

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích

Tereza Nováková

Bakalářská práce
2018

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza Nováková**
Osobní číslo: **D15036**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti cestujících
 2. Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích
 3. Návrhy opatření ke zvýšení úrovně spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích
- Závěr

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

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Dalibor Gottwald, Ph.D.
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky
Datum zadání bakalářské práce: 30. října 2017
Termín odevzdání bakalářské práce: 25. května 2018


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

L.S.


doc. Ing. Jaroslava Hyršlová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 16. dubna 2018

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

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

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 20. 5. 2018

Tereza Nováková

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

ANOTACE

Práce se zaměřuje na problematiku průzkumu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V rámci zpracování tématu půjde o teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti cestujících. Následně bude realizováno dotazníkové šetření, jehož respondenty budou cestující využívající MHD v Pardubicích. Na základě výsledků průzkumu budou navržena opatření ke zvýšení úrovně spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

KLÍČOVÁ SLOVA

městská hromadná doprava, cestující, spokojenost

TITLE

Survey of passengers contentment with public transport in Pardubice

ANNOTATION

This thesis describes a research focused on passengers' level of contentment with the public transport in Pardubice. The topic will consist of theoretical demarcation of the research and a questionnaire. The following part will describe the results of the questionnaire answered by passengers using the services of the public transport in Pardubice. Based on the results of the research a solution will be proposed to increase the passengers' contentment with the public transport in Pardubice.

KEYWORDS

public transport, passenger, contentment

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH.....	10
1.1 Ukazatelé kvality.....	11
1.1.1 Čas.....	12
1.1.2 Dosažitelnost a četnost spojů	13
1.1.3 Bezpečnost	13
1.1.4 Pohodlí	14
1.1.5 Informace	14
1.1.6 Péče o zákazníka	14
1.1.7 Životní prostředí.....	14
1.1.8 Cena	15
1.2 Průzkum spokojenosti cestujících.....	15
1.2.1 Kvantitativní a kvalitativní metoda výzkumu	15
1.2.2 Dotazníkové šetření.....	16
1.2.3 Výběr vzorku respondentů	19
1.3 Shrnutí teoretické části	21
2 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH	22
2.1 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s MHD	22
2.1.1 Čas.....	24
2.1.2 Dosažitelnost a četnost spojů	26
2.1.3 Bezpečnost	27
2.1.4 Pohodlí	29
2.1.5 Informace	30
2.1.6 Péče o zákazníka	32
2.1.7 Životní prostředí.....	34
2.1.8 Cena	35
2.2 Shrnutí výsledků realizovaného průzkumu	38
3 NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH.....	40
3.1 Dosažitelnost a četnost spojů	40
3.2 Bezpečnost	41

3.3	Informace	42
3.4	Péče o zákazníka	42
3.5	Cena	43
ZÁVĚR		46
POUŽITÁ LITERATURA.....		47
SEZNAM TABULEK.....		49
SEZNAM OBRÁZKŮ.....		50
SEZNAM ZKRATEK.....		51
SEZNAM PŘÍLOH.....		52

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá průzkumem spokojenosti cestujících, využívající městskou hromadnou dopravu (MHD) v Pardubicích. Spokojenost cestujících je velice důležitá, neboť spokojený zákazník (cestující) se vždy vrací. Čím více spokojených cestujících, tím více zákazníků bude využívat k přepravě MHD. Proto by se dopravní podniky měly snažit, aby cestující byli spokojeni a následně se vraceli. Zákazník, který je nespokojený, své zkušenosti s danou službou nebo výrobkem, sdílí s více lidmi než ten, který byl spokojen (Hague 2003). Z toho důvodu je zapotřebí neustále zjišťovat, co zákazník vyžaduje a snažit se co nejvíce vyhovět jeho požadavkům.

Bakalářská práce je rozdělena do tří základních kapitol. V první kapitole jde o teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti cestujících. Jedná se o vymezení několika ukazatelů kvality, které ovlivňují spokojenost cestujících MHD. Součástí první kapitoly je také charakteristika kvantitativní a kvalitativní metody výzkumu a rozdíly mezi nimi. V práci je využita kvantitativní metoda výzkumu za pomoci techniky sběru dat – dotazníkové šetření. V této části jsou uvedeny i vzorce pro výpočet velikosti výběrového vzorku respondentů. Jednotlivé otázky v dotazníku budou vycházet z ukazatelů kvality, které ovlivňují spokojenost cestujících, čímž je možné vnímat provázanost mezi první a druhou kapitolou.

Ve druhé kapitole je provedena analýza současného stavu v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Následuje realizace dotazníkového šetření pomocí elektronického dotazníku, jehož respondenti jsou cestující MHD v Pardubicích. Po získání potřebné velikosti výběrového vzorku respondentů, který je vypočítán ze vzorců uvedených v teoretické části, je realizována samotná analýza současného stavu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Zjištěné výsledky jsou prezentovány prostřednictvím koláčových grafů.

Ve třetí kapitole jsou na základě výstupů realizované analýzy navržena opatření, vedoucí ke zlepšení úrovně spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

Cílem práce je, na základě teoretického vymezení dané problematiky, provést analýzu aktuálního stavu v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Na základě zjištěných skutečností budou navržena opatření ke zvýšení úrovně v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH

Podle Haga (2003) by společnosti měly uspokojovat své zákazníky, protože spokojený zákazník se většinou vrací, kupuje více a zmiňuje své zkušenosti jiným lidem, proto je potřeba si takového zákazníka udržet. Pokud se kupuje služba nebo výrobek, tak hlavním očekáváním je, že bude fungovat. Je fakt, že většina lidí si nemůže vzpomenout na společnosti, které je uspokojili, ale naopak si vzpomenou na ty, se kterými byli nespokojeni. Obchodníci by stále měli kontrolovat spokojenost zákazníků, kde zákazník naznačí, co dělá dobře a kde naopak dělá chyby, protože názory lidí se časem mění. Proto zjišťování úrovně spokojenosti by mělo probíhat neustále.

Spokojenost zákazníka je podle Nového a Petzolda (2006) pocit, kdy je zákazník šťastný a zároveň je jeho kupní motiv uspokojen. Kozel et. al (2006) definuje spokojenost jako subjektivní pocit člověka, kde se jedná o naplnění jeho přání a potřeb. Také říká, že spokojenost zákazníka vychází z teorie rozporu. Teorie rozporu vychází z toho, co zákazník očekává a následně s jeho zkušenostmi po nákupu. Je-li zkušenost větší než očekávání, je zákazník spokojen, pokud je zkušenost menší, jak očekávání, je nespokojen. Dále Vašítková (2014) říká, že spokojenost zákazníka je ovlivněna následujícími faktory:

- image, která se vztahuje ke službě nebo organizaci,
- očekávání zákazníka, což je výsledkem porovnání služeb zákazníka s předcházejícími zkušenostmi,
- vnímání kvality služeb, ta se týká jak služby samotné, tak i kvalit personálu doprovodných služeb, jakož i poskytování rad, přesností poskytovaných služeb, spolehlivostí a pružností,
- vnímání hodnoty služby, která je dána profesionalitou a odborností poskytovatele a ochotou personálu,
- loajalita k zákazníkovi neboli věrnost zákazníka, která se projevuje opakovaným užíváním služby.

1.1 Ukazatelé kvality

Molková (2013) dělí kvalitu služeb do čtyř cyklů:

- očekávaná kvalita,
- cílová kvalita,
- dosažená (poskytovaná) kvalita a
- vnímaná kvalita služeb.

Očekávaná kvalita je taková úroveň kvality, kterou požaduje zákazník. Cílovou kvalitu se snaží provozovatel nebo dopravce poskytnout cestujícímu. Dosažená kvalita je každodenní úroveň kvality přepravních a dopravních procesů. Vnímaná kvalita služby je taková, jakým způsobem je přepravní proces hodnocen cestujícími. Závisí tedy na osobních zkušenostech, na informacích, které mají o dané službě a také o referencích, které o dané službě cestující získali. Tuto kvalitu lze měřit například pomocí průzkumu spokojenosti zákazníka.

Mojžíš et. al. (2003) rozděluje kvalitu procesu přemístění na dva způsoby:

- vnější kvalita (externí): kvalita, která se jeví zákazníkovi. Molková (2013) říká, že se projevuje zejména v místě styku se zákazníkem např.: v místech prodeje jízdenek, informování cestujících, v místech nástupu a výstupu apod.
- vnitřní kvalita (interní): z hlediska provozovatele dopravní služby.

Kvalita poskytované dopravy je dle Drdly (2014) soustava aspektů, které jsou označovány jako ukazatele kvality. Mojžíš et. al. (2008) rozděluje kritéria kvality:

- čas,
- dosažitelnost a četnost spojů,
- bezpečnost,
- pohodlí,
- informace,
- péče o zákazníka,
- životní prostředí,
- cena.

Při poskytování přepravních služeb lze požadavky na kvalitu dle Drdly (2014) rozdělit do několik skupin:

- zajištění zavazadel a věcí cestujících, a především jejich život a zdraví,
- dodržování jízdních řádů,
- vhodná dostupnost přepravy,
- dostatečná dopravní obslužnost na daném území, četnost spojů na pravidelné lince a návaznost na jiné spoje a jinou dopravu,
- zajištění pohodlí, které bylo sjednané,
- spolehlivost při poskytování služeb.

1.1.1 Čas

Časový aspekt, který je dle Mojžíše et. al. (2008) velice důležitý. Uvádí zde dobu trvání cesty, do které patří čas strávený ve vozidle, a především i doba nástupu, výstupu a přestupu. Pro cestující je také důležité dodržování jízdního řádu, kde se jedná o pravidelnost a přesnost spojů. Dle Drdly (2014) je klíčovým prvkem pro cestujícího především zkrácení celkové cestovní doby, která vychází z takzvané cesty od dveří ke dveřím (tj. doba cesty z místa výchozího do místa cílového). Tuto dobu cestující velice vnímají. Celkovou cestovní dobu lze vypočítat následujícím vzorcem:

$$T_c = t_j + t_{ček} + t_{ch} + t_{přes} \quad [\text{min}] \quad (1)$$

Kde:

T_c	celková cestovní doba
t_j	doba jízdy spoje
$t_{ček}$	doba čekání na příjezd dalšího spoje
t_{ch}	doba chůze na výchozí zastávku a doba chůze z cílové zastávky
$t_{přes}$	doba potřebná na přestup mezi spoji

1.1.2 Dosažitelnost a četnost spojů

Dosažitelnost je podle Mojžíše et. al. (2008) rozsah určité služby z hlediska časového, geografického a četnostního. Patří sem druh dopravy, vhodnost, provoz a síť. Pod pojmem provoz se rozumí frekvence, provozní doba a zatížení vozidel. Pod sítí spadá přestupovost, zatížení vozidel a také frekvence. Četnost spojů závisí podle Drdly (2014) na počtu cestujících, úrovně pohodlí a kapacitě dopravních prostředků. Četnost může být odlišná na jednotlivých linkách, pásmech nebo v různých časových obdobích. Dbá se na to, aby cestující dlouho nečekali na dopravní prostředek.

1.1.3 Bezpečnost

Podle Mojžíše et. al. (2008) má za úkol zajistit pocit ochrany a bezpečnost cestujících, který je tak ze strany cestujících vnímán. Aby nedocházelo k nebezpečí, napomáhají prevence, osvětlení, monitorování, označení první pomoci, v případě ve stavu nouze plány a vybavení. Dále také osvobození od nehod, kde podle Mojžíše et. al. (2003) zahrnuje aktivní a pasivní bezpečnost vozidla, bezpečnost na stanicích a zastávkách (nástup a výstup cestujících), ponehodová bezpečnost a bezpečnost z hlediska kriminality.

Drdla (2014) definuje bezpečnost jako stav, v němž je riziko, kdy může dojít k poškození zdraví (usmrcení) nebo k materiální škodě. Míru bezpečnosti dopravně-přepravních služeb lze tak vyjádřit koeficientem nehodovosti následujícím vzorcem:

$$k_n^{MHD} = \frac{N_z}{V} [\text{osoby zraněné} * \text{osoby}^{-1}] \text{ resp. } k_n^{MHD} = \frac{N_z}{P} [\text{osoby zraněné} * \text{km}^{-1}] \quad [-] \quad (2)$$

Kde:

N_z počet zraněných (usmrcených) osob

V celkový přepravní objem [osoby] za dané časové období [čas]

P průměrný kilometrický proběh připadající na 1 smrtelný úraz nebo 1 zranění cestujících (těžké, lehké)

1.1.4 Pohodlí

Pohodlí tvoří dle Mojžíše et. al. (2008) dostatečná místa k sezení, prostor pro personál a využitelnost zařízení pro cestující jak ve vozidle, tak i ve stanici. Pro cestující jsou také důležitá doplňková zařízení, kam patří například hygienické zařízení, zavazadla, zábava, obchodní vybavenost a občerstvení. Pohodlí dále ovlivňuje jízdní komfort, který závisí na rozjezdu, jízdě a brzdění vozidla, který cestující vnímá. Uvádějí se i podmínky prostředí jako je čistota, atmosféra, ochrana před počasím, světlo, hluk a také se zde zohledňuje ergonomie, jako je volnost pohybu a vybavenost nábytkem.

1.1.5 Informace

Mojžíš et. al. (2008) rozděluje informace na všeobecné, cestovní informace za mimořádných podmínek a cestovní informace za normálních podmínek. Mezi všeobecné podmínky patří zdroje informací, trvání cesty, dosažitelnost, péče o zákazníka, pohodlí, bezpečnost, přístupnost a dopady na životní prostředí. Cestovní informace se za mimořádných podmínek zabývají finančními náhradami, ztrátami na majetku a stížnostmi. Do cestovních informací, za normálních podmínek, patří typy jízdenek, směry jízdy vozidel, trasy, čas, směr cesty, identifikace stanic a jízdné.

1.1.6 Péče o zákazníka

Mojžíš et. al. (2008) ve své publikaci řeší vztahy se zákazníky především jejich dotazy, stížnosti, kompenzace a náhrady. Důležitý je zde i personál, protože s ním zákazník přichází do styku (prodej jízdenek, placení apod.). Je proto důležité, aby dbal na svůj zevnějšek a vzhled a měl určité dovednosti a obchodní postoj. Pro zákazníka je také důležitá volba jízdenek, kde si může vybrat zvýhodněné tarify, volbu placení nebo také souhlasné kalkulace cen a způsoby úhrady. Je zde důležitá i pomoc a podpora zákazníka v případě, že dojde k přerušení nebo zrušení služby a také pomoc zákazníkům, kteří potřebují s čímkoliv pomoci.

1.1.7 Životní prostředí

Velkou roli dle Mojžíše et. al. (2008) hraje znečišťování, které je způsobeno zplodinami, prachem, špínou, odpadky a zápachem z dopravních prostředků. Nepříjemné pro okolí je také hluk a vibrace, které jsou jízdou způsobeny. Také dochází k opotřebení jízdní cesty, což vyvolává nepohodlnou jízdu, kterou cestující vnímají.

1.1.8 Cena

Dle Mojžíše et. al. (2003) je cena rozhodujícím faktorem pro volbu požití konkrétního druhu dopravy. Je v zájmu společnosti, aby byly ceny stanoveny správně a nediskriminačně. Podle Drdly (2014) považuje cestující přiměřenou výši jízdného, při rozhodování o druhu dopravního prostředku, za velmi důležitou.

1.2 Průzkum spokojenosti cestujících

Průzkum a výzkum jsou dva odlišné pojmy, které je potřeba rozlišovat. Tyto pojmy definuje Olecká a Ivanová (2010, str. 6): „*Výzkum je obecnější způsob zkoumání s vyšším stupněm abstrakce a s vědeckými cíli. Slouží k zjištění širších souvislostí. Jde o záměrnou systematickou činnost postavenou na technikách sběru dat.*“ a „*Průzkum si na rozdíl od výzkumu neklade vědecké cíle. Je zaměřen na vyřešení aktuálního úkolu a bezprostřední aplikaci získaných poznatků.*“

1.2.1 Kvantitativní a kvalitativní metoda výzkumu

Metoda je podle Olecké a Ivanové (2010) systém principů a pravidel. Je to tedy vědecký postup, který umožňuje získávání poznatků. Metoda je systematický postup nějakého jednání, který směřuje k dosažení cíle. Pod tímto termínem se nejčastěji rozumí:

- způsob či postup, jímž se od určitého výchozího stavu dospěje organizovaně k zamyšlení stavu výslednému,
- uspořádaný operační postup či systém,
- soubor (systém) pravidel, určujících třídu operačních postupů.

Kvantitativní metoda výzkumu

Machková (2015) uvádí, že kvantitativní metody se provádějí na vzorku, kde je zvolená cílová skupina. Tato metoda se provádí pomocí dotazování a lze ji provádět formou osobních rozhovorů, telefonickým dotazováním a dotazování přes internet. Metoda má za cíl zjistit, jak velká část zvolené cílové skupiny vykazuje určité znaky (má určitý vlastnosti, zvyky, názory atd.). Osobní dotazování podle Foreta (2008) je rozhovor tazatele pouze s jedním respondentem, kde tazatel čte otázky i varianty odpovědí a zaznamenává tak respondentovi odpovědi. Machková (2015) popisuje, že osobní dotazování má své výhody i nevýhody. Výhodou je možnost kladení složitějších otázek a možnost využívat pomůcky, které usnadňují pochopení otázky (obrázky, vzorky). Nevýhodou je neochota některých respondentů poskytovat informace a vysoké náklady, které jsou spojené s dotazováním. Další možnost dotazování dle Foreta (2008) je telefonické, které má podobu osobního dotazování. Především

jeho výhodou je cena a rychlost a také pohodlí a bezpečnost tazatelů. K hlavním nevýhodám patří podle Machkové (2015) zejména neochota některých respondentů, kteří nechtějí odpovídat neznámým osobám, je zde také omezený časový prostor pro dotazování a není zde vidět reakce respondentů. Machková dále uvádí dotazování po síti (internetu), což je dnes nejrychlejší metoda průzkumu. Dotazování je nabízeno na internetových stránkách nebo je rozesíláno elektronickou poštou. Výhodou je vysoká rychlost zpracování informací, nižší náklady, oslovení obtížně dosažených cílových skupin (př.: manažeři). Nevýhodou je závislost na vybavení výpočetní techniky, kterou ne každý vlastní. Podle Vašítkové (2014) je další nevýhodou dotazování po síti to, že není jasné, kdo je respondentem, účastníci vzorku se vybírají sami a není zde jistota, že respondenti odpovídají upřímně a pravdivě.

Kvalitativní metoda výzkumu

Machková (2015) říká, že kvalitativní metoda výzkumu umožňuje získávat informace, které udávají příčiny chování spotřebitelů. Při této metodě se nejčastěji používají skupinové rozhovory, které jsou nejpoužívanější. Jde o rozhovor, který je řízený moderátorem a týká se malé skupiny vybraných osob. Další metodou jsou hloubkové rozhovory, kde je cílem rozpoznat příčiny názorů, postojů a chování respondentů a poslední metodou je projektivní technika. Ta je zaměřena na nepřímé získávání informací o pocitech a názorech respondentů, v případě, že nejsou schopni nebo ochotni přímo odpovídat na položené otázky.

1.2.2 Dotazníkové šetření

Foret (2008) uvádí, že dotazování je nejrozšířenější postup při technice sběru dat. Dotazování se provádí za pomoci nástrojů (záznamové archy, dotazníky), při vhodné komunikaci výzkumníka s dotazovaným (respondentem).

Kozel et. al (2006) uvádí, že dotazování probíhá různými způsoby, kde každý způsob má své výhody i nevýhody. Závisí na mnoha faktorech, jako je doba dotazování, cílová skupina respondentů aj. Jednotlivé typy využití určují, jak dotazník bude vypadat.

Dotazník

Dotazník je dle Haga (2003) strukturovaný sled otázek, který je navržený za účelem zjištění faktů a názorů. Tyto údaje jsou následně zaznamenávány. Hlavní rolí je získání přesných informací od respondentů. Všichni respondenti by měli mít stejné otázky. Všechna fakta, údaje jsou zapisovány do formuláře (dotazníku). Dotazníky tak ulehčují zpracování informací a dat, protože odpovědi jsou zaznamenávány do formuláře, a je tak jednodušší

spočítat, kolik respondentů odpovědělo na danou otázku. Dotazník je nástrojem při sběru primárních údajů, jak uvádí Vašítková (2014). Primární informace se získávají v případě, že sekundární informace jsou již vyčerpány, nebo nejsou vůbec k dispozici. Proto je získání primárních údajů nákladnější a údaje mají značnou hodnotu pro řešení určitého problému. Sběr primárních údajů se provádí kvantitativní metodou nebo kvalitativní metodou. Sekundární údaje již někde existují, proto jejich získání není tak nákladné a jsou často dostupné. Především se má dávat pozor na to, aby údaje nebyly nepřesné, zastaralé nebo neúplné.

Dále je podle Foreta (2008) potřeba dávat pozor na správné sestavení dotazníku, jelikož špatný dotazník může negativně ovlivnit informace, které se získaly. Výsledky tak nemusí odpovídat cílům výzkumu či průzkumu. Dobrý dotazník by měl splňovat tři hlavní požadavky:

- Účelově technický, kde by měly být otázky zformulovány a sestaveny do celku tak, aby odpověď dotazovaného odpovídala na to, co dotazník zjišťuje.
- Psychologický, kde je zapotřebí vytvořit takové podmínky, aby se úkol zdál příjemný, chtěný a snadný. Jde o to, aby respondenti odpovídali pravdivě a stručně.
- Srozumitelný tak, aby respondent všemu rozuměl, věděl, co se po něm chce, jak má postupovat a vyplňovat otázky.

Aby došlo k naplnění těchto požadavků, je zapotřebí respektovat následující čtyři aspekty dotazníku, jak uvádí Foret (2008):

- celkový dojem dotazníku
- formulace otázek
- typy otázek
- manipulace s dotazníkem

Celkový dojem dotazníku

Na první pohled musí upoutat svojí grafickou úpravou, jako je formát dotazníku, úprava první stránky, kvalita a barva papíru. Vše by tak mělo lákat respondenta k tomu, aby dotazník vyplnil a věnoval nám tak svůj čas, námahu a měl chuť se jednotlivými dotazy zabývat. Nejdůležitější je první stránka, která by měla vzbudit zájem respondenta. Velký formát dotazníku, který má mnoho otázek a informací, vzbuzuje u respondentů pocit obtížného zacházení. Naopak u malého formátu nutí respondenta k velkému soustředění při vyplňování, proto je nevhodnější velikost papíru A4. Další důležitou rolí je pořadí otázek, proto by na začátku měly být otázky zajímavé.

Formulace otázek

Požadavkem je, aby otázky byly srozumitelné a jednoznačné. Jde o to, aby otázky byly formulovány pouze na to, co potřebujeme zjistit. Dle Kozla et. al. (2006) není přesný návod na konstrukci otázek, neboť podoba otázek záleží na informacích, poskytující odpověď. Hlavní snahou je, aby respondent otázkám porozuměl a byl ochoten a schopen na ně odpovědět. Pokud je otázka špatně formulovaná, může vést k nepřesným zdrojům nebo jinak chybným odpovědím. Velice důležité je ptát se přímo a jednoduše, tedy tak, aby otázku pochopil každý respondent bez ohledu na vzdělání. Platí zde, že čím jednodušší otázka, tím přesnější odpověď. Dále je důležité užívat známý slovník a nepoužívat cizí nebo odborná slova. Autor dále poukazuje na využívání jednovýznamového slova, na vyloučení nevhodných otázek, tedy takových otázek, které jsou pro respondenta nepříjemné. V dotazníku se nejprve uvádí jeho název, kde stačí pouze „Dotazník“ nebo „Dotazník + téma průzkumu“.

Typy otázek

Otázky se rozlišují podle Foreta (2008) na tři základní typy:

- Otevřené otázky
- Uzavřené otázky
- Polouzavřené otázky

Otevřené otázky dle Kozla et. al (2006) jsou takové, které nenabízí žádnou variantu. Respondent tak odpovídá dle vlastního názoru, není zde v odpovědích omezován. Zde je možné získat více informací. Otevřené otázky jsou typické pro kvantitativní výzkum. V uzavřených otázkách jsou varianty odpovědí podle Kozla et. al (2006) v dotazníku vyznačeny a respondent pouze označuje odpověď, která je podle něho správná. Podle Foreta (2008) je výhodou uzavřené otázky zejména rychlost a snadné vyplnění, protože respondent je nasměrován přímo na to, co nás zajímá. Uzavřené otázky se využívají pro kvantitativní výzkum. Polouzavřené otázky jsou definovány podle Kozla et. al. (2006) jako kompromis z výše uvedených typů. V dotazníku jsou varianty odpovědí, kde bývá i úniková varianta, u které je volné místo na to, aby respondent napsal odpověď vlastními slovy. Tyto otázky je vhodné v dotaznících využívat, ale hrozí tak velký počet neutrálních odpovědí při špatně položené otázce.

Manipulace s dotazníkem

Podle Foreta (2008) se tato část týká především rozdávání a sběru dotazníku. Nejčastější způsob, jak rozdávat dotazník je rozeslání poštou, elektronické (e-mail, internet), nebo osobní předání.

1.2.3 Výběr vzorku respondentů

První krok dle Vašíkové (2014) je pečlivé definování problému, který vyhovuje výzkumným cílům. Tento problém je však potřeba přesně definovat tak, aby bylo možné stanovit výzkumné cíle. Problém tak dává směr výzkumu, kdy dává otázky, na které má být v průběhu nalezena odpověď. Nepřesná nebo obecná definice problému by mohla vést k tomu, že by byla zjištěna nepotřebná nebo zbytečná data. Dalším krokem je sestavení efektivního plánu pro shromažďování potřebných informací, jaké informační zdroje, přístupy, nástroje a kontaktní metody budou použity. Plán průzkumu má za úkol zajistit plynulý průběh a potřebné informace.

Dále je nutné dle Kozla et. al. (2006) správně určit výběrový vzorek respondentů tak, aby dotazování splnilo všechna pravidla. Při výběru vzorku jsou zapotřebí následující tři kroky:

- vybrat rámec vzorku (koho),
- určit techniku výběru vzorku (jak),
- stanovit velikost vzorku (kolik).

Na začátku procesu je zapotřebí vybrat rámec vzorku, tedy koho se budeme ptát (tzn. jaká cílová část se má stát výběrovým souborem). Snahou je specifikovat cílovou skupinu. Pokud se stanoví určitá cílová skupina, dalším krokem je určit přesně konečného respondenta (podle pohlaví, věku, vzdělání apod.). Tento poslední krok je důležitý proto, jak se budou formulovat otázky nebo zda se využijí odborné termíny aj. Způsob výběru vzorku říká, jak by měli být respondenti vybíráni. Existuje spousta technik výběru vzorku. Posledním krokem je velikost vzorku, který určuje, kolik lidí by mělo být dotazováno. Čím větší počet lidí, tím bývají výsledky spolehlivější. Častou chybou v určování velikosti vzorku bývá podle Hague (2003) předpoklad, že je přesnost určena procentem populace zahrnuté do vzorku. Pokud se počítá s velkou populací, která je větší než 100 000, toto pravidlo neplatí a počítá se tak s celkovou velikostí vzorku bez ohledu na velikost populace. Pokud je základní soubor menší jak 100 000 použije se vzorec č. 4.

$$Velikost\ vzorku = \frac{3.84 [p \% (100 - p \%)]}{se^2} \quad [-] \quad (3)$$

Kde:

se schválená chyba vzorku

p očekávaná úroveň

$$Velikost\ výběrového\ vzorku = \frac{velikost\ vzorku * základní\ soubor}{velikost\ vzorku * základní\ soubor - 1} \quad (4)$$

Základní soubor neboli populace je dle Olecké a Ivanové (2010) rozsáhlý soubor, který je přesně vymezený danými společnými vlastnostmi. Jsou to takové vlastnosti, které jsou podstatné pro zkoumání.

Foret (2008) říká, že při výběru souboru je podstatná i jeho velikost, která má význam především pro vymezení výběrové chyby. Proto dle Haga (2003) chyba výběru (vzorku) může být vyjádřen vzorcem pro výpočet chyby výběru pro jednotlivou procentuální úroveň, kdy je míra pravděpodobnosti 95 procent. V průzkumech se obvykle pracuje s pravděpodobností 95 procent. Jestliže úroveň vzorku je 50 procent, je tedy míra přesnosti 95 procent s pravděpodobností ± 3 procenta. Hladina pravděpodobnosti (šance), že se úroveň vzorku vyskytuje v daných mezích, nemusí být vždy 95 procent, může být vyšší (99 procent) nebo naopak nižší (90 procent).

$$Výběrová\ chyba = \frac{1,96 \sqrt{p \% (100 - p \%)}}{n} \quad [-] \quad (5)$$

Kde:

p braná hodnota

n velikost vzorku

Reprezentativnost vzorku je dle Foreta (2008) shoda, podobnost hodnot vybraných identifikačních znaků (věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání apod.) s hodnotami stejných znaků celého základního souboru. Čím méně se hodnoty odlišují, tím více je vzorek reprezentativní.

Výsledky údajů musí být podle Vašítkové (2014) zpracovány do ucelených závěrů a doporučení. Výsledná zpráva má mít vysokou odbornou a formální úroveň. Zpráva by měla být provázána přehlednými tabulkami, grafy a diagramy.

1.3 Shrnutí teoretické části

V teoretické části jsou vymezeny ukazatelé kvality, které ovlivňují spokojenost cestujících MHD. Mezi tyto ukazatelé patří: čas, dosažitelnost a četnost spojů, bezpečnost, pohodlí, informace, péče o zákazníka, životní prostředí a cena.

- Čas je velice důležitý pro cestujícího. Zahrnuje dobu trvání cesty, tedy čas, který cestující stráví ve vozidle a také dobu výstupu, nástupu a přestupu. Je tedy zřejmé, že každý cestující chce tuto dobu co nejkratší.
- Dosažitelnost a četnost spojů je také pro cestujícího důležité, neboť se musí dbát na to, aby cestující na zastávkách dlouho nečekali. Četnost se může v jednotlivých časových obdobích lišit.
- Bezpečnost má zajistit, aby nedocházelo k situacím, kdy by mohli přijít k úrazu jak cestující, tak ostatní účastníci silničního provozu.
- Pohodlím se rozumí, jak cestující vnímá čistotu ve vozidle, dostatečná místa k sezení, jízdní komfort, volnost pohybu ve vozidle apod.
- Informace se rozdělují na všeobecné informace, cestovní informace za mimořádných podmínek a cestovní informace za normálních podmínek.
- Důležitým ukazatelem je také péče o zákazníka, kdy se především řeší vztahy s cestujícími, dotazy, stížnosti, pomoc a podpora cestujícího.
- Dalším ukazatelem kvality je životní prostředí, které řeší znečišťování ovzduší, prach, vibrace, hluk, které jsou způsobovány dopravním prostředkem.
- Posledním ukazatelem je cena, která především rozhoduje, zda cestující využije MHD nebo ne. Proto by ceny měly být stanoveny v zájmu společnosti.

Součástí kapitoly je i charakteristika kvantitativní a kvalitativní metody výzkumu a rozdíly mezi nimi. U kvantitativní metody je zvolená cílová skupina a provádí se pomocí dotazování buď osobním, telefonickým nebo přes internet. Kvalitativní metoda se zabývá chováním spotřebitelů za pomoci skupinových rozhovorů. V této části je také charakterizován dotazník a jeho čtyři aspekty: celkový dojem dotazníku (jak by měl dotazník vypadat, aby upoutal pozornost), formulace otázek (srozumitelnost, jednoznačnost), typy otázek (otevřené, uzavřené a polouzavřené) a manipulace s dotazníkem (způsoby, jak rozdávat dotazník). Na konci teoretické části je popsáno, jak správně určit výběrový vzorek respondentů, tak, aby byla splněna veškerá pravidla. Důležité jsou tři kroky, a to, jak a koho se ptát, a jak velký bude vzorek. Jsou zde uvedeny i vzorce pro výpočet velikosti výběrového vzorku respondentů.

2 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH

Tato kapitola se zabývá průzkumem spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V této části je popsán postup realizace průzkumu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Obsahem této kapitoly je také demonstrování výsledků, realizovaného průzkumu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích, prostřednictvím koláčových grafů.

2.1 Výsledky průzkumu spokojenosti cestujících s MHD

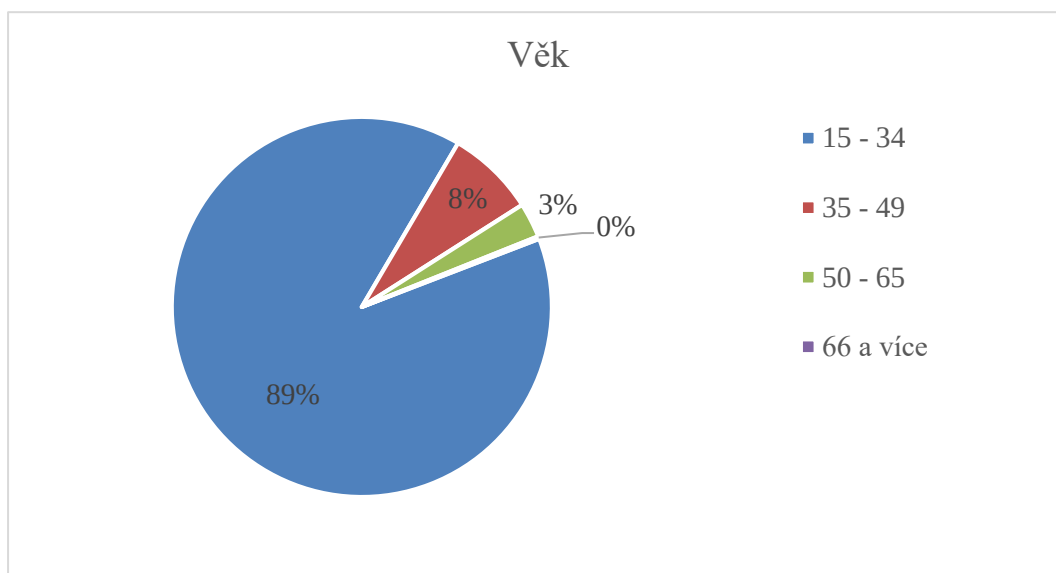
Před začátkem dotazníkového šetření je potřeba určit časový harmonogram průzkumu, který je uveden v následující tabulce 1.

Tabulka 1 Časový harmonogram průzkumu

Časový harmonogram průzkumu	
Prosinec 2017	- Stanovení záměru realizace průzkumu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích - Vymezení vzorku respondentů
Leden 2017	- Určení techniky sběru dat – dotazníkové šetření - Určení místa sběru dat – on-line dotazník na sociální síti (Facebook)
Únor 2018	- Výpočet velikosti výběrového vzorku - Tvorba otázek dotazníku
5. 3. – 8. 3. 2018	- Tvorba elektronické verze dotazníku. - Pilotní testování dotazníku
9.3. - 1. 4. 2018	- Sběr dat
9.4. – 16.4. 2018	- Vyhodnocení získaných dat
17.4. – 5.5. 2018	- Návrh opatření ke zlepšení situace v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích u nejhůře hodnocených ukazatelů kvality

Zdroj: autor

Na dotazník odpovědělo celkem 439 respondentů ze všech věkových kategorií, což lze vidět na obrázku 1. Z obrázku 1 je patrné, že největší zastoupení má věková kategorie 15 – 34 tj. 89 % respondentů. Ve věkové kategorii 35 – 49 je 8 % respondentů, 50 – 65 jsou 3 % respondentů a 66 a více je 0 % respondentů.



Obrázek 1 Věk (autor)

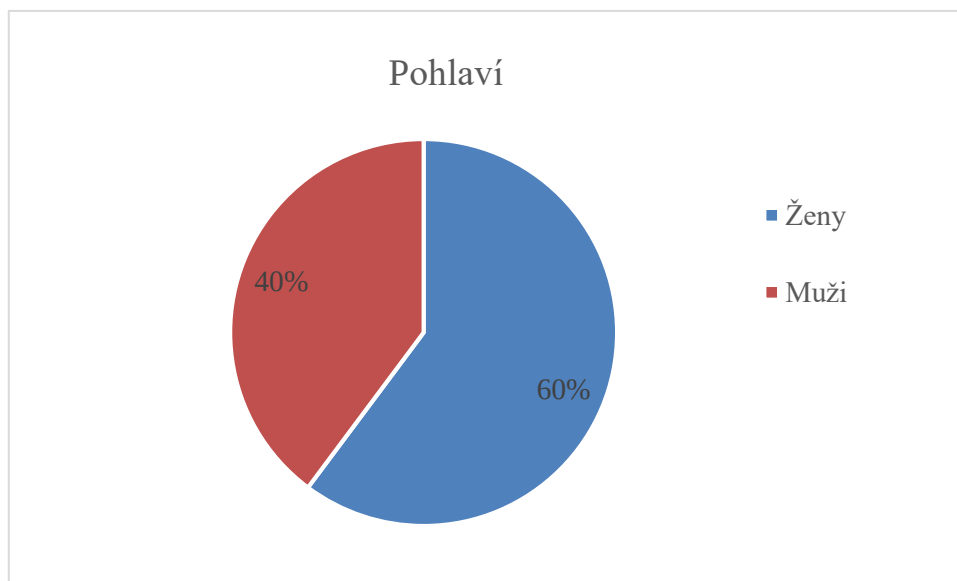
Z důvodu, že sběr dat probíhal on-line formou na sociální síti, dalo se předpokládat, že většina respondentů bude ve věku 15 – 34 let. Z důvodu garance reprezentativnosti vzorku respondentů, realizovaného dotazníkového šetření, jsou v následujících obrázcích, tj. obrázek 2 – 20 prezentovány pouze odpovědi od respondentů z věkové kategorie 15 – 34 let. Z toho vyplývá, že základním souborem budou respondenti ve věku 15 – 34 let. V rámci výpočtu velikosti výběrového vzorku bude kalkulováno s číslem 20 601. Tento údaj podle Českého statistického úřadu (ČSÚ) odpovídá počtu obyvatel Pardubic ve věkové skupině 15 – 34 let. Pro výpočet vzorku respondentů byl použit vzorec 3.

$$Velikost\ vzorku = \frac{[0,5*(1-0,5)]}{\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2} = 384,16$$

Protože je základní soubor menší, než 100 000 použije se dále vzorec 4.

$$Velikost\ výběrového\ vzorku = \frac{(384,16)*20\,601}{384,16+20601-1} = 377\text{ respondentů}$$

Aby byl vzorek reprezentativní, je potřeba vypočítat minimální počet respondentů ve věku 15 -34 let, proto byly použity vzorce 3 a 4. Z výsledku vyplývá, že je zapotřebí získat minimálně 377 respondentů ve věku 15 – 34 let. Tento minimální počet byl získán, neboť bylo získáno 392 respondentů z celkem získaných 439. Následující obrázek č. 2 se vztahuje na pohlaví respondentů ve věkové kategorii 15 – 34 let.



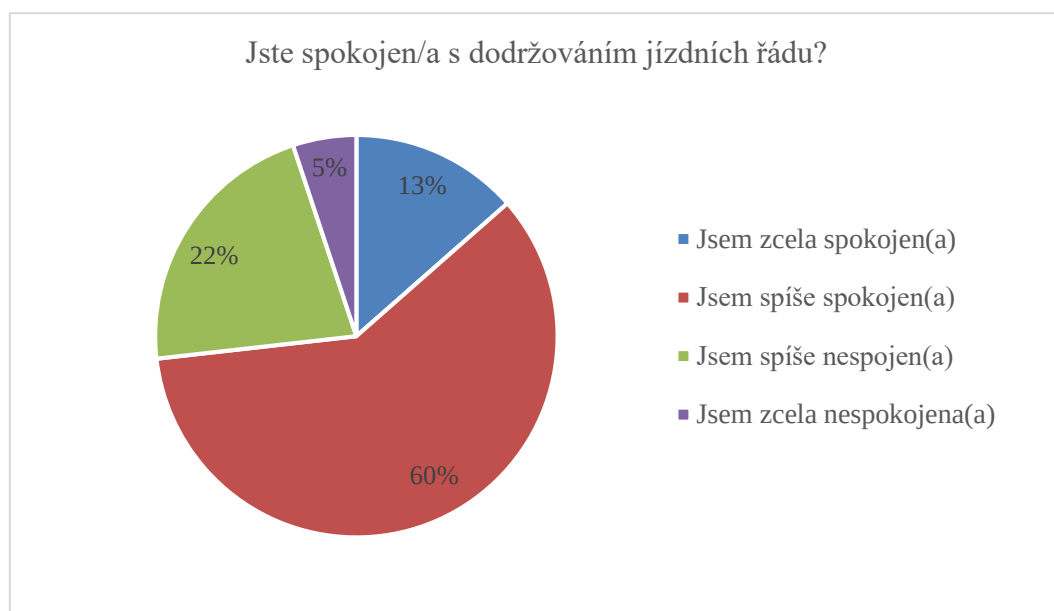
Obrázek 2 Pohlaví (autor)

Z obrázku 2 je patrné, že ve věku 15 – 34 odpovědělo 60 % žen a 40 % mužů.

Následující obrázky budou vypracovány z otázek, které vycházejí z kritérií kvality uvedených v teoretické části.

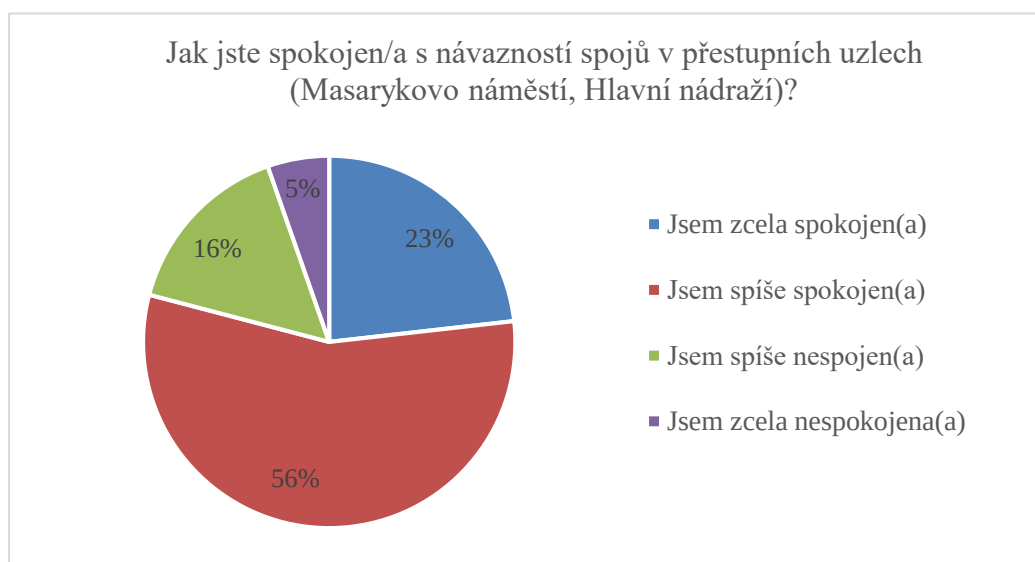
2.1.1 Čas

V této části odpovídali respondenti na to, jak jsou spokojeni s dodržováním jízdních řádů a jak jsou spokojeni s návazností spojů v přestupních uzlech (viz příloha A). Čas je pro cestující také důležitý a může tak ovlivňovat jejich spokojenost. Je zapotřebí, aby se dodržovaly jízdní řády a MHD jezdila na čas. Může však dojít k nedodržení jízdního řádu, kde může být příčinou kongesce, nehodovost apod. Pro cestujícího je pochopitelně nepříjemné, pokud MHD nejedí na čas. Na základě toho je zřejmé, že cestující bude nespokojen a bude tak negativně hodnotit dodržování jízdních řádů. Je také důležité, aby ve větších přestupních uzlech byla návaznost na jiný spoj a cestující tak nemuseli dlouho čekat na zastávkách.



Obrázek 3 Dodržování jízdních řádů (autor)

Z obrázku 3 je patrné, že respondenti jsou spíše spokojeni s dodržováním jízdních řádů. Spíše spokojených respondentů je 60 % a dalších 13 % uvedlo, že jsou zcela spokojeni s dodržováním jízdních řádů. Naopak 22 % respondentů uvedlo, že je spíše nespokojeno. Zcela nespokojených respondentů, kteří takto negativně hodnotilo je 5 %.

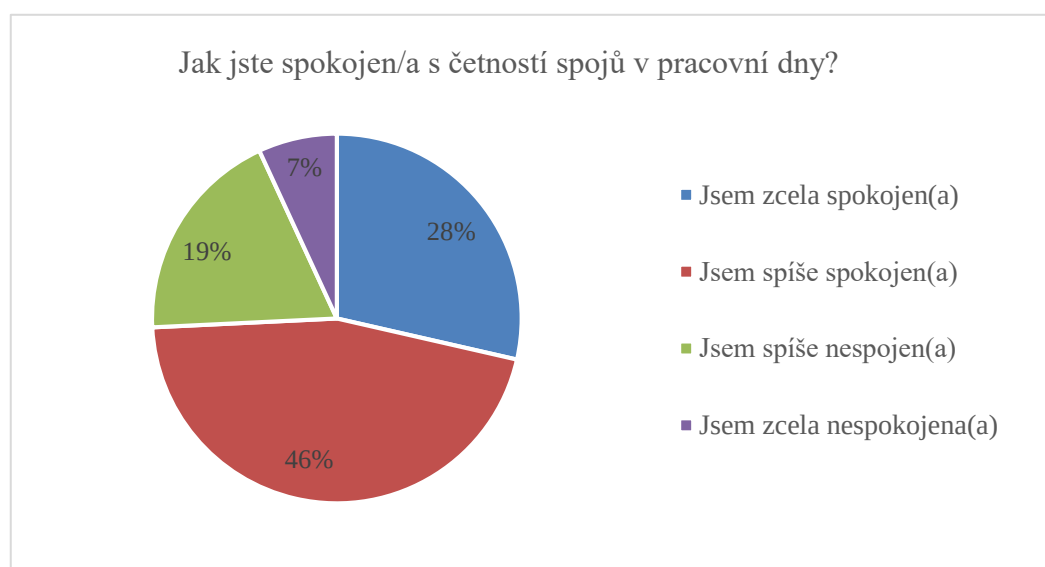


Obrázek 4 Návaznost spojů v přestupních uzlech (autor)

Z obrázku 4 vyplývá, že 56 % respondentů je spokojeno s návazností spojů v přestupních uzlech. Zcela spokojených respondentů je 23 %. Návaznost spojů v přestupních uzlech negativně hodnotilo 21 %, z toho 16 % je spíše nespokojeno a 5 % zcela nespokojeno. Lze tedy říct, že respondenti jsou spíše spokojeni s návazností spojů v přestupních uzlech.

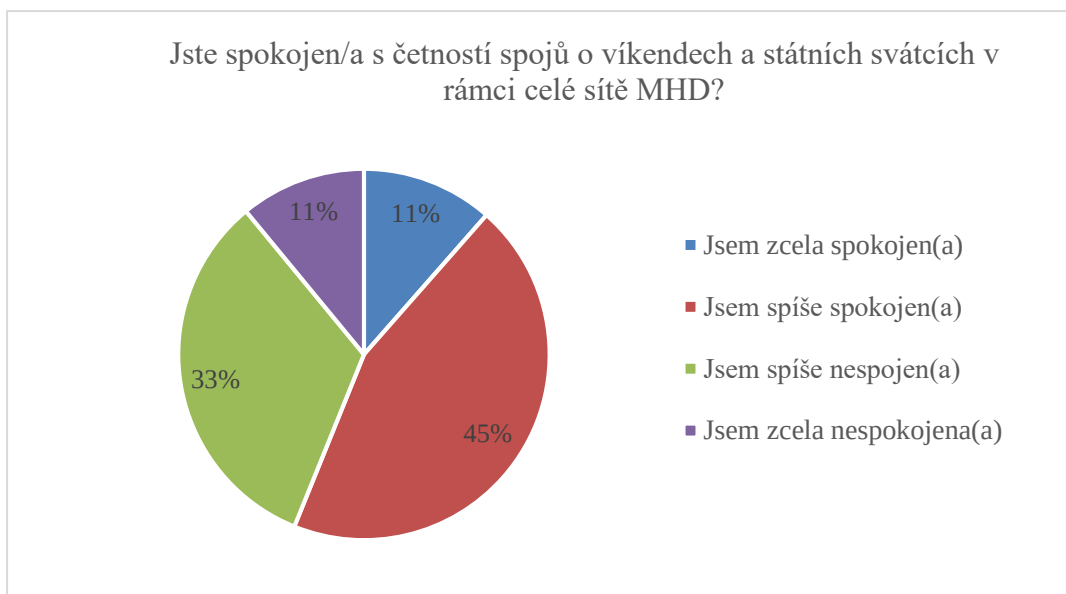
2.1.2 Dosažitelnost a četnost spojů

V této oblasti byli respondenti tázáni na to, jak jsou spokojeni s četností spojů v pracovní dny a také s četností spojů o víkendech a státních svátcích. Četnost spojů v pracovní dny může být jiná, než o víkendech a státních svátcích. Nejčastěji bývá posílení spojů v ranní a odpolední špičce, kdy se ráno dostávají lidé do škol, zaměstnání a odpoledne zpátky domů. V ostatní hodiny by měla být četnost spojů vyvážená, tzn. z pohledu počtu a obsazenosti vozidel. Četnost spojů ve večerních hodinách klesá a jezdí jen v určitých intervalech. Je zřejmé, že o víkendech a státních svátcích budou spoje jezdit o něco méně nebo jinak než v pracovní dny.



Obrázek 5 Četnost spojů v pracovní dny (autor)

Z obrázku 5 je patrné, že respondenti jsou relativně spokojeni s četností spojů v pracovní dny. Zřejmě nemají problém se dostávat do zaměstnání, školy či jiného zařízení. Zcela spokojených respondentů je 28 % a spíše spokojených je 46 %. Četnost spojů v pracovní dny nevyhovuje celkem 26 % respondentům. Spíše nespokojených je 19 % a zcela nespokojených 7 %.

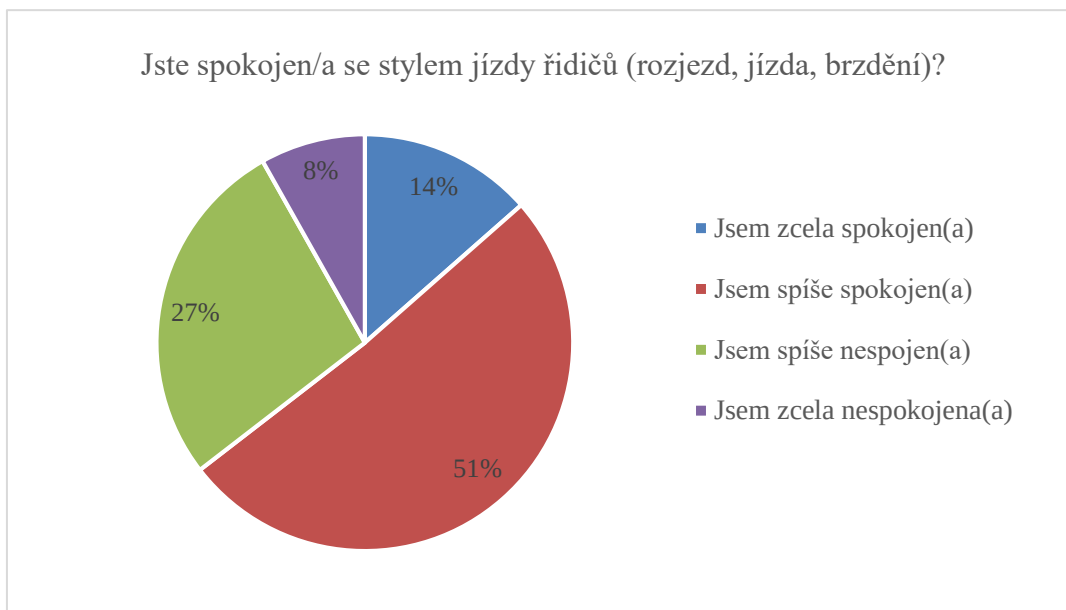


Obrázek 6 Četnost spojů o víkendech a svátcích (autor)

V další otázce bylo zkoumáno, jak jsou respondenti spokojeni s četností spojů o víkendech a státních svátcích. Z obrázku 6 je patrné, že stejný počet respondentů odpovědělo buď, že je zcela spokojeno nebo naopak zcela nespokojeno. Zcela spokojených je 11 % a zcela nespokojených je také 11 %. Spíše spokojených respondentů je 43 %. Ovšem spíše nespokojených je 33 % respondentů, což není úplně nejmenší číslo. Jak z obrázku 6 vyplývá tak respondenti jsou relativně nespokojeni s četností spojů o víkendech a státních svátcích.

2.1.3 Bezpečnost

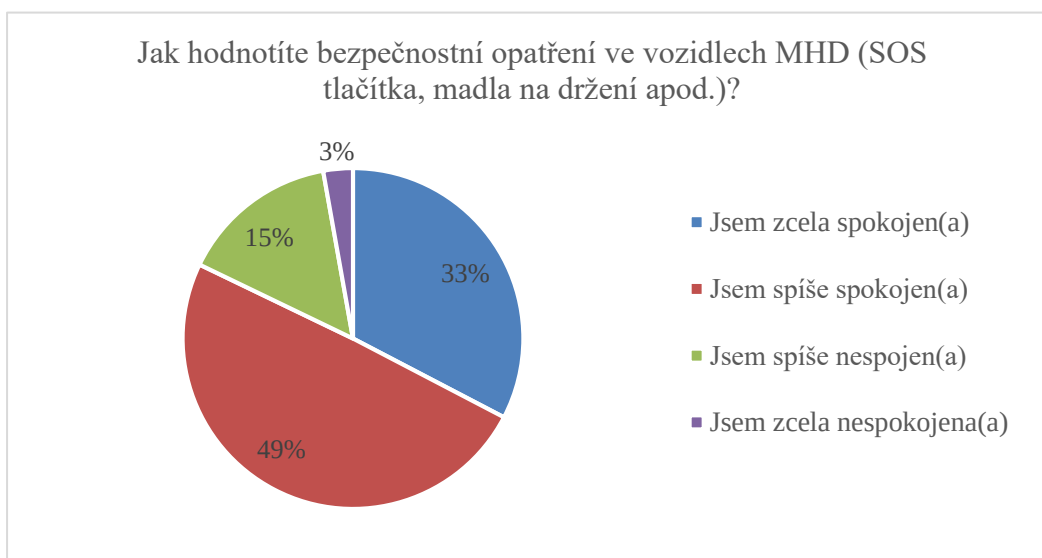
Zodpovědnost má především řidič za cestující, který by měl být proškolený a umět tak řešit krizové situace v případě mimořádných událostí (konflikty mezi cestujícími, dopravní nehody apod.). Dopravní prostředek pro MHD je uzpůsobený k stání i sezení. V případě, že cestující stojí, je důležité, aby ve vozidle byly funkční madla, kterých se může přidržet. Záleží také na stylu jízdy řidiče, tedy jak se rozjíždí, brzdí apod. Jízda by měla být co nejplynulejší. V případě, že jízda není plynulá tak, jak by měla být a řidič musí neustále prudce brzdit, přibrzďovat, jsou proto vhodná madla, kde se cestující přidrží, jinak by mohlo dojít ke zranění. Ve vozidle by měla být také kladívka na rozbití oken v případě nehody. Poté se pak cestující mohou dostat ven oknem, které slouží jako únikový východ. Dopravní podnik v Pardubicích vlastní několik vozidel, které se na zastávkách nakloní k chodníku, a tak umožní cestujícím bezpečnější nástup i výstup z vozidla. Vozidlo je také vybaveno pro cestující na invalidním vozíku výklopnou plošinou, po které lze bezpečně najet i vyjet z vozidla.



Obrázek 7 Styl jízdy řidičů (autor)

Jak hodnotí respondenti otázku zaměřenou na styl jízdy řidičů lze vyčíst z obrázku 7. Spíše spokojených respondentů je 51 % a zcela spokojených je 14 %. 27 % respondentů uvedlo, že je se stylem jízdy řidičů spíše nespokojeno a 8 % respondentů je zcela nespokojeno. Z obrázku 7 lze vidět, že respondenti jsou spíše spokojeni ale procentuální zastoupení spíše nespokojených cestujících není zcela zanedbatelné.

Další otázka byla zaměřena na to, jak respondenti hodnotí bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD, tedy takové opatření, které jim zajistí bezpečné cestování MHD. Jak respondenti odpovídali bude zaznamenáno v následujícím obrázku 8.

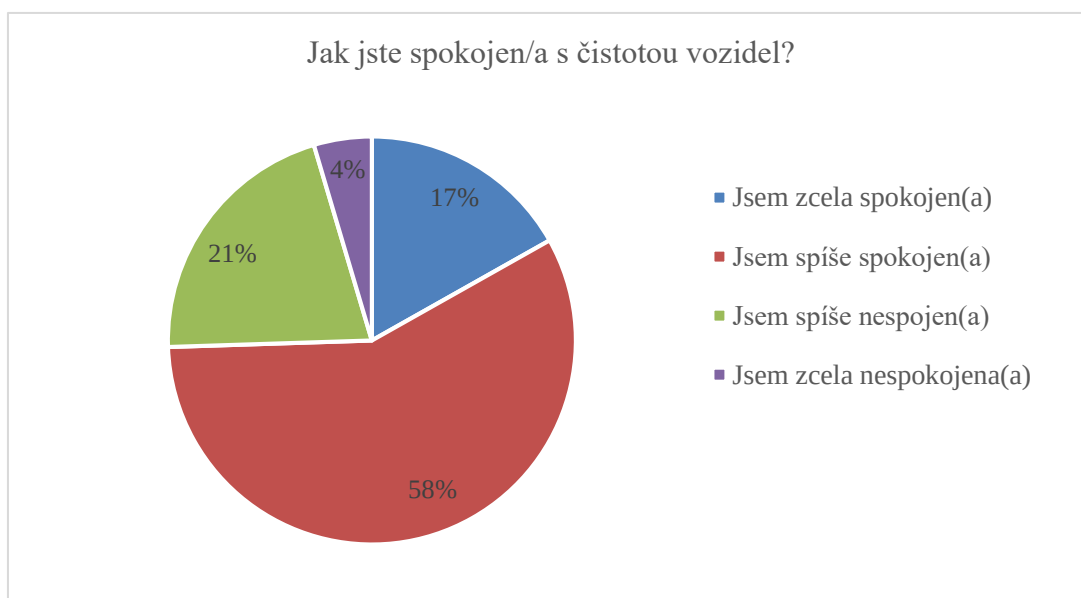


Obrázek 8 Bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD (autor)

Z obrázku 8 je patrné, že bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD v Pardubicích respondentům vyhovuje. Spíše spokojených respondentů je 49 %, a zcela spokojených je 33 %. Bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD v Pardubicích kladně hodnotí 82 % (tj. 322 respondentů z celkem 392) respondentů. Z toho hodnotilo negativně 18 % respondentů, tedy 15 % spíše nespokojených respondentů a zcela nespokojených je 3 %.

2.1.4 Pohodlí

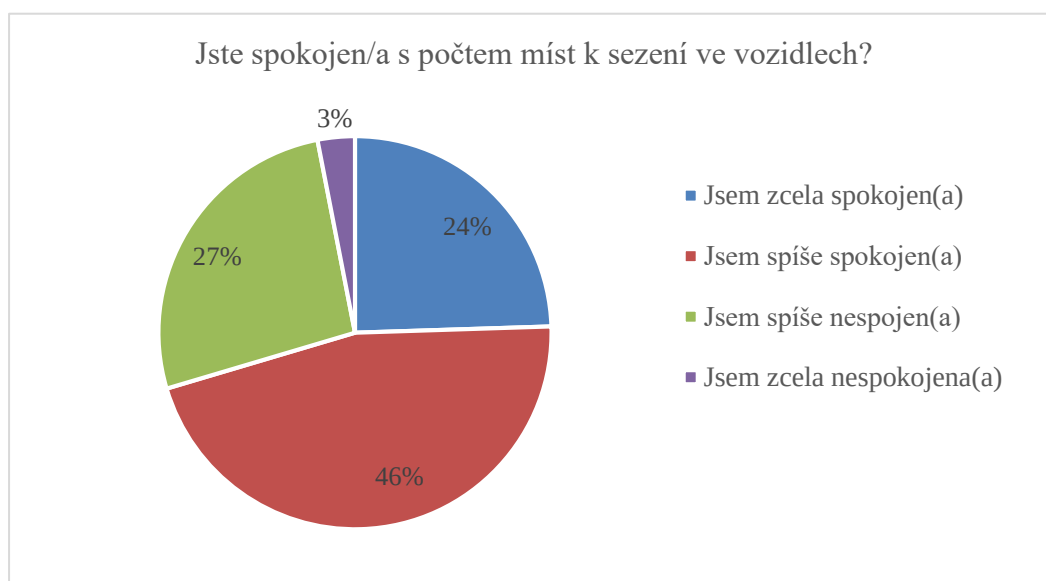
Pohodlí je pro cestujícího důležitým faktorem na základě kterého, se také rozhoduje, jaký zvolí dopravní prostředek pro svoji cestu. Na pohodlí má vliv dostatečná místa k sezení, čistota vozidel, prostor, atmosféra, teplota, vybavenost vozidla apod. Počet míst k sezení a stání závisí na typu vozidla a jeho vybavení. Pardubické MHD má počet míst k stání a sezení v rozmezí od 80 – 130, záleží tedy na typu vozidla. Sedadla ve vozidle MHD jsou uspořádána různě, může být buď dvojsedadlo, čtyřsedadlo, kde dvě sedla jsou naproti sobě nebo také sedadla samostatné pro jednoho sedícího cestujícího. Cestující také vnímá čistotu vozidla a jak je celý prostor udržován, především v zimním období.



Obrázek 9 Čistota vozidla (autor)

Z obrázku 9 je patrné, že 58 % respondentů je s čistotou vozidel spíše spokojena a 17 % respondentů zcela spokojeno. Oproti tomu 21 % respondentů je spíše nespokojena a 4 % je zcela nespokojena s čistotou vozidla. Lze vidět, že respondenti jsou spíše spokojeni s čistotou vozidla.

V další otázce bylo zkoumáno, jak jsou respondenti spokojeni s počtem míst k sezení ve vozidlech MHD. Tato otázka je znázorněna v následujícím obrázku 10.



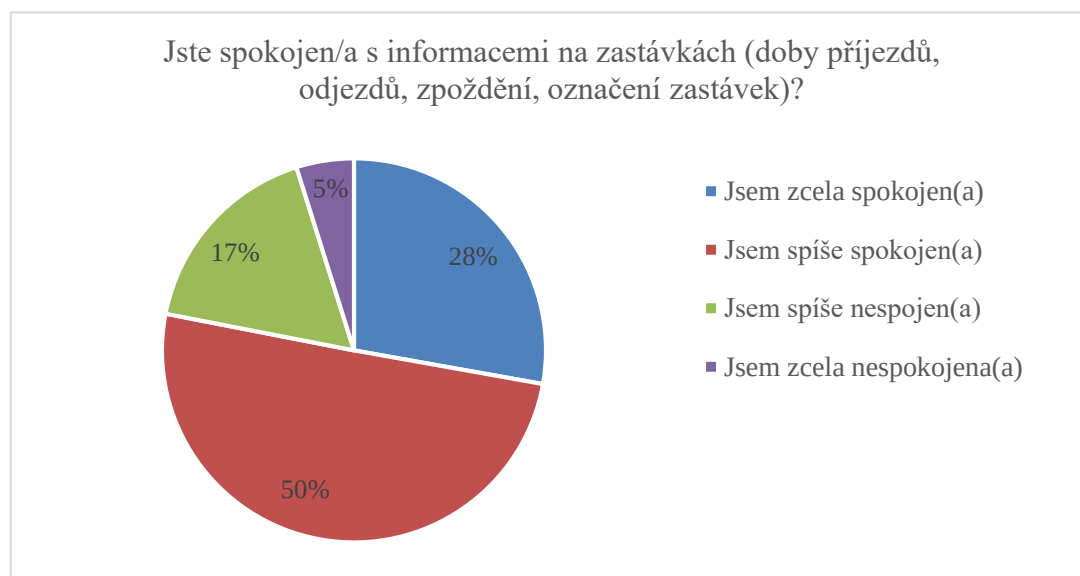
Obrázek 10 Počet míst k sezení (autor)

Jak respondenti hodnotí počet míst k sezení ve vozidlech znázorňuje obrázek 10. Spíše spokojených respondentů, kteří zodpověděli na tuto otázku je 46 % a zcela spokojených je 24 %. Negativně hodnotilo tuto otázku celkem 30 % respondentů. Spíše nespokojených respondentů je 27 % a zcela nespokojených respondentů je 3 %. Z obrázku 10 lze vidět, že respondenti jsou relativně spokojeni s počtem míst k sezení.

2.1.5 Informace

Cestující je potřeba neustále informovat o změnách co se týče zpoždění, době odjezdů, označení zastávek, případných výluk apod. Pokud cestující nedostávají dostatek informací, nebudou tak chtít využívat dopravní prostředky MHD, respektive nedostatečná informovanost bude mít vliv na jejich spokojenost. Veškeré informace by měly být dobře viditelné, přehledné a především aktuální. Je potřeba mít označené zastávky tak, aby cestující věděl, na jaké zastávce se nachází. Na zastávkách by měly být také jízdní řády v jakékoli podobě (papírové jízdní řády nebo elektronické informační tabule), které budou informovat cestující o době odjezdů, příjezdů případně zpoždění spojů. Ve většině vozidel MHD informuje cestující předem namluvený hlas, který informuje, na jaké zastávce se právě cestující nachází a jaká zastávka bude následovat. Cestující by také měli být informováni v případě mimořádných událostí, tj. výluky, objížděky,

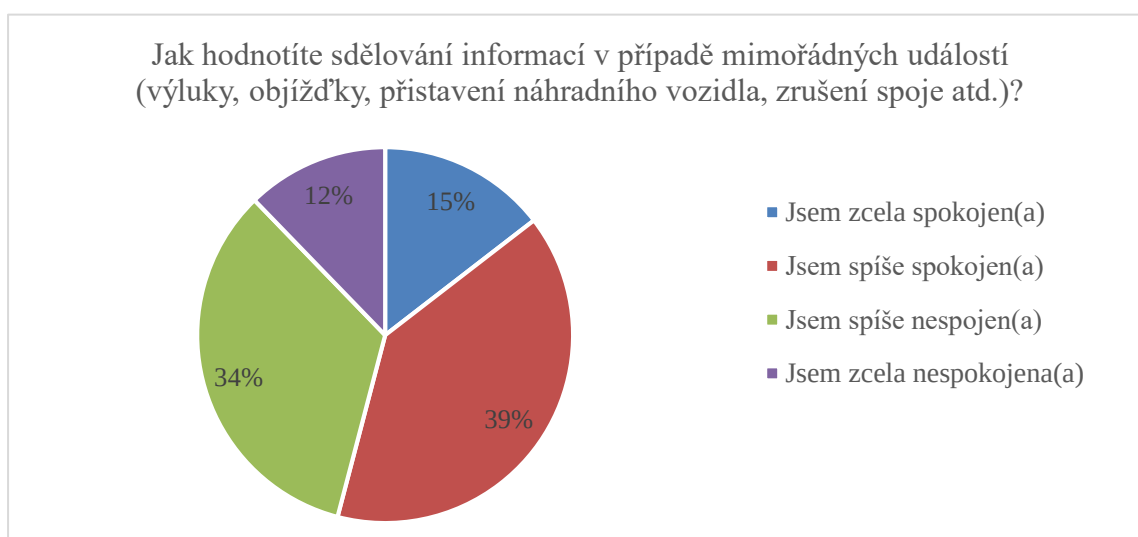
zrušení spoje, přistavení náhradního vozidla apod. DPMP informuje cestující přes webové stránky nebo vylepuje tištěné papíry ve vozidlech nebo zastávkách.



Obrázek 11 Informace na zastávkách (autor)

Jak jsou respondenti spokojeni s informacemi na zastávkách lze vyčíst z obrázku 11. Z obrázku 11 je patrné, že přesně polovina tj. 50 % je spíše spokojena. Zcela spokojených je 28 % respondentů. Naopak spíše nespokojených respondentů je 17 % a 5 % je zcela spokojených. Lze tedy říct, že respondenti jsou spíše spokojeni s informacemi na zastávkách.

Druhá otázka, která se zabývá informacemi je otázka na to, jak respondenti hodnotí sdělování informací v případě mimořádných událostí. Jak respondenti odpovídali je zaznamenáno v následujícím obrázku 12.



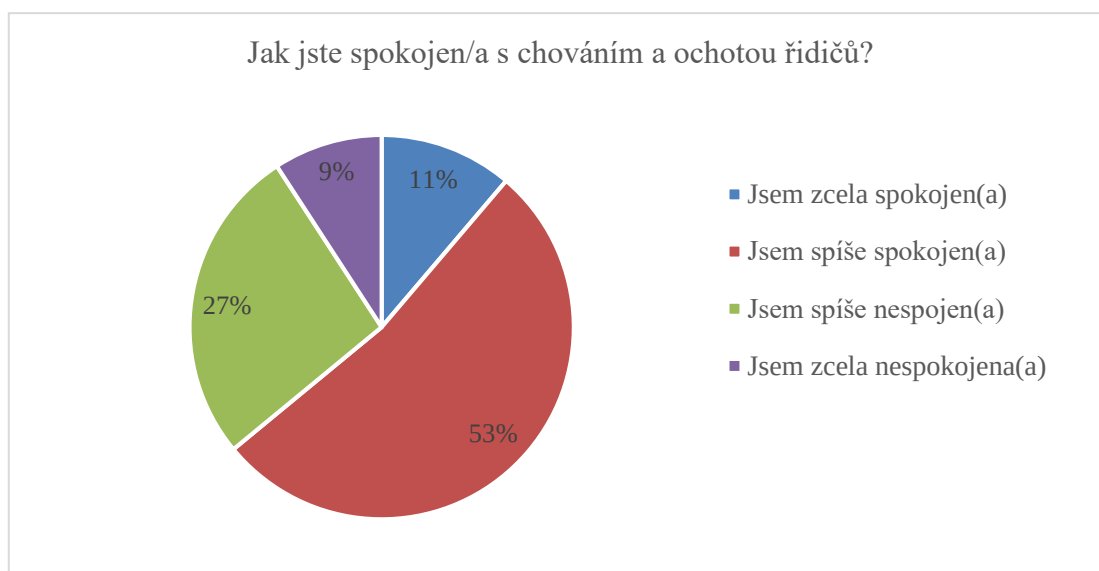
Obrázek 12 Sdělování informací v případě mimořádných událostí (autor)

Z obrázku 12 je patrné, že spíše spokojených respondentů je 39 % a naopak spíše nespokojených je 34 %. Zcela spokojených respondentů je 15 % a zcela nespokojených je 12 %. Lze vidět, že významná část respondentů je spíše nespokojeno se sdělováním informací v případě mimořádných událostí.

2.1.6 Péče o zákazníka

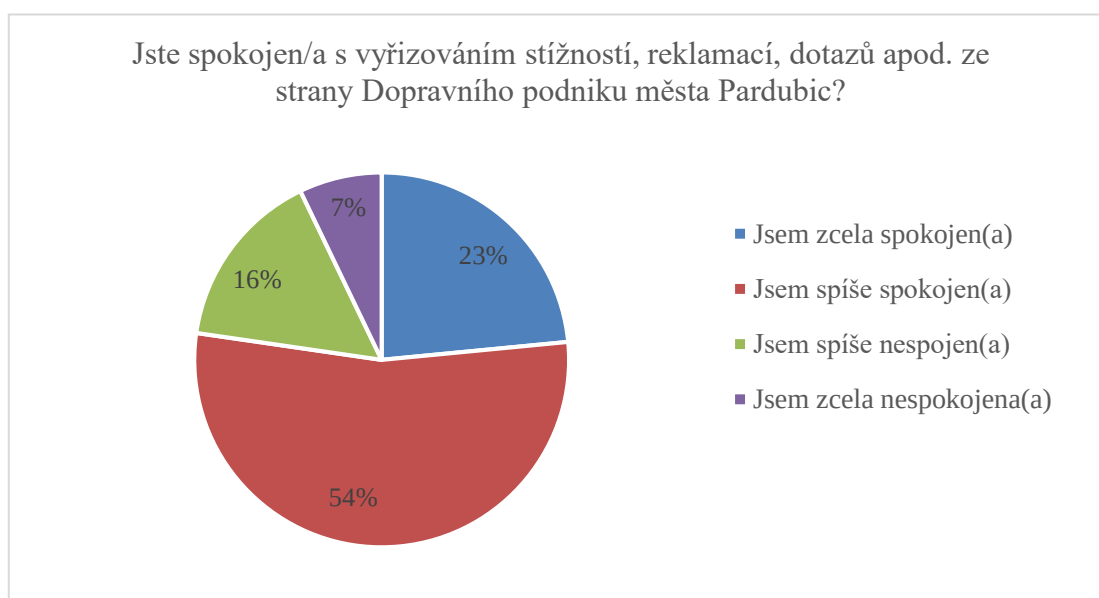
Veškerý personál v podniku MHD by měl být ochotný a vstřícný k cestujícím v jakékoliv situaci (placení, stížnosti, dotazy apod.). Nejčastěji cestující přijde do styku s řidičem. Řidiči by měli být proškoleni co smí a nesmí a jak má komunikovat s cestujícími. Měli by být ochotni pomoci cestujícím, kteří potřebují pomoc s nástupem a výstupem nebo mají dotazy ohledně ceny, cesty, dalšího spoje apod. Také by měli být proškoleni ostatní zaměstnanci, kteří přijdou s cestujícím do kontaktu. Jde o ty zaměstnance, se kterými přijde cestující do kontaktu spíše ve výjimečných situacích tzn. v případě stížností, reklamací, dotazů atd. Tito zaměstnanci by měli umět dobře komunikovat a reagovat na veškeré dotazy, se kterými se na ně cestující obrátí. DPMP má na svých webových stránkách přímo určený formulář pro dotazy, reklamace a připomínky. Na tento elektronický formulář může cestující reagovat a komunikovat tak s dopravním podnikem.

DPMP poskytuje svým zaměstnancům (řidičům) psychologické školení jedenkrát ročně. Každý rok jsou vypsány čtyři termíny, na které je vybráno 12 – 14 řidičů. Školení probíhá většinou o víkendu, tedy v sobotu dopoledne. Psychologické školení provozuje společnost DUET, která do DPMP dojíždí z Ostravy. Z Ostravy jsou vysláni odborníci, kteří jsou zkušení ve svém oboru a mohou tak školit řidiče DPMP. Řidiči se na školení zabývají teorií, mají různé případové studie a následně jsou vystaveni simulovaným situacím. Každý řidič, který je vystaven simulované situaci, je snímán kamerou. Následně se zpětně podívá, jak na danou situaci reagoval. Tyto reakce jsou jednotlivě probrány s odborníkem, který poukáže na chyby a doporučí, jak by se v dané situaci měl řidič chovat. Cílem je, aby řidič věděl, jak má v určitých situacích reagovat, jak se má chovat k cestujícím, kteří jsou např.: agresivní, opilý apod. Je to tedy taková analýza osobnosti, kde každý řidič zjistí, jaký doopravdy je.



Obrázek 13 Chování řidičů (autor)

Z obrázku 13 je patrné, že 53 % respondentů je spíše spokojeno a 11 % je zcela spokojeno s chováním a ochotou řidičů. Naopak otázku hodnotilo negativně celkem 36 % respondentů, tedy 27 % je spíše nespokojeno a 9 % je zcela nespokojeno. Z obrázku 13 lze vidět, že významná část respondentů je spíše nespokojena s chováním a ochotou řidičů. Další otázka je zaměřena na to, jak jsou cestující spokojeni s vyřizováním stížností, reklamací, dotazů apod. ze strany DPMP.

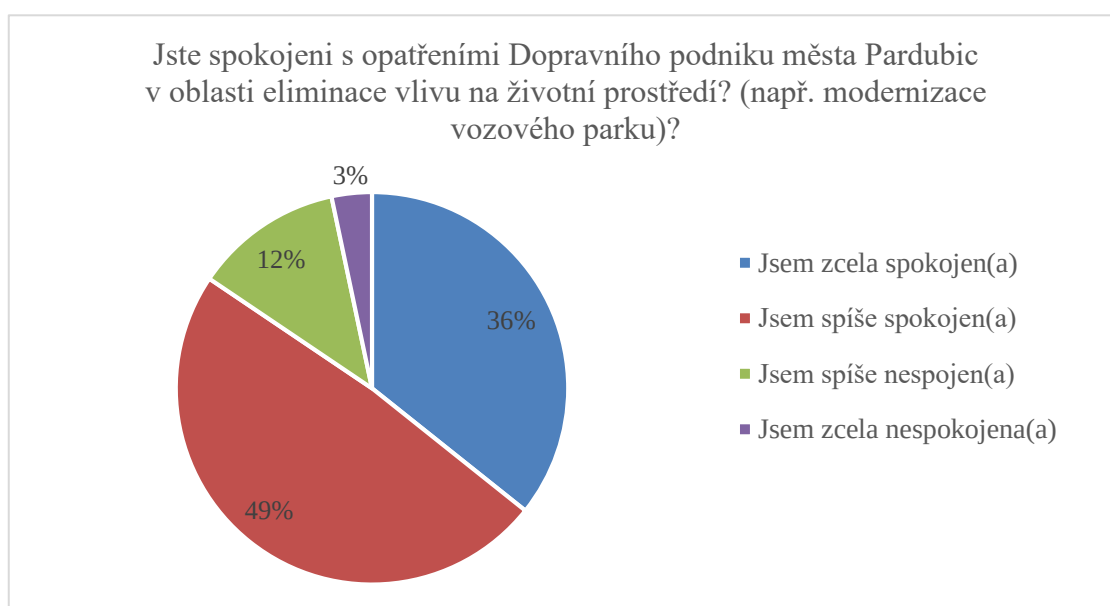


Obrázek 14 Vyřizování stížností, reklamací, dotazů (autor)

Z obrázku 14 je patrné, že více jak polovina respondentů 54 % je spíše spokojena s vyřizováním stížností, reklamací, dotazů. Zcela spokojených je 23 %. 16 % respondentů je spíše nespokojeno a zcela nespokojeno je pouhých 7 %. Lze tedy říct, že respondenti jsou relativně spokojeni s vyřizováním stížností, reklamací, dotazů apod. ze strany DPMP.

2.1.7 Životní prostředí

Používání dopravních prostředků MHD má bezesporu vliv na životní prostředí. Mezi nejčastější faktory ovlivňující životní prostředí patří zplodiny, prach, špína, hluk. Tyto faktory jsou nepříjemné, jak pro okolí, tak lidi v něm. Proto je zapotřebí tyto negativní faktory minimalizovat.



Obrázek 15 Eliminace vlivu životního prostředí (autor)

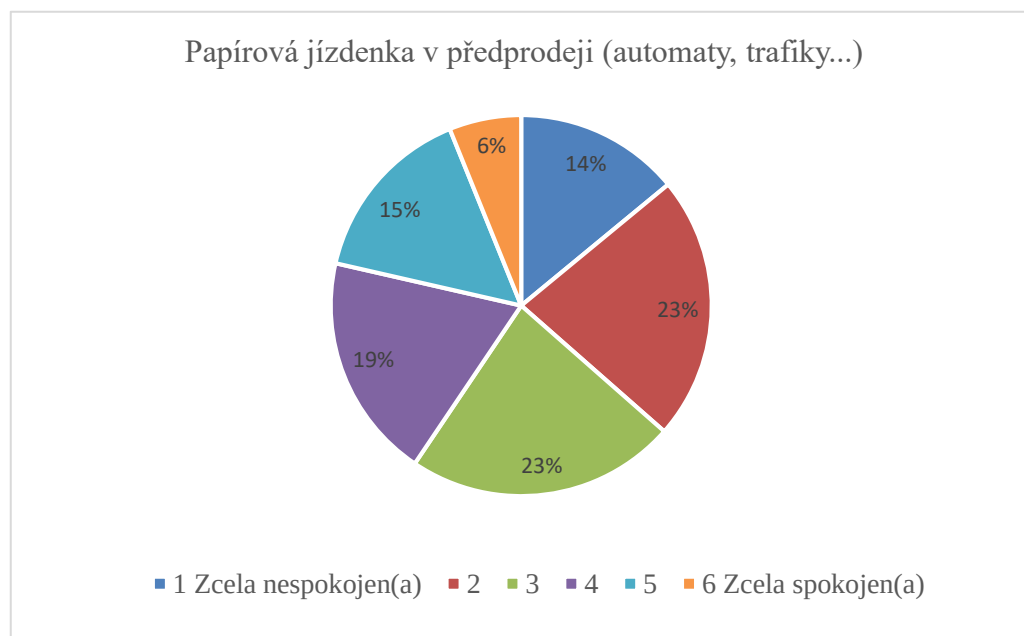
Z obrázku 15 je patrné, že 36 % respondentů odpovědělo, že je zcela spokojeno s opatřením DPMP v oblasti eliminace vlivu na životní prostředí. Spíše spokojeno je přibližně kolem poloviny dotazovaných tj. 49 %. Záporně tuto otázku hodnotilo 15 % respondentů, kde 12 % respondentů je spíše nespokojeno a 3 % je zcela nespokojeno. Z obrázku 15 vyplývá, že cestující jsou spíše spokojeni v oblasti eliminace vlivu na životní prostředí.

2.1.8 Cena

Cena pro cestujícího také hraje zásadní roli. Cestující se na základě ceny rozhoduje, zda využije MHD nebo využije k přepravě jiný dopravní prostředek. Cena by měla být stanovena zejména ve snaze, aby byla dostupná pro širokou veřejnost. V nabídce DPMP jsou jednotlivé jízdenky – papírová jízdenka v předprodeji nebo zakoupená u řidiče, krátkodobé časové jízdenky a předplacené časové jízdenky, zakoupené pouze na pardubickou kartu. Výše jízdného závisí na zóně (zóna I nebo zóna II), do které cestující jezdí nebo na slevě v případě, že má na ni nárok (př.: žákovské, studentské, seniorské apod.). Aby cestující mohl využít slevy, musí splnit kritéria, který DPMP požaduje (př.: doložení potvrzení o studiu, rozhodnutí o přiznání starobního důchodu apod.).

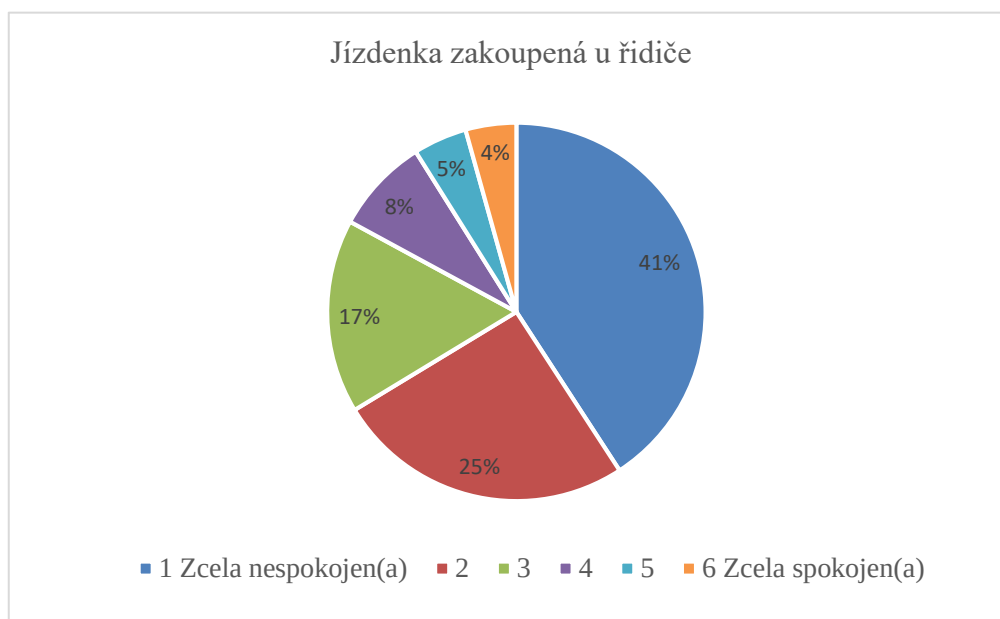
Otázka zaměřená na cenu hodnotí, jak jsou respondenti spokojeni s cenami jednotlivých jízdenek, které DPMP nabízí. Respondenti hodnotili čtyři druhy jízdenek na škále od 1 do 6, kdy 1 je zcela nespokojen(a) a 6 je zcela spokojen(a).

Na obrázku 16 lze vidět v procentech, jak respondenti hodnotí papírovou jízdenku v předprodeji na jednotlivých škálách 1 – 6. Z obrázku 16 je patrné, že číslem 1 (zcela nespokojen/a) hodnotilo 14 % respondentů, číslem 2 23 % respondentů, číslem 3 23 % respondentů, číslem 4 19 % respondentů, číslem 5 15 % respondentů a číslem 6 (zcela spokojen/a) 6 % respondentů. Je vidět, že cestující jsou spíše nespokojeni.



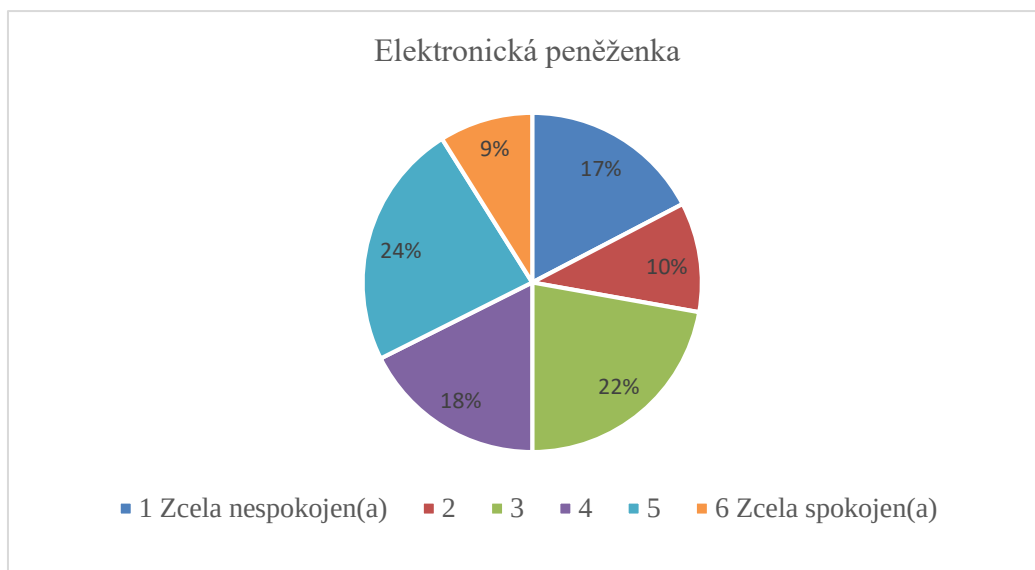
Obrázek 16 Papírová jízdenka v předprodeji (autor)

Na obrázku 17 lze vidět v procentech, jak respondenti hodnotí jízdenku zakoupenou u řidiče na jednotlivých škálách 1 – 6. Z obrázku 17 je patrné, že číslem 1 (zcela nespokojen/a) hodnotilo 41 % respondentů, číslem 2 25 % respondentů, číslem 3 17 % respondentů, číslem 4 8 % respondentů, číslem 5 5 % respondentů a číslem 6 (zcela spokojen/a) 4 % respondentů. Z obrázku 17 vyplývá, že respondenti jsou spíše nespokojeni s jízdenkou zakoupenou u řidiče.



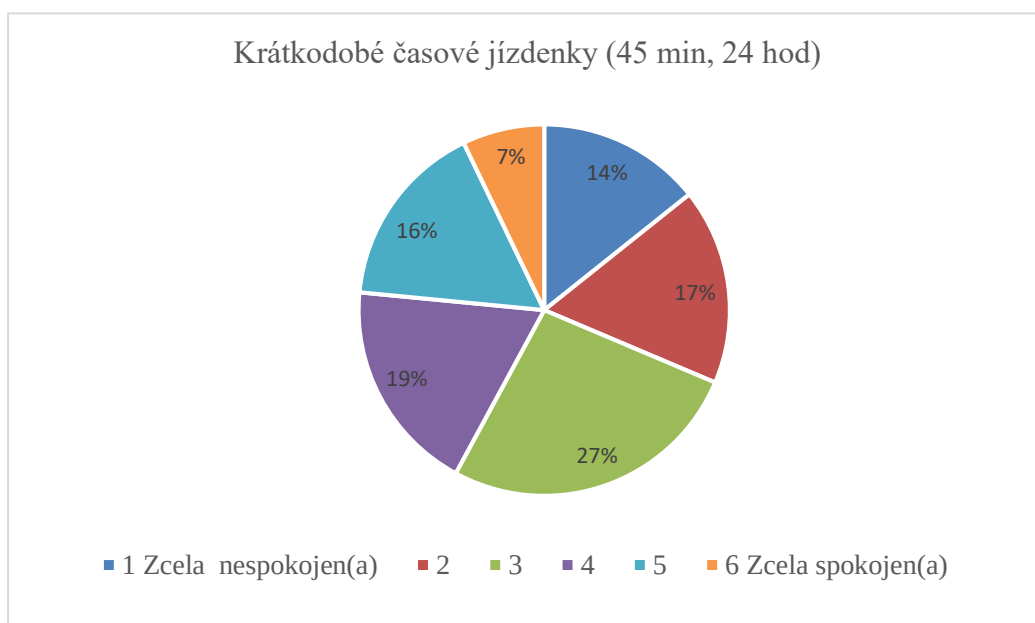
Obrázek 17 Jízdenka zakoupená u řidiče (autor)

Na obrázku č. 18 lze vidět v procentech, jak respondenti hodnotí elektronickou peněženku na jednotlivých škálách 1 - 6. Z obrázku 18 je patrné, že číslem 1 (zcela nespokojen/a) hodnotilo 17 % respondentů, číslem 2 10 % respondentů, číslem 3 22 % respondentů, číslem 4 18 % respondentů, číslem 5 24 % respondentů a číslem 6 (zcela spokojen/a) 9 % respondentů. Lze tedy říci, že cestující jsou relativně spokojeni s elektronickou peněženkou.



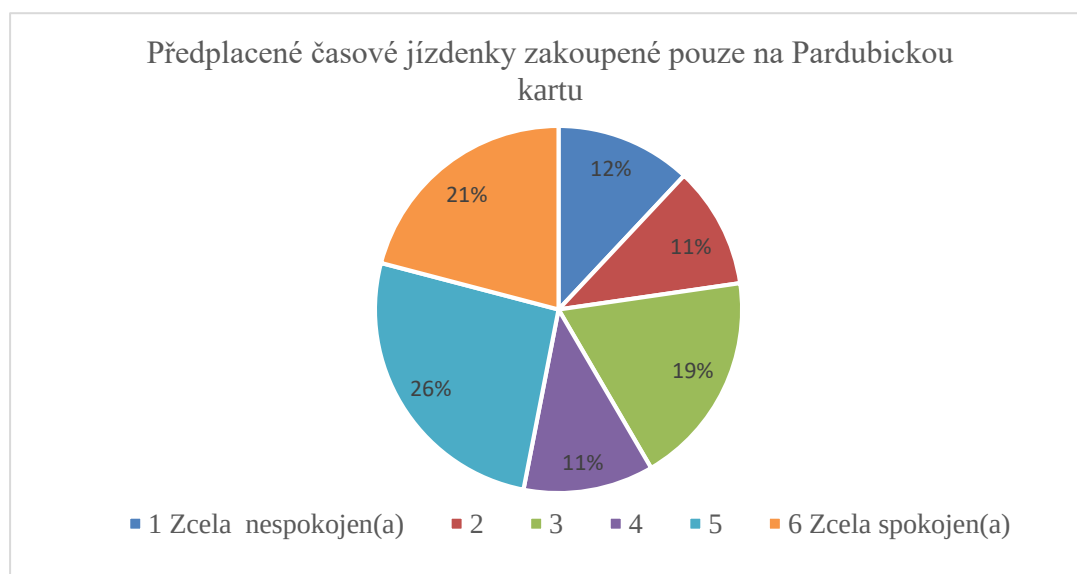
Obrázek 18 Elektronická peněženka (autor)

Na obrázku 19 lze vidět v procentech, jak respondenti hodnotí krátkodobé časové jízdenky na jednotlivých škálách 1 - 6. Z obrázku 19 je patrné, že číslem 1 (zcela nespokojen/a) hodnotilo 14 % respondentů, číslem 2 17 % respondentů, číslem 3 27 % respondentů, číslem 4 19 % respondentů, číslem 5 16 % respondentů a číslem 6 (zcela spokojen/a) 7 % respondentů. Je vidět, že cestující jsou spíše nespokojeni.



Obrázek 19 Krátkodobé časové jízdenky (autor)

Na obrázku 20 lze vidět v procentech, jak respondenti hodnotí na jednotlivých škálách 1 – 6 předplacenou časovou jízdenkou zakoupenou pouze na pardubickou kartu. Z obrázku 20 je patrné, že číslem 1 (zcela nespokojen/a) hodnotilo 12 % respondentů, číslem 2 11 % respondentů, číslem 3 19 % respondentů, číslem 4 11 % respondentů, číslem 5 26 % respondentů a číslem 6 (zcela nespokojen/a) 21 % respondentů. Lze tedy říct, že cestující jsou spíše spokojeni s předplacenou časovou jízdenkou.



Obrázek 20 Předplacené časové jízdenky zakoupené pouze na pardubickou kartu (autor)

2.2 Shrnutí výsledků realizovaného průzkumu

Z průzkumu je zřejmé, že respondenti, jež hodnotili spokojenost MHD v Pardubicích v návaznosti na definované ukazatele kvality, vnímají největší nedostatky v četnosti spojů o víkendech a státních svátcích, kde spíše nespokojených je 33 % tj. 129 respondentů z celkem 392 respondentů a zcela nespokojených je 11 % tj. 43 respondentů z celkem 392. Významná procentuální část relativně nespokojených respondentů je také u otázky, která je zaměřená na styl jízdy řidičů, kde spíše nespokojených respondentů je 27 % tj. 107 respondentů z celkem 392 a zcela nespokojených respondentů je 8 % tj. 32 respondentů z celkem 392. Dalším nedostatkem co respondenti vnímají, je sdělování informací v případě mimořádných událostí, kdy spíše nespokojených respondentů je 34 % tj. 132 respondentů z celkem 392 a zcela nespokojených je 12 % tj. 48 respondentů z celkem 392. Chování a ochota řidičů má také významnou procentuální část relativně nespokojených respondentů, kdy spíše nespokojených respondentů je 27 % tj. 105 respondentů z celkem 392 a zcela nespokojených je 9 % tj. 36 respondentů z celkem 392. Papírovou jízdenku v předprodeji (automaty, trafiky) také

respondenti hodnotí negativně a to číslem 1 (zcela nespokojen/a) 14 % tj. 55 respondentů z celkem 392, číslem 2 23 % tj. 88 respondentů z celkem 392 a číslem 3 90 respondentů z celkem 392. Negativně respondenti také hodnotí jízdenku zakoupenou u řidiče a to číslem 1 (zcela nespokojen/a) 41 % tj. 160 respondentů z celkem 392, číslem 2 25 % tj. 100 respondentů z celkem 392 a číslem 3 17 % tj. 65 respondentů z celkem 392. Respondenti také negativně hodnotí krátkodobé časové jízdenky a to číslem 1 (zcela nespokojen/a) 14 % tj. 56 respondentů z celkem 392, číslem 2 17 % tj. 67 respondentů z celkem 392 a číslem 3 27 % tj. 104 respondentů z celkem 392.

Tyto oblasti budou předmětem dalšího zpracování v rámci následující kapitoly.

3 NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH

V této kapitole budou, na základě výstupů realizovaného průzkumu, navržena opatření k nejhůře hodnoceným ukazatelům kvality, které tak negativně ovlivňují spokojenost cestujících MHD v Pardubicích. Tyto návrhy budou určeny pro cestující ve věkové kategorii 15 – 34 let. Největšími nedostatky, které cestující vnímají negativně, jsou: četnost spojů o víkendech a státních svátcích, styl jízdy řidičů, sdělování informací v případě mimořádných událostí, chování a ochota řidičů a ceny papírových jízdenek v předprodeji, jízdenek zakoupených u řidičů a krátkodobých časových jízdenek.

3.1 Dosažitelnost a četnost spojů

Jedním z nejhůře hodnocených ukazatelů kvality je dosažitelnost a četnost spojů, kdy respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni s četností spojů o víkendech a státních svátcích. Z výsledků průzkumu vyplývá, že respondenti s četností spojů o víkendech a státních svátcích v Pardubicích jsou relativně nespokojeni. Je zřejmé, že o víkendu a státních svátcích jezdí méně lidí než v pracovní dny, proto jsou spoje více omezeny.

O víkendu, především v neděli, jezdí hodně studentů, protože odjíždí do škol nebo přijíždí do škol v Pardubicích. Možným řešením, jak vylepšit četnosti spojů o víkendech a státních svátcích, by bylo udělat další průzkum. Průzkum by byl zaměřen především na neděle, kdy MHD využívá nejvíce studentů. Průzkumem by se zjistily konkrétní spoje, které studentům (cestujícím) nyní nevyhovují. Následně by se spoje posílily s ohledem na příjezdy a odjezdy všech vlaků a autobusů.

Ve státních svátcích jsou spoje také omezené, proto dalším řešením by bylo udělat další průzkum, který by byl zaměřen na státní svátky. Cílem průzkumu by bylo zjistit, v jakou dobu cestující nejvíce jezdí a jaké spoje jsou o státních svátcích nejvíce využívány. Následně by se na konkrétní linku přidaly spoje, které cestující nejvíce využívají. Také by se mělo brát v potaz, zda se posílení spojů vyplatí DPMP po finanční stránce.

3.2 Bezpečnost

Dalším z ukazatelů kvality byla i bezpečnost, kde respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni se stylem jízdy řidičů (rozjezd, jízda, brzdění). Jízda v současném provozu není nic jednoduchého, a to především ve městech, kde se musí neustále popojíždět, brzdit apod. Ten, kdo chce řídit vozidlo MHD, musí absolvovat jízdy a následně pak projít zkouškou. Pak už jen jezdí a získává praxi, což ale také není všechno. Řidiči mají také velkou zodpovědnost za cestující, kteří využívají MHD. Jízda by měla být bezpečná, protože se musí dbát na to, že ve vozidle nejsou řidiči sami.

Řidiči také musejí dobře ovládat vozidlo a zvládat s ním i krizové situace v případě, že k nim dojde. Aby tyto situace v provozu dobře zvládali, bylo by dobré, aby řidiči absolvovali kurz, který bude zaměřen na jízdu, rozjezd, brzdění apod. Tyto kurzy nabízí společnost DEKRA. Nabízí kurzy bezpečné jízdy, a to buď pro jednotlivce nebo pro skupinu. Cílem těchto kurzů je poskytnout všem řidičům možnost zdokonalit své dovednosti. Řidiči si zde ověří své schopnosti, jak umí ovládat vozidlo v různých simulovaných jízdních situacích a v různých adhezních podmínkách. Řidiči tímto kurzem získají zkušenosti a znalosti při různých situacích v běžném silničním provozu, které se skutečně mohou stát. DEKRA (2018a) nabízí tři různé kurzy pro jednotlivce a to:

- AKTIV, který je zejména pro řidiče, kteří mají málo zkušeností a minimální praxi v běžném silničním provozu (začátečníci),
- PROFI, nabízen zejména pro řidiče s běžnou praxí v silničním provozu a obsahem jsou čtyři hodiny praktického výcviku a zvládání náročnějších řidičských manévru,
- TOP, tento kurz je zaměřen k získání vysoké úrovně dovedností a znalostí pro bezpečné řízení.

V nabídce má DEKRA (2018b) také kurzy bezpečné jízdy pro skupiny, a to buď pro 10 – 12 osob, 13 – 24 osob nebo 25 a více osob. Pro řidiče, kteří začínají řídit vozidla MHD, by bylo vhodné absolvovat kurz pro jednotlivce, protože zkušený instruktor se zabývá jenom jedním řidičem, a tak se mohou zaměřit pouze na jeho chyby. Pro řidiče, kteří vozidla MHD řídí už nějakou dobu, by byly vhodnější skupinové kurzy, kde by viděli dovednosti, zkušenosti a chyby ostatních řidičů, ze kterých by se mohli ponaučit. V tomto případě záleží, co by bylo pro DPMP finančně výhodnější.

3.3 Informace

Dalším ukazatelem kvality jsou informace, kde respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni se sdělováním informací v případě mimořádných událostí. To bylo hodnoceno jako největší nedostatek MHD v Pardubicích.

Dopravní podnik v Pardubicích sděluje mimořádné události buď vylepením papírů ve vozidlech a zastávkách nebo je sdílí na sociální síti (Facebook) nebo na internetových stránkách DPMP. Vylepení papíru ve vozidlech nebo zastávkách je málo viditelné, neboť informace jsou na obyčejném bílém papíru s logem DPMP. Tyto papíry jsou po vylepení buď roztrhané, pokreslené nebo odtržené vandaly. Sdělování informací na sociálních sítích nebo na internetových stránkách DPMP je pro mladší generaci nejlepším řešením. Některé moderní vozy jsou vybaveny obrazovkami, kde se promítají různé reklamy. Proto by se i na těchto obrazovkách mohly sdělovat mimořádné informace. Tyto informace by se mohly sdělovat tak, aby byly viditelné a cestujícího by zaujaly a přečetl si je. Další možností je hlášení ve vozidle, tedy tak, jak se hlásí další zastávky. I takto by se mohly sdělovat mimořádné události. Tyto informace by se hlásili ve všech vozidlech MHD, což by mohlo zaručit, že většina cestujících bude seznámena s mimořádnými událostmi.

DPMP chystá novou aplikaci, která bude informovat cestující o poloze MHD. Tato aplikace se stáhne do mobilu, proto je potřeba mít možnost připojení k internetu. Pro věkovou kategorii 15 – 34 let by to neměl být problém, neboť většina lidí vlastní tzv. chytré mobily. Proto poslední možností, jak lépe sdělovat informace v případě mimořádných událostí, je doplnit tuto aplikaci i o informace v případě mimořádných událostí. Aplikace by tak informovala cestující o mimořádných událostech, které se budou v dalších dnech, týdnech uskutečňovat. Informace by byly stále aktualizované.

3.4 Péče o zákazníka

Dalším ukazatelem kvality je péče o zákazníka. Respondenti tak hodnotili, jak jsou spokojeni s chováním a ochotou řidičů. Z výsledků průzkumu vyšlo, že významná procentuální část respondentů je relativně nespokojena.

Důležitým pracovníkem je řidič, který má především zodpovědnost za cestující, proto by řidiči měli být odpočatí a plní energie, neboť musejí být neustále ve střehu. Při jízdě může dojít k různým problémům a řidiči by měli být schopni tyto problémy řešit. Pokud řidiči zrovna nemají svůj den, tak by neměli své problémy řešit v práci. Následně pak mohou být nepříjemní na cestující, což může ovlivnit jejich spokojenost. Každý řidič by měl být řádně proškolen a projít psychotesty.

Na základě hodnocení respondentů ve věkové kategorii 15 – 34 let, by bylo vhodné školení rozšířit, kde by se řidiči zaměřili na komunikaci a jednání s věkovou skupinou 15 – 34 let. Protože v současné době se již lidé k sobě nechovají tak, jako dřív a současná generace (věková skupina 15 – 34 let) má odlišný postoj ke společnosti a okolí. Proto by se školení mělo zaměřit na tuto věkovou kategorii.

Toto školení by mohla poskytnout společnost, která již byla zmíněna v předchozí kapitole 2.1.6. Společnost DUET by tak sestavila program, který by se zabýval, jak správně komunikovat a jednat s mladší věkovou generací (15 – 34 let). Řidiči by se tak dozvěděli, jak jednat s mladší věkovou generací, co dělat v případě konfliktu a jakým způsobem tento konflikt vyřešit.

Také společnost TeamTest (2018) nabízí kurzy zaměřené na komunikaci s mladší věkovou generací. Tento kurz by mohl pomoci změnit postoj řidičů DPMP k mladší věkové generaci. Řidiči by se tak dozvěděli, jaká je mladší věková generace, co vyžaduje, jak s nimi komunikovat a jednat. Díky tomu by pak vznikala lepší spolupráce a komunikace mezi odlišnými generacemi, kde často dochází k nepochopení a nedorozumění.

3.5 Cena

Dalším ukazatelem kvality je cena, kde respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni s cenami jednotlivých jízdenek, které DPMP nabízí (viz příloha B). Respondenti především hodnotili negativně papírovou jízdenku v předprodeji, zakoupenou v automatech a trafikách, jízdenku zakoupenou u řidiče a krátkodobé časové jízdenky.

Papírová jízdenka zakoupená v automatech nebo trafikách je o něco levnější než jízdenka zakoupená u řidiče. I přes to ji respondenti hodnotili negativně. Proto by bylo vhodné udělat další průzkum, který by se zaměřil na jízdenky zakoupené v předprodeji. Tím by se dalo zjistit, jakou cenu si cestující představují a kolik jsou ochotni zaplatit. Poté by bylo na zvážení DPMP, zda z výsledků stanoví nějakou optimální cenu, která bude vyhovovat jak cestujícím tak DPMP.

Jízdenka zakoupená u řidiče je o něco dražší než jízdenka v předprodeji (trafiky, automaty). Proto jízdenka u řidiče je poslední možné odbavení, kdy si cestující může zakoupit jízdenku. Řidiče to mnohdy zdržuje, v případě, když má zpoždění, a ještě musí prodávat jízdenky a vracet peníze. Proto by jízdenka zakoupená u řidiče, která je o něco dražší měla donutit cestujícího zakoupit si jízdenku jinde, tedy v automatech nebo v trafikách. Jízdenky se dají sehnat velmi snadno, neboť většina zastávek je vybavena automaty nebo jsou blízko trafiky, kde se dají také zakoupit. Jízdenky u řidiče jsou především využívány tam, kde nelze

jízdenky jinak sehnat, tedy mimo centrum. Také jsou využívány na lince 90 (Hlavní nádraží – Letiště). Aby se tedy řidiči nezdržovali prodejem jízdenek, bylo by vhodné, tyto jízdenky zrušit. Proto by se měl navýšit počet automatů na zastávkách tak, aby si je cestující mohl zakoupit všude, tedy i mimo centrum. Mělo by se také dbát větší pozornosti na zajištění funkčnosti prodejních automatů. Pokud je automat nefunkční, cestujícímu nezbývá nic jiného než zakoupit jízdenku u řidiče. Další možností by bylo, aby cestující ve vozidlech MHD platili jízdné bezkontaktní bankovní kartou. Tato rozhodnutí by byla na zvážení DPMD, zda přistoupí k zrušení jízdenek u řidiče nebo zavede placení bezkontaktní bankovní kartou.

Tento systém je zaveden v Plzeňských městských dopravních podnicích (PMDP) ve všech vozidlech MHD. Funguje to tak, že ve vozidlech je zařízení (Cardman), který pracuje s bezkontaktní bankovní kartou, ale zároveň se všemi Plzeňskými kartami. Pro cestujícího je tento systém velice jednoduchý, stačí zvolit druh jízdného a následně přiložit na vyznačené místo bezkontaktní bankovní kartu. Následně je vytištěna papírová jízdenka, která je označena. Tento systém by především mohla ocenit věková kategorie 15 – 34 let. Pro tuto věkovou kategorii by tento způsob placení neměl být problém, neboť většina těchto lidí vlastní bezkontaktní bankovní kartu. Pro cestujícího je tento systém výhodnější v tom, že nemusí řešit, zda má drobné do automatu nebo kde má hledat trafiku na zakoupení papírové jízdenky. Zařízení by obsahovalo stejnou nabídku jízdenek, tedy i ceny, jako automaty. Zároveň by se na tomto zařízení mohla využívat i Pardubická karta (elektronická peněženka, předplacené časové jízdné). Cestující tak nebude muset kupovat jízdenku u řidiče a následně ho tím zdržovat. Na následujícím obrázku 21 je zařízení Cartman.



Obrázek 21 Cartman (PMDP, 2015b)

Ceny krátkodobých časových jízdenek jsou různé, záleží jen na tom, jaký typ si cestující zvolí. DPMP nabízí 45-ti minutové jízdenky, 24 hodinové jízdenky a 5-ti denní jízdenky. Protože respondenti jsou s cenami krátkodobých časových jízdenek spíše nespojeni, bylo by vhodné udělat další průzkum. Tím by se dalo opět zjistit, kolik jsou cestující ochotni dát za krátkodobé časové jízdenky a zda jsou vůbec využívány. Také by bylo vhodné rozšířit tyto krátkodobé časové jízdenky na 30-ti minutové jízdenky nebo 15-ti minutové jízdenky, které by byly přestupní. Toto rozhodnutí by však bylo na zvážení DPMP, zda by přistoupili ke snížení ceny a rozšíření nabízených typů krátkodobých časových jízdenek.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala průzkumem spokojenosti cestujících s MDH v Pardubicích. V současné době je velice důležité, aby cestující byli spokojeni, a tak využívali k přepravě MHD. Proto by dopravní podniky měly zjišťovat, s čím jsou cestující spokojeni či nespokojeni a následně se snažit co nejvíce vyhovět jejich požadavkům.

Bakalářská práce byla rozdělena do tří kapitol. V první kapitole šlo o teoretické vymezení problematiky průzkumu spokojenosti cestujících. V této části se jednalo o vymezení několika ukazatelů kvality, které ovlivňují spokojenost cestujících MHD. Následovala charakteristika kvantitativní a kvalitativní metody výzkumu a rozdíly mezi nimi. V práci byla využita kvantitativní metoda výzkumu za pomoci dotazníkového šetření. Na konci této části byly uvedeny vzorce pro výpočet velikosti výběrového vzorku respondentů. Jednotlivé otázky v dotazníku vycházely z ukazatelů kvality, které byly popsány na začátku první kapitoly.

Ve druhé kapitole byla provedena analýza současného stavu v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Následovala realizace dotazníkového šetření, pomocí on-line dotazníku, jehož respondenti byli cestující MHD v Pardubicích. Potřebná velikost výběrového vzorku byla vypočítána ze vzorců, které byly uvedeny v teoretické části. Následovala samotná analýza současného stavu v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Výsledky realizovaného průzkumu byly prezentovány prostřednictvím koláčových grafů.

Ve třetí kapitole byly na základě výsledků realizované analýzy navržena opatření u nejhůře hodnocených oblastí.

Cílem práce bylo na základě teoretického vymezení dané problematiky provést analýzu aktuálního stavu v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Na základě zjištěných skutečností byla navržena opatření ke zlepšení situace v oblasti spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

POUŽITÁ LITERATURA

- DEKRA, 2018a. *Kurzy bezpečné jízdy pro jednotlivce*. [online]. [cit. 2018-05-07]. Dostupné z: <http://www.skolasmyku.cz/kurzy-bezpecne-jizdy.php>
- DEKRA, 2018b. *Kurzy bezpečné jízdy pro skupiny osob*. [online]. [cit. 2018-05-07]. Dostupné z: <http://www.skolasmyku.cz/kurzy-bezpecne-jizdy-skupiny.php>
- DPMP, 2018. *Ceny jízdného a služeb*. [online]. [cit. 2018-05-02]. Dostupné z: <http://www.dpmp.cz/ceny-jizdneho-a-sluzeb-od-4-3-2018/>
- DRDLA, Pavel, 2005. *Technologie a řízení dopravy – městská hromadná doprava*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-7194-804-7.
- DRDLA, Pavel, 2014. *Osobní doprava: regionálního a nadregionálního významu*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-787-2.
- FORET, Miroslav, 2008. *Marketingový průzkum: Poznáváme svoje zákazníky*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-2183-2.
- HAGUE, Paul, 2003. *Průzkum trhu*. Brno: Computer Press. ISBN 80-7226-917-8.
- KOZEL, Roman et. al., 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0966-X.
- MACHKOVÁ, Hana, 2015. *Mezinárodní marketing: strategické trendy a příklady z praxe – 4. vydání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5366-9.
- MOJŽÍŠ, Vlastislav, Milan GRAJA a Pavel VANČURA, 2008. *Integrované dopravní systémy*. Praha: Powerprint. ISBN 978-80-904011-0-5.
- MOJŽÍŠ, Vlastislav et. al., 2003. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-86530-09-4.
- MOLKOVÁ, Tatiana, 2013. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-640-0.
- NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD, 2006. *(Ne)spokojený zákazník – náš cíl?!*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1321-7.
- OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ, 2010. *Metologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc. ISBN 978-80-87240-33-5.
- PMDP, 2015a. *Bezkontaktní platby ve vozidlech PMDP*. [online]. [cit. 2018-05-03]. Dostupné z: <http://www.pmdp.cz/pro-media/tiskove-zpravy-archiv/archiv-2015/doc/bezkontaktni-platby-ve-vozech-pmdp-1624/newsitem.htm>
- PMDP, 2015b. *Zahájení pilotního provozu odbavení pomocí bezkontaktní bankovní karty*. [online]. [cit. 2018-05-16]. Dostupné z: <http://www.pmdp.cz/o-nas/aktualne/doc/zahajeni-pilotniho-provozu-odbaveni-pomoci-bezkontaktni-bankovni-karty-1574/newsitem.htm>

SPÁČIL, Aleš, 2003. *Péče o zákazníky*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0514-1.

TEAMTEST, 2018. *Generace Y a Z: spolupráce a vedení*. [online]. [cit. 2018-05-20].
Dostupné z: <https://www.teamtest.cz/generace-y-a-z>

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava, 2008. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2721-9.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava, 2014. *Marketing služeb – efektivně a moderně 2*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5037-8.

VONKA, Jaroslav, Pavel DRDLA, Ladislav BÍNA a Jaromír ŠIROKÝ, 2003. *Osobní doprava*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-7194-630-3.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Časový harmonogram průzkumu	22
--	----

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Věk.....	23
Obrázek 2 Pohlaví	24
Obrázek 3 Dodržování jízdních řádů.....	25
Obrázek 4 Návaznost spojů v přestupních uzlech	25
Obrázek 5 Četnost spojů v pracovní dny.....	26
Obrázek 6 Četnost spojů o víkendech a svátcích	27
Obrázek 7 Styl jízdy řidičů.....	28
Obrázek 8 Bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD	28
Obrázek 9 Čistota vozidla	29
Obrázek 10 Počet míst k sezení.....	30
Obrázek 11 Informace na zastávkách.....	31
Obrázek 12 Sdělování informací v případě mimořádných událostí	31
Obrázek 13 Chování řidičů.....	33
Obrázek 14 Vyřizování stížností, reklamací, dotazů.....	33
Obrázek 15 Eliminace vlivu životního prostředí.....	34
Obrázek 16 Papírová jízdenka v předprodeji	35
Obrázek 17 Jízdenka zakoupená u řidiče	36
Obrázek 18 Elektronická peněženka	37
Obrázek 19 Krátkodobé časové jízdenky	37
Obrázek 20 Předplacené časové jízdenky zakoupené pouze na pardubickou kartu.....	38
Obrázek 21 Cartman.....	44

SEZNAM ZKRATEK

ČSÚ	Český statistický úřad
DPMP	Dopravní podnik města Pardubic
MHD	Městská hromadná doprava
PMDP	Plzeňské městské dopravní podniky

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazník

Příloha B Ceny jízdného

Příloha A Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou Dopravní Fakulty Jana Pernera Univerzity Pardubice. Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku zabývající se Průzkumem spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Dotazník je anonymní a výsledky budou sloužit pro potřeby mé bakalářské práce s tím, že následně budou postoupeny Dopravnímu podniku v Pardubicích. Vyplnění dotazníku Vám nezabere víc jak 5 minut. Děkuji Vám, že jste si udělali čas a dotazník vyplnili.

1. Jste spokojen/a s dodržováním jízdních řádů?
 - ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

2. Jak jste spokojen/a s návazností spojů v přestupních uzlech (Masarykovo náměstí, Hlavní nádraží)?
 - ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

3. Jak jste spokojen/a s četností spojů v pracovní dny?
 - ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

4. Jste spokojen/a s četností spojů o víkendech a státních svátcích v rámci celé sítě MHD?
 - ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

5. Jste spokojen/a se stylem jízdy řidičů (rozjezd, jízda, brzdění)?
- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)
6. Jak hodnotíte bezpečnostní opatření ve vozidlech MHD (SOS tlačítka, madla na držení apod.)?
- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)
7. Jak jste spokojen/a s čistotou vozidel?
- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)
8. Jste spokojen/a s počtem míst k sezení ve vozidlech?
- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)
9. Jste spokojen/a s informacemi na zastávkách (doby příjezdů, odjezdů, zpoždění, označení zastávek)?
- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše spokojen(a)
 - ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
 - ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

10. Jak hodnotíte sdělování informací v případě mimořádných událostí (výluky, objížděky, přistavení náhradního vozidla, zrušení spoje atd.)?

- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
- ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

11. Jak jste spokojen/a s chováním a ochotou řidičů?

- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
- ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

12. Jste spokojen/a s vyřizováním stížností, reklamací, dotazů apod. ze strany Dopravního podniku města Pardubic?

- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
- ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

13. Jste spokojeni s opatřeními Dopravního podniku města Pardubic v oblasti eliminace vlivu na životní prostředí? (např. modernizace vozového parku)?

- ☐ Jsem zcela spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše spokojen(a)
- ☐ Jsem spíše nespokojen(a)
- ☐ Jsem zcela nespokojen(a)

14. Ohodnoťte, jak jste spokojen/a s výší ceny jednotlivých jízdenek na škále od 1 do 6.

	1 Zcela nespokojen(a)	2	3	4	5	6 Zcela spokojen(a)
Papírová jízdenka v předprodeji (automaty, trafiky...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jízdenka zakoupená u řidiče	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronická peněženka	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Krátkodobé časové jízdenky (45 min, 24 hod)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Předplacené časové jízdenky zakoupené pouze na pardubickou kartu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Pohlaví

- ☐ Žena
- ☐ Muž

16. Věk

- ☐ 15 – 34
- ☐ 35 – 49
- ☐ 50 – 65
- ☐ 66 a více

Zdroj: autor

Příloha B Ceny jízdného

Ceny od 4.3.2018

Jednotlivě jízdenky	platba pardubickou kartou	papírové jízdenky z předprodeje	hotovostní platba u řidiče
základní jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I	13	16	---
základní jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I + II	16	19	25
základní jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I	7	---	---
základní jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I + II	10	---	---
zlevněné jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I	8	11	---
zlevněné jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I + II	11	13	20
zlevněné jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I	5	---	---
zlevněné jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I + II	8	---	---
jízdné pro noční linky	25	---	25
příplatek k časové jízdence za jízdu z/do II. zóny	6	---	6
dovozné - spoluzavazadla a psi bez schránky - zóna I	5	11	---
dovozné - spoluzavazadla a psi bez schránky - zóna I+II	9	13	20

Krátkodobé časové jízdenky (zóna I + II)	papírové jízdenky z předprodeje	hotovostní platba u řidiče nebo průvodčího	SMS jízdenka ^{pozn. 1}	úhrada aplikací Sejř
45 minut v pracovní den ^{pozn. 2}	---	---	25	22
24 hodin od okamžiku nákupu	45 ^{pozn. 3}	---	50	45
5 denní (kalendářní den)	180 ^{pozn. 4}	---	---	---
jednodenní (kalendářní den) pro historické linky	---	15	---	---

Předplatní časové jízdenky nepřenosné (nákup možný pouze na Pardubickou kartu)	občanské		občanské zlevněné		studentské		žákovské	seniorské
	zóna I	zóna I+II	zóna I	zóna I+II	zóna I	zóna I+II	zóna I+II	zóna I+II
7denní	120	140	70	80	60	70	---	---
14denní	240	280	---	---	120	140	---	---
30denní	460	520	280	310	230	260	135	165
90denní	1210	1350	720	800	600	670	---	330
120denní	---	---	---	---	770	860	---	---
180dení	2150	2400	---	---	1070	1200	---	---
10měsíční	---	---	---	---	1650	1850	---	---
365denní	3990	4460	2480	2780	---	---	450	830
12měsíční DOT.	---	---	---	---	---	---	---	830
dovozné za přepravu psa bez schránky 30denní	---	230	---	---	---	---	---	---

Zdroj: DPMP (2018)