

Analýza spokojenosti zákazníků v neziskové organizaci

Michal Navrátil

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michal NAVRÁTIL**
Osobní číslo: **M080871**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Analýza spokojenosti zákazníků v neziskové organizaci**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Představ organizaci a specifikuj problém
- Naplánuj výzkum pro získání informací

II. Praktická část

- Shromážďuj relevantní informace pomocí zvolených metod
- Analyzuj zjištěné údaje
- Interpretuj výsledky průzkumu včetně doporučení

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] SVĚTLÍK, Jaroslav. Marketing cesta k trhu. Plzeň : Aleš Čeněk, 2005. 340 s. ISBN 80-86898-48-2.

[2] PAYNE, Adrian. Marketing služeb. Praha : Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.

[3] HANNAGAN, Tim J. Marketing pro neziskový sektor. Praha : Management Press, 1996. 205 s. ISBN 80-85943-07-7.

[4] FORET, Miroslav; STÁVKOVÁ, Jana. Marketingový výzkum – Jak poznávat své zákazníky. Praha : Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.

[5] PŘIBOVÁ, Marie. Marketingový výzkum v praxi. Praha : Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jana Tesařová**
EXT.

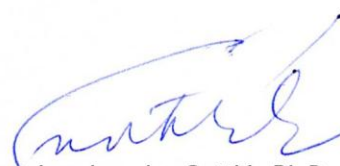
Datum zadání bakalářské práce: **25. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 25. března 2011


PaedDr. Josef Rydlo
zast. děkanka




doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.
zast. ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí:
 - bez omezení;
 - pouze prezenčně v rámci Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Analýza spokojenosti zákazníků je zkoumána v neziskové organizaci Veronica, která působí v obci Hostětín. Jedná se o ekologický institut, jehož posláním je podpora šetrného vztahu k přírodě, krajině a jejím kulturním hodnotám. Centrum se věnuje environmentální výchově a vzdělávání. Cílem je vzbudit v lidech zájem a vztah k přírodě. Pro organizaci jsou důležitým prvkem „zákazníci“, jejichž spokojenost se službami a ekologické myšlení je pro organizaci stěžejní. Centrum Veronica Hostětín je otevřeno jako vzdělávací středisko od podzimu 2006. Po pětileté činnosti je nezbytné tuto analýzu spokojenosti provést, aby organizace zjistila potencionální slabé stránky a jak její aktivity působí na zákazníky.

Klíčová slova:

zákazníci, nezisková organizace, marketingový výzkum, plán výzkumu, sběr informací, dotazník, analýza údajů, interpretace, doporučení

ABSTRACT

Analysis of customer satisfaction is examined in the non-profit organization Veronica that operates in the village Hostětín. This is an ecological institute, its mission is to promote friendly relations to nature, landscape and cultural values. The center is dedicated to environmental education. The aim is to arouse interest in people and relationship with nature. For the organization are an important element of the "customers' satisfaction with the services and environmental thinking is crucial for the organization. Veronica Hostětín Center is an educational center opened in Autumn 2006. After years in this business, it is necessary to analyze the satisfaction of the organization to identify potential weaknesses and how its activity affects customers.

Keywords:

customers, non-profit organization, marketing research, research plan, information gathering, questionnaire, data analysis, interpretation, recommendations

Poděkování

Mé díky patří především ředitelce Centra Veronica Hostětín Ing. Mgr. Janě Tesařové za poskytnuté materiály a pohovory během zpracování mé bakalářské práce.

Za spolupráci při získávání dat a poskytnuté rozhovory děkuji také všem respondentům dotazníků, kteří byli ochotni a věnovali mi čas k vyplnění dotazníku.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 CENTRUM VERONICA HOSTĚTÍN	11
1.1 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE.....	11
1.2 ODBORNÉ PROGRAMY.....	11
1.3 OBEC HOSTĚTÍN A CENTRUM VERONICA.....	12
1.4 NABÍDKA CENTRA VERONICA HOSTĚTÍN	13
1.4.1 Služby	13
1.4.2 Pravidelné akce.....	13
1.5 MODELOVÉ PROJEKTY	14
1.6 EKOPENZION CENTRA VERONICA.....	15
1.7 PROPAGACE.....	15
1.8 CÍLOVÉ SKUPINY – ZÁKAZNÍCI CENTRA.....	16
1.8.1 Uživatelé služeb	16
1.8.2 Současná poptávka po akcích Centra Veronica Hostětín	17
1.8.3 Grafická struktura evidovaných návštěv	18
2 SPECIFIKACE PROBLÉMU	19
3 PLÁN VÝZKUMU PRO ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ	20
3.1 METODA SBĚRU INFORMACÍ	20
3.2 VÝBĚR VZORKŮ (RESPONDENTŮ).....	20
II PRAKTICKÁ ČÁST	22
4 SHROMAŽĎOVÁNÍ INFORMACÍ	23
4.1 OBYVATELÉ HOSTĚTÍNA	23
4.2 OBYVATELÉ BOJKOVSKA	23
4.3 HOSTÉ PASIVNÍHO DOMU	24
5 ANALÝZA ZJIŠTĚNÝCH ÚDAJŮ	25
5.1 VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ V OBCI HOSTĚTÍN.....	25
5.2 VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ V MIKROREGIONU BOJKOVSKO.....	29
5.3 VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ V PASIVNÍM DOMĚ.....	34
6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VČETNĚ DOPORUČENÍ	38
6.1 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ – OBEC HOSTĚTÍN.....	38
6.2 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ – MIKROREGION BOJKOVSKO	41
6.3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ – HOSTÉ PASIVNÍHO DOMU.....	43
ZÁVĚR	46
RESUMÉ	47
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	48
SEZNAM TABULEK	49
SEZNAM GRAFŮ	50
SEZNAM PŘÍLOH	51

ÚVOD

Životní prostředí a vztah lidí k přírodě je velmi diskutovaným tématem posledních let, jak mezi vědci, odborníky či specializovanými institucemi, tak uvnitř veřejnosti. Ekologická oblast by měla být důležitou součástí našeho života. Často se však v dnešní době slýchává, že člověk devastuje životní prostředí. Ekologie je perspektivní oblast a mnozí vědci a odborníci se snaží vymyslet, jak by člověk svými negativními kroky přírodu tolik nezatěžoval. Eliminace těchto kroků není jednoduchá. Jedná se o projekty, které naplňují infrastrukturu obce či města a zároveň usilují o maximální vztah k životnímu prostředí. Tyto projekty jsou velmi náročné z hlediska strategického, časového i finančního, přičemž není zaručena spokojenost uživatelů – zákazníků. Cílem ekologických aktivit je pozitivní přínos v oblasti ekonomické, sociální a environmentální. Je zřejmé, že spokojenost s ekologickými kroky nebude u lidí jednotná. Úsilí vynaložené do environmentální oblasti by mělo spojovat člověka s přírodou. Jakou mírou k tomuto spojení přispívá Veronica, je zjišťováno v mé bakalářské práci.

Na začátku své práce jsem znal hostětínskou ekologickou organizaci jen velmi stručně. Z důvodu mého kladného vztahu k přírodě jsem se začal zajímat více o aktivity organizace. Hlavním cílem mé práce bylo zjistit, jaká je spokojenost zákazníků (uživatelů, hostů, návštěvníků, potencionálních zákazníků). Úkolem dnešní doby je, aby ekologické projekty přestaly být výjimečné a staly se středním proudem pro obce a města, která řeší svoji infrastrukturu i směřování. Lidé žijí v místě, obci a regionu. Udržitelný a spokojený život předpokládá znalost daného místa po stránce místního dědictví i současného fungování komunity. Ekologická organizace Veronica podporuje environmentální aspekty regionálního rozvoje jak po obsahové, tak po procesní stránce. Zjišťoval jsem také, jaké stanovisko zaujímají lidé k této podpoře a samotným ekologickým aktivitám.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 CENTRUM VERONICA HOSTĚTÍN

1.1 Představení organizace

Centrum Veronica Hostětín nemá samostatnou právní subjektivitu. Je pracovištěm Základní organizace Českého svazu ochránců přírody Veronica (ZO ČSOP), která je právní formou občanským sdružením - nevládní neziskovou organizací. ZO ČSOP Veronica navazuje na tradici časopisu Veronica, založeného v roce 1986, jehož záměrem je spojovat kulturu s ochranou přírody a kultivovanou formou šířit ekologickou osvětu. V rámci ZO ČSOP Veronica funguje profesionální pracoviště Ekologický institut Veronica a také řada dobrovolníků a příznivců. Ekologický institut provozuje a zajišťuje programy Centra Veronica Hostětín, které je otevřeno jako vzdělávací středisko od podzimu roku 2006. Posláním centra je podpora šetrného vztahu k přírodě, krajině a jejím přírodním i kulturním hodnotám. Ekologické vzdělávání centra se neomezuje jen na teorii, věnuje se také praktickému předávání zkušeností. Toto je uskutečňováno ukázkou na modelových praktických příkladech, že vztah k přírodě, místním zdrojům a ohleduplné hospodaření může přispívat k řešení environmentálních problémů. Programy vycházejí z dlouhodobého sledování realizovaných projektů a mohou také ekonomicky stabilizovat venkov a řešit nezaměstnanost i v poměrně odlehlých oblastech.

1.2 Odborné programy

Ochrana přírody a krajiny - ochrana přírody a krajiny zahrnuje nejen práci v terénu, ale také šetrné hospodaření v krajině a minimalizaci dopadů vzorců spotřeby na ekosystémy. Ekologický institut Veronica ve spolupráci s partnery vzdělává v oblasti ochrany přírody a krajiny, poskytuje poradenství a pořádá množství akcí pro veřejnost.

Zelená domácnost, zelený úřad - v zelené domácnosti, zeleném úřadu či firmě se Ekologický institut Veronica zaměřuje především na témata šetrného nakupování, zelené úřadování - udržitelnou veřejnou správu, prevenci vzniku odpadu a správné nakládání s ním. Organizace usiluje o změny chování prostřednictvím osvěty (vydávání publikací, velké akce pro veřejnost) či procesu realizace příznivých opatření v institucích či jednotlivých obcích.

Ochrana klimatu, úspory energie a obnovitelné zdroje - Veronica se věnuje ochraně klimatu především v souvislosti s využitím úspor energie a obnovitelných zdrojů energie.

Specifickou součástí tohoto tématu je ekologické stavitelství, pasivní stavby a využití přírodních stavebních materiálů. Organizace poskytuje komplexní vzdělávání, poradenství a osvětu.

Zapojování veřejnosti do plánovacích a rozhodovacích procesů - Veronica se snaží být kvalitním informačním, odborným a koordinačním zázemím pro občany, neziskové organizace, občanské iniciativy, studenty, odborníky a úřady v procesech plánování a rozhodování. Zároveň se účinně podílí na plánovacích a rozhodovacích procesech na všech úrovních.

Udržitelný regionální rozvoj - udržitelný a spokojený život znamená znalost místa po stránce místního dědictví. Ekologický institut Veronica podporuje environmentální aspekty regionálního rozvoje jak po obsahové, tak po procesní stránce. Ve spolupráci s obcí Hostětín a dalšími partnery organizace realizuje modelové projekty udržitelného rozvoje, monitoruje je a šíří získané poznatky a zkušenosti.

1.3 Obec Hostětín a Centrum Veronica

Obec Hostětín leží na úpatí Bílých Karpat mezi Bojkovicemi a Slavičínem ve Zlínském kraji. Území patří do Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Od počátku devadesátých let 20. století se v obci rozvíjí řada modelových ekologických projektů. Tyto projekty jsou výsledkem spolupráce především obce Hostětín a Centra Veronica, ale i dalších subjektů. Úzká a efektivní spolupráce přináší obci řadu ocenění. Za přínos k ochraně životního prostředí byla obci udělena mezinárodní cena Energy Globe Award 2007 a Česká sluneční cena 2009. Další cena byla udělena v soutěži Vesnice roku 2009. Za péči o zeleň, životní prostředí, dřeviny a prostranství se zajišťováním odbornosti a prokazování citu pro místní venkovský charakter sídla byla vesnice oceněna Zelenou stuhou v této prestižní soutěži. Šetrným způsobem hospodaření a využíváním přírodních zdrojů byla hodnota kulturní krajiny obce uznána vyhlášením CHKO Bílé Karpaty biosférickou rezervací UNESCO. Hostětín má co nabídnout i turistům. Mezi volnočasové aktivity v obci patří Bojkovická naučná stezka, která navazuje na síť stávajících pěších turistických tras. Další možností pro pěší turistiku se zajímavým cílem jsou dřevěné sochy v okolní krajině. V okolí jsou rovněž dobré podmínky pro cykloturistiku, v zimě pro běžecké lyžování. V obci, která je centrem modelových ekologických projektů, rok od roku roste počet návštěvníků, kteří sem za vzděláním či inspirací zamíří.

1.4 Nabídka Centra Veronica Hostětín

1.4.1 Služby

- poskytování informací v oblasti ekologie (odborné semináře, konference, školení)
- poznávání modelových ekologických projektů (exkurze po projektech)
- vzdělávání dětí a mládeže (programy a exkurze pro školy)
- ekologické poradenství
- pobytové akce pro veřejnost, osvětově-rekreační akce (tábory, řemeslné kurzy aj.)
- možnost ekologického studování (knihovna, studovna)
- poskytování zázemí pro školící akce
- možnost pobytu v ekologické stavbě pasivního domu

1.4.2 Pravidelné akce

Venkovská krajina – mezioborová konference spojená se studiem konkrétních jevů v krajině v okolí Hostětína. Tato akce se stala tradicí setkávání krajinných ekologů zemědělců, sociologů a dalších odborníků v oblasti Bílých Karpat z celé České republiky.

Letní/podzimní škola ochrany přírody a krajiny - týdenní vzdělávací akce zahrnující teoretickou a praktickou výuku. Účastníci se mohou důkladně seznámit s pilotními projekty v Hostětíně a mohou si vyslechnout teoretické přednášky k různým tématům. Škola se v historii zaměřovala na udržitelný rozvoj krajiny, v současné době je věnována ekologickému ovocnářství.

Týden pro jablko - tato akce probíhá v Hostětíně v měsíci září. Jedná se o vzdělávací a poznávací akci spojenou s ovocnářským programem pro základní školy z okolních měst a obcí. Děti z okolních obcí si můžou vyzkoušet v sadu výrobu jablečného moštu, od sběru jablek až po uzavření pasterované jablečné šťávy víčkem do skleněné lahve, včetně návštěvy skutečného provozu moštárny.

Jablečná slavnost - vyvrcholením Týdne pro jablko je osvětová akce Jablečná slavnost konaná pro širokou veřejnost, na kterou se sjíždí přes tisíc návštěvníků ze širokého okolí.

Zelená dovolená – ti, kteří mají rádi přírodu, ctí-li české tradice a mají rádi náš venkov, mají možnost atraktivní zelené dovolené v Hostětíně se zajímavým programem - poznáváním krásy našich lesů, luk a hor, moderních trendů ve stavitelství, ekologii či zdravé výživě.

Řemeslné kurzy a pobytové akce pro rodiče s dětmi, aktivní seniory, aj.

Dny otevřených dveří a exkurze

Oslava světového dne pasivních domů

1.5 Modelové projekty

Pasivní dům - ekopenzion centra Veronica s minimální spotřebou energie jako ukázka energeticky úsporného ekologického stavění spojujícího přírodní materiály i současné špičkové technologie.

Výtopna na biomasu - výtopna na dřevo a rozvod tepla v Hostětíně rozvíjí téma úspor energie a využívání obnovitelných zdrojů energie.

Využití energie slunce - v Hostětíně se využívá výhod sluneční energie od roku 1997. Díky využívání solárních technologií uspoří obyvatelé Hostětína ročně přibližně 50 tun emisí oxidu uhličitého (CO₂), které by vznikly spálením fosilních paliv pro výrobu elektřiny. Sluneční kolektory jsou k vidění na 9 domech, velkoplošný kolektor pro ohřev teplé vody využívá moštárna i Centrum Veronica. Na moštárně a za výtopnou jsou instalovány fotovoltaické panely pro výrobu elektřiny.

Bio-moštárna - ekologická produkce zpracovávající místní ovoce na mošty a sirupy. Navazuje na tradice bělokarpatského ovocnářství, kde je rozšířeným způsobem využita úroda.

Sušárna ovoce - program na podporu tradičního ovocnářství v Bílých Karpatech, započatý roku 1990 mapováním ovocných dřevin, směřuje ke zpracování plodů těchto odrůd tak, aby byly pro region ekonomickým přínosem. Mezi konzervačními metodami umožňujícími uchování ovoce se v minulosti nejvíce rozšířilo sušení.

Kořenová čistírna - kořenová (vegetační) čistírna odpadních vod vznikla roce 1996 jako první svého druhu na východní Moravě. Čištění vody probíhá především díky bakteriím žijícím na kořenech rostlin, které rozkládají organické znečištění a tím vodu čistí.

Venkovská krajina - jednotlivé lidské činnosti mají na krajinu různý dopad. Šetrný, citlivý a rozumný přístup k využívání přírodních zdrojů či obhospodařování krajiny vede k environmentálním přínosům i ekonomickým úsporám – příští generace tak nemusí

napravovat škody, které jsme jim v řadě případů svým nezodpovědným počináním zanechali.

Šetrné osvětlení - v Hostětíně byla během jara 2006 vyměněna a doplněna svítidla veřejného osvětlení. Cílem bylo zkvalitnit osvětlení a zároveň šetřit elektřinou. Rekonstrukce je využívána k monitorování skutečných efektů a úspor v místních podmínkách.

Sochy v krajině - tato umělecká díla mají obohatit okolí obcí Hostětín, Šanov, Pitín a Rokytnice. Na vyhlídkách, u studánek, na místech, které jsou opředena místními pověstmi, na místech svatých či klatých, tak byla umístěna díla, která podtrhávají typickou tvář Bílých Karpat - mozaiku polí, zahrad, sadů, luk a převážně listnatých lesů a připomínají historii kraje.

1.6 Ekopenzion Centra Veronica

Ekopenzion Centra Veronica Hostětín byl postaven v roce 2006 jako první česká veřejná budova splňující pasivní standard s minimální spotřebou energie. Je ukázkou ekologického stavitelství a pro svůj provoz využívá obnovitelných zdrojů energie. Roční spotřeba energie na vytápění pasivního domu je menší než 15 kWh/m², což je 7-10x méně než v běžných stavbách. Centrum slouží ke vzdělávání a osvětě veřejnosti a dalších cílových skupin (veřejná správa, podnikatelé, řemeslníci, žáci a studenti) o udržitelném regionálním rozvoji a způsobech, jak k němu dospět. Na hosty centra čeká příjemný pobyt v ekologickém prostředí, pokoje jsou zařízeny přírodními materiály a používají se zde ekologicky šetrné výrobky.

1.7 Propagace

Základní komunikační prostředky:

1. webové stránky (česká i anglická verze)
2. e-mailové rozesílky informací o akcích a činnosti (měsíční rozesílka)
3. kalendář akcí na webových stránkách i v tištěné čtvrtletní podobě
4. pozvánky na akce (plakáty, letáčky - vyvěšování, roznášení)

5. propagační letáky o Centru (letáková skládačka)
6. odborné brožury (o pasivním domě, ovocnářství, voda a krajina, analýza modelových ekologických projektů)
7. odborné publikace
8. tiskové zprávy, tiskové konference
9. osobní pozvánky příznivcům, zájemcům o akce
10. informační stánky na pořádaných akcích či na akcích jiných pořadatelů (Den Země, festivaly, biojarmark)
11. placená reklama v časopisech nebo na internetu
12. výměna ikonky na webu

Veškeré marketingové aktivity si Centrum organizuje samo. Věnuje se jim především osoba lektora a organizátora v jednom (podílem přibližně 1 dne v týdnu). Výhodou je, že tímto nevzniknou žádné dodatečné personální náklady na zajišťování marketingových činností. Situace však zároveň omezuje personální kapacitu na marketing. Důvodem je zejména nedostatek finančních prostředků. Náklady na marketing zahrnují především mzdu pracovníka, tisk letáků, informačních brožur, plakátů a výročních zpráv nebo inzerátů v tisku. Pro výtisk letáků je využíván outsourcing služeb, tímto způsobem se pořizuje cca 5 000 ks letáků za rok.

1.8 Cílové skupiny – zákazníci Centra

1.8.1 Uživatelé služeb

Seminární centrum v Hostětíně je celoročně využíváno pro výuku a školení pracovníků veřejné správy, odborníků z oblasti stavění, vodohospodářství, topenářství, drobných podnikatelů, řemeslníků a zemědělců, malých a středních podniků, pracovníků velkých podniků, pracovníků v neziskových organizacích, studentů vysokých a středních škol, a dalších skupin lidí, kteří jsou zainteresováni na udržitelném rozvoji venkova a venkovské krajiny. Centrum také rozvíjí činnosti v oblasti ekologické výchovy dětí a mládeže. Okruh účastníků a působnost pořádaných seminářů je nejen regionální, ale i celostátní či mezinárodní.

Mezi uživatele služeb Centra patří:

1. pracovníci veřejné správy a veřejných institucí (kraj, obce, vzdělávací a poradenské instituce, další orgány státní správy)
2. podnikatelské subjekty (rolníci, podnikatelé)
3. odborní pracovníci
4. pracovníci nestátních neziskových organizací
5. finanční instituce (banky, stavební spořitelny)
6. studenti vysokých škol
7. žáci základních a středních škol
8. široká veřejnost
9. občané obce Hostětín

1.8.2 Současná poptávka po akcích Centra Veronica Hostětín

V Centru Veronica Hostětín klienti poptávají služby, které se týkají dvou specifických oblastí, a to oblasti celoživotního vzdělávání a zároveň oblasti životního prostředí. Poptávku po službách Centra Veronica Hostětín odráží např. vývoj návštěvnosti jeho akcí - roste s rozvojem modelových projektů a vzdělávacích modulů. Centrum Veronica Hostětín navštěvují zejména organizované exkurze, ale i jednotlivci z řad veřejnosti. Podíl dospělých účastníků v jednotlivých letech kolísá mezi 52 – 83%.

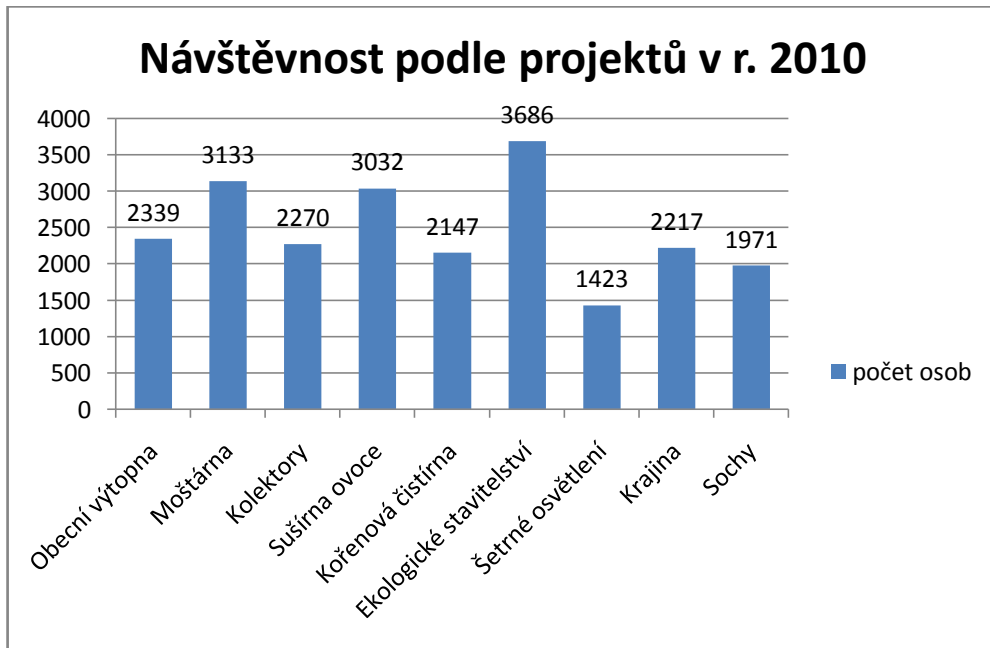
1.8.3 Grafická struktura evidovaných návštěv

Graf 1 Počet návštěvníků akcí



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2 Návštěvnost jednotlivých projektů



Zdroj: vlastní zpracování

2 SPECIFIKACE PROBLÉMU

Skutečností je, že organizace nedisponuje detailnější analýzou spokojenosti zákazníků a bezprostřední reakce jsou velmi omezené. Pro stručnost a zkrácenost těchto reakcí je nemůže management použít při svém rozhodování či strategickém plánování. Zkoumání zákazníků a jejich reakce na aktivity organizace však není snadným průzkumem. Důvodem jsou často neúplné odpovědi zákazníků, případně jejich neochota. Výsledkem může být špatně provedená analýza a následně chybné organizační kroky managementu.

U projektů a služeb je relevantní sledovat, jak jsou s nimi lidé spokojeni. Centrum Veronica Hostětín je v provozu od podzimu 2006 a detailnější výzkum spokojenosti návštěvníků a uživatelů služeb nebyl proveden.

Získané reakce lidí na ekologickou organizaci by ověřily její dočasnou činnost a mohly by přispět k vylepšení jednotlivých činností a postupů. Průzkum by měl zjistit jaké je ekologické myšlení lidí, jak vnímají ekologickou organizaci, která působí v jejich regionu, jaký mají k ní postoj či názor. Organizace také neví a potřebuje zjistit, jaké věkové skupiny mají větší či menší vztah přírodě a pro které jsou aktivity organizace více či méně potřebné nebo užitečné.

Organizace vykonává obecně prospěšnou činnost, proto potřeby zákazníků jsou její nejzákladnější prioritou. Veronica nedisponuje dostatečnými podklady, které by pomohly určit a předvídat požadavky zákazníka. Průzkum by měl poskytnout relevantní informace a dopomoci k tomu, aby byla organizace více reagující a aby pozitivně odpovídala na potřeby lidí. Firma má k dispozici různé analýzy svých projektů, ty mají ale charakter sekundárních informací pro zjištění spokojenosti zákazníků, protože jsou používány za jiným účelem. Primární informace ke zjištění spokojenosti zákazníků chybí.

Organizace může z výsledku analýzy odhalovat příležitosti, které by lépe uspokojovaly danou cílovou skupinu. Příležitosti se mohou naskytnout odhalením slabších stránek, což je chápáno jako příležitost k jejich rozvoji.

3 PLÁN VÝZKUMU PRO ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ

3.1 Metoda sběru informací

Pro získání primárních informací je třeba provést průzkum přímo u zákazníků organizace. Do této skupiny patří uživatelé modelových projektů, návštěvníci, uživatelé služeb, ale i potencionální zákazníci. Při své analýze jsem zvolil terénní průzkum ve formě dotazníku, který obsahuje souhrn otázek zaměřených na získání konkrétních informací. Tyto marketingové informace jsou kvalitativního charakteru, protože dotazníkem zjišťuji názory lidí a provádím analýzu jejich zájmů. Dotazník obsahuje 20 otázek, týkajících se organizace Veronica. Možnost odpovědi byla následující: ne, spíše ne, spíše ano, ano. Odpověď „nevím“ nebyla v dotazníku záměrně použita, z důvodu výběru respondentů (viz. kapitola 3.2). V záhlaví uvádí legenda, zda-li dotazník vyplnil muž nebo žena a do jaké věkové škály respondent patří: 0 - 20, 21 - 40, 41 - 60, 61 a více. Cílem bylo vzbudit u zákazníků zájem, aby daný formulář náležitě vyplnili. Respondenty jsem motivoval osobně. Lidé také nemají rádi dlouhý čas strávený nad formuláři, úspěchem byla pružná a věcná komunikace a slušné vyjadřování. K dosažení tohoto cíle byl dotazník také anonymní.

Na úvod dotazníku je uveden důvod provádění analýzy a proč by měl dotazovaný na něj odpovídat. Obsahuje také poděkování za ochotu a vyplnění dotazníku. Základní podmínkou pro získání žádaných informací je správná formulace dotazníku. Dotazník obsahuje věcně formulované otázky. Respondenti budou odpovídat na otázky týkajících se ekologických projektů, ekologického chování a samotné organizace Veronica. Vyvaroval jsem se hypotetických otázek, které mají omezenou hodnotu a vyvolávají rozpaky. Dotazníky jsem doručoval osobně a po vyplnění byly ihned vybírány. Tato metoda vybízí lidi, aby na otázky odpovídali, a zajišťuje vrácení vyplněných formulářů.

3.2 Výběr vzorků (respondentů)

Při své analýze jsem dotazované rozdělil do tří cílových skupin zákazníků, aby se získaly přesnější informace. Jednotlivé skupiny reprezentují část zákazníků, kteří zaujímají vůči organizaci stejný nebo podobný postoj. Pro každou skupinu mám vypracovanou

náležitou verzi dotazníku. Skupiny jsem rozdělil dle oblastní metody, jedná se tedy o polonáhodné klastrové vzorky.

První výběrový vzorek tvoří občané Hostětína, kde organizace Veronica působí. Předpokládám, že občané Hostětína organizaci znají a že navštívili nejméně jednu z pravidelných akcí organizace. Otázky jsou proto více konkrétní, směřují i na ekologické modelové projekty, které většina občanů v obci využívá nebo je jimi ovlivněna. Cílem je zjistit postoj občanů vůči organizaci a názory na její aktivity. Tento typ dotazníků byl rozeslán občanům Hostětína. Vyzvedávány byly mnou osobně, ihned po vyplnění, z důvodu vyšší návratnosti.

Druhou skupinu dotazovaných tvoří veřejnost mikroregionu Bojkovsko. Tímto dotazníkem oslovuji i potencionální zákaznky organizace. U této skupiny předpokládám, že nejsou příliš obeznámeni s činností organizace nebo ještě nevyužili některé z nabídek organizace. Dotazník jsem sestavil z obecnějších otázek a snažím se zjistit, jestli lidé organizaci znají, jaký postoj zaujímá respondent k ekologickým aktivitám, samotné organizaci a jestli by využili některé z nabídek organizace. Současně zkoumám, jak jsou občané informováni.

Třetí skupinu tvoří hosté pasivního domu – seminárního Centra Veronica Hostětín. Konkrétně se jedná o ubytované a návštěvníky centra, kteří využili některé ze služeb organizace. Otázky jsem směřoval především k pobytu v pasivním domě. Cílem je zjištění reakce na prostředí ekologické stavby a její nejbližší okolí. Druhá část dotazníku se vztahuje k aktivitám organizace a k pocitům dotazovaných po návštěvě Hostětína. Tento typ dotazníku je předkládán hostům k vyplnění po ukončení pobytu v pasivním domě nebo po jeho návštěvě. Hosté (zákazníci) pasivního domu nejsou jen ze Zlínského kraje, ale z celé České republiky. Dotazníky jsou předkládány dotazovaným osobně a po vyplnění jsou ihned odevzdávány v centru organizace.

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 SHROMAŽĎOVÁNÍ INFORMACÍ

4.1 Obyvatelé Hostětína

V měsíci březnu jsem provedl sběr informací v obci Hostětín. Shromažďování těchto informací probíhalo 3 dny, ve kterých občané vyplňovali náležitě formulovaný dotazník. Celkový počet vyplněných a odevzdaných dotazníků v obci byl 50. Z celkového počtu vyplnilo dotazník 30 mužů a 20 žen. Výsledek byl uspokojivý, celkový počet obyvatel Hostětína je 240. Navíc k tomuto formuláři jsem od některých obyvatel dostal ústní dodatkové informace. S lidmi jsem komunikoval ohledně modelových ekologických projektů, které využívají ve svých domácnostech. Rozhovory s lidmi se týkaly také ekologického způsobu života a akcí Centra Veronica. Má cesta Hostětínem vedla od domu k domu, přičemž jsem oslovoval i náhodné kolemjdoucí. Většinou jsem se setkával s lidmi, pro které není ekologická oblast lhostejná a kteří mně dotazník ochotně vyplnili. Pozitivním výsledkem získávání informací bylo, že se podařilo oslovit všechny věkové kategorie. Následující tabulka nám ukazuje počet dotazníků získaných v jednotlivých věkových kategoriích, včetně pohlaví.

Tabulka 1 Získaný počet dotazníků v obci Hostětín

	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 a více	celkem
Muž	7	12	5	6	30
Žena	3	8	8	1	20

4.2 Obyvatelé Bojkovska

Obec Hostětín patří do mikroregionu Bojkovsko. Obyvatelé tohoto regionu jsou pro organizaci potencionální zákazníci. Sběr informací těchto zákazníků proběhl v měsíci dubnu, především v městě Bojkovice. V tomto městě s více než 4 600 obyvateli jsem soustředil roznos většiny dotazníků. Menší množství dotazníků bylo vyplněno v obcích Pitín, Záhorovice a Komňa. Celkový počet vyplněných a odevzdaných dotazníků v mikroregionu byl 50. Následující tabulka nám ukazuje počet dotazníků získaných v jednotlivých věkových kategoriích, včetně pohlaví.

Tabulka 2 Získaný počet dotazníků v mikroregionu

	0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 a více	celkem
Muž	2	6	8	2	18
Žena	2	12	15	3	32

4.3 Hosté pasivního domu

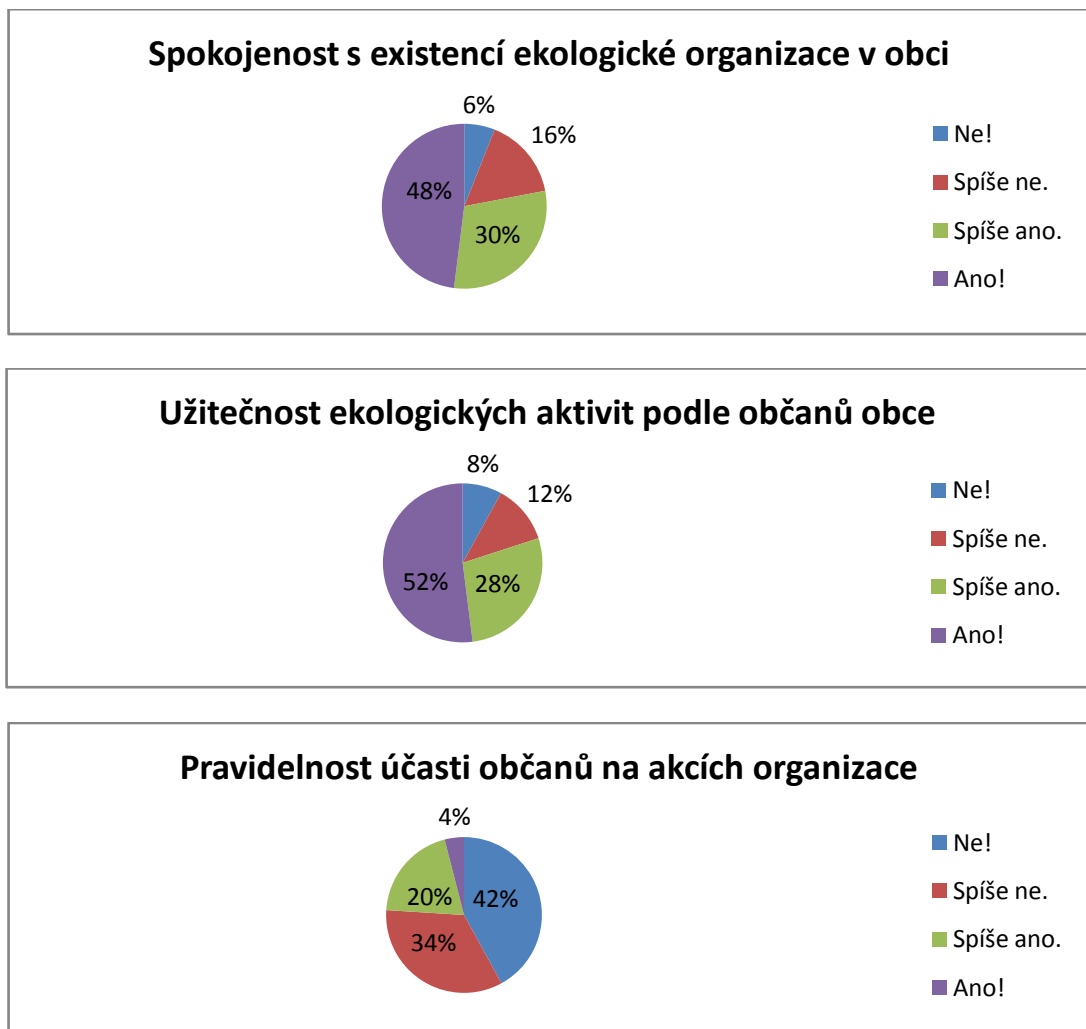
Tato skupina zákazníků navštívila nebo využila některé ze služeb přímo v budově pasivního domu. Dotazníky pro hosty pasivního domu byly ponechány v penzionu, kde je postupně vyplňovali ubytovaní, návštěvníci, hosté po své návštěvě. Rozesílání dotazníků probíhalo přes zprostředkovatele, kterým byl pracovník pasivního domu. Většinou dotazníky vyplňovali ubytovaní a účastníci seminářů a školení. Celkově se u této skupiny zákazníků získalo 40 vyplněných dotazníků.

5 ANALÝZA ZJIŠTĚNÝCH ÚDAJŮ

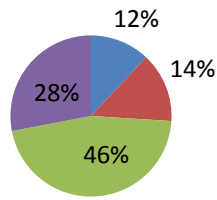
Analýza je provedena takovým způsobem, že tázací věty z dotazníků jsou přeformulovány na věty oznamovací. Ty jsou použity ve výšečových grafech, které ukazují výsledek zjištěných údajů. Údaje v grafech jsou vyjádřeny procentem k celkovému počtu 50 (u hostů pasivního domu 40) respondentů každé skupiny zákazníků. Dohromady bylo tedy osloveno 140 zákazníků.

5.1 Výsledky dotazníků v obci Hostětín

Graf 3 Grafické znázornění výsledků v obci Hostětín

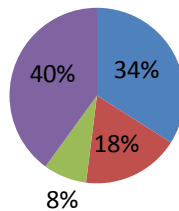


Spokojenost s průběhem a organizací akcí



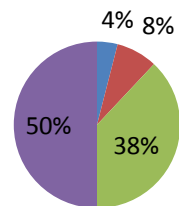
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Využití některé ze služeb organizace



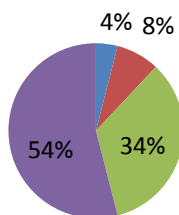
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Náklonnost k alternativním zdrojům energie



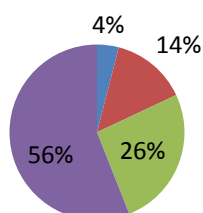
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Priorita šetrného vztahu k přírodě (ochrana klimatu, třídění odpadu)



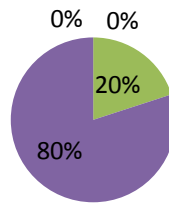
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Spokojenost s obecní biomasovou výtopnou



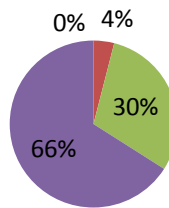
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Smysluplnost kořenové čistírny odpadních vod



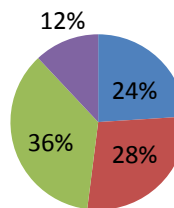
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Vhodnost inspirace jiných obcí modelovými projekty



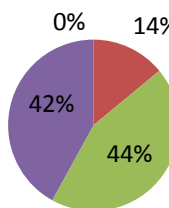
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Průběžné zajímání se o aktivity a činnosti organizace



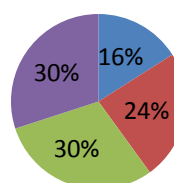
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Dostatečnost propagace organizace

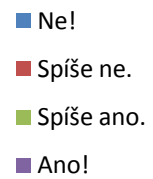
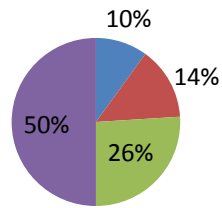
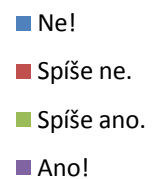
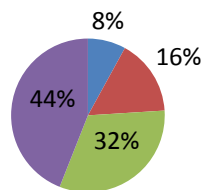
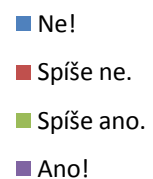
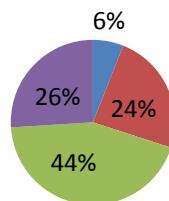
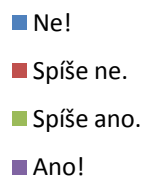
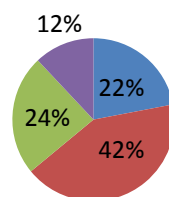
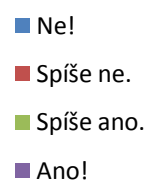
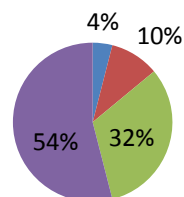


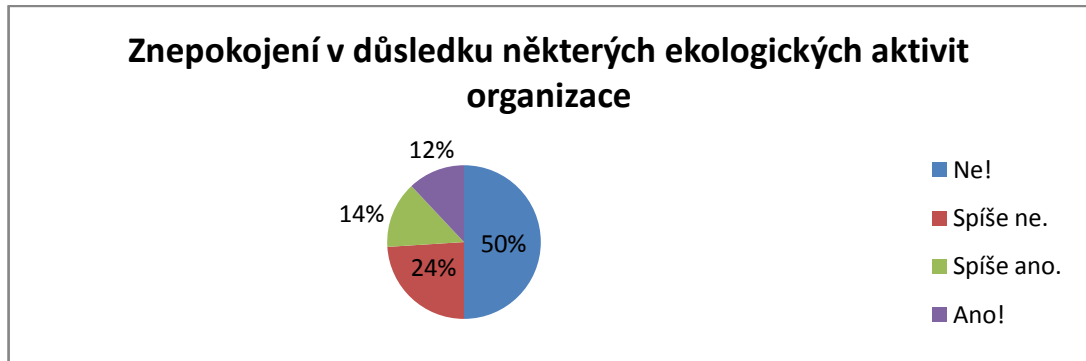
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Dostatečnost komunikace s veřejností (s daným respondentem)



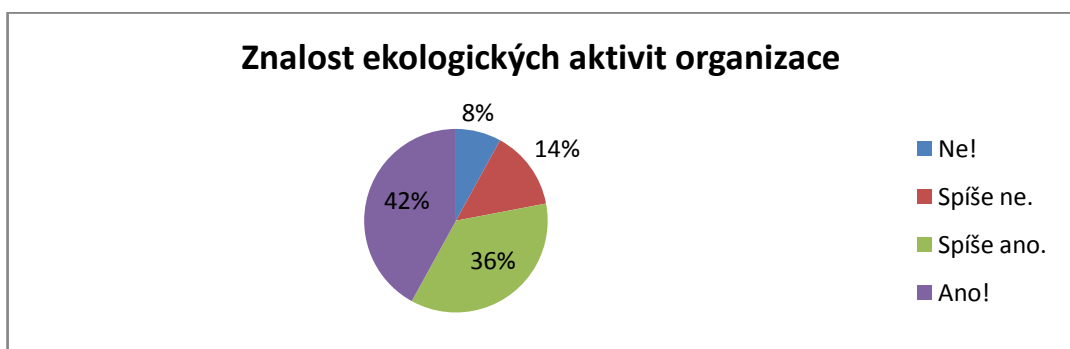
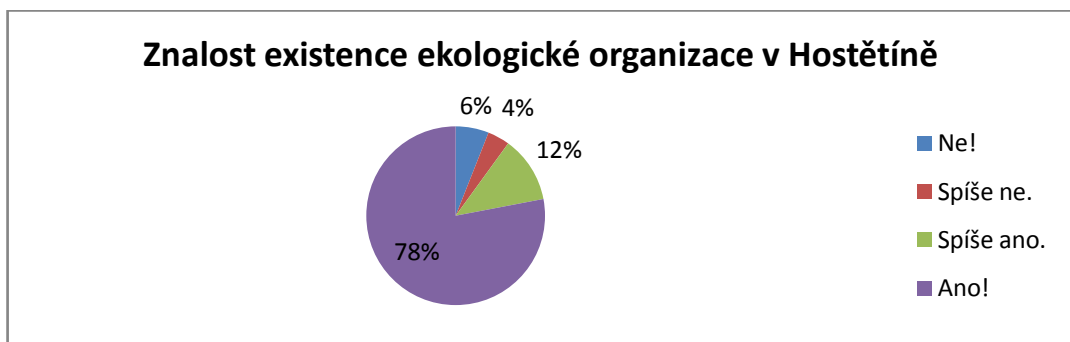
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Vhodnost výběru organizace pro turistiku či dovolenou**Doporučení návštěvy akcí organizace přátelům, rodině, známým****Podpora ekologického stavitelství****Zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí****V Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší**

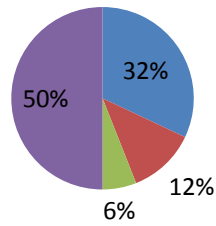


5.2 Výsledky dotazníků v mikroregionu Bojkovsko

Graf 4 Grafické znázornění výsledků v mikroregionu

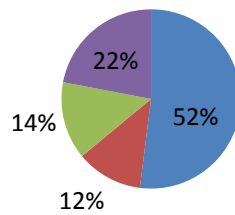


Účast na některé z akcí organizace



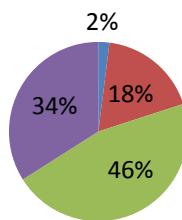
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Využití některé ze služeb organizace



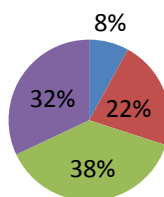
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Podpora alternativních zdrojů energie



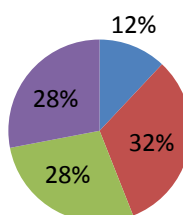
- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Podpora ekologického stavitelství

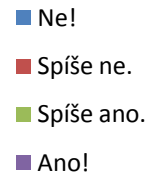
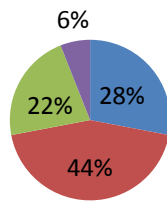
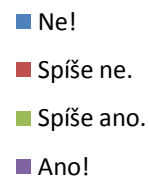
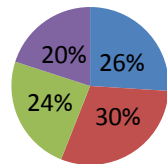
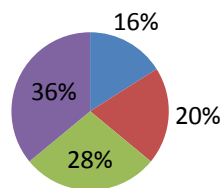
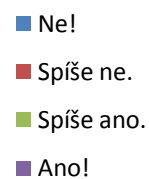
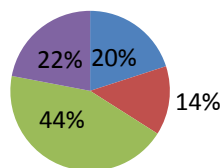
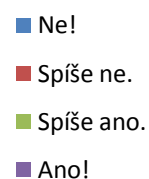
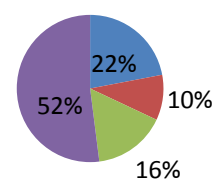


- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Přání získání více informací o činnosti organizace



- Ne!
- Spíše ne.
- Spíše ano.
- Ano!

Zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí**Zájem o pobyt v pasivním domě - ekologické stavbě****Zájem o exkurzi po modelových projektech****V Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší****Využití alternativních zdrojů energie ve svém obydlí (dřevo, slunce)**

Vhodnost inspirace jiných obcí modelovými projekty



Dostatečnost propagace organizace

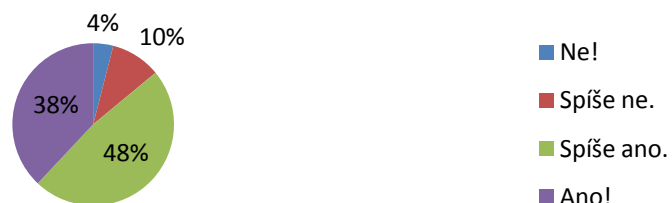


Přednostní využívání bioproduktů (biopotravin)



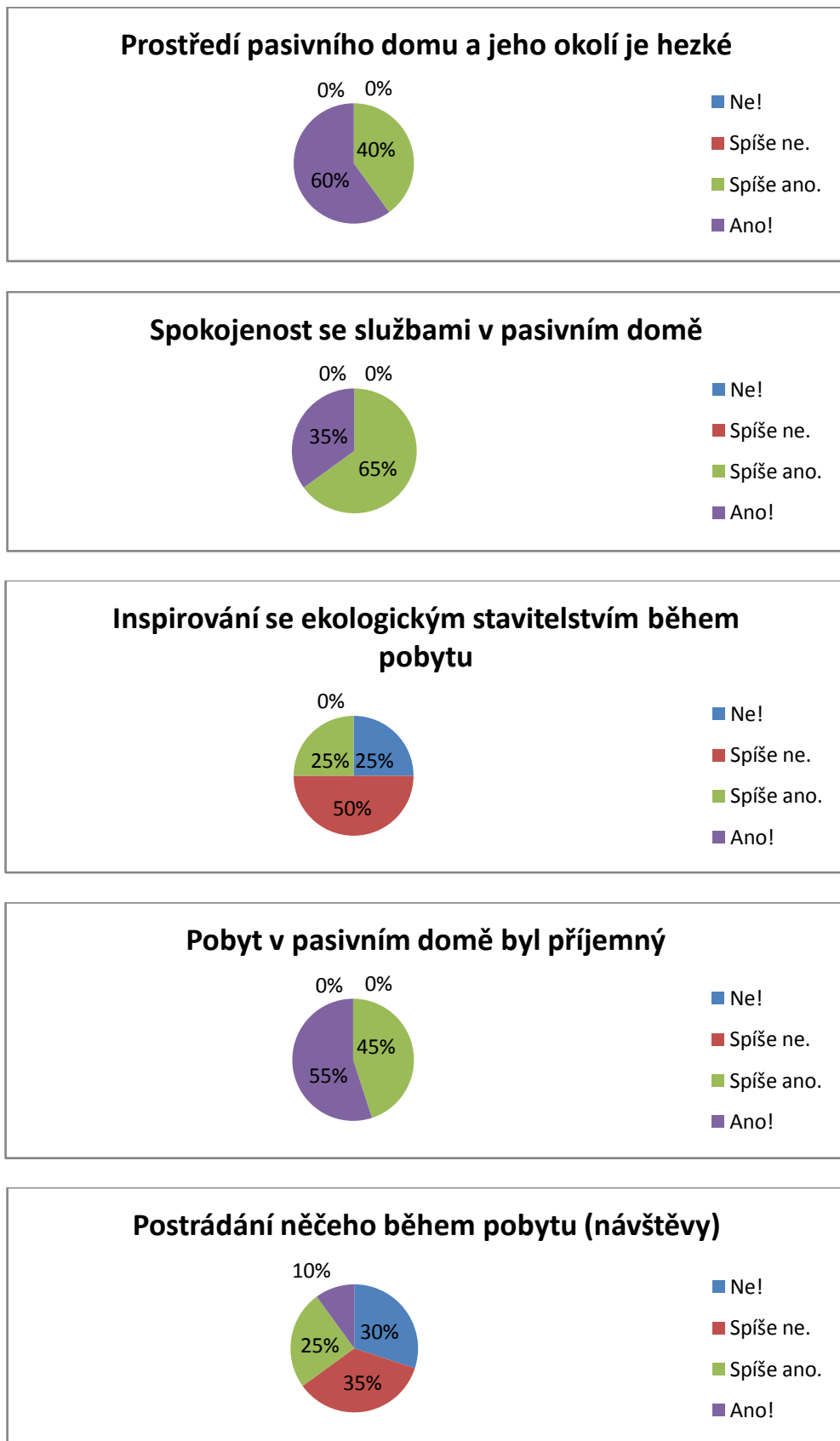
Důležitost přispívání k udržitelnému regionálnímu rozvoji

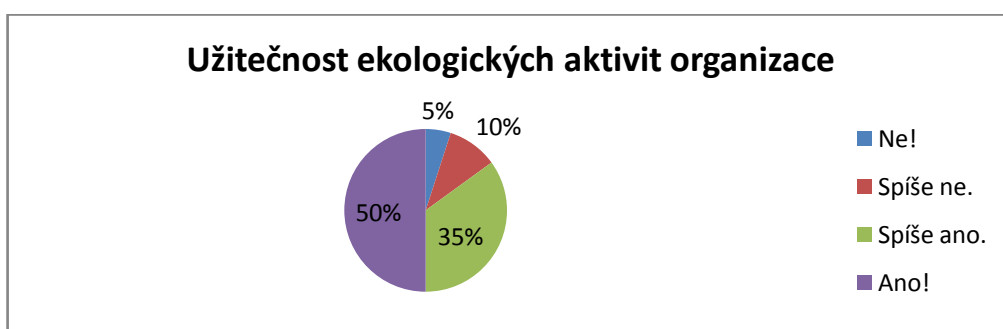
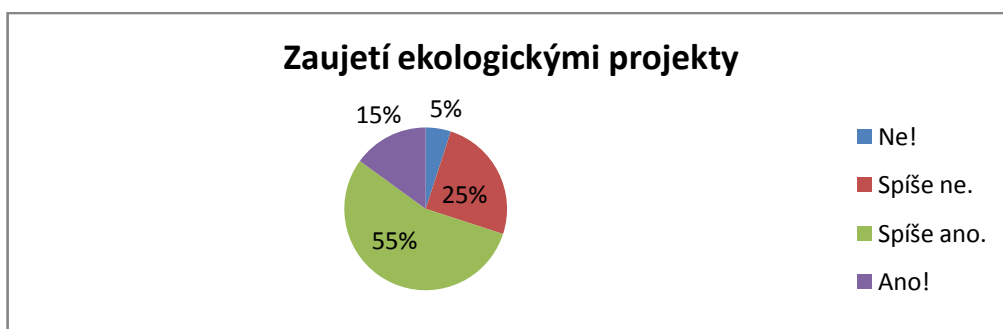
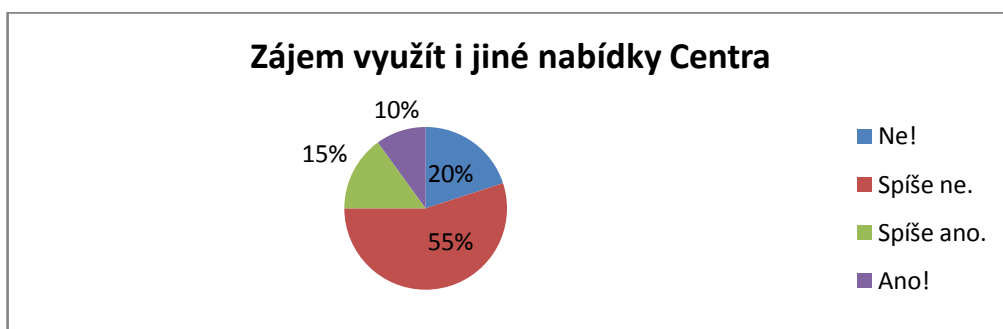
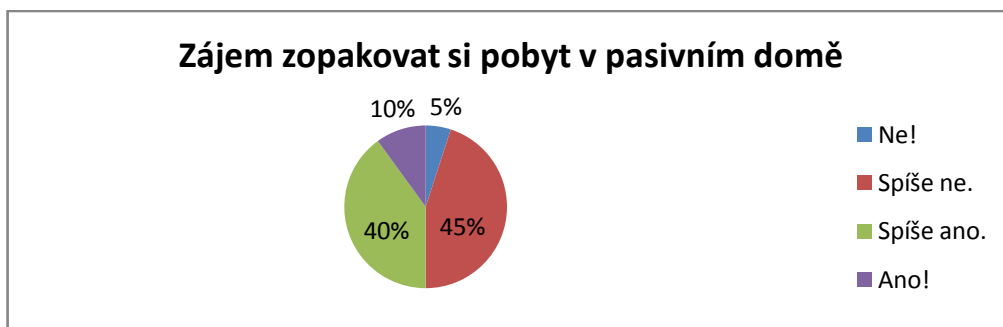
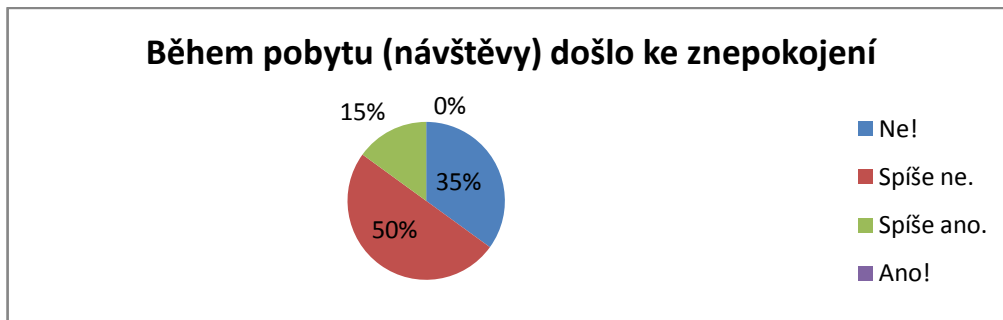


Užitečnost ekologických aktivit**Priorita šetrného vztahu k přírodě (ochrana klimatu, třídění odpadu)****Postrádání komunikace organizace s veřejností (s daným respondentem)****Spokojenost s životním prostředím na Bojkovsku**

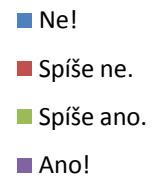
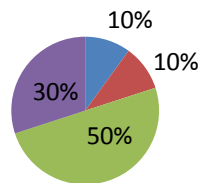
5.3 Výsledky dotazníků v pasivním domě

Graf 5 Grafické znázornění výsledků v pasivním domě

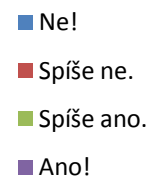
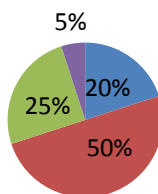




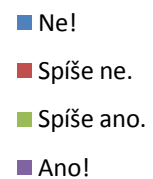
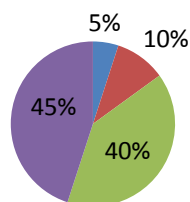
Doporučení návštěvy akcí rodině, známým, přátelům



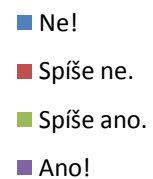
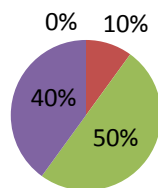
Zajímání se o aktivity organizace po pobytu (návštěvě)



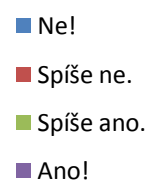
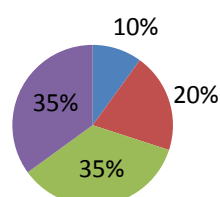
Pozitivnější vztah k přírodě po návštěvě Hostětína

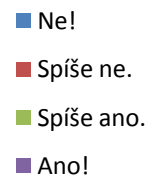
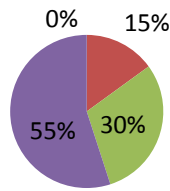
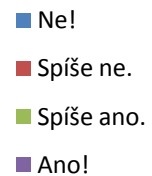
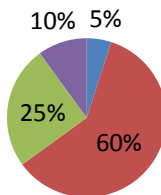
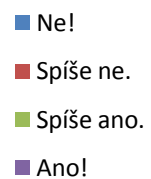
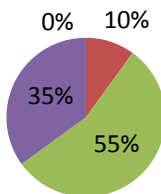
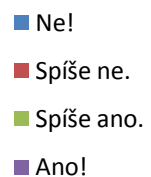
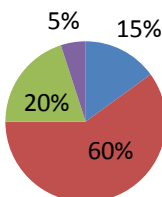
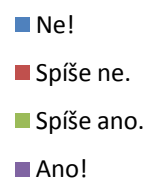
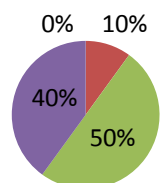


Pozitivní pocity z pobytu



Vhodnost výběru organizace pro turistiku či dovolenou



V Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší**Přání získání více informací o činnosti organizace****Vhodnost inspirace jiných obcí modelovými projekty****Zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí****Organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji**

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VČETNĚ DOPORUČENÍ

6.1 Interpretace výsledků – obec Hostětín

Výsledek spokojenosti existence organizace v obci Hostětín ukázal, že 78% lidí se přiklání ke kladné odpovědi. Největší nespokojenost byla zaznamenána u mladých mužů do 20-ti let. Tento názor zaujímají z jiných věkových kategorií pouze jedinci. Jedná se především o lidi, kteří nezaujímají kladný postoj k samotné ekologii. Celkově tento výsledek je pro Veronicu pozitivní, znamená možnost kladné spolupráce s obyvateli obce v dalších letech.

Na úvodní otázku navazovala otázka užitečnosti ekologických aktivit. Výsledek dopadl podobně a pro 80% lidí jsou tyto aktivity užitečné. Záporné odpovědi se objevovaly opět u jedinců, nejvíce u mužů 21-40 let. Výsledek je považován za pozitivní.

Výsledek ukázal, že 24% občanů Hostětína pravidelně navštěvuje akce organizace, nejvíce tyto akce navštěvují ženy 41-60 let, nejméně zase muži 21-40 let. Tento výsledek je dostačující. Pro představu: v obci žije 240 obyvatel, to znamená, že 58 lidí se účastní pravidelně akcí pořádaných Veronicou. Musíme však brát zřetel na skutečnost, že 20% respondentů odpovědělo spíše ano, což znamená, že u těchto lidí není účast 100% zaručena.

Na otázku účasti na akcích navazuje otázka spokojenosti s průběhem a organizací těchto akcí. U 74% lidí byl zaznamenán kladný výsledek. Výsledek u věkových skupin vychází ze struktury účasti. Nejvíce spokojené s průběhem akcí jsou ženy 21-40 a 41-60 let. Nějakou změnu v organizaci akcí by přivítali muži 41-60 let, u kterých je zaznamenána spokojenost nejmenší.

48% občanů využilo některé ze služeb organizace. Jsou to především ženy 21-40let, nejméně pak muži 21-40 let. Výsledek není špatný, organizace má ve službách své zákazníky a může svůj sortiment služeb i rozšířit.

Na otázku náklonnosti k alternativním zdrojům energie odpovědělo 88% respondentů, že tyto zdroje (dřevo, slunce) podporuje. Využívání alternativních zdrojů je předmětem činnosti organizace. Tento jasný výsledek je pro organizaci určitě příjemným zjištěním. Nesouhlas projevíli pouze jedinci z jednotlivých věkových kategorií.

Velmi podobně dopadla následující otázka. Pro 88% respondentů je prioritou šetrný vztah k přírodě (ochrana klimatu, třídění odpadu). Překvapivě nejméně prioritní je tento vztah u

žen 21-40 let. Nicméně celkově je výsledek jednoznačný a ekologické myšlení lidí se ubírá pozitivním směrem.

Otázka zaměřená na modelový projekt – spokojenost s obecní biomasovou výtopnou skončil pozitivně. 82% obyvatel Hostětína je spokojena s touto centrální výtopnou. Nespokojenost vyplývá dle výpovědí občanů zejména z finanční zátěže. Nicméně se opět jedná o jednotlivce. Pro většinu obyvatel je toto vytápění pohodlné, rychlé, ekologické.

V otázce na další modelový projekt – smysluplnost kořenové čistírny odpadních vod byli občané Hostětína velmi jednotní. 80% občanů označilo odpověď jednoznačně ano a 20% občanů se k této odpovědi také přiklání. Je velmi pozitivním zjištěním, že občanům nevádí biologické čištění a preferují ho namísto čištění chemickými prostředky.

96% respondentů se přiklání k názoru, aby se jiné obce inspirovaly Hostětínem pro jejich další rozvoj. Především jsou tím myšlené modelové projekty a ekologické aktivity. Hostětín je po této stránce jedinečný. Jeho občané jsou na tuto dominantu hrdí a jsou s ní spokojeni, protože ekologické projekty doporučují i jiným obcím.

Otázka průběžného zájmu se o aktivity a činnosti organizace byla velmi různorodá. 48% respondentů se přiklání ke kladné odpovědi. Nejvíce se zajímají muži 41-60 let a ženy 21-40 let. Naopak nejméně zájmu projevují muži 21-40 let a muži 0-20 let. Tento výsledek by mohl být lepší, občané by se měli více zajímat o dění v obci respektive o obecně prospěšnou organizaci působící v místě jejich bydliště.

Předchozí problém mohou pomoci vysvětlit následující 2 otázky. První se týká dostatečnosti propagace organizace. Pro velké množství (86%) občanů je propagace dostačující, přičemž 42% respondentů je si tím naprosto jisto. Tímto zjištěním je zavrhována nedostatečná propagace organizace. Nicméně Veronica musí i nadále rozvíjet propagační prostředky, aby tento standart udržovala.

Druhá otázka zjišťuje dostatečnost komunikace s veřejností respektive s daným respondentem. U této otázky byl zaznamenán různorodý výsledek. 60% respondentů označuje komunikaci za dostačující, z toho 30% respondentů je s komunikací naprosto spokojena. Mezi tyto respondenty patří ženy 21-40 let. Naopak nedostačující komunikace je zaznamenána u 40% občanů, zejména u mužů 21-40 let a také překvapivě u žen 41-60 let. V důsledku tohoto zjištění je potřeba zvážit posílení komunikačních prostředků, např. informačními tabulemi, vývěsní skříňkou, atd.

Polovina dotazovaných je přesvědčená, že výběr organizace pro turistiku či dovolenou je určitě dobrým typem, dalších 26% se k tomuto názoru přiklání. Ve věkových kategoriích jsou to nejvíce ženy 21-40 let a ženy 41-60 let. Překvapivě velké procento zaujímají i muži 21-40let. Nesouhlas projevuje 24% dotazovaných. U mužů 41-60 let je vhodnost organizace pro turistiku či dovolenou nejmenší.

76% oslovených by navrhlo návštěvu akce organizace svým přátelům, rodině, známým. Tento výsledek je pozitivní a znamená, že akce organizace v Hostětíně nebudou v nejbližším období postrádat návštěvnost. Nejméně by návštěvu akce navrhli muži 41-60 let.

Ekologické stavitelství podporuje 70% respondentů. Toto ekologické myšlení je překvapivě vysoké u mužů 0-20 let a je u této věkové kategorie perspektivní do dalších let. V obci je postaven jako vzor ekologického stavitelství pasivní dům, který může sloužit mladým lidem jako inspiraci při stavění svých nových domů. Naopak s ekologickým stavitelstvím nesouhlasí 30% respondentů, hlavně lidé starší 60-ti let.

Organizace má i své potencionální zákazníky, kteří by měli zájem o školení v oblasti ekologie. Zájem o tuto nabídku by projevilo 36% respondentů a jsou to především starší lidé 60-ti a více let. Naopak nejmenší zájem byl zaznamenán u mladých lidí do 20-ti let. Tento výsledek není uspokojivý. U mladých lidí je zapotřebí vzbudit větší zájem v oblasti ekologie, aby do budoucna dbali na životní prostředí a chovali se k němu patřičným způsobem.

Velké množství respondentů (86%) si myslí, že v Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší. Tento výsledek ukázal spokojenost obyvatel v závislosti na efektivním působení ekologických projektů. Oblast životního prostředí v Hostětíně je pro občany lepší oproti jiným obcím.

V dnešní době se často hovoří o smysluplnosti ekologických aktivit. Často dochází ke znepokojení v důsledku realizace některých projektů. V případě organizace Veronica však u většiny lidí (74%) ke znepokojení nedošlo. U zbylých 26% respondentů ano, především ve věkové skupině 21-40 let.

Poslední otázka na občany Hostětína zkoumala, jestli skutečně organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji. Výsledek skončil pozitivně a 84% respondentů si myslí, že přispívá. Nesouhlasí pouze jedinci z jednotlivých věkových kategorií.

6.2 Interpretace výsledků – mikroregion Bojkovsko

Velmi příznivý výsledek zaznamenala hned první otázka na znalost existence ekologické organizace v Hostětíně. Celých 78% respondentů organizaci v mikroregionu zná, což svědčí o dobré propagaci organizace. Dokonce respondenti ve věku 41-60 let znají Veronicu všichni. Zápornou odpověď označilo 10% respondentů.

Ve znalosti ekologických aktivit se už nachází částečná různorodost. 42% respondentů zná ekologické aktivity organizace dobře, dalších 36% částečně. Naopak největší neznalost byla zaznamenána u mladých lidí do 20-let.

Polovina dotazovaných z Bojkovska se zúčastnila akce pořádané organizací. Nejvíce lidé patřící do věkové kategorie 41-60 let. Lidé věkové kategorie 0-20 let se nejméně zúčastnily akce organizace. Návštěvníci akcí z Bojkovska jsou příliš centralizovaní do jedné věkové kategorie. Bylo by vhodné přilákat více i zbylé věkové skupiny obyvatel. Celkový výsledek byl však pozitivní.

Využití některé ze služeb byla další otázka v dotazníku. 36% respondentů údajně některou službu využila, z toho 22% určitě. Zde je vidět, že organizace své zákazníky ve službách má. Z hlediska organizace je však nutné služby neustále propagovat, inovovat a rozšiřovat. Služby nejvíce využili lidé věkové kategorie 41-60 let (muži i ženy).

Většina respondentů (80%) je zastáncem alternativních zdrojů energie. Alternativní zdroje energie jsou pro organizaci předmětem svého působení a proto je toto ekologické alternativní myšlení pro Veronicu pozitivním zjištěním. S obnovitelnými zdroji energie nesouhlasí pouze jednotlivci.

Další otázka směřovala k ekologickému stavitelství. K tomuto pasivnímu stavitelství se přiklání 70% respondentů. Toto ekologické myšlení je třeba vzbudit u mladých lidí, aby se do budoucna zaměřili na výstavby či rekonstrukce domů či bytů s minimální spotřebou energie.

Získání více informací o činnosti organizace by si přálo 56% respondentů. Především se jedná o respondenty věkové kategorie 21-40 let.

Školení v oblasti ekologie není celkově příliš žádané. O školení by uvažovalo 22% respondentů, pouze 6% lidí by školení podstoupilo určitě. Největší zájem by měli muži 41-60 let.

O pobyt v pasivním domě, budově centra organizace, by mělo zájem 44% respondentů z mikroregionu. Tuto nabídku ubytování v domě s nízkou spotřebou energie by rádi využili mladí lidé do 20-ti let a ženy 21-40 let. Vůbec by tady tuto možnost nevyužilo 26% respondentů.

Zájem o exkurzi po modelových projektech (kořenová čistírna odpadních vod, obecní biomasová výtopna, bio-mošťárna, sušárna ovoce) projevilo více respondentů (64%). Tyto projekty jsou zajímavé svým funkčním systémem s ohledem na životní prostředí, proto jsou atraktivní a přitahují řadu návštěvníků.

66% obyvatelů mikroregionu Bojkovsko si myslí, že v Hostětíně je v důsledku existence ekologických projektů lepší životní prostředí a čistší ovzduší. Čistota životního prostředí je důležitá pro spokojenost každého obyvatele v místě svého bydliště a organizace Veronica svými modelovými projekty tomuto cíli v Hostětíně velkou měrou přispívá.

Další otázka zjišťovala, jestli lidé využívají ve svém obydlí alternativní zdroje energie, na které se organizace zaměřuje. 52% respondentů tyto zdroje využívá. Může se jednat o energii ze slunce nebo dřeva, které je sice náročné na zpracování, ale je levnější a ekologičtější a proto může u lidí vyvolat větší míru uspokojení. 22% respondentů nepoužívá alternativní zdroje energie vůbec.

Jak v obci Hostětín, tak v mikroregionu Bojkovsko jsou modelové projekty perspektivní záležitostí a pro 86% respondentů by se jimi měly inspirovat i jiné obce. Organizace by měla tento příznivý ohlas na své ekologické projekty udržovat a nadále prosazovat ekologický způsob života.

Pro 32% respondentů je propagace zcela dostačující, pro dalších 32% respondentů uspokojivá. Dostatek propagace postrádá pouze 4% dotazovaných. Nejvíce nedostatečná propagace je zaznamenána u mladých lidí do 20-let a u mužů 21-40 let.

Otázka přednostního využívání bioproduktů zjišťuje, jaký postoj zaujímá respondent k těmto produktům (biopotravinám) a hlavně jestli je preferuje před jinými produkty (potravinami). Veronica má vlastní bio-mošťárnu, kde zpracovává domácí jablka. Tyto

produkty však přednostně využívá pouze 7% dotazovaných, dalších 30% částečně. Nejvíce jich využívají ženy 21-40 let.

Pro 72% dotazovaných je důležité, že organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji (podporuje environmentální aspekty regionálního rozvoje). Tyto aktivity vedou ke spokojenosti zejména ženy 21-40 let a 41-60 let a dokonce všechny respondenty do 20-let.

Jednoznačným výsledkem dopadla otázka užitečnosti ekologických aktivit. K užitečnosti se přiklání 88% dotazovaných, přičemž 52% je si užitečností naprosto jistá. Působnost organizace Veronica má pro mnohé lidi opodstatnění. Opačný názor vyjádřili pouze jednotlivci z různých věkových kategorií.

Velmi podobně skončila následující otázka ohledně priority šetrného vztahu k přírodě. Pro většinu lidí (86%) je tento vztah k přírodě prioritou. Nejméně prioritní je u mužů 41-60 let. Celkově je výsledek pozitivní, myšlení obyvatel mikroregionu Bojkovsko se ubírá ekologickým směrem.

68% obyvatel Bojkovska nepostrádá komunikaci organizace s veřejností. Veronica ale nadále musí oslovovat potenciální zákazníky, zejména v nejbližším okolí svého působení. Nejvíce postrádají komunikaci lidé 21-40 let.

Ve spokojenosti s životním prostředím na Bojkovsku jsou občané velmi jednotní. 74% respondentů je spíše spokojených se situací životního prostředí, dalších 20% respondentů je spokojených naprosto. Obyvatelé přirozeně chtějí mít ve svém regionu zdravé životní prostředí a politika environmentu organizace tomuto přání napomáhá. Většina lidí aktivity organizace oceňuje.

6.3 Interpretace výsledků – hosté pasivního domu

Prostředí pasivního domu se líbilo všem respondentům. Pasivní dům není obyčejnou budovou a svojí zajímavostí vzbuzuje pocit výjimečnosti a zároveň krásy. Krásné prostředí a okolí stimuluje potenciální návštěvníky, aby přijeli do Hostětína a vyzkoušeli pobyt v pasivním domě.

Spokojenost se službami v pasivním domě je vysoká. 65% respondentů označilo odpověď spíše ano, dalších 35% určitě ano. Tento výsledek potvrzuje, že služby v domě jsou na

vynikající úrovni a fungují velmi dobře. Udržování si této silné stránky bude jistě lákat nové zájemce o pobyt.

Další otázka zjišťovala, jestli se hosté nechali inspirovat ekologickým stavitelstvím během pobytu. Inspirovalo se 25% hostů. V pasivním domě jsou nainstalovány popisky s vysvětlením, jak a co bylo použito při stavbě seminárního centra. Je žádoucí, aby se při návštěvě pasivního domu návštěvníci tímto neobyčejným ekologickým stavitelstvím inspirovali.

Velmi jednoznačně dopadl dotaz na příjemnost pobytu v pasivním domě. Pro 55% respondentů pobyt příjemný určitě byl, zbylých 45% se k tomuto názoru také přiklání. Pobyt může být ovlivňován řadou faktorů, například personálem domu, programem dne, stravou. Výsledek je velmi pozitivní a svědčí o profesionalitě přípravy ubytování.

65% hostům během jejich pobytu nic nescházelo. Výsledek je velmi různorodý, k opačnému názoru se přiklání 35% lidí. Většině hostů sice nic nechybělo, pokud by se však vyskytla nějaká slabší stránka, organizace by měla na ni zareagovat.

Během pobytu se nevyskytl žádný problém u 85% hostů. Částečné znepokojení označili pouze jedinci. Nikdo neuvedl, že by byl velmi znepokojen.

Polovina hostů by si zopakovala pobyt v pasivním domě, druhá polovina hostů by o další pobyt nestála. Celkově tento výsledek není špatný.

Jen 35% hostů by využilo další nabídky organizace Veronica. Výsledek se zdá neuspokojivý, ale zákazníky, kteří by další nabídky využili, Veronica má a to je pro ni důležité. Toto jistě pramení ze spokojenosti sobytem v pasivním domě.

Velké procento (70%) návštěvníků zaujaly modelové projekty v obci Hostětín. Každým rokem se zvyšuje počet návštěvníků, kteří se o modelových projektech chtějí více dozvědět. Určitě je to dobrá zpráva nejen pro samotnou organizaci, ale i do budoucnosti pro další generace. Ekologické projekty nezajímají 30% respondentů.

Polovina respondentů si myslí, že aktivity organizace jsou užitečné, dalších 35% se pro užitečnost také přiklání. S tímto názorem nesouhlasí pouze jednotlivci.

80% hostů by doporučilo návštěvu akcí organizace svým přátelům, rodině či známým. Doporučování akcí organizace opět pramení ze spokojenosti zákazníka. Veronica pečlivě dbá na přípravu a organizaci akcí, což jí přináší úspěch v podobě nových návštěvníků.

70% hostů se nebude zajímat o aktivity organizace po svém pobytu. Tento výsledek není uspokojivý. Jistota dalšího zajmu o ekologické aktivity je jen u 5% respondentů. Zvýšit zájem o tyto aktivity může například rozesílka pozvánek na budoucí akce do e-mailových schránek dřívějších návštěvníků.

Návštěva Hostětína přináší hostům pasivního domu pozitivnější vztah k přírodě, jistota tohoto přínosu je u 45% návštěvníků, u dalších 40% je tento přínos částečný.

Pobyty v pasivním domě splňují očekávání, se kterým návštěvníci do Hostětína přijíždí. Je pozitivním zjištěním, že organizace naplňuje představy zákazníků. Výsledek zaznamenal 90% respondentů, kteří mají pozitivní pocity z pobytu v Hostětíně.

Pro turistiku či zelenou dovolenou by si organizaci vybralo 35% respondentů. Stejný počet respondentů se k tomuto názoru přiklání. Dnešní doba nabízí velké množství možností pro turistiku a dovolenou. Je jen dobře, že do tohoto výběru patří Veronica, jako dobrý typ pro volný čas.

Velké procento respondentů (55%) označilo, že v Hostětíně je lepší životní prostředí, dalších 30% se k tomuto názoru přiklání. Přání lidí žít v čistém životním prostředí je přirozené. Výsledek odhalil, že organizace svými modelovými projekty tomuto přání napomáhá.

Návštěvníci spíše nemají zájem získat více informací o činnosti organizace, k tomuto názoru se přiklání 60% respondentů. Získání více informací by přivítalo 35% respondentů. Tento výsledek je průměrný, zájemců by mohlo být více.

Pro 35% respondentů je jistě vhodná inspirace jiných obcí modelovými projekty. Pouze jednotlivci se domnívají, že modelovými projekty by se obce inspirovat neměly. Výsledek zaznamenal, jaký návštěvníci zaujímají postoj vůči ekologickým projektům.

Zájem o školení existuje, projevuje ho 25% respondentů. Zájemců není mnoho, proškolení veřejnosti v oblasti ekologie by se mělo zvýšit. Úkolem do budoucna je přilákat více zájemců o tento kurz.

Jednoznačně dopadl výsledek ohledně přispívání organizace k udržitelnému regionálnímu rozvoji. Udržitelný regionální rozvoj je jedním z odborných programů. 90% respondentů si myslí, že organizace k rozvoji přispívá. S tímto názorem nesouhlasí pouze jednotlivci (10%).

ZÁVĚR

Na základě výsledků marketingového výzkumu mohu konstatovat, že obyvatelé mikroregionu, včetně obyvatel Hostětína, jsou s existencí organizace spokojeni. Pro většinu je ekologická oblast důležitou stránkou života a cítí potřebu o ni náležitě pečovat. Život obyvatel Bojkovska má venkovský charakter, lidé mají zájem využívat alternativní zdroje energie. V regionu je zejména zastoupeno vytápění domů dřevem. Občané rádi navštěvují akce organizace, využívají i některé ze služeb, případně o ně projeví zájem. Čistota životního prostředí je pro ně prioritou. Stejně tak označují ekologické aktivity za užitečné. Nicméně, i přes toto konstatování, u lidí chybí větší zapojení a dlouhodobý zájem o tuto oblast (například účast na školení, vlastní aktivita v získávání dalších informací). Výsledky ukázaly, že obyvatelé jsou spokojeni s činností organizace. Soužití obyvatel s organizací funguje. Kladný postoj zaznamenal výsledek analýzy, kde většina lidí označila pozitivní odpovědi. Organizace dobře reaguje na potřeby občanů, velká spokojenost je zaznamenána u modelových projektů. Jak obecní biomasová výtopna, tak čistírna odpadních vod jsou pro občany výbornými a spolehlivými projekty. Výzkum zjistil, že organizace je dobře propagována, lidé ji ve velké míře znají. Z výsledku však vyplývá pochybnost v dostatečné komunikaci. Je třeba zvážit posílení komunikačních prostředků. Obyvatele je stále nutno vést ekologickým směrem, abychom zachovali důstojné prostředí pro další generace. Bohužel existují lidé, kteří ekologicky nepřemýšlí a dovedou svým chováním devastovat přírodu. Veronica na lidi účinně působí, návštěvy Centra a exkurze přináší pozitivnější vztah k životnímu prostředí. Tento poznatek vyplynul z výzkumu. Doporučil bych k ještě lepšímu výsledku tohoto působení větší spolupráci s obecními úřady v regionu. Ve zlínském regionu ani vzdálenějším okolí neexistuje podobně zaměřené školící středisko, jakým je Centrum ekologických modelových projektů v Hostětíně. Návštěvníky tyto praktické projekty zajímají a chtějí se o nich dozvědět více. Každoročně se počet návštěvníků projektů zvyšuje.

Pokud organizace bude i nadále rozvíjet své aktivity, spolupracovat s občany a udržovat si svou dobrou pověst, nouze o zákazníky nebude. Naopak má příležitost přilákat zákazníky nové. Spokojení zákazníci se budou podílet o své zážitky z Hostětína se svými přáteli a zároveň budou Veronicu doporučovat. Šíření dobré image bude u lidí vzbuzovat zájem využít některou z nabídek organizace. Působení v ekologické oblasti je do budoucna perspektivní.

RESUMÉ

To determine customer satisfaction organization was chosen method of printed questionnaires. Customers were divided into three groups – inhabitants of Hostětín, inhabitants of the region and guests of passive house. They were created three different versions of questionnaires in order to obtain accurate information. In the village Hostětín I personally send out a questionnaire and picked up immediately after filling. Similarly, I proceeded in the micro Bojkovsko. As in Hostětín and in the region received 50 completed forms. In the passive house in which the organization resides, the questionnaires mediated personnel. In the passive house was completed forty questionnaires. The total number of returned questionnaires was 140. Observed data figures are illustrated in charts. The result found that customers have a positive view of the organization, its activities identified as a useful. Disagreement with the view expressed by the individuals. The organization is known in the region. Residents like to attend the event, They are also interested in the services organization offers. Research has also shown sympathy for alternative energy sources. It was reported doubt in the adequacy of communication with the public organization, therefore organizations should consider strengthening the means. Another observation is the lack of long-term involvement and interest in ecology. Overall results were positive for the organization. Hostětín citizens are very satisfied with the ecological model projects. These projects are by their unique attractive, the number of visitors is increasing every year. If the organization will continue to develop its activities and cooperate with citizens and maintain its good reputation, it will not lack of customers. Effect of organic area is certainly promising for the future.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketing cesta k trhu*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2005. 340 s. ISBN 80-86898-48-2.
- [2] PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Praha : Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-276-X.
- [3] HANNAGAN, Tim J. *Marketing pro neziskový sektor*. Praha : Management Press, 1996. 205 s. ISBN 80-85943-07-7.
- [4] FORET, Miroslav; STÁVKOVÁ, Jana. *Marketingový výzkum - Jak poznávat své zákazníky*. Praha : Grada Publishing, 2003. 160 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [5] PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha : Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.
- [6] DRUCKER, Peter F. *Řízení neziskových organizací : Praxe a principy*. Praha : Management Press, 1994. 186 s. ISBN 80-8560-338-1.
- [7] SCHAAD, M. *Neziskové organizace v ekonomické teorii*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita Brno, 1998. 90 s. ISBN 80-210-1971-9.
- [8] PAVOL, Frič ; ROCHDI, Goulli. *Neziskový sektor v České republice*. Praha : Eurolex Bohemia, 2001. 203 s. ISBN 80-86432-04-1.
- [9] Hostětín : Ocenění za komplexní rozvoj obce. In *Vesnice Zlínského kraje roku 2010*. Hvozdná : Trinitas A.D., 2010. s. 34.
- [10] HOLLAN, Jan; GAILLYOVÁ, Yvonna. *Ekologické stavění : Pasivní dům Centra Veronica Hostětín*. Hostětín : ZO ČSOP Veronica, 2009. 12 s. ISBN 978-80-904109-7-8.
- [11] *Hostětínská cesta : Analýza modelových projektů*. Hostětín : ZO ČSOP Veronica, 2008. 16 s. ISBN 978-80-904109-5-4.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Získaný počet dotazníků v obci Hostětín.....	23
Tabulka 2 Získaný počet dotazníků v mikroregionu	24

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Počet návštěvníků akcí	18
Graf 2 Návštěvnost jednotlivých projektů	18
Graf 3 Grafické znázornění výsledků v obci Hostětín.....	25
Graf 4 Grafické znázornění výsledků v mikroregionu	29
Graf 5 Grafické znázornění výsledků v pasivním domě.....	34

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dotazník – obec Hostětín
- P II Dotazník – obyvatelé Bojkovska
- P III Dotazník – hosté pasivního domu

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK - OBEC HOSTĚTÍN

Dotazník - obec Hostětín

Vážená paní, vážený pane,

jsm studentem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a do Vašich rukou se dostává dotazník, který mi pomůže analyzovat spokojenost zákazníků organizace Veronica ve Vaší obci. Tato analýza bude zpracována v mé bakalářské práci. Věřím, že ve svém volném čase dotazník vyplníte a nebude pro vás velkou přítěží. Už jenom z důvodu, že organizace Veronica je pýchou Vaší vesnice a její aktivity jsou vzorem pro jiné. Dotazník je anonymní! Předem Vám děkuji za ochotu a zhotovení.

Jste: Muž Žena

Věk: 0-20 21-40 41-60 60 a více

Správnou odpověď zakřížkujte.	Ne!	spíše ne	spíše ano	Ano!
1) Jste rád(a), že ve Vaší obci působí ekologický institut Veronica?				
2) Myslíte, že jsou aktivity organizace užitečné?				
3) Zúčastňujete se pravidelně akcí pořádaných organizací?				
4) Jste spokojen(a) s průběhem a organizací těchto akcí?				
5) Využil(a) jste některé ze služeb organizace?				
6) Jste zastáncem alternativních zdrojů energie?				
7) Je šetrný vztah k přírodě (ochrana klimatu, třídění odpadu,...) pro vás prioritou?				
8) Jste spokojeni s obecní biomasovou výtopnou?				
9) Má pro Vás kořenová čistírna odpadních vod smysl?				
10) Myslíte, že modelovými projekty (kořenová čistírna, obecní výtopna,...) by se měly inspirovat i jiné obce?				
11) Zajímáte se průběžně o aktivity a činnosti organizace?				
12) Myslíte, že je organizace dostatečně propagována?				
13) Myslíte, že komunikace s veřejností (s Vámi) je dostačující?				
14) Myslíte, že centrum Veronica je dobrým typem pro turistiku či dovolenou?				
15) Navrhl(a) byste přátelům, rodině, známým navštívení některé akce organizace?				
16) Podporujete ekologické stavitelství?				
17) Měl(a) byste zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí?				
18) Myslíte, že v Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší?				
19) Znepokojily Vás někdy některé aktivity organizace?				
20) Myslíte, že opravdu organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji?				

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK – OBYVATELÉ BOJKOVSKA

Dotazník – obyvatelé Bojkovska

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a do Vašich rukou se dostává dotazník, který mi pomůže analyzovat spokojenost zákazníků organizace Veronica v obci Hostětín. Tato analýza bude zpracována v mé bakalářské práci. Věřím, že dotazník vyplníte a nebude pro vás velkou přítěží. Už jenom z důvodu, že ekologické aktivity organizace Veronica jsou obecně prospěšné a jsou vzorem pro jiné organizace, obce i veřejnost. Dotazník je anonymní! Předem Vám děkuji za ochotu a zhotovení.

Jste: Muž Žena

Věk: 0-20 21-40 41-60 60 a více

Správnou odpověď zakřížkujte.	Ne!	spíše ne	spíše ano	Ano!
1) Víte o existenci ekologického institutu Veronica, který působí v Hostětíně?				
2) Znáte ekologické aktivity této organizace?				
3) Zúčastnil(a) jste se některé z pravidelných akcí organizace?				
4) Využil(a) jste některé ze služeb organizace?				
5) Jste zastáncem alternativních zdrojů energie?				
6) Podporujete ekologické stavitelství?				
7) Chtěl(a) byste se dozvědět více o činnosti organizace?				
8) Měl(a) byste zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí?				
9) Měl(a) byste zájem o pobyt v pasivním domě – ekologické stavbě v Hostětíně?				
10) Měl(a) byste zájem o exkurzi po modelových ekologických projektech (kořenová čistírna, obecní výtopna,...)?				
11) Myslíte, že v Hostětíně mají lepší životní prostředí a čistší ovzduší?				
12) Využíváte ve svém obydlí alternativní zdroje energie (dřevo, slunce,...)?				
13) Myslíte, že Hostětínem a jeho důrazem na ekologii by se měly inspirovat i jiné obce?				
14) Myslíte, že ekologická organizace má dostatečnou propagaci?				
15) Využíváte přednostně bioprodukty (biopotraviny)?				
16) Je pro Vás důležité, že organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji?				
17) Myslíte, že ekologické aktivity jsou užitečné?				
18) Je šetrný vztah k přírodě (ochrana klimatu, třídění odpadu,...) pro vás prioritou?				
19) Postrádáte komunikaci organizace s veřejností (s Vámi)?				
20) Jste spokojen(a) s životním prostředím na Bojkovsku?				

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍK – HOSTÉ PASIVNÍHO DOMU

Dotazník - hosté pasivního domu

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a do Vašich rukou se dostává dotazník, který mi pomůže analyzovat spokojenost zákazníků organizace Veronica v obci Hostětín. Tato analýza bude zpracována v mé bakalářské práci. Věřím, že dotazník vyplníte a nebude pro vás velkou přítěží. Už jenom z důvodu, že ekologické aktivity organizace Veronica jsou obecně prospěšné a jsou vzorem pro jiné organizace, obce i veřejnost. Dotazník je anonymní! Předem Vám děkuji za ochotu a zhotovení.

Jste: Muž Žena

Věk: 0-20 21-40 41-60 60 a více

Správnou odpověď zakřížkujte.	Ne!	spíše ne	spíše ano	Ano!
1) Líbí se Vám prostředí pasivního domu a jeho okolí?				
2) Jste spokojen(a) se službami organizace v pasivním domě?				
3) Nechal(a) jste se inspirovat ekologickým stavitelstvím během pobytu v pasivním domě?				
4) Byl pro Vás pobyt v pasivním domě příjemný?				
5) Postrádal(a) jste něco během pobytu (návštěvy) v pasivním domě?				
6) Byl(a) jste s něčím znepokojen(a)?				
7) Máte zájem zopakovat si pobyt v pasivním domě nebo se někdy vrátit do Hostětína?				
8) Máte zájem využít i jiné nabídky centra Veronica?				
9) Zaujaly Vás ekologické projekty v Hostětíně?				
10) Myslíte, že jsou aktivity organizace užitečné?				
11) Doporučil(a) byste přátelům, rodině, známým navštívení některé akce organizace?				
12) Budete se po Vašem pobytu (návštěvě) zajímat o aktivity organizace?				
13) Máte po návštěvě Hostětína pozitivnější vztah k přírodě a jejím kulturním hodnotám?				
14) Jsou Vaše pocity z pobytu v Hostětíně pozitivní, splnil pobyt Vaše očekávání?				
15) Myslíte, že centrum Veronica je dobrým typem pro turistiku či dovolenou?				
16) Myslíte, že v Hostětíně je lepší životní prostředí a čistší ovzduší?				
17) Chtěl(a) byste se více dozvědět o činnosti organizace?				
18) Myslíte, že modelovými projekty (kořenová čistírna, obecní výtopna...) by se měly inspirovat i jiné obce?				
19) Měl(a) byste zájem o školení v oblasti ekologie, které organizace nabízí?				
20) Myslíte, že opravdu organizace přispívá k udržitelnému regionálnímu rozvoji?				