

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Benchmarking spokojenosti cestujících MHD
Autor práce: Bc. Lenka Stříteská
Oponent: Ing. Vlasta Vilímová

Hodnocení práce:

Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:

Diplomová práce je zaměřena na zjištění spokojenosti cestujících v MHD ve vybraných městech České republiky (Pardubice, Hradec Králové, Brno a Olomouc). Cílem práce je návrh a zhodnocení výhodnosti investice (metodou čisté současné hodnoty a míry návratnosti investice ROI) pro jednotlivá nová řešení, která vedou ke zvýšení spokojenosti cestujících s MHD ve městě Pardubice. Na úvod jsou porovnávány počty přepravených cestujících v jednotlivých městech v období let 2007 - 2011. Pro analýzu současného stavu spokojenosti cestujících s MHD je zvolena technika dotazování. Vybrané faktory porovnávání (např. čistota vozidel, počet spojů, ceny jízdného, apod.) jsou známkovány na stupnici 1 (nejlepší hodnocení) až 5 (nejhorší hodnocení) a aritmetickým průměrem je zjištěno celkové zhodnocení spokojenosti cestujících v daném městě. Prostřednictvím statistických metod je vypočtena závislost celkové spokojenosti cestujících na věku a pohlaví respondentů. Autorka se od zadaného tématu neodchýlila.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Výsledkem diplomové práce je návrh pěti opatření na zvýšení spokojenosti cestujících pro Dopravní podnik města Pardubic, a.s. (DPMP), a to nákup 25-ti nových trolejbusů, spuštění on-line systému sledování vozidel MHD, tvorba on-line formuláře pro pravidelné průzkumy cestujících MHD, tvorba sekce ztrát a nálezů na webové prezentaci a mobilní verze současných webových stránek DPMP. Ke každému návrhu jsou vypočteny náklady na jeho realizaci, popsány přínosy pro DPMP a cestující a možnosti jeho financování. Shrnutí jednotlivých návrhů obsahuje výhody a nevýhody jednotlivých variant, zhodnocení výhodnosti investic a plán realizace navrhovaných řešení na dobu pěti let. Z výsledků dotazníku a po identifikaci nejlepších dosažených výsledků v porovnávaných dopravních podnicích vyplynulo pro DPMP to, že je třeba se zaměřit na zlepšení čistoty a pohodlí v dopravních prostředcích MHD a na lepší informovanost cestujících. Všechny hodnoty jsou správně vypočteny. Praktické využití návrhů je v tak krátkém časovém horizontu pěti let nerealizovatelné, vždyť jen nákup 25 kusů nových trolejbusů, byť rozdělený do tří etap, si žádá téměř 280 milionů Kč a on-line systém sledování vozidel částku větší než 500 tisíc Kč, navíc s pravidelnými měsíčními výdaji v částce cca 24 tisíc Kč.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

V diplomové práci nebyl zjištěn rozpor s normami, zákonnými ustanoveními, ani předpisy. Diplomantka čerpala z dostupné literatury, kterou i vhodně citovala. Na všechny citace je v textu řádně odkázáno. Na škodu je to, že citace nemají jednotnou formu, někde jsou uvedeny jako odkaz na číslo v seznamu literatury (např. [4]), jinde jako poznámka pod čarou s celým textem citace. Tato forma ovšem nijak neodporuje pravidlům o citacích. Výpočty nákladů jednotlivých navrhovaných řešení postrádají zdroj literatury (str. 52, 60, 63).

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Předložená diplomová práce je po formální i jazykové stránce na velmi nízké úrovni. Jsou zde překlepy (str. 28: "počtu přepevných osob," aj.), nesprávně uvedené jednotky (str. 30: velikost města v he - hektarech, správně je ha) nebo jednotky chybí vůbec, neodborné výrazivo (str. 39: "Hradečáci," str. 45: "smradlavé dopravní prostředky"), věty, které nedávají smysl (str. 18: "Poté se stanoví reálný objektivní závěr, který by neměl být obrazem našeho ideálu." str. 77: "Spokojenost cestujících je však velmi špatné posoudit..."), kapitola 4.2.1 nese název "Náklady na nákup nových autobusů", přitom pojednává o trolejbusích, gramatické chyby nejsou výjimkou. Výrazy jako "můžou" a "pomůžou" jsou nespisovné. Slovní spojení: "usnout na vavřínech" (str. 12), "skladové hospodářství se začalo zlepšovat rychlostí blesku" (str. 12), aj. snižují kvalitu práce a vůbec se do ní nehodí. Celá práce je psaná volným stylem postrádajícím jakoukoli i jen snahu o odbornost. Postrádám smysl kapitoly 2.

Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE

Práce neobsahuje žádné originální řešení dané problematiky.

Připomínky a dotazy k práci:

1) Je metoda benchmarkingu jediným možným způsobem, jak zlepšit spokojenost cestujících? Pokud ano, tak proč?

2) Co se stane, když dopravní podnik nenalezne vhodného partnera pro benchmarking?

3) Z jakého důvodu byl pro porovnávání zvolen brněnský dopravní podnik a nikoli pražský, když jste uvedla, že je třeba, aby se DPMP naučil něco nového od většího a zkušenějšího dopravního podniku?

4) Čím si vysvětlujete, že olomoucký dopravní podnik provozuje menší počet pravidelných linek MHD než pardubický, přestože je v porovnání s ním větší?

5) Jaké alternativní druhy dopravy jsou pro DPMP hrozbou?

Práci klasifikuji stupněm: Velmi dobře minus (2-)

V Chocni dne 28.5.2013 .

.....
Ing. Vlasta Vilímová