

### Analýza dimenzií a celková miera spokojnosti meraná metódou SERVQUAL

| Dimenzia              | Otázky   | Očakávaná spokojnosť | Pocitová spokojnosť | Medzera tvrdenia | Medzera vlastnosti |
|-----------------------|--|----------------------|---------------------|------------------|--------------------|
| Materiálové vybavenie | Zodpovedajúce priestory                                      | 1,46                 | 1,43                | 0,03             | -0,04              |
|                       | Čisté, udržiavané priestory                                  | 1,39                 | 1,53                | -0,15            |                    |
|                       | Slušná prezentácia vedúceho                                  | 1,52                 | 1,49                | 0,03             |                    |
|                       | Pútavá web stránka   | 2,23                 | 2,29                | -0,07            |                    |
| Spoľahlivosť          | Dodržanie sľubov   | 1,49                 | 1,58                | -0,09            | -0,33              |
|                       | Vyriešenie môjho problému                                    | 1,63                 | 1,73                | -0,09            |                    |
|                       | Bezproblémové fungovanie bez zmeny rozvrhu                   | 1,54                 | 1,69                | -0,14            |                    |
| Vnímavosť             | Dodržiavanie stanovených pravidiel                           | 1,57                 | 1,49                | 0,08             | 0,10               |
|                       | Poriadok v záznamoch o dochádzke                             | 1,81                 | 1,56                | 0,24             |                    |
|                       | Jasné požiadavky a termíny                                   | 1,57                 | 1,49                | 0,08             |                    |
|                       | Ochota vedúceho pomôcť                                       | 1,43                 | 1,44                | -0,01            |                    |
| Prísľub               | Vedúci vysvetľuje čomu mládežník nerozumie                   | 1,32                 | 1,39                | -0,07            | -0,03              |
|                       | Správanie vzbudzuje dôveru                                   | 1,45                 | 1,50                | -0,05            |                    |
|                       | Na krúžku sa cítim bezpečne                                  | 1,60                 | 1,60                | 0,00             |                    |
|                       | Priateľský prístup   | 1,37                 | 1,38                | -0,02            |                    |
| Empatia               | Vedúci má dostatočné vedomosti aby krúžok viedol             | 1,44                 | 1,38                | 0,06             | 0,15               |
|                       | Vedúci sa mi venuje individuálne                             | 2,04                 | 1,86                | 0,18             |                    |
|                       | Organizácii záleží aby som mal najlepšie podmienky pre prácu | 1,53                 | 1,58                | -0,06            |                    |
|                       | Vedúci sa zaujíma o moje problémy                            | 2,61                 | 2,18                | 0,43             |                    |

|                       | Medzera | Váha (v %) | Vážené servskore | Celková miera spokojnosti |
|-----------------------|---------|------------|------------------|---------------------------|
| Materiálové vybavenie | -0,04   | 20,34      | -0,78            | <b>-1,95</b>              |
| Spoľahlivosť          | -0,33   | 17,13      | -5,61            |                           |
| Vnímavosť             | 0,10    | 16,78      | 1,65             |                           |
| Prísľub               | -0,03   | 22,69      | -0,76            |                           |
| Empatia               | 0,15    | 23,07      | 3,55             |                           |

**Celkový výsledok merania : pocitová spokojnosť je nižšia ako očakávaná**

| Dimenzia              | Očakávaná spokojnosť | Pocitová spokojnosť |
|-----------------------|----------------------|---------------------|
| Materiálové vybavenie | 1,65                 | 1,69                |
| Spoľahlivosť          | 1,56                 | 1,67                |
| Vnímavosť             | 1,59                 | 1,50                |
| Prísľub               | 1,44                 | 1,47                |
| Empatia               | 1,90                 | 1,75                |

