

Obsah

ÚVOD.....	5
1. SLUŽBY A JEJICH SPECIFICKÉ CHARAKTERISTIKY.....	6
1.1 POJEM KVALITA SLUŽEB.....	7
2. VEŘEJNÉ SLUŽBY A JEJICH SPECIFIKA	11
2.1 SPECIFIKA VEŘEJNÝCH SLUŽEB	11
2.2 KONCEPCE KVALITY V KONTEXTU VEŘEJNÝCH SLUŽEB	21
2.3 NÁSTROJE ŘÍZENÍ KVALITY VEŘEJNÝCH SLUŽEB	23
3. SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ A JEJÍ MĚŘENÍ	33
3.1 POJEM SPOKOJENOST.....	33
3.1.1 <i>Diskonfirmační model spokojenosti</i>	34
3.1.2 <i>Role očekávání zákazníka ve vztahu ke spokojenosti</i>	35
3.1.3 <i>GAP model kvality služeb</i>	41
3.2 MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ A JEHO PŘÍNOS PRO ORGANIZACI	45
3.2.1 <i>Kritéria spokojenosti zákazníků</i>	48
3.2.1.1 <i>Kritéria spokojenosti s tradičními službami</i>	48
3.2.1.2 <i>Kritéria spokojenosti s elektronickými službami</i>	53
3.2.3 <i>Koncepce měření spokojenosti</i>	58
3.2.4 <i>Možnosti využití výsledků měření spokojenosti zákazníků</i>	62
4. POSTUP VÝZKUMU A METODY SBĚRU VÝZKUMNÝCH DAT.....	64
4.1 PŘÍPRAVNÁ FÁZE.....	64
4.2 METODY SBĚRU VÝZKUMNÝCH DAT.....	66
4.2.1 <i>Kvalitativní metody</i>	66
4.2.2 <i>Kvantitativní metody</i>	78
5. DOTAZNÍK K MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ – TVORBA A POUŽITÍ.....	83
5.1 PŘEDVÝZKUMNÁ FÁZE – IDENTIFIKACE KRITÉRIÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	83
5.2 KONSTRUKCE DOTAZNÍKU	87
5.2.1 <i>Tvorba položek</i>	87
5.2.2 <i>Volba formátu odpovědí (škál)</i>	89
5.2.3 <i>Instrukce, formální úprava dotazníku</i>	93
5.3 VÝBĚR ZKOUMANÉHO SOUBORU	95
5.3.1 <i>Základní pojmy</i>	95
5.3.2 <i>Metody výběru zkoumaného souboru</i>	96
5.3.2.1 <i>Pravděpodobnostní metody výběru</i>	96
5.3.2.2 <i>Nepravděpodobnostní metody výběru</i>	97
5.3.3 <i>Určení nutné velikosti výběrového souboru</i>	97
5.4 STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ KVANTITATIVNÍCH DAT.....	99
5.4.1 <i>Příprava souboru dat</i>	99
5.4.2 <i>Statistický software</i>	100
5.4.3 <i>Stručný přehled statistických metod a analýz</i>	100
5.4.3.1 <i>Explorační a konfirmační metody</i>	101
5.4.3.2 <i>Příklady statistických testů</i>	105
6. PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ	105
6.1 NÁSTROJE PRO STANOVENÍ PRIORITY ZLEPŠOVÁNÍ	108
POUŽITÁ LITERATURA	111