

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou
veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře

Petr Müller

Bakalářská práce

2023

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

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Petr Müller**
Osobní číslo: **D19097**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Téma práce: **Průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti cestujících
2. Průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře
3. Návrh opatření ke zvýšení kvality veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře

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 Průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen 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 směrnici 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 12. 5. 2023

Petr Müller v. r.

Rád bych poděkoval mému vedoucímu práce Ing. Daliborovi Gottwaldovi, Ph.D. za rychlou komunikaci, vstřícný a otevřený přístup, cenné rady a odbornou pomoc při zpracování bakalářské práce. Také bych rád poděkoval své rodině a nejbližším za podporu během psaní práce a celého studia.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá průzkumem spokojenosti cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře. V teoretické části je vymezena problematika spokojenosti s veřejnou hromadnou dopravou a také problematika průzkumu spokojenosti. Druhá část se zabývá analýzou současného stavu spokojenosti s veřejnou hromadnou dopravou v Kutné Hoře. Ve třetí části jsou pak navržena opatření pro zlepšení spokojenosti cestujících se službami veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejná hromadná doprava, průzkum, spokojenost, cestující

TITLE

Survey of satisfaction with quality of public transport in Kutná Hora

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with a survey of passenger satisfaction with the quality of public transport in Kutná Hora. The theoretical part defines the problems of satisfaction with public transport and also the problems of satisfaction survey. The second part deals with the analysis of the current state of the satisfaction with public transport in Kutná Hora. In the third part, measures are proposed for improving passenger satisfaction with public transport services in Kutná Hora.

KEYWORDS

public transport, survey, satisfaction, passenger

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH.....	11
1.1 Cestující a kvalita služeb.....	11
1.2 Kritéria kvality služeb	13
1.2.1 Dosažitelnost.....	14
1.2.2 Přístupnost.....	14
1.2.3 Informace	15
1.2.4 Čas.....	16
1.2.5 Péče o zákazníka	16
1.2.6 Pohodlí	17
1.2.7 Bezpečnost	18
1.2.8 Dopad na životní prostředí	18
1.3 Problematika průzkumu spokojenosti	19
1.3.1 Typy dat pro průzkum a jejich získávání	20
1.3.2 Kvantitativní a kvalitativní průzkum.....	21
1.3.3 Výběrový soubor.....	21
1.3.4 Velikost výběrového souboru.....	22
1.3.5 Dotazníkové šetření.....	24
2 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S KVALITOU VEŘEJNÉ HROMADNÉ DOPRAVY V KUTNÉ HOŘE	26
2.1 Informace o VHD v Kutné Hoře.....	26
2.2 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře	28
2.2.1 Dosažitelnost.....	31
2.2.2 Přístupnost.....	33
2.2.3 Informace	35
2.2.4 Čas.....	37
2.2.5 Péče o zákazníka	37
2.2.6 Pohodlí	38
2.2.7 Bezpečnost	39
2.2.8 Dopad na životní prostředí	40
2.3 Souhrn výsledků průzkumu spokojenosti cestujících se kvalitou VHD v Kutné Hoře.....	41

3	NÁVRH OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ KVALITY VEŘEJNÉ HROMADNÉ DOPRAVY V KUTNÉ HOŘE	44
3.1	Péče o zákazníka	44
3.2	Pohodlí	46
3.3	Přístupnost.....	47
3.4	Dosažitelnost.....	48
3.5	Informace	49
	ZÁVĚR	52
	POUŽITÁ LITERATURA.....	53
	SEZNAM TABULEK.....	56
	SEZNAM OBRÁZKŮ	57
	SEZNAM ZKRATEK.....	58
	SEZNAM PŘÍLOH.....	59

ÚVOD

Téma bakalářské práce se zabývá průzkumem spokojenosti cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy (VHD) v Kutné Hoře. Tato práce se soustředí na toto téma s ohledem na jeho důležitost a aktuálnost. Celosvětově je žádané, aby lidé využívali VHD tak, aby ulevili přeplněnosti měst vzhledem ke zvyšujícímu se počtu osobních automobilů a tím také zvyšující se úrovni znečištění životního prostředí.

K tomu, aby VHD mohla existovat jsou zapotřebí cestující jejichž spokojenost s VHD ovlivňuje jejich vztah k této službě a také přesvědčení, zda tuto službu začít využívat anebo v jejím využívání setrvat. Čím více spokojených zákazníků bude, tím lepší obraz bude mít VHD v očích cestujících a dopomůže k substituci osobních automobilů. Díky přechodu z automobilové dopravy na VHD se zvýší životní úroveň především obyvatel měst díky menšímu znečištění, úbytku dopravních kongescí, problémů s parkovacími místy apod. Důležité je se přizpůsobovat stále se vyvíjejícím technologiím a požadavkům cestujících, které se dají odhalit právě za pomoci průzkumů či jiné komunikace s cestujícími. Správné porozumění požadavkům cestujících a jejich implementace je velmi důležitá, aby cestující měli důvod VHD využívat.

Bakalářská práce je členěna celkem do tří kapitol. Obsah první kapitoly se zabývá teoretickým vymezením problematiky průzkumu spokojenosti cestujících a vychází z odborných dokumentů. V úvodu práce vymezuje pojmy jako cestující a kvalita služeb, dále definuje jednotlivá kritéria kvality, která jsou důležitá v kontextu celé práce a jsou využívána v průběhu všech kapitol. V závěru první kapitoly se práce zaměřuje na vysvětlení problematiky průzkumu spokojenosti tak, aby mohl být v další kapitole realizován vlastní průzkum. Jsou zde rozlišeny druhy dat, se kterými lze v průběhu průzkumu pracovat, také jsou zde definovány rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním průzkumem, následně je popsán pojem výběrový soubor a proces volení jeho velikosti a jako poslední je popsáno dotazníkové šetření.

Druhá část bakalářské práce se zaměřuje na průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře. Nejprve nastiňuje fungování VHD v Kutné Hoře před a po integraci do Pražské integrované dopravy (PID). Jako další popisuje tvorbu dotazníku, způsob sběru dat a výpočet velikosti výběrového souboru. V další části druhé kapitoly jsou prezentovány a analyzovány výsledky provedeného průzkumu z pohledu jednotlivých kritérií kvality, které byly definovány v první kapitole. Na závěr je proveden souhrn získaných dat, které slouží pro třetí část této práce.

Obsahem třetí kapitoly je navržení opatření ke zvýšení kvality VHD v Kutné Hoře. Na základě výsledků z druhé kapitoly, kde je provedena analýza současného stavu spokojenosti se službami VHD v Kutné Hoře, bylo vybráno pět oblastí, u kterých cestující cítí největší nedostatky. Pro tyto oblasti jsou v této části jednotlivě učiněny návrhy na jejich zlepšení tak, aby se zlepšila celková spokojenost cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře.

Cílem bakalářské práce je teoreticky vymezit problematiku průzkumu spokojenosti cestujících. Následně analyzovat současný stav spokojenosti cestujících se službami VHD v Kutné Hoře. Nakonec jsou navrženy opatření na zlepšení spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře, na základě výsledků analýzy v druhé části práce.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH

Tato část se zabývá vymezením teoretických pojmů jako je cestující, kvalita služeb a spokojenost s kvalitou služeb cestujících v souvislosti s VHD. Nejprve jsou definována kritéria kvality podle normy ČSN EN 13846. Dále se tato část zabývá problematikou průzkumu spokojenosti. Zaměřuje se na typy dat vhodná pro průzkum, popisuje rozdílnosti mezi kvantitativním a kvalitativním průzkumem. Závěr této kapitoly přibližuje problematiku výběrového souboru, stanovení jeho velikosti, a nakonec se pokouší vymezit pojmy související s dotazníkovým šetřením.

1.1 Cestující a kvalita služeb

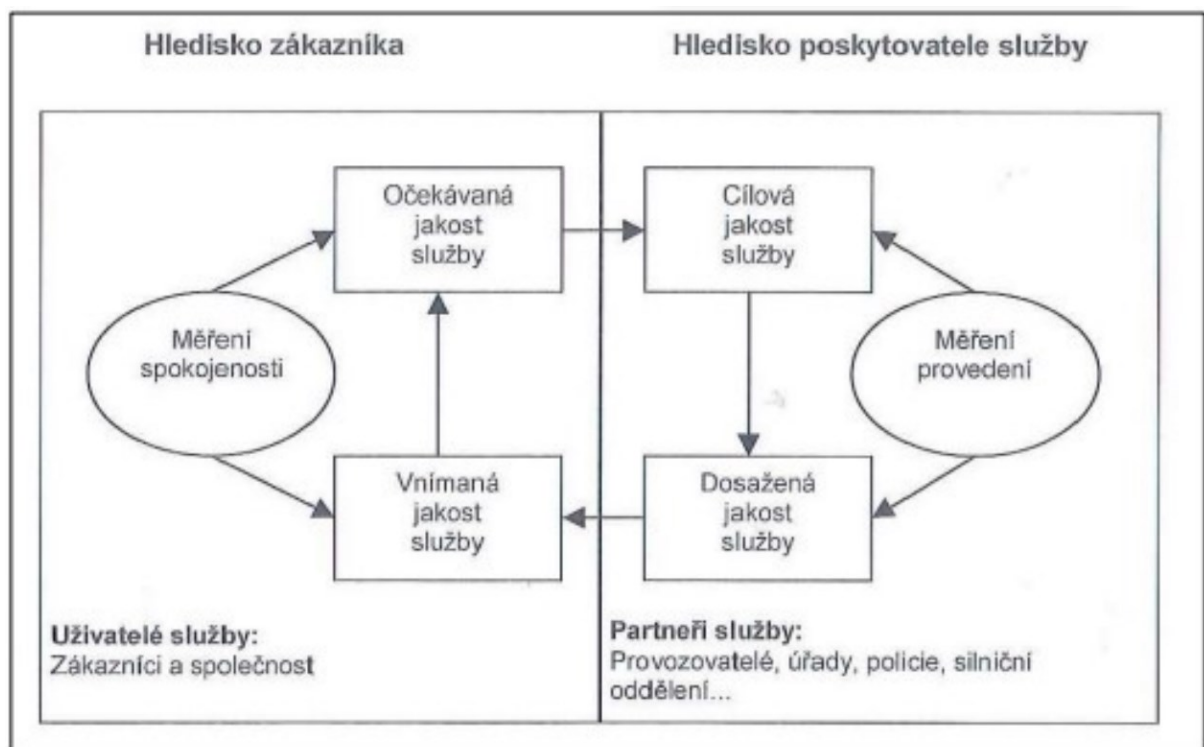
Cestující je fyzická osoba, která využívá různých dopravních prostředků ke svému přemísťování z místa na místo. Může se jednat o dopravu pozemní, kde má cestující na výběr z nejvíce možností (vlak, autobus, metro atd.), po vodě nebo vzduchem. Dle Popoola (2018) lze za cestujícího označit osobu, která se přepravuje dopravním prostředkem, ale neřídí ho ani nepilotuje nebo na něm nevykonává práci s tímto dopravním prostředkem související.

Kotler et al., (2007) popisují kvalitu jako uspokojení vyslovených nebo předpokládaných potřeb zákazníka na základě souboru prvků a vlastností služby.

Světová organizace cestovního ruchu interpretuje pojem kvalita jako „výsledek procesu, který vede k uspokojení všech legitimních potřeb, požadavků a očekávání zákazníka týkající se produktu a služeb, a to za přijatelnou cenu, v souladu se vzájemně akceptovanými smluvními podmínkami a určujícími kvalitativními determinantami, jakými jsou bezpečnost, hygiena, dostupnost služeb cestovního ruchu, transparentnost, autenticita a harmonie turistických aktivit s lidským a přírodním prostředím“ (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2010, str. 12).

Norma ČSN EN 13816 (2003) se při hodnocení přepravní služby odkazuje na tzv. smyčku jakosti. Tato smyčka naznačuje jednotlivé vztahy mezi čtyřmi odlišnými hledisky kvality služby. Mezi tyto hlediska patří: očekávaná jakost služby, cílová jakost služby, vnímaná jakost služby a dosažená jakost služby. Vztah mezi těmito čtyřmi hledisky zobrazuje obrázek 1, kde jsou jednotlivé poměry vyjádřeny pomocí šipek. Vzájemný vztah mezi hledisky je velmi důležitý a pokud nejsou rozdíly mezi těmito hledisky rozpoznány tak dochází k nerovnosti mezi skutečnou dosaženou kvalitou služby a očekáváním uživatelů služby.

Očekávaná jakost služby je kvalita požadovaná zákazníkem. Může se hodnotit pomocí součtu číselných hodnot vážených kritérií kvality. Váha těchto kritérií lze stanovit např. analýzami jakosti. Za **cílovou jakost služby** lze považovat zajištěnou úroveň kvality služby zákazníkům, která je cílem provozovatele služby. Cílová kvalita služby je ovlivňována očekáváním kvality služby od zákazníků, omezeními týkajícími se rozpočtu a techniky, konkurenční výkoností a vnitřními a vnějšími tlaky. **Dosažená jakost služby** je hodnocena z pohledu zákazníka. Dosaženou kvalitu lze měřit využitím např. měření přímého provedení. **Vnímaná jakost služby** závisí na vnímání služby zákazníkem, konkrétně na jeho osobní zkušenosti se službou (ČSN EN 13816, 2003).



Obrázek 1 Smyčka jakosti služby (ČSN EN 13816, 2003)

Podle Zapletalové (2003) kvalita služeb nemůže být měřena přesnými a absolutními hodnotami, což je způsobeno tím, že jednotlivé služby mají rozdílnou povahu a vlastnosti. Při hodnocení kvality služeb je možné využít některé techniky vyvinuté a využívané v průmyslu, ale mimo tyto techniky je potřeba pracovat i s dalšími metodami. Přístup měření kvality založený na spotřebiteli se považuje za jeden z nejdůležitějších přístupů. Tento přístup posuzuje kvalitu služby na základě maximální úrovně spokojenosti spotřebitele. Kvalita služby je dána rozdílem mezi skutečnou službou a očekávanou službou. Skutečná služba je vnímaná služba spotřebitelem, jde tedy o subjektivní prvek.

Samotná kvalita služby je tedy velice subjektivní, jelikož závisí na subjektivních pocitech zákazníka, na jeho očekáváních, potřebách a vnímání služby jako takové.

1.2 Kritéria kvality služeb

Kritéria kvality služeb se podle různých autorů často liší, ale většina autorů vychází z normy ČSN EN 13816, „*tato evropská norma specifikuje požadavky na definování, cíle a měření služeb ve veřejné přepravě osob a zavadí vodítka pro výběr metod měření*“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 7).

Tato norma doporučuje jako kritéria kvality služeb těchto následujících osm faktorů a to:

- dosažitelnost,
- přístupnost,
- informace,
- čas,
- péče o zákazníka,
- pohodlí,
- bezpečnost,
- dopad na životní prostředí.

Např. autoři Chocholáč et al., (2020) ke svému výzkumu využívají jako 4 kritéria kvality, kritéria z normy ČSN EN 13816 a to konkrétně dosažitelnost, informace, péče o zákazníka a pohodlí.

Také Hansson et al., (2019) využívají ve svém průzkumu všech osm kritérií z normy ČSN EN 13816, navíc zde jako kritérium kvality používají náklady s ohledem na to, že náklady neboli cena jízdenek patří mezi kritéria, na které cestující berou ohled.

Rašovská a Ryglová (2017) provedly průzkum, ze kterého vyplývá, že více než polovina zkoumajících firem využívá vlastní systém řízení a kontroly kvality. Tyto systémy mají ve většině případů přísnější kritéria kvality než norma ČSN EN 13816 jejíž kritéria kvality využívá 14 % zkoumaných firem. V případě, kdy si firma stanovuje vlastní kritéria kvality je podle autorek nutné, aby firma kvalitu kontrolovala. Z průzkumu autorek vyplývá, že kontrolu kvality svých služeb provádí 84 % zkoumaných firem. Pro kontrolu kvality podniky využívají všeobecně používané způsoby jako např. testy nezávislým subjektem, kontroly odpovědnými zaměstnanci, průzkumy zjišťující spokojenost zákazníků či kombinace zmíněných způsobů.

Tato práce se zaměří na kritéria, která hodnotí kvalitu služeb podle normy ČSN EN 13816.

1.2.1 Dosažitelnost

Prvním kritériem kvality služeb je dosažitelnost, kterou norma popisuje jako, „rozšíření nabízené služby v geografickém smyslu, čas, četnost a druh dopravy“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 16). Norma dosažitelnost dělí na dvě úrovně a to na: druh dopravy, síť, provoz, vhodnost a spolehlivost. Síť, se dále dělí na vzdálenost nástupní a výstupní stanice, potřebu přestupů a pokrytou oblast. Posledním hlediskem, které norma podrobněji rozděluje na další úrovně je provoz kam patří provozní doby, četnost a faktor zatížení vozidla.

Mezi druhy dopravy, které cestující může běžně využít patří letecká doprava, železniční doprava, silniční doprava, námořní a vnitrozemská vodní doprava, vertikální doprava a doprava v terénu (Jakubíková, 2012).

Dosažitelnost ovlivňuje prostorové hledisko, u kterého jde podle Mojžíše (2003) o vytváření dopravních sítí, dále polohu, počet a rozvržení terminálů a bezbariérový přístup. Jako ukazatelé prostorové dostupnosti poslouží: počet zastávek na plochu vyjádřený v km², vzdálenost od místa vzniku požadavku vyjádřená v km a pokrytí dopravní sítí vyjádřené v km/km². Hustotu dopravní sítě, která je vztažena k území nebo počtu obyvatel lze vyjádřit podle vzorce (1):

$$HS_{\dot{u}} = \frac{L_s}{R} [km \cdot km^{-2}] \quad \text{nebo} \quad HS_o = \frac{L_s}{ob} [km \cdot ob^{-1}] \quad (1)$$

Kde: L_s – délka dopravní sítě na určité území [km]

R – rozloha určitého území [km²]

Ob – počet obyvatel na určitém území [ob]

1.2.2 Přístupnost

Podle Evropské konference ministrů dopravy (ECMT) (2006) je přístupnost v přepravě uznávaná jako jeden z klíčových prvků dopravního systému, který je vysoce kvalitní, efektivní a udržitelný. Díky přístupnosti získávají uživatelé dopravního systému snadnější přístup k autobusům, tramvajím, vlakům, letadlům, lodím atd. Z lepší přístupnosti vyplývají také ekonomické výhody pro poskytovatele dopravy a služeb s dopravou související. Díky legislativním a regulačním krokům je zlepšena přístupnost přepravy pro handicapované osoby, ale také pro starší osoby, a to i díky přístupnějším dopravním prostředkům či přístupné dopravní infrastruktuře.

Curtis & Scheurer (2016) zmiňují, že přístupnost v přepravě může být důležitým faktorem při uvažování o alternativním druhu přepravy pro cestující, kteří se přepravují pomocí osobních automobilů. Především s ohledem na přetížení měst osobními automobily, na rostoucí ceny paliva a také s ohledem na emise, které jízda automobily vytváří.

Norma u kritéria přístupnosti zohledňuje vnější vztahy, kam řadí vztahy vůči chodcům, cyklistům, uživatelům taxi, uživatelům soukromých automobilů. Zmiňuje také vnitřní vztahy, do kterých patří vstupy a výstupy, vnitřní chod a přestup na jiné druhy veřejné přepravy osob. Posledním aspektem je dostupnost jízdenek, a to, zda je možné jízdenky koupit v síti nebo mimo síť a jaká je jejich platnost (ČSN EN 13816, 2003).

1.2.3 Informace

Informace se podle normy dělí na všeobecné informace, cestovní informace normální podmínky a cestovní informace abnormální podmínky. Do všeobecných informací norma řadí informace od dosažitelnosti, přístupnosti, zdrojích informací, trvání cesty, péči o zákazníka, pohodlí, bezpečnosti a informace o dopadech na životní prostředí. Norma větví cestovní informace normální podmínky na instrukce o směru cesty, identifikaci nástupní a výstupní stanice, označení směru jízdy vozidla, informace o trase, čase, jízdném a typu jízdenky. Mezi cestovní informace abnormální podmínky norma řadí informace o současném a budoucím stavu sítě, o dostupných alternativách, o vrácení peněz a náhradách, o návrzích a stížnostech a o ztrátách na majetku. Norma samotné informace popisuje jako „*systematické opatření znalostí o systému veřejné přepravy osob k pomoci při plánování a vykonávání cest*“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 17).

Informace by podle Mojžíše (2003) měly být především dostupné v dopravních terminálech, o jejichž umístění by měly informovat obce, ale také na řadě jiných míst jako jsou informační střediska měst a obcí, obecní úřady, reklamní plochy. V dnešní době by měla být samozřejmá dostupnost informací na internetu. V případě, kdy jsou nutné změny v jízdních řádech je nutné informovat cestující v dostatečném časovém předstihu. Informace by měl dopravce poskytovat i při průběhu samotné přepravy, konkrétně informace, kdy vystoupit či přestoupit, informace o návaznosti spojů (např. čekací doby, spojení s přípojem, oznámení zpoždění). Dopravce také zajišťuje srozumitelnou orientaci ve výpravních bodech a přilehlých prostorech. Vztah mezi vlastnostmi informovanosti a jejich ukazatele zobrazuje obrázek 2.

Vlastnost	Ukazatel (jednotka)
Informovanost před zahájením přepravy	počet informací a jejich dostupnost (uvnitř, vně dopravního systému)
Informovanost při zahájení přepravy	počet míst a dosažitelnost
Informovanost během přepravy	možnost a rychlost získání informace o dalším průběhu cesty
Informovanost po ukončení přepravy	lhůta vyřízení reklamace

Obrázek 2 Vlastnosti informovanosti a jejich ukazatele (Mojžíš, 2003)

1.2.4 Čas

Faktor času norma dělí na dobu trvání cesty a dodržení jízdního řádu. Doba trvání cesty se větví na dobu plánování cesty, dobu nástupu a výstupu, dobu v nástupní či výstupní stanici a dobu strávenou ve vozidle. Dodržení jízdního řádu obsahuje podle normy přesnost a pravidelnost. Čas norma definuje jako, „*aspekty času týkající se plánování a vykonání cest*“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 18).

Aby dopravce vyhověl časovým požadavkům cestujících je podle Mojžíše (2003) potřeba aby přeprava byla spolehlivá. Dopravce by měl dodržovat jízdní řád čímž eliminuje nepravidelnost jednotlivých spojů, jejich zpoždění, vynechání a nestihnutí přípoje. V mimořádných obdobích dopravce zajišťuje dostatečný počet spojů s dostatečnou přepravní kapacitou. Za mimořádná období se považují období, která mají vliv na rozhodnutí o využití veřejné dopravy. Jde o denní, týdenní nebo roční období jako např. dopravní sedlo či špička, pracovní den, víkend, státní svátek, léto, zima, prázdniny nebo školní rok. Časová kritéria jsou také ovlivněna docházkovou vzdáleností na místa odkud je doprava uskutečňována (zastávky, stanice), stejně jako jsou ovlivněna rychlostí přepravy, „*k času přemístění konkrétním dopravním prostředkem je potřebné přičíst i další časy: doby potřebné na přestup, dobu čekání na spoj, čas potřebný k dosažení nástupního místa dopravního prostředku z výchozího bodu, čas potřebný k přemístění do cíle cesty z výstupního místa dopravního prostředku*“ (Mojžíš, 2003, str. 23).

1.2.5 Péče o zákazníka

Norma člení péči o zákazníka na závazek, vztahy se zákazníky, personál, pomoc, podporu a volbu jízdenek. Péče o zákazníka je definována jako, „*prvky služby zavádějící*

nejtěsnější praktické spojení mezi standardní službou a požadavky jakéhokoliv jednotlivého zákazníka“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 16).

Podle Vašítkové (2014) je při poskytování některých služeb nutné, aby zákazník pobýval v provozovně, dokud není služba provedena. U těchto případů je zákazník považován za hosta a poskytovatel zákazníkovi umožní na službu vyčkat v čekárně kde mu může nabídnout i jiné produkty, které se netýkají přepravy samotné jako například časopisy, televizi či občerstvení. Tyto produkty může poskytovatel nabízet i při přepravě samotné. Jako příklad péče o zákazníka autorka uvádí soukromé provozovatele vlakové přepravy, a to konkrétně společnosti RegioJet a LEO Express, kdy tyto společnosti nabízejí nápoje či noviny zadarmo a další občerstvení, které jsou pro zákazníka využívající přepravní služby těchto společností cenově zvýhodněné.

Slavík (2014), který ve své knize čerpá z interních materiálů Dopravního podniku hl. m. Prahy uvádí jako příklad, fungování normy ČSN EN 13816 v praxi, Dopravní podnik hlavního města Prahy, a to konkrétně metro. Podle autora je základem péče o zákazníka správně označený a čistý prostor, ve kterém se zákazníci pohybují, funkční a přístupné informace a zařízení pro odbavení cestujících, pozornost a profesionální přístup od zaměstnanců metra. Cílová kvalita služby by měla být splněna z 90ti %. Splnění tohoto ukazatele je vyhodnocováno pomocí tajně prováděného zákaznického testu.

1.2.6 Pohodlí

Norma ČSN EN 13816 (2003) pohodlí rozděluje na využitelnost zařízení pro pasažéry, místa k sezení a prostor pro personál, jízdní komfort, podmínky prostředí, doplňková zařízení a ergonomii. Dále norma člení využitelnost zařízení pro pasažéry na využitelnost v nástupní a výstupní stanici. Místa k sezení a prostor pro personál větví na místa ve vozidle a v nástupní a výstupní stanici. Jízdní komfort člení na komfort při řízení, při startování či zastavování a komfort při vnějších faktorech. Podmínky prostředí dělí na atmosféru, ochranu před počasím, čistotu, jas, světlost, dopravní zácpy, hluk a jinou nežádoucí činnost. Doplňková zařízení rozděluje na toalety či umývárny, zavazadla a jiné předměty, komunikaci, sdělování, občerstvení, nákupní možnosti, a možnost zábavy. Nakonec člení ergonomii na volnost pohybu a zařízení nábytkem. Norma formuluje pohodlí jako, „*prvky služby zaváděné za účelem vytvoření relaxačních a volný čas naplňujících cest veřejnou přepravou osob“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 16).*

Gašparík a Kolář (2017) v knize uvádějí, že kolej s ohledem na pohodlí musí u železniční dopravy splňovat konkrétní geometrický systém tak aby vyhovoval dostatečně

kvalitnímu pohodlí pro cestující. Konkrétně se jedná o výškové a směrové usazení koleje, její rozchod a reciproční výškové umístění dvou kolejnicových pásů. Díky tomu je zajištěn bezpečný pohyb vozidel a jejich pohodlí. Aby bylo zabezpečeno dostatečné pohodlí pro personál vlakové soupravy, konkrétně pro strojvedoucího, je jeho stanoviště vybaveno klimatizací, ventilátorem, umyvadlem a ledničkou

1.2.7 Bezpečnost

Norma bezpečnost člení na osvobození od zločinnosti, osvobození od nehod a řízení ve stavu nouze. Bezpečnost je definovaná normou jako, „*vědomí osobní ochrany zákazníků, odvozené ze skutečných měření a od činnost vedoucích k zajištění, že zákazníci jsou si těchto měření vědomi*“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 18).

Mojžíš (2003) zmiňuje, že si cestující ve většině případů při výběru dopravního prostředku přímo neuvědomují význam faktoru bezpečnosti. Úroveň bezpečnosti jednotlivých dopravních prostředků cestující vnímají většinou povědomě. Na bezpečnost dopravního prostředku lze nahlížet z různých hledisek jako jsou prvky aktivní a pasivní bezpečnosti vozidel, ponehodová bezpečnost, bezpečnost z hlediska kriminality, bezpečnost ve stanicích a zastávkách s ohledem na nástup a výstup cestujících či přístup na nástupiště. Projevem kvality v přepravních službách souvisejícím s bezpečností je zachování života a zdraví cestujících a jejich věcí a zavazadel. Autor uvádí vlastnosti bezpečnosti a jejich ukazatele jako je bezpečnost provozu, u které je jako ukazatel počet nehod na určité absolutní ukazatele (počet/km, počet/oskm, počet/spoj) a výše škod na určité absolutní ukazatele (Kč/km, Kč/oskm) nebo způsobilost obsluhy, u které je ukazatelem četnost školení a náročnost zkoušek.

1.2.8 Dopad na životní prostředí

Norma dopad na životní prostředí rozděluje na znečišťování, přírodní zdroje a infrastrukturu. Definuje ho jako, „*účinek na životní prostředí vyplývající ze zajištění služby veřejné přepravy osob*“ (ČSN EN 13816, 2003, str. 17).

Kraus et al., (2022) ve své knize uvádí, že doprava má stále větší vliv na životní prostředí. Negativně ovlivňuje zdraví jednotlivců a celé společnosti konkrétně faktory jako jsou emise, vibrace, hluk, negativní vliv na vodu a půdu, nehody a zastavení orné půdy dopravní infrastrukturou. Doprava pro svůj chod také spotřebuje velké množství energie převážně energetické suroviny jako je např. ropa, která je nejvíce spotřebovávanou surovinou. Největším znečišťovatelem ovzduší z dopravní sféry je stále se rozvíjející automobilová

doprava, která je závislá na fosilních palivech. Mezi emise, které vozidla svým provozem vytváří patří oxidy dusíku, suspendované částice frakce PM10 a PM2,5 a oxid uhelnatý.

Autoři uvádějí, že příčinou znečišťování ovzduší je nedokonalé spalování směsi paliva v motoru. Konkrétně dochází k znečišťování ovzduší kvůli nespáleným částem uhlovodíku a oxidu uhelnatého. Uvádějí také že, „až 30 % občanů Evropské unie žijících ve městech je vystaveno hladinám znečišťujících látek v ovzduší překračující normy EU pro kvalitu ovzduší. Nezanedbatelné jsou také emise oxidů dusíku. Suspendované částice se do ovzduší dostávají jak prostřednictvím výfukových plynů z osobních i nákladních automobilů, tak prostřednictvím otěrů brzdových destiček automobilů a abraží vozovky“ (Kraus et al., 2022, str. 27).

Kraus et al., (2022) také neopomínají další faktor ovlivňující životní prostředí a to hluk, který ovlivňuje zdraví osob a jejich zájem na konkrétním místě pobývat. Evropská agentura pro životní prostředí vydala v roce 2020 zprávu o hlukovém znečištění. Z této zprávy vyplývá, že hlukové znečištění je jeden z největších zdravotních ohrožujících problémů v Evropě. Tento problém se projevuje i s ohledem, na to že jedna pětina obyvatel Evropské unie žije v prostředí, které se kvůli velkému hluku považuje za zdraví škodlivé. Hluk ze silniční dopravy patří mezi největší příčiny hlukového znečištění, kdy přibližně 113 milionů osob je přes den vystaveno hluku, který přesahuje 55 dB a v noci 79 milionů osob hluku přesahující 50 dB (European Environment Agency, 2020).

Světová zdravotnická organizace v roce 2018 uvedla, že přes den by hluk vyprodukovaný ze silniční dopravy neměl přesahovat 53 dB a přes noc 45 dB (World Health Organization Regional Office for Europe, 2018).

Krause et al. (2022) zmiňují, že, „před přílišným hlukovým znečištěním je možné se bránit celou řadou opatření, mezi které patří hlukové bariéry nebo absorbéry (především ve vnitřních prostorech). Tato řešení však mohou být finančně náročná, proto je vhodné využít specializovaného měření a simulačních metod, které mohou analyzovat současný stav a navrhnout vhodné řešení“ (Kraus et al., 2022, stránky 47-48).

1.3 Problematika průzkumu spokojenosti

U problematiky průzkumu spokojenosti je potřeba rozlišit pojmy průzkum a výzkum. Kozel, Mynářová, & Svobodová (2011) zmiňují, že jsou tyto dva výrazy mnohdy nesprávně používány a ztotožňovány. Průzkum definují jako jednorázovou aktivitu, která, „probíhá v kratším časovém horizontu a zpravidla nezachází do takové hloubky jako výzkum“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, str. 13). Autoři tvrdí, že průzkum provádí osoby

v každodenním životě, kdy např. porovnávají dva produkty nebo se pokouší nalézt produkt, který by byl nejvhodnější pro jejich potřeby. V současné době je podle nich nejčastějším prostředkem pro provedení průzkumu internet a různé internetové vyhledávače a srovnávače. Jako příklad uvádí srovnávač heureka.cz. Kozel (2006) ve své další knize také zmiňuje, že průzkum a výzkum odlišuje časová náročnost provedení kdy průzkum není tak časově náročný a také není tak podrobný jako výzkum.

Smith a Albaum (2005) píší, že výzkum si klade za cíl nalézt relativní informace či principy, a to na základě zkoumání předmětu nebo problému. Toto zkoumání by mělo být systematické a objektivní. Kozel, Mynářová, & Svobodová (2011) zmiňují, že „*hlavními charakteristikami marketingového výzkumu jsou jeho jedinečnost (informaci má k dispozici pouze zadavatel výzkumu), vysoká vypovídací schopnost (zaměření se na konkrétní skupinu respondentů) a aktuálnost takto získaných informací. Zároveň je marketingový výzkum doprovázen relativně vysokou finanční náročností získání informací, dále vysokou náročností na kvalifikaci pracovníků, čas a použité metody*“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, str. 13). Podle autorů by osoby provádějící výzkum měli hledat nové postupy řešení problému. Výzkum by se měl řídit podle určitých zásad jako objektivnost či systematická. Při zkoumání daného problému by měli využít kombinace více metod a čerpat ze zdrojů, které jsou na sebe nezávislé. Díky uvedeným postupům se vyhnou finančním ztrátám.

Soukalová (2015) uvádí, že společně s experimentem a pozorováním je mnohdy využívanou metodou výzkumu průzkum, „*jehož výsledky nám poskytují informace o chování spotřebitelů, jejich motivaci, ale i spokojenosti či nespokojenosti, periodicitě nakupování a o mnoha dalších faktorech nákupního chování. Nástrojem pro získávání informací je zpravidla jedna z mnoha forem dotazování, např. dotazník, anketa, formální či neformální pohovor, řízená diskuse atd*“ (Soukalová, 2015, str. 28).

1.3.1 Typy dat pro průzkum a jejich získávání

Podle Šafrové Dražilové (2019) lze využít pro získávání dat dvě možnosti, a to sběr primárních dat nebo využití dat sekundárních. Při sběru **primárních dat** se sběratel sám rozhoduje, jaká data bude získávat, má tedy pod kontrolou výběr respondentů, otázek, typu dotazování. Tato metoda může být časově i finančně náročná, ale její výhodou je absolutní kontrola nad sběrem dat. Výsledek sběru takových dat záleží na samotném sběrateli dat.

V případě využití **dat sekundárních** není podle autorky nutné data sbírat, jelikož lze využít již nasbíraných dat od někoho jiného. Využití sekundárních dat je levnější a rychlejší metodou, nevýhodou jsou možné rozdílnosti v porovnání s daty, která jsou potřebná pro

průzkum. Zaleží na tom, do jaké míry se shoduje cíl již provedeného průzkumu s cílem průzkumu, pro který by bylo možné tato data využít. Autorka zmiňuje, že, „nerozhodujeme o zacílení, o způsobu sběru dat ani o konkrétních otázkách a musíme se spoléhat na odbornost toho, kdo výzkum provedl. Sekundární výzkum také nemusí být úplně aktuální a většinou se nedostaneme k důležitým výsledkům za jednotlivé respondenty. K dispozici máme zpravidla jen souhrny a vyhodnocení, takže nezbyvá nic jiného než věřit tomu, že jsou zpracované správně“ (Šafrová Drášilová, 2019, str. 376).

1.3.2 Kvantitativní a kvalitativní průzkum

V případě kdy je prováděn primární průzkum se využívá dvou druhů primárních dat podle Kozla, Mynářové a Svobodové (2011) jde o data kvantitativní nebo kvalitativní a podle toho se průzkum dělí.

Autoři uvádějí, že „kvantitativní výzkum se zabývá získáváním dat o četnosti výskytu něčeho, co již proběhlo nebo se děje právě nyní. Výjimečně sleduje budoucnost (předpokládaná poptávka nebo spotřeba“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, str. 158). Při získávání kvantitativních dat je podle autorů cílem získat číselně vyjádřitelná data. Machková (2009) říká, že „kvantitativní výzkumy používají metodu dotazování a lze je provádět formou osobních rozhovorů, anketárním šetřením, telefonickým dotazováním a dotazováním přes internet. Cílem výzkumu je zjistit, jak velká část cílové skupiny vykazuje určité konkrétní znaky (má určitý názor, vlastnosti, zvyky, majetek atp.). Podle odhadů převažují celosvětově metody kvantitativního výzkumu (80 % použitých výzkumných metod připadá na kvantitativní výzkum, 20 % na výzkum kvalitativní“ (Machková, 2009, str. 47).

Kozel, Mynářová, & Svobodová (2011) tvrdí, že, „kvalitativní výzkum pátrá po příčinách, proč něco proběhlo nebo proč se něco děje. Většina zjišťovaných údajů probíhá ve vědomí nebo v hůře měřitelném podvědomí spotřebitele. Základ je v psychologii, potřebujeme často psychologickou interpretaci (odbornou pomoc specialistů, psychologickou přípravu tazatelů“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, str. 158). Machková (2009) říká, že při sběru kvalitativních dat jsou nejčastěji využívány skupinové rozhovory, hloubkové rozbory a projektivní techniky. Díky těmto metodám je možné zjistit informace vysvětlující pohnutky k chování spotřebitelů.

1.3.3 Výběrový soubor

Při provádění průzkumu se rozlišuje základní a výběrový soubor. Dle Šafrové Drášilové (2019) se za základní soubor považuje skupina osob, které se průzkum týká a kterou by osoba provádějící průzkum chtěla oslovit. V některých případech může být

základní soubor konkrétní seznam jmen v jiných případech zase skupina osob, ve které se tyto osoby identifikují stejným spotřebitelským chováním či jinými vlastnostmi, které tuto skupinu spojují. Naproti tomu **výběrový soubor** podle autorky počítá s osobami, které budou konkrétně osloveny jde tedy o podmnožinu základního souboru. Platí pravidlo, že respondenti z výběrového souboru musí patřit také do základního souboru.

Cílem je podle Šáfrové Drášilové (2019) to, aby byl výběrový soubor reprezentativní. Reprezentativnost zajistí, že respondenti ve výběrovém souboru budou mít stejné známé i neznámé vlastnosti jako osoby v základním souboru. Při tvorbě výběrového souboru může dojít podle autorky k náhodné nebo systematické chybě. Náhodná chyba je způsobena tím, že oproti základnímu souboru pracujeme s menším vzorkem respondentů. V případě systematické chyby jde o špatně zvolenou metodu výběru respondentů do výběrového souboru.

K reprezentativnosti výběrového souboru také poslouží způsob výběru respondentů. Podle Kozla, Mynářové a Svobodové (2011) je náhodný proces výběru respondentů klíčem k reprezentativnosti s ohledem na to, že každý člen základního souboru může být vybrán. Autoři uvádí, že, „*k dosahování náhodnosti používáme například tyto nástroje:*

- **losování** – *v osudí jsou všichni členové základního souboru (využití u menších základních souborů);*
- **tabulky náhodných čísel** – *v seznamu členů základního souboru mají všichni členové své pořadové číslo a jsou vybráni, pokud je toto číslo také ve vygenerované tabulce náhodných čísel (využití u velkých základních souborů);*
- **systematický výběr** – *nejprve náhodně vybereme jednoho člena základního souboru (např. losem nebo generováním), následně se vybírá každý n-tý člen za předpokladu seřazení členů podle určité posloupnosti – věk, IQ, příjem aj. (využití u velkých souborů, kde nemá smysl očíslovat všechny členy);*
- **nezávislý znak** – *méně využívaný způsob, např. podle počátečních písmen příjmení, podle data narození atd.*“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, stránky 195-196).

1.3.4 Velikost výběrového souboru

Zda jsou získané informace přesné souvisí podle Tahala (2017) s velikostí výběrového souboru. Pokud je správně zvolený výběr respondentů potom se bude přesnost výsledků průzkumu zvětšovat s velikostí výběrového souboru. Při výběru respondentů je možné se dopustit výběrové chyby. Tato chyba nastává, pokud jsou respondenti vybráni špatným způsobem. S velikostí výběrového souboru souvisí interval spolehlivosti. Tento interval se

snižuje v případě správného výběru respondentů. Čím je interval spolehlivosti nižší tím více se výběrový soubor zastoupením respondentů blíží reálnému zastoupení v základním souboru. Zároveň, ale interval spolehlivosti je minimálně ovlivněn velikostí základního souboru, jak lze vidět v tabulce 1, kdy jsou některé hodnoty intervalu spolehlivosti u jedné velikosti výběrového souboru totožné pro různé velikosti základního souboru.

Tabulka 1 Příklady intervalů spolehlivosti pro různé velikosti základního a výběrového souboru

Velikost výběrového souboru	Interval spolehlivosti při velikosti základního souboru 20 000	Interval spolehlivosti při velikosti základního souboru 500 000	Interval spolehlivosti při velikosti základního souboru 10 000 000
100	9,78	9,80	9,80
200	6,90	6,93	6,93
500	4,33	4,38	4,38
1 000	3,02	3,10	3,10
5 000	1,20	1,38	1,39

Zdroj: Tahal (2017)

Kozel, Mynářová, & Svobodová (2011) uvádějí, že v praxi se využívají pro správný postup sestavení výběrového souboru tyto přístupy, „

- **Nákladový přístup.** Založen na kalkulaci finančních a časových nákladů na zjištění odpovědí od jednoho respondenta. Dopředu určený celkový rozpočet je porovnán s jednotkovými náklady, výsledkem čehož je výpočet, kolik oslovení respondentů stanovený rozpočet umožňuje.
- **Slepý odhad.** Vychází subjektivně z intuice, z dosavadních zkušeností (podle jiných srovnatelných výzkumných projektů), příp. podle tradice (např. u domácností se za tradiční považuje 1 000 respondentů). Čím je naše výzkumná praxe kratší, tím je přesnost a spolehlivost tohoto výběru výrazně horší.
- **Statistický přístup.** Je nejpřesnější, protože velikost výběrového souboru určuje pomocí statistických metod. Požadovaný rozsah se liší především v závislosti na variabilitě (směrodatné odchylce) výskytu zkoumaného znaku v základním souboru, na požadované míře přesnosti (chybě) odhadu a koeficientu spolehlivosti“ (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011, stránky 198 - 199).

Při využití statistického přístupu pro výpočet velikosti výběrového vzorku je nutné jako první provést výpočet výběrové chyby, která se podle Hague (2003) vypočte podle uvedeného vzorce (1) (konkrétní vzorec počítá s pravděpodobností 95 %, při které se využívá hodnota 1,96):

$$\text{Výběrová chyba} = \frac{1,96\sqrt{p\%(100-p\%)}}{n} \quad (1)$$

Kde: p – braná hodnota

n – velikost vzorku

Následně se pro výpočet velikosti výběrového vzorku podle Hague (2003) použije následující vzorec (2):

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

Kde: se – schválená chyba

p – očekávaná chyba

V případě, kdy se pracuje se základním souborem čítajícím méně než 100 000 osob použije se podle Hague (2003) tento vzorec (3):

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

1.3.5 Dotazníkové šetření

Základním nástrojem dotazníkového šetření je dotazník, o kterém Kotler a Keller (2017) píše jako o formuláři v papírové či elektronické podobě, který obsahuje několik otázek, na které respondenti odpovídají. Tyto otázky v některých případech obsahují předem stanovené varianty odpovědí. Dotazník může být užitečný jak pro tazatele, tak i respondenta nebo oba subjekty a lze označit jako psaný řízený rozhovor. Podle Kozla, Mynářové, a Svobodové (2011) se význam dotazníku zakládá na získávání informací od respondentů, na udělení struktury a usměrnění procesu čtení (rozhovoru), na vytvoření sjednocené šablony určené pro zápis dat v podobě odpovědí a na ulehčení zpracování dat. Dotazování může probíhat formou **osobního dotazování** kdy by měly být instrukce pro tazatele označeny odlišně např. kurzívou. V tomto případě může tazatel respondentovi nabídnout odpověď i z jiného dokumentu, který obsahuje např. loga, seznamy atd. Formou **telefonického dotazování** v tomto případě by měl být dotazník kratší, aby tazatel udržel pozornost respondenta. Odpovědi si tazatel zapisuje většinou do počítače, kde má samotný dotazník. Formou **online dotazování**, kdy podoba dotazníku závisí na formě distribuce dotazníku. Dotazník může být distribuován např. emailem, přes sociální sítě, či webové stránky. Poslední formou je **písemné dotazování**. V tomto případě by měl být dotazník sestaven tak aby byly

otázky co nejvíce pochopitelné pro respondenta, jelikož nemá možnost se zeptat na jejich upřesnění. S ohledem na nízkou návratnost bývá součástí písemného dotazování také motivační průvodní dopis.

Dotazník může být konstruován jako strukturovaný, polostrukturovaný a nestrukturovaný. Podle Příborové (1996) má **strukturovaný** dotazník pevnou a logickou strukturu a ve většině případů využívá otázky s daným počtem variant odpovědí. Výhodou tohoto typu dotazníku je rychlost, snadné vyplnění, možnost porovnání odpovědí, jednoduchost zpracování dat. Mezi nevýhody patří nižší informační hodnota, jelikož respondent odpovídá pouze na předem dané otázky. **Polostrukturovaný** dotazník má podle Kozla, Mynářové, a Svobodové (2011) navíc polouzavřené nebo otevřené otázky. S ohledem na větší množství získaných informací je vyhodnocení dotazníku složitější. **Nestrukturovaný** dotazník představuje podle Reichela (2009) pouze dané téma a nepopsaný papír, na který se má respondent volně rozepsat.

Dotazník by měl podle Foreta (2008) obsahovat otázky, které jsou jednoznačně a srozumitelně formulované. Dotazník by neměl častokrát obsahovat otázky kvůli kterým je respondent nucen dlouze vzpomínat, přesně počítat či složitě odhadovat. Podle autora je snahou formulovat otázky tak aby byly, „*co nejvíce validní, abychom se skutečně ptali na to, co chceme a potřebujeme zjistit. Validita otázky se může změnit například jinými časovými, sociálními, kulturními podmínkami výzkumu*“ (Foret, 2008, str. 49).

Otázky v dotazníku se dělí na otevřené, uzavřené, polouzavřené. V případě **otevřené otázky** podle Kozla, Mynářové, a Svobodové (2011) není respondentovi nabídnuta žádná varianta odpovědi a respondent odpovídá podle svých myšlenek. Výhodou otevřených otázek je, že respondentovi není nic podsouváno, není ve své odpovědi nijak omezován, má prostor vyjádřit vlastní názor a je motivován se hlouběji zamyslet. Nevýhodou je kladení vysokých nároků na paměť respondenta, delší doba tvorby odpovědi, nečitelnost odpovědi v případě, kdy respondent odpověď zapisuje ručně a složitá interpretace získaných dat. **Uzavřené otázky** a odpovědi na ně jsou standardizovány, tím pádem respondent označuje vybranou odpověď. Výhodou je rychlé vyplnění odpovědi, lepší formulace odpovědi díky předurčeným variantám, větší ochota respondentů spolupracovat, jednotné zaznamenání odpovědí, snadné zpracování získaných dat od respondentů. **Polouzavřené** otázky jsou kombinací předchozích dvou typů otázek díky tomu, že spojují jejich výhody, ale také nevýhody. Výhodou polouzavřených otázek je jejich použití v případě, kdy nejsme schopni uvést všechny varianty odpovědi. Nevýhodou je možnost velkého počtu neutrálních odpovědí při špatné formulaci otázky.

2 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S KVALITOU VEŘEJNÉ HROMADNÉ DOPRAVY V KUTNÉ HOŘE

Tato část se zabývá základními informacemi o VHD v Kutné Hoře, o jejím fungování před a po integraci do PID v roce 2021, dále fakty týkajícími se linek, které jsou v Kutné Hoře v rámci VHD provozovány a také dopravci, kteří na těchto linkách zajišťují přepravu cestujících. V další části jsou popsány přípravy na realizaci průzkumu a samotného sběru dat. Následně jsou data postupně vyhodnocena na základě kritérií kvality spokojenosti uvedenými v teoretické části této práce. V poslední části druhé kapitoly se práce zaměřuje na souhrn dat, která byla postupně vyhodnocena a také jsou zde popsány nedostatky VHD v Kutné Hoře vyplývající z průzkumu, pro které budou v třetí kapitole navrženy změny, tak aby přispěly ke zlepšení těchto nevyhovujících aspektů.

2.1 Informace o VHD v Kutné Hoře

Do srpna roku 2021 fungovala v Kutné Hoře městská hromadná doprava (MHD), čítající 7 linek. Podle Společnosti pro veřejnou dopravu první až pátá linka společně se sedmou linkou sloužily pro obyvatele města a jejich každodenní přesuny. Linka číslo 6, označovaná jako Touristbus nebyla určena pro obyvatele města, ale pro turisty, kteří Kutnou Horu navštěvovali. Tato linka fungovala jen v letní sezóně. Linky měly licenční označení 245001 – 245005 a 245007, ale z praktických důvodů se využívalo přehlednější městské označení 1 – 5 a 7. Linky číslo 1 – 5 jezdily pouze ve všední dny a zajišťovaly dopravní obsluhu v časech cca od 4:30 do 22:30. O víkendech a státních svátcích jezdila pouze linka číslo 7, která jezdila na stejné trase jako linka číslo 1 a to v čase cca od 5:30 do 21:00. Nejvýznamnější linkou byla linka číslo 1, která měla v pracovní dny v provozu jeden až dva spoje za hodinu. Konkrétně ve špičkách jezdila cca v třicetiminutových intervalech a v sedle v hodinových intervalech. Linky číslo 2, 4 a 5 sloužily především pro cestující zaměstnané v průmyslové zóně na okraji města. Linka číslo 1 a 7 přepravovala cestující také do dvou přilehlých obcí Hlízov a Malín. MHD v Kutné Hoře zajišťovala společnost ARRIVA VÝCHODNÍ ČECHY a.s. (dříve Veolia Transport Východní Čechy a.s. nebo CONNEX Východní Čechy a. s.) (Společnost pro veřejnou dopravu, 2011).

PID (2021) uvádí, že v srpnu roku 2021 v Kutné Hoře zanikla MHD, a to v rámci integrace veřejné dopravy na Kolínsku, Kutnohorsku a Uhlířskojanovicku. V těchto oblastech se veřejná doprava začlenila do integrovaného systému Prahy a Středočeského kraje a bylo zrušeno 73 linek Středočeské integrované dopravy. Všechny zrušené linky včetně

kutnohorské MHD byly nahrazeny osmatřiceti novými linkami PID. Na dalších čtyřiadvaceti linkách PID a šesti linkách Středočeské integrované dopravy byl upraven provoz. Tyto změny se udály proto, aby došlo ke koordinaci linek mezi sebou, k návaznosti linek na vlakové spoje, k přehlednějšímu linkovému vedení a posílení provozu v pracovní dny i o víkendech.

VHD Kutná Hora (2023) uvádí, že v rámci PID lze v Kutné Hoře v současnosti využívat celkem 13 linek, které lze vidět v tabulce 2. Na těchto 13 linkách se o přepravu starají tři dopravci, a to konkrétně ARRIVA autobusy a.s., ČSAD POLKOST, spol. s r.o. a Okresní autobusová doprava Kolín, s.r.o.

Tabulka 2 Autobusové linky VHD v Kutné Hoře

Linka	Oblast	Dopravce
381	Praha, Háje – Čáslav, obchodní centrum	ČSAD POLKOST, spol. s r.o.
481	Soběšín – Uhlířské Janovice – Kutná Hora – Čáslav	ARRIVA autobusy a.s.
533	Kutná Hora – Týnec nad Labem – Chlumeck nad Cidlinou	ČSAD POLKOST, spol. s r.o.
		Okresní autobusová doprava Kolín, s.r.o.
705	Poděbrady – Kolín – Kutná Hora – Čáslav	Okresní autobusová doprava Kolín, s.r.o.
		ARRIVA autobusy a.s.
782	Kutná Hora – Žehušice – Horka I – Vrdy	ARRIVA autobusy a.s.
784	Kutná Hora – Horka I – Vrdy – Čáslav	ARRIVA autobusy a.s.
785	Kácov – Malešov – Kutná Hora – Kolín	ARRIVA autobusy a.s.
786	Kutná Hora – Červené Janovice – Paběnice	ARRIVA autobusy a.s.
788	Kutná Hora – Červené Janovice – Třebětín	ARRIVA autobusy a.s.
801	Kutná Hora, Žižkov – Kutná Hora, Sedlec – Hlízov	ARRIVA autobusy a.s.
802	Kutná Hora, Poličany – Kutná Hora, Sedlec – Hlízov	ARRIVA autobusy a.s.
803	Kutná Hora, Žižkov – Kutná Hora, Sedlec – Bernardov – Chvaletice	ARRIVA autobusy a.s.
805	Zruč nad Sázavou – Zbraslavice – Kutná Hora – Kolín	ARRIVA autobusy a.s.

Zdroj: VHD Kutná Hora (2023)

Podle VHD Kutná Hora (2023) existuje na území Kutné Hory 35 míst, které mohou cestující využít k nástupu nebo výstupu z autobusu. Nejvyužívanějším místem je autobusové nádraží, které je nejvíce frekventované a jedná se o největší přestupní uzel v Kutné Hoře. Dalším frekventovaným místem je hlavní vlakové nádraží, kde je možné přestoupit na autobus přímo z vlaku. V rámci PID existuje 7 vlakových linek, které zastavují v Kutné Hoře a je na ně možné využít jízdenku zakoupenou pro autobusovou dopravu. Páteřními linkami VHD v Kutné Hoře jsou linky 801 a 802, které mají charakter MHD a fungují pouze na území města Kutná Hora a přilehlé obce Hlízov.

2.2 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře

V první fázi průzkumu bylo zapotřebí sestavit orientační harmonogram tak, aby na sebe jednotlivé fáze logicky navazovaly a mohly být realizovány z časového hlediska, jak je možné vidět v tabulce 3.

Tabulka 3 Časový harmonogram průzkumu

Časový harmonogram průzkumu	
Březen 2023	• Výběr metody sběru dat - dotazníkové šetření
	• Určení místa sběru dat - online dotazník nasdílen prostřednictvím Facebooku
	• Volba vhodných otázek
	• Tvorba dotazníku (pilotní testování)
	• Určení velikosti výběrového souboru - 377 respondentů
31. 3. – 18. 4. 2023	• Sběr dat
18. 4. – 25. 4. 2023	• Vyhodnocení nasbíraných dat
25. 4. – 5. 5. 2023	• Návrh opatření na zlepšení

Zdroj: autor

Po sestavení harmonogramu byl na řadě výběr metody sběru dat. Vzhledem k tomu, že v Kutné Hoře nebyl v poslední době realizován žádný průzkum tohoto typu, ze kterého by se nabízelo pracovat s daty sekundárními, bylo nutné nasbírat primární data. Tato data se týkala faktorů spokojenosti uvedených v první části této práce. Jako nejvhodnější metoda sběru dat se ukázal online dotazník (příloha A) s ohledem na to, že díky šíření dotazníku online formou není sběr dat tak časově a finančně náročný jako při fyzickém sběru dat. Další výhodou byla možnost nasbíráni velkého počtu dat v krátkém časovém období. Dotazník se zaměřil na získávání kvantitativních dat, jelikož jejich využití u průzkumů převyšuje a zároveň u tohoto typu dat není potřebná odborná interpretace na rozdíl od dat kvalitativních. Jako nástroj pro tvorbu dotazníku byl zvolen Google Forms díky své jednoduchosti, bezplatnosti a možnostem, které nabízí. Dotazník byl nasdílen v několika skupinách týkajících se Kutné Hory na Facebooku a také byl sdílen na stránkách samotné VHD Kutná Hora.

Jako další na řadu přišla tvorba vhodných otázek tak, aby byly objektivní a srozumitelné. Otázky byly vybírány tak, aby odrážely kritéria kvality. Otázek bylo zvoleno celkem 16 tak, aby každé kritérium mělo přiděleno minimálně jednu otázku, která se ho týkala. Na základě těchto otázek bylo možné v rámci návazných průzkumů v další části této

práce vyhodnotit kritéria, se kterými nejsou obyvatelé Kutné Hory spokojeni. Respondenti měli na výběr u 14. otázek, kromě dvou týkajících se věku a pohlaví, tyto čtyři možnosti odpovědi:

- Jsem zcela spokojen/a,
- Jsem spíše spokojen/a,
- Jsem spíše nespokojen/a,
- Jsem zcela nespokojen/a.

Po sestavení otázek bylo na řadě pilotní testování za účelem zjištění funkčnosti dotazníku a srozumitelnosti otázek. Z tohoto důvodu byl dotazník předložen několika osobám, které se o dopravu nijak výrazně nezajímají, tak aby byly tyto aspekty otestovány a předešlo se případným chybám či nepochopení otázek ze strany respondentů.

K tomu, aby bylo možné ověřit, zda na dotazník odpověděl dostatečný počet respondentů, tak aby byl průzkum reprezentativní, bylo potřeba spočítat velikost výběrového souboru. Kutná Hora měla k 1. 1. 2022 podle statistik Českého statistického úřadu 20 450 obyvatel. Pro výpočet minimálního vzorku respondentů lze využít vzorce z teoretické části této práce, a to následovně podle vzorce číslo 2 (Český statistický úřad, 2022):

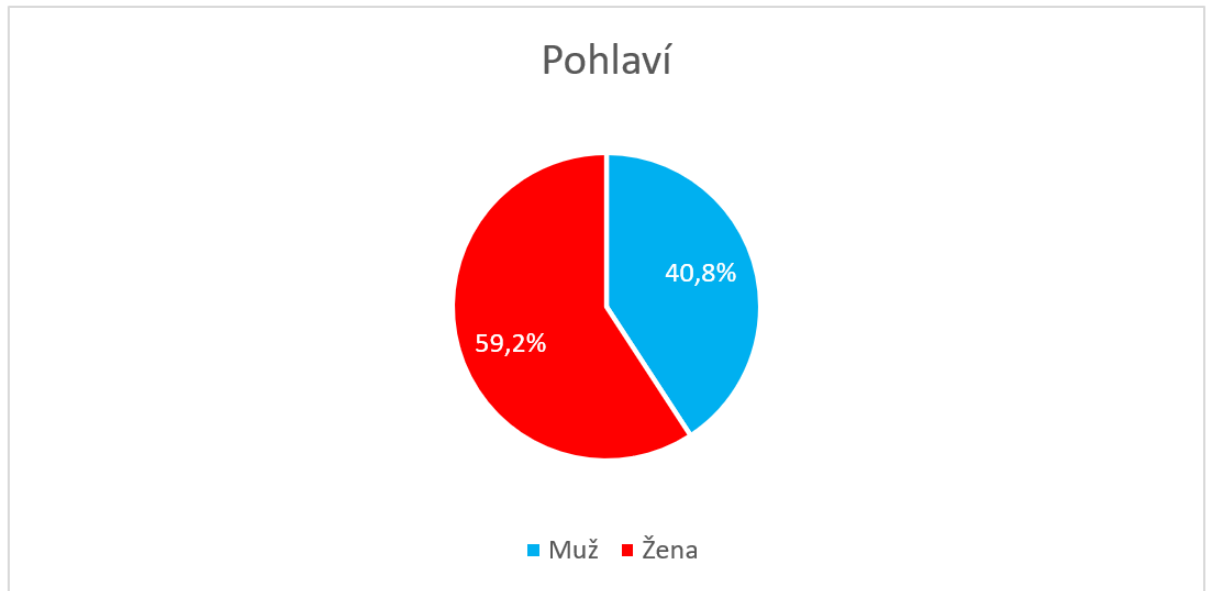
$$\text{Velikost vzorku} = \frac{3,84 \cdot [50 \cdot (100 - 50)]}{5^2} = 384 \quad (2)$$

V tomto případě byl základní soubor menší jak 100 000 osob a tím pádem lze využít vzorec číslo 3:

$$\text{Velikost výběrového vzorku} = \frac{384 \cdot 20\,450}{384 + 20\,450 - 1} = 377 \quad (3)$$

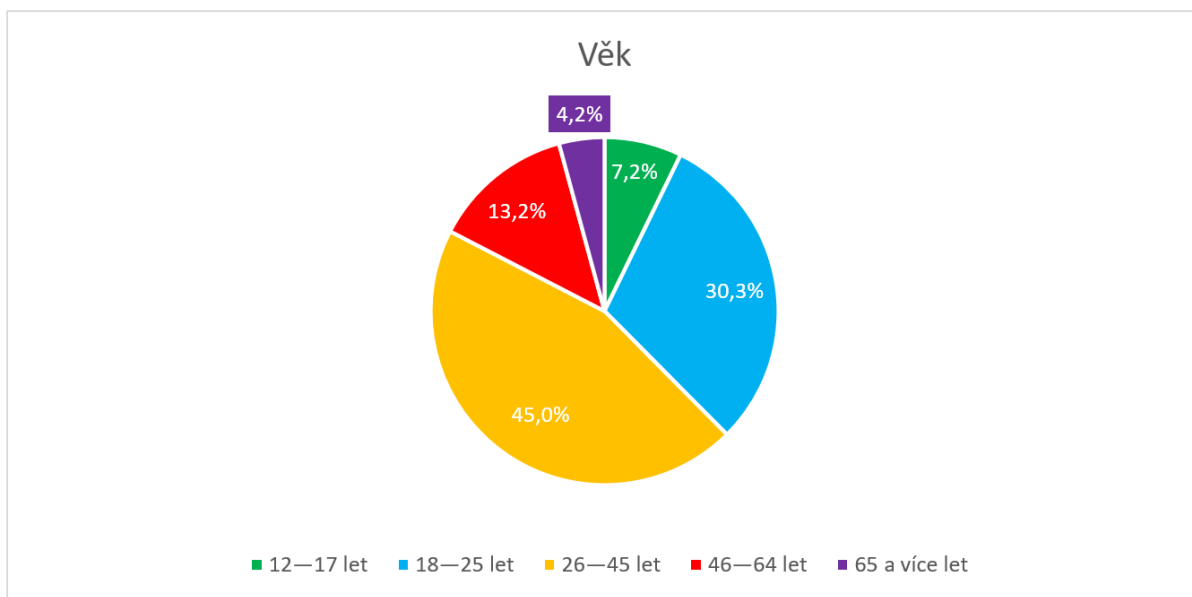
Z výše uvedených výpočtů vyplývá, že k zachování reprezentativnosti průzkumu z hlediska počtu získaných odpovědí je zapotřebí dohromady 377 odpovědí. Díky tomu, že na dotazník odpověděl dostatečný počet, celkem 402 respondentů, lze výběrový vzorek označit za reprezentativní z hlediska počtu odpovědí. K vyhodnocení dat a tvorbě grafů vycházejících z průzkumu byla využita aplikace MS Excel.

Dotazník rozděloval respondenty podle dvou znaků, a to věku a pohlaví. Jak lze vidět na obrázku číslo 3 tak 40,8 % dotazovaných byli muži a zbylých 59,2 % ženy i přesto, že poměrové zastoupení mužů a žen je v Kutné Hoře podle Českého statistického úřadu (2022) rovnoměrné. Z těchto dat tedy vyplývá, že VHD využívají s lehkou převahou ženy.



Obrázek 3 Pohlaví (autor)

Věk dotazovaných byl rozdělen do pěti kategorií s ohledem na slevy, které je možné na přepravu v jednotlivých věkových kategoriích uplatnit podle PID (2023). Do první kategorie spadali žáci a studenti, kteří ještě nedosáhli plnoletosti, další skupinou byli dospělí studenti, kteří mají nárok na slevu nebo případně dospělí nestudující bez nároku na slevu. Další dvě kategorie se zaměřily na mladší a starší osoby v produktivním věku a jsou rozděleny do dvou kategorií. Poslední kategorií byly osoby v důchodovém věku, které mají nárok na slevu. Z obrázku číslo 4 lze vyčíst, že nejméně zastoupenou skupinou v průzkumu jsou osoby starší pětadesáti let, konkrétně šlo 4,2 % dotazovaných. Důvodem může být i to, že lidé v tomto věku nevyužívají sociální sítě natolik jako osoby z ostatních věkových kategorií. Dotazovaných ve věku 12 – 17 let odpovědělo 7,2 %, ve věku 46 – 64 let odpovědělo 13,2 %. Nejvíce zastoupenými kategoriemi byli respondenti ve věku 18 – 25 let a to 30,3 % a respondenti ve věku 26 – 45 let s nejvyšším zastoupením 45 %.



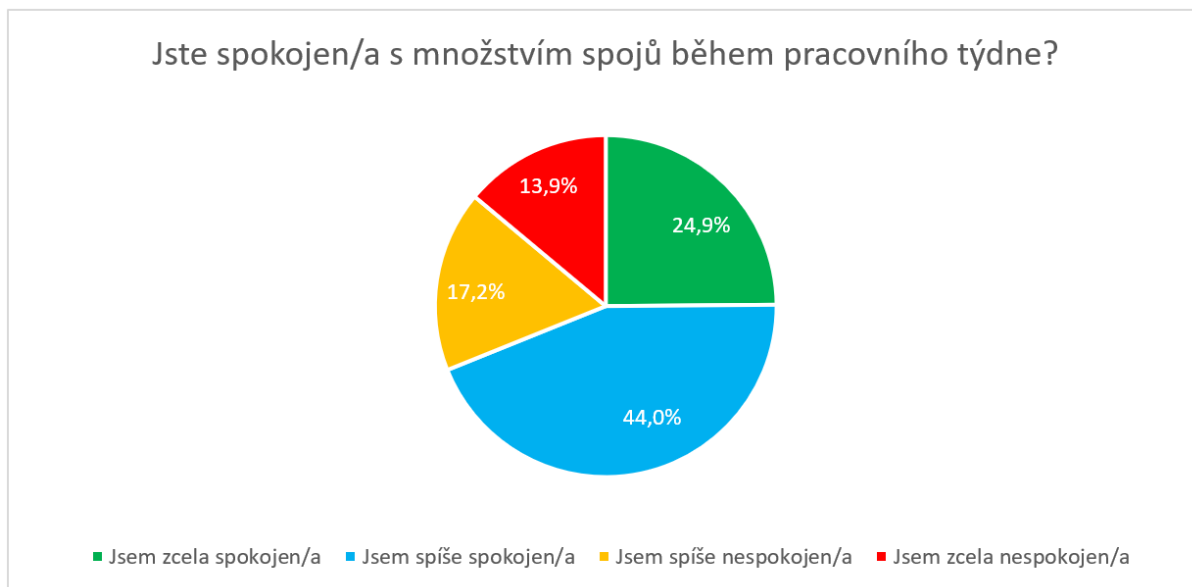
Obrázek 4 Věk (autor)

Další část se bude zabývat spokojeností respondentů s VHD v Kutné Hoře. Budou zde analyzovány odpovědi na otázky týkající se osmi kritérií kvality, která byla popsána v teoretické části této práce.

2.2.1 Dosažitelnost

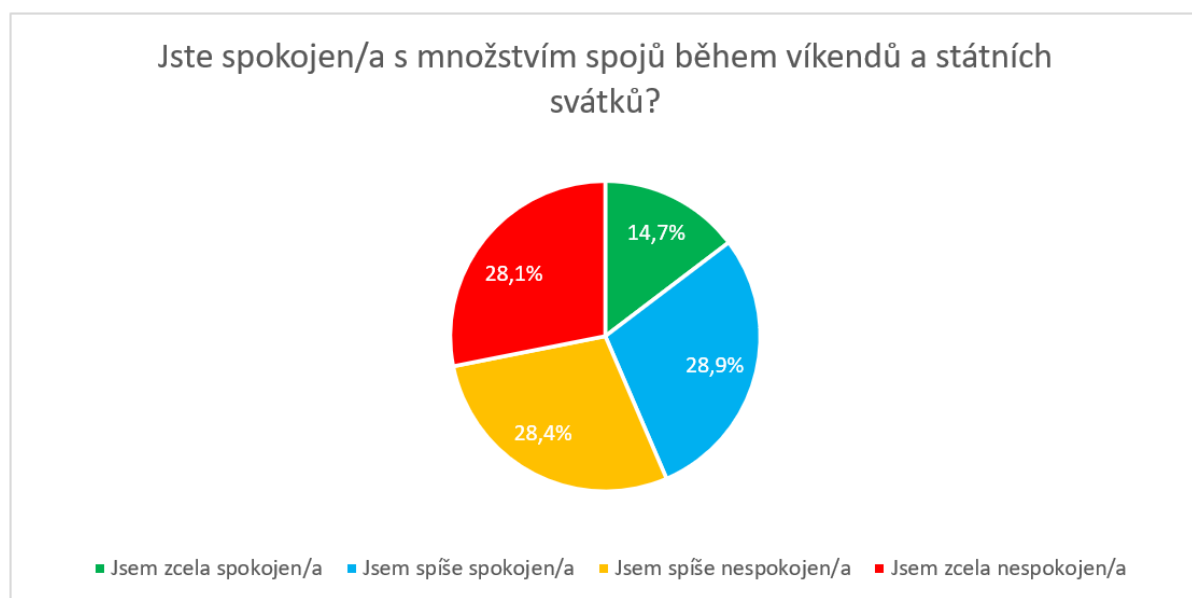
S dosažitelností souvisely otázky týkající se množství spojů během pracovního týdne a během víkendů a státních svátků a také otázka týkající se počtu a rozmístění zastávek. Podle VHD Kutná Hora (2023) je nabízen zvýšený počet spojů především v ranních hodinách. V dopoledních hodinách počet spojů klesá a během odpoledne není nijak výrazně navýšen ani v dopravních špičkách. V Kutné Hoře během volných dnů počet spojů klesá, ale na některých linkách jsou spoje prodlouženy do nočních hodin. Naopak spojů v brzkých ranních hodinách ubývá.

Jak je patrné z obrázku číslo 5 tak s množstvím spojů během pracovních dnů u respondentů přetrvávala spokojenost. 24,9 % z nich odpovědělo, že jsou s množstvím spojů naprosto spokojeni a dalších 44 % dotazovaných bylo spíše spokojeno. Zcela nespokojených bylo pouze 13,9 % respondentů a spíše nespokojených 17,2 %.



Obrázek 5 Množství spojů během pracovního týdne (autor)

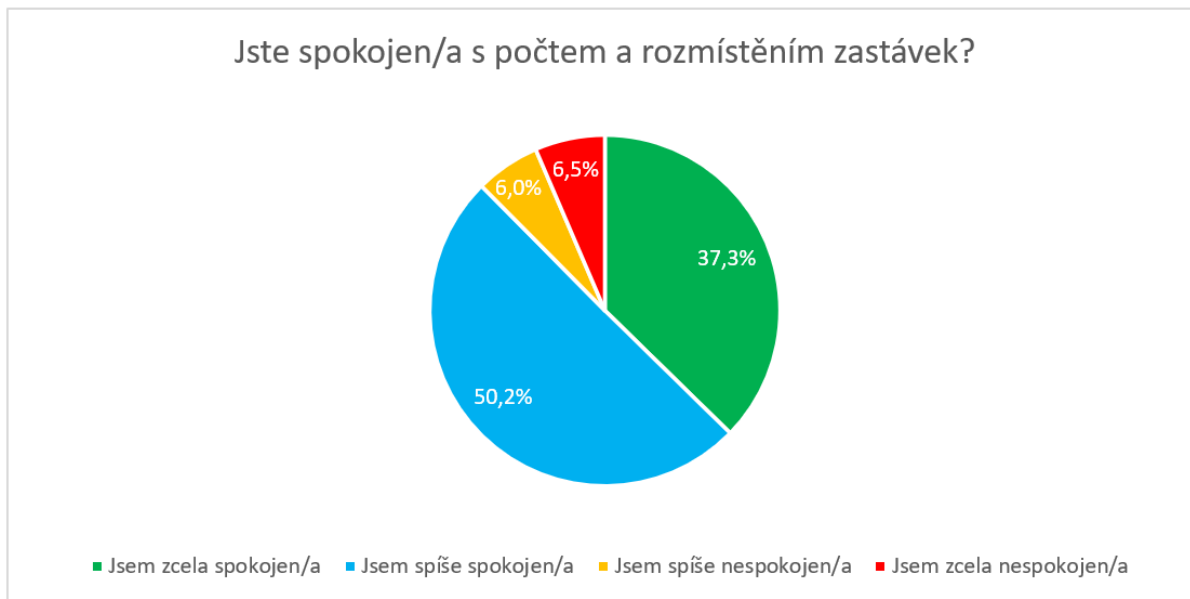
Během víkendů a státních svátků už spokojenost s množstvím spojů citelně klesá, jak je patrné z obrázku číslo 6. 28,1 % dotazovaných vyjádřilo úplnou nespokojenost a 28,4 % bylo spíše nespokojených. Zcela spokojených bylo pouze 14,7 % respondentů a spíše spokojených 28,9 %. Celkově u tohoto aspektu přetrvává druhá největší úplná nespokojenost v porovnání s ostatními aspekty.



Obrázek 6 Množství spojů během víkendů a státních svátků (autor)

S počtem a rozmístěním zastávek jsou respondenti v značné míře spokojeni, jak je patrné na obrázku číslo 7. 37,3 % vyjádřilo úplnou spokojenost a 50,2 % bylo spíše

spokojených. Zcela nespokojeno bylo 6,5 % dotazovaných a spíše nespokojeno 6 %. Celkově s tímto aspektem vyjádřili respondenti druhou největší spokojenost v rámci celého dotazníku.

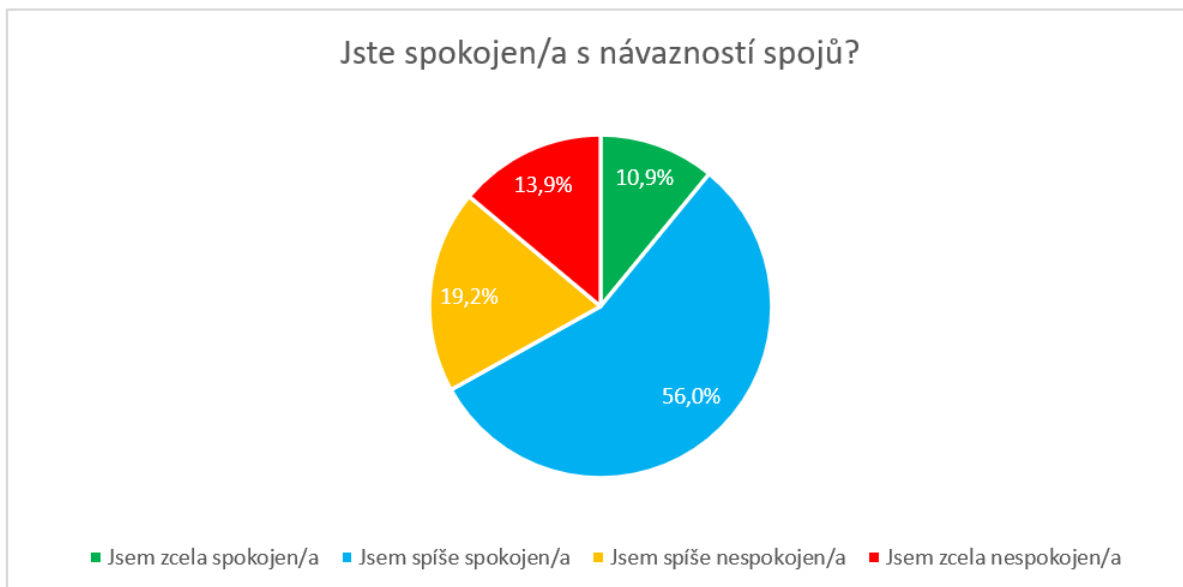


Obrázek 7 Počet a rozmístění zastávek (autor)

2.2.2 Přístupnost

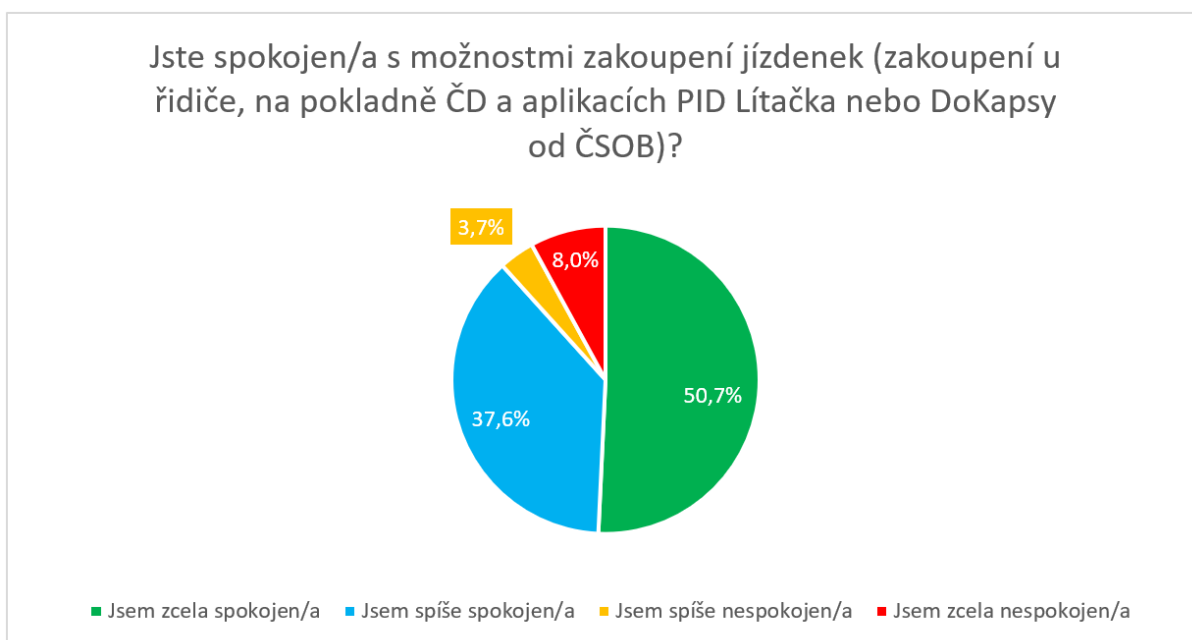
S dalším kritériem kvality přístupností souvisely v dotazníku celkem tři otázky. První z nich se týkala návaznosti spojů. Druhou otázkou týkající se přístupnosti byla otázka na možnosti zakoupení jízdenek. Poslední otázka se týkala ceny jízdenek, které se za poslední dobu zvyšovala pravděpodobně v důsledku růstu cen pohonných hmot.

Jak je patrné z obrázku číslo 8 respondenti byli ve většině s návazností spojů spokojeni. 10,9 % jich vyslovilo naprostou spokojenost a dalších 56 % bylo spíše spokojeno. Zcela nespokojených bylo 13,9 % a spíše nespokojených 19,2 %. U tohoto aspektu tedy převažuje spokojenost.



Obrázek 8 Návaznost spojů (autor)

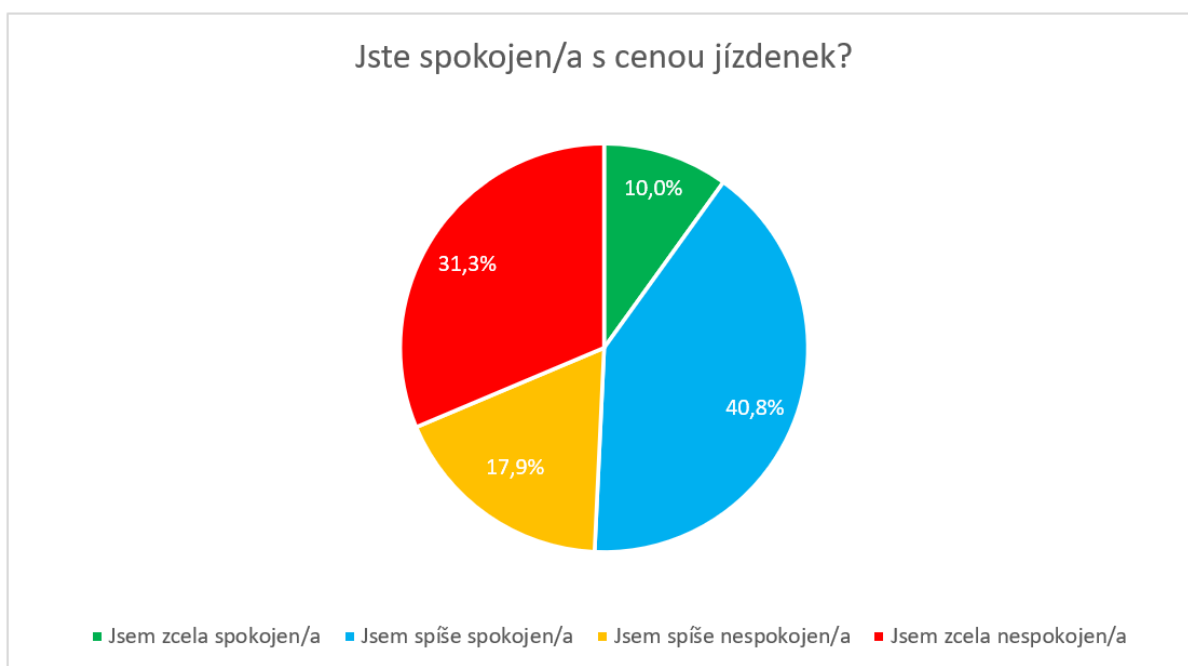
S možnostmi nákupu jízdenek u respondentů převládala drtivá spokojenost. Jedná se dokonce o aspekt, u kterého byla zaznamenána největší spokojenost. Jak je vidět na obrázku číslo 9 tak většina konkrétně 50,7 % dotazovaných bylo naprosto spokojeno s možnostmi nákupu jízdenky a dalších 37,6 % bylo spíše spokojeno. Zcela nespokojeno bylo 8 % respondentů a spíše nespokojeno pouze 3,7 %.



Obrázek 9 Možnosti zakoupení jízdenek (autor)

U posledního otázky týkající se přístupnosti, a to ceny jízdenek, byl poměr mezi spokojeností a nespokojeností téměř totožný, jak je patrné z obrázku číslo 10. 40,8 %

respondentů bylo sice spíše spokojeno s cenou jízdenek, ale zároveň 31,3 % bylo naprosto nespokojeno. Zcela spokojeno bylo pouze 10 % a spíše nespokojeno 17,9 %. Z těchto dat vyplývá, že co se týče naprosté spokojenosti či nespokojenosti tak výrazně převažuje nespokojenost, ale zároveň přes dvě pětiny dotazovaných bylo spíše spokojeno. Pokud ale sečteme a porovnáme obě kladná a obě záporná hodnotící kritéria tak v rámci celého průzkumu byl tento aspekt hodnocen v rámci nespokojenosti jako jeden z nejhorších.



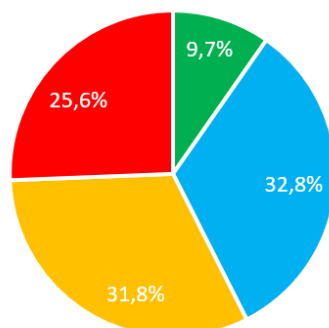
Obrázek 10 Cena jízdenek (autor)

2.2.3 Informace

Další kritérium kvality, a to informace, mělo v dotazníku zastoupení prostřednictvím dvou otázek, které se zabývaly dostupností informací týkajících se přepravy na zastávkách a v průběhu přepravy a dostupnosti týkajících se přepravy na internetu.

Dostupnost informací týkajících se přepravy na zastávkách a v průběhu přepravy hodnotili respondenti velmi negativně. Z obrázku číslo 11 je patrné, že 25,6 % dotazovaných bylo zcela nespokojeno a dalších 31,8 % bylo spíše nespokojeno. Spokojenost se projevila pouze u 9,7 % a spíše spokojených bylo 32,8 %. V součtu všech aspektů v rámci dotazníkového šetření byl tento právě tím, u kterého převládá největší nespokojenost.

Jste spokojen/a s dostupností informací týkajících se přepravy na zastávkách a v průběhu přepravy (informace o zpoždění, o mimořádných událostech, přestupech)?

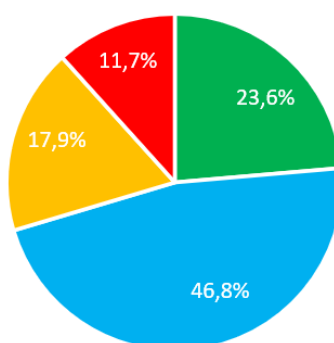


■ Jsem zcela spokojen/a ■ Jsem spíše spokojen/a ■ Jsem spíše nespokojen/a ■ Jsem zcela nespokojen/a

Obrázek 11 Dostupnost informací na zastávkách a v průběhu přepravy (autor)

S dostupností informací týkajících se přepravy dostupných na internetu bylo 23,6 % dotazovaných spokojených a 46,8 % spíše spokojených. Úplnou nespokojenost vyjádřilo pouze 11,7 % a spíše nespokojených bylo 17,9 %. Respondenti byli tedy s tímto aspektem ve velké většině spokojeni což lze vidět na obrázku číslo 12.

Jste spokojen/a s dostupností informací týkajících se přepravy dostupných na internetu (informace o zpoždění, o mimořádných událostech, přestupech)?



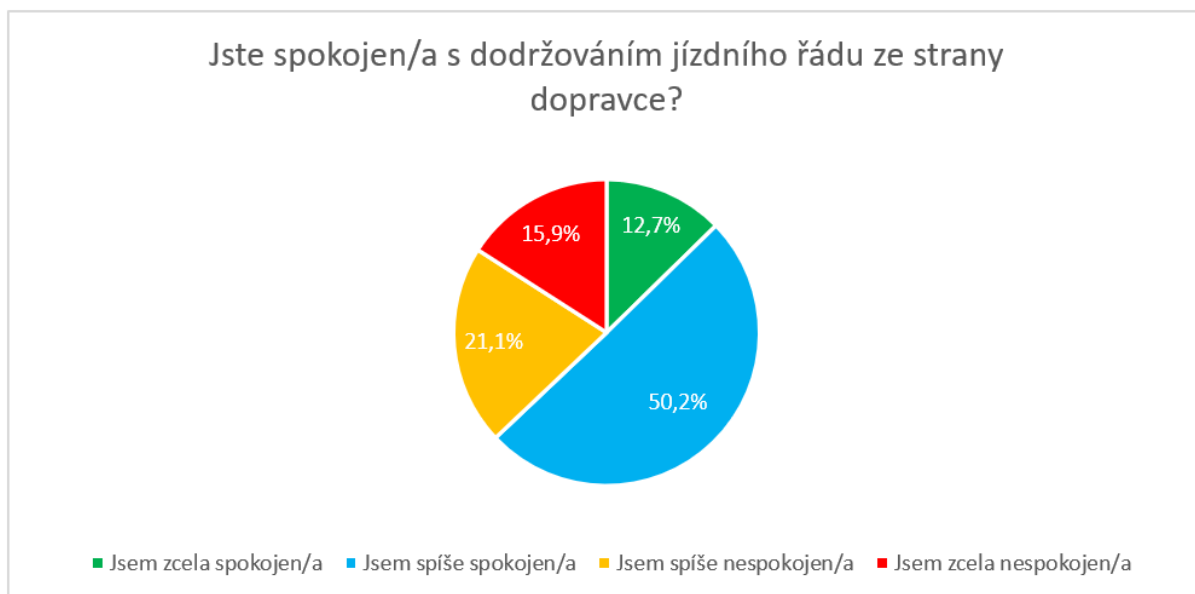
■ Jsem zcela spokojen/a ■ Jsem spíše spokojen/a ■ Jsem spíše nespokojen/a ■ Jsem zcela nespokojen/a

Obrázek 12 Dostupnost informací na internetu (autor)

2.2.4 Čas

V této části byli respondenti dotazováni, zda jsou spokojeni s dodržováním jízdního řádu ze strany dopravce. V tomto směru může vznikat v Kutné Hoře problém, jelikož většina linek podle VHD Kutná Hora (2023) jezdí i do okolních obcí a měst a tím se zvyšuje riziko zpoždění. Navíc některé z linek jezdí dlouhé trasy například až do Prahy.

Většina dotazovaných byla s dodržováním jízdního řádu spíše spokojena a to 50,2 %, dalších 12,7 % bylo zcela spokojeno. Zcela nespokojeno bylo 15,9 % a spíše nespokojeno 21,1 %. Spokojenost s dodržováním jízdního řádu tedy převládá nad nespokojeností, jak je patrné z obrázku číslo 13.

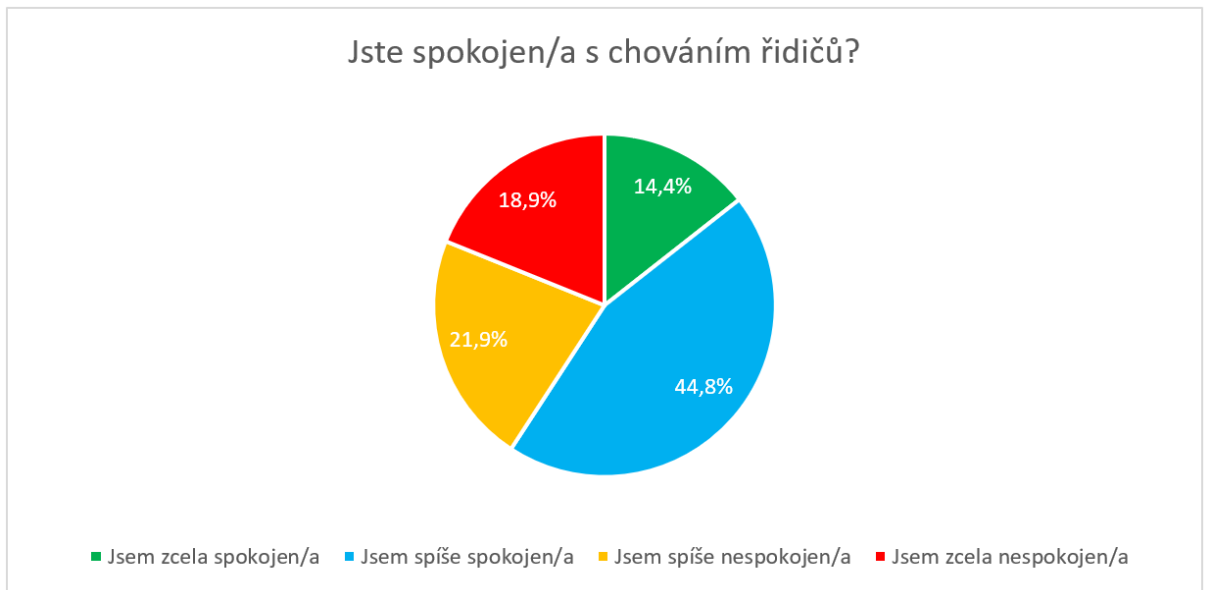


Obrázek 13 Dodržování jízdního řádu (autor)

2.2.5 Péče o zákazníka

U kritéria kvality, které se zabývalo péčí o zákazníky byli respondenti tázáni, zda jsou spokojeni s chováním řidičů. Při přepravě autobusem v Kutné Hoře cestující přichází do kontaktu pouze s řidiči, se kterými interagují při nákupech jízdenek či speciálních požadavcích. S chováním řidičů také souvisí styl jízdy, dodržování pravidel silničního provozu a také plnění všech povinností, které na dané trase řidiči mají.

Na obrázku číslo 14 je možné si všimnout, že s chováním řidičů je naprosto spokojeno pouze 14,4 % dotazovaných dalších 44,8 % bylo spíše spokojeno. 18,9 % odpovědí vyjadřovalo úplnou nespokojenost a 21,9 % respondentů bylo spíše nespokojeno. Převládá tedy lehce spokojenost, ale celkově byl tento aspekt v porovnání s ostatními jeden z hůře hodnocených.

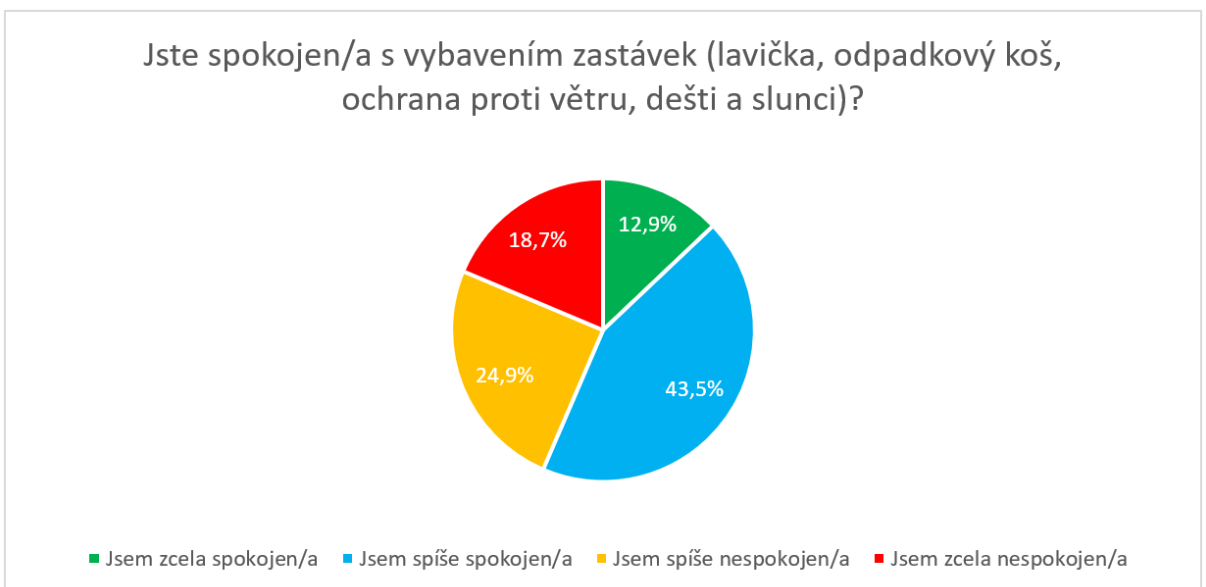


Obrázek 14 Chování řidičů (autor)

2.2.6 Pohodlí

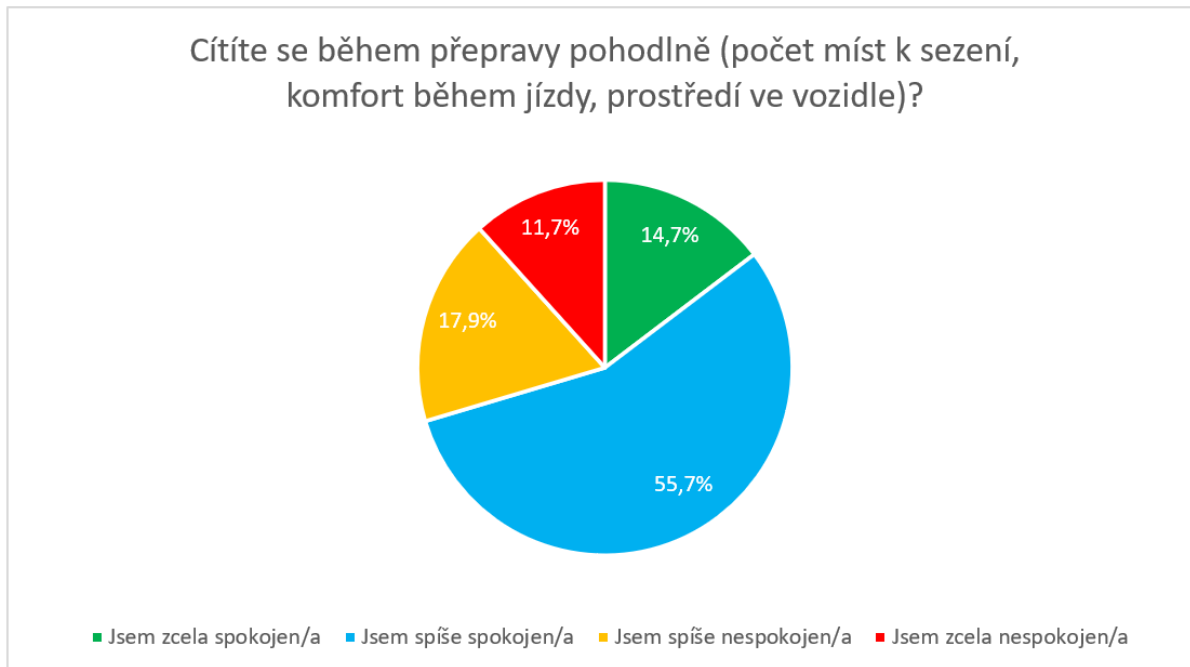
V této části byli respondenti tázáni na spokojenost s vybavením zastávek a na úroveň pohodlí během přepravy.

S vybavením zastávek bylo podle obrázku číslo 15 zcela nespokojeno 18,7 % dotazovaných a 24,9 % spíše nespokojeno. Zcela spokojeno bylo pouze 12,9 % respondentů a spíše spokojeno 43,5 %. V součtu tedy převládá lehce spokojenost, ale z pohledu celého průzkumu si vybavení zastávek nevede moc dobře.



Obrázek 15 Vybavení zastávek (autor)

Spokojenost s pohodlím během přepravy vyslovilo 14,7 % dotazovaných a dalších 55,7 % bylo spíše spokojeno. Pohodlí necítí pouze 11,7 % respondentů a dalších 17,9 % bylo spíše nespokojeno s tímto aspektem. Jak je vidět na obrázku číslo 16 většina respondentů byla s pohodlím během přepravy spokojena.

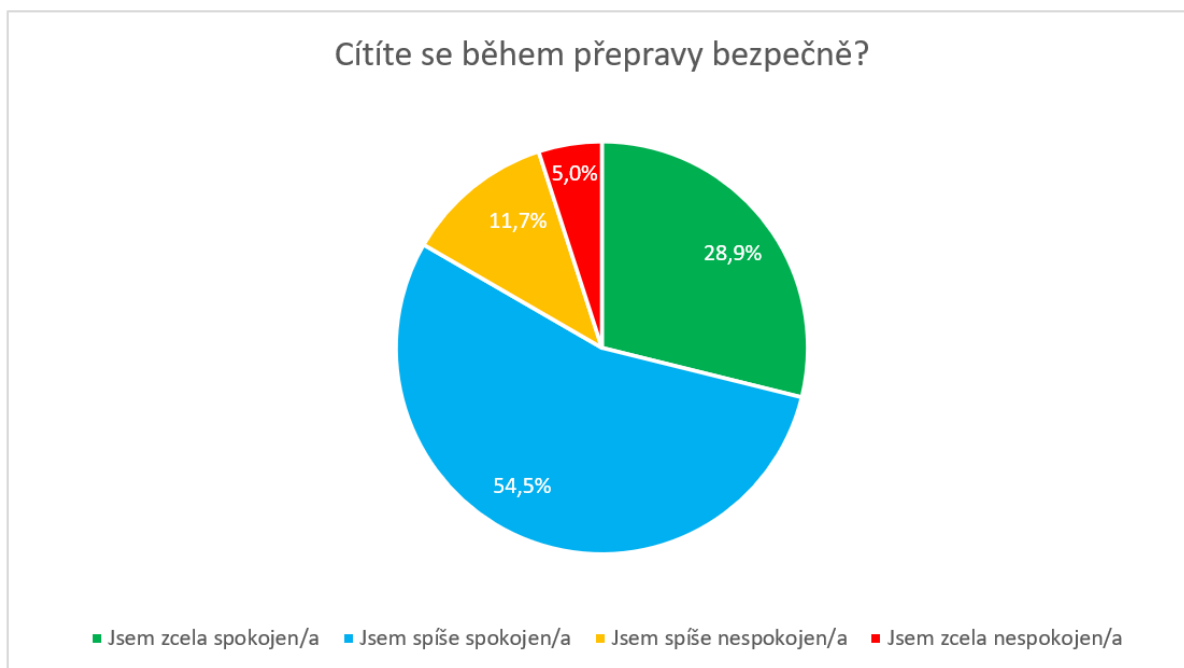


Obrázek 16 Pohodlí během přepravy (autor)

2.2.7 Bezpečnost

Dalším zkoumaným kritériem kvality byla bezpečnost. S kritériem bezpečnosti souvisela v dotazníku otázka, zda se cestující během přepravy cítí bezpečně.

Na obrázku číslo 17 můžeme vidět, že zcela bezpečně se během přepravy cítí 28,9 % respondentů a dalších 54,5 % bylo spíše spokojeno. Naprostou nespokojenost vyjádřilo pouze 5 % dotazovaných a spíše nespokojených bylo 11,7 %. Z výše uvedených dat tedy vyplývá, že respondenti jsou s bezpečností během přepravy spokojeni. Tato skutečnost byla reflektována také ve výsledcích celého průzkumu, kdy tento aspekt patří mezi jedny z těch, se kterými převládá největší spokojenost.

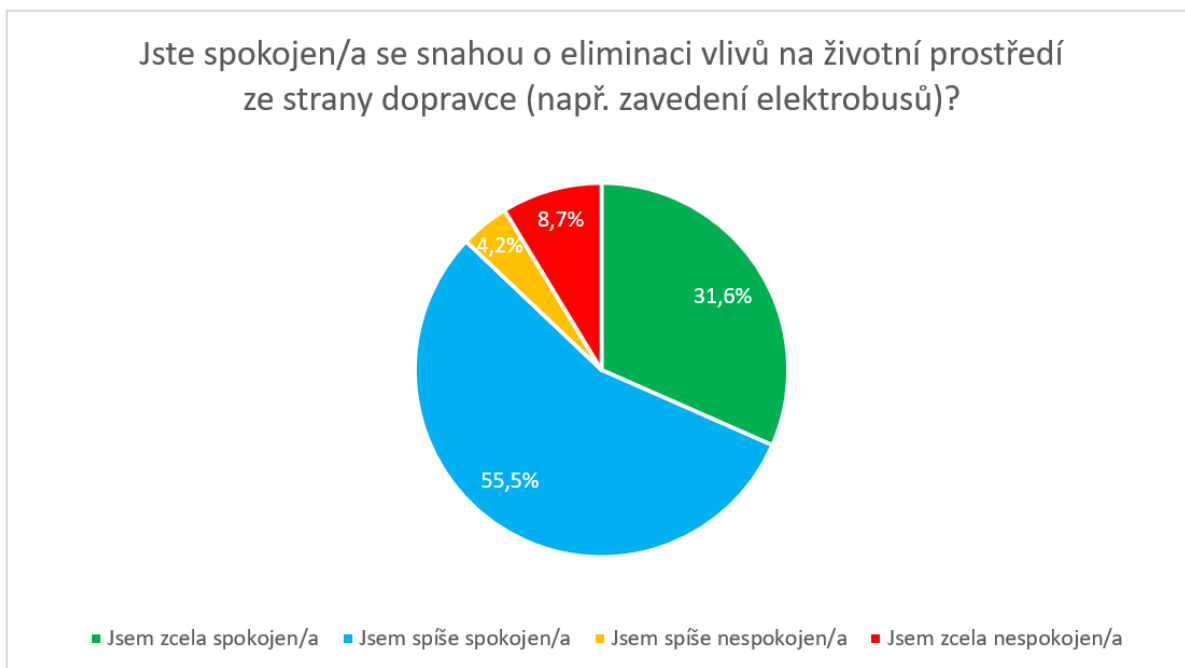


Obrázek 17 Bezpečnost během přepravy (autor)

2.2.8 Dopad na životní prostředí

Posledním kritériem kvality byl dopad na životní prostředí, kterého se týkala otázka na spokojenost se snahou o eliminaci vlivů na životní prostředí. V dnešní době jsou dopady na životní prostředí tématem, které je globálně velice probíráno. Podle Arriva (2019) nasadila v Kutné Hoře společnost ARRIVA autobusy a.s. v červnu 2019 pět bezemisních elektrobusů. Jedná se o dva menší a tři větší elektrobusy, které nabízejí moderní výbavu pro cestující.

Podle obrázku číslo 18 respondenti na otázku o snaze o eliminaci dopadů na životní prostředí odpovídali, že jsou z 31,6 % úplně spokojeni a dalších 55,5 % bylo spíše spokojeno. Úplnou nespokojenost vyjádřilo jenom 8,7 % dotazovaných a spíše nespokojeno bylo pouze 4,2 %. Z těchto výsledků je patrné, že jsou respondenti se snahou o eliminaci dopadů na životní prostředí velmi spokojeni, což se projevilo také v rámci celého průzkumu, kdy byl tento aspekt na třetí příčce z pohledu spokojenosti.



Obrázek 18 Snaha o eliminaci vlivů na životní prostředí (autor)

2.3 Souhrn výsledků průzkumu spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře

V předešlé části bylo vyhodnoceno 14 otázek týkajících se spokojenosti cestujících s kritérii, která hodnotí kvalitu služby. V této části bude učiněn souhrn těchto dat za pomoci tabulky, ve které jsou sečteny odpovědi „jsem zcela spokojen/a“ s „jsem spíše spokojen/a“ a odpovědi „jsem spíše nespokojen/a“ s „jsem zcela nespokojen/a“ tak, aby se dala jednoduše určit spokojenost či nespokojenost s jednotlivými kritérii.

Tabulka 4 Spokojenost s jednotlivými otázkami v průzkumu

Otázka	Zcela nebo spíše spokojen/a	Zcela nebo spíše nespokojen/a
Možnosti zakoupení jízdenek	88,3	11,7
Počet a rozmístění zastávek	87,6	12,4
Snaha o eliminaci vlivů na životní prostředí	87,1	12,9
Bezpečnost během přepravy	83,3	16,7
Dostupnost informací na internetu	70,4	29,6
Pohodlí během přepravy	70,4	29,6
Množství spojů během pracovního týdne	68,9	31,1
Návaznost spojů	66,9	33,1
Dodržování jízdního řádu	62,9	37,1
Chování řidičů	59,2	40,8
Vybavení zastávek	56,5	43,5
Cena jízdenek	50,7	49,3
Množství spojů během víkendů a státních svátků	43,5	56,5
Dostupnost informací na zastávkách a v průběhu přepravy	42,5	57,5

Zdroj: autor

Z tabulky číslo 4 vyplývá, že respondenti byli nejvíce spokojeni s možnostmi zakoupení jízdenek a to 88,3 % z nich. Velmi spokojeni byli s počtem a rozmístěním zastávek, kdy jich 87,6 % vyjádřilo spokojenost, společně s tím byli respondenti také velmi spokojeni se snahou o eliminaci vlivů na životní prostředí, kdy jich hned 87,1 % vyslovilo spokojenost a s bezpečností během přepravy, u které bylo spokojeno 83,3 % odpovídajících. Pravděpodobnými důvody této spokojenosti mohou být hlediska, která jsou popsána v předchozí části jako zvyšování počtu zastávek a zavedení elektrobuses. Obstojně si taky vedly otázky jako dostupnost informací na internetu a pohodlí během přepravy, kde respondenti byli z 70,4 % spokojeni. Dostačující v rámci spokojenosti byly také odpovědi u otázek na množství spojů během pracovního týdne, návaznost spojů a dodržování jízdního řádu kde převládla spokojenost u 68,9 %, 66,9 % a 62,9 % dotazovaných.

Prostor na zlepšení VHD v Kutné Hoře je u otázek ohledně chování řidičů, vybavení zastávek a ceny jízdenek, kde bylo nespokojených 40,8 %, 43,5 % a 49,3 % respondentů. Přetrvávající nespokojenost se projevila u otázek na množství spojů během víkendů a státních svátků a dostupnosti informací na zastávkách a v průběhu přepravy, kde bylo nespokojeno 56,5 % a 57,5 % respondentů.

Z komplexního pohledu lze říci, že výsledky průzkumu spokojenosti byly pro VHD v Kutné Hoře přívětivé, jelikož při porovnání součtu odpovědí vyjadřujících spokojenost

a součtu odpovědí vyjadřujících nespokojenost byly přibližně dvě třetiny z těchto odpovědí ty, které vyjadřovaly spokojenost. A to i v případě, kdy nejsou odpovědi sečteny bylo 21,2 % ze všech odpovědí naprosto spokojených, 45,8 % odpovědí spíše spokojených, 17,4 % odpovědí spíše nespokojených a 15,6 % zcela nespokojených.

3 NÁVRH OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ KVALITY VEŘEJNÉ HROMADNÉ DOPRAVY V KUTNÉ HOŘE

Závěrečná část se bude snažit učinit návrhy opatření ke zvýšení kvality VHD v Kutné Hoře na základě výsledků průzkumu, které byly analyzovány v části předchozí. Z tohoto průzkumu se vyprofilovalo 5 zkoumaných oblastí v rámci jednotlivých kritérií kvality, se kterými jsou cestující v Kutné Hoře nejvíce nespokojeni. Konkrétně se jedná o oblasti, u kterých byla v dotazníku vyjádřena nespokojenost v hodnotě větší než 40 %. Jedná se tedy o tyto oblasti:

- chování řidičů,
- vybavení zastávek,
- cena jízdenek,
- množství spojů během víkendů a státních svátků,
- dostupnost informací na zastávkách a v průběhu přepravy.

U těchto pěti oblastí budou následně učiněny návrhy na jejich zlepšení tak, aby přispěly k celkovému zlepšení kvality VHD v Kutné Hoře.

3.1 Péče o zákazníka

Péče o zákazníka jako kritérium kvality mělo v dotazníku zastoupení prostřednictvím otázky na **chování řidičů**, u které byla zaznamenána nespokojenost 43,5 % respondentů. Před realizací samotných návrhů by bylo vhodné provést podrobnější průzkum tak, aby se odhalily aspekty, se kterými jsou cestující u chování řidičů nejvíce nespokojeni. Na chování řidičů může být nahlíženo ze dvou pohledů. Prvním z nich je chování během kontaktu s cestujícím, kdy si cestující kupují jízdenky nebo mají na řidiče nějaké požadavky jako např. prostřednictvím otázek týkajících se přepravy, pomoci s nástupem handicapovaných osob apod. V tomto případě řidiči mohou být nevrlí nebo dokonce nevyhovět požadavkům zákazníků. Druhým pohledem může být nesprávný jízdní styl řidičů (prudké brzdění a rozjíždění či ostré projíždění začátek), nedodržování pravidel a povinností, které mají v popisu práce.

Tyto problémy mohou být způsobeny tím, že řidiči nemají dostatečný čas na odpočinek vzhledem k tomu, že podle VHD Kutná Hora (2023) řídí autobusy na velkém počtu linek, kdy provoz některých z těchto linek začíná už před čtvrtou hodinou ranní a končí až někdy po půlnoci. Navíc lze k této době připočítat čas, který řidiči potřebují k úkonům před zahájením nebo po ukončení přepravy a také čas, který řidiči potřebují k cestě do zaměstnání

a zpět domů. Tyto skutečnosti mohou negativně ovlivnit chování řidičů a také jejich reakce na nastalé dopravní situace, a proto je důležité, aby měli dostatečný čas na odpočinek, což lze zajistit navýšením počtu řidičů tak, aby se čas strávený v práci rozložil mezi více řidičů nebo pozdějším zahájením a dřívejším ukončením přepravy na jednotlivých linkách a snížením jejich počtu, což by znamenalo méně práce pro řidiče, respektive menší únavu. První z návrhů by sebou nesl větší finanční zatížení, zatímco druhý návrh by pravděpodobně ušetřil prostředky, které jsou potřeba na vynaložení provozu jednotlivých linek, ale zároveň by přinesl větší nespokojenost s množstvím spojů, což by přineslo nežádoucí účinek s ohledem, na to, že již nyní jsou cestující, jak vychází z průzkumu, nespokojeni s množstvím spojů během víkendů a státních svátků.

Další opatření pro zlepšení chování řidičů by mohlo být pravidelné školení, které by mohly interně zřídit jednotliví dopravci. Na tomto školení by řidiči dostávali informace o tom, jak komunikovat s cestujícími a předcházet případným konfliktům. Cílem by bylo, aby řidiči pochopili, že jejich chování ovlivňuje samotné cestující a stejně tak jejich zájem na tom, zda se přepravy tímto způsobem znovu zúčastní či nikoliv.

Jinou možností, jak tento aspekt zlepšit, je vytvoření systému hodnocení řidičů, které by probíhalo ze strany cestujících prostřednictvím již existujících webových stránek VHD Kutná Hora a také skrze mobilní aplikaci, která by byla vyvinuta. Cestující by tak měli možnost se vyjádřit k jednotlivým řidičům, a to jak v podobě stížnosti, tak v podobě pochvaly. Cestující by označil, jakým spojem, v který den cestoval a následovně by měl možnost ohodnotit řidiče na stupnici od jedné do desíti. Součástí by byla také možnost komentáře, aby negativní a pozitivní reakce mohly být považovány za relevantní a dalo se s nimi dále pracovat a zlepšit chování řidičů tak, aby se negativní reakce neopakovaly. Na základě těchto informací by řidiči s největším počtem pozitivních ohlasů mohly dostávat finanční bonusy případně jiné benefity a naopak řidiči, na které byly podávány opakovaně stížnosti by dostávali finanční pokuty. Hrozilo by zde riziko zneužívání aplikace, kdy by některé osoby mohly dávat neoprávněné negativní hodnocení i v případech kdy se přepravy neúčastnili a chtěli by pouze ublížit dané osobě. Tomu by se dalo částečně předejít tím, že by cestující do aplikace nebo na webové stránky museli pod svými přihlašovacími údaji nahrát fotografii nebo identifikační kód jízdenky. Cestující, kteří využívají předplatné jízdné by tyto jízdenky měli propojeny s aplikací, která by také nákup jízdenek umožňovala.

3.2 Pohodlí

Dalším hlediskem, se kterým respondenti nebyli spokojeni bylo **vybavení zastávek**, které spadá pod pohodlí jako kritérium kvality. U této otázky vyjádřilo nespokojenost 43,5 % respondentů což znamená, že si v porovnání s další otázkou spadající pod pohodlí vedla tato otázka velmi neuspokojivě, jelikož otázka na pohodlí během přepravy měla pouze 29,6 % nespokojených odpovědí. U vybavení zastávek by bylo dobré před realizací návrhů provést podrobnější průzkum, ve kterém by se zjišťovalo, s čím jsou konkrétně cestující nespokojeni a co je potřeba vylepšit.

Návrhem na zlepšení je postavení ochran proti dešti, slunci a větru na všech zastávkách nebo alespoň na zastávkách, které jsou nejvíce využívány. Některé ze zastávek v Kutné Hoře nemají žádné krytí před nepříznivým počasím, jak je vidět na obrázku číslo 19. Zavedení krytých zastávek by však bylo velmi finančně náročné. Možností, jak tyto finanční náklady zmírnit by bylo pronajímání reklamních ploch na zastávkách, tím by se část ceny krytých zastávek časem vrátila. Při realizaci těchto opatření by bylo na místě, aby všechny zastávky měly odpadkové koše tak aby se zde nehromadily odpadky a také kvalitní osvětlení pro lepší čitelnost informací a celkovou orientaci na zastávce. Na spoustě zastávek také chybí místa na sezení, proto by bylo možné je při úpravě zastávek nainstalovat.



Obrázek 19 Zastávka bez ochrany proti nepříznivým vlivům (autor)

Náš REGION (2023) uvádí, že v současné době v Kutné Hoře již probíhá modernizace a stavba nových zastávek, které mají sjednocený vzhled i funkce. Celkem takto vybavených zastávek bude osmadvacet. Součástí těchto zastávek jsou místa k sezení, krytí proti nepříznivým přírodním vlivům, odpadkové koše i osvětlení. Zastávky mají prostor pro reklamu, díky které město obdrží 50 000 korun ročně a také část z celkového obrátu reklamní činnosti, konkrétně pětiprocentní podíl. Nově vybudované a modernizované zastávky tedy budou obsahovat všechny návrhy obsažené v této práci čímž by se měla zlepšit spokojenost cestujících s tímto aspektem.

3.3 Přístupnost

Další kritérium kvality, a to přístupnost, mělo v dotazníku zastoupení v podobě tří otázek kdy otázka týkající se možnosti zakoupení jízdenek dopadla z pohledu spokojenosti nejlépe ze všech otázek v průzkumu, jelikož je s ní nespokojeno pouze 11,7 % respondentů. Další otázka týkající se návaznosti spojů si vedla o poznání hůře, kdy nespokojenost vyslovilo 33,1 % respondentů. Nejhůře si však vedla otázka na spokojenost s **cenou jízdenek**, s níž bylo nespokojeno hned 49,3 % odpovídajících.

Cena jízdného VHD v Kutné Hoře se v poslední době zvyšovala. Toto zvyšování může být pravděpodobně způsobeno zvyšováním cen pohonných hmot a tím také nákladů na provoz VHD. Cenu jízdného vnímá každý cestující jednotlivě, proto je těžké zavděčit se všem z nich. Celkově je zvyšování cen velkým problémem, který je téměř nemožné zastavit, při růstu cen a nákladů.

Možností, jak snížit nespokojenost s cenou jízdného, by byla již zmiňovaná mobilní aplikace, skrze kterou by cestující mohli nakupovat jízdenky a dostávat za nákupy část prostředků zpět. Něco podobného nabízí například dopravní společnost Leo Express, která za nákupy jízdenek odměňuje své zákazníky cashbackem v podobě „leo kreditů“, za které je možné následně kupovat jízdenky. V situaci týkající se VHD v Kutné Hoře by to mohlo fungovat tak, že by cestující, při využití aplikace k nákupu jízdenky, dostávali určité procento z ceny jízdenky zpět ve formě virtuální měny, kterou by bylo možné využít při nákupu dalších jízdenek. Procento z ceny, které by cestující dostávali zpět, by se zvyšovalo tím, jak často si cestující v daném období jízdenku koupili. Následně by se každý měsíc toto procento obnovilo na původní hodnotu a cestující by začínali bonusy navyšovat od začátku s tím, že cestující, kteří by dosáhli určitého procenta cashbacku na konci měsíce, by mohli začínat nový měsíc na vyšší hodnotě procenta, které vrací část jízdného zpět. Tím by se odměnili především ti, kteří využívají přepravu nejčastěji. Ztracené příjmy z toho systému by mohl být

nahrazeny reklamou, která by se v aplikaci zobrazovala a nahrazovala by tak část ztrát způsobených cashbackem. Aplikace by cashback nabízela také při nákupu předplatného jízdného, kdy by se procento vráceného předplatného jízdného v podobě virtuální měny zvyšovalo s délkou předplatného a také s frekvencí nákupu tohoto druhu jízdenek, tak aby nedošlo k znevýhodnění cestujících využívajících předplatné jízdné oproti cestujícím využívajícím jednotlivé jízdné. U předplatného jízdného by docházelo k resetu procent na původní hodnotu každý rok opět s odměnou v podobě vyššího počátečního procenta cashbacku na další rok pro věrné cestující. Nevýhoda tohoto návrhu spočívá v náročnosti využívání aplikace pro některé skupiny lidí např. seniory.

Další možností, jak snížit cenu jízdného je zapojení většího počtu cestujících tak, aby se zvýšily příjmy z prodaných jízdenek a pokryly se tím zvyšující se náklady. Možností, jak přilákat více zákazníků je např. zlepšení kvality VHD v Kutné Hoře tak jak je v této práci navrženo. Při zlepšení jednotlivých aspektů by bylo nutné tyto pozitivní změny správně odprezentovat stávajícím a potencionálním cestujícím tak aby měli důvod VHD využít. Riziko tohoto návrhu spočívá v tom, že při uskutečnění některých jiných návrhů by mohlo dojít ke zvýšení nákladů a v celkovém součtu by pak nové náklady byly větší jak příjmy z nově prodaných jízdenek a nevznikal by tak v tomto pohledu zisk a tím pádem by nebylo možné snížit ceny jízdného.

3.4 Dosažitelnost

Průzkum obsahoval v souvislosti s dosažitelností otázku na **spokojenost s množstvím spojů během víkendů a státních svátků**, u které vyjádřilo nespokojenost hned 56,5 % respondentů což je v porovnání s podobnou otázkou v rámci dosažitelnosti, a to spokojeností s množstvím spojů během pracovního týdne, u které bylo nespokojeno 31,1 % respondentů, velký rozdíl. Dosažitelnosti se také týkala otázka na rozmístění a počet zastávek, která si vedla výborně a nespokojeno s ní bylo pouze 12,4 % respondentů.

Před realizací návrhu na zlepšení množství spojů během víkendu by bylo nutné provést podrobnější průzkum, který by se zabýval např. tím za jakým účelem cestující přepravu o volných dnech využívají. Zda se jedná o kulturní či sportovní akce nebo zda cestující vyrážejí za nákupy či do práce v nepřetržitých provozech. Díky tomu by se zjistilo, zda se jedná o pravidelné nebo mimořádné cesty s ohledem na tyto akce, které mohou také probíhat pravidelně v určitém období v roce jako např. zápasy sportovních klubů. Na základě takto získaných dat by bylo možné navrhnout nové spoje pro denní nebo roční období, kdy je

poptávka po přepravě největší. Bylo by možné také navrhnout mimořádné spoje, které by zajišťovaly přepravu během akcí, které se nekonají pravidelně.

3.5 Informace

Kritérium informace mělo zastoupení v podobě dvou otázek, a to na informace, které jsou dostupné na internetu a **informace dostupné na zastávkách a v průběhu přepravy**. Zatímco si první otázka vedla obstojně a nespokojených s ní bylo pouze 29,6 % respondentů, druhá otázka odráží největší nespokojenost v rámci celého dotazníku. Nespokojených je celých 57,5 % odpovídajících. Na zastávkách V Kutné Hoře jsou cestujícím předávány informace o přepravě prostřednictvím klasických jízdnicích řádů, které jsou vylepeny na sloupech označujících zastávku. V průběhu přepravy pak získávají cestující informace v autobusech z digitální obrazovky, na které jsou vypisovány následující zastávky, číslo linky a čas. V některých autobusech jsou informace dostupné prostřednictvím reproduktorů, které hlásí nynější a následující zastávku. V autobusech jsou také vylepeny výňatky ze smluvních přepravních podmínek PID. V rámci integrace PID byly v roce 2020 založeny webové stránky VHD Kutná Hora, kde jsou uváděny informace týkající se přepravy. Existují také facebookové stránky, kde jsou tyto informace k dispozici. Před realizací následujících návrhů by bylo opět nutné provést detailnější průzkum, který by se zabýval tím, jaké konkrétní informace cestujícím chybí tak, aby se na tyto informace bylo možné zaměřit a zlepšit jejich dostupnost

Prvním návrhem, jak tento aspekt zlepšit by bylo využití již navrhované mobilní aplikace. Na zastávkách a digitálních obrazovkách v autobusech by mohly být k dispozici QR kódy, které by obsahovaly odkaz do mobilní aplikace, případně na webové stránky. Zde by se cestující po načtení kódu na zastávkách nebo v autobusech dozvěděli informace jako např. za jak dlouho dorazí další autobusy a jaké mají zpoždění, zda jsou na trasách nějaké výluky, případně by zde cestující mohli zadat informaci jaká je jejich cílová zastávka a na základě toho by jim aplikace sdělila kde případně přestoupit na jiný autobus a nabídla jim jízdenku k nákupu. Hrubý návrh toho, jak by mohly být QR kódy umístěny je vidět na obrázku číslo 20.



Obrázek 20 Hrubý návrh využití QR kódu na digitální obrazovce (autor)

Druhým návrhem na zlepšení dostupnosti informací by bylo zavedení elektronických informačních tabulí, které by byly nainstalovány především na zastávkách, jejichž využití je nejčastější. Ke zjištění, jaké zastávky jsou nejvíce využívány by mohl pomoci již zmiňovaný průzkum. V současnosti je elektronická informační tabule v Kutné Hoře dostupná pouze na autobusovém nádraží. Na této tabuli jsou informace jako aktuální čas, spoje, které mají v následující době dorazit, jejich zpoždění, označení a název cílové stanice. Zavedení elektronických informačních tabulí by bylo finančně náročnou záležitostí a ke zmírnění finanční zátěže by mohla posloužit opět reklama.

Třetím návrhem je zvětšení plochy, na které jsou umístěny informace týkající se přepravy. V současné době jsou jízdní řády psány malým písmem, které může být pro některé cestující se zhoršeným zrakem obtížné přečíst. Navíc na zastávkách není dost prostoru a důležité informace se pak překrývají např. při potřebě informovat o mimořádných změnách, jak je vidět na obrázku číslo 21.



Obrázek 21 Překrývající se informace (autor)

ZÁVĚR

Spokojenost cestujících se službami VHD je velmi důležitým aspektem pro VHD, jelikož spokojený zákazník se ke službě vrací, proto je nutné pracovat na neustálém zlepšování kvality služby samotné. Práce byla s ohledem na dosažení cílů práce a zachování logické struktury členěna do tří hlavních kapitol.

První kapitola teoreticky vymezila problematiku průzkumu spokojenosti cestujících. V této části byly vysvětleny pojmy jako cestující či kvalita služeb nebo také definována jednotlivá kritéria kvality. Závěrem se tato kapitola zaměřila na problematiku průzkumu spokojenosti a pojmy jako druhy dat, kvantitativní či kvalitativní průzkum, výběrový soubor a jeho velikost a tvorba dotazníkového šetření.

Druhá kapitola se zabývala průzkumem spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné Hoře. Tato část nastínila fungování VHD v Kutné Hoře, a to jak před, tak i po integraci do PID. Dále také popsala proces tvorby dotazníku, způsob sběru dat a výpočet velikosti výběrového souboru. Následující část této kapitoly prezentovala a analyzovala výsledky z provedeného průzkumu a také udělala souhrn těchto dat, která sloužila pro třetí kapitolu bakalářské práce.

Závěrečná třetí kapitola navrhla opatření ke zvýšení kvality VHD v Kutné Hoře, která reagovala na zjištěné nedostatky v oblasti spokojenosti cestujících se službami VHD v Kutné Hoře na základě dat zjištěných v průzkumu. Navrhnutých opatření bylo několik a většina z nich počítala s dalším podrobnějším průzkumem, ke zjištění více informací v jednotlivých oblastech nespokojenosti a také s vytvořením aplikace, která by umožňovala hodnotit řidiče, nakupovat jízdenky s možností cashbacku, poskytovat informace po načtení QR kódu a další možnosti.

Cílem práce bylo teoreticky vymezit problematiku průzkumu spokojenosti cestujících. Následně provést analýzu současného stavu spokojenosti cestujících se službami VHD v Kutné Hoře. Na základě provedené analýzy byly navrženy opatření pro zlepšení spokojenosti s kvalitou VHD v Kutné Hoře.

POUŽITÁ LITERATURA

- ARRIVA. *Zahajujeme provoz elektrobusů v Kutné Hoře, vznikla i nabíjecí stanice* [online]. 2019 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.arriva.cz/cs/ospolecnosti/novinky/zahajujeme-provoz-elektrobusu-v-kutne-hore-11254>
- CURTIS, Carey a Jan SCHEURER. *Planning for Public Transport Accessibility: An International Sourcebook*. New York: Routledge, 2016. ISBN 978-1-4724-4724-1.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel v obcích - k 1. 1. 2022* [online]. 2022 [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112022>
- ČSN EN 13816. *Doprava - Logistika a služby - Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření*. Praha: Český normalizační institut, 2003. Třídící znak 269389
- EUROPEAN CONFERENCE OF MINISTERS OF TRANSPORT. *Improving Transport Accessibility for All Guide to Good Practice*. Paříž: OECD Publishing, 2006. ISBN 92-821-0139-8.
- EUROPEAN ENVIRONMENT AGENCY. *State of the Environment Report* [online]. 2020 [cit. 2022-12-22]. Dostupné z: https://www.eea.europa.eu/publications/soer-2020/chapter-11_soer2020-environmental-noise/view
- FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-2183-2.
- GAŠPARÍK, Jozef a Jiří KOLÁŘ. *Železniční doprava: technologie, řízení, grafikony a dalších 100 zajímavostí*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0058-3.
- HANSSON, Joelet et al. *Preferences in regional public transport: a literature review*. European Transport Research Review [online]. 2019 [cit. 2022-12-11]. Dostupné z: <https://etr.springeropen.com/articles/10.1186/s12544-019-0374-4#Sec1>
- HAUGE, Paul a Vilém JUNGSMANN. *Průzkum trhu: příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů*. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-917-8.
- CHOCHOLÁČ, Jan et al. *Service quality of the urban public transport companies and sustainable city logistics*. Open Engineering [online]. 2020 [cit. 2022-12-11]. ISSN 2391-5439. Dostupné z: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/eng-2020-0010/html>
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
- KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-1359-5.
- KOTLER, Philip et al. *Moderní marketing*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1545-2

- KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3527-6.
- KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-0966-X.
- KRAUS, Michal et al. *BEZPEČNÁ MĚSTA pro chodce a seniory*. České Budějovice: Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích, 2022. ISBN 978-80-7468-203-2.
- MACHKOVÁ, Hana. *Mezinárodní marketing*. 3., aktualiz. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2986-2.
- MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj, 2010 [cit. 2022-11-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/8b4143ac-9b65-46a8-b607-733a810bc82c/analyzakvality-sluzeb-pro-sektorpruvodcu>
- MOJŽÍŠ, Vlastislav. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. ISBN 80-86530-09-4.
- NÁŠ REGION. *Zastřešené zastávky autobusů v Kutné Hoře budou jedna jako druhá* [online]. 2023 [cit. 2023-05-06]. Dostupné z: <https://nasregion.cz/zastresene-zastavky-autobusu-v-kutne-hore-budou-jedna-jako-druha-327424/>
- POPOOLA, Ade. *Let's talk about jobs: A career guide*. Loud Cockerel Publishing, 2018. ISBN 978-1-9996457-0-0.
- PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA. *Integrace veřejné dopravy na Kolínsku a Kutnohorsku od 1. 8. 2021* [online]. 2021 [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://pid.cz/integrace-verejne-dopravy-na-kolinsku-a-kutnohorsku-i/>
- PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA. *Slevy* [online]. 2023 [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://pid.cz/slevy/>
- PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-299-9.
- RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5021-7.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
- SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách: jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4819-1.
- SMITH, Scott a Gerald ALBAUM. *Fundamentals of Marketing Research*. Thousand Oaks: SAGE, 2005. ISBN 978-0-7619-8852-6.
- SOUKALOVÁ, Radomila. *Marketing... je věda kreativní*. Zlín: VeRBuM, 2015. ISBN 978-80-8750-071-2.

SPOLEČNOST PRO VEŘEJNOU DOPRAVU. *Kutná Hora* [online]. 2011 [cit. 2023-04-10].
Dostupné z: <http://www.spvd.cz/index.php/kutna-hora>

ŠAFROVÁ DRÁŠILOVÁ, Alena. *Základy úspěšného podnikání: průvodce začínajícího podnikatele*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2182-3.

TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0206-8.

VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Moravany: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.

VHD KUTNÁ HORA. *Jízdní řády* [online]. 2023 [cit. 2023-04-10]. Dostupné z:
<https://vhd.kutnahora.cz/jizdni-rady/>

WORLD HEALTH ORGANIZATION REGIONAL OFFICE FOR EUROPE. *Environmental noise guidelines for the European Region*. Kodaň: World Health Organization Regional Office for Europe, 2018. ISBN 978-92-890-5356-3.

ZAPLETALOVÁ, Šárka. Marketing služeb a kvalita. *Marketingové noviny* [online]. 2003 [cit. 2022-11-11]. ISSN 1213-921. Dostupné z:
http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_1556/

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Příklady intervalů spolehlivosti pro různé velikosti základního a výběrového souboru.....	23
Tabulka 2	Autobusové linky VHD v Kutné Hoře.....	27
Tabulka 3	Časový harmonogram průzkumu	28
Tabulka 4	Spokojenost s jednotlivými otázkami v průzkumu	42

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Smyčka jakosti služby	12
Obrázek 2	Vlastnosti informovanosti a jejich ukazatele	16
Obrázek 3	Pohlaví	30
Obrázek 4	Věk	31
Obrázek 5	Množství spojů během pracovního týdne	32
Obrázek 6	Množství spojů během víkendů a státních svátků	32
Obrázek 7	Počet a rozmístění zastávek	33
Obrázek 8	Návaznost spojů	34
Obrázek 9	Možnosti zakoupení jízdenek	34
Obrázek 10	Cena jízdenek	35
Obrázek 11	Dostupnost informací na zastávkách a v průběhu přepravy	36
Obrázek 12	Dostupnost informací na internetu	36
Obrázek 13	Dodržování jízdního řádu	37
Obrázek 14	Chování řidičů	38
Obrázek 15	Vybavení zastávek	38
Obrázek 16	Pohodlí během přepravy	39
Obrázek 17	Bezpečnost během přepravy	40
Obrázek 18	Snaha o eliminaci vlivů na životní prostředí	41
Obrázek 19	Zastávka bez ochrany proti nepříznivým vlivům	46
Obrázek 20	Hrubý návrh využití QR kódu na digitální obrazovce	50
Obrázek 21	Překrývající se informace	51

SEZNAM ZKRATEK

ECMT	European Conference of Ministers of transport Evropská konference ministrů dopravy
MHD	městská hromadná doprava
PID	Pražská integrovaná doprava
VHD	veřejná hromadná doprava

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazník

Průzkum spokojenosti cestujících s kvalitou VHD v Kutné hoře

Dobrý den,

jmenuji se Petr Müller a jsem studentem Dopravní fakulty Jana Pernera Univerzity Pardubice. Žádám Vás o vyplnění anonymního dotazníku k mé bakalářské práci, který je zaměřen na spokojenost cestujících s kvalitou veřejné hromadné dopravy v Kutné Hoře. Dotazník je určen pro respondenty ve věku od dvanácti let. Vyplnění dotazníku Vám zabere méně jak 5 minut. Předem děkuji za ochotu!

1. Jste spokojen/a s množstvím spojů během pracovního týdne?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

2. Jste spokojen/a s množstvím spojů během víkendů a státních svátků?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

3. Jste spokojen/a s návazností spojů?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

4. Jste spokojen/a s dodržováním jízdního řádu ze strany dopravce?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

5. Jste spokojen/a s chováním řidičů?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

6. Jste spokojen/a s počtem a rozmístěním zastávek?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

7. Jste spokojen/a s vybavením zastávek (lavička, odpadkový koš, ochrana proti větru, dešti a slunci)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

8. Jste spokojen/a s možnostmi zakoupení jízdenek (zakoupení u řidiče, na pokladně ČD a aplikacích PID Lítačka nebo DoKapsy od ČSOB)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

9. Jste spokojen/a s cenou jízdenek?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

10. Jste spokojen/a s dostupností informací týkajících se přepravy na zastávkách a v průběhu přepravy (informace o zpoždění, o mimořádných událostech, přestupech)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

11. Jste spokojen/a s dostupností informací týkajících se přepravy dostupných na internetu (informace o zpoždění, o mimořádných událostech, přestupech)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

12. Cítíte se během přepravy pohodlně (počet míst k sezení, komfort během jízdy, prostředí ve vozidle)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

13. Cítíte se během přepravy bezpečně?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

14. Jste spokojen/a se snahou o eliminaci vlivů na životní prostředí ze strany dopravce (např. zavedení elektrobusů)?

- Jsem zcela spokojen/a
- Jsem spíše spokojen/a
- Jsem spíše nespokojen/a
- Jsem zcela nespokojen/a

15. Věk

- 12–17 let
- 18–25 let
- 26–45 let
- 46–64 let
- 65 a více let

16. Pohlaví

- Muž
- Žena

Zdroj: Autor (2023)