělení se opírá o počet respondentů při dotazování: individuální a skupinový (Focus group).
 - **Focus group** je výzkumná metoda kvalitativního výzkumu spočívající v moderované diskuzi skupiny lidí, při které moderátor postupuje podle předem vytvořeného scénáře.

- **Písemné** dotazování neboli dotazování poštou je výhodné pro relativně nízké náklady a široké územní zasažení. Dále pak respondent nevnímá časový nátlak. Velkou nevýhodou je velmi nízká návratnost. Oslovený nemá pocit závaznosti.
- **Telefonické (CATI)** dotazování se uskutečňuje přes telefonní síť. Výhodou je rychlé spojení s respondenty a středně nízké náklady. Nevýhodou je velká neobliba této metody. Je velice jednoduché přerušit dotazování. Tím se může stát metoda neefektivní. Další nevýhodou je nutnost zaškolení zaměstnanců na tento typ dotazování, což s sebou přináší další finanční zatížení.
- **Elektronické (CAWI)** je nejnovějším typem dotazování a probíhá prostřednictvím online dotazníků na webu nebo dotazníků rozesílaných emailem. Výhodou jsou nízké finanční i časové náklady a snadné vyhodnocování, nevýhodou je absence IT techniky u starších spoluobčanů.

Uspořádání dotazníku podle Tahala (2017)

- Úvod – oslovení respondenta, krátká charakteristika dotazníku a poděkování
- Filtrační otázky – díky těmto otázkám dojde k určení, zdali respondent patří do cílové skupiny dotazovaných. Odpověď rozhodne, jestli bude pokračovat ve vyplňování, nebo bude dotazování ukončeno.
- Kvótní otázky – v případě kvótního výběru je vhodné dát kvótní otázky na začátek, abychom neplýtvali respondentovým časem.
- Meritorní otázky – stěžejní otázky zjišťující postoje a mínění.
- Identifikační otázky – demografické otázky (vzdělání, pohlaví, věk).

Typy otázek podle Tahala (2017)

- Otevřené – typ otázky, na kterou respondent má možnost odpovědět podle svého mínění.
- Polootevřené – vychází z uzavřené otázky, ale navíc obsahuje tzv. únikovou odpověď, kterou si může respondent vybrat, jestliže si z nabízených odpovědí nevybral a vymyslí si vlastní.
- Uzavřené – respondent má na výběr z několika odpovědí. To, kolik položek může vyplňující zaškrtnout, určuje tvůrce dotazníku.
 - dichotomické – dvě odpovědi

- otázky s více odpověďmi (výběr pouze jedné odpovědi)
 - otázky s vícenásobnými odpověďmi (výběr jedné a více odpovědí)
 - škály – typ otázky pro zjištění míry souhlasu. Odpovědi mohou být slovní nebo číselné (1-5).
- Sémantický diferenciál – dva protichůdné pojmy, mezi kterými se nachází číselná škála (moderní – tradiční). Ani jeden z pojmů by neměl být negativní. Respondent určí, ke kterému z pojmů je názorově blíže.
 - Řazení podle důležitosti – seřazení odpovědí podle priority respondenta.
 - Baterie – zastřešuje více podobných otázek, odpovědi jsou ve formě škály.

Vždy je třeba se zamyslet, jakou skupinu lidí je pro výzkum potřeba a podle toho si nastavit základní soubor respondentů. Pokud se bude jednat o úplné šetření, pracuje se se základním souborem. Ale v případě, že není potřeba zjistit postoje všech lidí, vyhovujícím našim kritériím, je na místě přistoupit k výběrovému šetření, při kterém se pracuje s výběrovým souborem. Podstatné je ovšem i to, jakým způsobem se budou respondenti vybírat.

Metody výběru respondentů podle Tahala (2017)

- **Prostý náhodný výběr** je metoda oproštěna od úsudku výzkumníka. Výběr respondentů je zcela náhodný. Výběr této metody je vhodný pouze v případě, že je k dispozici celý základní soubor. Příkladem může být databáze zákazníků.
- **Kvótní výběr** je realizován na základě stanovených kvót. Kvótami nejčastěji bývají tyto charakteristiky: pohlaví, věk, vzdělání, bydliště. Vhodné je vybrat tuto metodu, jestliže je základním souborem obecná populace.
- **Systematický výběr** je metodou, která je vhodná, jestliže jsou neznámy demografické charakteristiky respondentů a není k dispozici databáze celého základního souboru. Příkladem takové situace je dotazování návštěvníků výstavy. Náhodně se vybere první respondent a následně se stanoví interval, ve kterém respondenti budou pravidelně tázáni (př. každý dvacátý).
- **Stratifikovaný výběr** rozděluje základní soubor do tzv. strat, což jsou podskupiny, které se navzájem neprolínají. Se straty se pak zachází jako se základním souborem – aplikace metod výběru. Příkladem může být autosalon – dělení zákazníků podle výběru automobilu (nové x ojeté).

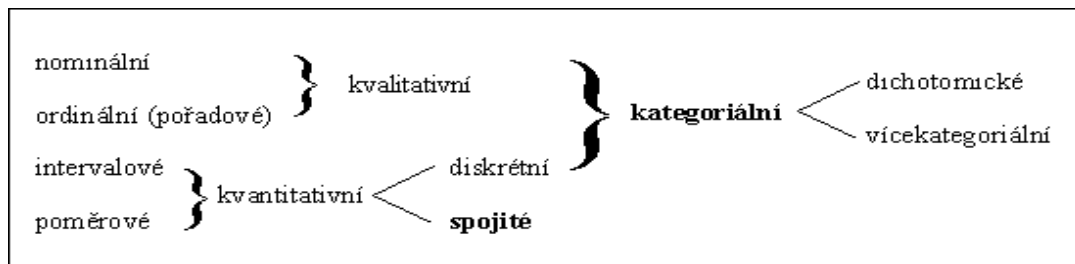
- **Metoda sněhové koule** se vyznačuje tím, že respondent poskytne tazateli dalšího respondenta (předání kontaktu či distribuce dotazníku). K této metodě se přistupuje v případě obtížného nalezení respondentů.
- **Úsudkový výběr** je zcela založen na úsudku výzkumníka.
- **Panel respondentů** je soubor dotazovaných, kteří jsou pro tyto účely využíváni opakovaně.

3.6 Analýza dat

Ve chvíli, kdy jsou data sesbírána, přichází na řadu analýza. Nejprve je nutné data upravit a očistit od nevhodných odpovědí a chybějících hodnot (missing values) vzniklých nezodpovězením na otázky. Jestliže byly nastaveny pro výzkum kvóty a nepodařilo se získat přesné hodnoty potřebné pro jejich splnění, je třeba, aby byl soubor vyvážen. Každému respondentovi je přiřazena taková váha, aby v důsledku toho byla navýšena reprezentativita dat a tím reálné četnosti kvót ve vzorku odpovídaly těm teoretickým. (Tahal, 2017)

3.6.1 Typy proměnných

Aby bylo možné provést analýzu ve statistických programech, je potřebné umět rozlišit typy dat, protože než dojde k samotné analýze, data je nutné roztrždit.



Obrázek 3.2, zdroj: Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011

Kvalitativní proměnná je vyjádřena slovně, na rozdíl od **kvantitativní**, která je číselná. Mezi kvalitativní patří **nominální** proměnné, které není možné seřadit ani u nich nelze provádět aritmetické operace. Takovými proměnnými mohou být například jména účastníků závodu. Oproti tomu **ordinální** proměnné lze seřadit podle velikosti. Příkladem může být dosažené vzdělání (VŠ, SŠ, ZŠ). **Intervalové** proměnné stejně jako **poměrové** lze seřadit. Jestliže máme dvě hodnoty, u intervalových lze zjistit o kolik se liší, u poměrových kolikrát je hodnota větší/menší než druhá

(musí nabývat pouze kladných hodnot). **Diskrétní** proměnná může být pouze celočíselná, např. počet členů v rodině. **Spojitou** rozumíme takovou, jež nabývá libovolných hodnot z daného intervalu (měsíční příjem). Skupina **kategoriální** (lze členit do kategorií) zastřešuje **dichotomické** (dvě odpovědi: muž x žena; ano x ne), **vícekategoriální** (rodinný stav) a už dříve zmíněné diskrétní proměnné. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

3.6.2 Základní statistická deskripce

Statistickou deskripcí je myšlen základní popis dat získaný pomocí statistických výpočtů a frekvencí. Mezi tyto charakteristiky se řadí:

- Absolutní četnost – suma jednotlivých odpovědí
- Relativní četnost – poměr absolutních četností
- Modus – hodnota s nevyšší četností
- Medián – prostřední hodnota souboru (musí být seřazen vzestupně)
- Aritmetický průměr (střední hodnota) – blíží se mediánu, ale není očištěn od extrémních hodnot. Vypočítá se jako součet hodnot / počet hodnot.

(Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

4 Metodika shromažďování dat

Termínem metodika se rozumí pracovní postup po sobě logicky jdoucích etap. V případě metodiky shromažďování dat jsou jimi etapy přípravy a realizace. Do přípravy jsou řazeny fáze definování problému, cíle a stanovení hypotéz. Dále se v rámci této etapy provádí orientační analýza situace s pilotáží, plán výzkumného projektu a předvýzkum, který slouží k předběžnému rozboru výzkumu, aby se předešlo zbytečným chybám a problémům vyplývajících z nedostatků výzkumného projektu. Realizační fáze se pak skládá ze samotného sběru dat, problémů, které se během sběru objevily, zpracování a analýzy dat, vizualizace a závěrečné zprávy. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

4.1 Přípravná fáze

V rámci této práce nebudou vypracovány všechny prvky přípravné fáze z důvodu získání potřebných dat ještě před začátkem zpracování závěrečné práce. Dotazníky a data z průzkumu spokojenosti jsou součástí interních zdrojů společnosti TS a.s.

4.1.1 Definování problému

Společnost TS a.s. provádí od roku 2004 komplexní průzkum spokojenosti uživatelů čili obyvatel Frýdku-Místku a blízkého okolí. Jako problém se dá definovat fakt, že nedošlo k celkovému porovnání vnímané kvality, analýzy závislostí demografických ukazatelů s odpověďmi respondentů, a ani k testování správnosti sestavení dotazníku.

4.1.2 Definování cíle

Cíle tohoto výzkumného projektu jsou:

- a) vyhodnotit trend vývoje spokojenosti uživatelů služeb
- b) provést detailnější analýzu průzkumu spokojenosti za rok 2017 a zjistit, zdali to, jak respondenti odpovídají, je ovlivňováno jejich demografickými charakteristikami a najít nejefektivnější variantu dotazníku.

4.1.3 Stanovení hypotéz

Pro stanovení hypotéz sloužily jako podklady již proběhlé průzkumy spokojenosti od roku 2006, přestože průzkum spokojenosti probíhal od roku 2004. V prvních dvou letech byl využit dotazník s jinými otázkami, a proto by srovnání nebylo možné.

H₀₁: Trend spokojenosti má rostoucí charakter.

H₀₂: Odpovědi respondentů nezávisí na pohlaví.

H₀₃: Odpovědi respondentů nezávisí na věku.

H₀₄: Odpovědi respondentů nezávisí na místě bydliště.

4.1.4 Základní soubor

Základní soubor tvoří občané Frýdku-Místku a okolních obcí (tzv. místních částí), patřících pod správu města, starší 18-ti let. Mezi místní části patřící pod správu Frýdku-Místku se řadí Chlebovice, Zelinkovice, Lysůvky, Lískovec a Skalice, což odpovídá celkem cca 45 000 obyvatel. (Frýdek-Místek, 2010)

- Počet obyvatel v jednotlivých částech Frýdku-Místku (bez ohledu na věk)

Frýdek	30894
Chlebovice	793
Lískovec	1485
Lysůvky	309
Místek	20780
Skalice	1475
Zelinkovice	306
Celkem	56042

Tabulka 4.1 Obyvatelé Frýdku-Místku, zdroj: Frýdek-Místek, 2010

4.1.5 Výběrový soubor

Výběrový soubor tvoří 460 respondentů z dané oblasti definované na základním souboru. Respondenti byli vybíráni dle kvót, které určovaly přibližně vyrovnané hodnoty těchto demografických charakteristik:

- Bydliště
 - Frýdek (46,5 %)
 - Místek (46,5 %)
 - okolí (7 %)
- Pohlaví
 - muž (50 %)
 - žena (50 %)
- Věk
 - 18 až 30 let (25 %)
 - 31 až 45 let (25 %)
 - 46 až 60 let (25 %)
 - nad 60 let (25 %)

4.1.6 Struktura dotazníku

V první části dotazníku se nachází otázky demografického charakteru, dotazující se na místo bydliště (Frýdek, Místek, ostatní), přičemž je nutné uvést i název ulice, aby bylo možné určit, jak velká oblast zkoumaného místa byla zasažena. Dále se v dotazníku vyskytují otázky na pohlaví a věk respondenta.

Stěžejní částí dotazníku je baterie otázek s hodnotící škálou: zcela spokojen, spokojen, nespokojen, zcela nespokojen a nedovedu posoudit. Baterie obsahuje celkem 12 otázek. V případě výběru hodnocení nespokojen či zcela nespokojen je nutné uvést důvody nespokojenosti. Součástí baterie je i otázka na znalost pohřební služby Pietas, která sice do systému nezapadá, ale je nutná pro vyhodnocení spokojenosti s touto pohřební službou. Od roku 2017 jsou do dotazníku přidány dvě nové otevřené otázky zaměřené na vnímaný vývoj kvality služeb. Tyto otázky se vyhodnocovaly pouze okrajově. Dotazník je součástí přílohy 3.

4.1.7 Použitý software a analytické metody

V této bakalářské práci budou data zpracovávána a analyzována v programech Microsoft Excel a SPSS Statistic 25, v nichž budou použity tyto metody:

- explorační analýza
- test závislosti
- faktorová analýza

4.2 Realizační fáze

Realizace výzkumu je založena na samotném sběru dat a následné analýze souboru.

4.2.1 Sběr dat

Průzkum byl realizován v srpnu 2017 a vzhledem k tomu, že kvóty pro výzkum byly zadány společností TS a.s., bylo nutné je dodržet. Celkem bylo vyplněno 460 dotazníků, nebylo třeba vyřazení žádného z nich, protože dotazníky byly vyplňovány přímo tazatelem dle odpovědí respondentů. Data z minulých let jsou součástí interních dat společnosti TS a.s., které byly pro tuto práci k dispozici. Při oslovení občana bylo vysvětleno, o jaký průzkum se jedná, následně byl respondent tázán na bydliště. V případě, že nebydlel ve Frýdku-Místku, ani v obcích pod jeho správou, dotazování bylo ukončeno. Jestliže dotazovaný byl občanem dané lokality, byla mu představena hodnotící škála a otázky na kvalitu služeb, kterou měl podle škály ohodnotit. Jestliže byl s kvalitou určité služby nespokojen, bylo žádoucí, aby důvod své nespokojenosti specifikoval. Po vyplnění všech otázek byl respondent obdarován propiskou s logem TS a.s.

4.2.2 Problémy spojené se sběrem dat

Největším problémem pro samotný sběr dat bylo osobní dotazování prováděné v ulicích Frýdku-Místku. Velký vliv na odpovědi respondentů mělo načasování. Po letitých zkušenostech bylo vypořádáno, že lidé jsou nejméně ochotní odpovídat na otázky ve středu. V tento den působí na obyvatele fakt, že víkend je ještě daleko a energie načerpána z minulého víkendu je pryč. Naopak v pondělí jsou lidé nejlépe naladěni a ochotni odpovídat. Nezanedbatelným faktorem je

počasí. Respondenti špatně snášejí jak déšť, tak úporné horko. Proto je vhodné si vybrat stinná a zastřešená místa.

Za zmínku také stojí mírné ztížení podmínek sběru dat točením reportáže TV POLAR, která každoročně natáčí spoty z tohoto průzkumu. V okamžiku, kdy se kolem tazatelů začnou objevovat kamery, potenciální respondenti odmítají dotazník vyplnit.

Největším problémem ze strany respondentů bylo ignorování hodnotící škály, která jim byla vysvětlena a popsána před zahájením výčtu otázek. Nejčastěji se objevovaly subjektivní odpovědi, např.: „ale jo“ nebo „jde to“. Tazatel je následně nucen opakovat hodnotící škálu a trvat na ohodnocení dané otázky.

4.2.3 Zpracování dat

Surová data z léta 2017 byla společností poskytnuta v papírové formě, a proto bylo nutné je nejdříve převést do elektronické podoby. Celkem 460 dotazníků bylo ručně převedeno do programu Microsoft Excel, kde byly slovní odpovědi překódovány na čísla. Poté byla data navedena do systému SPSS. Tam bylo potřebné nastavit specifikaci proměnných a u číselných dat upřesnit, o jaký typ odpovědi se jedná. Poté byl soubor nachystán k analýzám. Data potřebná ke srovnání a zjištění trendu spokojenosti byla poskytnuta společností TS a.s. v programu Excel, ve kterém byla i následně graficky vyhodnocena.

Převod hodnot škály na procenta

V dotazníku byla použita škála 1-4, přičemž hodnota 5 vyjadřovala postoj – nedovedu posoudit. Pro lepší přehlednost výsledků spokojenosti se přistoupilo k převodu hodnot na procenta pomocí následujícího vzorce:

$$tx = \frac{x - a}{b - a}$$

X	$tx = \frac{x - a}{b - a}$	$tx(\%) = tx * 100$
1	$\frac{1 - 4}{1 - 4} = 1,00$	100 %
2	$\frac{2 - 4}{1 - 4} = 0,66$	66,66 %
3	$\frac{3 - 4}{1 - 4} = 0,33$	33,33 %
4	$\frac{4 - 4}{1 - 4} = 0,00$	0 %

Tabulka 4.2 Převod škály na procenta, zdroj: vlastní

- $x = \{1,2,3,4\}$; hodnota
- $a = 4$; minimální hodnota
- $b = 1$; maximální hodnota

4.2.4 Analýza

Analýza baterie

- Popisná statistika a analýza závislosti

Nejdůležitější částí analýzy budou deskriptivní vyhodnocení jednotlivých otázek (četnost, střední hodnota) a zjištění závislosti mezi demografickými charakteristikami a otázkami baterie. Analýza bude vyplývat ze stanovených hypotéz.

Při testování závislosti je nejdůležitější hodnotou signifikance, zkráceně „Sig.“, která udává velikost chyby přijmutí alternativní hypotézy. Porovnávaná hodnota je 0,05, při 95 % spolehlivosti testu. Použité analýzy závislosti:

- Independent Samples Test

Využívá se při testování dvou nezávislých skupin. V případě této bakalářské práce jsou to vždy testovaná otázka a demografická charakteristika pohlaví. Ve výsledné tabulce je vyjádřena signifikance (2-tailed), proto je nutné pracovat s porovnávanou hodnotou 0,1.

- Crosstabs → Kendall's tau-b

Crosstabs je jedním z nástrojů SPSS, který analyzuje vztahy mezi dvěma proměnnými, pomocí neparametrického korelačního koeficientu Kendall's tau-b, který je vhodný pro porovnání ordinálních proměnných. Proto byl použit pro zjištění závislosti na věku. Koeficient vyjadřuje sílu vztahu mezi proměnnými. Čím je hodnota vyšší, tím je vztah silnější. Při spolehlivosti testu 95 % přijímáme alternativní hypotézu, jestliže je zjištěná hodnota nižší než 0,05. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

- ANOVA

ANOVA má obdobné využití jako Independent Samples Test s tou výjimkou, že porovnává více nezávislých skupin. Tento test byl využit při testování závislosti mezi odpověďmi a bydlištěm respondentů. Signifikance se porovnává s hodnotou 0,05.

- Srovnání středních hodnot

Aby bylo možné zjistit, na kterou otázku odpovídali respondenti nejpozitivněji, je nutné nejprve provést analýzu středních hodnot u každé položky baterie. Následně je střední hodnoty nutné seřadit vzestupně. Otázka s nejnižší hodnotou průměru je otázka s nejlepším výsledkem.

- Analýza konzistence baterie

Cílem této analýzy je zjistit míru (úroveň) konzistence a její spolehlivost. Ukazatelem konzistence je koeficient Cronbachovo alfa, jež nabývá hodnot od 0 do 1, přičemž hodnota 0,7 se uvádí jako hraniční hodnota pro vysokou konzistenci.

- Faktorová analýza

Jedním z cílů této bakalářské práce je provést faktorovou analýzu dotazníků a tím zjistit případné nedostatky. Informace získané z této analýzy budou nápomocny pro vytvoření návrhu na zlepšení. Úkolem faktorové analýzy je rozčlenit proměnné do skupin podle faktoru, který je

spojuje. Následně se tyto skupiny co nejjednodušším způsobem pojmenují. S takovými celky je možno pracovat v dalších analýzách. V rámci faktorové analýzy se přistupuje k KMO a Bartlettovu testu, jehož výsledkem je tabulka rozptylů. Dle Kaiserova pravidla se rozptyly faktorů porovnávají s hodnotou jedna. Z těchto dat lze vytvořit Cattelův graf neboli Scree plot. Hodnoty větší než jedna představují jednotlivé faktory. Jestliže vyjdou 3 hodnoty větší než 1, byly nalezeny v hodnotící baterii 3 faktory. Posledním krokem je využití rotace, v tomto případě rotace Varimax. Výsledkem je tabulka hodnot síly daných faktorů působící na dané části baterie. Za významné závislosti jsou brány hodnoty větší než 0,5. Podle velikosti výsledných hodnot se dá zjistit, které otázky jsou ovlivněny kterým faktorem. (Škaloudová, 2010)

Analýza trendu spokojenosti

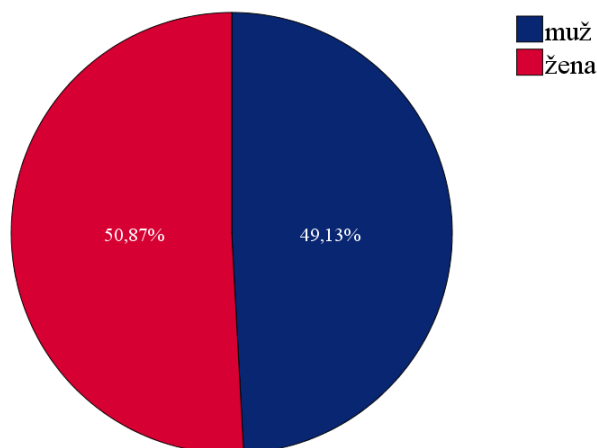
Pro zjištění trendu spokojenosti napříč lety je nutno vypočítat střední hodnotu za každý rok testování a následně výsledné hodnoty vyjádřit graficky pro lepší přehlednost.

5 Analýza spokojenosti zákazníků

Tato kapitola bude věnována analýze spokojenosti občanů se službami společnosti TS a.s. a zjištění vývoje trendu spokojenosti za dobu, po kterou průzkumy probíhají. Data byla sesbírána prostřednictvím dotazníků v tištěné formě.

5.1 Demografická charakteristika souboru

Soubor je relativně vyvážený, ženy tvořily z celkového souboru 460 respondentů 50,87 % a muži 49,13 %. Výsledek splňuje požadavek přibližně vyrovnaného souboru dle pohlaví.



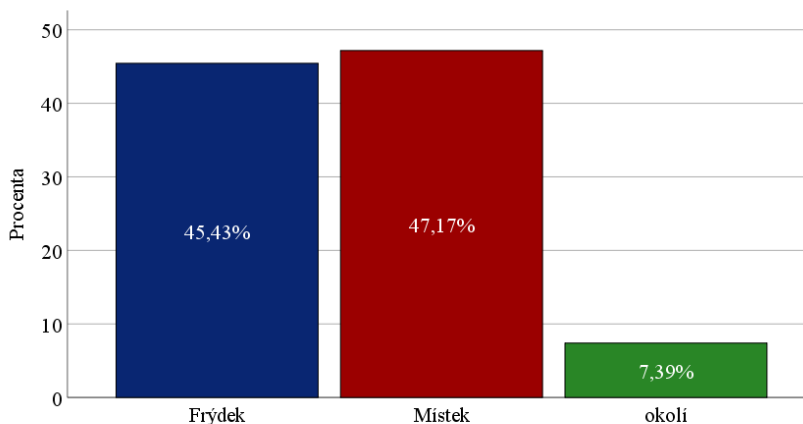
Graf 5.1 Rozložení pohlaví v souboru, zdroj: vlastní

Stejný požadavek byl i pro věkovou strukturu souboru. I zde se podařilo kvóty splnit, až na malé odchylky.

věk	četnosti	procenta	kumulovaná procenta
18-30	111	24,1	24,1
31-45	114	24,8	48,9
46-60	119	25,9	74,8
60+	116	25,2	100,0
Celkem	460	100,0	

Tabulka 5.1 Věkové rozložení souboru, zdroj: vlastní

V případě bydliště respondentů bylo úspěšně osloveno 209 občanů z Frýdku a 217 občanů z Místku, což je vyrovnané skóre. Respondentů z okolních obcí, patřících pod správu Frýdku-Místku, odpovědělo na dotazník celkem 34, což se rovná 7,4 %. To odpovídá i skutečnému procentu obyvatel z této oblasti ku obyvatelstvu města.



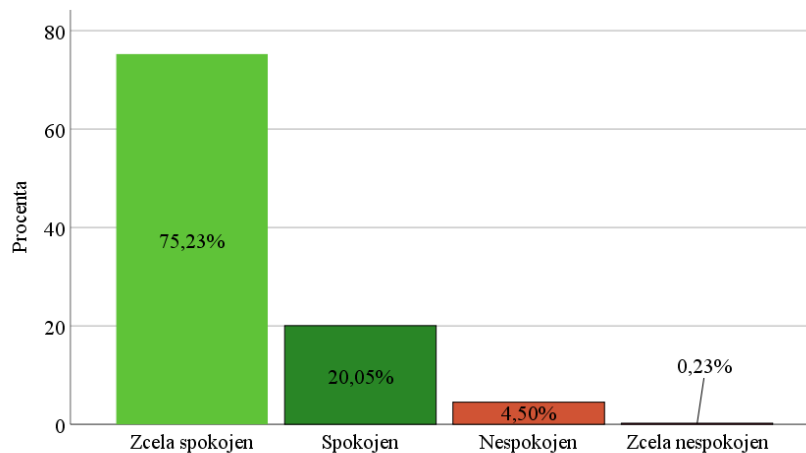
Graf 5.2 Rozložení souboru dle bydliště, zdroj: vlastní

5.2 Analýza baterie

Baterie se skládá z 12-ti otázek s hodnotící škálou (zcela spokojen-spokojen-nespokojen-zcela nespokojen-nedovedu posoudit). Odpovědi nedovedu posoudit byly označeny jako missing values, protože by zkreslovaly celkové výsledky analýzy a spokojenost v procentech by neměla správnou vypovídající hodnotu. V dotazníku se dále nachází dichotomická otázka na znalost pohřební služby Pietas, kterou je nutné položit dříve, než se tazatel zeptá respondenta na spokojenost s touto službou.

5.2.1 Veřejné osvětlení

První otázka baterie je zaměřena na zjištění spokojenosti v oblasti veřejného osvětlení. Tím je myšleno, zdali je ve městě dostatek lamp, jestli jsou funkční, také správně orientovány a s dostatečnou intenzitou světla. Střední hodnota pro tuto otázku je 1,3, což odpovídá spokojenosti 90 %. Jak vyplývá z nastavených hypotéz, bylo nutné tuto otázku, stejně jako všechny následující podrobit testu střední hodnoty (Independent Samples test), díky kterému je možné zjistit, zda mají demografické charakteristiky vliv na výsledné hodnoty analýzy.



Graf 5.3 Spokojenost s veřejným osvětlením, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Nedostatek lamp veřejného osvětlení na ulici Dr. Vaculíka; 2x
- Špatná orientace veřejného osvětlení (svítí do bytu) na ulici Bezručova; 2x
- Příliš vysoká intenzita světla veřejného osvětlení ve Frýdku-Místku; 2x

Testování závislosti

1) Pohlaví

Poté co byl proveden T-test středních hodnot, bylo zjištěno, že v tomto případě pohlaví nehraje roli. Vyplývá tak z hodnoty signifikance 0,278, která je porovnávána s hodnotou 0,1. Jelikož je hodnota signifikance větší, přijímá se hypotéza H_0_2 , která značí, že nezávisí na pohlaví.

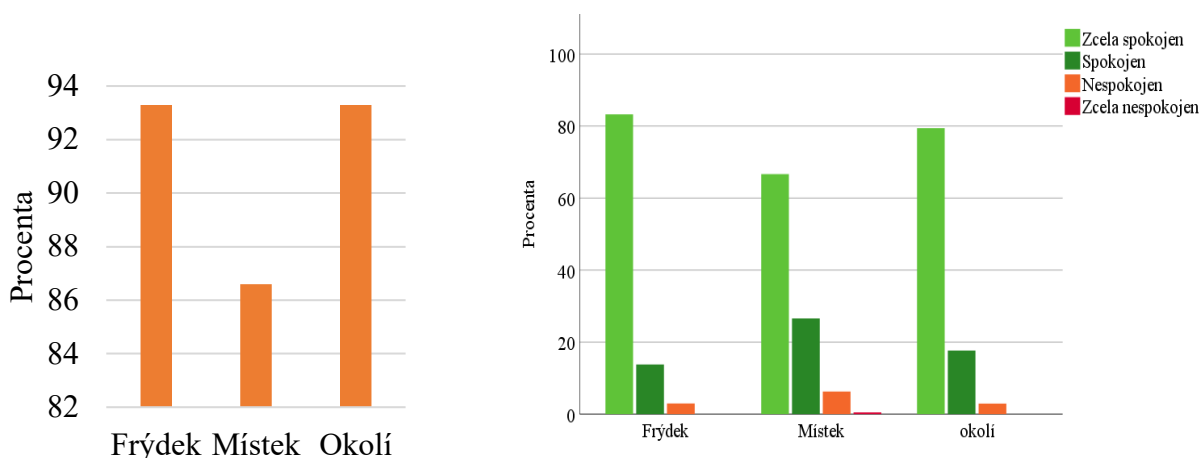
2) Věk

Pomocí nástroje Crosstabs bylo provedeno porovnání středních hodnot v závislosti na věku. Zjištěná hodnota signifikance 0,781 porovnaná s hodnotou 0,05 vyvrací existenci závislosti a přijímá se nulová hypotéza (H_0_3).

3) Bydliště

Aby mohla být prozkoumána závislost mezi otázkou a bydlištěm respondenta, bylo potřeba využít test ANOVA. Jelikož výsledná signifikance 0,001 byla menší než hodnota 0,05, potvrzuje

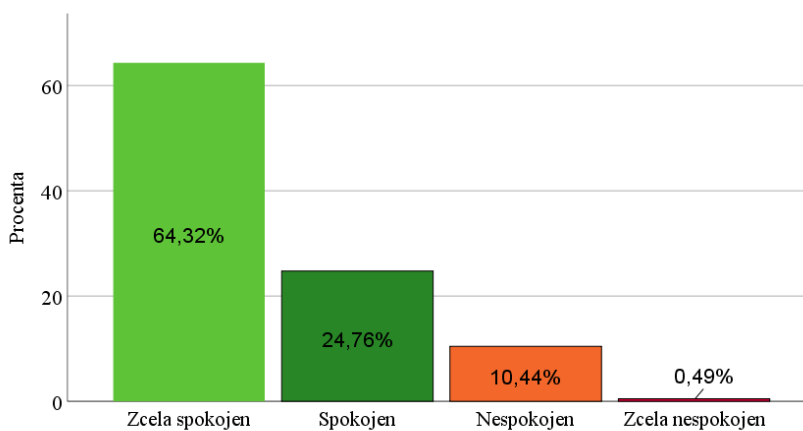
se **alternativní** hypotéza, tedy že existuje závislost mezi dvěma proměnnými. Závislost lze vidět v grafu 5.4. Respondenti, kteří pocházejí z Místku, jsou mnohem skeptičtější než jejich sousedé.



Graf 5.4 Spokojenost s veřejným osvětlením v závislosti na bydlišti, zdroj: vlastní
 Graf 5.5 Detail závislosti na bydlišti, zdroj: vlastní

5.2.2 Nasvětlení přechodů pro chodce

Otázka týkající se nasvětlení přechodů pro chodce v sobě zahrnuje spokojenost s nasměrováním osvětlení na přechody, aby byly přehledné a dobře rozpoznatelné z velké vzdálenosti, dále také signalizační zařízení zabudované do vozovky, které se rozblíká v případě, že na přechod vstupuje chodec (u zastávky Anenská, Místek) a také intervaly pro chodce na semaforech. Střední hodnota spokojenosti je 1,47, což odpovídá 84 %.



Graf 5.6 Spokojenost s nasvětlením přechodů pro chodce, zdroj: vlastní

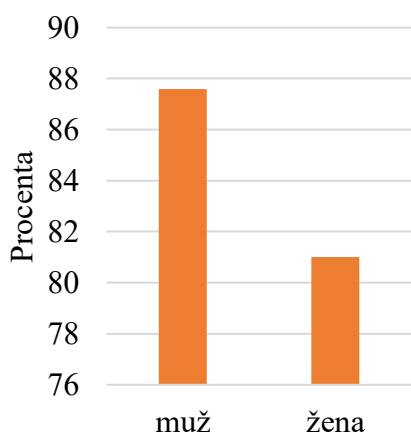
Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Nedostatečný počet moderních přechodů se signalizací (viz Anenská); 17x
- Špatné seřízení intervalu svícení zelené pro chodce (na křižovatce u Kauflandu, Frýdek); 11x
- Nedostatečné nasvětlení přechodů pro chodce v obci Lískovec; 3x

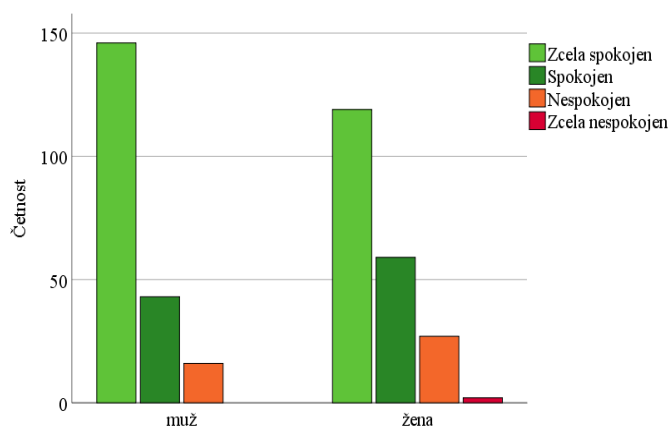
Testování závislosti

1) Pohlaví

Díky T-testu středních hodnot byla zjištěna hodnota signifikance 0,002. Jelikož je hodnota menší než hodnota, se kterou se porovnává, je nutno se přiklonit k **alternativní** hypotéze potvrzující existenci závislosti mezi otázkou číslo dvě a demografickou charakteristikou pohlaví. V tomto případě byly ženy skeptičtější. To může být zapříčiněno tím, že ženy kladou větší důraz na bezpečí, bojí se o svou rodinu a jsou opatrnější, proto mohou v posuzování klást větší nároky.



Graf 5.7 Spokojenost s nasvětlením přechodů pro chodce v závislosti na pohlaví, zdroj: vlastní



Graf 5.8 Detail závislosti na pohlaví, zdroj: vlastní

2) Věk

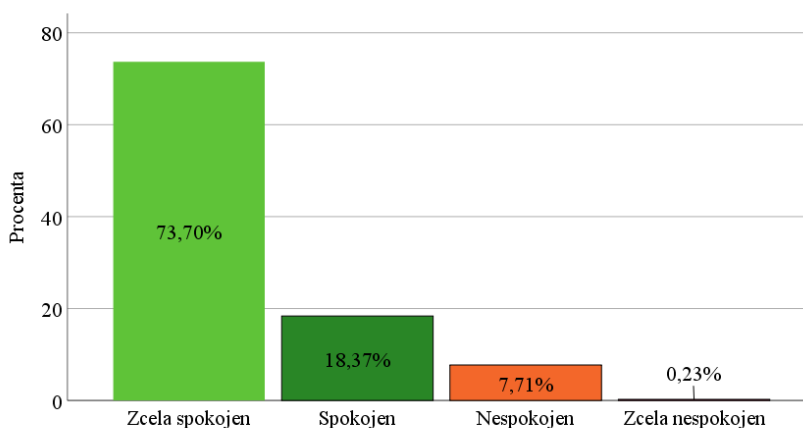
Díky hodnotě signifikance 0,471 nebyla prokázána závislost mezi věkem a zkoumanou otázkou. Přijímá se nulová hypotéza (H_0).

3) Bydliště

Hodnota signifikance 0,736 byla větší než hodnota 0,05. Z tohoto důvodu se přijímá nulová hypotéza (H_0), tedy že zde neexistuje závislost.

5.2.3 Vánoční výzdoba

Každoročně je ve Frýdku-Místku vyvěšena vánoční výzdoba, náměstím vévodí krásné, bohatě zdobené vánoční stromy, které svými dekoracemi pokaždé občany překvapí. Někdy je přikloněno ke klasickým ozdobám, jindy se na dekoracích podílejí děti z místních škol. Přestože tato oblast není pro občany zásadní, přispívá vánoční výzdoba k vytvoření pohodové a sváteční atmosféry. Zjištěná střední hodnota byla 1,34, to odpovídá 89% spokojenosti.



Graf 5.9 Spokojenost s vánoční výzdobou, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Chudá výzdoba; 9x
- Přehlácená výzdoba; 7x
- Zbytečná; 3x

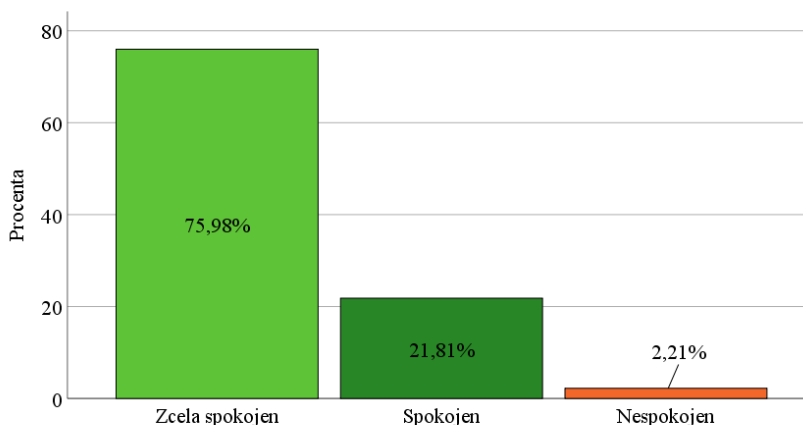
Testování závislosti

T-test středních hodnot, testující závislost na pohlaví, s výslednou hodnotou signifikance 0,929 vyvrací existenci závislosti. Potvrzena je nulová hypotéza (H_0), tedy spokojenost s vánoční výzdobou je nezávislá na pohlaví. Při analýze závislosti na věku hodnota signifikance vyšla 0,294,

je tedy větší než hodnota 0,05, přijímá se nulová hypotéza (H_0). Neexistuje závislost mezi věkem a odpověďmi na otázku týkající se vánoční výzdoby. V případě závislosti na bydlišti nebyla zjištěna závislost, jak plyne z hodnoty signifikance 0,071. Hodnota je stále větší než 0,05 a proto se přijímá nulová hypotéza (H_0).

5.2.4 Nasvětlení historických budov

Otázka číslo čtyři je věnována slavnostnímu nasvětlení historických a významných budov. Takovými budovami jsou například frýdecký zámek, kostely či magistrát. Aritmetický průměr spokojenosti se rovná hodnotě 1,26, což je v přepočtu 91 %.



Graf 5.10 Spokojenost s nasvětlením historických budov

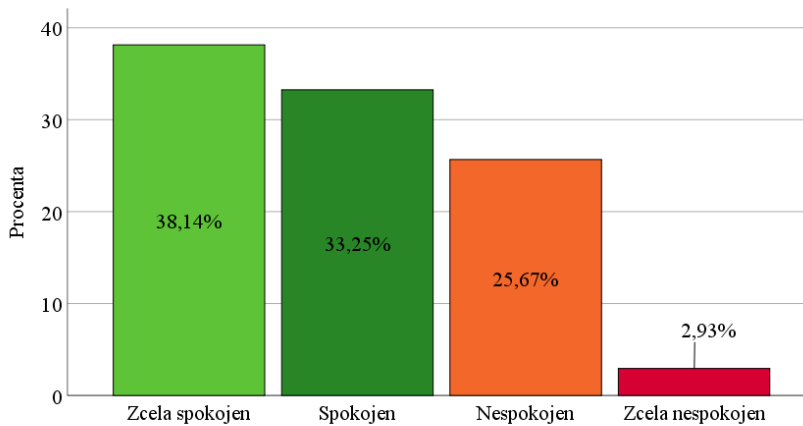
Nejčastějším důvodem nespokojenosti bylo tvrzení, že je nasvětlení významných budov zcela zbytečné. Tento názor se objevil dohromady 5x. Ostatní důvody byly zaznamenány už jen s četností jedna.

Testování závislosti

Z výsledku T-testu středních hodnot vyplynulo, dle zjištěné signifikance 0,434, že neexistuje závislost mezi otázkou na zhodnocení úrovně slavnostního osvětlení významných budov a pohlavím, a tudíž byla přijata nulová hypotéza (H_0 , H_0 , H_0). Stejně jako v závislosti na věku (0,679) a na bydlišti respondenta (0,830).

5.2.5 Stav městského mobiliáře

Do městského mobiliáře jsou řazeny například lavičky, autobusové zastávky, dětská hřiště a pískoviště. Aritmetický průměr spokojenosti se rovná hodnotě 1,93, což odpovídá 69% spokojenosti. Nejvíce problematickým prvkem mobiliáře jsou bezesporu lavičky.



Graf 5.11 Spokojenost se stavem městského mobiliáře, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Špatný stav laviček na zastávce Lískovecká; 21x
- Nedostatečný počet laviček na ulici Lískovecká; 9x
- Špatný stav hřiště u hříbku (název podle hlavní atrakce připomínající hříbek); 9x

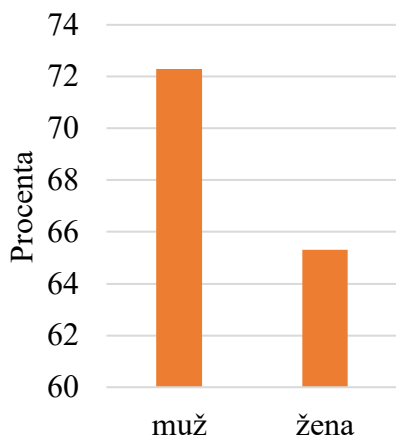
Možným důvodem nespokojenosti s tímto hřištěm může být fakt, že hřiště je právě v rekonstrukci a hlavní atrakce byla kvůli bezpečnosti odvezena k opravě – v tom důsledku mohou lidé zhodnotit, že ubylo atrakcí, tudíž jsou nespokojeni.

Testování závislosti

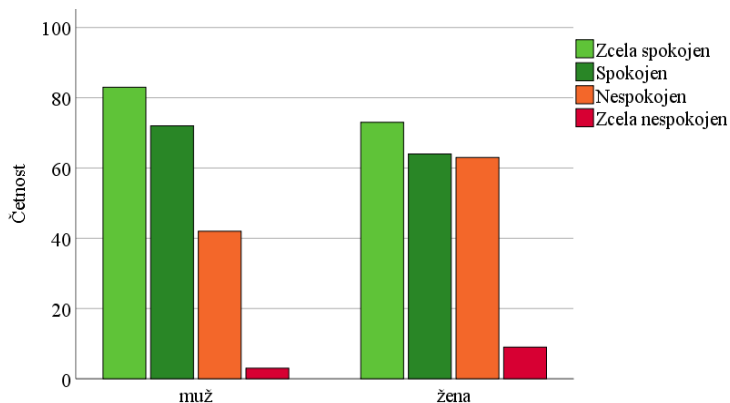
1) Pohlaví

Pomocí T-testu byla prokázána závislost mezi pohlavím a zkoumanou otázkou. Hodnota signifikance 0,013 je menší než 0,1. Z grafu lze rozpoznat, že ženy odpovídaly na tuto otázku negativněji. To podporuje i rozdíl mezi středními hodnotami (1,83 x 2,04). Postoj žen je v tomto

případě negativnější než u mužů. Důvodem může být to, že častěji navštěvují dětská hřiště, a proto mohou být v tomto ohledu kritičtější a náročnější.



Graf 5.12 Spokojenost s městským



Graf 5.13 Detail závislosti na pohlaví, zdroj: vlastní

mobiliářem v závislosti na pohlaví, zdroj: vlastní

2) Věk

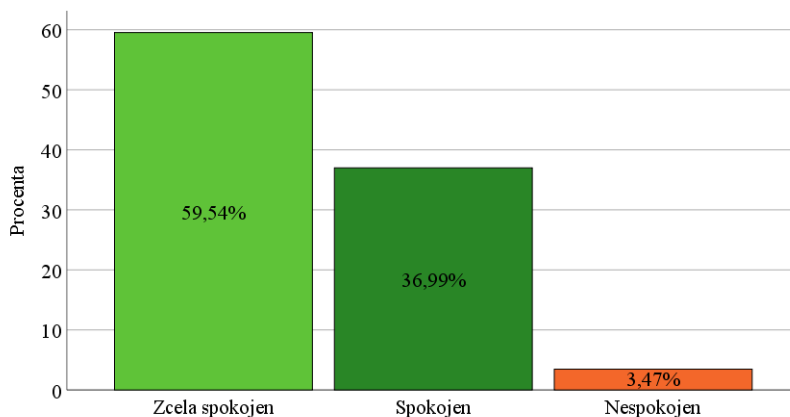
Hodnota signifikance 0,155 byla větší, než porovnávaná hodnota 0,05, tudíž zde nebyla potvrzena závislost mezi proměnnými. Přijata byla H_0_3 .

3) Bydliště

Z výsledku testu ANOVA vyplynulo, podle signifikance 0,183, že zde neexistuje závislost a přijímá se nulová hypotéza (H_0_4).

5.2.6 Čistota veřejných WC

TS a.s. má ve správě celkem tři veřejná WC. Občané se občas mylně domnívají, že zde patří i WC na vlakovém nádraží, či obchodních centrech. Se střední hodnotou 1,44 je spokojenost 85 %. Nejčastějším důvodem pro nespokojenost je nedostatečná čistota.



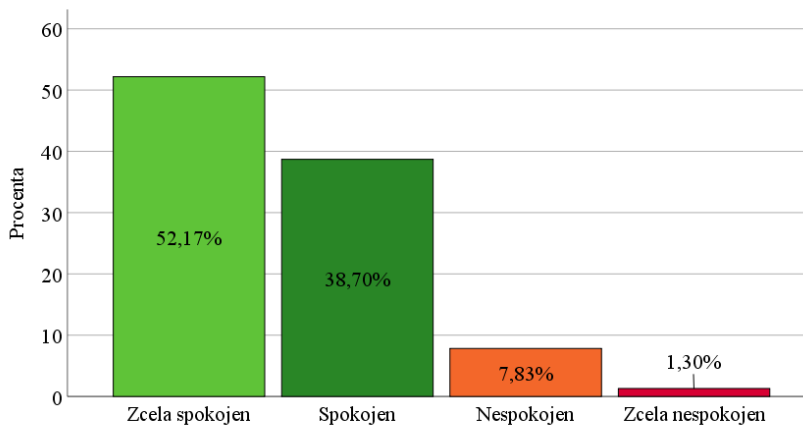
Graf 5.14 Spokojenost s čistotou veřejných WC, zdroj: vlastní

Testování závislosti

Při testování závislosti na pohlaví hodnota signifikance vyšla 0,617, existence závislosti je vyvrácena a potvrzuje se nulová hypotéza (H_0). Závislost na věku se také nepotvrdila (0,414). Přijata byla H_0 . Jinak tomu nebylo ani u proměnné bydliště. Testem ANOVA byla zjištěna hodnota signifikace 0,631. Jelikož je tato hodnota větší než 0,05, přijímá se H_0 .

5.2.7 Úklid města

Je to první věc, kterou si občané představí, když jsou tázáni na technické služby. Do úklidu spadá sbírání odpadků, blokové čištění ulic, jarní úklid a vyhrabávání veřejné zeleně. Střední hodnota 1,58 odpovídá 81% spokojenosti.



Graf 5.15 Spokojenost s úklidem města, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

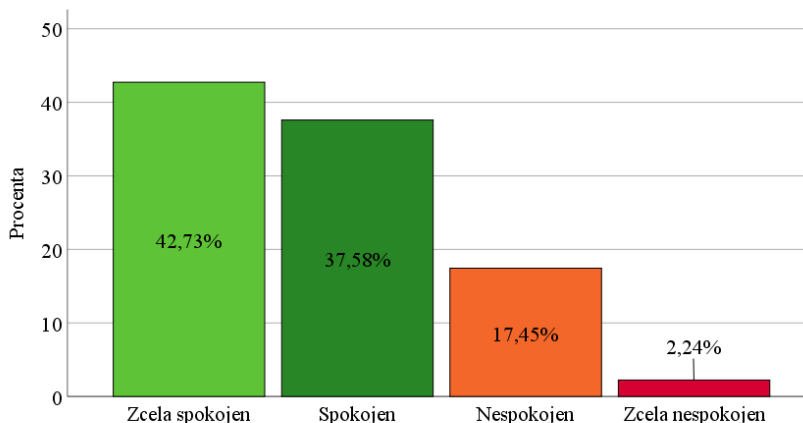
- Pokles úrovně úklidu; 9x
- Výskyt odpadků na náměstí Svobody; 4x
- Výskyt odpadků v podchodech ve Frýdku-Místku; 3x

Testování závislosti

Z výsledku zjištěných signifikancí (pohlaví 0,369; věk 0,865; bydliště 0,117), lze potvrdit H_0 , H_0 a H_0 , tedy že neexistuje závislost na zvolených demografických charakteristikách. Hodnoty byly vždy větší než porovnávaná hodnota.

5.2.8 Zimní údržba

V zimním období je nezbytná údržba místních komunikací zahrnující chemické (solí) a inertní posypy (šterkovinou) a odhrnování sněhu. Střední hodnota spokojenosti se zimní údržbou vyšla 1,79, což odpovídá 74 %.



Graf 5.16 Spokojenost se zimní údržbou, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

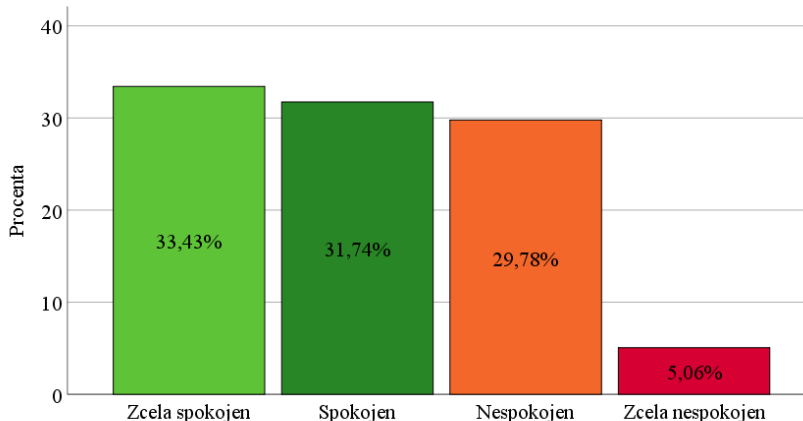
- Pozdní nasazení; 18x
- Zhoršení úrovně zimní údržby; 8x
- Zahrnování přechodů pro chodce při odhrnu sněhu z cest; 6x

Testování závislosti

Při testování závislosti na pohlaví vyšla signifikance 0,669, na věku 0,510 a na bydlišti respondentů 0,811. Ani v jednom případě se závislost neprokázala, je potvrzena nulová hypotéza (H_0 , H_0 , H_0).

5.2.9 Provoz parkovišť

Provoz parkovišť zahrnuje jak výstavbu, tak správu parkovacích míst (jejich vodorovné i svislé značení) a parkovacích automatů. Výsledná střední hodnota spokojenosti 2,06 je nejvyšší ze všech průměrů dotazníku. To znamená, že procentuální spokojenost je nejnižší a to 65 %.



Graf 5.17 Spokojenost s provozem parkovišť, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Nedostatek parkovacích míst na ulici Bezručova; 8x
- Nedostatek parkovacích míst na ulici Janáčkova; 5x
- Nedostatek parkovacích míst na ulici Slezská; 4x

Testování závislosti:

1) Pohlaví

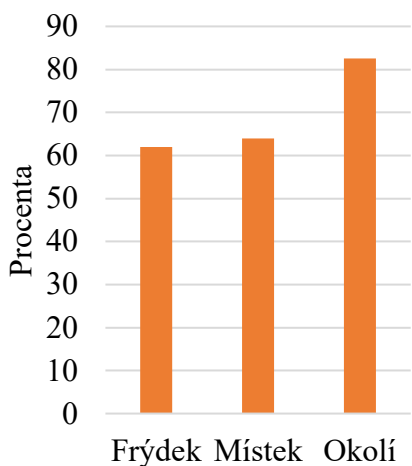
Využitím T-testu byla zjištěna hodnota signifikance 0,528, která je větší než hodnota 0,1. Neexistuje zde závislost a přijímá se nulová hypotéza (H_0).

2) Věk

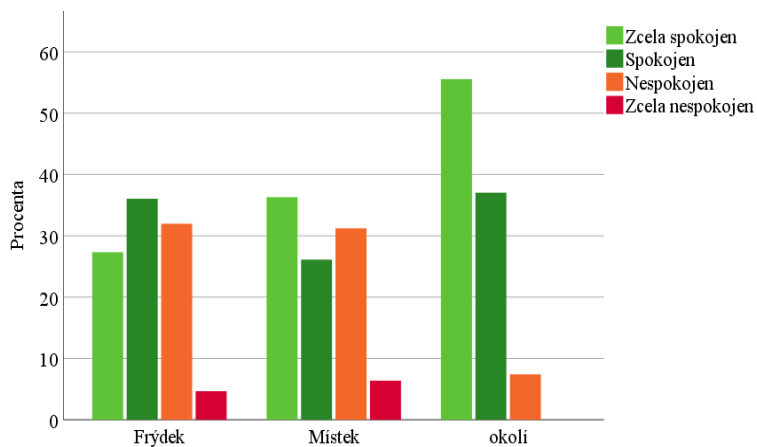
Test závislosti neprokázal závislost mezi odpověďmi a věkem. Signifikance 0,235 je vyšší než porovnávaná hodnota, proto je potvrzena nulová hypotéza (H_0).

3) Bydliště

Testem ANOVA byla zjištěna signifikance 0,004, která je menší než hodnota 0,005. Existuje zde závislost na bydlišti respondentů. Potvrzena je alternativní hypotéza. Jak je znázorněno v grafu 5.18, nejméně kritičtí jsou obyvatelé okolních obcí. Ti využívají parkování především v centrech, zatímco lidé z města nejčastěji parkují na sídlištích. Z toho vyplývá, že největší problém je právě tam.



Graf 5.18 Spokojenost s provozem

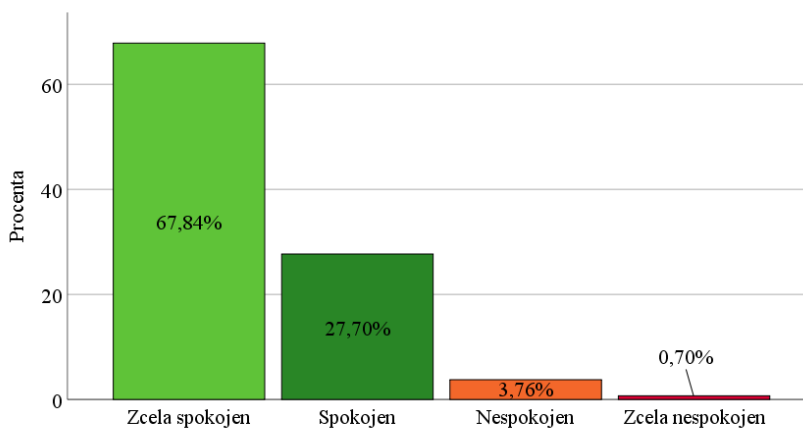


Graf 5.19 Detail závislosti na bydlišti, zdroj: vlastní

parkovišť v závislosti na bydlišti, zdroj: vlastní

5.2.10 Zeleň v Místku

Nejen výsadba květinových záhonů, ale i ořezávání, omlazování a kácení stromů a keřů, kosení trávy patří do údržby zeleně. V dotazníku byla údržba rozdělena podle lokality na zeleň v Místku a ve Frýdku. Střední hodnotě 1,37 odpovídá spokojenost se zelení v Místku ve výši 88 %.



Graf 5.20 Spokojenost se zelení v Místku, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

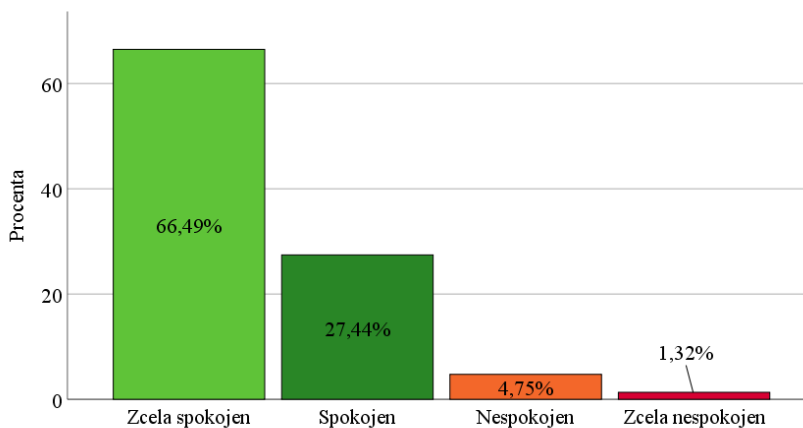
- Nedostatek záhonů a parků; 10x
- Málo časté kosení trávy; 2x

Testování závislosti

Otázka byla opět testována na závislost s demografickými charakteristikami – pohlaví, věk a bydliště. V prvním případě byla signifikance 0,714, v druhém 0,115 a v posledním 0,516. Všechny tyto hodnoty jsou větší než porovnávaná hodnota, a proto se závislost nepotvrdila, a tím je potvrzena ve všech třech případech nulová hypotéza (H_0_2 , H_0_3 , H_0_4).

5.2.11 Zeleň ve Frýdku

Údržba zeleně ve Frýdku má stejné atributy jako v Místku. Výsledná střední hodnota 1,41 odpovídá 86% spokojenosti.



Graf 5.21 Spokojenost se zelení ve Frýdku, zdroj: vlastní

Nejčastější důvody nespokojenosti:

- Nedostatek záhonů a parků; 8x
- Málo časté prořezávání keřů; 3x
- Nízká frekvence kosení trávy; 2x

Testování závislosti

Stejně jako předchozí, byla i tato otázka podrobena testu závislosti na třech demografických charakteristikách. V závislosti na pohlaví vyšla signifikance 0,871, na věku 0,726 a ve třetím případě bylo testovanou charakteristikou bydliště, kdy signifikance dosáhla hodnoty 0,373. Ani v jednom z případů nedošlo k potvrzení výskytu závislosti a přijímá se nulová hypotéza (H_0 , H_0 , H_0).

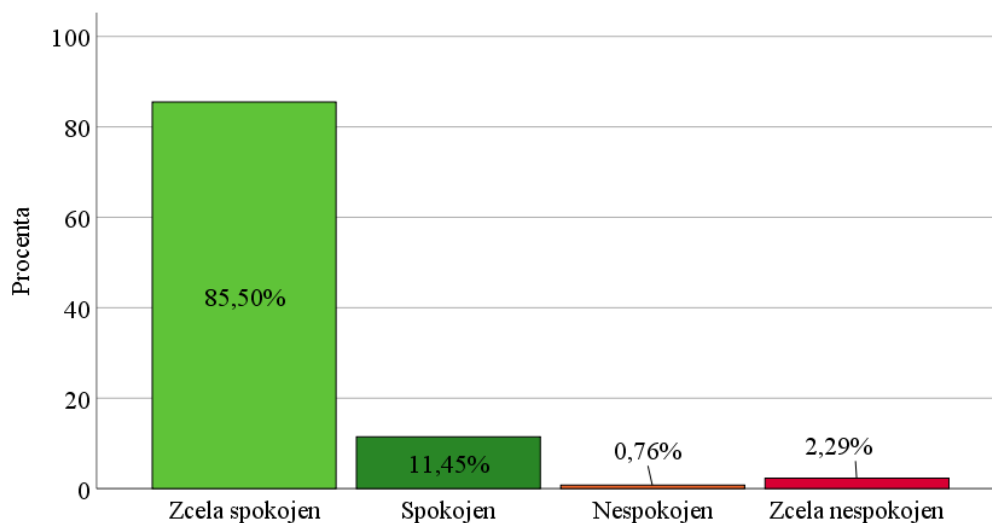
5.2.12 Pohřební služba Pietas a hrobová matrika

V rámci této podkapitoly budou vyhodnoceny dvě otázky. A to dichotomická otázka, prostřednictvím které byla zjišťována znalost pohřební služby Pietas, a také poslední otázka baterie zaměřená na spokojenost s touto službou a rovněž s hrobovou matrikou. Nejprve bude analyzována otázka na znalost služby, následně na její spokojenost.

80,7 % respondentů zná pohřební službu Pietas, přičemž ženy ve větším počtu znají Pietas než muži. To může být zapříčiněno tím, že ženy se snaží být na vše připravené a všímají si více věcí kolem sebe. Znalost vzhledem ke věku je velice vyrovnaná, avšak objevuje se zde velmi mírná

přímá závislost. Čím jsou občané starší, tím roste jejich povědomí o pohřební službě. Co se týče rozdílu podle bydliště, ve městě byly výsledky velmi vyrovnané, v okolních obcích znala pohřební službu naprostá většina (94%).

V případě spokojenosti s pohřební službou a hrobovou matrikou byla zjištěna střední hodnota 1,2, tedy 93 %.



Graf 5.22 Spokojenost s pohřební službou a hrobovou matrikou, zdroj: vlastní

Nejčastějším důvodem pro nespokojenost byly vyšší ceny služeb. Tento názor se objevil celkem dvakrát.

Testování závislosti

Test středních hodnot neprokázal závislost mezi otázkou zaměřenou na pohřební službu Pietas a pohlavím (H_0_2). Signifikance v tomto případě byla 0,515. Stejně tak závislost na věku, kdy díky hodnotě signifikance 0,391, jež je větší než porovnávaná hodnota 0,05, se přijímá nulová hypotéza (H_0_3). Nebyla potvrzena závislost ani mezi odpověďmi a bydlištěm respondentů (H_0_4). Signifikance 0,190 je větší než hodnota 0,05.

5.3 Srovnání středních hodnot

V následující tabulce jsou zobrazeny střední hodnoty všech odpovědí na otázky z baterie. Po srovnání je zřejmé, že nejkladněji odpovídali respondenti na otázky týkající se spokojenosti se službou Pietas a hrobovou matrikou. Spokojenost zde dosáhla 93 %. Druhou oblastí s nejlepším výsledkem je slavnostní osvětlení historických budov. Střední hodnota je zde 1,26, což odpovídá spokojenosti 91 %. Naopak nejhůře dopadla otázka číslo 9 provoz parkovišť. Tady byla střední hodnota odpovědi 2,06, to se rovná spokojenosti ve výši 64 %.

	Střední hodnota	Spokojenost v %
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas	1,20	93
Slavnostní osvětlení historických budov	1,26	91
Úroveň veřejného osvětlení	1,30	90
Vánoční výzdoba	1,34	89
Údržba zeleně v Místku	1,37	88
Údržba zeleně ve Frýdku	1,41	86
Čistota veřejných WC	1,44	85
Nasvětlení přechodů pro chodce	1,47	84
Úklid města	1,58	81
Zimní údržba	1,79	74
Stav městského mobiliáře	1,93	69
Provoz parkovišť	2,06	65

Tabulka 5.2 Spokojenost jednotlivých oblastí služeb, zdroj: vlastní

5.4 Faktorová analýza

Analýza konzistence

Dříve, než se přistoupilo k faktorové analýze, byla provedena analýza konzistence baterie s výslednou hodnotou Cronbachovo alfa 0,866. Tato hodnota vyjadřuje, že baterie má vysokou míru konzistence.

Faktorová analýza

Faktorová analýza generuje faktory, které napomáhají vysvětlit chování respondentů tím, že spojují otázky do shluků právě podle podobnosti odpovědí. Znalost těchto faktorů může být

nápomocná pro další analýzy, kdy lze se shluky pracovat jako s celky. Vyčleněním faktorů a následným zařazením otázek lze také zjistit, které otázky se do dotazníku nehodí (nezařadí se k žádnému z faktorů).

Nejprve byl proveden KMO a Bartlettův test, který hodnotou signifikance **0,00** potvrdil přítomnost faktorů. Následně se přistoupilo k samotné faktorové analýze, jejíž výsledkem byla tabulka hodnot, které podle Kaisrova pravidla, pokud jsou větší než hodnota jedna, symbolizují vyskytující se faktory. V případě této práce byly hodnoty větší než jedna celkem čtyři. To znamená, že existují celkem 4 významné faktory, které ovlivňují otázky z dotazníku zaměřeného na zjištění spokojenosti se službami TS a.s. Hodnoty z KMO a Bartlettova testu jsou graficky znázorněny v grafu 5.23.

Aby bylo možné zjistit rozdělení otázek mezi faktory, bylo nutné provést rotaci Varimax. Pokud je otázka značně ovlivněna daným faktorem, hodnota je větší než 0,5. Výsledek je znázorněn v tabulce 5.3.

Faktory	Osvětlení	Údržba	Vzhled města	Doprava
Testované oblasti				
Vánoční výzdoba	0,896			
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas	0,882			
Úroveň veřejného osvětlení	0,683			
Slavnostní osvětlení historických budov	0,563		0,639	
Zimní údržba		0,915		
Čistota veřejných WC		0,793		
Úklid města		0,662		
Stav městského mobiliáře			0,890	
Údržba zeleně v Místku			0,598	
Údržba zeleně ve Frýdku			0,566	
Provoz parkovišť				0,920
Nasvětlení přechodů pro chodce				0,567

Tabulka 5.3 Faktorová analýza, zdroj: vlastní

Nalezené faktory:

- **Osvětlení**

Do první skupiny, ovlivněné faktorem číslo jedna, patří otázky týkající se veřejného osvětlení, osvětlení historických objektů a vánoční výzdoba. Vzhledem k jasné spojitosti mezi těmito otázkami byl zvolen souhrnný název **Osvětlení**. Otázka týkající se pohřební služby zde byla zařazena, protože na ní respondenti odpovídali podobně jako na ostatní otázky z této skupiny, avšak svým charakterem nezapadá. To může být způsobeno také tím, že je otázka v dotazníku navíc.

- **Údržba**

Další skupina, zastřešena faktorem číslo dvě, byla pojmenována **Údržba**. Patří zde čistota veřejných WC, úklid města a zimní údržba. Všechny tyto oblasti spojuje fakt, že je nutné udržovat pořádek.

- **Vzhled města**

Otázky týkající se zeleně a vybavení města byly spojeny faktorem číslo tři. Název, který by charakterizoval všechny tři položky byl stanoven na **Vzhled města**. Také by zde dle faktorové analýzy mohlo patřit nasvětlení historických objektů, to také lze chápat jako zkrášlování města.

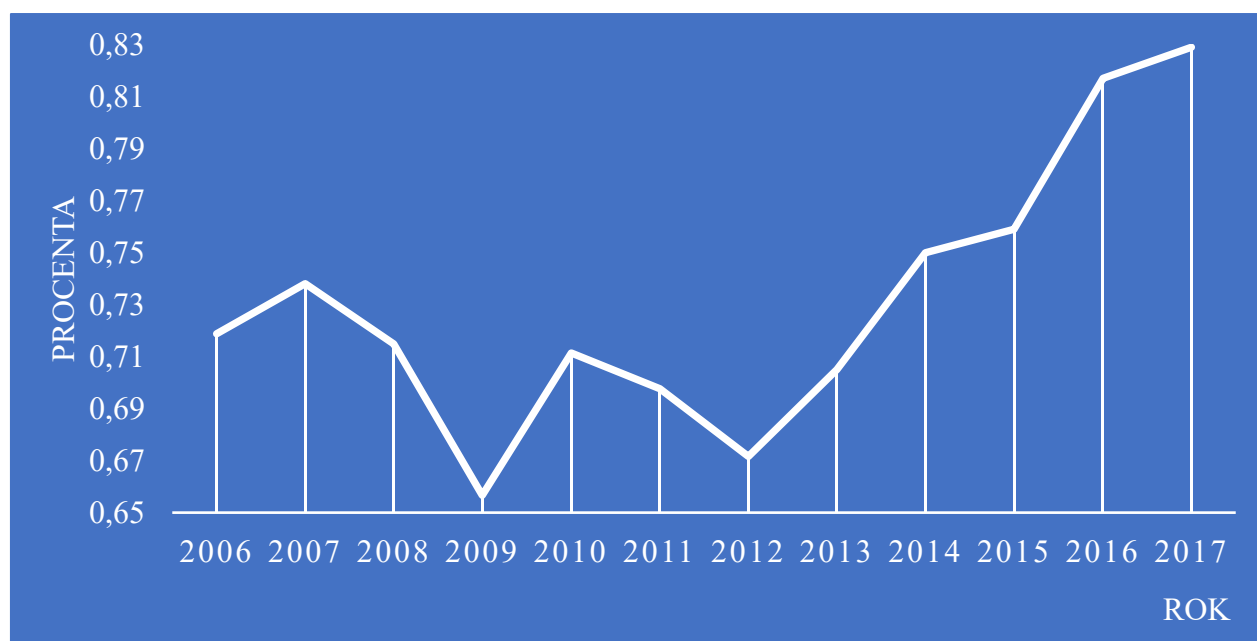
- **Doprava**

Poslední skupinou, ovlivněnou čtvrtým faktorem, je **Doprava**. Zde patří pouze dvě otázky, a to týkající se provozu parkovišť a nasvětlení přechodů pro chodce. Obě otázky se týkají provozu na místních komunikacích.

Z faktorové analýzy vyplývá, že nejpodstatnější skupinou ovlivňující spokojenost je skupina osvětlení. Vnímaná kvalita těchto služeb je velmi vysoká. V případě úpadku této oblasti služeb by spokojenost výrazně klesla. Z tohoto důvodu by se měla společnost zaměřit na udržení této úrovně kvality.

5.5 Analýza trendu spokojenosti

Jedním z cílů této bakalářské práce bylo zjistit trend spokojenosti od roku 2006. V grafu 5.23 jsou na časové ose znázorněny střední hodnoty z průzkumů za posledních 11 let. Pro všechny průzkumy byla použita stejná 4 bodová škála, přičemž 1 je nejvyšší a 4 nejnižší spokojenost. Od roku 2007 začala spokojenost klesat, a to až do roku 2009. Následovalo mírné zlepšení. Pak další dva roky naopak zhoršení. Po roce 2012 dochází k výraznému nárůstu spokojenosti. V roce 2017 byla spokojenost za celou historii nejvyšší, 83 %. Hypotéza byla stanovena s tvrzením, že trend spokojenosti je rostoucí. Až na kostrbaté začátky, se H_0 přijímá.



Graf 5.23 Trend spokojenosti, zdroj: vlastní

6 Návrhy a doporučení

Na základě stanovených hypotéz a zjištěných výsledků analýz byly navrženy pro společnost TS a.s. následující doporučení, která lze rozdělit do tří oblastí. První z oblastí jsou návrhy na zefektivnění sběru dat, následující na úpravu dotazníku a poslední oblast bude zaměřena na zvyšování spokojenosti se službami TS a.s.

6.1 Sběr dat

Pro efektivnější vyhodnocování dotazníků by bylo přínosné, kdyby byly pro tazatele pořízeny tablety, do kterých by mohli zapisovat odpovědi přímo při dotazování. Tím by se razantně zkrátila doba vyhodnocování, jelikož by odpadlo zdlouhavé zanášení dat do PC. Výsledný soubor by obsahoval kódovaná data, která by mohla být přes statistické programy detailněji analyzována.

6.2 Dotazník

Díky faktorové analýze byly detekovány celkem čtyři faktory. Otázka týkající se pohřební služby byla zařazena do faktoru osvětlení. Přestože na ní respondenti odpovídali podobně jako na ostatní otázky z této skupiny, věcná podobnost zde chybí. Společnost TS a.s. by mohla zvážit vypuštění této otázky, jak z důvodu nekonzistence, tak z etického hlediska. Dle vlastní zkušenosti, lidé špatně reagují na otázku ohledně spokojenosti s pohřební službou. Je to pro ně nepříjemné a bolestné. Návrhem, jak vyřešit tuto problematiku, je vytvoření speciálního dotazníku na spokojenost s pohřební službou, který by byl zasílán pozůstalým (zákazníkům pohřební služby) po 6 či 9 měsících po pohřbu. První výhodou je eliminace značné části respondentů, kteří nemají s touto službou zkušenost, a druhou výhodou je, že lidé mají čas se z této strašlivé a pochmurné životní situace vzpamatovat.

Při testování hypotéz byla zjištěna závislost mezi odpověďmi na otázky analyzované baterie a demografickými charakteristikami celkem ve čtyřech případech. U otázek týkajících se městského mobiliáře a nasvětlení přechodů pro chodce byla detekována závislost na pohlaví. Závislost na místu bydliště respondentů byla prokázána u otázek zjišťujících spokojenost s veřejným osvětlením a s provozem parkovišť. Věková závislost se v žádném z případů neprojevila. Z toho lze usuzovat, že je možné tuto charakteristiku z dotazníku vypustit, protože v testované oblasti nehraje tato demografická proměnná vliv.

Celkovou spokojenost lze chápat jako soubor dílčích faktorů (obrázek 3.1). V rámci analyzovaného dotazníku jsou otázky zaměřeny pouze na tyto dílčí faktory, avšak chybí otázka na celkovou spokojenost. Proto by bylo vhodné, kdyby vedení TS a.s. zvažilo možnost zařazení otázky, prostřednictvím které by se tázalo na celkovou vnímanou kvalitu poskytovaných služeb. Taková otázka by se měla objevit na začátku dotazníku, ale v takové formě, aby respondenti pochopili, co vše do služeb spadá.

6.3 Spokojenost

Jak lze vidět v grafu 5.23, trend spokojenosti je rostoucí od roku 2013. Pro zachování této tendence je třeba udržet stávající nasazení zaměstnanců. Je zřejmé, že společnost TS a.s. si zvolila fungující koncepci opatření, která vedou k neustálému zvyšování spokojenosti občanů.

Nejproblematictějšími oblastmi poskytovaných služeb jsou provoz parkovišť, městský mobiliář a zimní údržba. Možným řešením pro zvýšení spokojenosti s úrovní městského mobiliáře by mohlo být zaměření se na lavičky. Nejčastějším důvodem nespokojenosti byla buď jejich absence nebo špatný stav. Vzhledem k trendu stárnutí obyvatel je nutné město přizpůsobit tomu, že je v ulicích čím dál více starých lidí, kteří si potřebují častěji odpočinout. Nejhůře je na tom sídliště na ulici Lískovecká, v jejíž bezprostřední blízkosti se nachází kulturní dům a malé prostranství s tržnicí.

Nejčastějším důvodem nespokojenosti se zimní údržbou bylo pozdní nasazení. Avšak zaměstnanci TS a.s. mají jasně stanovený plán, který určuje, v jakém pořadí se budou chodníky a komunikace udržovat. Není v silách společnosti, aby byl sníh odklizen z celého města najednou. Jelikož sídliště a boční uličky jsou v časovém harmonogramu až po hlavních tazích, po ulicích, na kterých sídlí školy či nemocnice, není možné konstruktivně řešit toto odůvodnění nespokojenosti. Naopak to, na čem mohou zaměstnanci technických služeb více zapracovat, je důkladnější odhrnutí sněhu na přechodech pro chodce.

Nejhůře ze všech testovaných služeb dopadl provoz parkovišť. Parkování je velkým problémem nejen ve Frýdku-Místku, ale skoro ve všech větších městech. Některá města a obce se snaží řešit situaci parkovacími kartami, či rezervací míst dle SPZ. Velikost parkovacích ploch musí být vždy kompromisem se zelení, nákupní a obytnou plochou atd. Město není nafukovací, a proto jediným možným doporučením je vertikální řešení parkování. Je třeba nalézt vhodnou

nevyužívanou budovu, nebo investovat do její výstavby v blízkosti největších sídlišť a zřídit zde parkovací domy. Obyvatelé z nejproblematictějších oblastí by mohli obdržet kartu, která by v nich zaručovala parkování zdarma.



Průzkum spokojenosti zákazníků se službami TS a.s. v roce 2017

Zaškrtněte bydliště:

- Frýdek, ul.
- Místek, ul.
- Ostatní (odkud)

Označte pohlaví:

- Žena
- Muž

Druh činnosti TS a.s.:	zcela spokojen	spokojen	nespokojen	zcela nespokojen	nedovedu posoudit
Jak byste ohodnotili služby TS a.s. na stupnici 1-4?					
1. S úrovní veřejného osvětlení ve FM jsem:					
2. S nasvětlením přechodů pro chodce ve FM jsem:					
3. S úrovní vánoční výzdoby ve FM jsem:					
4. S úrovní slavnostního osvětlení historických objektů ve FM jsem:					
5. Se stavem městského mobiliáře (autobusové zastávky, dětská hřiště, pískoviště, lavičky) ve FM jsem:					
6. S čistotou veřejných WC ve FM jsem:					
7. S úrovní úklidu města jsem:					
8. S úrovní zimní údržby místních komunikací ve FM jsem:					
9. S úrovní provozu parkovišť ve FM jsem:					
10. S úrovní údržby zeleně v Místku jsem:					
11. S úrovní údržby zeleně ve Frýdku jsem:					
12. Víte, že ve FM působí pohřební služba Pietas?	Ano:	Ne:			

Obrázek 6.1 Návrh dotazníku, zdroj: vlastní (upraven dotazník viz příloha 3)

7 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat výsledky průzkumu spokojenosti se službami TS a.s. a podrobit ho testu závislosti na demografických charakteristikách. Dále pak zjistit trend spokojenosti se službami za období 2006-2017.

Práce se člení na dva hlavní celky, a to na teoretickou a praktickou část. Součástí teoretické části je charakteristika společnosti TS a.s. a teoretická východiska analýzy spokojenosti, následovaná metodikou, prostřednictvím které jsou popsány jednotlivé kroky procesu shromažďování dat.

Aplikační část je zaměřena na analýzu dat z průzkumu spokojenosti za rok 2017, v rámci které bylo provedeno testování závislosti použitím T-testu a testu ANOVA, a faktorová analýza. Dále byla zjištěna dílčí spokojenost pro každou oblast služeb. Hodnoty byly následně srovnány pro vyhodnocení služeb s nejvyšší a nejnižší spokojeností. Střední hodnoty odpovědí jednotlivých otázek byly spočítány i pro předešlé průzkumy (od roku 2006) a následně graficky srovnány. Z této skutečnosti bylo možné vyhotovit graf, který naznačoval rostoucí trend spokojenosti.

Faktorová analýza prokázala existenci 4 faktorů, které vysvětlovaly 79,5 % všech jevů souboru. Faktory byly pojmenovány následovně: osvětlení, vzhled města, údržba a doprava. Faktor osvětlení se ukázal jako klíčový pro celkovou spokojenost. Aby si společnost zachovala stávající celkovou spokojenost 83 %, je nutné, aby nadále v TS a.s. pracovali na této oblasti jako doposud. Díky faktorové analýze byla prokázána nadbytečnost otázky, týkající se spokojenosti s pohřební službou Pietas.

V rámci testování závislosti na demografických charakteristikách (pohlaví, věk a bydliště) byla celkem v čtyřech případech přijata alternativní hypotéza. Závislost na věku nebyla prokázána ani na jednom z těchto případů. Z toho vyplývá, že pro příští průzkumy spokojenosti se službami je možné tuto charakteristiku vypustit.

Výsledky této práce jsou velice přínosné jak pro společnost TS a.s., tak pro samotnou autorku, jelikož už několik let v rámci průzkumu sbírá data a následně je zpracovává. Zjištěné návrhy na zlepšení mohou pomoci zefektivnit vyhodnocování i samotné dotazování.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

1. BLECHARZ, Pavel. Kvalita a zákazník. Praha: Ekopress, s.r.o., 2015. 160 s. ISBN 978-80-87865-20-0
2. BLECHARZ, Pavel. *Základy moderního řízení kvality*. Praha: Ekopress, s.r.o., 2011. 122 s. ISBN 978-80-86929-75-0
3. FORET, Miroslav. *Marketing pro začátečníky*. Brno: Edika, 2012. 160 s. ISBN 978-80-266-0006-0
4. FORET, Miroslav. *Marketingový výzkum; Poznáváme svoje zákazníky*. 2. aktualiz. vydání. Praha: Albatros Media a.s., 2012. 116 s. ISBN 978-80-265-0038-4
5. JANEČKOVÁ, LIDMILA a MIROSLAVA VAŠTÍKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. Praha: Grada Publishing, spol. s. r. o., 1999. 184 s. ISBN 80-7169-750-8
6. JIANG, HONGWEI and YAHUA ZHANG. An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*. 2016, č. 57, s. 80-88. ISSN: 0969-6997
7. JUREČKA, Václav. *Makroekonomie*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s, 2013. 352 s. ISBN 978-80-247-4386-8
8. KOTLER, P., V. WONG, J. SAUNDERS a G. ARMSTRONG. *Moderní marketing*. Praha, Grada; 2007. 1041s. ISBN 80-247-1545-7
9. KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. 14. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. 816 s. ISBN 978-80-247-4150-5
10. KOTLER, Philip. *Marketing Management analýza, plánování, realizace a kontrola*. 3. vyd. Praha; VICTORIA PUBLISHING a.s., 1997, 789 s. ISBN 80-85605-08-2
11. KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha; Grada, 2011. 304s. ISBN 978-80-247-3527-6.
12. KOZEL, Roman *Moderní marketingový výzkum*. Praha; Grada Publishing a.s., 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X
13. NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. doplněné vydání. Praha: Management Press, 2004. 335 s. ISBN 80-7261-110-0

14. NENADÁL, J., D. NOSKIEVIČOVÁ, R. PETŘÍKOVÁ, J. PLURA a J. TOŠENOVSKÝ. *Moderní systémy řízení jakosti* . 2. vyd. Praha; Management press, 2002. 282 s. ISBN 80-7261-071-6
15. ŘEHÁK, JAN a ONDŘEJ BROM. *SPSS Praktická analýza dat*. Brno; Computer Press, 2015. 336s. ISBN 978-80-251-4609-5
16. SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 192 s. ISBN 978-80-2474819-1.
17. TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum; Postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing a.s., 2017. 264 s. ISBN 978-80-271-0206-8
18. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb : efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
19. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

Internetové zdroje

20. *ABZ slovník cizích slov* [online]. © 2005-2017 [cit. 2017-11-16]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/metodika>
21. CENTRAL INTELLIGENCE AGENCY. *The world factbook*. [online]. [cit. 2018-1-28]. Dostupné z: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/2012.html>
22. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Struktura zaměstnanců dle sektorů*. [online] Praha: ČSÚ, 6. 12. 2016 [cit. 2017-11-16]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/32961688/370002160322.pdf/e9350218-2625-421c-9dfe-73c643c4c031?version=1.0>
23. FRÝDEJ-MÍSTEK. *Občan* [online]. © 2010 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: <http://www.frydekmistek.cz/cz/obcan/0696427-statistika-obyvatele-mirne-ubylo.html>
24. FRÝDEK-MÍSTEK, *Informace o městě* [online]. © 2010 [cit. 2018-03-09]. Dostupné z: <http://www.frydekmistek.cz/cz/o-meste/informace-o-meste/statisticke-informace/>

25. FRÝDEK-MÍSTEK. *Informace o městě* [online]. © 2010 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: <http://www.frydekmistek.cz/cz/o-meste/informace-o-meste/>
26. GEORGETOWN UNIVERSITY McDonough. *Kano diagram* [online]. © 1976 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: http://faculty.msb.edu/homak/homahelpsite/webhelp/Content/Kano_Diagram.htm
27. MANAGEMENT MANIA. *Sektory trhu*. [online]. © 2011-2016 [cit. 2018-1-28]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/sektory-trhu>
28. PODNIKATEL.CZ. *Focus group diagram* [online]. © 2007-2018 [cit. 2018-03-24]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/pruvodce/obchodni-znacka-brand/focus-group/>
29. POLAR televize Ostrava, s.r.o. [online]. © 1993 - 2018 [cit. 2018-1-28]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/frydeckomistecko/frydek-mistek/11000009776/obcane-fm-jsou-s-technickymi-sluzbami-spokojeni>
30. SCS.ABZ.cz, *Slovník cizích slov* [online]. © 2005-2018 [cit. 2018-03-013]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/cronbachova-alfa>
31. ŠKALOUDOVÁ, Alena. *Explorativní faktorová analýza* [online]. © 2010 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: http://kps.pedf.cuni.cz/skalouda/fa/exp_fak_analyza.htm

Ostatní zdroje

32. Interní zdroje společnosti TS a.s.

Seznam zkratek

a.s.	akciová společnost
ANOVA	Analysis of variance
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
CAPI	Computer Assisted Personal Interviewing
CATI	Computer-Assisted Telephone Interviewing
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing
č.	číslo
ČSN	česká technická norma, dříve československá státní norma
EN	evropská norma
H	hypotéza
ha	hektar
HDP	hrubý domácí produkt
IP	internet protocol
ISO	International Organization for Standardization
IT	informační technologie
km	kilometry
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin test
ks	kusy
MHD	městská hromadná doprava

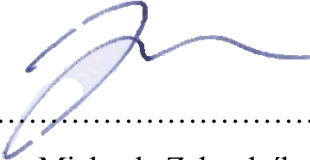
MM	marketingový mix
např.	například
OHSAS	certifikace pro systém managementu v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
PC	personal computer
PHM	pohonné hmoty
př.	příklad
Sb.	sbírka
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SPZ	státní poznávací značka
SŠ	střední škola
TV	televize
tzv.	takzvaný
VO	veřejné osvětlení
VŠ	vysoká škola
WC	toaleta
ZŠ	základní škola

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 11. 5. 2018


.....
Michaela Zahradníková

Seznam příloh

Příloha 1: Fotodokumentace obce Frýdek-Místek

Příloha 2: Fotodokumentace dotazování

Příloha 3: Dotazník

Příloha 4: Tabulky analýzy závislosti

Příloha 5: Faktorová analýza

Příloha 1: Fotodokumentace obce Frýdek-Místek



Obrázek 1.1 Blokové čištění, zdroj: TS a.s.



Obrázek 1.2 Vánoční výzdoba, zdroj: TS a.s.



Obrázek 1.3 Květinová výzdoba, zdroj: TS a.s.

Příloha 2: Fotodokumentace dotazování



Obrázek 2.1 Dotazování 2017, zdroj: Polar televize Ostrava s.r.o., 2017



Obrázek 2.2 Dotazování 2015, zdroj: TS a.s.

Příloha 3: Dotazník



**Průzkum spokojenosti zákazníků
se službami TS a.s. v roce 2017**

Zaškrtněte bydliště:

- Frýdek, ul.
 Místek, ul.
 Ostatní (odkud)

Označte pohlaví:

- Žena
 Muž

- Označte věkovou kategorii:** 18 až 30 let 31 až 45 let 46 až 60 let
 nad 60 let

Druh činnosti TS a.s.:	zcela spokojen	spokojen	Nespokojen	zcela nespokojen	nedovedu posoudit
1. S úrovní veřejného osvětlení ve FM jsem:					
2. S nasvětlením přechodů pro chodce ve FM jsem:					
3. S úrovní vánoční výzdoby ve FM jsem:					
4. S úrovní slavnostního osvětlení historických objektů ve FM jsem:					
5. Se stavem městského mobiliáře (autobusové zastávky, dětská hřiště, pískoviště, lavičky) ve FM jsem:					
6. S čistotou veřejných WC ve FM jsem:					
7. S úrovní úklidu města jsem:					
8. S úrovní zimní údržby místních komunikací ve FM jsem:					
9. S úrovní provozu parkovišť ve FM jsem:					
10. S úrovní údržby zeleně v Místku jsem:					
11. S úrovní údržby zeleně ve Frýdku jsem:					
12. Víte, že ve FM působí pohřební služba Pietas?	Ano:		Ne:		
13. S úrovní činnosti hrobové matriky a pohřební služby Pietas ve FM jsem:					

Příloha 4: Tabulky analýzy závislosti

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Úroveň veřejného osvětlení	muž	220	1,27	,529	,036
	žena	224	1,33	,588	,039
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Úroveň veřejného osvětlení		,278	-,058	,053	
		,277	-,058	,053	

Tabulka 4.1 Veřejné osvětlení – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Nasvětlení přechodů pro chodce	muž	205	1,37	,625	,044
	žena	207	1,57	,752	,052
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Nasvětlení přechodů pro chodce		,002	-,209	,068	
		,002	-,209	,068	

Tabulka 4.2 Nasvětlení přechodů pro chodce – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Vánoční výzdoba	muž	213	1,35	,645	,044
	žena	228	1,34	,613	,041
Independent Samples Test					
		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Vánoční výzdoba		,929	,005	,060	
		,930	,005	,060	

Tabulka 4.3 Vánoční výzdoba – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Slavnostní osvětlení historických budov	muž	195	1,28	,525	,038
	žena	213	1,24	,452	,031
Independent Samples Test					
		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Slavnostní osvětlení historických budov		,434	,038	,048	
		,437	,038	,049	

Tabulka 4.4 Slavnostní osvětlení – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Stav městského mobiliáře	muž	200	1,83	,811	,057
	žena	209	2,04	,909	,063
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Stav městského mobiliáře			,013	-,213	,085
			,013	-,213	,085

Tabulka 4.5 Městský mobiliář – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Čistota veřejných WC	muž	93	1,42	,558	,058
	žena	80	1,46	,572	,064
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Čistota veřejných WC			,617	-,043	,086
			,618	-,043	,086

Tabulka 4.6 Čistota WC – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Úklid města	muž	226	1,55	,660	,044
	žena	234	1,61	,722	,047
Independent Samples Test					
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Úklid města		,369	-,058	,065	
		,369	-,058	,064	

Tabulka 4.7 Úklid města – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zimní údržba	muž	218	1,78	,815	,055
	žena	229	1,81	,799	,053
Independent Samples Test					
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Zimní údržba		,669	-,033	,076	
		,669	-,033	,076	

Tabulka 4.8 Zimní údržba – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Provoz parkovišť	muž	179	2,09	,910	,068
	žena	177	2,03	,916	,069
Independent Samples Test					
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Provoz parkovišť		,528	,061	,097	
		,528	,061	,097	

Tabulka 4.9 Provoz parkovišť – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Údržba zeleně v Místku	muž	215	1,36	,587	,040
	žena	211	1,38	,601	,041
Independent Samples Test					
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Údržba zeleně v Místku		,714	-,021	,058	
		,714	-,021	,058	

Tabulka 4.10 Zeleně v Místku – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Údržba zeleně ve Frýdku	muž	181	1,40	,613	,046
	žena	198	1,41	,676	,048
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Údržba zeleně ve Frýdku			,871	-,011	,066
			,870	-,011	,066

Tabulka 4.11 Zeleň ve Frýdku – pohlaví, zdroj: vlastní

Group Statistics					
	Pohlaví	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas	muž	60	1,23	,563	,073
	žena	71	1,17	,560	,066
Independent Samples Test					
			Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas			,515	,064	,099
			,515	,064	,099

Tabulka 4.12 Pohřební služba – pohlaví, zdroj: vlastní

Věk * Úroveň veřejného osvětlení Crosstabulation						
		Úroveň veřejného osvětlení				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	88	16	4	1	109
	31-45	72	29	8	0	109
	46-60	88	23	5	0	116
	60+	86	21	3	0	110
Total		334	89	20	1	444

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-,011	,041	-,278	,781

Tabulka 4.13 Veřejné osvětlení – věk: zdroj: vlastní

ANOVA					
Úroveň veřejného osvětlení					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,608	2	2,304	7,574	,001
Within Groups	134,149	441	,304		
Total	138,757	443			

Tabulka 4.14 Veřejné osvětlení – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Nasvětlení přechodů pro chodce Crosstabulation						
		Nasvětlení přechodů pro chodce				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	69	21	9	0	99
	31-45	66	34	7	1	108
	46-60	66	24	18	0	108
	60+	64	23	9	1	97
Total		265	102	43	2	412

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,031	,043	,720	,471

Tabulka 4.15 Nasvětlení přechodů pro chodce – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Nasvětlení přechodů pro chodce					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,300	2	,150	,307	,736
Within Groups	200,350	409	,490		
Total	200,650	411			

Tabulka 4.16 Nasvětlení přechodů pro chodce – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Vánoční výzdoba Crosstabulation						
		Vánoční výzdoba				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	83	13	11	0	107
	31-45	80	22	6	0	108
	46-60	84	22	8	1	115
	60+	78	24	9	0	111
Total		325	81	34	1	441
Symmetric Measures						
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance	
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,045	,043	1,049	,294	

Tabulka 4.17 Vánoční výzdoba – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Vánoční výzdoba					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,082	2	1,041	2,658	,071
Within Groups	171,528	438	,392		
Total	173,610	440			

Tabulka 4.18 Vánoční výzdoba – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Slavnostní osvětlení historických budov Crosstabulation					
		Slavnostní osvětlení historických budov			Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	
Věk	18-30	76	16	4	96
	31-45	73	26	1	100
	46-60	84	25	0	109
	60+	77	22	4	103
Total		310	89	9	408
Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,019	,045	,414	,679

Tabulka 4.19 Slavnostní osvětlení – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Slavnostní osvětlení historických budov					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,089	2	,045	,186	,830
Within Groups	96,850	405	,239		
Total	96,939	407			

Tabulka 4.20 Slavnostní osvětlení – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Stav městského mobiliáře Crosstabulation						
		Stav městského mobiliáře				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	31	34	34	4	103
	31-45	44	44	21	2	111
	46-60	39	34	22	3	98
	60+	42	24	28	3	97
Total		156	136	105	12	409

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-,063	,044	-1,424	,155

Tabulka 4.21 Městský mobiliář – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Stav městského mobiliáře					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,556	2	1,278	1,703	,183
Within Groups	304,662	406	,750		
Total	307,218	408			

Tabulka 4.22 Městský mobiliář – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Čistota veřejných WC Crosstabulation					
		Čistota veřejných WC			Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	
Věk	18-30	27	14	2	43
	31-45	20	20	1	41
	46-60	27	16	3	46
	60+	29	14	0	43
Total		103	64	6	173

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-,054	,067	-,817	,414

Tabulka 4.23 Čistota WC – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Čistota veřejných WC					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,295	2	,147	,461	,631
Within Groups	54,318	170	,320		
Total	54,613	172			

Tabulka 4.24 Čistota WC – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Úklid města Crosstabulation						
		Úklid města				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	63	39	8	1	111
	31-45	52	51	10	1	114
	46-60	63	45	9	2	119
	60+	62	43	9	2	116
Total		240	178	36	6	460

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,007	,041	,170	,865

Tabulka 4.25 Úklid města – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Úklid města					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,058	2	1,029	2,159	,117
Within Groups	217,803	457	,477		
Total	219,861	459			

Tabulka 4.26 Úklid města – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Zimní údržba Crosstabulation						
		Zimní údržba				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	57	36	16	0	109
	31-45	36	49	20	3	108
	46-60	45	44	26	4	119
	60+	53	39	16	3	111
Total		191	168	78	10	447

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,027	,041	,659	,510

Tabulka 4.27 Zimní údržba – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Zimní údržba					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,273	2	,136	,209	,811
Within Groups	289,378	444	,652		
Total	289,651	446			

Tabulka 4.28 Zimní údržba – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Provoz parkovišť Crosstabulation						
		Provoz parkovišť				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	44	20	25	3	92
	31-45	28	34	30	5	97
	46-60	19	34	33	9	95
	60+	28	25	18	1	72
Total		119	113	106	18	356

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,055	,046	1,188	,235

Tabulka 4.29 Provoz parkovišť – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Provoz parkovišť					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9,039	2	4,520	5,569	,004
Within Groups	286,475	353	,812		
Total	295,514	355			

Tabulka 4.30 Provoz parkovišť – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Údržba zeleně v Místku Crosstabulation						
		Údržba zeleně v Místku				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	72	25	7	1	105
	31-45	68	32	7	2	109
	46-60	72	37	1	0	110
	60+	77	24	1	0	102
Total		289	118	16	3	426

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-,067	,042	-1,577	,115

Tabulka 4.31 Zelen v Místku – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Údržba zeleně v Místku					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,468	2	,234	,663	,516
Within Groups	149,187	423	,353		
Total	149,655	425			

Tabulka 4.32 Zelen v Místku – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Údržba zeleně ve Frýdku Crosstabulation						
		Údržba zeleně ve Frýdku				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	67	21	4	1	93
	31-45	58	33	5	2	98
	46-60	66	29	2	0	97
	60+	61	21	7	2	91
Total		252	104	18	5	379

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	,016	,046	,350	,726

Tabulka 4.33 Zeleň ve Frýdku – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Údržba zeleně ve Frýdku					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,825	2	,413	,990	,373
Within Groups	156,784	376	,417		
Total	157,609	378			

Tabulka 4.34 Zeleň ve Frýdku – bydliště, zdroj: vlastní

Věk * Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas Crosstabulation						
		Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas				Total
		Zcela spokojen	Spokojen	Nespokojen	Zcela nespokojen	
Věk	18-30	14	1	1	1	17
	31-45	24	4	0	1	29
	46-60	35	6	0	0	41
	60+	39	4	0	1	44
Total		112	15	1	3	131

Symmetric Measures					
		Value	Asymptotic Standard Error	Approximate T	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-,070	,081	-,857	,391

Tabulka 4.35 Pohřební služba – věk, zdroj: vlastní

ANOVA					
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,048	2	,524	1,685	,190
Within Groups	39,792	128	,311		
Total	40,840	130			

Tabulka 4.36 Pohřební služba – bydliště, zdroj: vlastní

Příloha 5: Faktorová analýza

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,652
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	277,236
	Df	66
	Sig.	,000

Tabulka 5.1 KMO a Bartlettův test, zdroj: vlastní

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,866	12

Tabulka 5.2 test konzistence, zdroj: vlastní

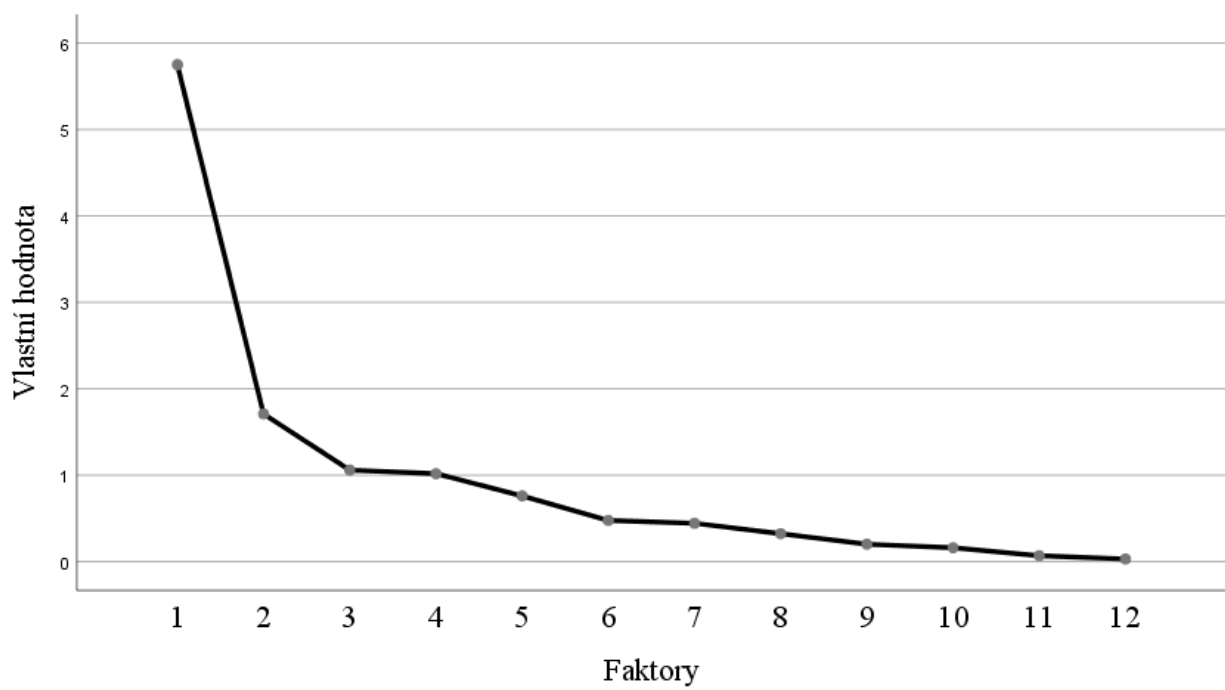
Rotated Component Matrix^a				
	Component			
	1	2	3	4
Úroveň veřejného osvětlení	,683			
Nasvětlení přechodů pro chodce				,567
Vánoční výzdoba	,896			
Slavnostní osvětlení historických budov	,563		,639	
Stav městského mobiliáře			,890	
Čistota veřejných WC		,793		
Úklid města		,662		
Zimní údržba		,915		
Provoz parkovišť				,920
Údržba zeleně v Místku			,598	
Údržba zeleně ve Frýdku			,566	
Služby hrobové matriky a pohřební služby Pietas	,882			

Tabulka 5.3 Faktory, zdroj: vlastní

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		Rotation Sums of Squared Loadings	
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Total	% of Variance
1	5,750	47,915	47,915	5,750	47,915	3,148	26,233
2	1,709	14,240	62,155	1,709	14,240	2,443	20,359
3	1,059	8,824	70,979	1,059	8,824	2,195	18,289
4	1,018	8,482	79,462	1,018	8,482	1,750	14,580
5	,761	6,338	85,800				
6	,476	3,970	89,770				
7	,444	3,698	93,468				
8	,323	2,690	96,158				
9	,201	1,677	97,835				
10	,161	1,343	99,178				
11	,068	,569	99,747				
12	,030	,253	100,000				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabulka 5.4 Faktorová analýza, zdroj: vlastní



Graf 5.1 Scree Plot – faktory, zdroj: vlastní