

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Spokojenost cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze

Karolína Bouchalová

Bakalářská práce

2023

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Karolína Bouchalová**
Osobní číslo: **D19052**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Téma práce: **Spokojenost cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Teoretické vymezení řešené problematiky
2. Analýza spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze
3. Návrh opatření ke zlepšení kvality služeb na Hlavním nádraží v Praze

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Dalibor Gottwald, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **29. října 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2023**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 25. dubna 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Spokojenost cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 05. 05. 2023

Karolína Bouchalová v.r.

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce Ing. Daliboru Gottwaldovi, Ph.D. za vstřícný přístup a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce.

ANOTACE

Práce se zabývá problematikou spokojeností cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží. V rámci analytické části, prostřednictvím dotazníkového šetření, bude zjišťován aktuální stav potřeb cestujících v Praze na Hlavním nádraží. Na základě výstupů provedené analýzy budou navržena opatření ve snaze zlepšit komfort cestujících v Praze na Hlavním nádraží.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestující, průzkum, Praha hlavní nádraží, spokojenost

TITLE

Passenger satisfaction with service quality at Prague main railway station

ANNOTATION

This thesis deals with the issue of passenger's satisfaction with the quality of services at Prague main railway station. In the analytical part, through a questionnaire survey, the current state of passenger's needs in Prague main railway station will be determined. Based on the results of the analysis, measures will be proposed to improve the comfort of passengers at Prague main railway station.

KEYWORDS

passenger, survey, Prague main railway station, satisfaction

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY	10
1.1 Potřeba	10
1.1.1 Potřeby cestujících ve veřejné hromadné dopravě	10
1.1.2 Požadavky provozovatele ve veřejné hromadné dopravě	10
1.1.3 Potřeby objednavatele ve veřejné hromadné dopravě	11
1.2 Segmentace cestujících	11
1.3 Kvalita služby v dopravě	12
1.3.1 Kvalita železniční dopravy	13
1.3.2 Kvalita služeb na železničních zastávkách a ve stanicích	15
1.3.3 Kvalita služeb na železničních nádražích	16
1.4 Teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti	18
1.5 Proces marketingového výzkumu	19
1.6 Výzkumný soubor	19
1.7 Výběr vzorku	20
1.7.1 Pravděpodobnostní (náhodný) výběry	21
1.7.2 Záměrné (nenáhodné) výběry	21
1.8 Výběr respondentů	22
1.9 Sběr informací	22
1.9.1 Kvantitativní metoda	22
1.9.2 Kvalitativní metoda	23
1.10 Tvorba dotazníku	23
1.10.1 Typy dotazníku	23
1.10.2 Dotazování	23
2 ANALÝZA SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S KVALITOU SLUŽEB NA HLAVNÍM NÁDRAŽÍ V PRAZE	25
2.1 Správa Železnic (SŽ)	25
2.2 Služby poskytované na Hlavním nádraží v Praze	25
2.3 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží	26
2.3.1 Přístupnost	29
2.3.2 Bezpečnost	33

2.3.3	Informace	33
2.3.4	Péče o zákazníky	36
2.3.5	Pohodlí	38
2.3.6	Shrnutí analýzy současného stavu.....	44
3	NÁVRH OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ KVALITY SLUŽEB NA HLAVNÍM NÁDRAŽÍ V PRAZE.....	46
	ZÁVĚR	52
	POUŽITÁ LITERATURA.....	53
	SEZNAM TABULEK.....	58
	SEZNAM OBRÁZKŮ	59
	SEZNAM ZKRATEK.....	60
	SEZNAM PŘÍLOH.....	61

ÚVOD

Bakalářské práce se zabývá problematikou spokojenosti cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží. Toto téma je zvoleno z toho důvodu, že v dnešní době je politický tlak na omezení automobilové dopravy a politici na mezinárodní i národní úrovni podporují ekologičtější druhy dopravy. Je důležité cestujícím zatraktivnit služby veřejné hromadné dopravy, protože to může vést k úbytku automobilových prostředků na silničních komunikacích. Je nezbytné neustálé zdokonalování služeb v hromadné dopravě, které povede k maximalizaci spokojenosti zákazníků. Pokud je zákazník se službou spokojen, bude se vracet a službu využívat nadále. Státní i soukromé organizace nyní mají tendenci zlepšovat stav a kvalitu veřejné hromadné dopravy.

Bakalářská práce je rozdělena do tří kapitol. Obsahem první kapitoly je teoretické vymezení řešené problematiky. Úvodem kapitoly bude podrobně rozebíráno, jaké faktory rozhodují o spokojenosti cestujících s kvalitou služeb. Následovat bude teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti a závěr kapitoly bude věnován problematice dotazníkového šetření.

Obsahem druhé kapitoly bude analýza spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádražím v Praze. Na začátku kapitoly bude představena společnost Správa železnic, státní organizace, převážně bude zmíněna činnost podnikání této organizace. Dále bude popsán samotný průběh průzkumu. Na základě dotazníku, který je vybrán jako vhodná metoda sběru dat, budou prezentovány výsledky pomocí koláčkových grafů. V závěru kapitoly bude popsáno shrnutí výsledků z analytické části.

Třetí kapitola se bude zabývat návrhy na zlepšení spokojenosti. Na základě zjištěných informací a nedostatků plynoucích z analytické části současného stavu řešené problematiky budou vypracovány návrhy pro zlepšení spokojenosti cestujících.

Cílem bakalářské práce je na základě teoretického vymezení řešené problematiky provést analýzu současného stavu spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze. Na základě výsledků analýzy následně navrhnout opatření ke zlepšení spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY

Norma ČSN EN ISO 9000 (2016, s. 39) definuje spokojenost zákazníka jako „*vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků*.“ Podle Půčka et al., (2005) je spokojenost určitý názor člověka na jeho vnímání neboli do jaké míry je spokojen se svými požadavky a očekáváními na situaci, kterou prožívá nebo na službu, která je mu poskytována. Dále uvádí, že je spokojenost subjektivní a souvisí s pocity a city občanů. Světlík (2018) doplňuje, že spokojenost zvyšuje pravděpodobnost opakování nákupu a možnost pozitivně informovat o firmě i výrobku své okolí. Zmiňuje, že když zákazník získá očekávaný produkt (výrobek či službu) nebo produkt, který je nad jeho očekávání bude spokojen a v případě, kdy produkt nenaplní očekávání kupujícího, bude zákazník nespokojen.

1.1 Potřeba

V každém okamžiku lidé mají nespočet různých potřeb a očekávání. Podle Foreta (2008) jsou lidské potřeby a touhy zcela neomezené, velmi různorodé a proměnlivé. Popisuje potřebu jako určitý rozpor mezi momentálním stavem a lidským očekáváním. Kotler et al., (2007) dodávají, že se jedná o pocit nedostatku, který si jedinec uspokojí buď tím, že si vyhledá předmět, kterým si potřebu splní nebo se ji pokusí omezit. Foret (2008) zmiňuje, že když je potřeba uspokojena, tak ztrácí svůj motivační účinek, ale u zákazníků se vytvářejí stále nová přání a z nich vznikají potřeby.

1.1.1 Potřeby cestujících ve veřejné hromadné dopravě

Podle Vyka et al., (2017) cestující na veřejnou hromadnou dopravu (VHD) mají jeden základní požadavek, dopravit se z místa na místo a přijet do cíle včas. Týfa a Jacura (2010) doplňují, že přeprava, kterou nabízí VHD musí být spolehlivá, bezpečná, rychlá, pohodlná a bezbariérová. Vyka et al., (2017) zmiňují, že další potřeby mohou být odlišné, záleží na druhu cestujících, sociální skupině a návycích jednotlivých osob. Informuje i o důležitosti zajištění dopravní obslužnosti po celý den.

Není možné zjistit a splnit všechny potřeby všech cestujících, ale je nezbytné potřeby zjišťovat, uvědomit si je a pokusit se je pro cestující uskutečnit.

1.1.2 Požadavky provozovatele ve veřejné hromadné dopravě

Provozovatel dopravy (dopravce) se specializuje na získání zisku z VHD a na pokrytí nákladů z výnosů. Podle Tichého (2015) dopravce musí zajistit kvalitní nabídku přepravních

služeb, což generuje vyšší náklady. Maléř (2018) podotýká, že se provozovatel zaměřuje i na produktivitu oběhu vozidel, zkrácení jízdních dob a zvýšení spolehlivosti VHD.

1.1.3 Potřeby objednavatele ve veřejné hromadné dopravě

Zákon č. 194/2010 Sb. popisuje „*postup státu, krajů a obcí při zajišťování dopravní obslužnosti veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou.*“

Tichý (2015) subjekty (stát, kraj, obec), které obstarávají dopravní obslužnost, nazývá objednavateli VHD. Také dodává, že je potřeba dopravní obslužnost zajistit na dostatečné úrovni, aby se uspokojily základní dopravní potřeby občanů a cílem objednatelů je atraktivní veřejná hromadná doprava pro cestující. Říha a Tichý (2015) ještě zmiňují, že základní potřeba objednavatele VHD je kvalita a s tím souvisí i cena objednané dopravy.

1.2 Segmentace cestujících

Podle Vyky et al., (2017) je cílem objednavatelů VHD aby lidé místo automobilu využili veřejnou hromadnou dopravu. Rozlišuje tři skupiny cestujících:

- Pravidelný – Využívá VHD na denní bázi. Kupuje si dlouhodobé časové jízdenky (na měsíc, na půl roku) a jezdí obvykle ve stejné časy. Požaduje získání včasných informací o výlukách, zpoždění vlaků a mimořádných událostech. V zásadě se jedná o spokojeného cestujícího, který by mohl přestat využívat VHD ve chvíli, kdyby došlo ke zhoršení kvality služeb, změně jízdních řádů a nejvíce by mu vadilo opakované zpoždění vlaků, protože by to zapříčinilo pozdní příchod do zaměstnání či do školy.
- Nepravidelný – VHD využívá několikrát do roka, především pro volnočasové aktivity. Jízdenky si kupuje přes internet nebo na kase na jednu konkrétní trasu nebo den. Potřebuje jednoduché informace o spojích a jízdě vlaku. Vyžaduje komfort na nádražích, možnost využít kavárny, restaurace a obchody. Samozřejmostí pro nepravidelný cestující je pohodlí ve vlaku. Při zhoršení kvality služeb, je větší pravděpodobnost než u pravidelných cestujících, že začne využívat automobil, ale je více shovívavý při zpoždění vlaku.
- Motoristé – Pravidelně jezdí osobními automobily. Jedná se o potencionální zákazníky VHD, a proto je nutné se na ně zaměřit cílenou reklamou. Pokud se rozhodne využít veřejnou dopravu potřebuje jednoduché a přesné informace o spojích, možnosti parkování u nádraží, ceně a nákupu jízdenky. Očekává komfortní přepravu VHD

a jakékoliv nepříjemný zážitek ho od další cesty odradí, proto je nutné, aby vlaky jezdily s co nejmenším zpožděním.

Pravidelný, nepravidelný cestující a motoristé mají různé úrovně spokojenosti. Obsie et al., (2020) doplňují, že může být spokojnost segmentována i na základě pohlaví, věkové skupiny, příjmu, rodinného stavu, úrovně vzdělání, účelu cesty, vlastnění automobilu a druhu zaměstnání cestujících.

1.3 Kvalita služby v dopravě

Kvalitu služeb popisuje Bhasin (2021) jako vnímání zákazníka o tom, jak dobře služba splňuje nebo překračuje jeho očekávání. Kvalitu lze měřit z hlediska vnímání, očekávání a spokojenosti zákazníků a jejich přístupu. Zjištění a hodnocení kvality služeb vede k zákaznickově spokojenosti a je nezbytné poskytovat vysoce kvalitní služby, aby se podpořila veřejná hromadná doprava.

Barker et al., (2003) informují, že problémy s přepravní kapacitou se vyskytují převážně ve větších městech, ale míra kvality služeb je důležitá ve všech lokalitách. Půček (2005) dodává, že spokojnost cestujících s kvalitou služeb se měří na základě předchozích zkušeností. Může být zlepšena posouzením a poznáním kvality služeb prostřednictvím průzkumu ve VHD.

Norma ČSN EN 13816 (2003) rozděluje kvalitu dopravy vnímanou cestujícími do 8 kategorií:

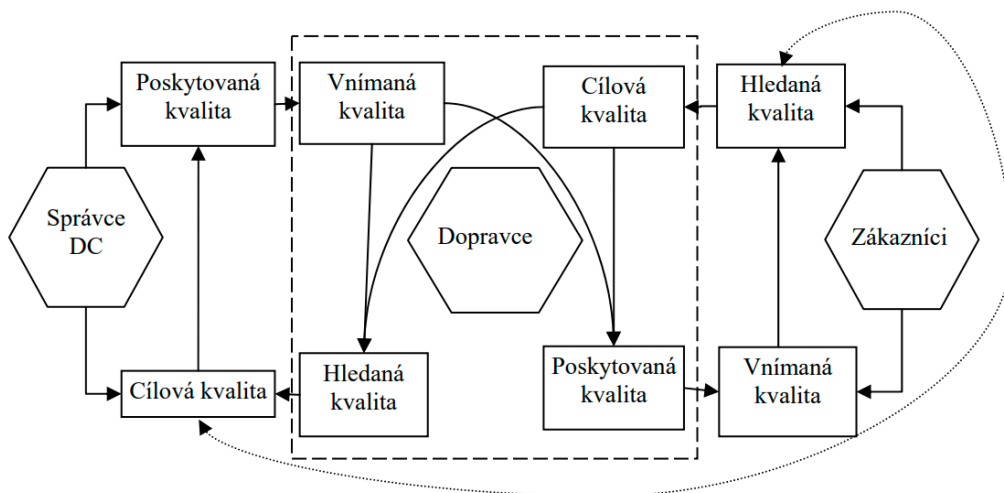
- Dosažitelnost – Kategorie závisí na několika kritériích. Od zvoleného druhu dopravy cestujícím, přes vzdálenost od zastávky/nádraží/letišť, počet přestupů, četnost spojů až po spolehlivost vybraného druhu dopravy.
- Přístupnost – Představuje vzhled zastávek a nádraží včetně jejich vybavení, přestup na jiné druhy dopravy i dostupnost a platnost jízdenek.
- Čas – Pro cestující je nezbytné dodržení doby trvání cesty, přesnost a pravidelnost jízdního řádu.
- Bezpečnost – Neméně důležitá je pro cestující bezpečnost. Zákazníci dopravy žádají zábradlí, osvětlení, monitorování, přítomnost personálu i policie a informace o chování ve stavu nouze, tyto požadavky zabrání jejich škodě na zdraví či majetku.
- Informace – Cestující by měl bez problémů dohledat všeobecné informace o kvalitě dopravy, dále cestovní informace za běžných podmínek např.: informace o trase, času, označení směru jízdy vozidla a typu jízdenky. Rovněž dopravci musí zveřejňovat

cestovní informace za abnormálních podmínek např.: vrácení peněz, ztráta majetku, návrhy a stížnosti atd.

- Péče o zákazníka – V této kategorii záleží především na vztahu se zákazníky, aby byly vyslyšeny jejich dotazy a stížnosti. Cestující vyžadují při určitých podmínkách zvýhodněné tarify, koupi jízdenky online i osobně a možnost vybrat si způsob úhrady. Neméně důležitý je i dostupný a schopný personál, který cestujícím pomůže.
- Pohodlí – Významný ukazatel při výběru druhu dopravy představuje pro cestující komfort během jízdy, s tím souvisí i počet míst k sezení a využitelnost zařízení jak ve stanicích, tak ve voze. Do kategorie pohodlí patří i podmínky prostředí např.: hluk, světlo, čistota, celková atmosféra, ochrana před počasím a doplňková zařízení jako jsou toalety, nákupní možnosti, občerstvení, sdělování informací a prostory pro uložení zavazadel.
- Dopad na životní prostředí – Posledním kritériem je znečišťování životního prostředí hlukem, vibracemi, zápachem, odpadem, špínou a prachem. Do této kategorie spadají emise i opotřebení dopravní cesty (železniční tratě, pozemní komunikace).

1.3.1 Kvalita železniční dopravy

Železniční doprava umožňuje cestování na dlouhé a středně dlouhé vzdálenosti. Hruban (2010) uvádí, že po rozdělení státní organizace České dráhy v roce 2003 na dva rozdílné subjekty Správu železnic, která dbá na železniční infrastrukturu a České dráhy obstarávající osobní a nákladní dopravu se kvalitativní vztahy zkomplikovaly. Také podotýká, že dopravce musí požadovat od správce dopravní infrastruktury takovou kvalitu, jakou vyžaduje zákazník. Cestující se podle služeb, který dopravce nabízí, rozhoduje, kterou dopravu použije. Uspořádání vazeb v železniční dopravě znázorňuje obrázek č. 1.



Obrázek 1 Uspořádání vazeb v železniční dopravě (Hruban, 2010)

Pražská integrovaná doprava (2019) nastavila pro hodnocení úrovně kvality poskytovaných služeb standardy kvality, které jsou zjištěny podle zásadních potřeb cestujících. Pražská integrovaná doprava (PID) může pomocí standardů sledovat, vyhodnocovat a porovnávat jednotlivé aspekty služeb a následně je zlepšovat. PID standardy se dělí na dvě části:

- Vzhled a výbava vlaku – Nejvýznamnějšími standardy jsou vnější i vnitřní čistota, podíl bezbariérových vozidel, chování obsluhujícího personálu, funkční dveře, okna a osvětlení.
- Vzhled a výbava železničních stanic nebo zastávek – Podstatné standardy ve stanicích jsou informování cestujících (jízdní řády, akustické hlášení), prodej jízdních dokladů, bezbariérovost stanic a zastávek.

Vyhodnocením PID (2018) byly ve Středočeském kraji v roce 2018 nesplněny tyto standardy kapacita vlaku, informovanost ve stanicích a zastávkách, přípojové vazby, čistota a stáří vozidel.

Ze zahraničních studií lze zjistit spokojenost cestujících s kvalitou služeb i důležitost jednotlivých služeb. Podle Verhoefa et al., (2017) je nejvíce důležitá dochvilnost vlaků a dostatek míst k sezení. Huanga et al., (2020) doplňují pohodlný průběh jízdy, s tím souvisí i pohodlí ve vlaku a dostatek míst na prodej jízdenek (kasy, automaty), za nejméně důležitá kritéria pokládají intervaly vlaků a kvalitu osvětlení uvnitř stanic. Obsie et al., (2020) považují za nejvíce důležité pocit bezpečí pro cestující ve vlaku i na nádražích, chování cestujících a pohodlné schody.

Podle Geetikaa Nandan (2010) jsou hlavními faktory spokojenosti cestujících dostupnost a kvalita občerstvení, efektivita informačních systémů, především přesnost a frekvence hlášení na nádražích, chování železničního personálu, bezpečnost, vybavení nástupišť a nádraží. Obsie et al., (2020) konstatují, že většina cestujících je spokojena s cenou i čistotou interiéru vlaku naopak nespokojeni jsou především s přeplněností vlaku, chováním cestujících, informacemi a čekací dobou. Verhoefa et al., (2017) dodávají, že cestující jsou nespokojeni s nedostupností bezdrátového připojení k internetu ve vlaku. Průzkum Jomnonkwao, Champahoma a Ratanavaraha (2020) zjistil nespokojenost cestujících s čistotou interiéru vlaku a s nesprávně fungujícími okny a dveřmi, také cestujícím vadí hluk motoru zapříčiněný stářím vlakových vozů. Naopak cestující jsou podle něj spokojeni s obsluhou a chováním personálu.

Verhoef et al., (2017) dodávají, že cestující, kteří jezdí do zaměstnání, školy nebo zákazníci, kteří nemají jinou alternativu dopravy, jsou méně spokojeni než cestující, kteří využívají železniční dopravu ve volném čase.

1.3.2 Kvalita služeb na železničních zastávkách a ve stanicích

Zastávka je charakterizovaná Správou železnic (2018) jako „*místo na širé trati bez kolejového rozvětvení sloužící k přepravě cestujících, popřípadě i k omezené přepravě zavazadel.*“ Kleprlík (2011) tvrdí, že funkcí zastávek je zajistit místo pro zastavení vlaků, bezpečný přístup na zastávku, nádraží nebo na nástupiště, bezpečný nástup, výstup a přestup cestujících, ochranu před nepříznivým počasím. Za méně důležitou úlohou zastávky považuje zajištění úschovy zavazadel, dostupnost informací i nabízené doplňkové služby.

Dokoupil et al., (2013) zmiňují důležitost přístupu k zastávkám, konstatují, že je potřeba třídit zastávky podle důležitosti. Zastávky rozdělují do následujících kategorií:

- Kategorie 1 – významné přestupní uzly
- Kategorie 2 – zastávky v centrech obcí, významné zastávky na území měst
- Kategorie 3 – zastávky na okrajích obcí, méně významné zastávky ve městech

Z pohledu Dokoupila et al., (2013) musí být zastávky označeny a vybaveny informacemi o provozu (jízdni řády, přepravní podmínky, tarifní informace). Dodávají možnost vybavit zastávku přístřeškem, osvětlením, bezpečnostními prvky např.: zábradlím, vodorovným i svislým dopravním značením, odpadkovými koši, automaty na prodej jízdenek, informačními a prodejními centry (IPC) nebo prodejními středisky (PS). Zmiňují, že přístup k zastávce může být zajištěn podchodem, nadchodem a chodníky. Charakteristika povinného minimálního vybavení výše zmíněných kategorií zastávek je ukázána v tabulce 1.

Tabulka 1 Povinné minimální vybavení zastávek podle kategorií

Kategorie zastávky	Označení	JŘ všech zastavujících linek	Informace o tarifu	Smluvní přepravní podmínky	Odpadkový koš	Přístřešek a lavičky	Informační štítek pro nevidomé	Automat na jízdenky	IPC nebo PS
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
3	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X

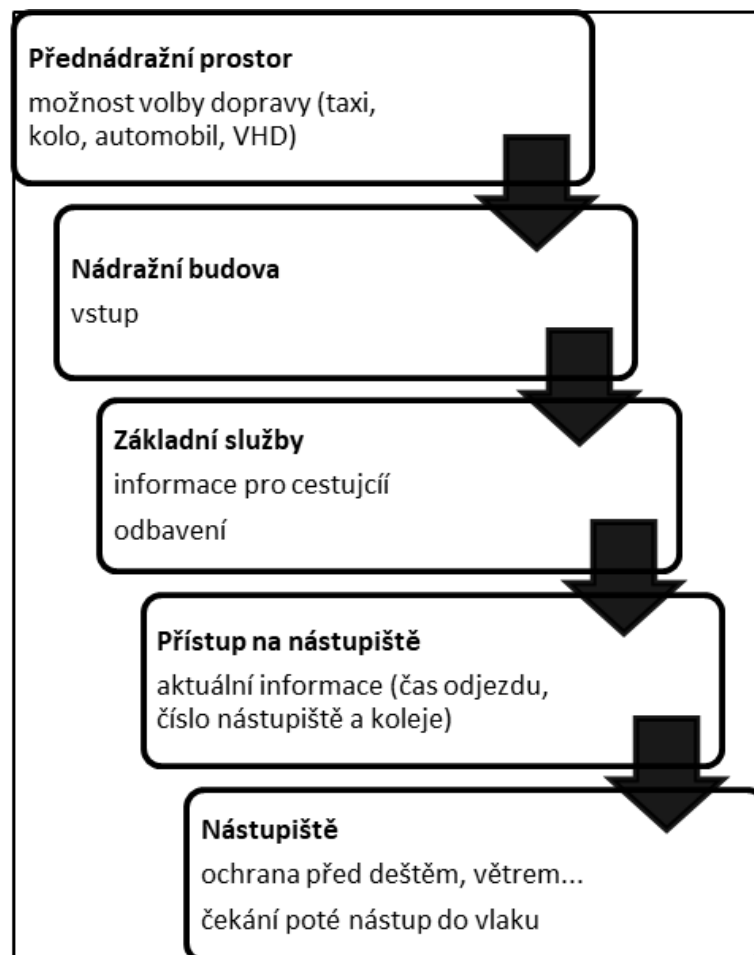
Zdroj: Dokoupil et al., (2013)

1.3.3 Kvalita služeb na železničních nádražích

Číhal et al., (2014, s. 127) definuje nádraží jako „samostatnou kolejovou skupinu nebo dopravně oddělenou část stanice pro určité druhy dopravních a přepravních úkonů.“

Podle Novotného et al., (2017) by nádraží mělo mít strategickou polohu, nejlépe aby bylo v docházkové vzdálenosti od centra města a autobusového nádraží. Schéma nádraží a okolí podle Pražského integrovaného systému je naznačeno na obrázku č. 2.

Novotný et al., (2017) tvrdí, že přednádražní prostor by měl být uspořádán pro pěší, cyklistickou, automobilovou i veřejnou dopravu. Za základní funkce přednádražního prostoru považují plynulý, rychlý a bezpečný přístup cestujících k vlaku a přestup mezi jednotlivými dopravními prostředky, také musí umožnit bezpečný pohyb cestujících včetně nevidomých a slabozrakých, z toho plyne, že musí být snadný a dobře značený přístup na nádraží. Přednádražní prostor podle nich může být doplněn stromy nebo se poblíž může nacházet park.



Obrázek 2 Schéma nádraží (autorka, upraveno podle Novotného et al., 2017)

Nádražní budova slouží jako zázemí pro cestující. Novotný et al., (2017) považují nádraží za prostor, kde cestující získají dostatek informací o příjezdu a odjezdu vlaku, mohou si zakoupit lístek a také se zde nachází toaleta. Zmiňují, že nádražní budova musí být vhodně označena, aby se zde cestující správně orientovaly, a musí mít dostatečnou kapacitu, v některých budovách je nabídka i jiných služeb a podstatné je místo určené k čekání cestujících na navazující spoj.

Přístupová komunikace propojuje přednádražní prostor s nástupištěm, tvrdí Novotný et al., (2017). Podle nich by měla být navrhovaná z obou stran kolejíště a nejčastěji se jedná o nadchod nebo podchod. Zmiňují, že přístupová cesta musí umožnit dobrou orientaci cestujících pomocí osvětlení, značení a nacházejí se v ní informační tabule, které oznamují pasažérům informace o příjezdu a odjezdu vlaku, číslu nástupiště a koleje.

Nástupiště slouží pro krátkodobé čekání cestujících. Novotný et al., (2017) tvrdí, že musí být dostatečně veliké a poskytnout cestujícím ochranu před povětrnostními vlivy, v tomto prostoru se nachází lavičky, jízdní řády a audiovizuální informační systém, který informuje cestující o provozu – přesný čas, příjezdy a odjezdy vlaků.

Podle Novotného et al., (2017) je důležité se zaměřit na prostor, informace a služby, protože v těchto oblastech cestující na nádražích očekávají vysokou kvalitu. Zmiňují, že nádraží nemají pouze hlavní funkci a to, přepravu v železniční osobní dopravě, ale mají i vedlejší funkce, kterými jsou nabídka vedlejších služeb např.: obchody, restaurace, bankomaty a tvoří městotvorný efekt veřejné dopravy.

Ojho (2020) uvádí železniční nádraží jako místo, kde velké množství lidí tráví značné množství času, zatímco čekají na vlak, doprovází či vítají návštěvu nebo si na nádraží jen zašli koupit lístek. Hlavně z těchto důvodů zmiňuje důležitost příjemného a pohodlného prostředí nádraží pro cestující a uživatele. Kvalita služeb a vybavení na nádražích odráží celkovou spokojenost z jízdy cestujícího. Geetika a Nandan (2010) se zabývali poskytováním služeb na nástupištích a zjistili, že často neodpovídá očekávání cestujících a špatné poskytování služeb může způsobovat různé další problémy jako je přeplněnost nádražní budovy, chybné naváděcí systémy, nedostatek odpovídajících čekáren a míst sloužících k prodeji jízdenek. Brons, Givoni a Rietveld (2009) dodávají, že spokojenost cestujících na nádražích ovlivňuje celkový dojem z jízdy vlakem.

Ojho (2020) zmiňuje potřebu na železničních nádražích vylepšit hygienické prostory včetně pisoárů, ani nabídka potravin a nápojů nevyhovuje očekávání cestujících. Dále dodává, že cestující nejsou spokojeni ani s informovaností o umístění a zpoždění vlaků. Pro cestující jsou podle něj velice důležité eskalátory a bankomaty v železničních stanicích.

Obsie et al., (2020) doplňují, že cestující jsou spokojeni s čistotou na nádražích a mají tam pocit bezpečí, nespokojeni ovšem jsou s přeplněností nádražní budovy.

Podle Verhofa et al., (2017) není čistota stanic příliš důležitá, ale vybavení stanic a dostatek parkovacích míst má pro cestující významnou roli. Brons, Givoni a Rietveld (2009) dodávají, že pro cestující je nejdůležitější úroveň pohodlí a kvalita služeb, spolehlivost jízdní doby vlaku, přesné informace o zpoždění vlaku, jízdních řádech a organizace stanice.

Brons, Givoni a Rietveld (2009) zmiňují, že cestující jsou spokojenější s informacemi a měkkými prvky, zatímco tvrdé prvky jsou hodnoceny za nedostatečné. Za měkké prvky považují pohodlí, osobní bezpečnost, zatímco mezi tvrdé prvky podle nich patří dostupnost, jízdní řád, spolehlivost jízdní doby a poměr cena – kvalita. Také tvrdí, že vhodný přístup na vlakové nádraží zvýší využívání železniční dopravy a zvýší i celkovou spokojenost z jízdy vlakem. Preferují investování do zlepšení přístupu k železniční dopravě namísto investic do železničních služeb. Podle nich je důležité u nádraží stavět nezaplatněná parkoviště pro automobily s větší kapacitou a vhodná parkoviště pro jízdní kola. Tvrdí, že nejdůležitějším prvkem přístupnosti je spojení mezi vlakem a veřejnou hromadnou dopravou (autobus/trolejbus/tramvaj/metro), méně významné je bezplatné parkoviště s vysokou kapacitou a nehlídané parkoviště pro jízdní kola.

1.4 Teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti

Podle ESOMAR (2016, s.6) *„výzkum zahrnuje všechny formy výzkumu trhu a veřejného mínění, sociálního výzkumu a datové analytiky. Je to systematické shromažďování a vyhodnocování informací o jednotlivcích a organizacích. Využívá statistické a analytické metody a techniky aplikovaných sociálních, behaviorálních a datových věd. Cílem výzkumu je porozumění zkoumaného jevu. Výzkum podporuje rozhodování poskytovatelů zboží a služeb, státních institucí, neziskových organizací i široké veřejnosti.“*

Kotler (2007, s. 1023) definuje marketingový výzkum jako *„funkci, jež propojuje spotřebitele, zákazníky a veřejnost s firmou pomocí informací, které jsou používány pro identifikaci a definici marketingových příležitostí a problémů, vytváření, zlepšení a hodnocení marketingových aktivit, monitoring marketingového výkonu a lepší porozumění marketingového procesu.“*

Souček (2019) zmiňuje, že se jedná o disciplínu, jejímž cílem je získat a vyhodnotit informace o trhu, dodavatelích, zákaznících i konkurenci. Foret (2012) doplňuje, že marketingový výzkum musí být proveden objektivovanými a systematickými metodologickými postupy.

Zatímco marketingový průzkum podle Foreta (2012) lze chápat jako jednorázový akt, zachycující problém v daném okamžiku, který nehledá hlubší souvislosti a vysvětlení problému.

1.5 Proces marketingového výzkumu

Hague (2003) popisuje, že marketingový výzkum začíná určením cíle výzkumu, jedná se o nejdůležitější krok výzkumu, protože, když je cíl špatně určen, může se zkoumat úplně jiná nebo nepřesná informace. Poté zmiňuje fázi plánování, jak cíle dosáhnout. Sběr dat je podle něj viditelnou částí marketingového výzkumu, může proběhnout pomocí dotazníkového šetření, experimentem nebo třeba hloubkovým rozhovorem. Dále popisuje následné vyhodnocení a zpracování dat. Jako konečný krok uvádí zpracování výsledků do závěrečné zprávy, dle které se pak dělají marketingové rozhodnutí. Tvrdí, že nemá cenu provádět výzkum a poté ignorovat jeho výsledky.

1.6 Výzkumný soubor

Podle Gavora (2000) jsou předmětem výzkumu osoby, věci i procesy. Půček et al., (2005) tvrdí, že nejčastěji se průzkum týká spokojenosti občanů, zákazníků nebo zaměstnanců. Gavora (2000) udává základní soubor (populaci) jako všechny lidi, kteří jsou cílem výzkumu, a výzkumník od nich chce získat informace. Také zmiňuje, že základní soubor může dosahovat několika tisíc osob a pokud ve výzkumníkových silách není možné uskutečnit výzkum na celé populaci je pro něj nutné vybrat pouze část respondentů, které nazývá výběrový vzorek. Považuje za důležité, aby výzkumník poznal základní soubor předtím, než vybere respondenty do výběrového souboru. Dále konstatuje, že není možné výsledky získané z jednoho základního souboru převést nebo zevšeobecnit na jiné základní soubory.

Kozel et al., (2006) dodávají, že v malém základním souboru je vhodné se dotazovat všech respondentů. Častěji se však velikost výběrového vzorku odvozuje od celkové velikosti zkoumaného souboru. Odvozování velikosti výběrového vzorku ze základního souboru ukazuje tabulka 2.

Tabulka 2 Velikost výběrového vzorku

Populace	Vzorek	Populace	Vzorek
10	10	550	228
30	28	1 100	285
60	52	1 700	313
80	66	2 400	331

110	86	4 000	351
170	118	8 000	367
210	136	20 000	377
320	175	100 000	384

Zdroj: Hague (2003)

Kozel et al., (2006) zmiňují, že z ekonomického hlediska se vyplatí společně nebo osobám, které se rozhodli průzkum uskutečnit oslovit co nejmenší vzorek respondentů, protože je to nejlevnější, ale pro eliminaci výběrových chyb, je podle nich ideální vzorek co největší. Tvrdí, že nejčastěji se při realizaci průzkumu využívají tyto koncepčně odlišné přístupy:

- Nákladový přístup – Pro určení velikosti vzorku je potřeba vytvořit finanční a časové kalkulace nákladů na zjištění odpovědi jednoho respondenta. Předem se stanoví celkový rozpočet a pak se na základě kalkulace určí kolik respondentů, je možné oslovit, aby rozpočet nebyl překročen.
- Slepý odhad – Tento přístup vychází z dosavadních zkušeností, pokud má tazatel málo praxe, přesnost a spolehlivost výběrového vzorku se výrazně zhorší.
- Statistický přístup – Jedná se o nejpřesnější přístup. Velikost vzorku se stanoví pomocí statistických metod. Rozsah velikosti vzorku závisí na variabilitě výskytu zkoumaného znaku v základním souboru, na požadované míře přesnosti odhadu a koeficientu spolehlivosti. Například se používá pro určení správného rozsahu výběrového vzorku následující vzoreček:

$$n \geq \frac{(t^2 * p * q)}{\Delta^2} \quad (1)$$

n – minimální počet respondentů

t – stanovený počet spolehlivosti (při hodnotě 1 je zaručena alespoň 68,3 % pravděpodobnost tvrzení, při hodnotě 2 a 3 pak 95,4 % a 99,7 %)

p – představuje četnost respondentů v dotazovaném vzorku znalých ve zkoumané problematice.

q – představuje četnost respondentů v dotazovaném vzorku neznalých ve zkoumané problematice

Δ – stanovená maximální přípustná chyba

1.7 Výběr vzorku

Disman (2002) zmiňuje důležitost určení co nejpřesnějšího složení populace, aby bylo možné určit chování populace. Vojtíšek (2012) doplňuje, že respondenti, kteří spadají do

výběrového souboru, by mělo téma výzkumu nějak spojovat. Také tvrdí, že existuje velké množství metod pro stanovení výběrového souboru. Rozděluje je do dvou základních skupin a to na pravděpodobnostní (náhodný) výběry a záměrný (nenáhodný) výběry.

1.7.1 Pravděpodobnostní (náhodný) výběry

Podle Vojtíška (2012) princip tohoto výběru respondentů spočívá v tom, že všechny jednotky v základním souboru mají stejnou pravděpodobnost dostat se do výběru. O tom, zda se respondenti dostanou do výběru, rozhoduje náhoda, domnívá se. Pravděpodobnostní výběry dále rozděluje na:

- Prostý náhodný výběr – Každému respondentovi v základním souboru určíme číslo a respondenti se vybírají podle vylosovaného čísla. Losuje se tolik čísel, kolik respondentů chceme oslovit.
- Systematický výběr – Náhodně vybereme první jednotku v základním souboru a poté každou n-tou po ní následující.
- Náhodný stratifikovaný výběr – Základní soubor se rozdělí do skupin, jenž mají společné znaky (studenti školy, do skupin po ročnících) a poté se uvnitř skupiny uskuteční prostý náhodný výběr.
- Vícestupňový náhodný výběr (shlukový výběr) – Metoda, která se používá u velkých základních souborů, např.: Česká republika se rozdělí na jednotlivé okresy, ty pak na jednotlivé obce a v těch obcích se výzkumník ptá reprezentativního vzorku.

1.7.2 Záměrné (nenáhodné) výběry

Naopak v záměrném výběru Vojtíšek (2012) tvrdí, že se respondenti předem určují dle potřebných charakteristik. Uvádí, že výzkumník má definovaný záměr na výběr respondentů. Záměrný výběry rozděluje následovně:

- Kvótní výběr – Jedná se o vzorek, který se snaží vystihnout známé vlastnosti populace. Do vzorku se umísťují respondenti tak, aby odraželi určité vlastnosti ve stejném zastoupení jako v základním souboru.
- Účelový výběr – Vzorek vybírá výzkumník, podle potřeb výzkumu.
- Výběr na základě dobrovolnosti - Respondenti odpovídají na výzkum, bez vyzvání výzkumníka. Vzorek se vytvoří dle zájmu respondentů o vyplnění.
- Výběr na základě dostupnosti – Výzkumník se ptá respondentů, kteří jsou k dispozici.
- Technika sněhové koule – Jedná se o techniku, kde tázaní respondenti doporučují další zájemce, kteří by se mohli chtít podílet na výzkumu.

1.8 Výběr respondentů

Výběr respondentů je přípravná fáze před sběrem dat. Vojtíšek (2012) považuje za důležité správně zvolit základní soubor populace, u něhož chceme zjistit platnost hypotéz nebo odpověď na naše otázky. Následně zmiňuje, že se ze základního souboru vybere výzkumný vzorek, u kvantitativní metody se jedná o množství respondentů, které bude možné oslovit, ale předtím musí být charakterizován základní vzorek. U kvalitativní metody je podle jeho názoru výběr vzorku záměrný, ale volbu respondentů je potřeba odůvodnit.

U kvantitativní metody Hague (2003) určí výběr výzkumného vzorku z populace pomocí vzorce, který obsahuje míru přesnosti 95 % s pravděpodobností ± 3 %. Tento vzorec se použije v případě, kdy je populace větší než 100 000 osob.

$$\text{Velikost vzorku} = \frac{3,84[p\%(100 - p\%)]}{se^2} \quad (2)$$

kde:

se – schválená chyba vzorku

p – očekávaná úroveň

Hague (2003) zmiňuje i vzorec, který se využije, pokud je základní soubor menší než 100 000 osob.

$$\text{Velikost výběrového souboru} = \frac{\text{velikost vzorku} * \text{základní soubor}}{\text{velikost vzorku} + \text{základní soubor} - 1} \quad (3)$$

1.9 Sběr informací

Foret (2008) rozděluje informace na primární a sekundární, na kvalitativní a kvantitativní dále pak na harddata a softdata. Příbová (1996) zmiňuje, že sekundární data vznikla za jiným účelem, než je samotný výzkum. Podle ní mohou poskytnout informace, které jsou tazateli nedostupné, ale je potřeba, aby data nebyla zastaralá a týkala se přesně cíle výzkumu. Kozla et al.,(2006) tvrdí, že primární data jsou informace, které se musí pomocí výzkumu teprve získat. Konstatují, že se nejčastěji získávají jednou z těchto metod:

- pozorování
- dotazování
- experimentu

1.9.1 Kvantitativní metoda

V případě této metody Světlík (2018) považuje za důležité, aby byl výzkum spolehlivý a platný. Je potřeba vhodně zvolit cíl výzkumu a zjišťovat správná data. Je potřeba buď zvolit

výzkumnou otázku, nebo určit hypotézu, která bude vyjadřovat vztah dvou proměnných a výzkumem se zjistí, zda je hypotéza platná či nikoliv. Hague (2003) rozděluje metody sběru dat na přímé měření a dotazování.

1.9.2 Kvalitativní metoda

Kozel et al., (2006, s. 125) zmiňují „*pomocí metod a technik kvalitativního výzkumu je možné převádět individuální subjektivní hodnocení zkoumaného jevu do kvalitativní podoby, nebo alespoň do takové podoby, aby bylo možné výsledná data seřadit nebo mezi sebou srovnávat.*“ Vojtíšek (2012) klasifikuje základní metody kvalitativního výzkumu na hloubkový rozhovor, fokusní skupiny (skupinové diskuse), zúčastněné pozorování, případové studie, sekundární analýzu dat.

1.10 Tvorba dotazníku

Juřeníková (2019) definuje dotazník jako „*soubor předem připravených logicky uspořádaných položek, které jsou respondentovi předkládány v písemné podobě.*“ Dodává, že dotazníkem lze zkoumat názory, postoje a znalosti respondentů na konkrétní problém.

Hugue (2020, s. 103) tvrdí: „*dotazník je strukturovaný sled otázek, navržených za účelem zjištění názorů a faktů a následného zaznamenání těchto údajů.*“

1.10.1 Typy dotazníku

Podle Hugue (2020) existují tři typy dotazníku, záleží na typu dotazníkové situace, rozdělení vypadá následovně:

- **Strukturovaný** – Používá se ve chvíli, kdy se chystáme ptát velkého množství respondentů, od kterých očekáváme velké množství přesných (stejných) odpovědí. Z tohoto důvodu se v něm nejčastěji využívají uzavřené výzkumné otázky.
- **Polostrukturovaný** – Využije se ve chvíli, kdy odpovědi nemohou být předem odhadnuty. Nejčastěji se tazatel ptá pomocí otevřených nebo polouzavřených otázek, z toho důvodu se vyhodnocení stává náročnější.
- **Nestrukturovaný** – Může se využívat během hloubkového rozhovoru a v diskusních skupinách, a to ve chvíli, kdy si tazatel není jistý odpovědí těsně před interview.

1.10.2 Dotazování

Dotazování patří k nejčastějším postupům marketingového výzkumu. Foret (2012) uvádí, že se uskutečňuje pomocí dotazníků a záznamových archů. Kozel et al.,(2006) tvrdí, že je potřeba vhodně oslovit respondenta, a to buď písemným, telefonickým, osobním (ústním)

nebo elektronickým dotazováním. Zmiňuje, že je potřeba dobře zvolit délku dotazníku, logickou strukturu, s tím souvisí i pořadí otázek. Podle něj je důležité, aby se otázky dopředu navzájem neovlivňovaly.

Kozel et al., (2006) popisují průběh dotazování. Podle něj je potřeba začít sepsáním motivačního dopisu, který respondentu uvede do problematiky, zadá mu pokyny k vyplnění a zmíní, k čemu průzkum slouží a kde může najít výsledky. Následuje úvodní otázka na navázání pozitivního kontaktu. Další otázky využívající se pro dotazníkové šetření jsou: filtrační, věcné, zahřívací, specifické, identifikační, tvrdí Kozel et al., (2006). V závěru dotazníkového šetření se respondentům poděkuje.

2 ANALÝZA SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S KVALITOU SLUŽEB NA HLAVNÍM NÁDRAŽÍ V PRAZE

Obsahem této kapitoly je analýza spokojenosti cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží. Bude zde přibližena Správa železnic, která je provozovatelem Hlavního nádraží v Praze, dále v kapitole bude popsána realizace samotného průzkumu a jeho vyhodnocení prostřednictvím výsečových grafů.

2.1 Správa Železnic (SŽ)

Společnost Správa železnic, dříve nazývaná Správa železniční dopravní cesty je česká státní organizací, která řídí, spravuje a inovuje železniční síť na území České republiky, dále podle zákona o dráhách plní funkci vlastníka a provozovatele celostátních a regionálních drah ve vlastnictví státu.

Správa železnic (2023) popisuje, že na základě transformačního zákona č. 77/2002 Sb. došlo 31.12.2002 k zániku státní organizace České dráhy bez likvidace. K 1. lednu 2003 vznikly organizace SŽDC a České dráhy. SŽDC začala pečovat o provozování železniční dopravní cesty, zatímco České dráhy se staly státním osobním železničním dopravcem.

Mezi hlavní činnosti společnosti patří zajišťování bezpečné a plynulé železniční dopravy na většině tratích nacházejících se na území České republiky, dále pečuje o stanice a zastávky. V neposlední řadě zvyšuje rychlost a kapacitu železniční infrastruktury, zabezpečuje opravy a údržby celostátních a regionálních drah, některých železničních mostů a železničních tunelů.

Správa železnic zajišťuje činnosti k užívání železničních stanic a zastávek cestujícími. Mezi tyto činnosti hlavně patří otevírání a uzavírání čekáren, údržba hygienických zařízení, úklid vnitřních i venkovních prostor, dále zajišťuje bezproblémový chod informačních tabulí a další služby zajišťující pohodlí cestujících na zastávkách a stanicích.

2.2 Služby poskytované na Hlavním nádraží v Praze

Pro vyhodnocení průzkumu bylo potřeba rozdělit služby vyskytující se v Praze na Hlavním nádraží podle normy ČSN EN 13816 (kapitola 1.3.). Pro služby poskytované na Hlavním nádraží je možné využít pouze určité kategorie kvality. Rozdělení služeb podle kvality dopravy vnímanou cestujícími je následující:

- Přístupnost
 - Parkoviště patřící k Hlavnímu nádraží
 - Úschova kol
 - Služby VHD ze stanice Praha hlavní nádraží

- Bezpečnost
- Informace
 - Orientační a informační značení
- Péče o zákazníka
 - Pokladní přepážky
- Pohodlí
 - Čekací prostory
 - Hygienická zařízení (toalety, sprchy)
 - Restaurace, kavárny a prodej rychlého občerstvení
 - Prodejny s potravinami, novinami a tabákem
 - Ostatní služby (knihkupectví, drogerie, lékárny, prodejny s oblečením a obuví)
 - Úschova zavazadel

2.3 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží

Nejprve bylo zapotřebí stanovit plán průzkumu, ve kterém se upřesnily jednotlivé časové úkony. Plán průzkumu je ukázán v tabulce 3.

Tabulka 3 Plán průzkumu

Listopad 2022	Určen záměr průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou služeb v Praze na Hlavním nádraží
Prosinec 2022	Zjišťování informací o dané problematice
Březen 2023	Zvolena technika sběru dat – dotazníkové šetření
17. 03. 2023 – 16. 04. 2023	Zveřejnění dotazníku na internetu
Duben 2023	Analýza dat z dotazníkového šetření
Květen 2023	Vyhodnocení dat z dotazníkového šetření

Zdroj: autorka

Následně bylo nutné stanovit cíl průzkumu. Cílem průzkumu bylo zjistit spokojenost cestujících s kvalitou služeb na českých železničních zastávkách a nádražích. Poté následovalo určení zastávky nebo nádraží, které budou respondenti v dotazníku hodnotit. Zvolilo se Hlavní nádraží v Praze, protože se jedná o významný železniční uzel z hlediska veřejné osobní dopravy. Bylo potřeba určit jakým způsobem bude probíhat sběr dat, zda se použijí kvalitativní nebo kvantitativní metody. Vybrala se kvantitativní metoda, přesněji dotazníkové šetření. Před samotným začátkem dotazníkového šetření bylo nutné stanovit výzkumný soubor. Jak ukazuje

tabulka 2, aby bylo dotazníkové šetření reprezentativní bylo potřeba získat odpovědi od nejméně 384 respondentů. Minimální počet potřebných respondentů lze ověřit i dosazením do vzorce č. 2, který je uveden na straně č. 20.

$$\text{Velikost vzorku} = \frac{3,84[50 * (100 - 50)]}{5^2} = 384 \quad (4)$$

Nezbytné bylo určit, jakým způsobem se dotazníkové šetření uskuteční, z důvodu úspory času, nákladů i možnosti oslovení více respondentů se zvolilo umístění dotazníku na internet, především na Facebook. Bylo rozdáno i 200 dotazníků v papírové podobě, ale kvůli nízké návratnosti a náročnosti sjednocování dat se papírové dotazníky zrušily a pozůstalo pouze šíření dotazníku na sociálních sítích.

Dalším krokem byla tvorba otázek do dotazníku. Otázky vycházely z teoretické části především z kapitoly 1.3. a z rozdělení služeb vyskytujících se v Praze na Hlavním nádraží do kategorií podle kvality dopravy vnímanou cestujícími, jak je ukázáno v kapitole 2.2.

V dotazníkovém šetření byly použity následující typy otázek:

- Uzavřené otázky
 - Výběrové otázky – respondenti mohli zaškrtnout pouze jednu odpověď
- Otevřené otázky
 - Víceřádkové textové pole

První dvě otázky se týkaly zredukování respondentů na požadovaný výběrový vzorek, tedy na cestující ve věku 15-35 let, kteří se cítili být kompetentními osobami v hodnocení kvality služeb v Praze na Hlavním nádraží. K těmto otázkám byly využity výběrové otázky. V první otázce dotazovaný určovaly svůj věk, měli na výběr 3 typy odpovědi: 14 a méně let, 15–35 let a 36 let a více. Druhá otázka se týkala kompetencí respondentů s hodnocením kvality služeb v Praze na Hlavním nádraží, kde cestující mohli odpovědět pouze ano nebo ne.

Dále v dotazníku respondenti hodnotily četnost využívání jednotlivých služeb. K tomuto druhu otázek byly využity výběrové otázky. Respondenti mohli zaškrtnout pouze jednu z těchto odpovědí:

- Nevyžívám
- Využívám zřídka
- Využívám občas
- Využívám často

Pokud respondenti označili u otázek týkající se četnosti využívání služby odpověď využívám zřídka, občas, často, zobrazila se jim otázka, týkající se spokojenosti s kvalitou dané

služby v Praze na Hlavním nádraží. Tyto otázky byly hodnoceny pomocí lineární stupnice na škále od 1 (velmi nespokojen/a) do 5 (velmi spokojen/a), toto ohodnocení ukazuje tabulka 4.

V případě, že respondenti vybrali u otázky, která byla zaměřená na četnost využívání služby odpověď nevyužívám, dotazník přeskočil otázku týkající se spokojenosti s kvalitou dané služby a automaticky zobrazil otázku týkající se četnosti využívání jiné, ještě nehodnocené služby. Jinak řečeno, pokud respondenti vybrali odpověď, že určitou službu využívají, tak u této služby hodnotili i míru své spokojenosti s kvalitou dané služby pomocí lineární stupnice. Pokud cestující vybrali u určité služby, že ji nevyužívají, tak u této služby kvalitu nehodnotili.

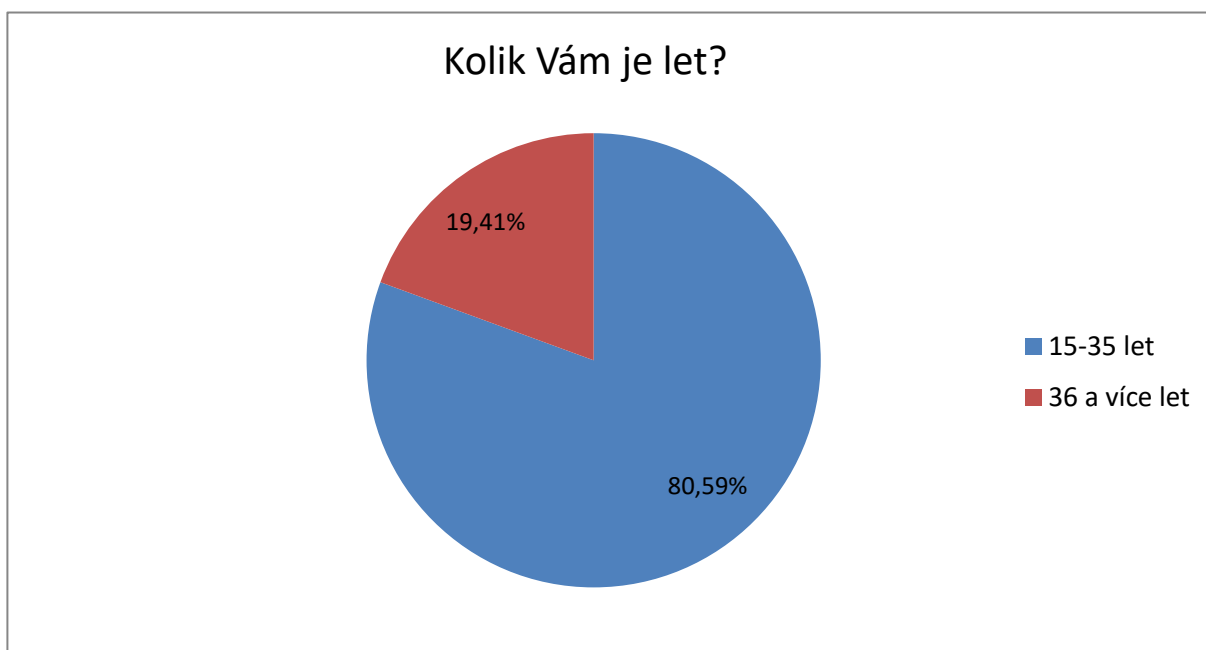
Tabulka 4 Škála hodnocení sloužící pro účely dotazníku

1	2	3	4	5
Velmi nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Ani nespokojen/a ani spokojen/a	Spíše spokojen/a	Velmi spokojen/a

Zdroj: autorka

Nakonec proběhla pilotáž od 8 respondentů, zda jsou otázky v dotazníkovém šetření dostatečně srozumitelné a následovalo zveřejnění na internetu.

Po 31 dnech byl dotazník z internetu odebrán a následovala analýza dotazníkového šetření. První dvě otázky zredukovaly respondenty na zvolený výběrový soubor. První otázka byla zaměřena na věk respondentů a z obrázku č. 3 lze poznat, že dotazník z větší části vyplnili respondenti ve věkové kategorii 15-35 let. 548 respondentů spadalo do věkové kategorie 15-35 let. Zbývajících 132 tázaných uvedlo věk 36 a více let, tudíž v dotazníku nepokračovali.



Obrázek 3 Věková kategorie (autorka)

Z obrázku č. 4 lze vyčíst, že na druhou otázku odpovědělo negativně 5,11 % respondentů, což představuje 28 dotazovaných z celkových 548 respondentů. Respondenti, kteří odpověděli negativně, se necítili jako kompetentní osoby, které mohou hodnotit služby jako například: prodej jízdenek, občerstvení, informace atd. v hale pražského hlavního nádraží. Tato otázka zredukovala počet dotazovaných na konečných 520 v požadované věkové kategorii. Výše zmíněných 520 respondentů poté odpovídalo na zbývající otázky v dotazníku, zatímco zbylých 28 tázaných v dotazníku nepokračovalo.



Obrázek 4 Kompetence respondentů hodnotit služby (autorka)

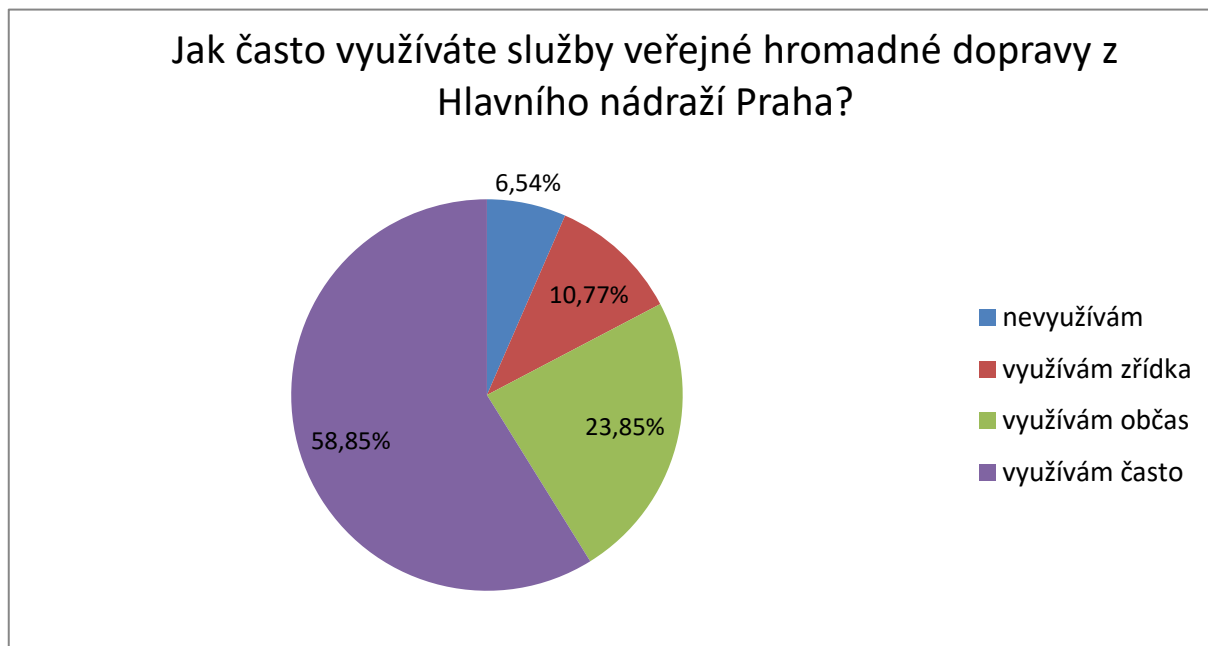
2.3.1 Přístupnost

V této části průzkumu byly respondentům pokládány otázky týkající se přístupnosti Hlavního nádraží z hlediska automobilové, veřejné hromadné dopravy a cyklodopravy. Přesněji, kolik dotazovaných využívá služby parkování, úschova kol a veřejné hromadné dopravy z Hlavního nádraží v Praze a pokud služby využívají, jak jsou spokojeni s jejich kvalitou.

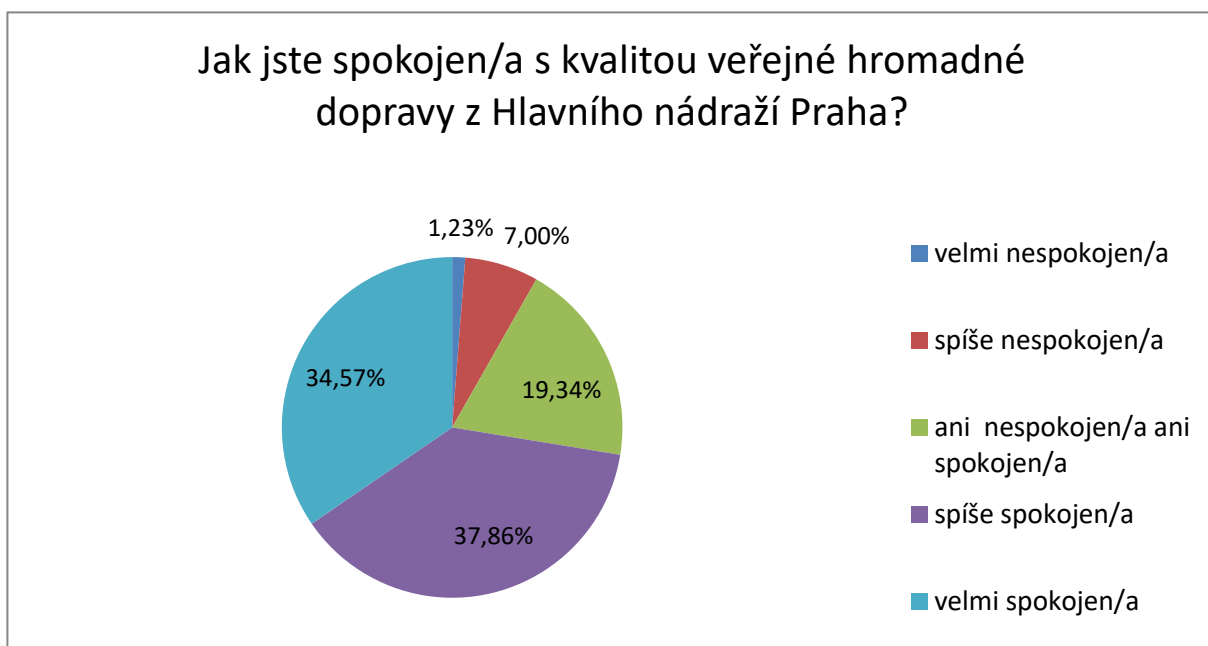
Otázky 3 a 4 byly specializovaný na veřejnou hromadnou dopravu. Z obrázku č. 5 lze vyčíst, že veřejnou hromadnou dopravu z Hlavního nádraží v Praze využívá zřídka, občas nebo často většina respondentů, přesněji 93,46 % respondentů, což představuje 486 z celkových 520 dotazovaných, zbylých 6,54 % tázaných službu nevyužívá. Lze říci, že služba veřejné hromadné dopravy je nejvíce využívanou službou na Hlavním nádraží v Praze.

Respondenti kvalitu veřejné hromadné dopravy z Hlavního nádraží Praha hodnotili pozitivně (viz Obrázek č. 6). Velmi nebo spíše spokojeno je 72,43 % tázaných, pro představu

352 dotazovaných z celkových 486 respondentů, kteří službu využívají, 19,34 % není s kvalitou služby ani spokojeno, ani nespokojeno a zbývajících 8,23 % je velmi nebo spíše nespokojeno.



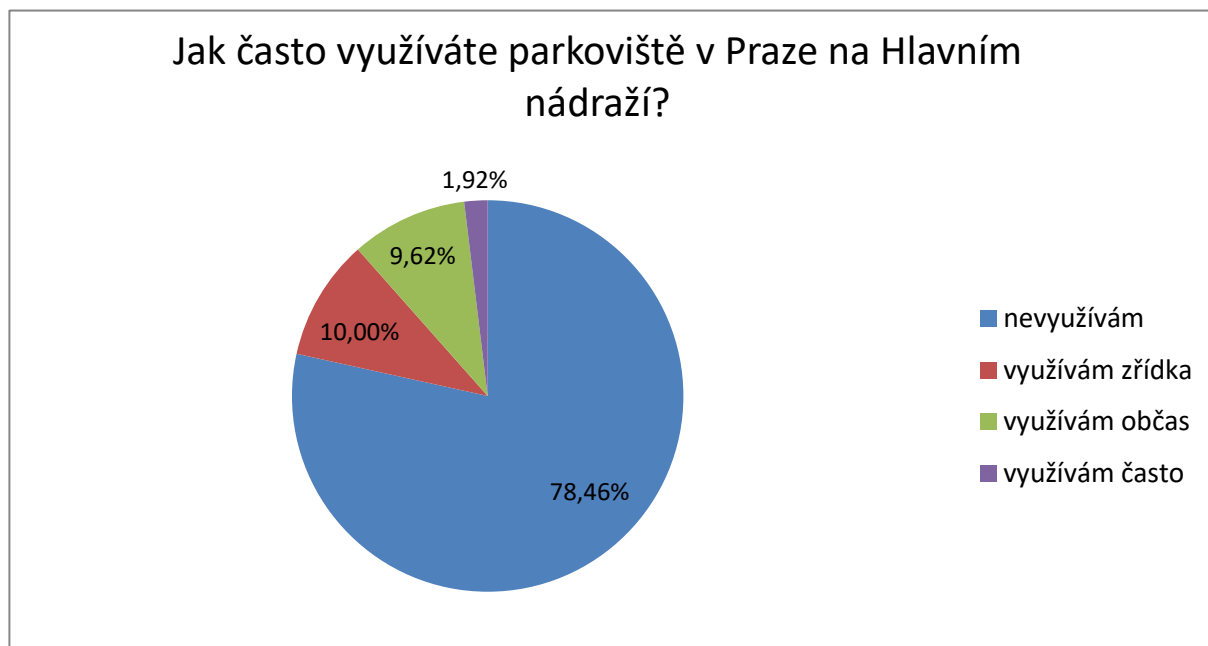
Obrázek 5 Využívání veřejné hromadné dopravy (autorka)



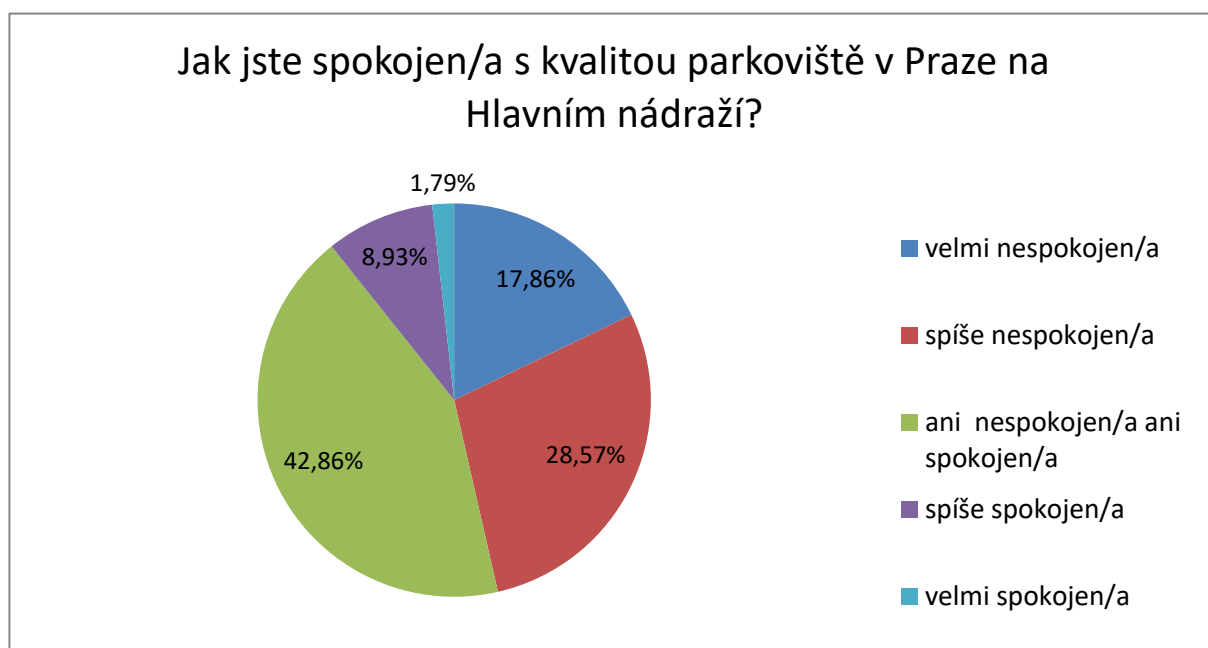
Obrázek 6 Spokojenost s veřejnou hromadnou dopravou (autorka)

V otázce číslo 5 odpovídali respondenti na otázku, jak často využívají parkoviště patřící k Hlavnímu nádraží. Podle obrázku č. 7 parkoviště na Hlavním nádraží v Praze nevyužívá 78,46 % respondentů, což představuje 408 respondentů z celkových 520 dotazovaných. 10,00 % tázaných ho využívá zřídka. Občas nebo často parkovací prostory využívá 11,54 % dotazovaných.

Otázka číslo 6 navazovala na otázku číslo 5 a respondenti v ní odpovídali na spokojenost s kvalitou parkoviště. Na otázku odpovídali pouze dotazovaní, kteří službu využívají. Obrázek č. 8 ukazuje minimální spokojenost respondentů s kvalitou parkovacích prostor v Praze na Hlavním nádraží. Ze 112 respondentů, kteří službu využívají, odpovědělo negativně 52 tázaných, v procentech 46,43 %, dalších 42,86 % dotazovaných nedokáže říci, zda jsou spokojeni nebo nespokojeni, 8,93 % je spíše spokojeno s kvalitou parkoviště a zanedbatelné množství respondentů, tedy 1,79 % je velmi spokojeno.

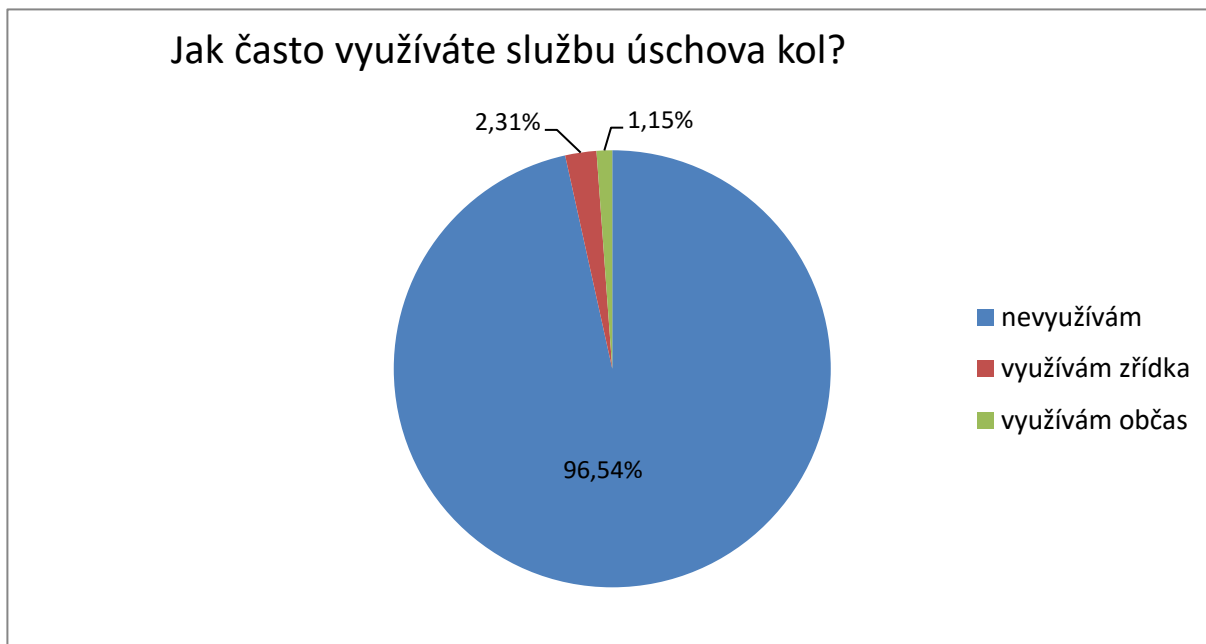


Obrázek 7 Využívání parkovacích prostorů (autorka)



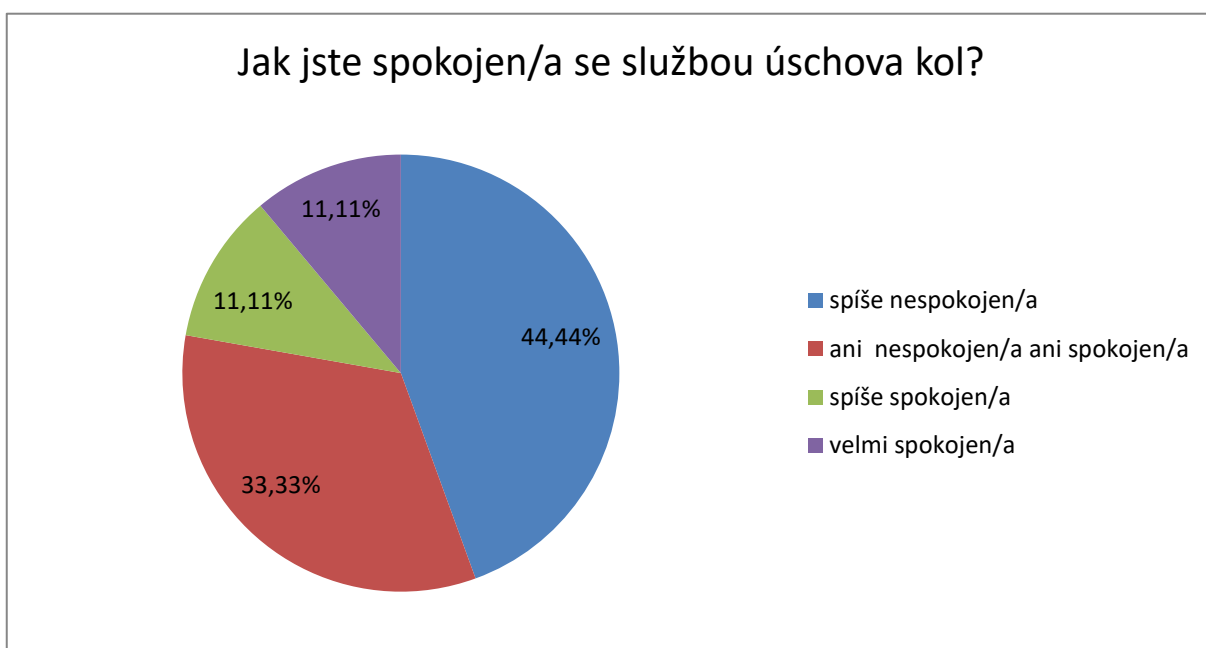
Obrázek 8 Spokojenost s kvalitou parkovacích prostorů (autorka)

Další dvě otázky byly zaměřeny na využívání a kvalitu služby úschova kol. Z obrázku č. 9, lze vyčíst, že služba úschova kol je nejméně využívaná služba na Hlavním nádraží. Z 520 respondentů službu využívá minimum cestujících, tedy 18 dotazovaných, což představuje pouze 3,46 %. Zbývajících 502 tazajících službu nevyužívá.



Obrázek 9 Využívání služby úschova kol (autorka)

Obrázek č. 10 znázorňuje spokojenost se službou úschova kol. Z 18 respondentů, kteří službu využívají, je 45 % spíše nespokojeno, tedy 8 dotazovaných, 33 % tazáných není ani spokojeno, ani nespokojeno, zatímco 2 respondenti jsou spíše spokojeni (11 %) a 2 velmi spokojeni (11 %).

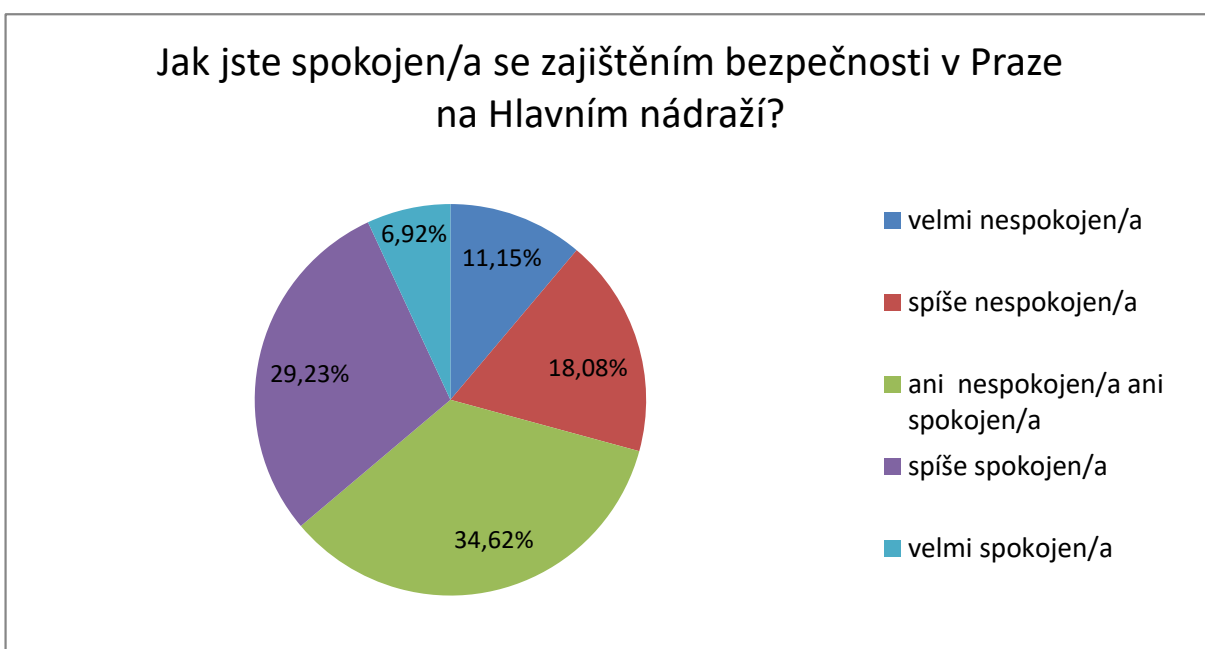


Obrázek 10 Spokojenost se službou úschova kol (autorka)

2.3.2 Bezpečnost

V této části průzkumu respondenti hodnotili zajištění bezpečnosti v Praze na Hlavním nádraží. Bezpečnost v prostorech nádraží zajišťují veřejné bezpečnostní sbory i Správou železnic zajištěné soukromé bezpečnostní agentury. Z veřejných bezpečnostních sborů se na Hlavním nádraží vyskytuje místní oddělení Police ČR. Soukromé bezpečnostní agentury zaměstnávají pracovníky ostrahy, kteří v nádražních prostorech zajišťují bezpečnost.

Jedna z otázek v dotazníku se týkala spokojenosti se zajištěním bezpečnosti. Obrázek č. 11 ukazuje pozitivní hodnocení služby od 188 tázaných z celkových 520 respondentů, přesněji se zajištěním bezpečnosti je velmi spokojeno 6,92 % respondentů a 29,23 % je spíše spokojeno. Ani spokojeno, ani nespokojeno je 34,62 % dotazovaných, což činí 180 respondentů. 18,08 % je spíše nespokojeno a 6,92 % dotazovaných je velmi nespokojeno.

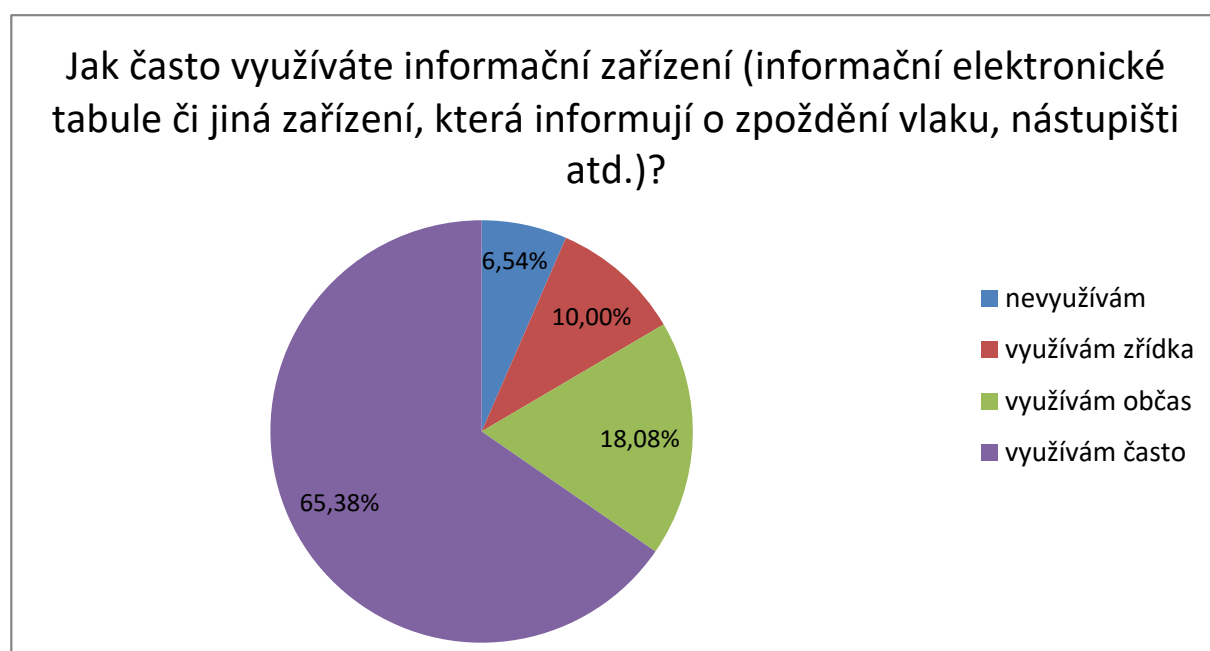


Obrázek 11 Spokojenost se zajištěním bezpečnosti (autorka)

2.3.3 Informace

Podstatné je informovat cestující o aktuální dopravní situaci v železniční dopravě. V kapitole 1.3.3. je popsáno, že dostupnost, dostatek a aktuálnost informací je jedna z nejdůležitějších služeb poskytovaná na nádražích a zastávkách. V prostorech Hlavního nádraží je k dispozici mnoho informací, které pomáhají se cestujícím lépe orientovat a usnadňovat jim cestování. Na nádraží jsou k dispozici informace o odjezdu, příjezdu a zpoždění vlaku, případně o mimořádných událostech. Informace cestující získávají prostřednictvím informačních tabulí, z hlasového oznámení i orientačních plánek. Neméně důležitou službou pro cestující je značení sloužící pro správnou orientaci v budově.

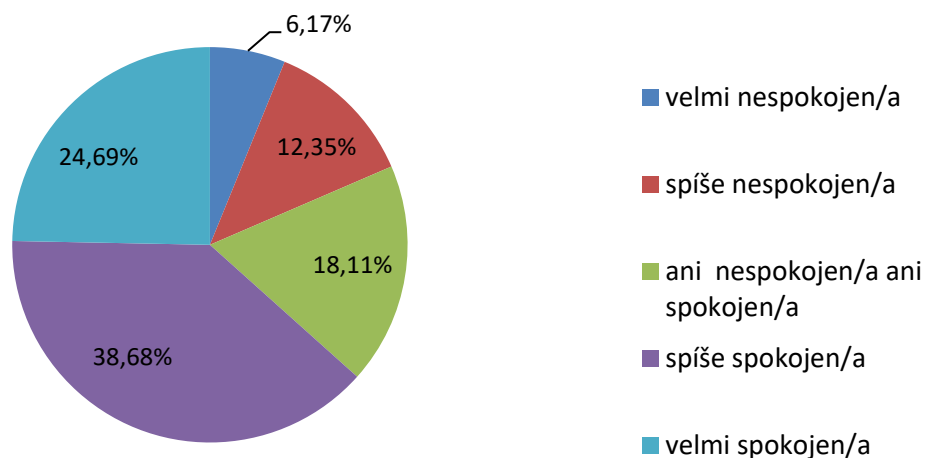
Otázka 10 se týkala četnosti využívání informačních zařízení, přesněji elektronických informačních tabulí či jiných zařízení, která informují o zpoždění vlaku, nástupišti atd. Četnost využívání služby zobrazuje obrázek č. 12, z kterého vyplývá, že informační zařízení v prostorech Hlavního nádraží využívá 486 respondentů z 520, přesněji službu používá často 65,38 % dotazovaných, občas 18,08 a zřídka 10,00 %. Službu dostupnost informací nevyužívá minimum respondentů, tedy 6,54 %.



Obrázek 12 Využívání informačních zařízení (autorka)

Další otázka, která v dotazníku zazněla, se věnuje spokojenosti s dostupnými informacemi, které informují o zpoždění vlaku, o nástupišti atd. Službu hodnotili pouze respondenti, kteří službu využívají, což znázorňuje předchozí obrázek (viz Obrázek č. 12). Z obrázku č. 13 lze vyčíst, že s dostupnými informacemi je velmi spokojeno 24,69 % cestujících, přesněji 120 tázaných z celkových 486 respondentů, jenž službu využívají, spíše spokojeno je většina dotazovaných tedy 38,68 % (188 respondentů), spíše nespokojeno je 12,35 %, velmi nespokojeno je 6,17 % a 18,11 % dotázaných není ani spokojeno, ani nespokojeno.

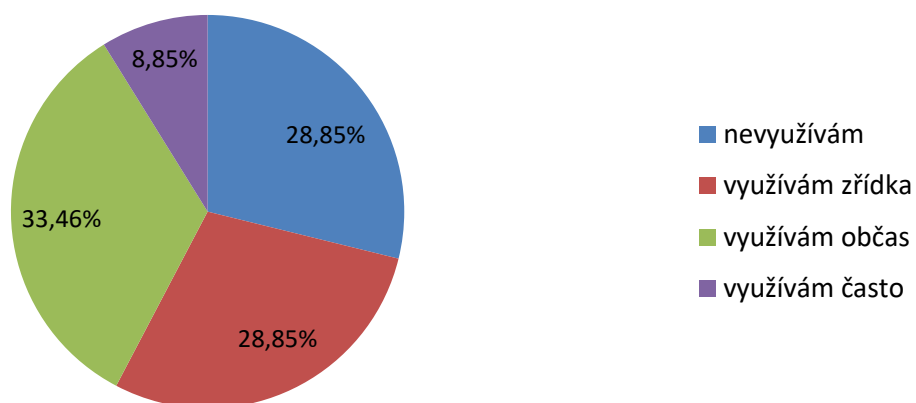
Jak jste spokojen/a s dostupnými informacemi, které informují o zpoždění vlaku, o nástupišti atd.?



Obrázek 13 Spokojenost cestujících s dostupnými informacemi (autorka)

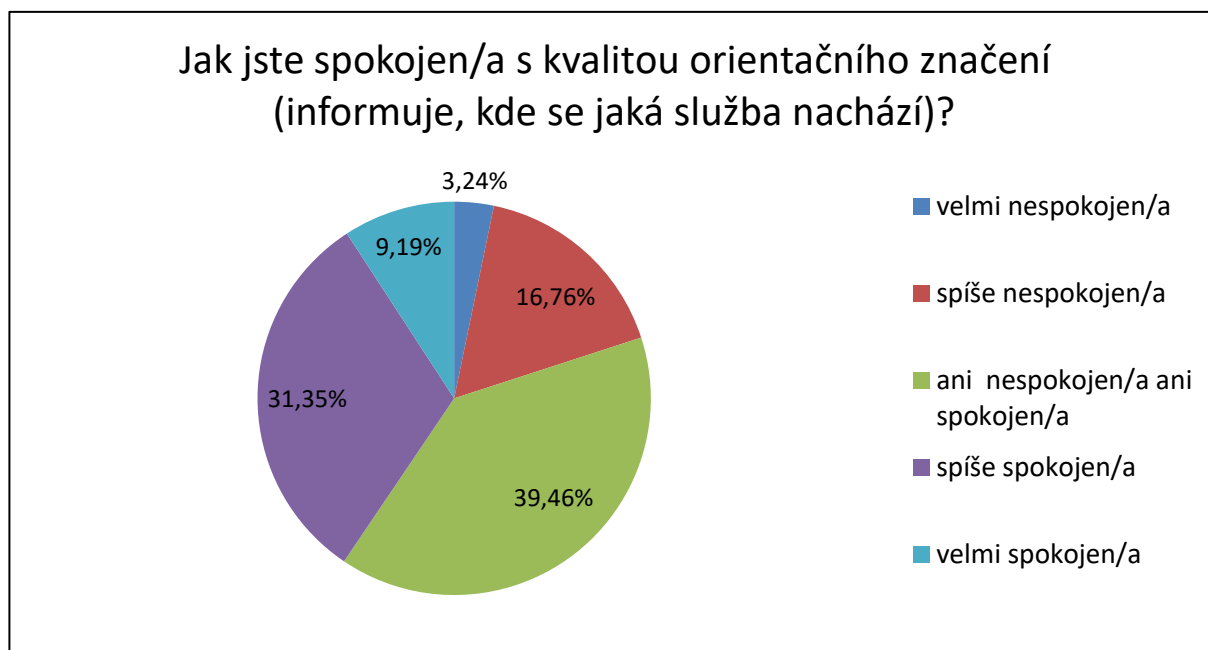
Otázky číslo 12 a 13 byly zaměřeny na orientační značení, které seznamuje cestující s tím, kde se nachází severní a jižní část nástupiště a kde je umístěno jaké nástupiště, dále informuje o službách, které se v nádražní hale vyskytují (např.: toalety, prodejny potravin, pokladny atd.) a kde se konkrétní služby nacházejí. Obrázek č. 14 ukazuje využívání orientačního značení, které využívá často minimum cestujících, tedy 46 dotazovaných z celkových 520 respondentů (8,85 %), občas 33,46 % respondentů, zřídka 28,85 % respondentů. Zatímco službu nevyužívá 28,85 %, což představuje 150 dotazovaných z celkových 520 respondentů.

Jak často využíváte orientační značení (informuje, kde se jaká služba nachází)?



Obrázek 14 Využívání orientačního značení (autorka)

Nejvíce cestujících není se službou orientační značení ani spokojeno, ani nespokojeno. Takto odpovědělo 39,46 %, což je pro představu 146 respondentů z celkových 370 dotazovaných, kteří službu využívají. Dále je se službou velmi spokojeno 9,19 % respondentů a spíše spokojeno 31,35 % respondentů, 16,76 % respondentů je spíše nespokojeno a 3,24 % je velmi nespokojeno. Ohodnocení spokojenosti cestujících s orientačním značením vyplývá z obrázku č. 15.



Obrázek 15 Spokojenost s kvalitou orientačního značení (autorka)

2.3.4 Péče o zákazníky

Souhrn činností, které se snaží maximalizovat spokojenost zákazníka a tím si ho dlouhodobě udržet. Proto je potřeba, aby byl personál na pražském hlavním nádraží milý, ochotný, sympatický a komunikativní. V průzkumu do této kategorie spadala pouze kvalita pokladních přepážek.

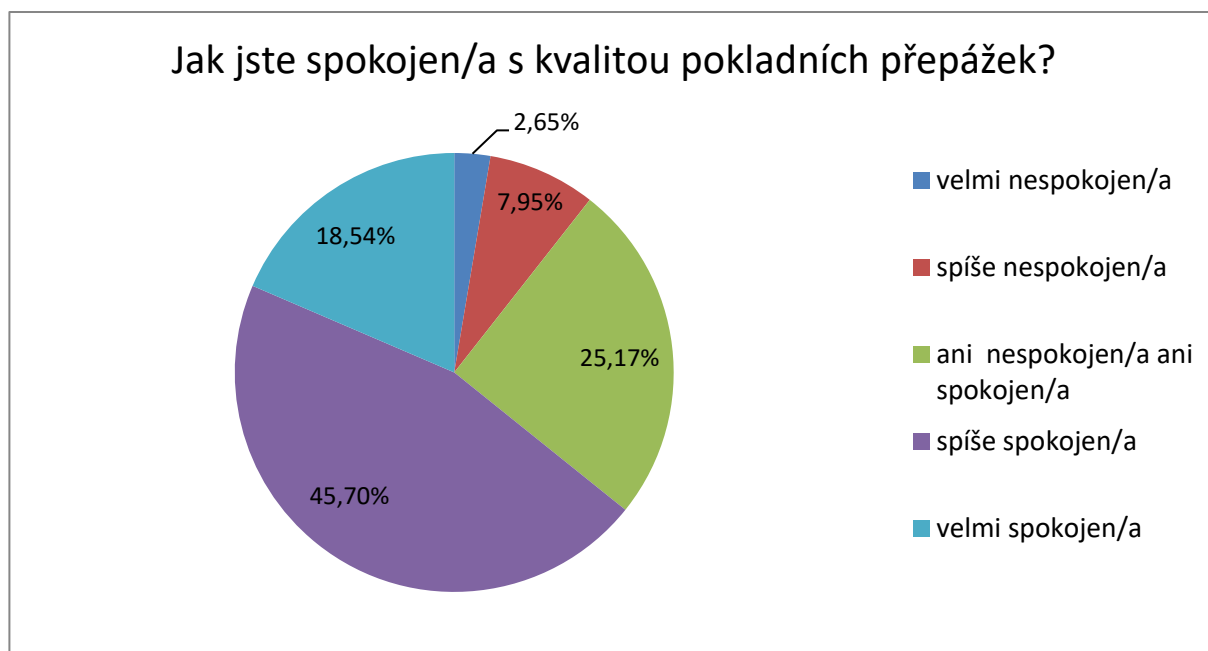
Z průzkumu vyplývá (viz Obrázek č. 16), že pokladní přepážky na Hlavním nádraží využívá často 44 tázaných, občas 76 cestujících a zřídka 182 dotazovaných z celkových 520 respondentů, zbylých 218 tázaných službu nevyužívá. Stručněji 58,08 % respondentů službu využívá, zatímco tuto službu nevyužívá 41,92 % dotazovaných.

Obrázek č. 17 ukazuje, že s kvalitou pokladních přepážek je velmi spokojena nebo spíše spokojena nadpoloviční většina respondentů, přesněji 194 (64,24 %) tázaných z celkových 306 respondentů, kteří službu využívají. 7,95 % dotazovaných je spíše

nespokojeno a velmi nespokojeno je 2,65 %. 25,17 % účastníků průzkumu není ani spokojeno, ani nespokojeno.



Obrázek 16 Využívání pokladních přepážek (autorka)

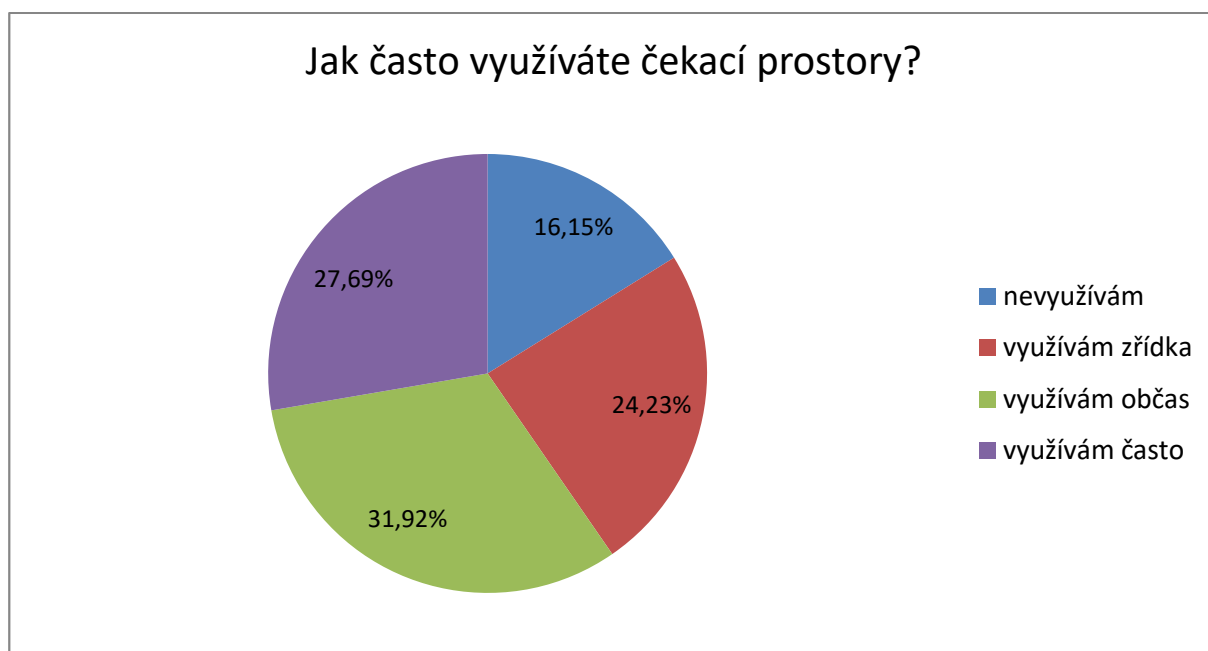


Obrázek 17 Spokojenost s kvalitou pokladních přepážek (autorka)

2.3.5 Pohodlí

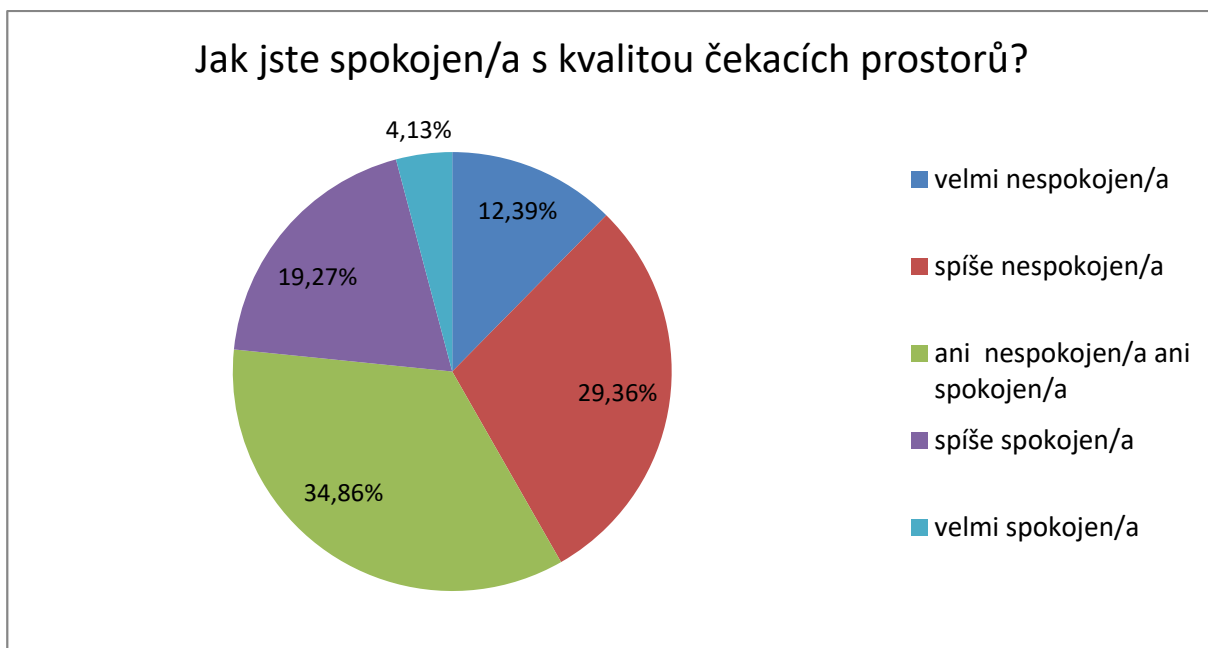
Do této kategorie spadá jak pohodlí spojené s dopravními prostředky, tak pohodlí spojené s čekacími prostory (nádraží i zastávky). Služby v této kategorii zajišťují cestujícím komfort během čekání na vlak. Blíže je to popsáno v kapitole 1.3. Respondenti vyjadřovali svou spokojenost s kvalitou restaurací, kaváren a prodejem rychlého občerstvení i s prodejny potravin, novin a tabáku. Dále dotazovaný v průzkumu hodnotili kvalitu samoobslužných úschovných skříněk, hygienická zařízení – sprchy, toalety a kvalitu čekacích prostor nacházející se na pražském hlavním nádraží.

Otázka 16 se týkala četnosti využívání čekacích prostor. Z obrázku č. 18 lze vyčíst, že čekací prostory na Hlavním nádraží v Praze využívá často, občas nebo zřídka 83,85 % účastníků průzkumu, zatímco pouhých 16,15 % respondentů čekací prostory nevyužívají. Přesněji, službu často využívá 144 dotazovaných, občas nebo zřídka 292 a nevyužívá ji 84 tázaných z celkových 520 dotazovaných.



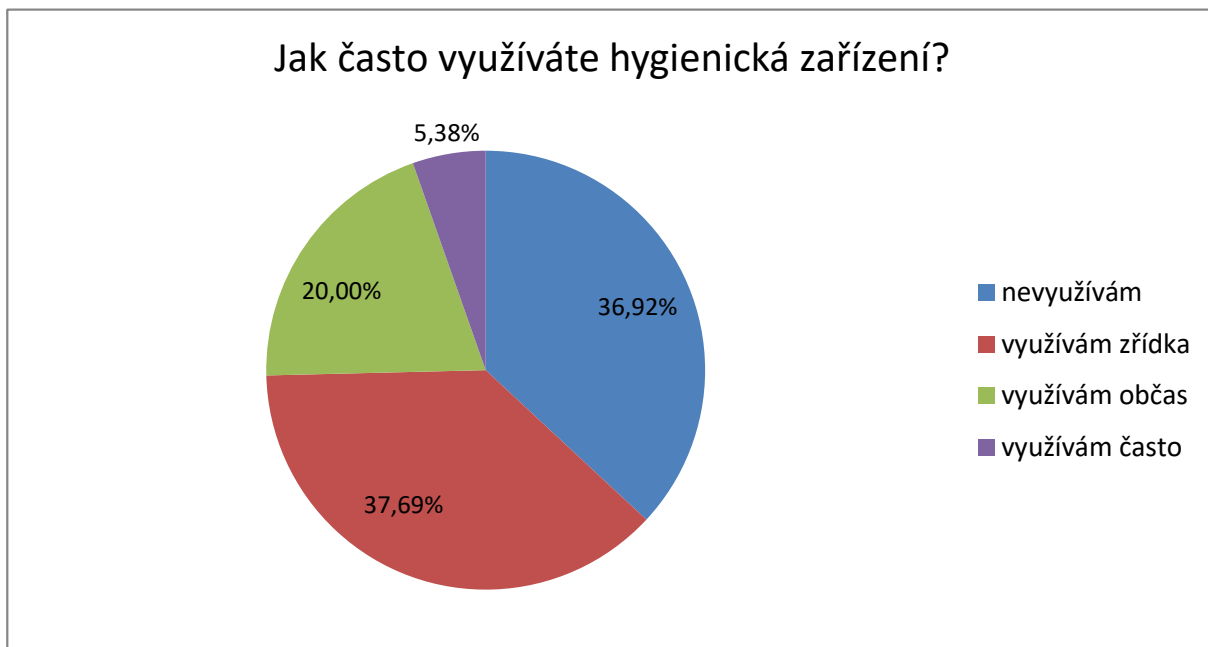
Obrázek 18 Využívání čekacích prostor (autorka)

Následující otázku zaměřenou na kvalitu čekacích prostor hodnotilo 436 respondentů. Z dotazníku vyplývá (viz Obrázek č. 19), že s čekacími prostory není většina respondentů spokojena. Pozitivně odpovědělo 23,40 %, což činí 102 tázaných z celkových 436 dotazovaných. Ze zbylých 334 respondentů je spíše nespokojeno 128 (29,36 %) a velmi nespokojeno je 54 (12,39 %) dotazovaných. 152 (34,86 %) tázaných není ani spokojeno, ani nespokojeno.



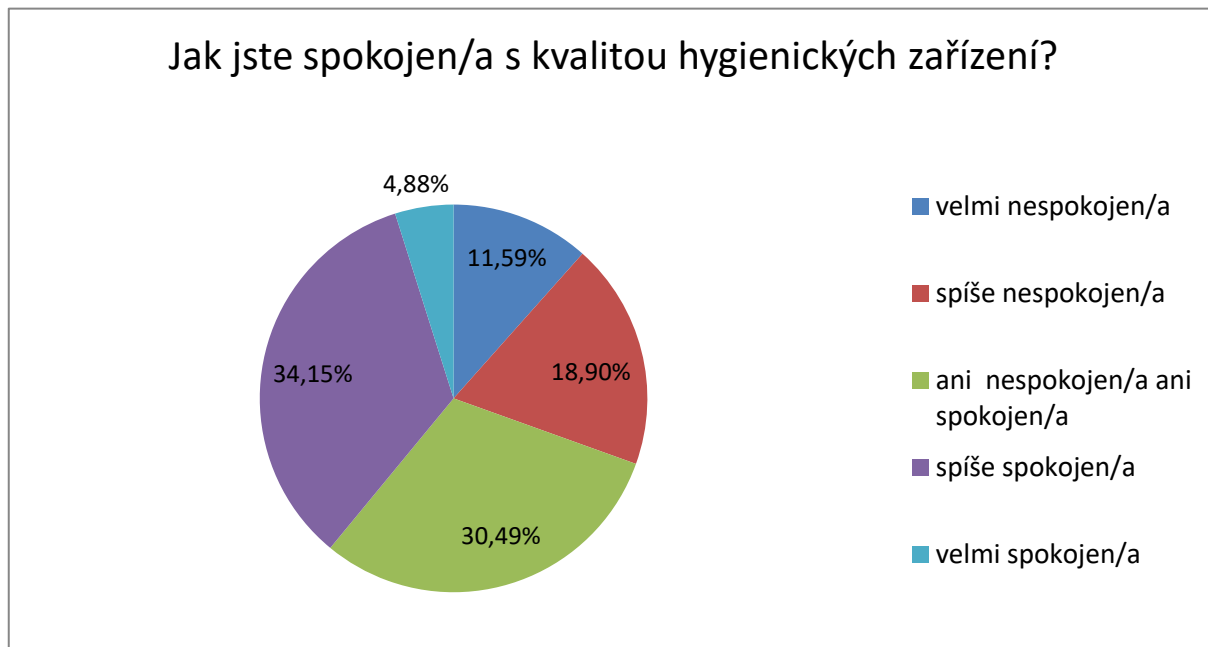
Obrázek 19 Spokojenost s kvalitou čekacích prostor (autorka)

V otázce 18 odpovídali respondenti na otázku, která se týkala využívání hygienických zařízení, a v otázce 19 hodnotily kvalitu hygienických zařízení. Z obrázku č. 20 vyplývá, že službu často využívá 5,38 % cestujících, občas nebo zřídka 57,69 % dotazovaných a nevyužívá ji 36,92 % respondentů



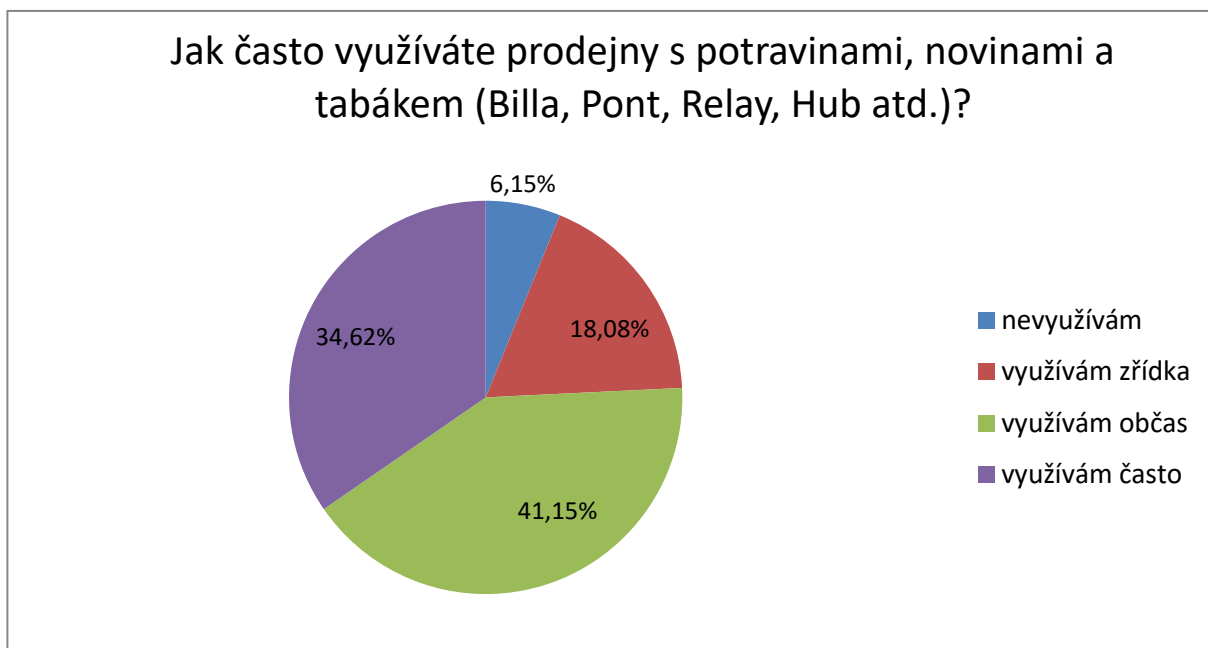
Obrázek 20 Využívání hygienických zařízení (autorka)

Z obrázku číslo 21 lze vidět, že negativně službu hygienická zařízení hodnotilo 30,49 %, tedy 100 dotazovaných z celkových 328 respondentů, kteří službu využívají. 128 (39,02 %) dotazovaných je se službou spíše nebo velmi spokojeno a zbývajících 100 (30,49 %) respondentů není se službou ani spokojeno, ani nespokojeno.



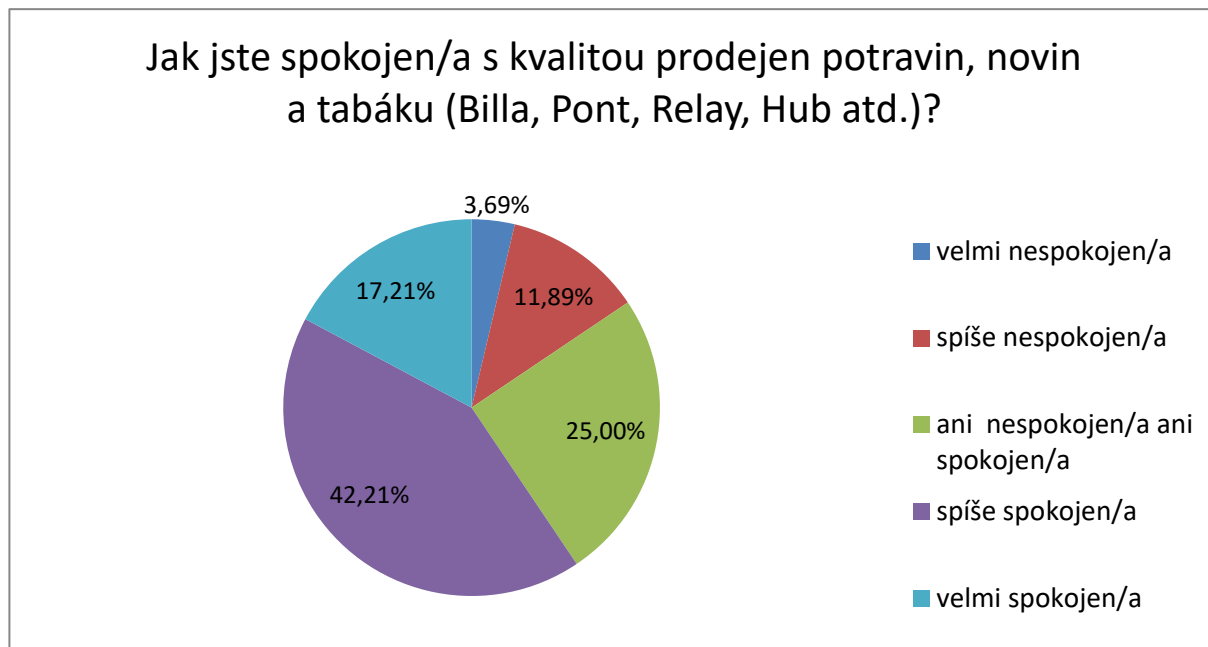
Obrázek 21 Spokojenost s kvalitou hygienických zařízení (autorka)

Následující dvě otázky byly zaměřeny na prodej potravin, novin a tabáku. Z obrázku č. 22 lze vyčíst, že prodejny potravin, novin a tabáku v prostorech Hlavního nádraží v Praze využívá většina respondentů, přesněji 93,85 %, což je pro představu 488 z 520 dotazovaných, zbylých 6,15 % tázaných službu nevyužívá.



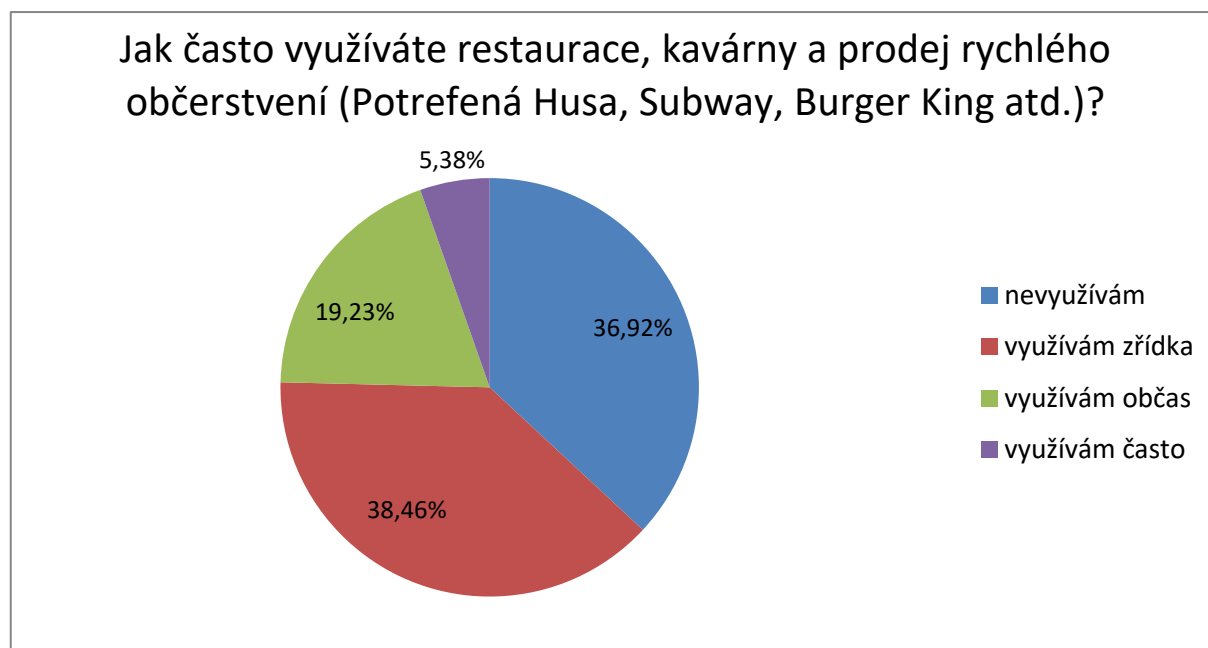
Obrázek 22 Využívání prodejen potravin, novin a tabáku (autorka)

Z 488 respondentů, jenž službu využívají je velmi nebo spíše spokojeno s kvalitou prodejen potravin, novin a tabáku 290 tázaných, v procentech 59,43 %. Spíše nespokojeno je 11,89 % a velmi nespokojeno je 3,69 % dotazovaných, v neposlední řadě 25,00 % respondentů není ani spokojeno, ani nespokojeno (viz Obrázek č. 23).



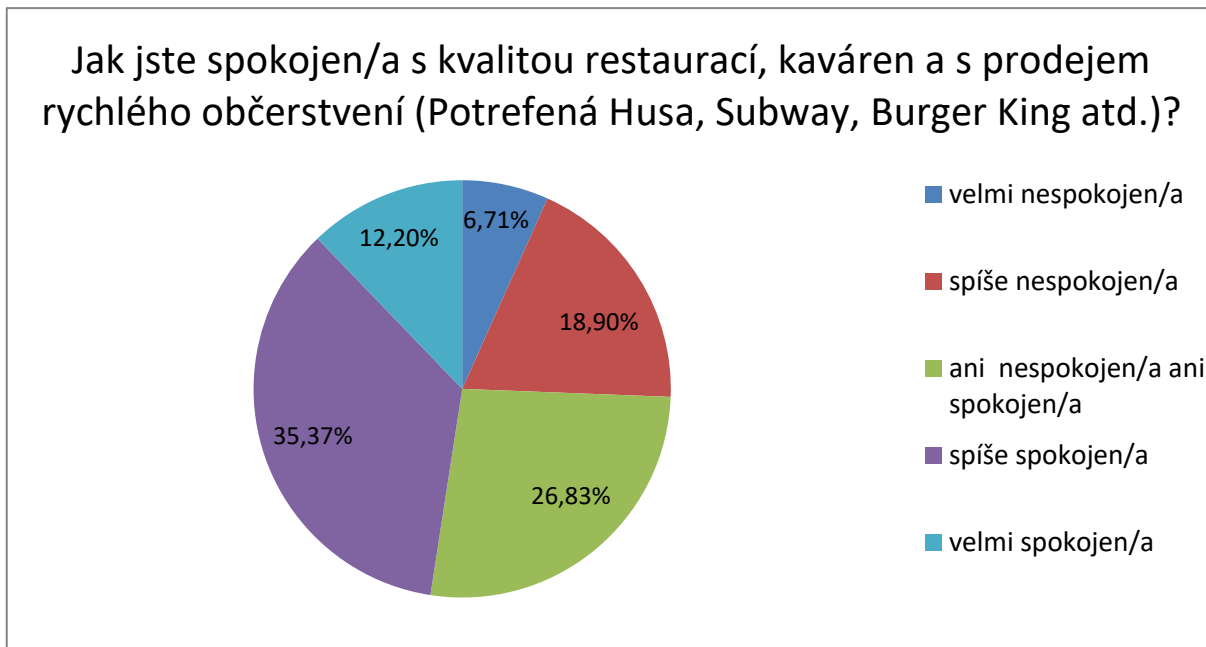
Obrázek 23 Spokojenost s kvalitou prodejen potravin, novin a tabáku (autorka)

Otázky 22 a 23 se zabývaly využíváním restaurací, kaváren a prodejem rychlého občerstvení. Obrázek č. 24 ukazuje, že restaurace, kavárny a prodej rychlého občerstvení využívá často zanedbatelný počet cestujících, přesněji 5,38 % dotázaných. Občas služby využije 19,23 % a zřídka 38,92 % respondentů. Zbylých 36,92 % tázaných služby nevyužívá.



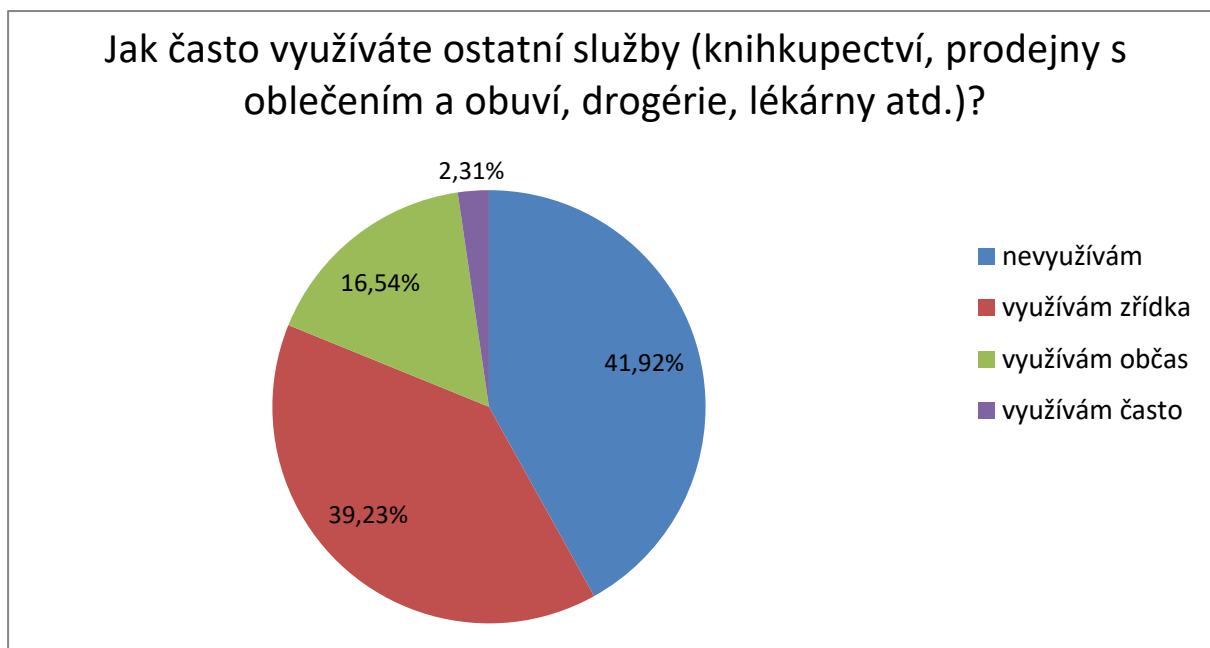
Obrázek 24 Využívání restaurací, kaváren a prodeje rychlého občerstvení (autorka)

V obrázku č. 25 lze vidět, že s restauracemi, kavárnami a prodejem rychlého občerstvení je velmi spokojeno 12,20 % tazajících, spíše spokojeno je 35,37 %, spíše nespokojeno je 18,90 % a velmi nespokojeno je 6,71 % cestujících. 26,83 % cestujících není ani spokojeno, ani nespokojeno.



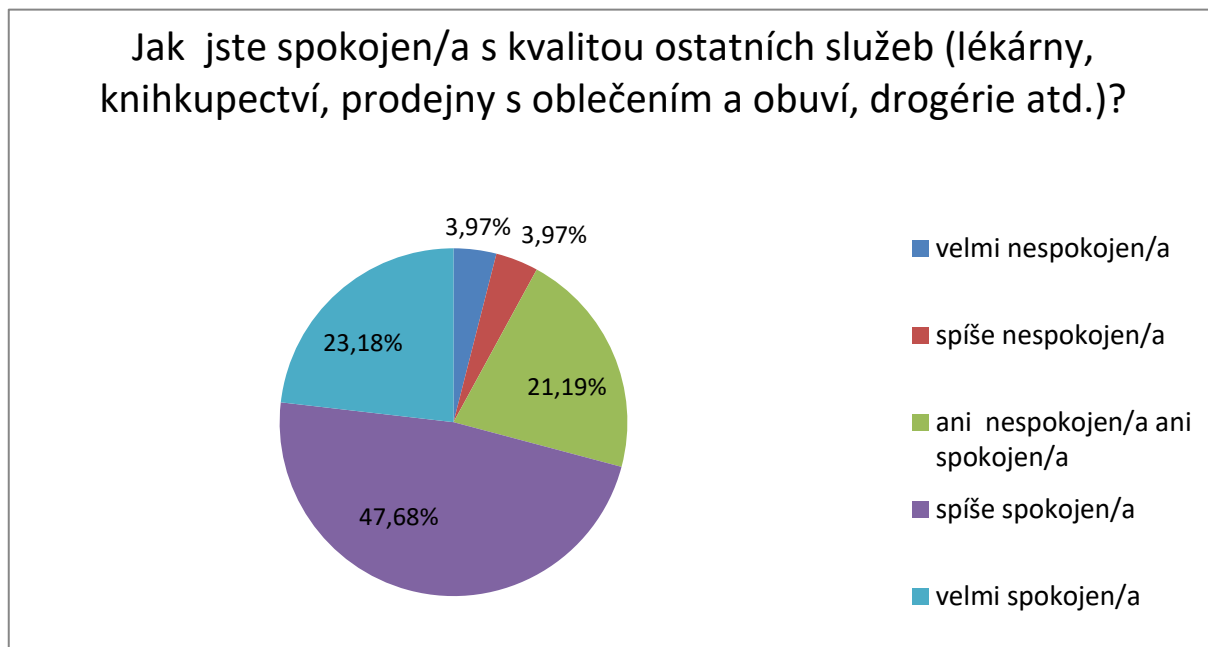
Obrázek 25 Spokojenost s kvalitou restaurací, kaváren a prodejem rychlého občerstvení (autorka)

Další dvě otázky se zabývali kvalitou a využíváním ostatních služeb. Mezi ostatní služby patří např.: knihkupectví, drogerie, lékárny. Na obrázku č. 26, je vidět, že ostatní služby využívá často, občas či zřídka 58,08 % respondentů, zatímco tyto služby nevyužívá 41,92 % respondentů.



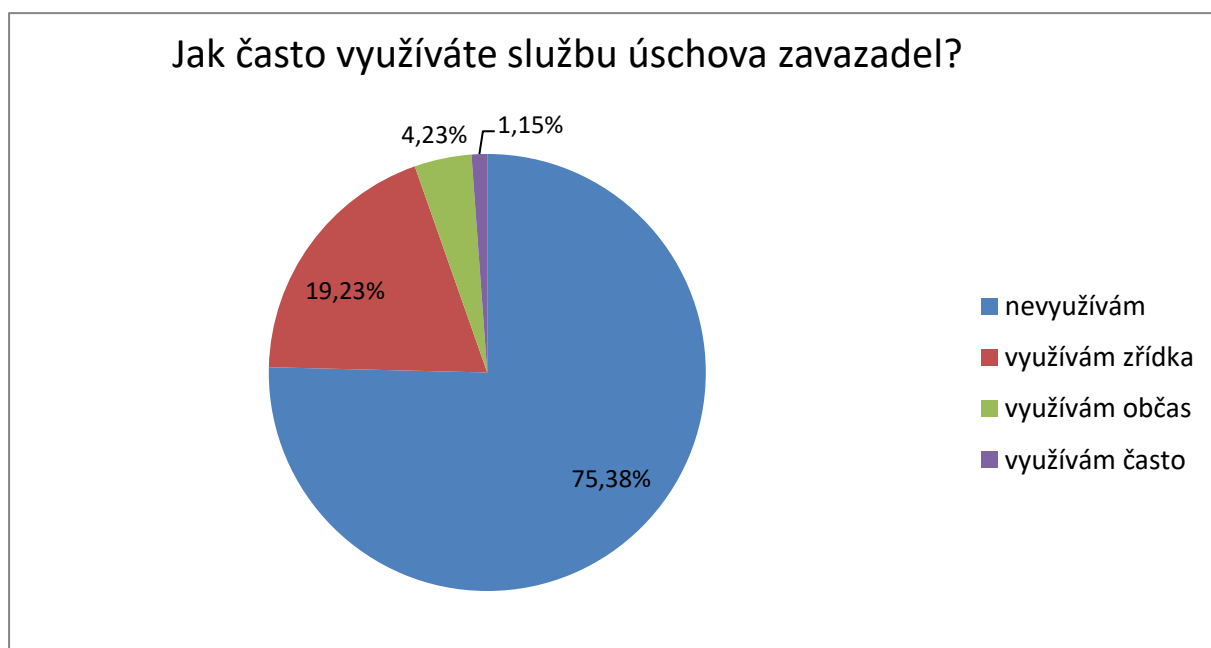
Obrázek 26 Využívání ostatních služeb (autorka)

Z obrázku č. 27 lze vyčíst, že s ostatními službami (knihkupectvími, drogeriemi, lékárnami) na pražském hlavním nádraží je velmi spokojeno 23,18 % respondentů naopak 3,97 % je velmi nespokojeno. Spíše spokojeno je 47,68 % respondentů a 3,97 % dotazovaných je spíše nespokojeno. 21,19 % tázaných není ani spokojeno, ani nespokojeno.



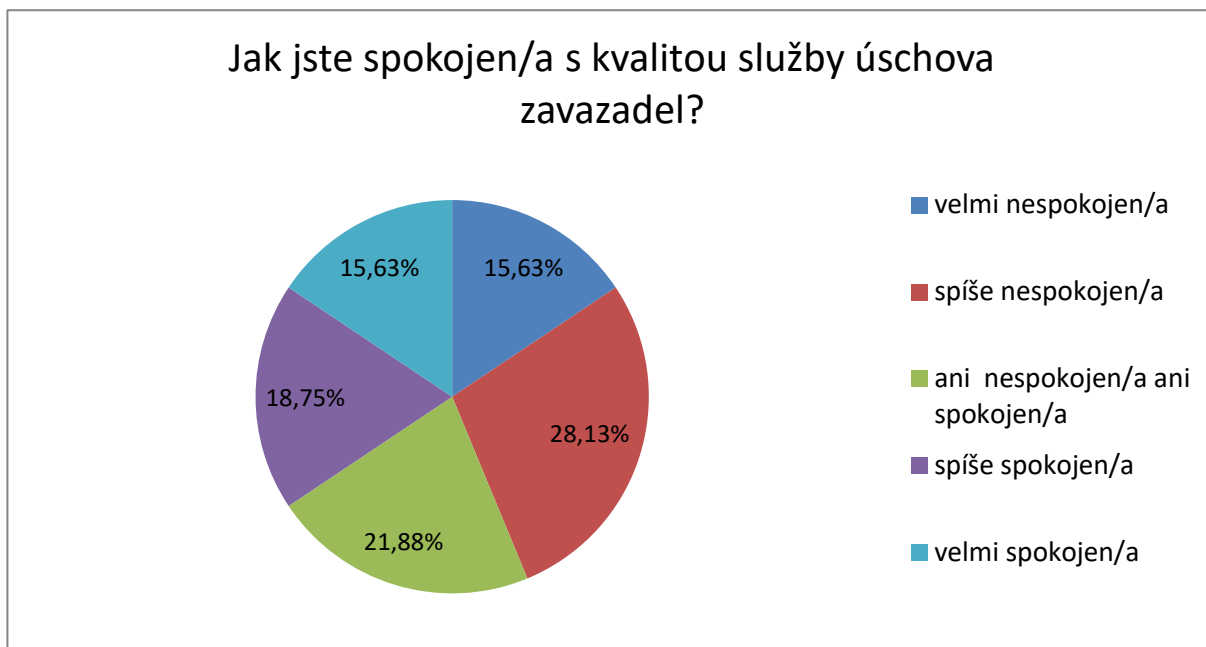
Obrázek 27 Spokojenost s kvalitou ostatních služeb (autorka)

Poslední dvě otázky byly zaměřeny úschovou zavazadel. Z dotazníku vyplívá (viz Obrázek č. 28), že zavazadla si na Hlavním nádraží v Praze uschovává do míst k tomu určených často, občas nebo zřídka pouze 24,62 %, to znamená 128 tázaných z 520. Službu nevyužívá většina dotazovaných, přesněji 392 (75,38 %) respondentů.



Obrázek 28 Využívání služby úschova zavazadel (autorka)

Z obrázku č. 29 vyplývá, že 15,63 % respondentů je velmi spokojeno a 18,75 % je spíše spokojeno s kvalitou služby úschova zavazadel. Spíše nespokojeno je 28,13 % a velmi nespokojeno je 15,63 % dotazovaných. Dále 21,88 % cestujících není ani spokojeno, ani nespokojeno.



Obrázek 29 Spokojenost se službou úschova zavazadel (autorka)

2.3.6 Shrnutí analýzy současného stavu

V dotazníkovém šetření týkající se kvality služeb na Hlavním nádraží v Praze se zjistilo, že cestující jsou se službami v prostorách Hlavního nádraží spíše spokojeni. Cestující jsou nejvíce spokojeni s kvalitou městské hromadné dopravy z Hlavního nádraží v Praze a s kvalitou ostatních služeb (knihkupectví, drogerie, lékárny, prodejny s oblečením a obuví). S kvalitou městské hromadné dopravy z Hlavního nádraží v Praze je spokojeno 72,43 %, přesněji 352 z celkových 486 respondentů, jenž službu využívají a s kvalitou ostatních služeb je spokojeno 70,86 %, tedy 214 dotazovaných z celkových 302 respondentů, kteří službu využívají. Kladně respondenti v dotazníku hodnotili i dostupnost informací, kvalitu pokladních přepážek i prodej potravin, novin a tabáku. S kvalitou pokladních přepážek je spíše nebo velmi spokojeno 194 (64,24 %) respondentů z celkových 302 dotazovaných, kteří službu využívají. Dostupnost informací hodnotilo pozitivně 63,37 %, přesněji 308 dotazovaných z celkových 486 respondentů, jenž službu využívají a prodejny potravin, novin a tabáku kladně hodnotilo 290 respondentů z celkových 488 dotazovaných, kteří službu využívají.

Za nejproblematičtější služby cestující považují čekací prostory a parkoviště. Čekací prostory negativně hodnotilo 41,74 % respondentů, což představuje 182 tázaných z celkových

436 respondentů, kteří službu využívají a kvalita parkoviště není uspokojivá pro 46,43 % respondentů, tedy pro 52 dotazovaných z celkových 112 respondentů, jenž parkoviště využívají. Dále cestující nejsou zcela spokojeni s hygienickými zařízeními, tuto službu negativně hodnotilo 30,49 % respondentů, což představuje 100 respondentů z 328 dotazovaných využívající tuto službu. Nespokojeni jsou cestující i se službou úschova zavazadel, kterou negativně hodnotilo 56 respondentů z celkových 128 dotazovaných, v procentech 43,75 %. Nadpoloviční většina respondentů nehodnotila službu orientační značení kladně, přesněji službu kladně ohodnotilo 40,54 % dotazovaných, tedy 150 z celkových 370 respondentů, kteří službu využívají.

3 NÁVRH OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ KVALITY SLUŽEB NA HLAVNÍM NÁDRAŽÍ V PRAZE

Jak vyplývá ze shrnutí na konci analytické části bakalářské práce, za nejproblematictější služby cestující považují čekací prostory, parkoviště a úschovu zavazadel. Dále cestující nejsou zcela spokojeni s hygienickými zařízeními a s orientačním značením. Poslední služba, ke které budou navržena opatření na zlepšení je prodej potravin, novin a tabáku.

V této kapitole se práce bude zabývat návrhy ke zlepšení kvality výše zmíněných služeb v Praze na Hlavním nádraží. Budou navržena opatření, která mohou zlepšit úroveň spokojenosti cestujících, především ve věkové kategorii od 15 do 35 let, protože pro tyto respondenty bylo dotazníkové šetření určeno.

Čekací prostory

Respondenti hodnotili službu čekací prostory negativně. Z obrázku č. 19 vyplývá, že je považována za jednu ze služeb s nejhorsí kvalitou nacházejících se v Praze na Hlavním nádraží. Nespokojenost cestujících s touto službou může být způsobena nedostatečným pohodlím pro cestující.

Jedním ze zásadních problémů u čekacích prostor jsou místa na sezení v nádražní hale. Mezi klady míst na sezení, jenž se v prostorech Hlavního nádraží nachází, patří snadná omyvatelnost a odolnost vůči nepříznivému prostředí, naopak největším záporem je jejich množství. Na Hlavním nádraží se nenachází dostatek míst k sezení. Přidáním míst k sezení by se zvýšilo pohodlí pro cestující, ale je potřeba umístit sedačky, sedátka a lavičky tak, aby neomezovaly provoz odbavovací haly a jiných nádražních prostorů.

Dalším problémem je, že čekací prostory jsou v teplém období špatně klimatizované, a naopak v zimním období nedostatečně vytápěné. Pro chlazení v letním období by bylo vhodné k současným klimatizacím od firmy Haier, které na pražském hlavním nádraží aktuálně fungují, instalovat větší množství klimatizačních jednotek od stejné společnosti.

Instalováním geotermálního vrtu by se usnadnilo zajišťování tepla v prostorech nádraží. Čerpadlo funguje na principu odebírání tepla z hloubky pod povrchem země. IVT (2023) popisuje, že mezi hlavní výhody tohoto způsobu topení patří vysoká topná účinnost, nízká spotřeba elektrické energie, šetrnost k životnímu prostředí a značné úspory za vytápění. Dále zmiňuje i zásadní nevýhody, mezi které patří vysoké počáteční náklady, potřeba odpovídající plochy volného pozemku, nutnost stavebního povolení a potřeba zemních prací spojených s

vybudováním vrtů. Na tento druh vytápění by za určitých podmínek šla získat dotace z Evropské unie.

Zlepšení bezdrátového připojení k internetu a implementace zásuvek by zvýšila komfort cestujícím. Řešením pro Správu železnic by bylo zavedení čekacích místností. Pro přístup do místnosti by cestující museli projít turniketem, který by kontroloval platnost jízdenky, aby se zamezilo vstupu osob necestujících vlakem. V místnosti by pro cestující bylo funkční připojení k Wi-Fi a dostatečné množství zásuvek. Zavedla by se zde i lehátka určena pro dlouhodobé čekání. Hlavním účelem místnosti by bylo zpříjemnit cestujícím pobyt na nádraží, ale také by ji cestující mohli využít např.: pro pracovní či školní záležitosti.

Další možností by mohlo být zavést dostatečné pokrytí Wi-Fi a zavedení elektrických zásuvek v celém prostoru nádraží. Toto řešení je ale finančně náročnější, takže by Správa železnic mohla čerpat fondy z Evropské unie.

Neméně významný problém v čekacích prostorech je čistota. Především venkovní areál je v neuspokojivém stavu. Bezdomovci a pochybné existence obsazují lavičky před nádražím určené cestujícím a tím snižují komfort cestujícím, kromě toho je i znečišťují a cestující se na ně bojí posadit. Rovněž budovu a její okolí ničí vandalové, a to převážně spreji. Problém bezdomovců a vandalů by se mohl odstranit nebo alespoň zmírnit prostřednictvím externích agentur, které nabízejí bezpečnostní služby. Činnost agentury by se mohla zefektivnit pomocí kvalitnějšího kamerového systému.

V neposlední řadě je v čekacích prostorech nedostatek odpadkových košů. Bylo by vhodné zavést více tříděných odpadkových košů, protože nyní jich je na Hlavním nádraží minimum, úplně chybí koše na kov. Bylo by vhodné přidat do nádražních prostor i odpadkové koše na komunální odpad, ani těch není na nádraží dostatek. Tímto krokem by se omezilo množství odpadků ležících na zemi a zvýšila by se čistota nádražních prostor.

Prodej potravin, novin a tabáku

Z analytické kapitoly, z obrázku č. 23 vyplývá, že cestující jsou spíše spokojeni, než nespokojeni se službou prodej potravin, novin a tabáku, ale v poslední otázce, kde se cestující mohli vyjádřit ke službám se kterými jsou nejvíce nespokojeni, byl právě tento druh služeb respondenty kritizován.

V Praze na Hlavním nádraží se nenachází ani jeden prodejní automat na potraviny a nápoje. O půlnoci se zavírá poslední obchod a v pozdních večerních a v brzkých ranních hodinách si cestující nemohou v nádražních prostorech koupit kávu, čaj nebo něco k snědku. Zavedením samoobslužných prodejních automatů na potraviny a nápoje by se problém absence

občerstvení v nočních hodinách vyřešil. Dále cestující budou mít možnost zakoupit v prodejních automatech levnější teplé i studené nápoje nebo potraviny, než jsou v nádražních prostorech nabízeny. V příloze A naleznete informace o automatech, které by bylo vhodné na nádraží umístit.

Dalším návrhem je zavedení pítka s pitnou vodou, které by bylo v souladu s hygienickými normami a ze kterého by si cestující mohli na nádraží načepovat vodu nebo se jen napít. Implementací pítka by cestující měli jistotu, že na Hlavním nádraží v Praze budou mít možnost doplnění tekutin i v hodinách mimo otevírací dobu obchodu a pro některé cestující by to mohlo být nejvhodnější řešení.

Hygienická zařízení

V dotazníkovém šetření nebyla hygienická zařízení hodnocena zcela negativně, ale v otázce, kde se respondenti vyjadřovaly, s jakou službou jsou nejvíce nespokojeni a proč, se mnoho dotazovaných ohradilo vůči této službě. Cestující zmiňovali, že se v budově nachází jen jedny toalety, ale tato informace není pravdivá. Plánek stanice v příloze B ukazuje, že se na nádraží vyskytují čtyři toalety, nicméně jedny jsou určeny osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Problém by se mohl odstranit zlepšením informací o umístění hygienických zařízení např.: formou plánek, jak v letákové, tak v nástěnné podobě.

Toalety jsou zpoplatněny 20 Kč, ale s čistotou hygienických zařízení nejsou cestující spokojeni. Špinavá a zapáchající sociální zařízení, chybějící mýdlo i toaletní papír zhorší cestujícím celkový pobyt na nádraží. Řešením by byl častější úklid hygienických zařízení i zavedení kontrol, které by hlídaly, zda je na všech toaletách dostatek toaletního papíru a zda se u umyvadel nachází mýdlo i papírové utěrky sloužící na otření rukou. Tyto kontroly by mohly zlepšit kvalitu hygienických zařízení.

Další variantou je zavést více uklízacího personálu a zlepšit jejich úklidové vybavení. Zajistit pro ně pravidelnou mzdu a lepší platební podmínky, které mohou vést ke zlepšení kvality jejich práce.

Poslední návrh u hygienických zařízení spočívá v přidělení háčků na dveře toalet z vnitřní strany kabinky, aby si cestující nemuseli pokládat kabelky, kabáty a jiné oblečení na podlahu, kde hrozí jejich znečištění.

Orientační značení

Orientační značení, jehož funkcí je informovat cestující, kde se jaká služba nachází, také ovlivňuje spokojenost cestujících. V příloze B lze vidět, že nástupiště se rozdělují na severní

a jižní část. Toto značení může být pro některé cestující matoucí. Ve chvíli, kdy si cestující poplete podchod např.: místo na severní nástupiště jde na jižní, tak svůj omyl zjistí až když se vyskytne na nástupišti. V tomto případě lze navrhnout řešení, které spočívá v přidání více cedulí ukazujících, kde se nachází severní a kde jižní nástupiště, a to hlavně do dolní části podzemní haly a do podchodů, které vedou k jednotlivým nástupišťům.

Pokladní přepážky Českých drah i dalších českých dopravců (Arriva, Leo Express apod.) může být pro neznalé cestující pražského hlavního nádraží obtížné najít. Jak již bylo zmíněno i hygienická zařízení může být problematické vyhledat. V tomto případě by pomohlo do prostoru nádražní haly umístit více informačních cedulí, které by informovali, kde se jednotlivé služby nachází. Dalším návrhem je umístění brožurek nebo letáku do nádražní haly. Tyto brožurky by obsahovaly mapku nádraží, ve které by byly znázorněny jednotlivé služby, nástupiště a zastávky městské hromadné dopravy.

Další možností je vytvoření mobilní aplikace, která by ukazovala údaje o jednotlivých službách, především, kde se služba nachází, dále by v aplikaci šlo dohledat informace o otevírací době jednotlivých služeb a jejich základní popis, také by aplikace ukazovala oznámení ohledně zpoždění vlaku a další informace.

Parkování

Parkoviště neodpovídá standardům největšího osobního železničního nádraží v České republice. Zásadní problém je nedostatek parkovacích míst a vysoká cena za parkování. Nyní parkování komplikuje i dočasné uzavření parkoviště určené pro cestující Hlavního nádraží a zrušení parkoviště na střeše nádraží.

Pokud na Hlavním nádraží potřebuje cestující vystoupit z automobilu, či do něj nastoupit, je potřeba si dávat pozor na modré a fialové zóny. Residenti a abonenti Prahy 1 mohou neomezeně parkovat v modré i fialové zóně, zatímco ostatní motoristé mohou v modré zóně parkovat pouze 1 hodinu denně s parkovacím oprávněním zakoupeným prostřednictvím virtuálních parkovacích hodin a ve fialové zóně parkovat po dobu maximálně 24 hodin s platným parkovacím lístkem. Fialová zóna je levnější než modrá zóna. Mapu ukazující, kde se nachází modré a fialové zóny poblíž nádraží znázorňuje příloha C. Pro krátkodobé zaparkování je nejefektivnější řešení využít stání ve fialové zóně v Opletalově ulici, hodinová sazba za zaparkování je 60 Kč, nachází se 300–500 metrů od Hlavního nádraží a zastavením zde se neporušují žádné dopravní předpisy. Dalšími variantami pro krátkodobé zaparkování jsou ulice Italská, Kunětická, Španělská či Rajská zahrada, ale tyto ulice jsou vzdálené 700–1000 metrů od Hlavního nádraží.

Pokud cestující potřebuje zaparkovat maximálně na 24 hodin, jsou nejvhodnější variantou park and ride (P+R) parkoviště. V příloze D je mapa, která ukazuje umístění P+R parkovišť v Praze a poblíž kterého metra se parkoviště nachází, zatímco v příloze E se nachází tabulka s cenou a kategorizací jednotlivých P+R parkovišť. Parkoviště P+R se rozdělují do tří zón – 0 zóna (zdarma), 1 zóna (za 50 Kč), 2 zóna (za 100 Kč). Nejrychlejší cesta metrem z P+R parkoviště je z parkoviště v Holešovicích. Parkoviště je vzdálené od metra Holešovice 230 m a podzemní dráhou se na Hlavní nádraží cestující dostane za 5 min. Další vhodné P+R odstavné parkoviště je v Ládví z něj cesta metrem na Hlavní nádraží trvá 11 minut. Zmíněné dvě P+R parkoviště jsou zpoplatněné 100 Kč za den poskytnutí služby do ukončení denního provozu parkoviště. P+R parkoviště která jsou zadarmo, ale doba stání je maximálně 12 hodin se nachází u nádraží Hostivař, z kterého cesta vlakem na Hlavní nádraží trvá 14 minut a u nádraží Zahradní Město, doba jízdy vlaku na nádraží je 11 minut.

Když cestující přijede vlastním autem, které potřebuje zaparkovat na 3 a více dnů, parkování se zabezpečuje prostřednictvím velkých parkovacích ploch vzdálených od nádraží a cestující pro příjezd na Hlavní nádraží využívají metro nebo jiný druh městské hromadné dopravy. Cena parkování pro osobní automobil, který vlastní nepodnikající fyzická osoba se pohybuje od 880 Kč až po 1500 Kč za jedno parkovací stání na 1 měsíc.

Za nejjednodušším řešením lze považovat, aby Správa železnic o výše zmíněných možnostech parkování lépe informovala cestující např.: prostřednictvím webových stránek, sociálních sítí, brožurek nebo časopisů. Dále by bylo vhodné určitým způsobem zvýhodnit MHD nebo železniční dopravu pro cestující, kteří přijeli autem do Prahy a dále chtějí pokračovat vlakem, tímto krokem by se podpořila železniční doprava a možná by i více cestujících začalo vlakem cestovat. Dalším finančně náročným krokem by bylo postavit parkovací dům poblíž nádraží, kde by bylo možné zaparkovat automobil na pár dní a pro cestující by bylo cenově dostupné.

Úschova zavazadel

Služba úschova zavazadel není cestujícími příliš vyhledávaná, při zlepšení kvality služby by mohlo nastat častější využívání této služby. Vhodné by bylo zavést větší informativnost o službě – jak funguje, jaká je cena za využití, jaké plynou cestujícím výhody z využití služby např.: ve skřínce jsou umístěny zásuvky na dobíjení elektroniky, jsou střeženy kamerovým systémem, lze je zaplatit i bezkontaktně, a to pomocí platebních terminálů apod. Bylo by dobré zveřejnit i informace o velikosti jednotlivých skříněk, o možné úschově kol, a to

jak klasických, tak i elektrických. K zajištění informací lze použít sociální sítě, webové stránky, letáky i informační cedule na nádraží.

U úschovných skříněk od společnosti Cubesave, které se platí na 6 nebo 24 hodin, by bylo vhodné zavést i hodinové sazby, tímto krokem by se staly pro cestující cenově i časově atraktivnější a mohlo by to vést ke zvýšení použitelnosti služby. Ceník a rozměry těchto skříněk naleznete v příloze F.

Když bude mít cestující jednu špatnou zkušenost s úschovou zavazadel, s velkou pravděpodobností službu vícekrát nevyužije. Řešením by byl častější servis skříněk, díky kterému by se zmenšila poruchovost skříněk i platebních terminálů.

ZÁVĚR

Spokojenost cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy je důležitá z hlediska četnosti využívání. Pokud cestující nebude s kvalitou veřejné hromadné dopravy spokojen bude to mít negativní vliv na využívání této služby. Dále je nezbytné poskytovat kvalitní služby, i tímto krokem se podpoří veřejná hromadná doprava. Ve vztahu k dosažení cíle práce a zachování logické struktury, byla práce členěna do tří kapitol.

V první kapitole byla teoreticky vymezena problematika spokojenosti cestujících s kvalitou služeb. Podrobněji zde byly vysvětleny služby v železniční dopravě a služby, které mají vliv na spokojenost cestujících na nádražích a zastávkách. Na závěr byla popsána základní tvorba průzkumu i dotazníkového šetření.

V rámci druhé, analytické, kapitoly bylo zjištěno, s jakými službami jsou cestující v Praze na Hlavním nádraží spokojeni. Z analýzy vyplynulo, že cestující jsou spokojeni s kvalitou městské hromadné dopravy z Hlavního nádraží i se službou pokladní přepážky. Mezi služby, jejichž kvalita byla nejhůře hodnocena patří parkoviště, čekací prostory a úschova zavazadel. Výše zmíněné služby hodnotilo negativně více než 40 % respondentů, kteří službu využívají.

Poslední kapitola byla zaměřena na návrh opatření ke zlepšení kvality služeb nacházejících se v Praze na Hlavním nádraží. Úkolem třetí kapitoly bylo navrhnout řešení pro služby, které v analytické části respondenti hodnotili negativně. Bylo vyhodnoceno, že by se Správa železnic měla zaměřit na zlepšení kvality čekacích prostor. Mezi návrhy, které by vylepšili spokojenost cestujících s čekacími prostory patří přidání míst k sezení, zlepšení připojení Wi-Fi a implementace zásuvek do prostoru nádražní haly. V kapitole byly též navrženy dvě řešení na zlepšení kvality parkoviště. První návrh spočívá ve zlepšení informovanosti o možnostech parkování v okolí Hlavního nádraží a druhý návrh se zakládá na zvýhodnění hromadné dopravy. Dále byly navrženy opatření týkající se zlepšení kvality pro služby úschova zavazadel, hygienická zařízení, prodej potravin, novin a tabáku a orientační značení.

Cílem bakalářské práce bylo na základě teoretického vymezení řešené problematiky provést analýzu současného stavu spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze. Na základě výsledků analýzy byly navrženy opatření ke zlepšení spokojenosti cestujících s kvalitou služeb na Hlavním nádraží v Praze.

POUŽITÁ LITERATURA

- BARKER, Barry J. et al., 2003. TCRP report 100 Transit capacity and quality of service manual. *Imentaraddod* [online]. [cit. 2021-12-30]. ISBN 0-309-08776-7. Dostupné z: <http://imentaraddod.com/wp-content/uploads/2017/07/460-Transit-Capacity-and-Quality-of-Service-Manual-National-Research-Council-0309087767-Transport.pdf>
- BHASIN Hitesh, 2021. The Servqual Model – Definition, Dimensions, Gaps and Advantages. *Marketing 91* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.marketing91.com/servqual/>
- BRONS, Martijn, Moshe GIVONI a Piet RIETVELD, 2009. Access to railway stations and its potential in increasing rail us. *Transportation Research Part A: Policy and Practice* [online]. Roč. XLIII, č. 2, s 136-149 [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0965856408001456>
- ČSN EN 13816, 2003. Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření. *ČSN online pro firmy s více uživateli* [online]. Praha: Český normalizační institut [cit. 2021-12-30]. Třídící znak 269389. Dostupné z: <https://csnonlinefirmy.agentura-cas.cz/Vysledky.aspx>
- ČSN EN ISO 9000, 2016. Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník. *ČSN online pro firmy s více uživateli* [online]. [cit. 2021-12-30]. Třídící znak 010300. Dostupné z: <https://csnonlinefirmy.agentura-cas.cz/Vysledky.aspx>
- ČESKO, Zákon č. 194 ze dne 1. července 2010 o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. *In Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2010, část první: obecná ustanovení [cit. 2022-02-05]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-194>
- ČÍHAL, Robert et al., 2014. *Informační přehled o železničních přejezdech mimo železniční síť Správy železniční dopravní cesty* [online]. Metodika evidence železničních přejezdů a jejich informačně podstatného okolí pro potřeby zpracování dat pro IS složek integrovaného záchranného systému [2022-02-05]. Brno: KMP CONSULT. Dostupné z: <https://www.mdcz.cz/getattachment/Dokumenty/Veda-a-vyzkum/Certifikovane-metodiky/Zeleznicni-metodiky/Metodika-evidence-zeleznicnich-prejezdu-a-jejich-i/Metodika-evidence-zeleznicnich-prejezdu-a-jejich-informacne-podstatneho-okoli-pro-potreby-zpracovani-dat-pro.pdf.aspx>

- DISMAN, Miroslav, 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Univerzita Karlova v Praze, Praha: Karolinum, ISBN 80-246-0139-7
- DOKOUPIL, Bohuslav et al., 2013. Metodika pro hodnocení kvality vybavení zastávek v hromadné osobní dopravě. *Centrum dopravního výzkumu* [online]. [cit. 2021-12-30] Dostupné z: <https://www.cdv.cz/file/teipt-metodika-hodnoceni-kvality-vybaveni-zastavek-hod/>
- ESOMAR, 2016. Mezinárodní kodex ICC/ESOMAR pro výzkum trhu, výzkum veřejného mínění, sociologický výzkum a datovou analytiku. *ESOMAR* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://esomar.org/uploads/attachments/ckqqtgcyj0119mhtrz0qee5u1-icesomar-code-czech.pdf>
- FORET, Miroslav, 2008. *Marketing pro začátečníky*. Brno: Computer Press
- FORET, Miroslav, 2012. *Marketingový průzkum – Poznáváme svoje zákazníky*. 2., aktualizované vydání. Brno: BizBooks.
- GAVORA, Petr, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překl. Vladimír Jůva. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6
- GEETIKA a Shefali NANDAN, 2010. Determinants of customer satisfaction on service quality: a study of railway platforms in India. *Journal of Public Transportation* [online]. Roč. XIII, č.1, [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.nctr.usf.edu/wp-content/uploads/2010/05/JPT13-1Geetika.pdf>
- HAGUE, Paul, 2003. *Průzkum trhu*. Brno: Computer Press. ISBN 80-7226-917-8.
- HRUBAN, Ivo, 2010. Železniční dopravní infrastruktura a kvalita v dopravě. Vědeckotechnický sborník, *České dráhy* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://vts.cd.cz/documents/168518/195384/2903.pdf/2c1c602d-9249-41f8-a3ac-7e80be6b2760>
- HUANG, Lin et al, 2020. Passenger satisfaction evaluation of public transportation using Pythagorean fuzzy MULTIMOORA method under large group environment. *Sustainability* [online]. Roč. XII, č. 12 [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/12/4996/htm>
- IVT, 2023. Tepelná čerpadla země/voda – VRT, *Tepelná čerpadla IVT* [online]. [cit. 2023-05-12]. Dostupné z: <https://www.cerpadla-ivt.cz/cz/tepelna-cerpadla-zeme-voda-vrt>
- JOMNONKWAO, Sajjakaj, Thanapong CHAMPAHOM a Vatanavongs
- RATANAVARAHA, 2020. Methodologies for determining the service quality of the intercity

rail service based on users' perceptions and expectations in Thailand. *Sustainability* [online]. Roč. XII, č. 10 [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/10/4259/htm>.

JUŘENÍKOVÁ, Petra, 2019. Kvantitativní výzkum. *Masarykova univerzita* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z:

https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/lf/js19/metodika_zp/web/pages/07-kvantitativni.html.

KLEPRLÍK, Jaroslav, 2011. Problematika zastávek veřejné hromadné dopravy. *Perner's contacts* [online]. Roč. VI, č. 4 [cit. 2021-12-30]. Dostupné z:

<https://pernerscontacts.upce.cz/index.php/perner/article/view/859/696> .

KOTLER, Philip et al., 2007. *Moderní marketing*. 4., evropské vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1545-2

KOZEL, Roman et al., 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0966-X.

MALÉŘ, Čeněk, 2018. Dopravní plán hlavního města Prahy na roky 2018 až 2020 s výhledem do roku 2022. *Pražská integrovaná doprava* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: https://pid.cz/wp-content/uploads/2018/01/DOPRAVNI_PLAN_KOMPLET.pdf .

NOVOTNÝ et al., 2017. Standard zastávek PID. *Standard zastávek pražské integrované dopravy* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: http://standardzastavek.pid.cz/wp-content/uploads/2017/09/standard_zastavek_pid.pdf .

OBSIE, Adane et al., 2020. Servicequalityof Addis Ababalightrail transit: passengers' views and perspectives. *Urban Rail Transit* [online]. Roč. VI, s. 231-243 [cit. 2021-12-30].

Dostupné z: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s40864-020-00135-2.pdf>

OJHA, Mohit Kumar, 2020. Quality of service delivery at railway platforms: a case of Allahabad. *Case Studies on Transport Policy* [online]. Dostupné z:

<https://ur.booksc.eu/book/83398524/9f3c5c>

PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA, 2019. Standardy kvality PID (železnice). *Pražská integrovaná doprava* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://pid.cz/standardy-kvality/zeleznice/>

PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA, 2018. Vyhodnocení 2018 (vlaky). *Pražská integrovaná doprava* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z:

https://pid.cz/wpcontent/uploads/system/standardy_kvality/sk_vlak_2018.pdf

PŘÍBOVÁ, Marie et al., 1996. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-299-9.

PŮČEK, Milan et al., 2005. Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2021-12-30]. ISBN 80-239-6154-3. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/spokojenost-pdf.aspx>

ŘÍHA, Zdeněk a Jan TICHÝ, 2015. Systém veřejné dopravy. *Veřejná doprava v České republice* [online]. Praha: IODA [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: http://www.ioda.cz/publikace/pub/2015_IODA_Verejna_doprava_CR.pdf. ISBN 978-80-260-8734-2.

SOUČEK, Martin, 2019. Jak udělat průzkum trhu a analýzu konkurence. *Bridge – ecommerce magazine* [online]. [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://www.ecommercebridge.cz/jak-provest-pruzkum-trhu-a-analyzu-konkurence/>

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2023. O nás, *Správa železnic* [online]. [cit. 12.05.2023]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas>

SVĚTLÍK, Jaroslav, 2018. Marketing – cesta k trhu. *Marketing Světlík* [online]. [cit. 2021-12-30]. ISBN: 978-80-86847-81-8. Dostupné z: <http://www.marketingsvetlik.cz/knihy/Marketing%20-%20cesta%20k%20trhu%20-%20Jaroslav%20Svetlik.pdf>

SŽDC TNŽ 73 6390, 2018. Nápisý názvů železničních stanic a zastávek. *Správa železnic* [online]. Praha: Správa železniční dopravní cesty [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/139626480/SZDC_TNZ-736390_20180410.pdf/a247efe9-fb11-4964-be5b-1b0a6c831956?version=1.0

TICHÝ, Jan, 2015. Systém veřejné dopravy. *Veřejná doprava v České republice* [online]. Praha: IODA [cit. 2021-12-30]. ISBN 978-80-260-8734-2. Dostupné z: http://www.ioda.cz/_publikace/pub/2015_IODA_Verejna_doprava_CR.pdf

TÝFA, Lukáš a Martin JACURA, 2010. Old silnice-železnice. *Požadavky na zařízení pro osobní přepravu na železnici* [online]. [cit. 2022-02-02]. Dostupné z: <http://old.silnice-zeleznice.cz/clanek/pozadavky-nČia-zarizeni-pro-osobni-prepravu-na-zeleznici/>

VERHOEF, Peter C. et al., 2017. Developing a service improvement system for the National Dutch Railways. *INFORMS Journal on Applied Analytics* [online]. Roč. XLVII, č. 6, s. 473-579 [cit. 2021-12-30]. Dostupné z: <https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/inte.2017.0915>

VOJTÍŠEK, Petr, 2012. Výzkumné metody – metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol. *Školy Praha* [online]. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní [cit. 2021-12-30]. ISBN 978-80-905109-3-7. Dostupné z:

https://skoly.praha.eu/files/=84121/Skripta%20V%C3%BDzkumn%C3%A9_metody.pdf.

VYKA, Miroslav et al., 2017. *Role regionální železnice ve 21. století*. Ostrava: Svaz cestujících ve veřejné dopravě

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Povinné minimální vybavení zastávek podle kategorií.....	15
Tabulka 2	Velikost výběrového vzorku	19
Tabulka 3	Plán průzkumu	26
Tabulka 4	Škála hodnocení sloužící pro účely dotazníku.....	28

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Uspořádání vazeb v železniční dopravě.....	13
Obrázek 2	Schéma nádraží	16
Obrázek 3	Věková kategorie	28
Obrázek 4	Kompetence respondentů hodnotit služby	29
Obrázek 5	Využívání veřejné hromadné dopravy	30
Obrázek 6	Spokojenost s veřejnou hromadnou dopravou	30
Obrázek 7	Využívání parkovacích prostorů	31
Obrázek 8	Spokojenost s kvalitou parkovacích prostorů	31
Obrázek 9	Využívání služby úschova kol	32
Obrázek 10	Spokojenost se službou úschova kol.....	32
Obrázek 11	Spokojenost se zajištěním bezpečnosti	33
Obrázek 12	Využívání informačních zařízení	34
Obrázek 13	Spokojenost cestujících s dostupnými informacemi.....	35
Obrázek 14	Využívání orientačního značení.....	35
Obrázek 15	Spokojenost s kvalitou orientačního značení.....	36
Obrázek 16	Využívání pokladních přepážek.....	37
Obrázek 17	Spokojenost s kvalitou pokladních přepážek.....	37
Obrázek 18	Využívání čekacích prostor.....	38
Obrázek 19	Spokojenost s kvalitou čekacích prostor.....	39
Obrázek 20	Využívání hygienických zařízení	39
Obrázek 21	Spokojenost s kvalitou hygienických zařízení	40
Obrázek 22	Využívání prodejen potravin, novin a tabáku	40
Obrázek 23	Spokojenost s kvalitou prodejen potravin, novin a tabáku	41
Obrázek 24	Využívání restaurací, kaváren a prodeje rychlého občerstvení.....	41
Obrázek 25	Spokojenost s kvalitou restaurací, kaváren a prodeje rychlého občerstvení.....	42
Obrázek 26	Využívání ostatních služeb	42
Obrázek 27	Spokojenost s kvalitou ostatních služeb.....	43
Obrázek 28	Využívání služby úschova zavazadel.....	43
Obrázek 29	Spokojenost se službou úschova zavazadel	44

SEZNAM ZKRATEK

IPC	Informační a prodejní centrum
P+R	Park & Ride Zaparkuj a jeď
PID	Pražská integrovaná doprava
PS	Prodejní středisko
VHD	Veřejná hromadná doprava

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Automaty na potraviny a studené i teplé nápoje

Příloha B Plánek stanice Praha hlavní nádraží

Příloha C Rozmístění modrých a fialových zón poblíž Hlavního nádraží

Příloha D Mapa parkovišť P+R

Příloha E Kategorizace a ceník P+R

Příloha F Velikost a ceník bezkontaktních úschoven zavazadel

Příloha A Automaty na potraviny a studené i teplé nápoje

Nápojový automat Design Line Premium e8 od společnosti Delikomat, jenž nabízí 9x instantní kávu nebo čaj do malého kelímku (160 ml), 9x instantní kávu nebo čaj do velkého kelímku (300 ml) nebo 6x zrnkovou kávu do malého kelímku (160 ml), celkem poskytuje 24 různých teplých nápojů. Společnost u automatu zaručuje dotykový přední panel z leštěného tvrzeného skla, LCD dotykovou obrazovku, která slouží zákazníkům k objednání vybraného nápoje a k nastavení množství cukru. Automat na kávu a horké nápoje má zabudovaný mincovník na vrácení mincí, umožňuje i bezkontaktní platby kartou, mobilem nebo chytrými hodinkami. Samozřejmostí je servis a údržba (instalace, zásobování, bezplatná linka a pojištění automatů), kterou společnost nabízí. Rozměry automatu jsou specifikovány hmotností 165 kg, výškou 2150 mm výška, šířkou 690 mm, hloubkou 710 mm. Maximální kapacita automatu je 500 ks malých kelímků a 300 ks velkých kelímků, síťová přípojka automatu je 230 V/50-60 Hz a maximální příkon je mezi 2100 a 3100 W.

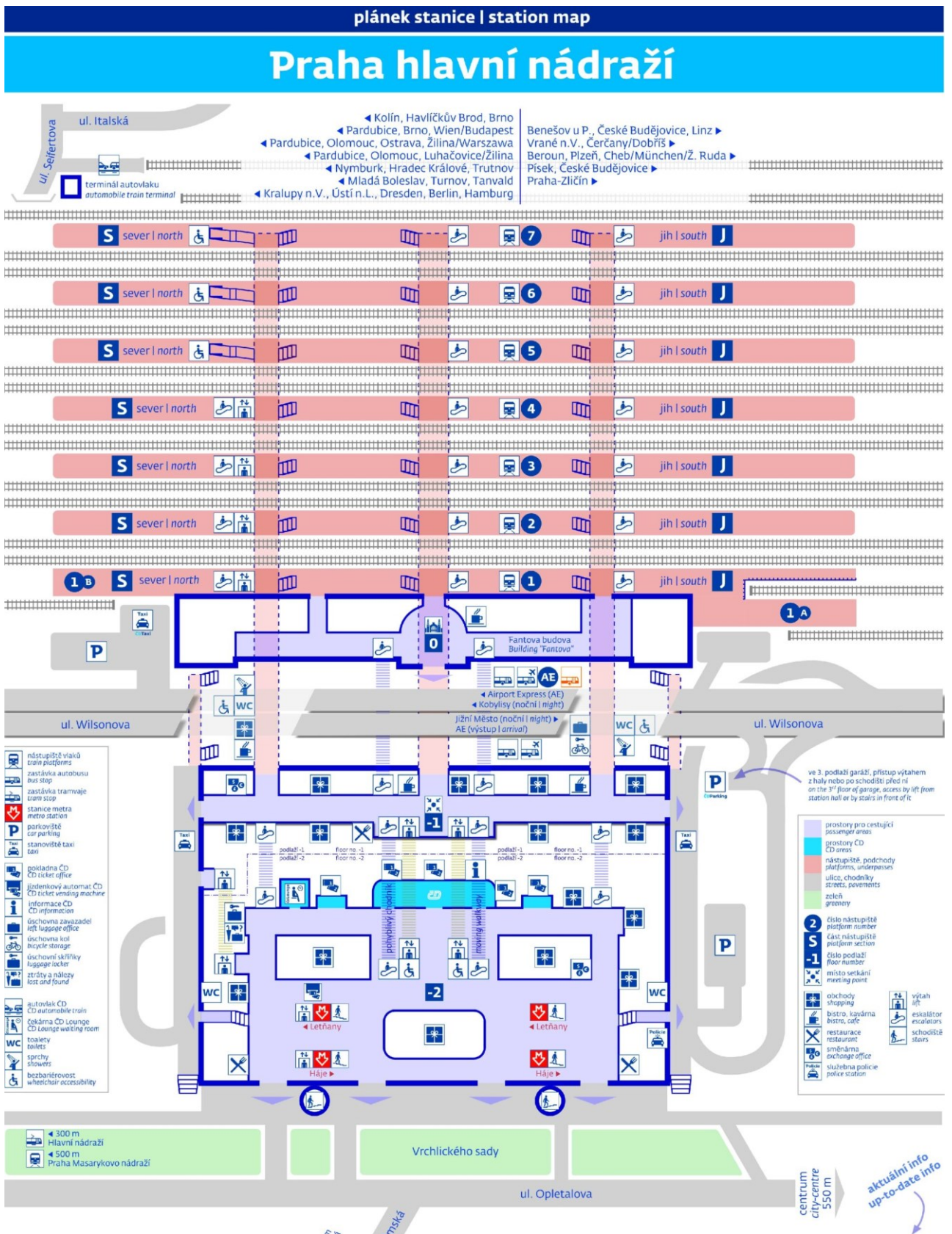


Na potraviny a nápoje by se též dal použít automat od společnosti Delikomat a to potravinový automat na kusové zboží Damian XL, který má 2x7 pater a nabízí sladké tyčinky a sušenky, slané pochutiny, bagety, sendviče a nápoje v PET lahvích i v plechovkách, celkově nabízí minimálně 55 různých druhů. Společnost zaručuje doplňování sortimentu v pravidelných intervalech i obměňování jednotlivých druhů, dále se stará o hlídání doby trvanlivosti a servis. Občerstvení lze zaplatit mincemi, bezkontaktní platební kartou, mobilem i chytrými hodinkami. Automat nabízí celkem 450 produktů, má hmotnost 420 kg, výšku 2120 mm, šířku 1250 mm a hloubku 850 mm, síťovou přípojku 230 V/50 Hz a maximální příkon 650 W.



Zdroj: Delikomat (2019)

Příloha B Plánek stanice Praha hlavní nádraží



Zdroj: ČD (2023)

Příloha C Rozmístění modrých a fialových zón poblíž Hlavního nádraží

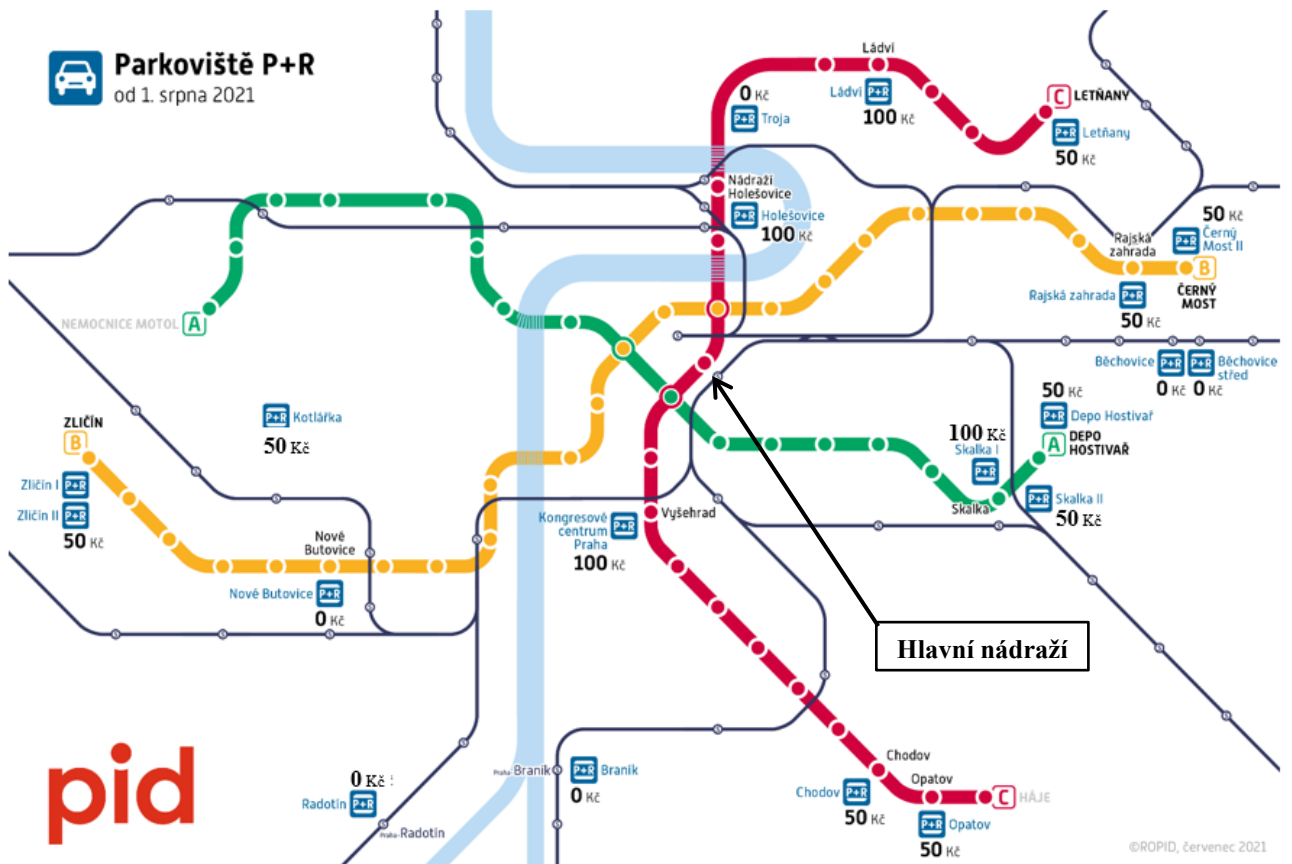


Zdroj: Mapy.cz (2023)

Příloha D Mapa parkovišť P+R



Parkoviště P+R
od 1. srpna 2021



pid

Hlavní nádraží

©ROPID, červenec 2021

Příloha E Kategorizace a ceník P+R

Zóna 0

- Zdarma
- Parkování maximálně na 12 hodin

Zóna 1

- Poplatek 50 Kč
- Cena platná v den poskytnutí služby do ukončení denního provozu parkoviště (stání maximálně 24 hodin)

Zóna 2

- Poplatek 100 Kč
- Cena platná v den poskytnutí služby do ukončení denního provozu parkoviště (stání maximálně 24 hodin)

Hodinová sazba po překročení 24 započítávaných hodin:

- Zóna 1: 10 Kč za každou započatou hodinu
- Zóna 2: 20 Kč za každou započatou hodinu

Víkendy, svátky a vánoční prázdniny nejsou do platby započítávány

Zóna 0	Zóna 1	Zóna 2
Běchovice	Černý most – parkovací dům	Holešovice
Běchovice – střed	Černý most 2 (pouze pro vozidla válečných uprchlíků z Ukrajiny, LPG/CNG)	Kongresové centrum Praha
Braník	Depo Hostivař	Ládví
Nádraží Hostivař	Chodov	Skalka 1
Nové Butovice	Kotlářka	Letňany
Radotín	Opatov	
Troja	Rajská zahrada	
Zahradní Město	Skalka 2	
	Zličín 1	
	Zličín 2	
	Letňany	

Zdroj: DPP (2023)

Příloha F Velikost a ceník bezkontaktních úschoven zavazadel

S velikost size	M velikost size	L velikost size	bike velikost size
45 x 23 x 51 (cm) tašky / bags	45 x 48 x 60 (cm) kabinový kufr / cabin luggage	45 x 97 x 60 (cm) větší kufry / larger suitcases	50-100 x 196 x 113 (cm) kola / bikes
50 CZK / 6 h 100 CZK / 24 h	75 CZK / 6 h 125 CZK / 24 h	100 CZK / 6 h 150 CZK / 24 h	250 CZK / 8 h 350 CZK / 24 h




Zdroj: Prague.eu (2023)