

## Žádost o vyjádření Etické komise UK FTVS

k projektu výzkumné, kvalifikační či seminární práce zahrnující lidské účastníky

**Název projektu:** Komunikace fitness centra Form Factory se zákazníky na pobočkách v Praze

**Forma projektu:** výzkumná práce - diplomová práce

**Období realizace:** listopad 2022 - prosinec 2022

Výzkum bude realizován v souladu s platnými epidemiologickými opatřeními Ministerstva zdravotnictví ČR.

**Předkladatel:** Bc. Tereza Vybíralová (UK FTVS, Management)

**Hlavní řešitel:** Bc. Tereza Vybíralová (UK FTVS, Management)

**Místo výzkumu (pracoviště):** Pražské pobočky fitness centra Form Factory

**Vedoucí práce (v případě studentské práce):** PhDr. Josef Voráček, Ph.D.

**Finanční podpora:** -

**Popis projektu:** Práce se zabývá zkoumáním toho, jak klienti sítě fitness center Form Factory vnímají komunikaci této firmy. Práce se zabývá pouze komunikací daného fitness centra na svých pobočkách. Dotazování bude probíhat pouze elektronicky. Cílem práce je zjistit, jak zákazníci vnímají komunikaci fitness centra. Dotazník bude rozdělen do dvou částí. V první části se bude zabývat chováním recepčních a jejich komunikací se zákazníky. V této části budou uvedeny výroky týkající se práce recepčních a zákazníci je budou hodnotit na škále, podle toho, zda tomu tak ve skutečnosti je či nikoliv. Druhá část se bude týkat prezentace informací na pobočce. Budou zde položeny otázky a respondenti budou vybírat pouze mezi odpověďmi ano/ne. Otázky nebudou zjišťovat žádná citlivá data.

**Charakteristika účastníků výzkumu:** Účastníky výzkumu budou klienti fitness centra Form Factory. Přibližný počet je 600 respondentů (50 za každou pobočku) ve věku cca od 20 do 50 let. Dotazování bude probíhat skrze dotazníkový program společnosti Form Factory.

**Zajištění bezpečnosti:** Jedná se o neinvazivní metodu. Rizika prováděného výzkumu nebudou vyšší než běžně očekávaná rizika v rámci tohoto typu výzkumu.

### Etické aspekty výzkumu:

**Potenciální střet zájmů:** Nemám soukromý zájem na výsledku výzkumu a ani výzkum nevede k osobnímu prospěchu. Výzkum není prováděn pro žádnou instituci či organizaci. Nejsm v pracovně právním (ani rodinném) vztahu k žádnému účastníkovi výzkumu ani k výše uvedenému fitness centru. Neexistuje žádná skutečnost, která by mohla ovlivnit objektivitu výzkumu. Vedoucí práce bude dohlížet nad korektností a nestranností posuzování výsledků výzkumu mou osobou. Neexistuje žádná skutečnost, která by mohla ohrozit integritu a důvěryhodnost výzkumu.

**Ochrana osobních dat:** Dotazník bude anonymní.

Data budou shromažďována a zpracovávána v souladu s pravidly vymezenými nařízením Evropské Unie č. 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. – o zpracování osobních údajů. Budou získávány následující osobní údaje: věk, pohlaví, druh členství ve fitness centru Form Factory a názory respondenta na komunikaci daného fitness centra, které budou bezpečně uchovány na heslem zajištěném počítači v uzamčeném prostoru, přístup k nim bude mít hlavní řešitel. Uvědomuji si, že text je anonymizován, neobsahuje-li jakékoli informace, které jednotlivě či ve svém souhrnu mohou vést k identifikaci konkrétní osoby - budu dbát na to, aby jednotlivé osoby nebyly rozpoznatelné v textu práce. Osobní data, která by vedla k identifikaci účastníků výzkumu, budou bezprostředně do 1 dne po testování anonymizována. Získaná data budou zpracovávána, bezpečně uchována a publikována v anonymní podobě v diplomové práci, případně v odborných časopisech, monografiích a prezentována na konferencích, případně budou využita při další výzkumné práci na UK FTVS.

**Požizování fotografií/videí/audio nahrávek účastníků:** Během výzkumu nebudou pořizovány žádné fotografie, audionahrávky ani videozáznamy.

V maximální možné míře zajistím, aby získaná data nebyla zneužita.

**Text informovaného souhlasu (IS):** zjednodušený IS ve formě úvodu k dotazníku přiložen

Povinností všech účastníků výzkumu na straně řešitele je chránit život, zdraví, důstojnost, integritu, právo na sebeurčení, soukromí a osobní data zkoumaných subjektů, a podniknout k tomu veškerá preventivní opatření.

Odpovědnost za ochranu zkoumaných subjektů leží vždy na účastnících výzkumu na straně řešitele, nikdy na zkoumaných, byť dali svůj souhlas k účasti na výzkumu. Všichni účastníci výzkumu na straně řešitele musí brát v potaz etické, právní a regulační normy a standardy výzkumu na lidských subjektech, které platí v České republice, stejně jako ty, jež platí mezinárodně. Potvrzují, že tento popis projektu odpovídá návrhu realizace projektu a že při jakékoli změně projektu, zejména použitých metod, zašlu Etické komisi UK FTVS revidovanou žádost.

V Praze dne: 17. 10. 2022

Podpis předkladatele:

Datum a podpis odpovědného pracovníka z místa výzkumu:

### Vyjádření Etické komise UK FTVS

**Složení komise: Předsedkyně:** doc. PhDr. Irena Parry Martínková, Ph.D.

**Členové:** prof. MUDr. Jan Heller, CSc.

prof. PhDr. Pavel Slepíčka, DrSc.

PhDr. Pavel Hráský, Ph.D.

Mgr. Eva Prokešová, Ph.D.

Mgr. Tomáš Ruda, Ph.D.

MUDr. Simona Majorová

Projekt práce byl schválen Etickou komisí UK FTVS pod jednacím číslem: .....

210/2022

dne: .....

9. 11. 2022

Etická komise UK FTVS zhodnotila předložený projekt a **neshledala rozpory** s platnými zásadami, předpisy a mezinárodními směrnici pro provádění výzkumu zahrnujícího lidské účastníky.

**Řešitel projektu splnil podmínky nutné k získání souhlasu Etické komise UK FTVS.**

.....  
podpis předsedkyně EK UK FTVS

razítko UK FTVS  
UNIVERZITA KARLOVA  
Fakulta tělesné výchovy a sportu  
José Martího 31, 162 52, Praha 6

Jmenuji se Tereza Vybíralová a jsem studentkou posledního ročníku magisterského studia managementu sportu na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který bude hlavním podkladem pro mou diplomovou práci na téma „Komunikace fitness centra Form Factory se zákazníky na pobočkách v Praze“. Vyplnění dotazníku Vám zabere pouze pár minut (max. 10).

Získaná data budou využita ke zpracování diplomové práce, případně dalšímu výzkumu na UK FTVS; budou zpracována, publikována a uchována v anonymní podobě a ochráněna před jiným užitím. Pokud budete mít zájem seznámit se s výsledky studie, napište na adresu: [ter.vybiralova@seznam.cz](mailto:ter.vybiralova@seznam.cz).

Vyplněním a odevzdáním dotazníku potvrzujete, že dobrovolně souhlasíte se svojí účastí v této výzkumné studii, o které jste byl(a) informován(a), jakož i o právu odmítnout účast nebo svůj souhlas kdykoliv odvolat bez represí, a to písemně Etické komisi UK FTVS.

Předem děkuji za Váš čas.

## Komunikace fitness centra From Factory se zákazníky

Jmenuji se Tereza Vybíralová a jsem studentkou posledního ročníku magisterského studia managementu sportu na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který bude hlavním podkladem pro mou diplomovou práci na téma „Komunikace fitness centra Form Factory se zákazníky na pobočkách v Praze“. Vyplnění dotazníku Vám zabere pouze pár minut (max. 10). Získaná data budou využita ke zpracování diplomové práce, případně dalšímu výzkumu na UK FTVS; budou zpracována, publikována a uchována v anonymní podobě a ochráněna před jiným užitím. Pokud budete mít zájem seznámit se s výsledky studie, napište na adresu: ter.vybiralova@seznam.cz. Vyplněním a odevzdáním dotazníku potvrzujete, že dobrovolně souhlasíte se svojí účastí v této výzkumné studii. Předem děkuji za Váš čas.

### 1. Kolik je vám let?

### 2. Vaše pohlaví:

- žena  muž

### 3. Jaký druh členství ve Form Factory máte?

*(V každé řádce vyberte dle typu členství a dle závazku)*

- Klub  Multiklub  Pro Age  
 Easy  Basic  12 měsíců PRO

### 4. Jaký klub nejčastěji navštěvujete?

*(Za tento klub budete vyplňovat následující otázky dotazníku.)*

- Anděl  Palladium  
 Butovice  Pankrác  
 Eden  Stodůlky  
 Harfa  Václavské náměstí  
 Hostivař  Vinohradská  
 Karlín  Vršovická

### 5. V jakém klubu jste si zakládal/a členství?

*(Pokud jste si členství zakládali na více klubech, vyberte ten poslední a za něj budete vyplňovat otázky dotazníku týkající se zakládání členství)*

- Anděl  Palladium  
 Butovice  Pankrác  
 Eden  Stodůlky  
 Harfa  Václavské náměstí  
 Hostivař  Vinohradská  
 Karlín  Vršovická

*U následujících tvrzení vyberte na škále, zda s tímto tvrzením souhlasíte či nikoliv. Pokud s tvrzením nesouhlasíte, vyberte hodnotu -2 (silně nesouhlasím) nebo -1 (spíše nesouhlasím). Pokud s tvrzením souhlasíte, vybírejte mezi hodnotou 1 (spíše souhlasím) nebo 2 (souhlasím). Tento systém bude stejný u všech následujících tvrzení týkajících se počinání recepčních.*

*V této části hodnotíte počinání recepčních během Vašich běžných návštěv, nikoliv při řešení problémů.*

---

**6. Recepční jsou vždy milé a ochotné.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**7. Vždy jsem obslužen/a bez čekání.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**8. Recepční jsou vždy informované a schopné poradit.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**9. Recepční se zajímají o potřeby svých klientů.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**10. Recepční ve mně vzbuzují pocit důvěry.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

*V této části budete hodnotit počínání recepčních v případě řešení jakéhokoliv problému.*

---

**11. Při řešení jakéhokoliv problému mi byla recepční ochotna pomoci.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**12. Při řešení jakéhokoliv problému mi byla recepční schopna pomoci.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**13. Pokud jste odpověděl/a ne, uveďte prosím, o jaký problém se jednalo.**

*Tato část se věnuje počínání recepčních při procesu zakládání členství.*

---

**14. Při zakládání členství se recepční zajímala o mé potřeby.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**15. Při zakládání členství mi byly vysvětleny jednotlivé typy členství, rozdíly mezi nimi a jejich výhody.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**16. Byly mi srozumitelně vysvětleny ceny jednotlivých členství.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**17. Byly mi vysvětleny podmínky (možnost zmrazení, vypovězení, převedení).**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**18. Proces zakládání členství netrval příliš dlouho.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

**19. Recepční mi byla schopna zodpovědět veškeré mé dotazy.**

-2	-1	0	1	2
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nesouhlasím				Souhlasím

*U následujících tvrzení pouze vybíráte mezi odpověďmi ano nebo ne.*

**20. Cítíte se být včas informován/a o těchto skutečnostech?**

	Ano	Ne
Eventy pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnosti výhodné koupě členství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akce na produkty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soutěže pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**21. Jsou informace o těchto skutečnostech dostupné na pobočkách?**

	Ano	Ne
Eventy pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnosti výhodné koupě členství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akce na produkty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soutěže pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 22. Jsou tyto akce na pobočkách viditelně propagovány?

	Ano	Ne
Eventy pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnosti výhodné koupě členství	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akce na produkty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soutěže pořádané FF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Volný vstup pro kamaráda je součástí pouze ročního členství a členství EAS Y. Pokud máte jiný druh členství, můžete zaškrtnout odpověď dle toho, zda o této výhodě u jiných členství víte či nikoliv.*

## 23. Víte o těchto výhodách spojených s Vaším členstvím?

	Ano	Ne
In-body měření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volné vstupy pro kamarády	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k online lekcím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 24. Jsou informace o těchto výhodách členství viditelné na pobočkách?

	Ano	Ne
In-body měření	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volné vstupy pro kamarády	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přístup k online lekcím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







### 5. Akce apod.

	Eventy	Členství	Akce na produkty	Eventy
Prostor recepce:				
Chodby + šatny:				
Prostor fitness:				

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Doplňující informace:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---