

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích

Filip Lemfeld

Bakalářská práce

2024

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Filip Lemfeld**
Osobní číslo: **D21207**
Studijní program: **B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Dopravní management a marketing**
Téma práce: **Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Teoretické vymezení aspektů spokojenosti cestujících
2. Analýza faktorů spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích
3. Návrh na změnu současného stavu MHD v Pardubicích

Závěr

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

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

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

Datum zadání bakalářské práce: **31. října 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. června 2024**

L.S.

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

Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 18. června 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích 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 směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 26. 6. 2024

Filip Lemfeld v. r.

Rád bych poděkoval vedoucí práce Ing. Monice Bartošové, Ph.D. za vstřícný přístup a cenné rady při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V teoretické části jsou uvedena obecná východiska spokojenosti cestujících s MHD. V analytické části je provedeno dotazníkové šetření, výsledky šetření jsou porovnány s objektivními daty, která popisují stav ve městě. Závěr práce je tvořený návrhem na zlepšení úrovně spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestující, městská hromadná doprava, spokojenost, dotazníkové šetření, kvalita

TITLE

Survey of passenger satisfaction with public transport in Pardubice

ANNOTATION

The bachelor thesis focuses on the issue of passenger satisfaction with public transport in Pardubice. The theoretical part introduces the general principles of passenger satisfaction with public transport. In the analytical section, a questionnaire survey is conducted, and the survey results are compared with objective data describing the city's situation. The thesis concludes with a proposal to enhance passenger satisfaction with public transport in Pardubice.

KEYWORDS

passengers, public transport, satisfaction, questionnaire survey, quality

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ ASPEKTŮ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH	11
1.1 Kvalita života	12
1.2 Kvalita života spojená s dopravou	13
1.3 Pyramida kvality dopravy	16
1.4 Parametry kvality	17
1.4.1 Čas.....	18
1.4.2 Bezpečnost	18
1.4.3 Komfort.....	20
1.4.4 Zákaznická péče.....	20
1.4.5 Dostupnost	21
1.5 Kvalita spojů MHD.....	24
1.5.1 Informace	25
1.5.2 Vliv dopravy na životní prostředí.....	26
1.6 Dotazníkové šetření.....	27
1.6.1 Průzkum spokojenosti cestujících.....	28
2 ANALÝZA FAKTORŮ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH	38
2.1 Základní informace o Dopravním podniku města Pardubic a.s.	38
2.2 Reprezentativní vzorek respondentů dotazníkového šetření	38
2.3 Provedení průzkumu spokojenosti	40
2.3.1 Péče o zákazníka	43
2.3.2 Sestavení dotazníkového šetření	28
2.3.3 Infrastruktura a technologie Dopravního podniku města Pardubic a.s.....	46
2.3.4 Časová přesnost.....	48
2.3.5 Cestovní doba.....	50
2.3.6 Cena	51
2.3.7 Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace	53
2.3.8 Informace	59
2.3.9 Bezpečnost	61
2.3.10 Komfort.....	63
2.4 Kritické zhodnocení současného stavu	67

3	NÁVRH NA ZMĚNU SOUČASNÉHO STAVU MHD V PARDUBICÍCH	70
3.1	Péče o zákazníka	70
3.2	Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace	73
3.3	Komfort.....	81
3.4	Zhodnocení návrhů.....	84
	ZÁVĚR	89
	POUŽITÁ LITERATURA.....	89
	SEZNAM TABULEK.....	97
	SEZNAM OBRÁZKŮ	98
	SEZNAM ZKRATEK.....	100
	SEZNAM PŘÍLOH.....	101

ÚVOD

Bakalářská práce je zaměřena na průzkum spokojenosti cestujících s využitím městské hromadné dopravy (MHD) a to konkrétně v Pardubicích.

Dle mého názoru je důležité, aby MHD byla kvalitní a zákazníci s ní byli ve více ohledech spokojeni. Spokojenost je úzce spojena s tím, jak MHD plní svou funkci při zajištění dopravní obslužnosti a mobility obyvatel. Toto téma jsem si vybral z několika důvodů – baví mě provádět průzkumy a myslím si, že pokud člověk chce něčeho dosáhnout nebo se dotyčný zajímá o nějakou problematiku, je na místě, když použije vhodný nástroj k získání dat a tím nástrojem může být dotazník. Získaná data z dotazníku mohou sloužit jako podklad pro návrh řešení a tazatel může získat nový pohled na zkoumanou problematiku. Myslím si, že dotazníkové šetření zaměřené na spokojenost cestujících jako takovou, by mohlo pomoci nejen dopravnímu podniku města Pardubice, ale mohlo by být užitečné minimálně do budoucna v případech, že by lidé s rozvojem možností (např. s rozvojem systémů sdílených kol, koloběžek nebo automobilů) váhali mezi více variantami přepravy.

Spokojenost cestujících je ovlivněna mnohými faktory, jako je například bezpečnost cestujících, časové trvání spoje, komfort cestujícího v dopravním prostředku, dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace a jiné. Spokojenost cestujícího je zejména důležitá proto, aby se zákazník vracel a MHD používal pravidelně, což vede k posílení dobré pověsti a umožní získat příspěvek k pokrytí části nákladů pro provozovatele MHD. Na druhou stranu, pokud nebude cestující spokojený se službou, mohl by sdělovat své prožitě záporné zkušenosti ostatním zákazníkům a tímto by mohl tyto budoucí zákazníky odradit od použití služby. Což je nežádoucí, aby se tak dělo, a tudíž je důležité se věnovat kvalitě služby a starat se o zákazníky, aby byli spokojeni se službami MHD.

Bakalářská práce bude rozdělena do tří základních kapitol. První kapitola ponese název „*Teoretické vymezení aspektů spokojenosti cestujících*“. Tato kapitola bude vymezena ukazateli kvality spokojenosti cestujících, společně se zaměřením na kvalitu života spojeného s dopravou. Kapitola mimo jiné bude definovat kvantitativní a kvalitativní metodu výzkumu spokojenosti. V práci bude použita kvantitativní metoda výzkumu za pomoci sběru dat, konkrétně dotazníkové šetření. V této části budou uvedeny vzorce pro výpočet velikosti vzorku respondentů.

Druhá kapitola bude „*Analýza faktorů spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích*“. Tato kapitola se zaměří na zjišťování současného stavu spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V rámci analýzy bude provedeno dotazníkové šetření online formou přes

formulář Forms, jehož dotazovaní respondenti budou cestující, kteří používají MHD v Pardubicích. Konečné výsledky budou prezentovány pomocí různých grafů a budou vyhodnoceny.

Poslední třetí kapitola bude „*Návrh na změnu současného stavu MHD v Pardubicích*“. Zde se bude jednat o zohlednění a zpracování výsledků z druhé kapitoly a navržení opatření vedoucí ke zlepšení spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

Cílem práce je, na základě analýzy současného stavu, navrhnout změny, které mohou přispět ke zvýšení spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ ASPEKTŮ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH

Autor této práce si stojí za tím, že je nezbytně nutné správně určit všechny aspekty, které mohou ovlivňovat spokojenost cestujících s MHD. V případě určení nesprávných aspektů to může mít za následek nevhodné navržení dotazníku a v poslední řadě to bude ovlivňovat výsledek špatným směrem.

Kozel et. al (2006) pojímá spokojenost jako individuální subjektivní pocit, který vychází z naplnění přání a potřeb jednotlivce. Taktéž uvádí, že spokojenost zákazníka je odvozena z teorie rozporu. Podle této teorie vzniká rozpor mezi očekáváním zákazníka a jeho skutečnými zkušenostmi po provedeném nákupu. Když je zkušenost větší než očekávání, zákazník je spokojen; naopak, pokud je zkušenost nižší než očekávání, zákazník pocítuje nespokojenost.

Podle Vašítkové (2014) se dají faktory, které ovlivňují spokojenost zákazníka, rozdělit takto:

- **Image:** Tedy dojem, jak služba či organizace na zákazníky působí.
- **Očekávání zákazníka:** Každý člověk porovnává služby s vlastní předchozí zkušeností, tím si vytváří nová očekávání.
- **Vnímání kvality služeb:** Do tohoto rozdělení lze zařadit hodnocení služby samotné, kvality personálu a dalších služeb s tím souvisejících, např. poskytování rad, přesných údajů, dále sem patří flexibilita a spolehlivost.
- **Vnímání hodnoty služby:** Toto rozdělení je vnímáno v souvislosti s profesionalitou a odborností poskytovatelů služeb a dále pak i s ochotou konkrétního personálu.
- **Loajalita k zákazníkovi:** Tato oblast je chápána jako věrnost zákazníků a jejich ochota dávat přednost jedné konkrétní službě.

Hague (2003) je toho názoru, že by podniky měly aktivně usilovat o uspokojení svých zákazníků, neboť spokojený zákazník má tendenci se vrátit, nakupovat více a sdílet své pozitivní zkušenosti s ostatními. Udržení takového zákazníka je tedy klíčové. V případě nákupu služby nebo výrobku je hlavním očekáváním, že bude plně funkční. Je pravda, že většina lidí si nepamatuje společnosti, které je uspokojily, ale naopak si dobře pamatují ty, s nimiž nebyli spokojeni. Obchodníci by měli pravidelně sledovat spokojenost zákazníků, kvůli získání zpětné vazby o tom, co dělají správně a kde by se mohli zlepšit, protože preference zákazníků se mohou časem měnit. Zjišťování úrovně spokojenosti by tak mělo probíhat pravidelně.

Na základě tvrzení Nového a Petzolda (2006) je spokojenost zákazníka definována jako stav, ve kterém je zákazník šťastný a současně jsou naplněny jeho původní důvody k nákupu.

1.1 Kvalita života

Hodačová (2007) pojala pojem celkové kvality života tak, že celkovou kvalitu života lze obvykle rozdělit do dvou kategorií, konkrétně na objektivní a subjektivní kategorie. Objektivní perspektiva zahrnuje materiální zabezpečení, sociální podmínky, fyzické zdraví, funkční stav, a dokonce i sociální postavení. Kvalita života je v tomto případě chápána jako míra, do jaké jedinec využívá své životní možnosti. Tato míra je z vnějšku pozorovatelná, hodnotitelná a porovnatelná s ostatními. Původně byla považována za jediný a rozhodující faktor, avšak postupně se ukázalo, že pouhý koncept kvality života nestačí k vysvětlení rozdílných úrovní spokojenosti u jednotlivců, jejichž zdravotní, sociální nebo materiální podmínky nelze jednoduše popsat objektivními charakteristiky. V dnešním kontextu má subjektivní vnímání klíčový význam a představuje rozhodující faktor. Toto sdělení je možné pochopit jako individuální hodnocení vlastního života, které zahrnuje prožívání a vnímání jednotlivce směrem ke své vlastní pozici, osobním cílům, očekáváním a zájmům. Zdrojem takového hodnocení jsou individuální zkušenosti a systém osobních hodnot a představ o vlastním životě. Subjektivní perspektiva může zahrnovat emocionální reakce na jednotlivé oblasti života a celkovou vnímanou spokojenost při hodnocení života jako celku. Kromě osobnostních charakteristik jedince ji ovlivňují také kulturní a socioekonomické faktory, které formují způsob, jakým jedinec hodnotí a vnímá sám sebe.

Podle Faťunové (2007) se v procesu vytváření nástrojů a mapování kvality života objevily různé výčty specifických parametrů a oblastí od různých autorů a institucí. Při pečlivějším zkoumání se tyto různé seznamy vzájemně prolínají a doplňují. Shrnutím těchto přístupů lze identifikovat následující oblasti:

Životní prostředí a místo jednotlivce: Zahrnuje konkrétní životní podmínky, včetně ekonomických faktorů a kvality životního prostředí.

Fyzické schopnosti a zdraví jednotlivce: Sem patří míra samostatnosti, dále pak do jaké míry je jedinec schopen sebeobsluhy, případná závislost na okolí, mobilita jednotlivce a úroveň jeho autonomie.

Psychické zdraví: Do této skupiny je důležité zařadit emocionální stav, vlastní prožívání a spokojenost s vlastním životem, úroveň vlastního zdraví a jeho vnímání, pocit pohody, vnímání a vědomostní perspektiva na vlastní život. Dále sem patří očekávání a vize týkající se vlastního života, pocit kontroly nad průběhem vlastního života a možnost seberealizace.

Sociální rovina: Do tohoto rozdělení lze přiřadit sociální oporu a síť, vlastní postavení v sociální klasifikaci.

Kulturní a společenské podmínky života: V rámci této skupiny se hodnotí úroveň společnosti, kulturní vlivy a perspektivy na otázky týkající se kvality života.

Duchovní prostředí: Zde se nachází oblasti týkající se hodnotové orientace a hledání životního smyslu.

Podle některých autorů jsou některé definice kvality života omezeny pouze na aspekt subjektivní pohody a spokojenosti, což je známé jako pocit „*well-being*“ (Kebza, 2005).

Kebza (2005, s.58) komplexně pojímá kvalitu života jako „*souhrn vlastních zkušeností zdraví, osobní pohody, celkové spokojenosti s životem a často také sociálního postavení*“.

Kebza (2005, s.59) tvrdí, že čím menší je rozdíl mezi životem, který si jedinec přeje, a aktuálním stavem, tím vyšší je vnímána kvalita života.

Autor této práce se přiklání konkrétně v aktuálním oddílu k myšlence Hodačové (2007), která kvalitu života pojímá tak, že rozděluje celkovou kvalitu života do dvou kategorií. Jelikož se autorovi myšlenka Hodačové zdá jako dostačující a velice dobře pochopitelná pro tuto práci.

1.2 Kvalita života spojená s dopravou

Crisci, D'ambra, Paletta (2014) tvrdí, že služba je svou povahou nehmotná realita, činnost, která nemůže být konkrétně předvedena před nákupem. Naopak zboží má dokonale identifikovatelné a měřitelné fyzické vlastnosti. U služeb proto není snadné stanovit, jaké faktory je třeba pozorovat, jaké akce provést, jaké testy a inspekce provést před prodejem, aby se zajistila kvalita.

V rámci přístupů, které umísťují spotřebitele do centrální pozice, jako konečného rozhodčího kvality, jsou velmi běžné techniky, které předpokládají sběr zpětné vazby od zákazníků ohledně různých vlastností služby prostřednictvím vhodných škál, na které lze aplikovat konkrétní graduované techniky, sděluje Crisci, D'ambra, Paletta (2014).

Rong, Rui, et al. (2022) sdílí myšlenku takovou, že u cestujících, kteří vnímají veřejnou dopravu jako vysoce kvalitní, je vysoká pravděpodobnost, že budou nadále používat stejný druh služby.

Rong, Rui, et al. (2022) dále uvádějí, že vysoce kvalitní služby mohou přilákat více potenciálních zákazníků a zároveň si udržet stávající zákazníky.

Rong, Rui, et al. (2022) dále navazují na předchozí tvrzení a uvádějí, že se pomocí toho snižuje využívání konkurenčních dopravních módů a snižují se náklady cestujících i společnosti.

Rong, Rui, et al. (2022) také zmiňují jiné pojetí, a tím je spokojenost zákazníka s konkrétním produktem nebo službou, která se týká subjektivního hodnocení výsledků a zkušeností spojených s procesem užívání nebo spotřeby.

V dopravním odvětví je spokojenost cestujících ta, která intuitivně odráží subjektivní postoj cestujících k zážitku z cestování. Spokojenost cestujících je kritickým ukazatelem pro měření kvality veřejné dopravy, tvrdí Rong, Rui, et al. (2022).

Hodnocení a zlepšování kvality služeb má velký význam pro zúčastněné strany, včetně poskytovatelů služeb, příslušných orgánů a výzkumníků (Rong, Rui, et al., 2022).

Jak tvrdí Rong, Rui, et al. (2022), tak se *„celková úroveň spokojenosti cestujícího nejlépe měří tím, jak jednotlivci hodnotí celkový balíček nabízených služeb“*.

Rong, Rui, et al. (2022) považovali celkovou spokojenost za odraz rozdílu mezi očekáváním cestujících a vnímaným výkonem. Na základě tvrzení těchto autorů většina stávajících studií zkoumá spokojenost cestujících/kvalitu služeb ze dvou odlišných perspektiv: subjektivního vnímání cestujících a objektivního výkonu.

Z jedné strany se předpokládá, že spokojenost cestujících je silně spojená s vnímanou kvalitou služeb (Rong, Rui, et al., 2022). Tedy je kvalitativním měřením odvozeným z cestovního zážitku cestujících dle Rong, Rui, et al. (2022).

Jinými slovy myšleno, osobní zkušenost je základním zdrojem subjektivního vnímání kvality služeb zákazníky (Rong, Rui, et al., 2022).

Na druhou stranu další kvantitativní perspektiva se týká objektivního výkonu, který je stejně důležitý jako vnímání cestujících při hodnocení kvality veřejné dopravy dle Rong, Rui, et al. (2022).

Objektivní měření výkonu jsou obvykle vyjádřena číselnými hodnotami, které ilustrují skutečný průběh cestování a neposkytují informace o preferencích, tvrdí Rong, Rui, et al. (2022).

Mimo jiné se předešlé studie dle autorů spoléhaly na neformální pravidlo, že vnímání cestujících přímo odpovídá skutečnému průběhu cestování. Přestože studie ukázaly rozdíl mezi tím, jak jednotlivci vnímají věci, a jak se skutečně vyvíjejí, tak takový předpoklad nemusí vždy platit. To může být způsobeno zkreslením paměti, rozdílem mezi jednotlivci a problémy při sběru dat dle Rong, Rui, et al. (2022).

Vnímání cestujících a skutečný průběh cestování poskytují různé pohledy na kvalitu služby, říkají Rong, Rui, et al. (2022).

Kombinování obou může přinést cenné poznatky (Rong, Rui, et al., 2022).

Skutečný výkon na palubě, respektive v dopravním prostředku, který je zkoumán, se týká fyzikálních vlastností například podmínek jízdy, včetně doby cestování ve vozidle a rychlosti jízdy, na základě domněnek autorů Rong, Rui, et al. (2022).

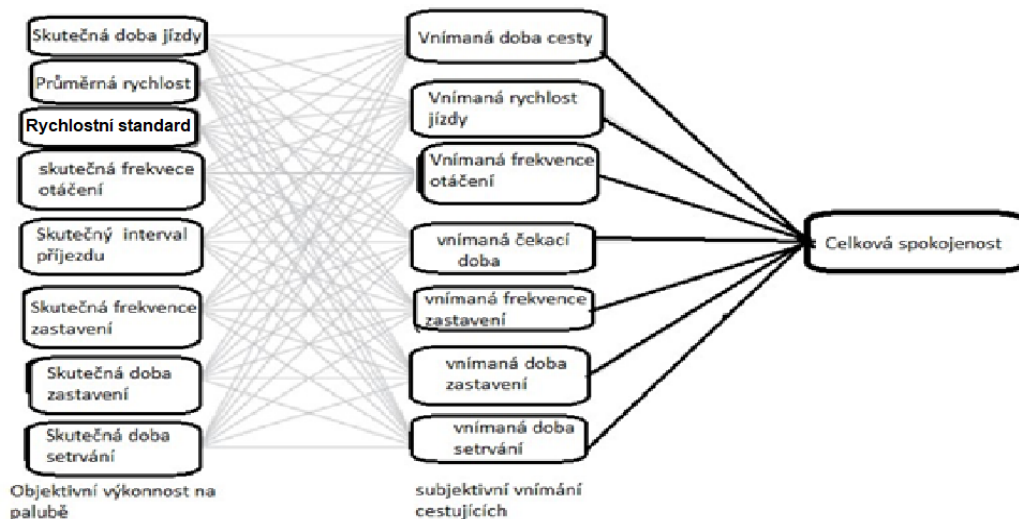
Jak uznává většina odborníků, vnímání cestujícího, respektive subjektivní posudek, hraje klíčovou roli při hodnocení individuální spokojenosti s veřejnými dopravními službami (Rong, Rui, et al., 2022).

V poslední době bylo široce využíváno kvalitativního výzkumu měřícího výkon veřejné dopravy na základě vnímání cestujících pomocí metody Customer satisfaction survey (dále CSS) (Rong, Rui, et al., 2022).

Metoda CSS umožňuje poskytovatelům veřejné dopravy identifikovat nejkritičtější faktory služeb (jak jsou hodnoceny jejich zákazníky), zamyslet se nad předešlými nedostatky a určit, které iniciativy ke zlepšení mají v budoucnosti přednost (Rong, Rui, et al., 2022).

Mnoho studií využívá schopností metody CSS odhalit, jak cestující vnímají svůj zážitek z cestování, a to k tomu, aby prozkoumaly klíčové faktory ovlivňující kvalitu služeb a spokojenost zákazníků s veřejnou dopravou (Rong, Rui, et al., 2022).

Doba cestování byla dlouho uznávána jako významný faktor ovlivňující spokojenost cestujících s veřejnou dopravou, viz obrázek 1 (Rong, Rui, et al., 2022).



Obrázek 1 Teoretický rámec skutečného výkonu na palubě, vnímání cestujících a celkové spokojenosti (Rong et al., 2022)

Autor práce v tomto oddílu souhlasí s autory a jejich názory a nejvíce se přiklání k myšlence od Rong, Rui, et al. (2022), kde zmiňují, že vysoce kvalitní služby mohou přilákat více potenciálních zákazníků a zároveň si udržet ty stávající zákazníky.

Stejně tak s myšlenkou Rong, Rui, et al. (2022), že cestující, kteří vnímají veřejnou dopravu jako vysoce kvalitní, pravděpodobně budou nadále používat stejný druh služby.

Na druhou stranu, velice realizovatelná myšlenka, která určitě stojí za zmínění, pochází od Crisci, D'ambra, Paletta (2014), kteří tvrdí, že služba je svou povahou nehmotná realita, činnost, která nemůže být konkrétně předvedena před nákupem. Naopak zboží má dokonale identifikovatelné a měřitelné fyzické vlastnosti.

1.3 Pyramida kvality dopravy

Autoři Bridgman, Cummings, Ballard (2019) sdělují, že podle nich teorie motivace Abrahama Maslowa tvrdí, že lidské potřeby jsou uspořádány do hierarchie, kterou lidé postupně usilují o uspokojení. Tato teorie je považována za klíčový přístup k porozumění a motivaci jednotlivců v pracovním prostředí. Je to jeden z prvních a nejznámějších modelů, se kterými se studenti managementu setkávají. I přesto, že tato teorie získala omezenou podporu v experimentálních studiích a byla kritizována za podporování někdy až téměř aristokratického, individuálního pohledu na řízení, zůstává oblíbenou, zejména díky své rozpoznatelné pyramidové formě. Její alternativou může být hierarchické uspořádání uspokojení potřeb spojených s dopravou. Příkladem těchto pyramid jsou obrázky 2 a 3.



Obrázek 2 Pyramida kvality faktorů ve veřejné dopravě (Gromule, Jackiva a Pepulis, 2017)



Obrázek 3 Kvalitativní dimenze seřazené dle důležitosti (Hagen a Oort, 2019)

Autor vzhledem k tématu práce se přiklání k pyramidě zákaznickových přání, jelikož zastává názor takový, že zákazník později dostane skutečně to, co si zákazník sám přeje. Poněvadž poskytovatelé služeb budou chtít zákazníkovi vyhovět v čemkoliv, aby později ze zákaznickových přání a spokojenosti těžili oni sami přínosy pro podnik.

1.4 Parametry kvality

Dle Molkové (2013) je možné na oblast kvality poskytovaných služeb nahlížet z pohledu těchto čtyř fází, které tvoří cyklus kvality:

- **Očekávaná kvalita** – tedy taková úroveň kvality, kterou zákazníci očekávají.
- **Cílová kvalita** – tedy taková úroveň kvality, o kterou se poskytovatelé služeb snaží.
- **Dosažená kvalita** – tedy taková úroveň kvality, se kterou zákazníci každý den setkávají.
- **Vnímaná kvalita služeb** – konečně taková úroveň kvality, kterou zákazníci vnímají v souvislosti se svými zkušenostmi, získanými referencemi. Tento druh kvality lze měřit díky průzkumu spokojenosti zákazníků.

Na základě standardu ČSN EN 13816 (2003) jsou do celkové kvality veřejné přepravy osob zahrnuta mnohá kritéria. Tato kritéria hledí na službu perspektivou zákazníků a je možné je dělit do osmi kategorií. Do první kategorie patří oblast dostupnosti (dosažitelnosti) a přístupnosti. Tato kategorie popisuje nabídku veřejné přepravy osob v širším slova smyslu. Následujícími kategoriemi jsou oblasti informací, doby (času), péče o zákazníka, komfortu (pohodlí) a bezpečnosti. Tyto kategorie podrobně popisují kvalitu služby. Další kategorie se zabývá oblastí dopadu na životní prostředí a hodnotí celkový vliv poskytovaných služeb na společnost jako celek.

Podle Mojžíše et al. (2003) lze kvalitu procesu přemístění klasifikovat do dvou skupin: externí kvalita (to je kvalita, kterou zákazník vidí) a interní kvalita (kvalita, kterou vnímá samotný provozovatel dopravních služeb).

Místem kontaktu se zákazníky jsou například prodejní místa jízdenek, informační body, místa pro výstup a nástup, která jsou zásadní pro vnímání externí kvality dle Molkové (2013).

1.4.1 Čas

Molková (2013, s. 23) charakterizuje čas jako "*různé aspekty času spojené s plánováním a realizací cest*".

Dle normy ČSN EN 13816 (2003) toto tvrzení odpovídá definici času uvedené v normě.

Drdla (2018) též zdůrazňuje, že pro zákazníka je klíčové snížení celkové doby cesty, která je odvozena z tzv. "*cesty od dveří ke dveřím*." Tento pojem zahrnuje celkovou dobu cesty od začátku do konce, tedy od místa, kde zákazník svou cestu započal, až k místu jeho cíle.

Drdla (2018) uvádí, že cestující tento aspekt vnímají velmi citlivě. Limity každého jednotlivého zákazníka jsou pak stanoveny dle jeho individuálních možností. Jako možné řešení autor udává například zkrácení jízdní doby nebo pobytů na zastávkách.

Celkovou dobu cesty lze vyjádřit pomocí následujícího vzorce číslo 1.

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

Kde:

T_c ... celková cestovní doba [minuty],

t_j ... doba jízdy spoje [minuty],

$t_{ček}$... doba čekání na příjezd dalšího spoje [minuty],

t_{ch} ... doba chůze na výchozí zastávku a doba chůze z cílové zastávky [minuty],

$t_{přes}$... doba potřebná na přestup mezi spoji [minuty].

1.4.2 Bezpečnost

Podle Mojžíše et al. (2008) lze argumentovat i tím, že samotný pojem bezpečnost zajistí cestujícím pocit jejich bezpečí a ochrany. Preventivní opatření, osvětlení, monitoring, symboly první pomoci také přispívají k minimalizaci rizik. Sem patří i připravené plány a odpovídající vybavení, které slouží v případě mimořádných situací.

Mojžíš et al. (2003) zmiňují, že prevence nehod je zajišťována díky opatřením, která se týkají aktivní a pasivní bezpečnosti vozidla, včetně bezpečnostních opatření na stanicích

a zastávkách (nástup a výstup cestujících), bezpečnosti při nehodách a následně i opatření na prevenci kriminality.

Díky Drdlovi (2014) je možné přirovnat bezpečnost ke stavu, který skýtá riziko ohrožení zdraví (včetně usmrcení) nebo možné vzniklé materiální škody. Míra bezpečnosti v oblasti dopravních služeb může být kvantifikována díky koeficientu nehodovosti, který lze vyjádřit pomocí následujícího vzorce číslo 2.

$$k_n^{MHD} = \frac{Nz}{V} [\text{osobyzraněné} \times \text{osoby} - 1] \text{ resp. } k_n^{MHD} = \frac{Nz}{P} [\text{osobyzraněné} \times km - 1] [-]$$

(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).

Podle Drdly (2018) byl bezpečnosti dopravy věnován význam již od jejich počátků. Bezpečnost se stala klíčovým předpokladem nejen v hromadné dopravě, jak autor připomíná. Kromě aktivní bezpečnosti je cílem zlepšování i pasivní bezpečnost vozidel. K tomu dopomáhá například použití nehořlavých materiálů, bezpečnostních skel a podobných opatření. Dále je cílem snahy minimalizovat na zastávkách možné kolizní body mezi cestujícími a okolním provozem.

Molková (2013, s. 23) uvádí dle své definice, že: „*Vědomí osobní ochrany zákazníků, odvozené ze skutečných měření a od činností vedoucích k zajištění, že zákazníci jsou si těchto měření vědomi*“.

I Norma ČSN EN 13816 (2003) se zabývá vymezením pojmu bezpečnost.

Ve vztahu k pododdílu Bezpečnosti autor práce vnímá velice podobně slovo bezpečnost v kontextu s tématem práce, jako uvádí Mojžíš et al. (2003) ohledně zajištění opatření aktivní a pasivní bezpečnosti vozidla a dále. V tomto pododdílu je bezpochyby velice důležité zahrnout i jiné faktory a vnímání bezpečnosti, například, může se jednat o bezpečnost fyzického příchodu na zastávku MHD, stav a konstrukce zastávky MHD a podobně.

Ovšem z jiného úhlu pohledu to může být vnímáno jako pocit bezpečí pro zákazníka, jak na zastávce, tak ve vozidle. Kde je velice důležité, aby zákazníka nic neohrožovalo, jak ze strany fyzické, tak psychické.

1.4.3 Komfort

Molková (2013) vnímá komfort jako nedílnou část služby, kterou poskytovatel zavádí s cílem zlepšit podmínky přepravy ve veřejné hromadné dopravě a zároveň vytvořit příjemné dojmy u zákazníků.

Norma ČSN EN 13816 (2003, s. 10) tuto oblast definuje následovně: „*prvky služby zaváděné za účelem vytvoření relaxačních a volný čas naplňujících cest PPT*“.

Drdla (2018) uvádí, že v oblasti pohodlí by veřejná doprava měla být schopna konkurovat individuální dopravě. K dosažení tohoto cíle Drdla (2018) předkládá následující požadavky: dostatečný počet pohodlných míst k stání a sezení, plynulý pohyb bez náhlých zastavení a vibrací, osvětlení příjemné pro cestující, efektivní klimatizace, minimální hlučnost vozidel, udržovaný prostor pro cestující, dostatečná ochrana před nepříznivými povětrnostními vlivy a další.

Drdla (2018) rovněž upozorňuje, že obsazenost vozidel se mění v průběhu dne, s různými hodnotami pro špičkové a mimošpičkové hodiny. Například v dopravní špičce se využívá, jak zejména počet míst k sezení, tak i ke stání, zatímco mimo špičku se klade důraz především na dostupnost míst k sezení.

Mojžíš et al. (2008) vnímá pohodlí následovně: pohodlí je zajištěno díky dostatečnému počtu sedadel, prostoru pro personál a díky využitelnosti zařízení pro cestující jak ve vozidle, tak na nádraží. Kritickými prvky pro cestující se mohou stát: dodatečná vybavení, včetně hygienických zařízení, úložných prostor, zábavy, obchodních služeb a vybavení zajišťující stravování.

Celkově je možné konstatovat, že plynulost rozjezdu, plynulost jízdy samotné či brždění vozidla, to vše se dá zařadit do kategorie jízdního komfortu, který cestující taktéž vnímají. Nelze opomenout ani podmínky prostředí, kterými je čistota, atmosféra, ochrana před povětrnostními vlivy, osvětlení a prostředí, které zahrnuje dostatečnou volnost pohybu.

1.4.4 Zákaznická péče

Mojžíš et al. (2008) popisuje problematiku vztahů se zákazníky, která zahrnuje kompenzace a náhrady, stížnosti a zabývá se zpracováním zákaznických dotazů. Personál, který přichází do kontaktu s cestujícími (například při prodeji jízdenek, placení atd.), si zasluhuje zvláštní pozornost. Je nutné, aby tito zaměstnanci dbali o svůj vzhled, vhodně se projevovali a disponovali určitými dovednostmi. Mít při nákupu jízdenek možnost volby mezi zvýhodněnými tarify, platebními možnostmi a také souhlasným stanovením cen a způsobů

platby je pro cestující důležitým faktorem. V neposlední řadě nelze zapomenout na poskytnutí podpory v případě přerušení nebo zrušení služby. Poskytnutí potřebné pomoci je stěžejní.

Drdla (2018) v sekci nazvané „*Ochota a zdvořilost personálu*“ zdůrazňuje důležitost chování a vystupování personálu, stejně jako jejich vzhled a úprava. To může mít vliv na příznivou atmosféru a zlepšení kvality přepravy. Podle Drdly (2018) je třeba, aby zaměstnanci disponovali určitými charakterovými rysy, mezi které patří ochota a ohleduplnost, zároveň však i rozhodnost a důraz při řešení sporů s neukázněnými osobami.

Drdla (2018) dále uvádí, že například nošení stejnokrojů může výrazně zvyšovat respekt u cestujících.

Autor práce v pododdílu 1.4.4 souhlasí s tvrzením následujících autorů, Mojžiše et al., (2008) a Drdly (2018). Nicméně autor by rád zmínil, že k tomu, aby byl zákazník spokojen, je skutečně důležité zahrnout jak vizuální projev a vzhled zaměstnanců MHD, tak na druhé straně i jejich vystupování, chování a ochota pomoci zákazníkovi s úsměvem a bez odmítnutí. Bez těchto dvou rozdělení si autor nedokáže představit ideální péči o zákazníka.

1.4.5 Dostupnost

Výzkum provedený Vajčnerovou a Ryglovou (2017) poukazuje na to, že optimalizovaná dostupnost dopravy je klíčovým faktorem pro rozvoj cestování dopravním prostředkem a jeho efektivním využitím. Tyto aspekty jsou zaměřené nejen mezinárodně, ale mají také vliv na to, jak velká bude celková frekvence návštěv v dané lokalitě.

Molková (2013) hovoří o dostupnosti rozšíření poskytované služby v souvislosti s geografii, časem, druhem dopravy a četností spojů.

Se stejným principem pracuje i norma ČSN EN 13816 (2003).

Drdla (2018) dává pojem dostupnosti do souvislosti s četností spojů, tedy jako množství poskytovaných příležitostí k cestě. Frekvence spojů může variabilně kolísat na jednotlivých linkách, trasách, v pásmech či různých časech, což je ovlivněno především počtem cestujících, kapacitou použitého dopravního prostředku a úrovní komfortu.

Drdla (2018) dále zdůrazňuje, že je klíčové zajistit, aby cestující nemuseli trávit nadměrné množství času čekáním na spoje.

Rong, Rui, et al. (2022) vypočítali několik měřítek výkonu spojených s dostupností a pohyblivostí, jako jsou doba cestování, délka cesty, doba zastavení a provozní hodiny.

Rong, Rui, et al. (2022) dále potvrdili skutečnost, že vnímaná dostupnost u udržitelných dopravních prostředků se významně liší od objektivní dostupnosti.

Lättman, Friman, & Olsson (2018) vyvozují, že jiné faktory než minimalizace času a vzdálenosti hrají důležitou roli, když jednotlivci rozhodují, kterou cestu zvolit a jaký dopravní prostředek použít.

Rong, Rui, et al. (2022) definují vnímanou dostupnost jako *"jak snadné je vést uspokojivý život s pomocí dopravního systému"*. Tato definice zahrnuje, ale není omezena na dostupnost při samotném používání dopravního systému, snadnost přístupu k dopravnímu systému a vnímané možnosti a snadnost žít životem, který si jedinec přeje (např. schopnost dosáhnout preferovaných aktivit) s pomocí dopravního systému.

Lättman, Friman, & Olsson (2018) se vyjadřují tak, že v souladu s definicí dostupnosti v rámci tématu sociálního vyloučení, která zdůrazňuje snadnost přístupu k aktivitám, závisí vnímaná dostupnost na individuálních vnímání kontextu a příležitostí, což může zahrnovat pocity bezpečí a jistoty nebo dostupné informace o dopravních možnostech.

Lättman, Friman, & Olsson (2018) tvrdí, že většina objektivních přístupů k dostupnosti se spoléhá především na doby cestování a vzdálenosti k vybraným destinacím. Zahrnutím vnímané dostupnosti a zkoumáním vztahů mezi objektivními a subjektivními přístupy lze očekávat komplexnější porozumění dostupnosti. To zahrnuje lepší základ pro sledování cílů a úkolů politiky, jako jsou dlouhodobé záměry na zlepšení kvality života jednotlivců, skupina dokonce i měst, prostřednictvím sledování obyvatelnosti a dostupnosti pro všechny.

Vnímaná dostupnost doplňuje objektivní přístup tím, že zahrnuje pohled jednotlivců a měří vnímání dostupnosti v určeném kontextu nebo s konkrétním způsobem dopravy, aniž by specifikovala, co má být zahrnuto do individuálního posouzení dostupnosti, sdělují Lättman, Friman, & Olsson (2018).

I přesto, že Lättman, Friman, & Olsson (2018) rozlišovali mezi objektivními a vnímanými měřítky dostupnosti již koncem sedmdesátých let, koncept dostupnosti a způsob, jak je měřen a hodnocen ve výzkumu a plánování dopravy, stále převážně spoléhá na objektivní indikátory dostupnosti, jako jsou doby cestování, vzdálenosti nebo charakteristiky místa.

Studie, které skutečně zahrnují individuální perspektivu, se zdají být spokojeny se zařazením demografických charakteristik, sdělili Lättman, Friman, & Olsson (2018).

Lättman, Friman, & Olsson (2018) dále komentují tvrzením, že sociální rozměry dostupnosti (jako například úroveň dostupnosti pro konkrétní skupiny obyvatel a související sociální výsledky) a destinace/aktivity založené na sociální interakci (např. návštěva rodiny a přátel) nejsou zachyceny tradičními měřítky dostupnosti.

Lättman, Friman, & Olsson (2018) identifikují optimismus v objektivních měřítkách dostupnosti a to, co skutečně zahrnují, a vyzývají k více kvalitativním hodnocením tohoto konceptu.

Existuje několik přístupů k měření objektivní dostupnosti, od jednodušších konvenčních metod, které zachycují vzdálenosti a doby cestování z místa A do místa B, až po složitější opatření, která zachycují a porovnávají aspekty několika různých dimenzí dostupnosti, jako například nástroj SNATMUS, sdělují jejich myšlenku Lättman, Friman, & Olsson (2018).

V návaznosti na předchozí text, příkladem lze uvést nástroj SNATMUS. Přehledy od autorů Lättman, Friman, & Olsson (2018) poskytují podrobné popisy a hodnocení různých měřítek dostupnosti běžně používaných ve výzkumu, rozdělených do šesti metodologických kategorií:

- měření prostorové separace,
- měření hranice,
- gravitační měření,
- měření konkurence,
- měření časoprostorové,
- měření užítivosti,
- síťová měření.

I když tato měřítka mají své výhody, byla kritizována za přílišné zaměření na (snížení) doby cestování a na důležitost doby cestování pro uživatele, sdělují Lättman, Friman, & Olsson (2018) a za spoléhání se na úroveň dostupnosti k určité sadě destinací, kdy jiné destinace mohou být stejně nebo více důležité pro celkovou dostupnost.

Také Lättman, Friman, & Olsson (2018) upozorňují, že aktuální (objektivní) měřítka nemusí efektivně dosahovat zamýšlených výsledků, jako je například zajištění dostupnosti pro ty nejpotřebnější (např. jednotlivce procházející sociálním vyloučením nebo ohrožené tímto stavem). Tyto metody jsou neschopné rozlišovat mezi jednotlivými osobami a primárně se zaměřují na agregované úrovně dostupnosti.

Novější nástroj SNATMUS dle Lättman, Friman, & Olsson (2018) spojuje tradiční měřítka dostupnosti tím, že zahrnuje úroveň využití půdy, času a způsobu dopravy do jednoho měřítka, což umožňuje složitě hodnocení a srovnávání mezi různými kontexty.

Nicméně, dimenze individuální dostupnosti (např. individuální očekávání a vnímání) stále chybí, říkají Lättman, Friman, & Olsson (2018).

V poslední době vedl výzkum využívající objektivní ukazatele dostupnosti k vytvoření několika map dostupnosti v rámci konkrétních měst s využitím geografických informačních systémů (GIS) a dat založených na čase, místě, vzdálenosti a způsobu dopravy, uvedli Lättman, Friman, & Olsson (2018).

Na specifitější úrovni mohou indikátory vnímané dostupnosti zahrnovat vnímání (klasických objektivních) určujících faktorů, jako je vzdálenost k nejbližšímu dopravnímu uzlu nebo obchodu, vnímaná schopnost dostat se na autobusovou zastávku nebo vnímané bezpečí při používání dopravního systému, sdělili Lättman, Friman, & Olsson (2018).

Lättman, Friman, & Olsson (2018) nabyli pohledu na dostupnost takového, že to musí být užitečná, praktická definice dostupnosti a musí vycházet z toho, jak obyvatelé hodnotí a vnímají své prostředí, a odrážet prvky, které jsou pro ně nejvíce důležité.

Vnímaná dostupnost je důležitá sama o sobě, protože odráží vnímanou schopnost jednotlivce (nebo skupiny jednotlivců) dosáhnout destinací a účastnit se preferovaných aktivit pomocí dopravního systému, ačkoli zachycuje individuální dimenzi, jak vyjádřili Lättman, Friman, & Olsson (2018).

Zahrnutí vnímané dostupnosti jako doplňkové dimenze při hodnocení úrovní dostupnosti v konkrétním kontextu může pomoci identifikovat podskupiny, které se významně liší ve svém vnímání dostupnosti, jako jsou například starší jednotlivci (Lättman, Friman, & Olsson, 2018).

Lättman, Friman, & Olsson (2018) zjistili a prokázali, že dostupnost pozitivně souvisí s několika důležitými výsledky, jako je pohoda, sociální začlenění spojené s dopravou, a fyzická aktivita. To zdůrazňuje důležitost identifikace podskupin, které zažívají nižší dostupnost, při úkolu identifikace sociálního vyloučení a dalších sociálních nevýhod.

Dostupnost je dle autora definována způsobem, který tvrdí autoři Lättman, Friman, & Olsson (2018), kdy je zapotřebí vnímat to, jak obyvatelé hodnotí a vnímají své prostředí, a přidávat prvky, které jsou pro ně nejvíce důležité. Autor bude brát zřetel na tuto definici v této práci.

1.5 Kvalita spojů MHD

Vajčnerová a Ryglová (2017) se shodují na tom, že lze za definici kvality považovat větu, která popisuje sbírku znaků výrobku nebo služby, která je určena k uspokojení konkrétní potřeby.

Drdla (2018) tvrdí, že požadavky na veřejnou dopravu vycházejí z očekávání cestujících, kteří po uhrazení přepravného očekávají, že se jim dostane optimální úrovně

poskytované přepravy. Je tedy žádoucí nalézt rovnováhu mezi tímto očekáváním a možnostmi dopravce, které jsou do značné míry omezené.

Norma ČSN EN 13816 (2003) pojednává o definici kvality služby. Tu chápe jako jasně daná kritéria kvality a odpovídajícího měření. Za obojí pak nese odpovědnost poskytovatel služby a tím je dopravce.

Podle Vašítkové (2008) roste význam kvality služeb tak, jako rostou nároky spotřebitelů. Dále Vašítková (2008) tvrdí, že díky tomu, že je služba nehmatatelná a rozmanitá, představuje kvalita faktor, jež může poskytnout konkurenční výhody dané službě a odlišuje ji od služeb konkurenčních společností.

Obecné požadavky, které jsou dle Širokého a kolektivu (2014) kladeny na MHD, je možné popsat takto:

- Poskytování přepravy všem obyvatelům na daném území. Tím se rozumí území města nebo městského sdružení obyvatel.
- Obslužnost území na celé ploše. To by mělo být zajištěno díky síti směřově orientované dopravy, dostupností zastávek a přestupních uzlů pro pěší.
- Dostupnost území v čase, která zahrnuje dostupnost zastávek a uzlů společně s jízdni dobou v dopravním prostředku.
- Periodický (intervalový) provoz, který umožňuje využití systému bez důkladné znalosti jízdniho řádu.
- Zajišťování bezpečnosti, spolehlivosti, pravidelnosti spojů, včetně hygienických a estetických prvků.
- Výhody využití ve srovnání s individuální dopravou. Sem patří rychlost i ekonomická výhodnost.

Autor práce v oddílu Kvalita spojů MHD, se zastává a bude pro tuto práci se držet tvrzení od Drdly (2018), kde je zmíněno, že cestující po uhrazení přepravného má jistá očekávání, která budou během přepravy splněna. Nicméně je podstatné oddělit očekávanou úroveň, kterou si představuje zákazník a úroveň jakou je schopen zajistit dopravce.

1.5.1 Informace

Molková (2013) charakterizuje informace (jako ukazatel kvality) jako systematické poskytování znalostí o veřejné hromadné dopravě s cílem podporovat plánování a realizaci cest.

Norma ČSN EN 13816 (2003) sdílí stejnou myšlenku, kterou uvádí Molková (2013).

Drdla (2018) zmiňuje faktory, které přispívají ke zlepšení pohodlí cestujících, jako jsou srozumitelnost informací před započítáním jízdy i během ní.

Mojžíš et al., (2008) klasifikují informace do tří kategorií:

- **Obecné informace:** tyto informace platí vždy.
- **Cestovní informace pro mimořádné podmínky:** informace platí pouze za mimořádných podmínek.
- **Cestovní informace pro normální podmínky:** informace, které platí za normálních podmínek.

Obecné informace lze pochopit jako takové zdroje informací, které udávají dobu trvání cesty, dosažitelnost, péči o zákazníka, pohodlí, bezpečnost, přístupnost a dopady na životní prostředí. Cestovní informace, které platí za mimořádných podmínek se týkají otázek finanční náhrady, ztráty majetku a dále se věnují stížnostem. Mezi cestovní informace, které platí za normálních podmínek, lze zařadit typy jízd, směry jízdy vozidel, trasy, časy, směr cesty, včetně identifikace stanic a jízd.

1.5.2 Vliv dopravy na životní prostředí

V tomto pododdílu budou dále popsány některé vybrané parametry kvality, které jsou v současné době více vnímány.

Jarkovský (2023) si myslí, že utváření ochrany přírody a ekologie je pro představitele mladé generace klíčové, jak tvrdí. Ochrana životního prostředí je stabilně oblastí, která nejvíce znepokojuje mladší jedince, až třetina z nich přiznává, že mění své nákupní návyky ve prospěch podniků s pozitivním dopadem na životní prostředí. Mladí lidé z generace Z, narození mezi lety 1997 a 2012, vykazují větší environmentální uvědomělost ve srovnání s předchozími generacemi a preferují produkty a služby s ohledem na udržitelnost. Jejich priorita spočívá v aktivním zaujetí pro témata ochrany přírody.

„Místo vlastnictví majetku zástupci generace Z preferují sdílení, zejména v dopravě. Vnímají, že se tím snižuje jejich ekologický otisk a zároveň šetří peníze. Také často dávají přednost těm poskytovatelům sdílených vozů, kteří podporují ekologické pohony. Podporují lokální podnikání a komunity. A pomáhají jim v tom i přes sociální sítě. Generace Z je také nakloněná podpoře lokálního podnikání a nakupování od místních výrobců, což pomáhá podpořit místní ekonomiku a snižuje dopad dopravy na životní prostředí.“ Jarkovský (2023)

„Mnoho našich uživatelů jsou mladí lidé z generace Z. Nejčastěji je pak motivuje k využití vedle finanční dostupnosti, kdy nemusí platit drahé pořizovací a provozní náklady, ekologický ohled sdílení, a to, že šetří životní prostředí a planetu. My navíc ve své flotile

automobilů využíváme hybridní pohony, které jsou vedle elektromobilů nejekologičtější variantou, ale oproti elektromobilům nabízí i jistotu dojezdu a sami si energii vyrábějí jízdou,“ Beutl (2023).

Na základě tvrzení Jarkovského (2023) dnešní generace Z projevuje rostoucí zájem o podporu lokálního podnikání a preferuje nákupy od místních výrobců. Tato tendence nejen posiluje místní ekonomiku, ale zároveň snižuje negativní dopady dopravy na životní prostředí. Mladí jedinci stále častěji volí nákupy u místních výrobců, ať už na místních trzích či farmářských trzích. Kromě toho se rádi angažují v podpoře místních podniků účastí na lokálních událostech, jako jsou koncerty, festivaly a kulturní akce, čímž vytvářejí silnou propojenost s místními podniky a komunitou. Tímto způsobem aktivně podporují nejen místní ekonomiku, ale také rozvoj komunity a vzdělávání. Výrazným způsobem komunikují a propagují tyto hodnoty na sociálních sítích, čímž šíří povědomí o místních subjektech mezi svými sousedy, přáteli a rodinou. Tímto způsobem přispívají k budování povědomí o místních podnicích, což pomáhá těmto podnikům získat nové zákazníky a posílit svou pozici na trhu v konkurenci s celostátními a nadnárodními prodejci a řetězci.

1.6 Dotazníkové šetření

Dle Foreta (2008) má svou důležitost právě dotazování, které je nejčastěji využíváno ke sběru dat. Záznamové archy a dotazníky jsou nejčastěji používanými nástroji pro sběr dat. Vyžadují však adekvátní způsoby komunikace mezi výzkumníkem a oslovenou osobou (respondentem).

Kozel et al. (2006) popisují různé metody, kterými může dotazování probíhat. Je však třeba myslet na výhody a nevýhody, kterými každá metoda disponuje. Úspěšnost pak závisí na řadě faktorů, mezi které lze přiřadit čas dotazování a cílovou skupinu respondentů. To, jaký dotazník bude použit, má jasný vztah k tomu, jak bude samotný dotazník vypadat.

Hague (2003) pojímá dotazník tak, že ho lze vnímat jako sérii otázek, které mají svou strukturu. Jsou navrženy tak, aby se díky nim získala fakta a názory, jež následně budou zaznamenány. Díky použití stejných otázek pro všechny účastníky, se získávají přesné informace od respondentů. Formulář, dotazník, pak slouží k zaznamenávání dat, a to usnadňuje zpracování získaných informací. Systematicky zaznamenané odpovědi usnadňují následnou práci s daty. Tím jsou myšleny například výpočty při vyhodnocování počtu respondentů odpovídajících na konkrétní otázku.

Vašítková (2014) zdůrazňuje, že dotazník je klíčovým nástrojem při sběru primárních údajů.

Foret (2008) dbá na důraz klíčového a pečlivého sestavení dotazníku, neboť nekvalitní dotazník může negativně ovlivnit získané informace a vést k nesouladu s cíli výzkumu či průzkumu. Kvalitní dotazník by měl splňovat tři hlavní požadavky:

- **Účelově technický:** otázky by měly být formulovány a seskupeny tak, aby odpovědi dotazovaných byly relevantní pro účel, kterým je dotazník vytvořen.
- **Psychologický:** podmínky by měly být vytvořené tak, aby úkoly byly pro respondenty příjemné, žádoucí a snadné. Tento stav vede ke stručnosti a pravdivosti odpovědí.
- **Srozumitelný:** vzhledem k tomu, že by měl respondent rozumět veškerým aspektům, chápal, co se po něm během vyplňování očekává, měl by být dotazník napsán srozumitelným jazykem. To stejné platí o instrukcích, které dotazník provázejí.

Vedle dalších aspektů Foret (2008) zmiňuje nutnost respektovat a neopomíjet následující čtyři aspekty dotazníků. Díky nim dojde k naplnění požadavků. Těmi aspekty tedy jsou:

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

1.6.1 Sestavení dotazníkového šetření

Na základě tvrzení Příbové et al. (1996) existuje mnoho způsobů, jak získat data z terénu. Je možné například respondenty sledovat, nebo jim klást otázky formou dotazníků v cizím prostředí, či pomocí tazatele klást otázky v jejich domácím prostředí. To může probíhat osobně či telefonicky. Tazatel bude zároveň jejich odpovědi zaznamenávat. Další možností, která se nabízí, je shromažďování údajů během experimentu, v terénu, nebo v laboratoři.

„Pravidelná dotazování mohou sledovat spokojenost zákazníka přímo a ptát se i na další otázky související se záměry opakovaných nákupů nebo ochotou respondenta doporučit společnost a značku ostatním“ Kotler a Keller (2013, s. 165).

„Do dotazníku vybíráme pouze otázky, které jsou opravdu potřebné“ (Kozel et al., 2006, s. 150).

Kozel et al. (2006) poznamenávají, že nejběžnějším způsobem sběru dat je dotazování, nicméně zdůrazňují, že je klíčové provést pečlivě všechny kroky přípravné fáze výzkumu.

Podle Štábla (2021) se autoři shodují na tom, že v první fázi výzkumu je velice důležité odpovědět na otázku *"Na co se budeme ptát?"*. Tato odpověď vychází z definice konkrétního problému a stanovení cílů výzkumu. V této souvislosti se vytváří seznam informací, jejichž

získání je velice potřebné pro dosažení stanovených výzkumných cílů, jak autoři dodávají. Mimo jiné dle Štábla (2021) autoři zdůrazňují důležitost pečlivého stanovení výběrového souboru, aby dotazování odpovídalo všem pravidlům úspěšného průběhu a správně reprezentovalo celou základní populaci. Proces určení výběrového souboru se zaměřuje zejména na odpovědi tří klíčových otázek: koho, jak a kolik.

Kozel et al. (2006) dále upozorňují na rozmanité formy dotazování, přičemž výběr konkrétního typu závisí na faktorech, jako jsou charakteristika respondentů, povaha hledaných informací a omezení, jako je dostupný čas nebo finanční prostředky. Autoři dále popisují čtyři hlavní kategorie dotazování (telefonické, písemné, osobní a elektronické). Tyto jsou v praxi často kombinovány.

Kozel et al. (2006) uvádějí, že hlavním cílem dotazování by mělo být pokládání takových otázek respondentům, jejichž odpovědi fungují jako základní informace. Ty pak poskytnou primární data. Tato data by měla být v souladu s tím, na co cílí autor dotazníku.

S předchozím tvrzením sdílí souhlasný názor Příbová et al. (1996).

Podle Příbové et al. (1996) kombinuje elektronické dotazování výhody písemné formy. Respondent stále spolupracuje s dotazníkem, ale odpovědi jsou zaznamenávány elektronicky. Tato metoda výrazně urychluje celkový proces. Je výhodná i díky tomu, že je nákladově efektivní.

Kozel et al. (2006) kladou důraz na nutnost, aby respondenti, kteří jsou vybráni k dotazování, odpovídali cílům a záměrům daného výzkumu.



Obrázek 4 Proces výběru respondentů (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

Kozel, Mynářová a Svobodová (2011) zmiňují, že na začátku procesu se klade otázka, na koho je zapotřebí směřovat dotazování, což znamená, která konkrétní část populace (podniky, společnosti, anebo jiné subjekty) bude zahrnuta do průzkumu: zda by se měl zvolit základní soubor nebo soubor výběrový. Hlavním cílem je precizně specifikovat tuto cílovou skupinu. Toho se dosáhne pomocí specifikace:

- **zkoumaných proměnných**, jako jsou například znalost produktu, cena výrobku, volební preference atd.,
- **výběrových jednotek**, což mohou být jednotlivci základního souboru (obyvatelé, členové fanklubu, výrobci) nebo skupiny (domácnosti, odvětví, hypermarkety) atd.,
- **rozsahu** (definování výběrové základny), například vybraná města, vzdělanostní skupiny, velikost tržeb apod.,
- **času** (intervalu) – konkrétní den, týden, měsíc, rok nebo intervalového omezení.

Kozel, Mynářová a Svobodová (2011) specifikují velikost výběrového souboru jako počet jednotlivců, kteří jsou zahrnuti do dotazování. Zjednodušeně řečeno to je odpověď na otázku „*Kolik?*“. Čím vyšší je počet respondentů, tím důvěryhodnější je výsledek šetření. A to i za předpokladu, že jsou vyloučeny nevýběrové chyby. Při rozhodování o velikosti vzorku se musí zvážit různé zájmy. Tím je myšleno například ekonomický zájem o minimalizaci nákladů

versus vědecký zájem o eliminaci výběrových chyb. V praxi lze sledovat různé přístupy, včetně nákladového přístupu, slepého odhadu nebo statistického přístupu.

Hague (2003) vyjadřuje vztah pro chybu vzorku, procentuální úroveň a velikost výběru (viz. vzorce 3 a 4):

$$\text{Výběrová chyba} = \frac{1,96 \cdot \sqrt{p\% \times (100 - p\%)}}{n} [-] \quad (3)$$

Kde:

p ... braná hodnota,
 n ... velikost vzorku.

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

„Poznámka: Hodnota ve vzorku 1,96 platí pro 95% pravděpodobnost; pro jiné pravděpodobnosti je hodnotu třeba nahradit – např. číslem 2,85 pro úroveň 99 %“ (Hague, 2003, s. 92).

Hague (2003) zdůrazňuje, že je nezbytné mít informaci o hodnotě míry (p). Bohužel v praxi se výběrové soubory vybírají před samotným sběrem dat, a tedy před zjištěním hodnoty míry (p). V případě nedostupnosti předchozích výzkumů pro logický odhad lze použít nejhorší možnou variantu, což je například 50 procent.

Kozel et al. (2006) tvrdí, že je povaha zkoumaných jevů hlavním rozdílem mezi výzkumem kvalitativním a kvantitativním výzkumem. Kvalitativní otázky se zaměřují na „Proč?“ a „Z jakého důvodu?“. Místo toho se otázky výzkumu kvantitativního zabírají počtem, tedy „Kolik?“.

V kategorizaci typů výzkumu se Kozel et al. (2006) zaměřuje na způsob získávání informací a dělí je tak do dvou hlavních skupin: primárního a sekundárního výzkumu. Primární výzkum se zaměřuje na získání odpovědí prostřednictvím specificky formulovaných otázek a je uplatňován, když informace získané ze sekundárního výzkumu nejsou dostatečné. Naopak, data ze sekundárního výzkumu vycházejí z již publikovaných informací, a autoři zdůrazňují, že sekundární výzkum by měl být proveden před primárním.

„Dotazování představuje metodu sběru primárních dat založenou na přímém (rozhovor) nebo zprostředkovaném (dotazník) kontaktu mezi výzkumníkem a respondentem podle předem předepsané formy otázek, jež slouží ke sjednocování podmínek a usnadnění zpracování výsledků. Vybraní respondenti, kteří budou dotazováni, musí odpovídat cílům a záměrům výzkumu. Podle způsobu kontaktu rozlišujeme jednotlivé typy dotazování. Výběr vhodného typu dotazování závisí na různých faktorech, především na charakteru a rozsahu zjišťovaných dat,

skupině respondentů, časových a finančních limitech, kvalifikaci tazatele atd. V praxi se většinou jednotlivé typy navzájem kombinují.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011).

„Osobní dotazování je nejtradičnějším typem dotazování. Osobní styk je založen na přímé komunikaci s respondentem (face to face). Dotazování se stává osobním vždy při osobním kontaktu a je jedno, zda dotazník vyplňuje tazatel nebo respondent. Rozdíl mezi osobním a písemným dotazováním spočívá v kontaktu, v interakci mezi tazatelem a respondentem. Jeho hlavní výhodou je právě existence přímé zpětné vazby mezi tazatelem a respondentem. Ten může respondenta motivovat k odpovědím, může upřesnit výklad otázky, podle situace může měnit pořadí otázek. Využitím názorných pomůcek (obrázky, karty, vzorky) se dále zvyšuje pravděpodobnost správného pochopení otázek. Pokud se tazateli podaří u respondenta vzbudit zájem, můžeme zadávat delší dotazník, a přesto samotný sběr údajů může proběhnout v krátkém čase. Současně lze získat během osobního dotazování o respondentovi řadu informací pozorováním. Tento typ dotazování má nejvyšší návratnost odpovědí. Náročnost spočívá v časových a finančních nákladech. Ty jsou spojené především se systematickou prací při vyhledávání, školení a kontrole tazatelů. Navíc je tento typ dotazování závislý na ochotě nebo schopnosti respondentů spolupracovat. Tradiční vyplňování papírových dotazníků, tzv. P+P (paper + pencil), je postupně nahrazováno tzv. CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing). V současnosti již CAPI převládá. Představuje dotazování za pomoci multimediálních přenosných počítačů, kdy je využit elektronický dotazník se všemi svými výhodami (viz online dotazování), zároveň dochází k osobnímu kontaktu a odpovědi respondentů se zaznamenávají přímo do počítače. Prakticky se jedná o nejkvalitnější metodu realizace kvantitativních výzkumů.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 758).

„Online dotazování Při online elektronickém dotazování, tzv. CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), zjišťujeme informace od respondentů prostřednictvím dotazníků v e-mailech nebo častěji na webových stránkách. Jedná se o dosud nejmladší způsob dotazování, založený na využití internetu.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 771).

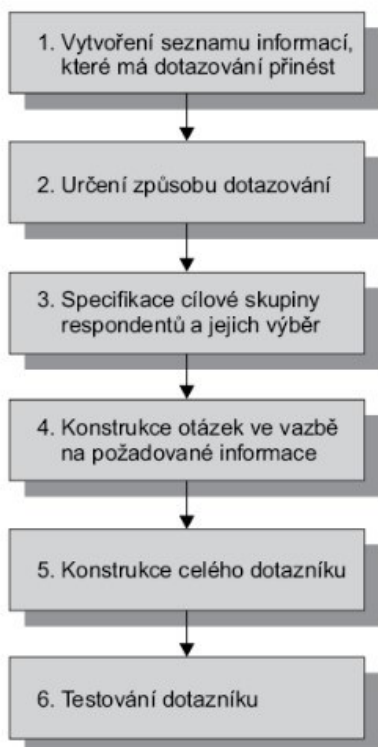
„Největší výhodou je nižší finanční a časová náročnost než u výše uvedených typů. Rozesílání e-mailů je mnohonásobně rychlejší než rozesílání klasických dopisů. Zpracování odpovědí je jednodušší, protože všechna data, a tedy i odpovědi, jsou v elektronické podobě. Elektronické dotazování nepotřebuje tazatele, tím je dána jeho nestrannost (nemožnost ovlivňovat respondenta). Za další výhodu lze považovat adresnost, neboť konkrétní webové stránky si většinou prohlízejí uživatelé, které problematika právě těchto stránek zajímá. Online dotazování lze vhodně doplnit grafickými pomůckami (obrázky, 3D modely, videoklipy), jež

umožní respondentovi se lépe seznámit s dotazovanou problematikou.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 772).

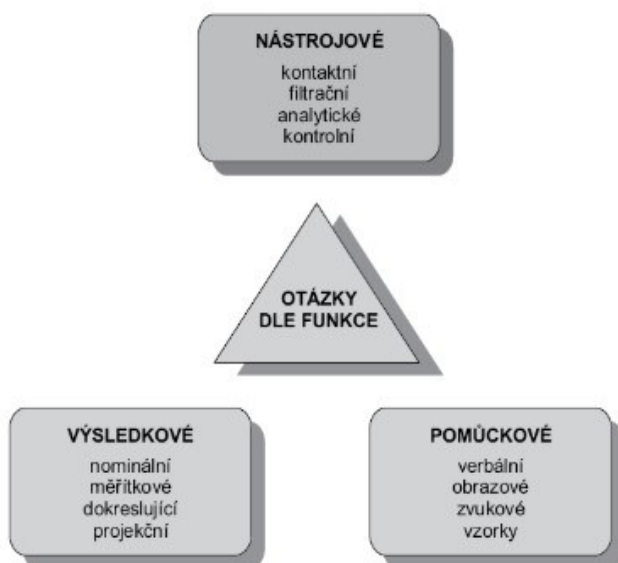
„Písemné dotazování nebo také dotazování poštou patří mezi nejméně rozšířené typy dotazování a v současnosti se již téměř vůbec nepoužívá. Dotazník je zpravidla přiložen k nějakému výrobku nebo je předán v rámci nějaké události – konference, výstava. Výhodou písemného dotazování jsou jeho relativně nízké náklady, adresné oslovení okruhu respondentů na širokém území, respondent má časový prostor na rozmyšlení odpovědi. Největší nevýhodou písemného dotazování je nízká návratnost, která způsobuje narušení reprezentativnosti výzkumu a prodlužuje dobu celého výzkumu.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 777).

Reprezentativní techniky sběru dat

„Způsob představuje metodické provedení výběru respondentů. Pravděpodobnost výběru může být 100% (dotazování všech členů základního souboru) nebo menší v závislosti na technice výběru respondentů. Reprezentativní techniky Důvodem pro provádění reprezentativních výběrů respondentů je, že při analyzování zjištěných dat lze zjištěné výsledky zobecnit na celkovou populaci (základní soubor). Toho docílíme tím, že se ptáme všech členů základního souboru nebo dodržujeme přesné postupy konstrukce výběrového souboru. Technika základního souboru využívá vyčerpávajícího šetření všech členů základního souboru (např. u všech spotřebitelů (prodejců, výrobců) určitého výrobku, všech obyvatel jedné ulice, všech alergiků atd.). Využíváme ji pouze v případech, že jsou známi všichni členové základního souboru, pokud: je rozsah základního souboru dostatečně malý (např. business trhy), tak musíme postupovat (sčítání lidu, volební výsledky).“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 843).



Obrázek 5 Postup tvorby dotazníku (upraveno podle: Příbová, M. a kol, 1996)



Obrázek 6 Členění otázek dle jejich funkce, (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

„Pokud otázky v dotazníku tvoří ucelené obsahové celky, mohou kontaktní otázky sloužit také k přechodu od jednoho tématu ke druhému. Pokud jsou dostatečně zajímavé, pomáhají udržet respondentovu pozornost a podpořit ochotu dále pravdivě odpovídat. V úplném závěru dotazníku ukončíme pomocí těchto otázek kontakt a spolupráci s respondentem. Abychom dali

respondentovi najevo, jak jsou pro nás důležité jeho názory, umožníme mu zde vyslovit vlastní názor v podobě otevřené otázky bez variant odpovědí. Můžeme tak navíc získat zajímavé informace (náměty, inovace, zlepšení, stížnosti atd.).“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 928).



Obrázek 7 Členění otázek dle variant jejich odpovědí (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

„Během vlastní realizace dotazování může vzniknout mnoho problematických situací, které vedou k chybám znehodnocujícím zjištěné výsledky. Proto je potřeba dodržovat hlavní principy dotazování. Nejdůležitější ze všeho je minimalizovat neochotu respondenta (dotazovaného) ke spolupráci. Ta může způsobit, že bude záměrně poskytovat nepravdivé odpovědi, nebo v dotazníku označí varianty zcela náhodně atd. Dotazované osoby je potřeba dostatečně motivovat k poskytnutí požadovaných odpovědí. Princip spravedlivé odměny. Za čas a ochotu poskytnout data můžeme respondentovi zaplatit, obdarovat dárkem nebo poskytnout nějakou výhodu či protislužbu (např. možnost se přihlásit ke zkoušce ihned po vyplnění hodnocení předmětu v informačním systému školy). Rizikem tohoto přístupu je, že respondent ví, že obdrží odměnu a může jí přizpůsobit své odpovědi (bude chválit více, než by chválil bez odměny; zaškrtně odpovědi, jen aby ho informační systém pustil dál atd.).“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 812).

„Princip potvrzení osobnosti respondenta. Významnou možností motivace respondentů ke spolupráci je zdůraznění důležitosti jejich názorů pro zadavatele výzkumu. Každý je rád, když okolí akceptuje jeho názory, proto musí mít respondent dojem, že zadavatel se jeho názory bude při řešení problému řídit. Osobnost respondenta musí mít dostatečný prostor se ve svých odpovědích vyjádřit a projevit individuální názor (i když jej třeba nebudeme vyhodnocovat). Dotazy musí být srozumitelné a jasné a neměly by respondenta ponižovat nebo uvádět do rozpaků (odborné, citlivé, intimními dotazy).“ Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 814).

„Princip přijetí tématu. Zdůraznění důležitosti tématu je významné jak pro dotazovaného, tak pro tazatele. Vytváří potřebnou atmosféru, určitou míru zodpovědnosti, povinnosti držet se tématu, odstraňuje ironii a vtipkování u jedinců, kteří k němu při odpovídání mají sklon.“ (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, str. 816).



Obrázek 8 Základní metody sběru primárních dat (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

Na základě myšlenky autora, je zde několik kritérií, které musí být dodrženy, aby bylo správně provedeno sestavení dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření formou dotazníku je jednou z technik sběru dat. Je nutné vybrat potřebný vzorek respondentů, cílit na to, aby byli vybráni ti, kteří pro dotazníkové šetření budou relevantní. Definovat si výzkumnou otázku na kterou bude dotazník, potažmo dotazníkové šetření zaměřeno. Délka dotazníkového šetření by měla odpovídat výzkumné otázce, a tudíž by se měl dotazník časově přizpůsobit. Časová délka dotazníku by neměla být příliš krátká, protože zde hrozí riziko neadekvátního zodpovězení na výzkumnou otázku. Na druhou stranu by doba trvání dotazníku neměla být příliš dlouhá, jelikož by to mohlo odradit respondenta od vyplnění dotazníkového šetření anebo by respondent mohl dotazník lehce odbýt a nezamýšlet se nad dotazovanými otázkami vlivem delší dobou trvání vyplnění dotazníku.

1.6.2 Průzkum spokojenosti cestujících

Dle Olecké a Ivanové (2010) jsou průzkum a výzkum rozdílné termíny, které je nutné rozlišovat a poskytují tuto rozlišovací definici. Olecká a Ivanová (2010, str. 6) uvádějí: „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.“

Norma ČSN EN 13816 (2003) řadí k technikám hodnocení spokojenosti cestujících metody průzkumu spokojenosti zákazníků (angl. Customer satisfaction survey), metoda tajného nakupujícího (angl. Mystery shopper survey) a měření přímého provedení (angl. direct performance measure).

2 ANALÝZA FAKTORŮ SPOKOJENOSTI CESTUJÍCÍCH S MHD V PARDUBICÍCH

Tato kapitola se zaměřuje na průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V této kapitole je nejprve popsán Dopravní podnik města Pardubice, dále jen (DPMP) a jeho náležitosti. Poté je popsáno uskutečněné Dotazníkové šetření, které je zobrazeno v příloze A. Výsledky dotazníkové šetření jsou následně rozepsány a znázorněny do patřičných grafů, na základě odpovědí od dotazovaných respondentů.

Ohledně dotazníkového šetření je nutné podotknout, že aby se výsledky dotazníkového šetření realizovaného pro potřeby bakalářské práce daly brát za reprezentativní vzorek, tak je velmi podstatné, aby na tento dotazník odpovědělo minimálně 385 respondentů. Minimální počet respondentů záleží na velikosti základního souboru. Minimální počet respondentů byl určen podle vzorce z pododdílu 1.6.1.

Podle Českého statistického úřadu (2024a) je v Pardubickém kraji takový průměrný vzorek populace charakteristický tím, že mužů je 49 % a žen je 51 % z celkových 530 560 obyvatel v Pardubickém kraji. Z celkového počtu obyvatel je pouze 21 % seniorů. Konkrétně v Pardubicích je na tom výběrový vzorek populace obyvatel velice podobně, kdy je mužů 48,5 % a žen je 51,5 % z celkového počtu 92 362 obyvatel, podle Českého statistického úřadu (2024b). V Pardubicích pouze 22 % z celkového počtu tvoří senioři.

Na dotazník odpovědělo celkem 397 respondentů, tudíž výsledky z dotazníku lze považovat za reprezentativní vzorek. Výsledky dotazníku v této druhé části práce budou vyhodnoceny.

2.1 Základní informace o Dopravním podniku města Pardubic a.s.

Na základě nalezených informací v Justice (2024) je Dopravní podnik města Pardubice (2024a) brán jako akciová společnost, a to od roku založení, což je 1.7. 1995. Tato akciová společnost je v obchodním rejstříku vedena u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou B 1241. DPMP se sídlem na adrese, Pardubice – Zelené Předměstí, Teplého 2141, poštovní směrovací číslo 530 02, je veden pod identifikačním číslem osoby 632 17 066. DPMP má přes 37 zástupců různých oddělení, které lze kontaktovat. Více informací o podniku v přílohách B, C.

2.2 Reprezentativní vzorek respondentů dotazníkového šetření

Dle Vašítkové (2014) je důležité udělat první krok a tím je, pečlivě zjistit definici problému, která musí odpovídat výzkumným cílům. Je nezbytné přesně formulovat tento

problém tak, aby bylo možné stanovit jasné výzkumné cíle. Definice problému hraje klíčovou roli v navigaci výzkumu tím, že poskytuje otázky, na které je třeba najít odpověď během průzkumu. Nedostatečná nebo obecná formulace problému by mohla vést k shromažďování nepotřebných nebo nadbytečných dat. Následně je nutné vytvořit efektivní plán pro sběr požadovaných informací, definovat, které informační zdroje, přístupy, nástroje a metody kontaktu budou využity. Plán průzkumu má za úkol zajišťovat hladký průběh a získání nezbytných informací.

Autor práce v následující tabulce 1 uvádí graficky zpracovaný plán průzkumu.

Tabulka 1 Graficky zpracovaný plán průzkumu

Graficky zpracovaný plán průzkumu		
	Od	Do
Příprava dotazníku	5.3. 2024	11.4. 2024
Distribuce dotazníku	12.4. 2024	12.6. 2024
Zpracování dotazníku	13.6. 2024	17.6. 2024
Interpretace výsledků	18.6. 2024	25.6. 2024

Zdroj : Autor (2024)

Jiné sdělení je od Kozla et al. (2006). Ti zastávají názor, že je nezbytné adekvátně definovat výběrový vzorek respondentů z důvodu dodržení veškerých pravidel dotazování. Existují klíčové kroky, kterých je třeba se při výběru držet. Mezi ně patří následující:

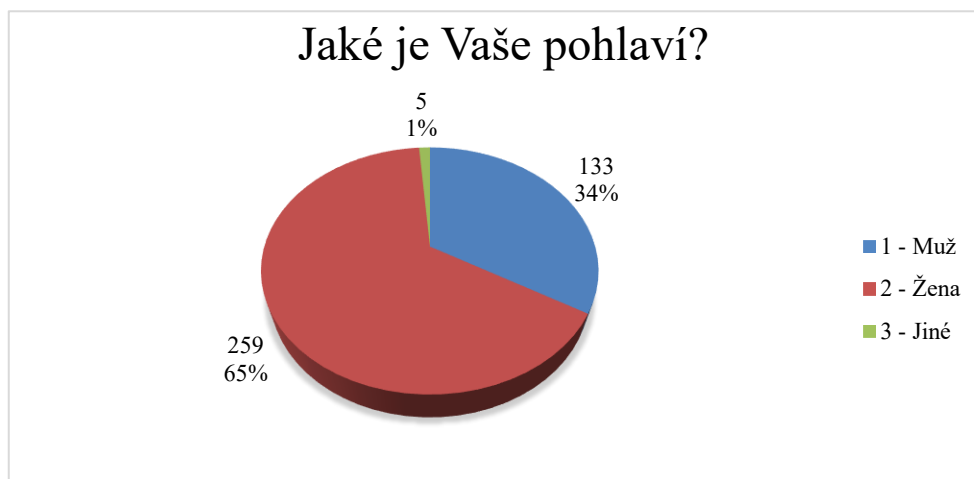
- **vybrat rámeček vzorku (koho),**
- **určit techniku výběru vzorku (jak),**
- **stanovit velikost vzorku (kolik).**

Autor práce by kapitolu Reprezentativní vzorek respondentů dotazníkového šetření, definoval stejným způsobem jako Kozel et al. (2006), kde je zapotřebí dosáhnout správného postupu dle klíčových kroků:

- zvolení rámce vzorku,
- určení techniky výběru vzorku,
- stanovení velikosti vzorku.

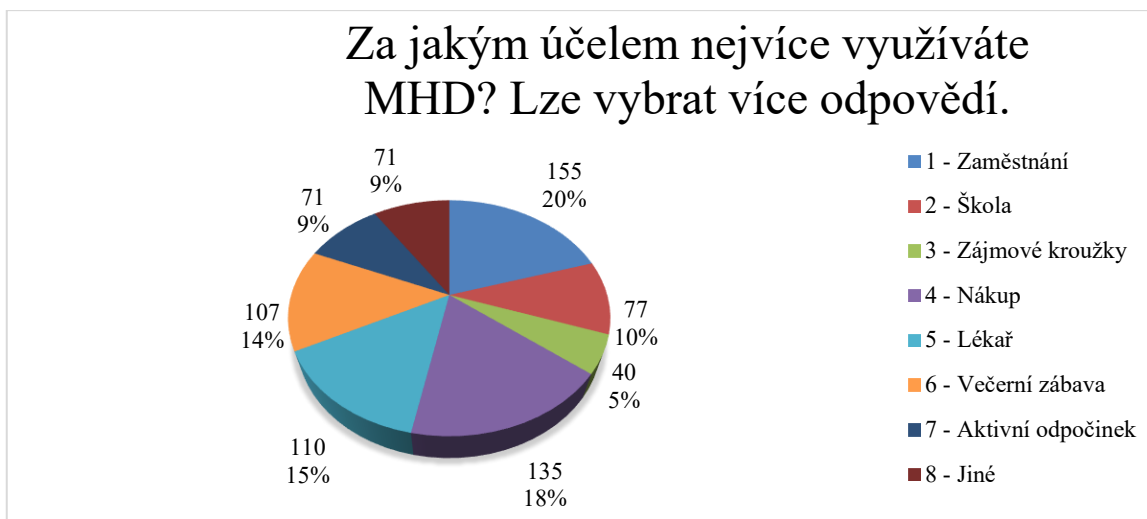
2.3 Provedení průzkumu spokojenosti

Jako jednu z prvních věcí je důležité si určit minimální počet respondentů, který je potřeba k provedení dotazníkového šetření. Počet respondentů záleží zejména na velikosti zkoumané oblasti. K této práci byl vypočítán potřebný minimální počet respondentů a tím byl vzorek o velikosti 385 lidí. Na dotazník celkem odpovědělo 397 osob různého pohlaví a také odlišných věkových skupin. První rozeslání dotazníků bylo 12.4.2024. Distribuce dotazníku trvala přibližně dva měsíce.



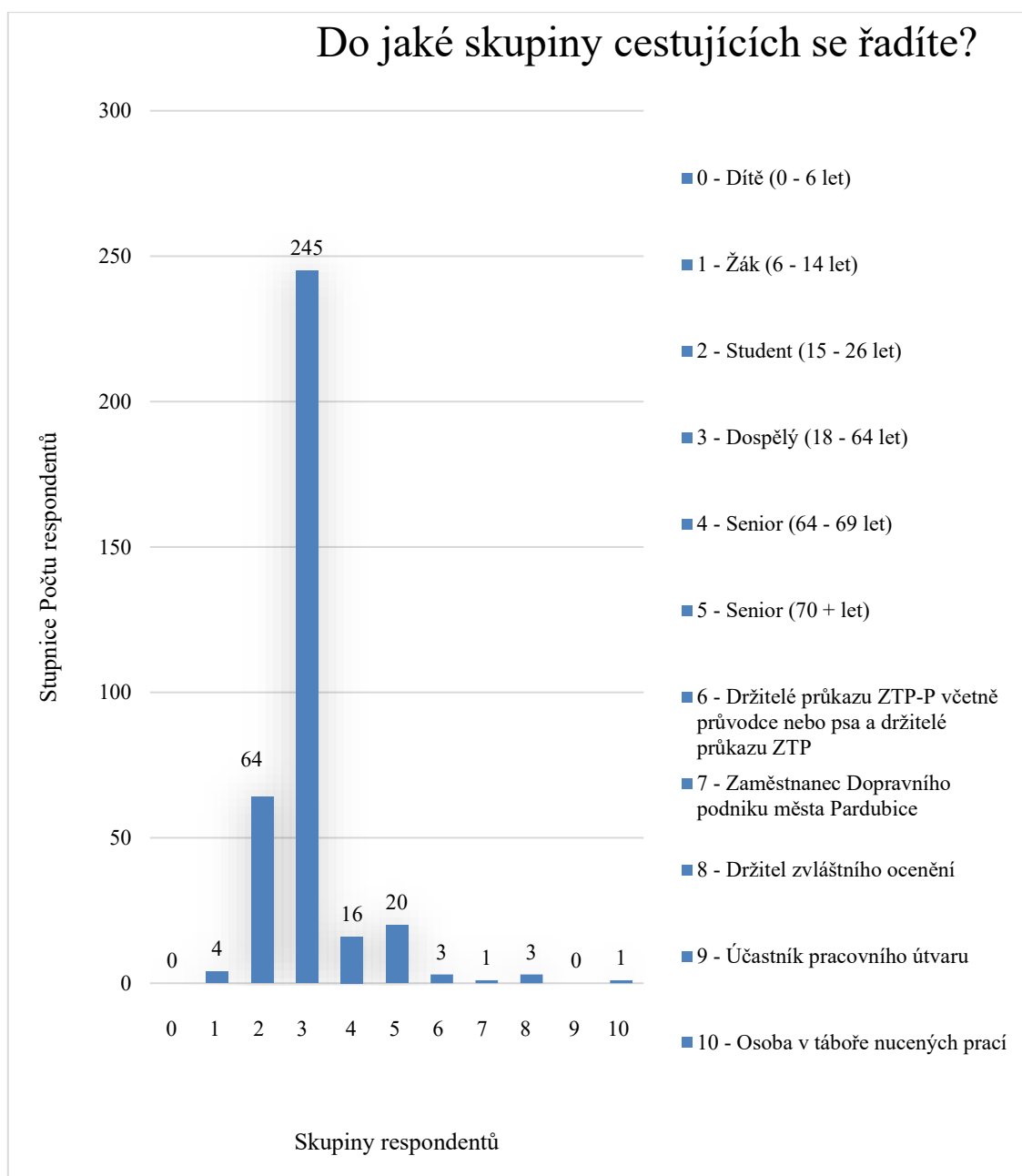
Obrázek 9 Pohlaví (autor)

Dle obrázku se dá říct, že z dotázaných respondentů bylo 34 % mužů respondentů (tedy 133 respondentů) a 65 % žen (tedy 259 respondentů). Pouze 1 % respondentů (tedy 5 respondentů) odpovědělo na otázku pohlaví odpovědí Jiné. Lze říci, že spíše ženy byly více ochotny vyplnit dotazník a mají větší zájem o téma spokojenosti s MHD v Pardubicích.



Obrázek 10 Účel využívání MHD (autor)

Na obrázku jsou vyobrazeny nejčastější důvody, proč respondenti využívají MHD. Z tohoto znázornění je patrné, že respondenti nejvíce využívají MHD k tomu, aby se dostali do zaměstnání, to je 20 % respondentů (číselně tedy 155 respondentů). Jako druhý nejvíce využívaný důvod je cestování na nákup, to vyplnilo 18 % respondentů (tedy 135 respondentů). Třetím nejvíce využívaným důvodem je použití MHD, aby se respondent dostal k lékaři, což vyplnilo 15 % respondentů (tedy 110 respondentů). Naopak nejméně respondentů vybralo, že využívají MHD k dostání se na zájemové kroužky, což odpovědělo 5 % respondentů (tedy 40 respondentů). Z tohoto hlediska je možné říct, že nejčastější důvody pro využití MHD jsou spojeny s nezbytnými cestami, je to bráno z hlediska jejich osobní potřeby a povinností.



Obrázek 11 Kategorizace cestujících (autor)

Z obrázku je patrné, že nejvíce odpovídali respondenti, kteří patří do kategorie Dospělých (18 – 64 let). Věková kategorie Dospělých (18 – 64 let) tvořila největší podíl respondentů, konkrétně jich bylo 245 respondentů. Jako druhá nejvíce vyplněná věková kategorie byla Studenti (15 – 26 let), kterou tvořilo 64 respondentů. Je zajímavostí, že ačkoliv byl dotazník distribuován pomocí internetu, tak celkově v kategorii Seniorů, tzn. (64 – 69 a 70 + let) odpovědělo celkově 36 respondentů. Je vhodné si také všimnout, že dotazník vyplnil i 1 respondent z kategorie Zaměstnanec Dopravního Podniku města Pardubice nebo například

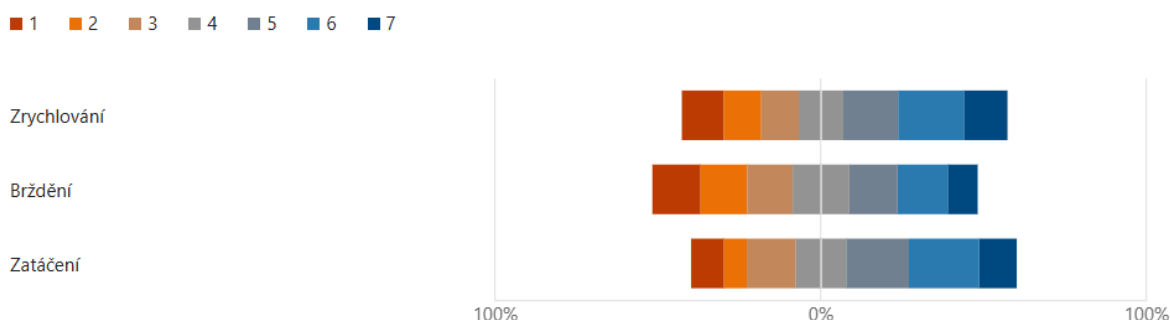
do Skupiny zvláštního ocenění se řadí 3 respondenti. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů.

2.3.1 Péče o zákazníka

Tento pododdíl je zaměřen na vnímání spokojenosti zákazníka z hlediska poskytovatele služeb, v tomto případě je poskytovatel služeb DPMP, případně řidič MHD, který spadá právě pod tento dopravní podnik. Péče o zákazníka je důležitá zejména proto, aby se zákazník cítil pohodlně a také komfortně bez dalších jiných potřeb. Dostatečnou péčí o zákazníka je dokazováno dotyčnému zákazníkovi, že poskytovateli služby na zákazníkovi opravdu záleží. Pokud o zákazníka bude dostatečně pečováno, ať už v odvětví čistoty na zastávkách nebo v MHD. Nebo naopak pokud bude zdokonalován přístup řidičů dopravního prostředku k zákazníkovi (chování, styl jízdy apod. viz obrázek), tak tímto způsobem se zvyšuje šance, že zcela budou naplněna zákazníkova očekávání, potřeby a tužby a poskytovatel služby si tak zajistí stálého a věrného zákazníka.

15. Do jaké míry jste spokojen/a se stylem jízdy řidiče MHD ?

[Další podrobnosti](#)



Obrázek 12 Spokojenost se stylem jízdy MHD (autor)

V tomto pododdílu na obrázku respondenti odpovídali na škále 1 - 7 na to, jak jsou spokojeni se stylem řidičů MHD. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svou škálu. Z obrázku je patrné, že u škály Zrychlování respondenti odpovídali více kladně než záporně. Konkrétně hlasovali nejčastěji kladně pro číslo 6, kde hlasovalo 20,2 % respondentů (tedy 71 respondentů). Naopak nejzáporněji hlasovali pod číslem 1, kde hlasovalo 12,9 % respondentů (tedy 46 respondentů). Ve většině případů převažují spíše kladná hodnocení, ale nejde si nevšimnout velikosti těchto záporných hodnocení. Naopak u škály Brždění hodnocení převažují záporná a to konkrétně 14,8 % respondentů (tedy 53 respondentů) hlasovalo číslem

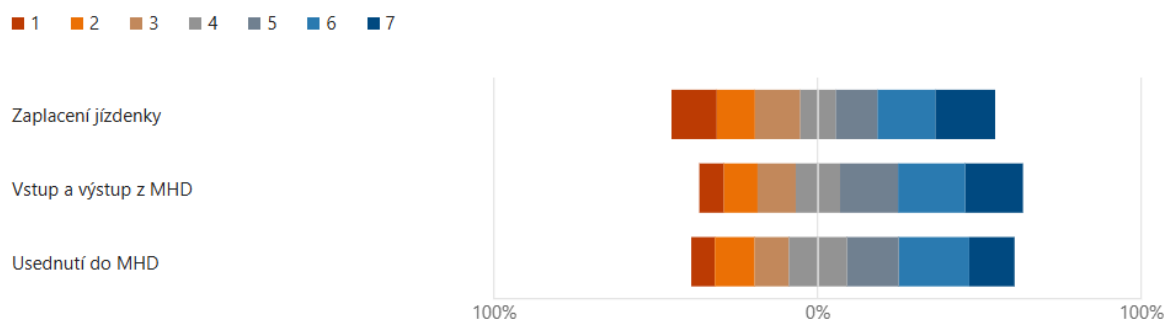
1, kdežto číslem 7 hlasovalo pouze 9,2 % respondentů (tedy 33 respondentů). Nejméně záporných hodnocení je u škály Zatačení, konkrétně číslem 1 hlasovalo 10,1 % respondentů (tedy 36 respondentů) a číslem 6 nejvíce hlasovalo 21,6 % respondentů tedy 77 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Dalo by se říci, že styl jízdy řidiče ovlivňuje spoustu faktorů, ať už jsou to zkušenosti řidiče, trasa linky, doba linky, dopravní situace nebo například počasí a jiné faktory.

Dle názoru autora práce je zde velice důležité, aby byl cestující spokojen při každé jízdě, protože ne vždy jezdí stejný řidič a má totožný styl řízení jako další řidiči dopravce.

Na silniční komunikaci to platí stejně, jelikož každý člověk má trochu jiný styl řízení. Z tohoto důvodu je podstatné dbát na to, aby všichni řidiči MHD jezdili tak, aby to vyhovovalo cestujícím.

16. Do jaké míry vnímáte dobu jako dostatečnou na tyto úkony?

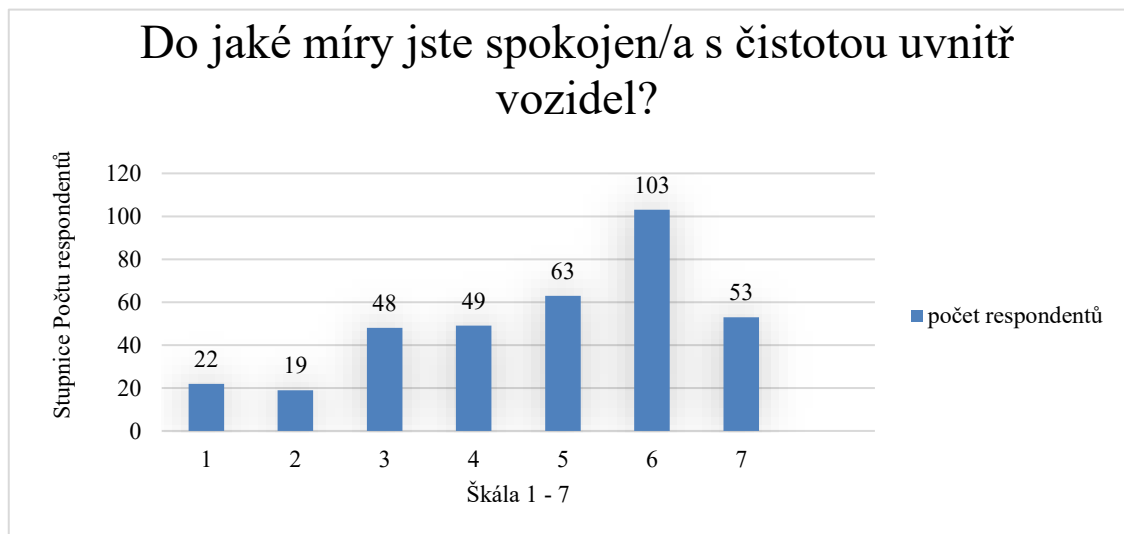
[Další podrobnosti](#)



Obrázek 13 Čas na úkony (autor)

Další otázka (viz obrázek výše) zaměřená na péči o zákazníka se tázala, zda mají respondenti dostatečnou dobu na klasické úkony, jako nastoupení do MHD, zaplacení jízdenky, usednutí na místo, vystoupení z MHD. Respondenti odpovídali na škále 1 - 7. Každý z faktorů měl v dotazníku svoji škálu. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak vnímá dobu jako absolutně nedostatečnou, pokud zvolil číslo 7, tak vnímá dobu jako zcela dostatečnou. Z obrázku je patrné, že ačkoliv je značná část respondentů u všech faktorů vnímá dobu spíše kladně, jsou tu ale tací, kteří vyjádřili svoji nespokojenost a například u faktoru Zaplacení jízdenky 14 % respondentů (tedy 50 respondentů) hlasovalo číslem 1 a to znamená, že vnímají dobu jako absolutně nedostatečnou. U faktorů Vstup a výstup z MHD a Usednutí do MHD je zajímavé, že část respondentů hodnotí číslem 4. To je 13,7 % respondentů (tedy 49 respondentů) a 17,9 % respondentů (tedy 64 respondentů) hodnotí spíše neutrálně. To by mohlo v konečném

důsledku znamenat, že míra těchto faktorů není vždy stejná, a proto se rozhodli zvolit střed hodnocení. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů.



Obrázek 14 Čistota v MHD (autor)

Na obrázku výše je znázorněna škála, která vyjadřuje, jak moc jsou respondenti spokojeni s čistotou uvnitř vozidel. Nejvíce respondentů a to konkrétně 103 respondentů, odpovědělo číslem 6. Jako druhé nejvíce hodnocené číslo, pro které respondenti hlasovali, bylo číslo 5, to znamená, že 63 respondentů bylo dostatečně spokojeno. Třetí nejvíce hodnocené číslo, pro které respondenti hlasovali, bylo číslo 7, a to znamená, že 53 respondentů jsou absolutně spokojeni s čistotou uvnitř vozidel MHD. Na grafu je vhodné si všimnout, že značná část respondentů není spokojena s čistotou uvnitř vozidel, například škále číslo 3 a 1, lidé vyjadřují nespokojenost. Kdy pro hodnotu 3 hlasovalo 48 respondentů a pro hodnotu 1 hlasovalo 22 respondentů. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Po zohlednění několika faktů, z obrázku tedy vyplývá, že spokojnost respondenta zřejmě záleží na tom, kudy a v jaký čas respondent jezdí v MHD.



Obrázek 15 Čistota na zastávkách MHD (autor)

Na dalším výše uvedeném obrázku je znázorněna opět škála, která vyjadřuje, jak moc jsou respondenti spokojeni s čistotou v prostoru zastávek pro MHD. Nejvíce respondentů a to konkrétně 69 respondentů odpovědělo číslicemi škály 3 a 4 a 5. Jako druhé číslo, pro které respondenti nejvíce hlasovali, bylo číslo 6, to znamená, že 65 respondentů jsou spíše spokojeni ale ne úplně spokojeni. Třetí, pro které respondenti nejvíce hlasovali, bylo číslo 2 a to znamená, že 40 respondentů mají dostatečné důvody k tomu být spíše nespokojeni. Mohlo by to ale také znamenat, že jezdí z jiných zastávek a v odlišnou dobu, tudíž na některých a v tomto případě na většině zastávek je čistota spíše otřesná. Čtvrtá nejméně zvolená možnost je číslo 7, tato odpověď má přízeň 19 respondentů, z čehož lze vyvodit, že ne vždy a všude je čistota na zastávkách MHD dokonalá. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti jsou z většiny spíše spokojeni, ale je tu stále prostor na to, aby se čistota na zastávkách MHD mohla zlepšovat.

2.3.2 Infrastruktura a technologie Dopravního podniku města Pardubic a.s.

Výsledky plynoucí z dotazníkového šetření je možné krátce komparovat s charakteristikami, které o vozovém parku a infrastruktuře uvádí dopravní podnik. Dopravní podnik města Pardubice (2024b) disponuje vozovým parkem do kterého spadají autobusy, trolejbusy, zájezdové autobusy a historická vozidla. Do kategorie autobusů patří vozidla, která jsou uvedeny v seznamu vozidel na webových stránkách DPMP. Podle nejaktuálnější výroční zprávy DPMP (2024c) je patrné, že v současné době je v provozu zhruba 130 vozů, z nichž je

74 autobusů, 56 trolejbusů. Tento počet vozů musí obsloužit 213 zastávek MHD, a dopravit podle poslední výroční zprávy 26 360 000 lidí za rok. Tento počet přepravených lidí je použit pro výpočet reprezentativního vzorku. Zajímavostí také je, že vozidla DPMP konkrétně autobusy v roce 2022 najeli celkem přibližně 3 388 355 km a trolejbusy najeli 2 408 132 km.

Z celkových 74 autobusů je 70 nízkopodlažních a pouhých 43 autobusů je nízkopodlažních zároveň s klimatizací. Po Pardubicích jezdí 21 autobusů s pohonem na stlačený zemní plyn (CNG). Z 56 trolejbusů je 1 trolejbus brán jako pracovní vůz, dále 24 trolejbusů je pouze nízkopodlažních a zbylých 31 trolejbusů je nízkopodlažních zároveň s klimatizací. V Pardubicích jezdí 14 parciálních trolejbusů s trakčními bateriemi, tyto trolejbusy jsou zároveň nízkopodlažní s klimatizací. Další jiné autobusy a trolejbusy jezdí na naftu. Kromě vyjmenovaných pohonů je v provozu také autobus, který jezdí na elektrický pohon. Celkem autobusy a trolejbusy musí obsloužit 37 linek DPMP (2024d). Seznam konkrétních dopravních prostředků je přiložen v příloze D.

V přílohách jsou rozděleny 2 schémata MHD, které znázorňují trasy linek za denního provozu, to je příloha E, která znázorňuje zároveň schéma sítě MHD dle Dopravního podniku města Pardubice (2024e) a trasy nočních linek, což je příloha F. V aktuální době (červen 2024) je dopravní omezení na mostu Kapitána Bartoše, kdy vozidla přes moc projíždějí v zúženém pruhu kyvadlově přes řízený semafor a nesmí zde projíždět těžká vozidla ani těžké autobusy, proto MHD zajišťují linky 902 a 906. Linku 902 a 906 zajišťují autobusy Isuzu NOVO Citi Life. Toto omezení by mělo trvat do roku 2027 než se postaví nový most, sděluje Pardubický deník (2023). Linka 902 dle DPMP (2024f) zajišťuje trasu, která vede od Hlavního nádraží přes zastávku Kapitána Bartoše, Karla Šípka, Bělehradská a míří zpět na Hlavní nádraží. Zatímco linka 906 dle DPMP (2024g) obsluhuje Směr A což je začíná od Rybitví, zadní brány, dále jede směr Rosice, Kréta, Polabiny a konečná zastávka je na Hlavním nádraží. Směr B začíná od Hlavního nádraží přes Polabiny, dále jede směr Kréta, dále míří směr Rosice a končí na Rybitví, zadní brána. Ostatní pravidelné linky jsou znázorněny v dříve už zmíněné příloze E.

Noční provoz dle DPMP (2024h) obsluhují linky 99 a 98. V případě přestupu mezi těmito linkami je na zastávce Hlavní nádraží zajištěn přestup bez dalšího tarifního odbavení. Linka 98 obsluhuje menší část počínaje od Hlavního nádraží přes Staré město, Višňovku, Svítkov a končí ve Staré Čívici, točna a otáčí se zpět na Hlavní nádraží. Zatímco linka 99 začíná od Hlavního nádraží, míří přes Rosice, projíždí částí Trnová, Ohrazenice, Polabiny, Staré město, Dubina, Slovany, Černá za bory, Pardubičky a směřuje opět směr Hlavní nádraží. Podrobnější schéma nočních linek se nachází v příloze F.

Škola Svítání zde v Pardubicích má vlastní autobusovou linku. Charakteristika Základní školy a Praktické školy Svítání (2024) je poskytovat možnosti dětem, mládeži i dospělým, kteří potřebují mít speciální vzdělávací potřeby ke vzdělání nebo i jiné služby, které pomohou k jejich osobnímu rozvoji či zapojení se do běžného života s ohledem na jejich konkrétní potřeby a možnosti. Autobusy DPMP (2024i) s číslem Linky 910 jezdí v ranních hodinách od 6.50 h do 7.41h a dále taky v odpoledních hodinách od 15.10 h až 16. 00 h. Konkrétní jízdní řád, který platí od 3.3. 2024, je v přílohách G, H.

Cena za jízdenku se rozlišuje podle několika kritérií pro cestujícího. Jedním z nich je, v jaké věkové skupině se dotyčný nachází, protože některé věkové skupiny mají jízdenku zadarmo nebo s případnou slevou. Jiné kritérium je zaměřeno na cestu, kudy bude dotyčný cestovat, zda se bude pohybovat v tarifní zóně I. nebo i tarifní zóně II., či kombinace obojího. Také je důležité kolik zastávek procestuje. Dalším důležitým hlediskem je způsob, jakým bude cestující platit jízdenku. Cestující si také může předplatit na určitou dobu jízdné a tomu se říká, Předplatné časové jízdenky nepřenosné. Konkrétnější informace DPMP (2024j) jsou v příloze I, Tarif jízdného MHD Pardubice.

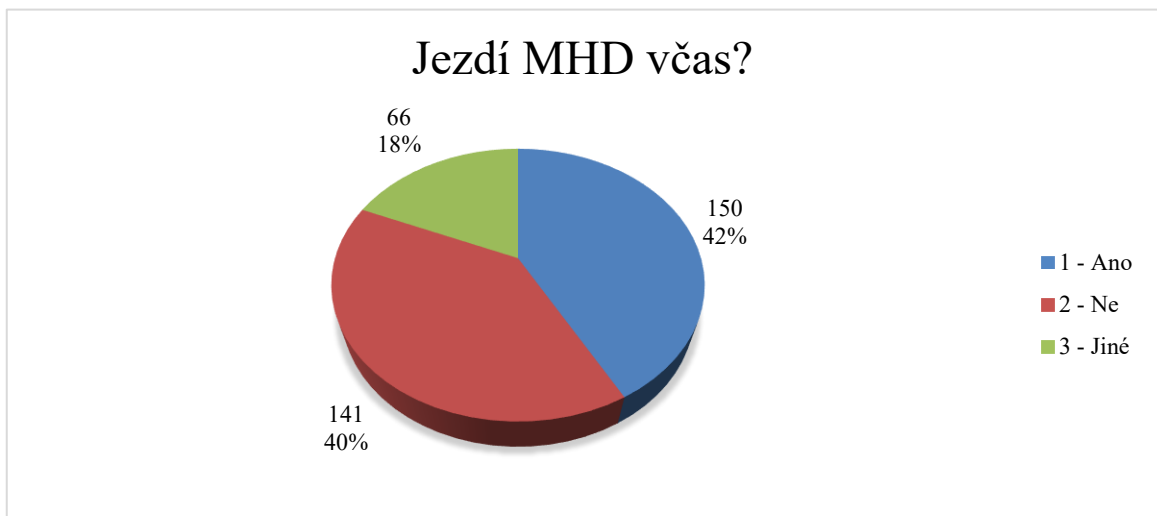
V porovnání s Dopravním podnikem města Hradec Králové, má Hradec Králové více dopravních prostředků, konkrétně 141 kusů (2024a), do kterých patří autobusy, elektrobusesy a trolejbusy. Nejvíce převládá autobusů, kterých je 78, značky IRISHBUS, IVECO BUS (2024a), SOR. Dále vlastní 22 elektrobusesů značky SOR. V poslední řadě mají 41 trolejbusů značky ŠKODA. Dopravní podnik v Hradci Králové (2024b) přepravil za rok 2022 celkem 35 249 000 lidí dle výroční zprávy z roku 2022. Město Hradec Králové mělo 96 762 obyvatel v roce 2022, zatímco Pardubice měly 90 822 obyvatel.

Z pohledu získávání informací na webových stránkách se dá dle autora vyzorovat, že Dopravní podnik města Hradce Králové (2024c) má přehlednější webové stránky než DPMP (2024l).

2.3.3 Časová přesnost

V této části respondenti odpovídali na to, zda jezdí MHD včas. Pokud respondent odpověděl, že MHD nejezdí včas, tak respondenta to posunulo na další otázku, v níž má odpovědět, jak dlouho čeká na MHD, když má MHD zpoždění. Časová přesnost je faktor velice cenný v dnešní době. Spoustu lidí někam v dnešní době spěchá a potřebují tam být včas. Pro dopravní podnik je to velice zásadní, aby vyhověl cestujícím, protože pokud by cestující po několikáté čekal na dopravní prostředek a tím pádem by přišel pozdě do svého cíle. Mohlo by

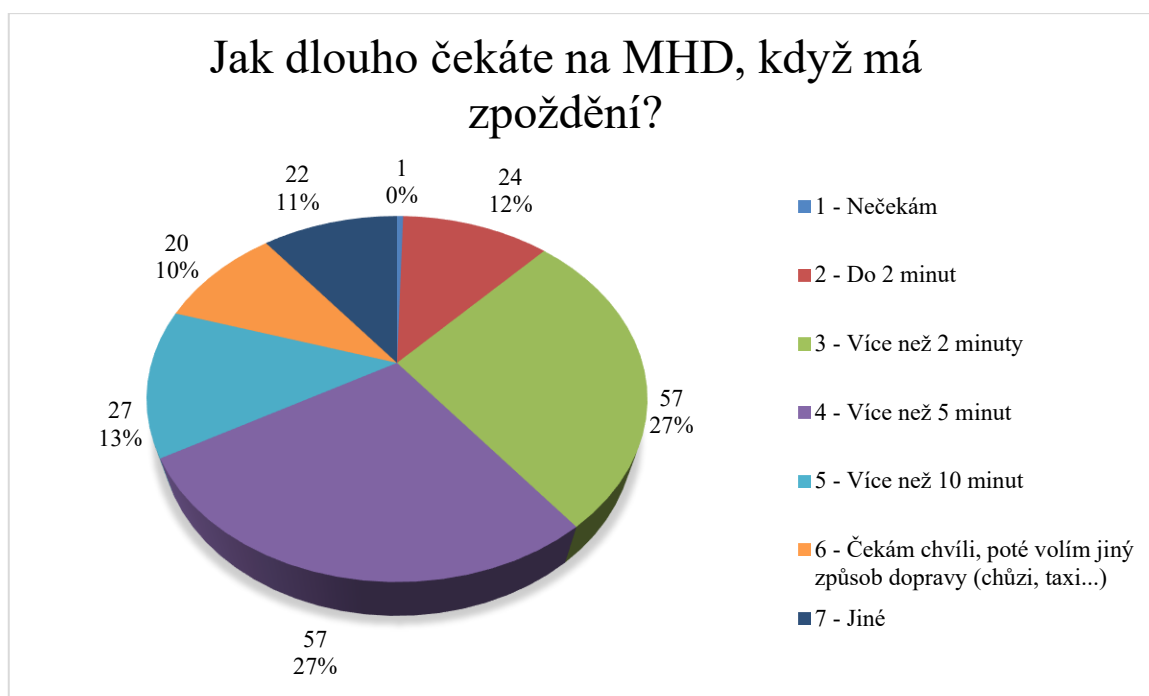
to jednoduše vést k tomu, že cestující bude mít negativní zkušenost s MHD a bude pro příště ochoten zvolit jiný dopravní prostředek i za cenu vyšších peněžních nákladů.



Obrázek 16 Časová přesnost MHD (autor)

Na výše uvedeném obrázku je znázorněno, jak odpovídali respondenti na to, zda jezdí MHD včas.

42 % respondentů (tedy 150 respondentů) odpovědělo, že MHD včas jezdí. Naopak 40 % respondentů (tedy 141 respondentů) odpovědělo, že MHD včas nejedí. Dalších 18 % respondentů (tedy 66 respondentů) odpovědělo, konkrétními důvody nebo poznatky proč MHD jezdí nebo nejedí včas. Tato poslední kategorie se shoduje na tom, že velice záleží, jestli je dopravní špička. Další problematika poslední kategorie je taková, že záleží, z jaké části Pardubic respondent pochází, respektive záleží na trase linky MHD. Někde může MHD jezdit zcela přesně a jinde může mít MHD pravidelné zpoždění. Z odpovědí jde udělat závěr, který říká, že MHD nejedí včas. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů.

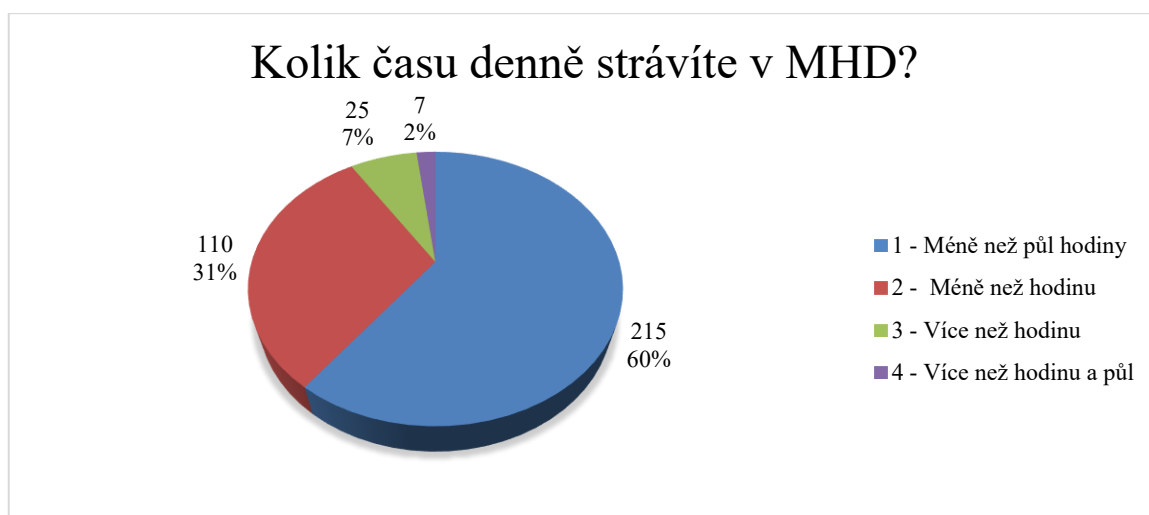


Obrázek 17 Zpoždění MHD (autor)

Na obrázku výše je znázorněn graf, ilustrující, že byli respondenti dotazováni, jak dlouho čekají na zastávce MHD, když má dopravní prostředek zpoždění. Odpovídali pouze respondenti, kteří v předchozí otázce zvolili odpověď, která říká, že MHD včas nejezdí. Z obrázku je patrné, že značná část respondentů 27 % respondentů (tedy 57 respondentů) odpovědělo, že čekají více než 2 minuty na MHD. Jako druhá číselně stejně zvolená odpověď byla, že respondenti čekají více než 5 minut, kterou zvolilo 27 % respondentů (tedy 57 respondentů). Naopak odpovědi s nejméně hlasy je ta, že respondent nečeká, na ní odpověděl 1 respondent. Velice zajímavé odpovědi mělo 11 % respondentů (tedy 22 respondentů), kteří zvolili odpověď Jiné. Tyto respondenti popisovali, jak postupují, když má MHD zpoždění a někteří byli v odpovědi nerozvášní, jelikož někdy MHD včas jezdí a někdy nikoliv. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti čekají na MHD v průměru od 2 minut do 9 minut. Na tuto otázku celkem odpovědělo 208 respondentů.

2.3.4 Cestovní doba

V části dotazníku byli respondenti dotazováni na to, kolik času stráví denně v MHD. Cestovní doba záleží nejen na druhu dopravního prostředku, ale záleží také na jiných souvislostech, například na infrastruktuře silniční komunikace, dopravních špičkách a jiné záležitosti. Cestovní doba úzce souvisí s časovou přesností. Z důvodu toho, že čím méně minut cestující stráví v MHD, tím se pravděpodobněji dostane ve správný čas do svého cíle.



Obrázek 18 Celková doba cestování v MHD (autor)

Výše uvedený obrázek vystihuje situaci, kdy cestující odpovídali na to, kolik času denně stráví v MHD. Nejvíce respondentů konkrétně 60 % respondentů (tedy 215 respondentů) odpovědělo, že v MHD stráví méně než půl hodiny. Dále 31 % respondentů (tedy 110 dotázaných respondentů) dle obrázku stráví méně než hodinu v MHD. Naopak nejméně respondentů to jsou 2 % respondentů (tedy 7 dotázaných respondentů) odpověděli, že stráví v MHD více jak hodinu a půl svého času. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že převážná část respondentů stráví v MHD méně než půl hodiny. Tato doba odpovídá tomu, že respondenti využívají MHD pro vlastní potřeby, kterými je například cesta do zaměstnání, školy, nakupování, lékař a jiné možnosti.

2.3.5 Cena

Cena je jedním z faktorů, které přispívají ke spokojenosti cestujícího. Cenová výše by měla být především dostupná pro každého, tudíž by to měla být taková cena, aby si to mohl dovolit každý. Nicméně je zde druhá věc pohledu a tou je cena/kvalita. Na jedné straně se při vyšší ceně projevuje tendence ke snížení spotřeby. Současně však vyšší cena vede k vyššímu ocenění produktu ve vědomí spotřebitele. Jedná se o takzvanou ambivalenci cen. Konfrontace těchto ambivalentních procesů je citlivou otázkou marketingového cenového pozicionování. Cílem pozicionování je vytvořit jasnou, výraznou a žádoucí identitu značky, která se odlišuje od ostatních nabídek na trhu. Více uvedeno v seznamu literatury viz. Fousek (2004).

Pro dopravní podnik je dle Ministerstva financí České republiky (2023) nesmírně podstatné, aby obec, která je cenovým orgánem, zavedla úředně stanovenou cenu maximální, což je taková cena, která neodradí zákazníka. Pokud by cena přesahovala zákazníkova

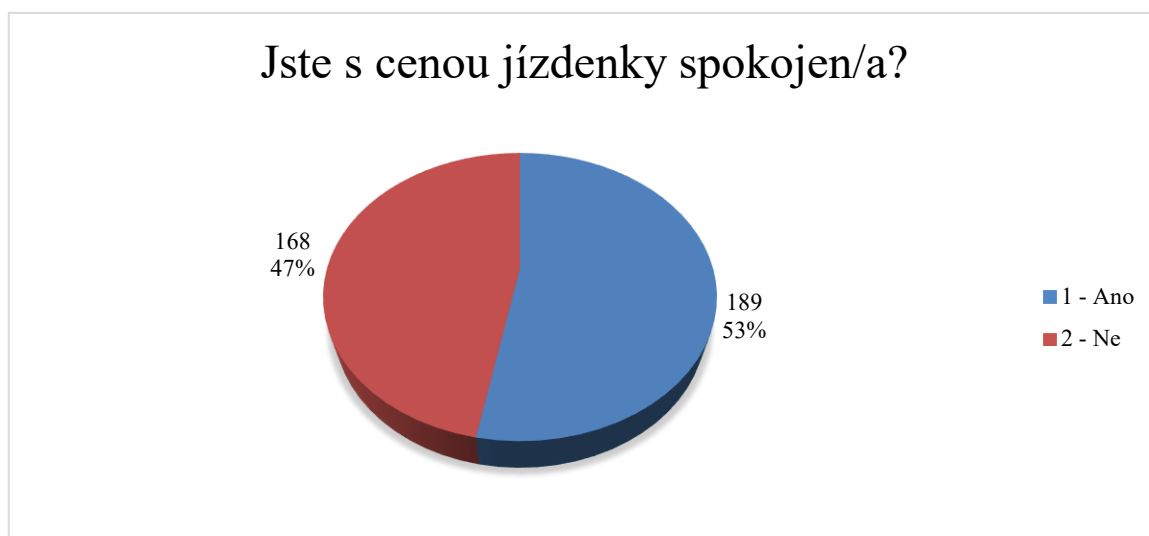
očekávání, mohl by se zákazník rozhodnout zvolit jiný a levnější dopravní prostředek. V opačném případě se může zákazník rozhodnout cestovat pouze v MHD, z důvodu bezkonkurenčně levných nákladů pro zákazníka. V tomto případě se to ale nemusí vyplatit dopravnímu podniku z dlouhodobého hlediska, jelikož to může vést ke ztrátě. Výše ceny za jízdenku závisí na tom, zda má cestující nárok na zlevněné jízdné a také na tom, jakým způsobem a kde si jízdenku cestující zakoupí. V souvislosti s tím v další části dotazníku respondent odpovídá na to, jak si případně kupuje jízdenku a zda je respondent spokojen s cenou dané jízdenky.



Obrázek 19 Způsob koupě jízdenky (autor)

Obrázek uvedený výše znázorňuje otázku, jak si respondent kupuje jízdenku. DPMP (2024k) nabízí několik způsobů, jak si zakoupit jízdenku. Z obrázku je zřejmé, že nejvíce respondentů, 47 % respondentů (tedy 168 dotázaných respondentů) si jízdenku kupuje platební kartou v dopravním prostředku MHD. Druhá nejvíce zvolená možnost, kterou zvolilo 34 % respondentů (tedy 121 respondentů) je ta, že respondent si jízdenku kupuje přes MHD kartu. Tyto dvě možnosti byly zvoleny nejvíce. Byla zde také možnost koupi jízdenky v předprodeji

(u pokladny na autobusovém nádraží, prodejní střediska) pro kterou hlasovalo 1 % respondentů (tedy 5 respondentů). V odpovědích Jiné respondenti zmiňovali způsob koupi jízdenky, například koupě celoroční zlevněné jízdenky pro důchodce nebo koupě jízdenky, kdy respondent střídá možnost mezi platební kartou a MHD kartou. Pro odpověď Jiné hlasovala 3 % (tedy 11 respondentů). Úplně nejméně respondenti volili koupi jízdenky U řidiče, kdy jí zvolilo pouze 1 % respondentů (tedy 2 respondenti). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy plyne, že respondenti si jízdenku nejčastěji kupují prostřednictvím platební karty v MHD, anebo prostřednictvím MHD karty (takzvané lítačky).



Obrázek 20 Spokojenost s cenou jízdenky (autor)

Obrázek popisuje otázku v dotazníku, zda je cestující spokojen s cenou jízdenky. Z obrázku je očividné, že 53 % respondentů (tedy 189 respondentů) je spokojeno s cenou jízdenky. Což ale znamená, že 47 % respondentů (tedy 168 respondentů) s cenou jízdenky spokojeno není. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Na obrázku je vidět, že odpovědi jsou téměř vyrovnané, ale více respondentů odpovědělo, že jsou spokojeni s cenou za jízdenku. Ohledně ceny za jízdenku je dle autora vhodné podotknout, že cena závisí na několika faktorech a téměř vždy tu budou lidé, kteří si budou stěžovat na cenu.

2.3.6 Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace

V této zkoumané oblasti byli vybraní respondenti s omezenou schopností pohybu nebo orientace tázáni na specifické otázky, zda dopravní prostředek zastavuje blízko chodníku, tak aby bezpečně mohli nastoupit. Další otázka, na kterou museli odpovědět je, zda jsou spokojeni s vnitřním uspořádáním prostoru. Poslední otázka pro cestující s omezenou schopností pohybu

nebo orientace byla, zda mají cestující dostatečný čas vystoupit v případě, že nastoupí do nesprávného dopravního prostředku. V tomto pododdílu byly také otázky zaměřené na běžného cestujícího bez omezení schopnosti pohybu nebo orientace. Například musí ohodnotit, jak je spokojen s počtem spojů MHD, jak je spokojen s počtem zastávek MHD, jak hodnotí sdělování informací v případě mimořádných událostí. Dostupnost a přístupnost je kritickým faktorem proto, aby cestující zvolil způsob dopravy. Pokud bude MHD nedostupná, nebo bude malý počet spojů, linek či zastávek MHD, je zde pravděpodobné, že potenciální cestující zvolí jiný způsob dopravy.



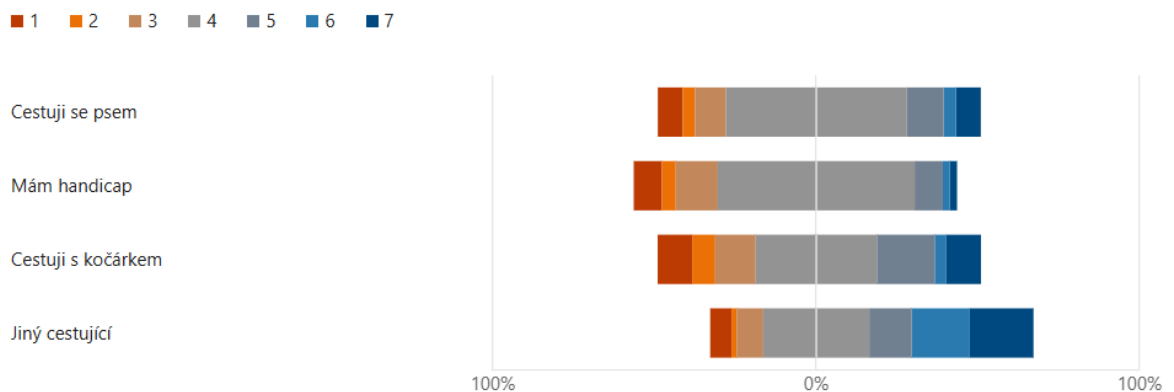
Obrázek 21 Nástup/výstup při zastavení (autor)

Z obrázku ilustrujícího možnost využití dopravního prostředku v zastávce a možnost pohodlného nastoupení/vystoupení je patrné, že 20 % respondentů (tedy 17 respondentů) odpovědělo, Ano.

Odpověď, Spíše ano zvolilo 50 % respondentů (tedy v přepočtu 43 respondentů). Spíše ne zvolilo 23 % respondentů (tedy v číslech 20 respondentů). Ne, vybralo 7 % respondentů (tedy 6 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 86 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že více jak polovina respondentů je Spíše spokojena se zastavením dopravního prostředku blízko chodníku.

24. Do jaké míry jste spokojen/a s uspořádáním vnitřního prostoru vozidla ?

[Další podrobnosti](#)

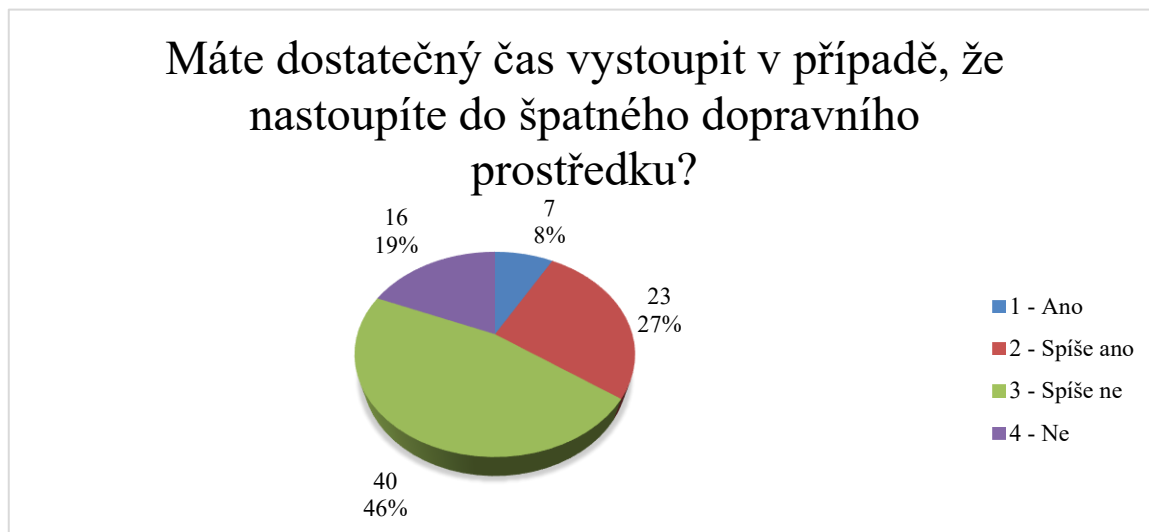


Obrázek 22 Uspořádání vnitřního prostoru v MHD (autor)

Na obrázku výše je vidět, jak na škále 1 - 7 respondenti odpovídali na to, jak jsou spokojeni s uspořádáním vnitřního prostoru vozidla v případě cestování se psem, handicapem nebo kočárkem. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svoji škálu. Z obrázku je patrné, že u škály Cestuji se psem, respondenti nejčastěji hodnotili číslem 4, což je 55,8 % respondentů (tedy 34 respondentů). Poté nejčastější odpověď je pod číslem 5, kdy jí zvolilo 11,5 % respondentů (tedy 7 respondentů). U škály Mám handicap, cestující nejčastěji volili číslo 4, kde 60,9 % respondentů (tedy 37 respondentů) a číslo 3, kde je 13 % respondentů (tedy 8 respondentů). U škály Cestuji s kočárkem, nejčastěji zvolili odpověď číslo 4, konkrétně 37,5 % respondentů (tedy 23 respondentů). Naopak nejméně zvolili číslo 6, kde je 3,6 % respondentů (tedy 2 respondenti). U škály Jiný cestující, nejčastěji respondenti odpověděli škálou s číslem 4 kdy odpovědělo 32,8 % respondentů (tedy 20 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 61 respondentů. Na závěr by se dalo říci, že respondenti spíše volili neutrální odpovědi, protože ne pokaždé a v každém dopravním prostředku MHD jsou respondenti spokojeni.

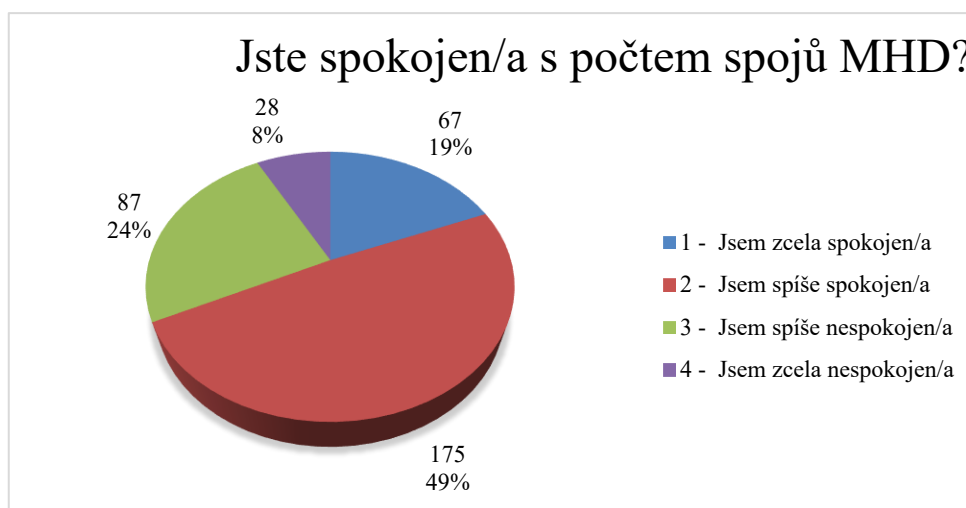
K tomu, aby byly respondenti spokojeni ve všech faktorech, tak je důležité připomenout, že na to musí být kromě dostatečné ochoty řidiče přizpůsoben také dopravní prostředek, který bude mít případný prostor pro cestující s kočárkem, případně cestující na vozičku a podobně. Základním prvkem, který musí být splněný pro spokojenost cestujících je ten, že dopravní prostředky by měly být ve městech dle autora nízkopodlažní. V porovnání s Dopravním podnikem města Hradce Králové (2024d), je možné uvést, že tento podnik má na

webové stránce informace důležité pro přepravu osob na vozíku pro invalidy. To zajistí informovanost lidem na invalidním vozíku, aby věděli, jak se mají zachovat v případě potřeby.



Obrázek 23 Čas na změnu spoje (autor)

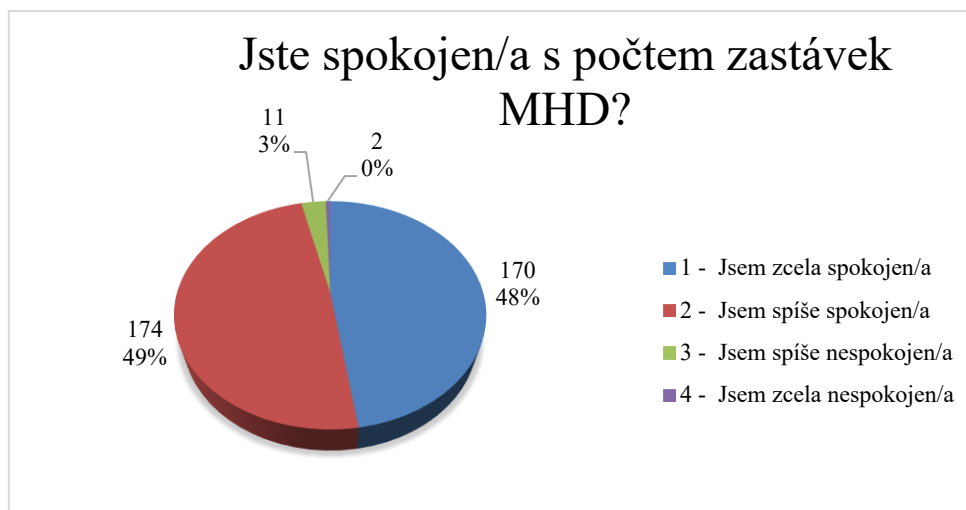
Obrázek výše ukazuje, že 8 % respondentů (tedy 7 respondentů) odpověděl, Ano. Odpověď, Spíše ano zvolilo 27 % respondentů (tedy 23 respondentů). Spíše ne, zvolilo 46 % respondentů (tedy 40 respondentů). Ne, vybralo 19 % respondentů (tedy 16 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 86 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti jsou Spíše nespokojeni s poskytovaným časem v případě, že nastoupí do špatného dopravního prostředku.



Obrázek 24 Počet spojů MHD (autor)

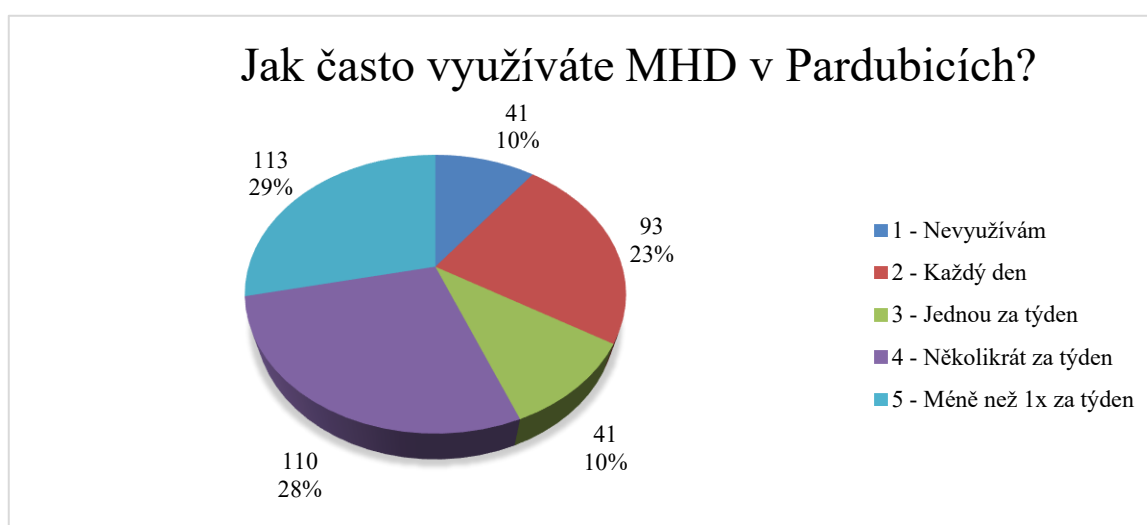
Obrázek ukazuje, že 19 % respondentů (což je 67 respondentů), odpovědělo, že jsou zcela spokojeni. Druhou odpověď, že jsou spíše spokojeni, zvolilo 49 % respondentů (tedy 175

respondentů). Třetí odpověď, že jsou spíše nespokojeni, odpovědělo 24 % respondentů (tedy 87 respondentů). Poslední čtvrtou odpověď, že jsou zcela nespokojeni zvolilo 8 % respondentů (tedy 28 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti jsou převážně Spíše spokojeni s počtem spojů MHD.



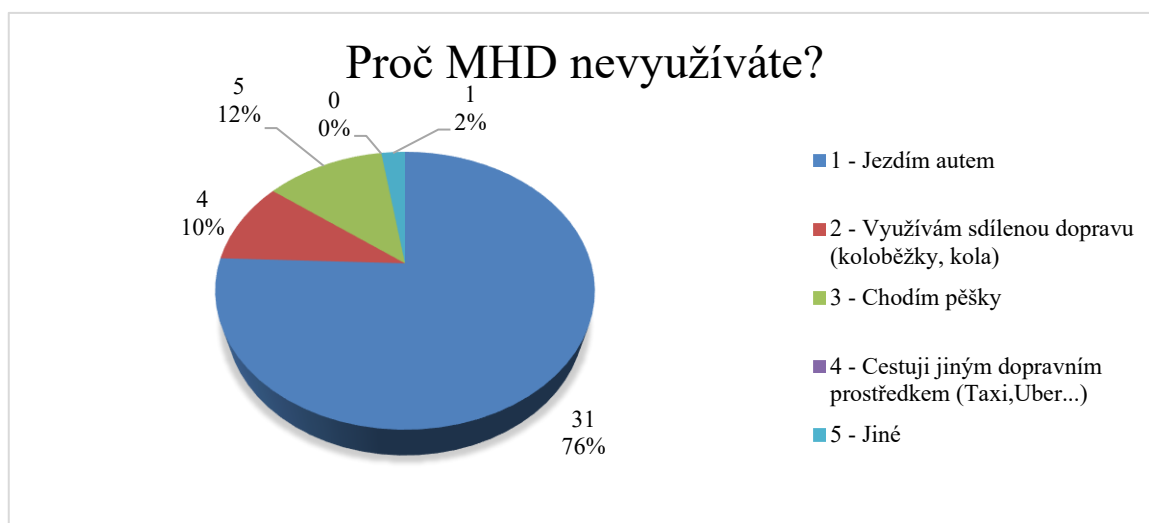
Obrázek 25 Počet zastávek MHD (autor)

Rozbor na obrázku výše naznačuje, že 49 % respondentů (tedy 174 dotázaných respondentů) z celkového počtu respondentů odpovědělo, že jsou zcela spokojeni. Podobně 48 % respondentů (tedy 170 respondentů) vyjádřilo spíše spokojenost. Pouhé 3 % respondentů (tedy 11 respondentů) bylo spíše nespokojeno. V poslední řadě 0 % respondentů (tedy 2 respondenti) projeví zcela nespokojenost. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti jsou z největší části spíše a zcela spokojeni s počtem MHD zastávek.



Obrázek 26 Četnost využívání MHD (autor)

Obrázek ukazuje, že 10 % respondentů (tedy 41 respondentů) uvedlo, že nevyužívají danou službu. Jiný podíl respondentů, 23 % respondentů (tedy 93 respondentů) uvádí, že ji využívají každý den. Naopak 10 % respondentů (tedy 41 respondentů) odpovědělo, že službu využívají jednou za týden, zatímco 28 % respondentů (tedy 110 respondentů) uvedlo, že ji využívají několikrát za týden. V poslední řadě 29 % respondentů (tedy 113 respondentů) uvádí, že využívají službu méně než jednou za týden. Na tuto otázku celkem odpovědělo 397 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že nejvíce je respondentů, kteří MHD využívají méně než 1krát za týden.

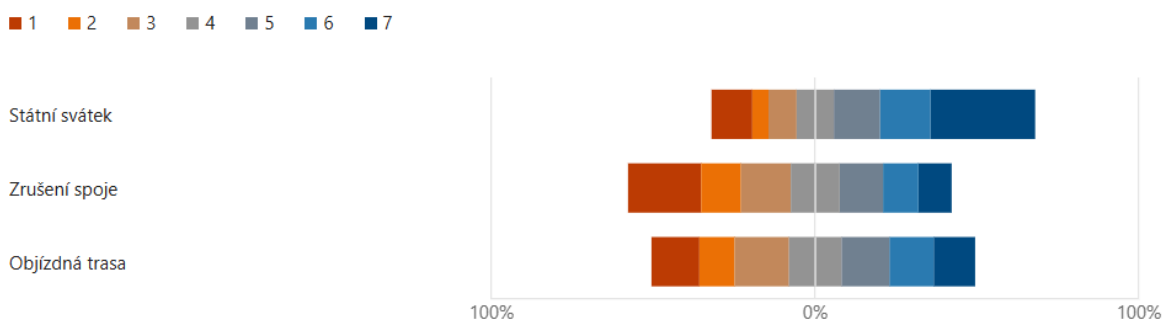


Obrázek 27 Důvody nevyužívání MHD (autor)

Obrázek výše znázorňuje odpovědi na otázku, proč MHD respondenti nevyužívají. 76 % respondentů (tedy 31 respondentů) sdělilo, že jezdí autem. Naopak 10 % respondentů (tedy 4 respondentů) uvádí, že využívá sdílenou dopravu, což jsou například koloběžky nebo kola. Dále respondenti zvolili, že chodí pěšky a tuto odpověď zvolilo 12 % respondentů (tedy 5 respondentů). Odpověď Jiné zvolilo pouze 2 % respondentů (tedy 1 respondent). Další zbylou odpověď nikdo nezvolil, tudíž je po 0 % respondentů (tedy 0 respondentů). Z obrázku tedy vyplývá, že pokud už respondent nevyužívá MHD, tak je to z velké části proto, že jezdí autem. Zajímavostí ale je, že nikdo nezvolil, že využívá jiný dopravní prostředek například taxi, služby společnosti Bolt nebo jiné. Na tuto otázku celkem odpovědělo 41 respondentů.

10. Jak hodnotíte sdělování informací v případě těchto mimořádných událostí?

[Další podrobnosti](#)



Obrázek 28 Mimořádné události (autor)

Z obrázku výše lze vydedukovat, že na škále 1 - 7 respondenti hodnotili sdělování informací v případě mimořádných událostí mezi které patří svátek, zrušení spoje, objízdné trasy a jiné. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svoji škálu. Z obrázku je patrné, že u škály Státní svátek respondenti nejčastěji hodnotili číslem 7, což je 32,4 % respondentů (tedy 116 respondentů). Poté nejčastější odpověď je pod číslem 6, kdy jí zvolilo 17,1 % respondentů (tedy 61 respondentů). Naopak číslo 1 zvolilo 12,6 % respondentů (tedy 45 respondentů), kteří jsou absolutně nespokojení. U škály Zrušení spoje cestující nejčastěji hlasovali záporně, číslem 1, kde je pro tuto odpověď 22,6 % respondentů (tedy 81 respondentů). Naopak číslem 7 hlasovalo 10,3 % respondentů (tedy 37 respondentů). U škály Objízdná trasa nejčastěji zvolili odpověď číslo 3, což je 16,8 % respondentů (tedy 60 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů.

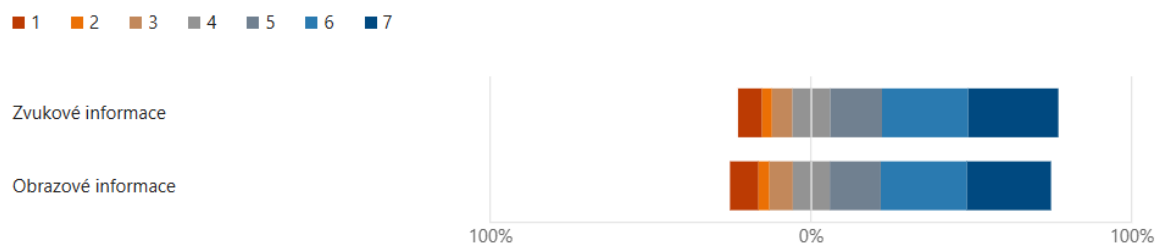
Na závěr se dá říci, že mnoho respondentů celkově hodnotilo negativně, ale naopak u sdělování informací spojených např. se Státními svátky značná část respondentů je absolutně spokojena se sdělováním informací.

2.3.7 Informace

V této části respondenti odpovídali na 2 otázky z nichž obě byly formovány do škály od 1 do 7. První otázkou byla ta, jak hodnotí jejich spokojenost s informačním systémem v MHD. Dále museli na škále odpovědět do jaké míry jsou dostatečně upozorňováni na aktuální a příští zastávku MHD. Dostatek správných informací je nesmírnou součástí k tomu, aby cestující dojel do správného místa v požadovaný čas. V momentě, kdy informace nebudou zcela přesné nebo dostačující, mohl by být zákazník nedostatečně informován, a to by vedlo k jeho dezorientaci, respektive nespokojenosti s informačním systémem.

19. Do jaké míry jste spokojen/a s informačním systémem v MHD?

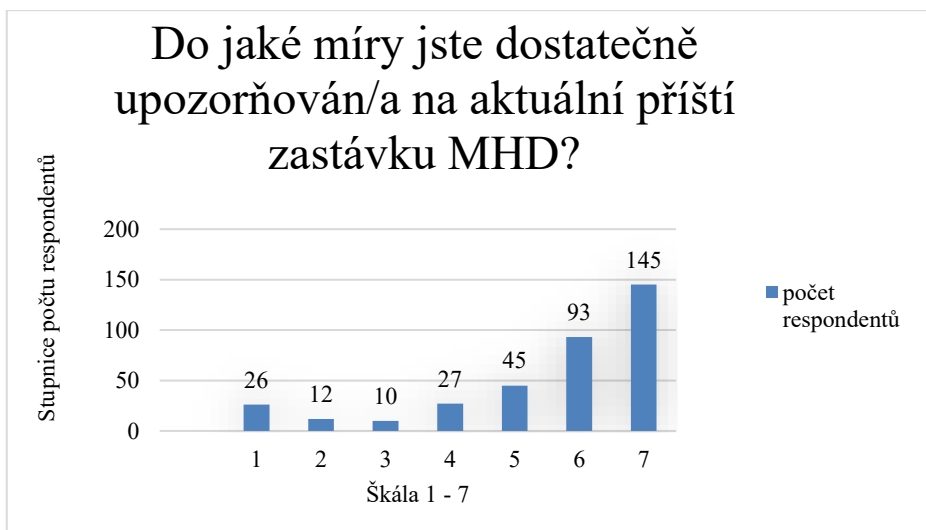
[Další podrobnosti](#)



Obrázek 29 Informační systém MHD (autor)

Na obrázku lze vidět výsledky, jak na škále 1 – 7 respondenti hodnotili jejich spokojenost s informačním systémem v MHD mezi které patří předávání zvukových a obrazových informací. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svoji škálu. Z obrázku je patrné, že u škály Zvukové informace respondenti celkově hodnotili kladně. Ovšem nejčastěji hodnotili číslem 7, což je 28,2 % respondentů (tedy 101 respondentů). Poté nejčastější odpověď je pod číslem 6, kdy jí zvolilo 26,8 % respondentů (tedy 96 respondentů). Naopak číslo 1 zvolilo 7,5 % respondentů (tedy 27 respondentů), kteří jsou absolutně nespokojeni. U škály Obrazové informace cestující nejčastěji hlasovali kladně, číslem 6, kde 26,8 % respondentů (tedy 96 respondentů). Naopak číslem 1 hlasovalo 8,9 % respondentů (tedy 32 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Tento obrázek lze zhodnotit tak, že respondenti spíše hlasovali v kladném rozmezí. Důvod proč respondent hlasoval zcela záporně, by mohl být také ten, že MHD, kterým respondent jezdí, nemusí být vybaven dostatečnou zvukovou nebo obrazovou technologií.

V porovnání s Dopravním podnikem v Hradci Králové, mají Pardubice méně vyspělý informační systém s ohledem na osoby nevidomé. V Hradci Králové mají dopravní prostředky kromě zvukových a obrazových informací uvnitř vozidla, obrazové informace z vnější části vozidla, především zvukové informace z vnější části vozidla, uzpůsobené tak, aby když dopravní prostředek přijede na zastávku MHD, aby nevidomí slyšel číslo linky, a kam dopravní prostředek pojedje (informace pochází z ústního sdělení od Romana Smolky, absolventa DFJP, Studentská 95, Cihelna, Stavařov, ze dne 13.5. 2024).



Obrázek 30 Upozornění na zastávku MHD (autor)

Podle obrázku je možné vyhodnotit, jak na škále 1 - 7 respondenti reagovali na otázku, zda jsou respondenti dostatečně upozorňováni na aktuální a příští zastávku MHD. Z obrázku výše lze vyčíst, že číslem 7 hodnotilo 145 respondentů, číslem 6 hodnotilo 93 respondentů, číslem 5 hodnotilo 45 respondentů. Nejméně hodnocení má číslo 3 s počtem 10 respondentů. Z obrázku vyplývá, že respondenti jsou ve většině případů dostatečně upozorňováni na aktuální a příští zastávku MHD, ačkoliv například 26 respondentů hodnotilo číslem 1. Tudiž tito respondenti nejsou absolutně upozorňováni. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů.

2.3.8 Bezpečnost

Podle autora, pocit bezpečí vychází z domněnky toho, že se udělalo maximum v daný čas pro zabránění dopravní nehody, úrazu nebo jiné nežádoucí situace. Bezpečnost do jisté míry lze ovlivnit jak chováním, tak i hmotnými předměty. Nicméně dopravní prostředek pro MHD je uzpůsobený tak, aby si cestující mohl pohodlně sednout nebo se postavit a držet se zábradlí nebo potřebných madel po dobu cestování v dopravním prostředku. V případě krizové situace tam jsou SOS tlačítka. Ve vozidle by měla být umístěna takzvaná kladívka, která slouží k rozbití oken případě nehody. V takových situacích je třeba, aby cestující opustili vozidlo rozbitým oknem a odešli do bezpečné vzdálenosti od nehody.

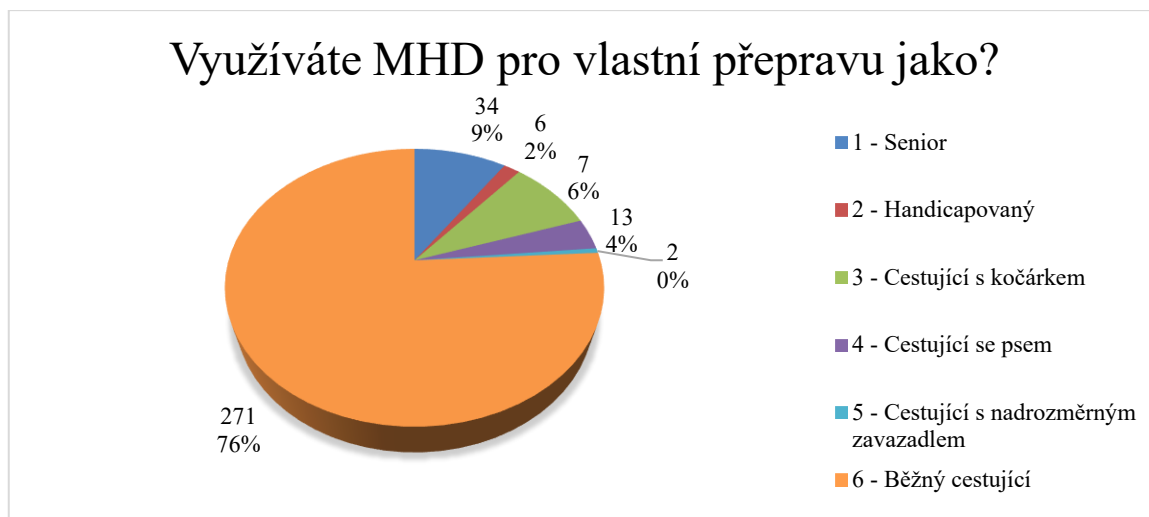
Dopravní podnik v Pardubicích disponuje vozidly, která se při zastavení na zastávkách naklání směrem k chodníku, a tím usnadňují cestujícím bezpečnější nástup a výstup z vozidla. Díky výklopným plošinám je umožněn bezpečný výstup a nástup i pro cestující na invalidním vozíku.

V této části hodnotili respondenti svou spokojenost s bezpečnostními prvky v MHD. Dále respondenti klasifikovali sebe sama jako cestující, zda oni sami trpí pohybovým omezením, nebo nikoliv.



Obrázek 31 Bezpečnostní prvky v MHD (autor)

Na základě dat v obrázku lze zjistit, jak respondenti reagovali na otázku, která se jich ptala, zda jsou spokojeni s bezpečnostními prvky MHD, jako jsou například SOS tlačítka, madla pro držení nebo kovový rám. Z obrázku lze vyčíst, že 86 % respondentů (tedy 306 respondentů) souhlasilo s tím, že jsou spokojeni. Naopak 14 % respondentů (tedy 51 respondentů) nesouhlasilo, tudíž tento počet respondentů není spokojen s bezpečnostními prvky MHD. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy plyne, že respondenti jsou z velké části spokojeni, je tu stále ale menší část respondentů, kteří nejsou spokojeni s bezpečnostními prvky v MHD. Zde u této otázky je dle autora nevhodné srovnávat bezpečnost mezi jinými dopravními podniky, protože je pravděpodobné, že díky rozvoji technologií se vyvíjí i systém bezpečnosti a bezpečnostních prvků.



Obrázek 32 Identifikace cestujícího (autor)

Zde na obrázku respondenti odpovídali, jak se identifikují pro vlastní přepravu. Několik procent a to konkrétně 9 % respondentů (tedy 34 respondentů) sdělilo, že jsou senioři. 2 % respondentů (tedy 6 respondentů) zvolilo, že jsou handicapovaní. 6 % respondentů (tedy 7 dotázaných respondentů) zvolilo, že jsou cestující s kočárkem. Dále zde byli cestující se psem, kterých bylo 4 % respondentů (tedy 13 respondentů). 0 % respondentů (tedy 2 respondenti) uvedli, že jsou cestují s nadrozměrným zavazadlem a 76 % respondentů (tedy 271 respondentů) zvolilo možnost, že se identifikují jako běžný cestující. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z toho tedy vyplývá, že převážná většina, to je 76 % respondentů (tedy 271 respondentů) jsou cestující, kteří cestují sami a identifikují se jako Běžný cestující. Zařazení a vyhodnocení této otázky bylo důležité pro posouzení pocitu osobní bezpečnosti.

2.3.9 Komfort

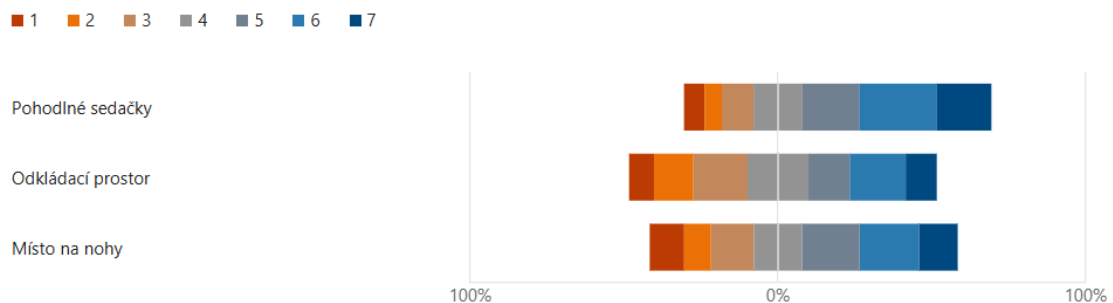
Komfort je zejména pro cestujícího podstatným faktorem, na jehož základě se rozhoduje, zda zvolí určitý dopravní prostředek pro svoji cestu. Na komfort v MHD má vliv několik věcí, například to, jak jsou pohodlné sedačky, zda je v MHD dostatek odkládacího prostoru, zda má cestující místo na nohy, počet sedadel, záleží také jak cestujícímu bude vyhovovat sedět, jelikož existují samostatné sedadlo, dvojsedadla, čtyřsedadla jsou dvě sedadla proti sobě, počet elektrických zásuvek, které jsou v dnešní době potřebné. Má na to vliv i velikost sedadel, protože každý cestující má například jinou postavu nebo přepravuje určitý počet zavazadel. Dalším rozhodujícím faktorem také ale je, jak dotyčný tráví cestu, zda zvolený způsob trávení cesty bude moci v MHD realizovat a zda k tomu bude potřebovat připojení na WIFI.

V této části respondenti odpovídali na 4 otázky z nichž 2 byly uzpůsobeny do škály. Respondenti museli vyhodnotit do jaké míry jsou spokojeni s komfortem v MHD, do jaké míry jsou spokojeni s interiérem vybavením v dopravním prostředku. Museli odpovědět, jak tráví cestu v MHD a zda výhradně cestují dopravním prostředkem, který má k dispozici WIFI připojení.

V otázce komfortu jsou na tom Dopravní podniky v Hradci Králové a Pardubicích velice podobně. Zde by ale autor uvedl jeden nepatrný rozdíl, a to je značka a typ dopravního prostředku, kdy převážně a ve velké míře Pardubice používají autobusy značky IVECO a pouze autobusy značky SOR mají jen 2 kusy. Zatímco v Hradci Králové se autobusy značky SOR vyskytují v několika násobně větším počtu než ve zmíněných Pardubicích. Pokud by měl autor srovnávat celkový komfort mezi jinými podniky, opět by se přiklonil k odpovědi v předchozím pododdílu a rád jí rozvinul. U komfortu a spokojenosti s komfortem je to spíše otázka inovace v konkrétním dopravním prostředku a také otázka finančních prostředků, kolik je ochoten dopravní podnik dát za určitý komfort ve vozidle pro pasažéra. Předchozí myšlenka navazuje na další a tou je fakt, že spíše vyšší úroveň komfortu ocení lidé, kteří cestují několik hodin denně v MHD.

11. Do jaké míry jste spokojen/a s komfortem v MHD v těchto oblastech?

[Další podrobnosti](#)



Obrázek 33 Komfort v MHD (autor)

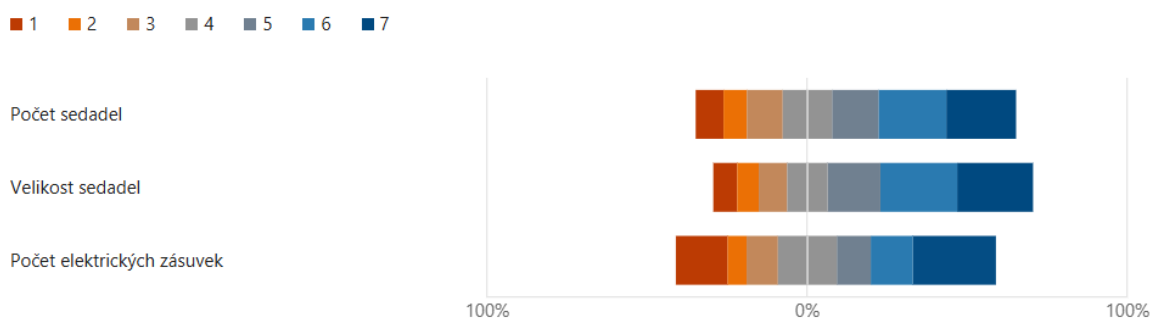
V tomto obrázku lze vidět, jak jsou respondenti spokojeni komfortem v MHD, který zahrnuje například, pohodlné sedačky, odkládací prostor nebo místo na nohy. Respondenti hodnotili na škále 1 – 7. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svoji škálu.

Z obrázku je patrné, že u škály Pohodlné sedačky, respondenti celkově hodnotili kladně. Ovšem nejčastěji hodnotili číslem 5 a 6, což je 25,1 % respondentů (tedy 90 respondentů) a 18,4 % respondentů (tedy 66 respondentů).

Poté třetí nejčastější odpověď je pod číslem 7, kterou vybralo 17,9 % respondentů (tedy 64 respondentů). Naopak číslo 1 zvolilo 6,7 % respondentů (tedy 24 respondentů), kteří jsou absolutně nespokojeni. U škály Odkládací prostor cestující nejčastěji hlasovali kladně, číslem 4, kde 19,8 % respondentů (tedy 71 respondentů). Jako druhá nejčastější odpověď je číslo 6, pro kterou hlasovalo 18,2 % respondentů (tedy 65 respondentů). Naopak číslem 1 hlasovalo 8,1 % respondentů (tedy 29 respondentů). U poslední škály Místo na nohy respondenti hlasovali nejčastěji pro číslo 6, kde 19,3 % respondentů (tedy 69 respondentů). Poté hlasovali nejvíce pro číslo 5, kde 18,7 % respondentů (tedy 67 respondentů). Třetí možnost, pro kterou nejvíce hlasovali, bylo číslo 4, kde hlasovalo 15,6 % respondentů (tedy 56 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Lze tento obrázek zhodnotit tak, že převážná část respondentů hlasovala spíše v kladném rozmezí. Je pochopitelné, že respondent zde mohl hlasovat i zcela záporně, jelikož je nepochybně složité pro každého jednotlivého cestujícího udělat přímo pro něj komfortní sedačku nebo dostatek místa na nohy a jiné.

12. Do jaké míry jste spokojen/a s interiérem vybavením v dopravním prostředku?

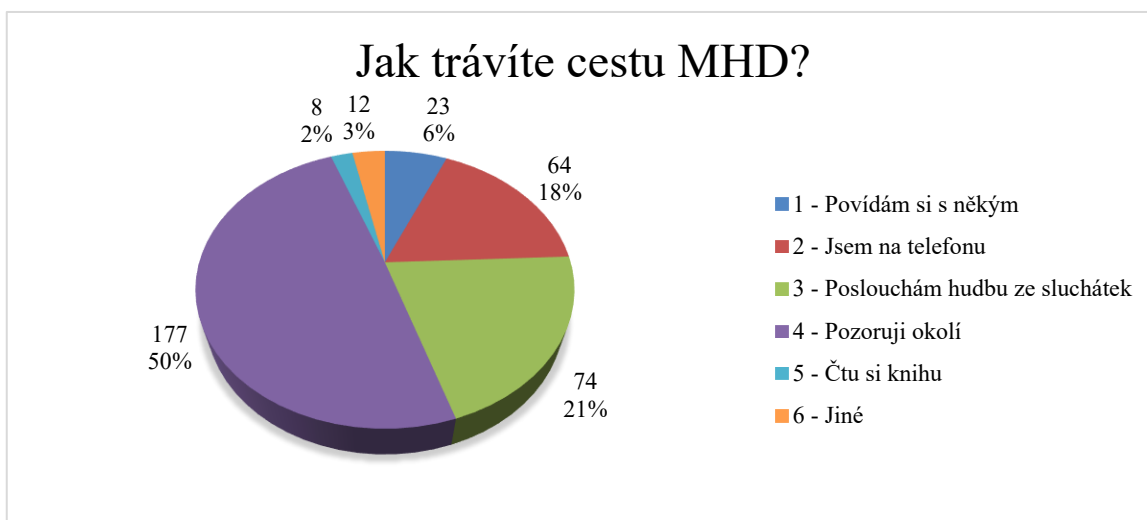
[Další podrobnosti](#)



Obrázek 34 Interiérové vybavení MHD (autor)

V tomto obrázku výše lze vidět, jak jsou respondenti spokojeni s interiérovým vybavením v dopravním prostředku, které zahrnuje faktory jako je například počet sedadel, velikost sedadel, nebo počet zásuvek a jiné vybavení. Respondenti hodnotili na škále 1 – 7. Pokud respondent zvolil číslo 1, tak byl absolutně nespokojený, pokud zvolil číslo 7, tak byl naprosto spokojený. Každý faktor měl v dotazníku svoji škálu. U prvního faktoru Počtu sedadel respondenti hodnotili nejčastěji čísli 7, kde bylo 21,8 % respondentů (tedy 78 respondentů).

Dále bylo hodnoceno číslem 6, kde bylo 21,2 % respondentů (tedy 76 respondentů) a v poslední řadě bylo často hodnoceno číslem 4, kde bylo 15,4 % respondentů (tedy 55 respondentů). Na druhé straně pro číslo 1 hlasovalo 8,7 % respondentů (tedy 31 respondentů). U druhého faktoru Velikost sedadel respondenti hodnotili nejčastěji čísli 6, kde bylo 24 % respondentů (tedy 86 respondentů). Dále respondenti hodnotili číslem 7, kde bylo 23,7 % respondentů (tedy 85 respondentů) a v poslední řadě respondenti často hodnotili číslem 5, kde bylo 16,5 % respondentů (tedy 59 respondentů). U třetího faktoru počet elektrických zásuvek respondenti hodnotili nejčastěji čísli 7, kde bylo 26 % respondentů (tedy 93 respondentů), dále číslem 4, kde bylo 18,4 % respondentů (tedy 66 respondentů) a poté číslem 1, kde bylo 16,2 % respondentů (tedy 58 respondentů). Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z obrázku tedy vyplývá, že respondenti celkově hlasovali spíše kladně, ale rozhodně je zde několik desítek % respondentů, kteří jsou absolutně nespokojeni a hlasovali pod číslem 1.



Obrázek 35 Způsob trávení cesty v MHD (autor)

Na obrázku si lze povšimnout, jak cestující odpovídali na to, jak tráví cestu v MHD. 6 % respondentů (tedy 23 respondentů) z celkových odpovědí uvádí, že se baví s někým. Jiný podíl, 18 % respondentů (tedy 64 respondentů) odpovědělo, že jsou na telefonu. 21 % respondentů (tedy 73 respondentů) poslouchá hudbu ze sluchátek, zatímco 50 % respondentů (tedy 177 respondentů) se věnuje pozorování okolí. Dále 2 % respondentů (tedy 8 respondentů) čte knihu a 3 % respondentů (tedy 12 respondentů) vykonává jiné aktivity. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Z toho tedy plyne, že převážná většina respondentů pozoruje okolí.



Obrázek 36 Wifi připojení (autor)

Na obrázku lze vidět, jak cestující odpovídali na to, zda si vybírají výhradně dopravní prostředek s WIFI připojením. Respondenti měli na výběr ze dvou možností. 98 % respondentů (tedy 349 respondentů) odpovědělo, že si nevybírají, tudíž nepotřebují výhradně dopravní prostředek s WIFI připojením. Naopak 2 % respondentů (tedy 8 respondentů) uvedlo, že cestuje výhradně dopravním prostředkem s WIFI připojením. Na tuto otázku celkem odpovědělo 357 respondentů. Lze vyvodit závěr takový, že se vždy najde někdo, kdo potřebuje v tomto případě cestovat dopravním prostředkem s WIFI připojením, ať už kvůli práci či jiným činnostem. Pokud by dotyčný měl cestovat s MHD celý den, tak v dnešní době internetu a chytrých mobilních telefonů dle názoru autora, dotyčný jistě uvítá bezplatné WIFI připojení, tato myšlenka platí i pro jiné dopravní podniky.

2.4 Kritické zhodnocení současného stavu

Z průzkumu vyplývá, že respondenti, kteří se zúčastnili vyplnění dotazníku, který zhodnocoval spokojenost cestujících s MHD v Pardubicích v souvislosti se zmíněnými ukazateli kvality, vnímají největší nedostatky u sdělování informací při změnách oproti běžnému provozu, například o státním svátku, zrušení spoje a použití objízdné trasy, kde číslem 1 u státního svátku hodnotilo 12,6 % respondentů (tedy 45 respondentů) celkem ze 357 respondentů. U zrušení spoje hodnotilo číslem 1, celkem 22,6 % respondentů (tedy 81 respondentů) z celkového počtu 357 respondentů. U objízdné trasy číslem 1, hodnotilo 14,8 % respondentů (tedy 53 respondentů) z celkového počtu 357 respondentů.

Významná procentuální část nespokojených respondentů je u otázky, která se zaměřuje na spokojenost se stylem jízdy řidiče MHD včetně zrychlování, brzdění a zatáčení. Počínaje Zrychlováním, kdy to hodnotilo 12,8 % respondentů (tedy 46 respondentů) z celkového počtu

357 respondentů pod číslem 1, a to znamená absolutní nespokojenost. U dalšího faktoru, Brždění, hodnotilo pod číslem 1 celkem 14,8 % respondentů (tedy 53 respondentů) absolutně nespokojených respondentů z celkových 357 odpovědí. U posledního faktoru, Zatáčení, hodnotilo pod číslem 1 celkem 10,1 % respondentů (tedy 36 respondentů) absolutně nespokojených respondentů ze 357 odpovědí.

Dalším nedostatkem, který respondenti vnímají jako docela zásadní a byl hodnocen velmi neutrálně až spíše záporně, je zaměřen na spokojenost s uspořádáním vnitřního prostoru vozidla, pokud Cestují se psem, Mají handicap, S kočárkem anebo jsou to Jiní cestující. Pokud respondenti cestovali se psem, tak 55,8 % respondentů (tedy 34 respondentů) z 61 respondentů, odpovědělo číslem 4. V případě handicapu téměř nebylo kladné hodnocení a největší část 60,9 % respondentů (tedy 37 respondentů) z 61 respondentů hodnotilo číslem 4. U cestujících s kočárkem bylo hodnoceno pozitivněji, kdy největší část 37,5 % respondentů (tedy 23 respondentů) z celkových 61 respondentů hodnotilo číslem 4. Pokud respondenti zvolili možnost, že jsou Jiní cestující, tak celkové hodnocení bylo opět neutrální až spíše pozitivní, kdy respondenti hodnotili nejčastěji čísla 4, kde odpovědělo 32,8 % respondentů (tedy 20 respondentů), poté číslem 7, kde odpovědělo 19,7 % respondentů (tedy 12 respondentů) a poté číslem 6, kde odpovědělo 18 % respondentů (tedy 11 respondentů).

Velice důležitý nedostatek, který respondenti vnímají jako poměrně zásadní a byl hodnocen spíše záporně, je zaměřen na to, zda respondenti mají dostatečný čas vystoupit, pokud nastoupí do špatného dopravního prostředku. Zde vybralo celkem v součtu 65 % respondentů (tedy 56 respondentů) odpovědi záporného znění. To znamená, že respondenti to vnímají jako nedostatečný čas k vystoupení z dopravního prostředku z více jak poloviny respondentů (toto hodnotili respondenti s omezenou schopností pohybu nebo orientace; uvedeno z celkových 86 respondentů odpovídajících na tuto otázku).

Další nedostatek, který může přispět k nespokojenosti cestujícího a respondenti tento nedostatek hodnotili intenzivně, je zaměřen na dobu čekání na MHD, v případě, že má MHD zpoždění. Respondentů, kteří čekají více než 2 minuty, bylo 27 % respondentů (tedy 57 respondentů). Respondentů, kteří čekají více než 5 minut, bylo 27 % respondentů (tedy 57 respondentů). Což nejsou zrovna pozitivní výsledky z celkových 208 odpovědí.

Další nedostatek, který se se váže na předchozí odstavec, opět respondenti hodnotili převážně záporně. Tento nedostatek se týká dotazu, zda jezdí MHD včas. Respondentů, kteří odpověděli, že MHD včas nejedí, bylo 40 % respondentů (tedy 141 respondentů) z celkových 357 respondentů.

Další otázka, která má převážně hodnocení kladné, ale najde se zde i záporné hodnocení v menší míře, je otázka, zda dopravní prostředek zastavuje blízko chodníku, tak aby respondent bezpečně nastoupil. Tento dotaz byl hodnocen v dotazníku spíše kladně, ale zejména vůči osobám s horším a závažnějším omezením pohybu nebo orientace by bylo vhodné se o tomto menším nedostatku zmínit a snažit se být z pohledu dopravního podniku proaktivní tak, aby bylo více respondentů spokojeno s touto problematikou.

Z výsledků dotazníku vyplynul další nedostatek, který měl u respondentů značné procentní zastoupení a hodnotí ho opět záporně (především s vzhledem k podpoře MHD). Zmíněný záporný nedostatek se týká zdůvodnění, proč respondent MHD nevyužívá a dopravuje se tedy na cílové místo jiným způsobem. Nejčastěji respondenti volili možnost automobilu, kdy tuto odpověď vybralo 76 % respondentů (tedy 31 respondentů) z celkových 41 respondentů.

Respondenti hodnotili také styl jízdy řidiče, což se jeví jako další nedostatek z výsledků dotazníku. Respondenti hodnotili jednotlivé faktory zvlášť, jako je například: Zrychlování, Brždění, Zatačení. V záporných hodnotách respondenti nejčastěji hodnotili číslem 1, faktor zrychlování obsahoval 12,8 % respondentů (tedy 46 respondentů) ze 357 respondentů a brždění obsahovalo 14,8 % respondentů (tedy 53 respondentů) ze 357 respondentů. Faktor zatačení nejčastěji ze záporných hodnot hodnotili číslem 3, kdy to mělo 15,1 % respondentů (tedy 54 respondentů) ze 357 respondentů.

Podstatná byla také otázka týkající se komfortu cestujících v MHD. Ta byla hodnocena z velké části kladně, ale našlo se zde několik zásadních procent hodnocení, která byla záporná, a tudíž zde by bylo vhodné zlepšit a rozvinout komfort cestujících natolik, aby zde bylo méně záporného hodnocení. Tato otázka byla zaměřena na pohodlné sedačky, odkládací prostor a místo na nohy. Nepřehlédnutelné záporné hodnocení vzniklo u odkládacího prostoru, kdy záporně pod číslem 3, hodnotilo 17,6% respondentů (tedy 63 respondentů) ze 357 respondentů.

Některé z těchto vyhodnocených faktorů budou následně tématem v další kapitole.

3 NÁVRH NA ZMĚNU SOUČASNÉHO STAVU MHD V PARDUBICÍCH

Tato kapitola bude obsahovat, na základě výsledků průzkumu dotazníkem, opatření zaměřená na tři vybrané parametry kvality. Vzhledem k výsledkům dotazníkového šetření by se zde našlo více zajímavých částí, ale v této kapitole budou následující návrhy směřovat pouze ke třem parametrům kvality. Návrh v oblasti cenotvorby, chápané jako prvek spojený s vnímáním kvality, se navrhopvat nebude, protože by to bylo poměrně náročné nehledě na to, že do cenotvorby kromě DPMP zasahuje i město Pardubice, ale také jsou ceny regulované a není možné z pohledu Dopravního podniku jednoznačně zasáhnout. Následující návrhy budou navrženy s ohledem na to, aby se potenciálně zvedla míra spokojenosti cestujících. Mezi oblastí, které budou spojeny s návrhem na zlepšení, případně inovací patří:

- Péče o zákazníka.
- Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace,
- Komfort.

3.1 Péče o zákazníka

Do hlavních ukazatelů kvality patří zejména péče o zákazníka. Péče o zákazníka nemusí být na první pohled patrná, ale určitě je velice rozhodujícím faktorem při výběru DP. Respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni se stylem jízdy řidiče MHD při různých situacích jako je například: zrychlování, brždění a zatáčení. Z výsledků dotazníku vyšlo najevo, že respondenti hodnotili nejzáporněji, v rámci stylu jízdy, brždění.

Být řidičem MHD je velice náročná, ale naprosto důležitá a zásadní role. Kdy řidič je z části zodpovědný za to, zda bude cestující spokojený během jízdy a ve zdraví přijede cestující do svého cíle. Řidič působí na cestujícího již od příjezdu na zastávku, kdy cestující může vnímat každou maličkost. Vzhledem k náročnosti dané profese je zapotřebí, aby řidič byl při nástupu do práce plně schopen práci vykonávat, například: aby byl odpočatý, plně se soustředil a neřešil okolnosti, které ho během práce rozptylují. Jelikož během jeho služby mohou nastat různé negativní situace, které musí být schopen okamžitě vyřešit. Ať se jedná o nežádoucí situaci v provozu, technického stavu vozidla nebo nedorozumění s cestujícím. Řidič by se měl chovat tak, aby cestující odcházel z DP zcela spokojený s ohledem na to, co může řidič ovlivnit. Bohužel realita bývá občas úplně někde jinde a často se stává, že řidič je nepříjemný na cestující, nebo jezdí rychle či prudce brzdí, není trpělivý vůči cestujícím a podobně.

A právě na poslední zmíněné bude více orientován návrh. S ohledem na zlepšení jízdního stylu řidičů MHD, by bylo vhodné zvážit spolupráci se společností DEKRA Kurzy. Zmíněná společnost nabízí různé kurzy nebo školení pro řidiče dopravních prostředků, počínaje například od osobního vozidla, nákladního vozidla, autobusu, vysokozdvížného vozíku a spoustu dalšího. Na internetové stránce DEKRA Kurzy (2024a) pro řidiče autobusů společnost nabízí školení, které zvýší úroveň znalostí a dovedností řidičů, potřebných pro vykonání bezpečné jízdy. Dále je školení zaměřeno na poznání limitů a hranic jízdních vlastností vozidla i řidičských schopností účastníků, což výrazně posílí a zlepší schopnosti řidiče lépe předvídat danou situaci, přizpůsobit celkovou jízdu svým schopnostem, vlastnostem vozidla, stavu a povaze vozovky a tím se minimalizuje riziko, že vznikne krizová situace nebo dopravní nehoda. Na stránkách si lze vybrat specifický druh školení, na co má být dané školení konkrétně zaměřeno.

Jelikož by bylo vhodné, aby se zvýšila úroveň spokojenosti se stylem jízdy řidiče, je vhodnou alternativou kurz Defenzivní jízdy, kterou nabízí společnost DEKRA Kurzy (2024b). Tyto kurzy mají místo konání v Praze. Účelem školení na Defenzivní jízdu je naučit řidiče lépe vnímat a řešit problémy, se kterými se pravidelně setkávají na silnicích. Důraz je kladen na pochopení potenciálních nebezpečí, která mohou vzniknout od ostatních účastníků provozu a na přizpůsobení vlastního chování tak, aby se tím zajistila maximální bezpečnost. Hlavním cílem školení je pomoci řidičům k tomu, aby uměli předcházet krizovým situacím anebo jim vůbec nemuseli čelit. Kurz defenzivní jízdy je navržen tak, aby si řidiči prohloubili znalosti chování ostatních účastníků provozu, jejich reakcích na různé situace, pravidlech silničního provozu a zásadách bezpečné jízdy.

Defenzivní styl jízdy prokazatelně snižuje nehodovost a náklady spojené s řešením škod a problémů při dopravních nehodách. Kromě toho, slušné a ohleduplné chování řidičů je důležitým aspektem pro úspěšný podnik. Po absolvování školení dostane řidič slovní a písemné ohodnocení a certifikát o absolvování kurzu. Cena celkem s DPH je 5 100 Kč za osobu.

Dalším kurzem, který stojí za zvážení, je od stejné společnosti DEKRA Kurzy (2024c), který nese název Stress management. Tento kurz seznamuje řidiče s faktory, které ovlivňují průběh dopravních nehod, a zároveň jim vysvětluje, co je stres, jaké jsou jeho druhy a příznaky. Účastníci kurzu se naučí, jak posílit svou odolnost vůči stresu, stresovým situacím a jaké strategie lze použít k jeho zvládnutí. Dále jsou diskutovány metody, které účastníka kurzu naučí, jak se vypořádat s následky stresu a jak mu předcházet.

Školení se uskutečňuje pomocí prezenční formy, kde účastníci aktivně reagují na situace a problémy předložené lektorem. Cílem tohoto školení je seznámit účastníky kurzu se zdroji

stresu, které je mohou postihnout během řízení, a s projevy stresu a únavy. Účastníci se naučí, jak se s tímto stresem vyrovnávat a jak mu předcházet. Hlavním účelem kurzu je předcházet krizovým situacím a nehodám způsobeným kvůli stresu. Poté co řidič tento kurz absolvuje, pak může lépe zvládat stresové situace při řízení, čímž se může snížit pravděpodobnost chyb a zvýšit bezpečnost nejen pro řidiče a cestující, ale i ostatní účastníky silničního provozu. Cena kurzu celkem je 1 936 Kč včetně DPH. Místo konání kurzu je formou dohody.

Jeden z dalších kurzů, který by mohl zlepšit úroveň spokojenosti cestujících se stylem jízdy řidiče, je kurz na Prevenci únavy od společnosti DEKRA Kurzy (2024d). Celé školení pro řidiče tohoto kurzu probíhá formou teoretických lekcí, během nichž se probírají situace, kdy nejčastěji dochází k únavě, a probírají se také faktory ovlivňující bdělost řidiče. Cílem tohoto kurzu je naučit účastníky včas rozpoznat příznaky únavy a správně na ně zareagovat. Účastníci získají dovednosti, které oddálí únavu a seznámí se s důležitostí ohledně plánování cest.

Absolvent tohoto kurzu se seznámí s procesem únavy, jejími možnými následky a pozná cviky pro rychlé a efektivní zvládnutí únavy. Získá také znalosti o tom, jak správně na držení těla, optimální teplotě v kabině a pravidelný příjem tekutin a potravin mohou předcházet únavě a nežádoucím účinkům. Cena daného kurzu je 1 936 Kč včetně DPH. Místo konání kurzu je formou dohody.

Tyto kurzy od společnosti DEKRA Kurzy, by měly být velice přínosné ve více směrech pro řidiče MHD, protože tyto kurzy se hodí i v osobním životě a pro osobní rozvoj.

Na základě hodnocení od respondentů by bylo žádoucí, aby řidiči MHD kromě pravidelných školení, podstupovali také školení, kde by si osvojili dovednosti, jak se chovat k zákazníkovi s ohledem na jejich profesi. Jedna z firem, která by mohla poskytnout školení na komunikační dovednosti, je společnost MBK Consulting (2024). Tato společnost školí především různé profese a na odlišná témata, ale také školí ty, kteří potřebují komunikaci ke své profesi. Cílem tohoto školení je, aby se absolvent kurzu zbavil zlovyků, naučil se efektivně jednat v různých situacích a neměl obavy z nekomfortních situací. Školení jsou prováděna, jak osobně na určených místech, jako je Brno, Praha, anebo je tu možnost online školení. Školení na téma komunikační dovednosti stojí přibližně od 4 000 Kč do 5 300 Kč plus daň z přidané hodnoty (DPH) 21 % pro jednu osobu. Je zde ale další možnost, kdy je možné si objednat přes formulář takzvané školení na míru a tam je možné zadat počet účastníků, kteří se mají školení zúčastnit a také datum školení a místo školení. V tomto případě se společnost ozve s informací, zda je to proveditelné, případně za jakých podmínek. Vzhledem k dané situaci, že v rámci DPMP by bylo nutné proškolen více řidičů, tak by bylo ekonomicky vhodné realizovat školení

pro více osob najednou a tím pádem by DPMP mohl po případné spolupráci s MBK Consulting ušetřit finanční prostředky za školení zaměstnanců.

Školení by bylo vhodné provádět například jednou za čtvrt roku, vzhledem k tomu, že to bude dotyčnému opakováno v pravidelných intervalech, tak tím spíše si to dotyčný zapamatuje a osvojí znalosti. Také vzhledem k časovému horizontu, kdy zaměstnanci odcházejí a nový zaměstnanci přicházejí.

Dalším návrhem, který by mohl zlepšit asertivitu u řidičů MHD, je návrh na spolupráci se společnostmi TSM kurzy (2024a). Tato společnost poskytuje školení zaměřené na asertivní zvládnání obtížných a stresových situací. Kurzy se zaměřují na techniky zvládnání stresu a konfliktů, mít svůj projev pod kontrolou, což je velmi užitečné pro pracovníky v městské hromadné dopravě. Kurzy jsou vedené, jak osobně, tak také online formou webináře. Společnost TSM kurzy (2024b) pořádá kurzy například v Brně, Hradci Králové, Olomouci, Ostravě, Plzni a dalších městech. Společnost TSM kurzy (2024c) nabízí například kurz s názvem Asertivita v praxi, který by mohl být pro řidiče MHD vhodný. Řidiči by si uvědomili a objasnili svůj asertivní styl jednání, zdokonalili by své komunikační dovednosti v různých vztazích, například ve vztahu podřízený a nadřízený, ale především ve vztahu k cestujícím. Naučili by se lépe čelit manipulativnímu jednání a jiné. Cena konkrétního kurzu za jednotlivce je 2 400 Kč. Tímto školením by se mohla zvýšit úroveň spokojenosti u cestujících a řidiči MHD by získali skvělé zkušenosti a znalosti, které by mohly aplikovat i v osobním životě.

Všechny výše zmíněné školení od společnosti DEKRA Kurzy, školení od společnosti TSM kurzy by bylo vhodné provádět alespoň jednou ročně, s ohledem na vyšší cenové náročnosti těchto kurzů.

Školení jako takové nezaručuje ale dlouhodobou 100% úspěšnost, proto by pro získání zpětné vazby od zákazníků a možnost vhodně nastavit další kurzy bylo dále vhodné vytvořit aplikaci, kde by cestující kromě sledování svého spoje, mohl v případě placení platební kartou nebo MHD kartou, vidět v aplikaci konkrétní DP nebo spoj, kterým aktuálně cestující jede. U daného čísla spoje nebo DP by bylo také hodnocení řidiče z pohledu cestujícího. Toto hodnocení by mohl cestující vyplnit a tím by vznikl kontrolní mechanismus. Tímto způsobem by bylo možné v průběhu času ověřovat, zda školení pro řidiče pomáhají.

3.2 Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace

Dalším ukazatelem kvality je dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Tito respondenti hodnotili, zda mají dostatečný čas

vystoupit, pokud nastoupí do nesprávného DP. Odpovědi byly z více jak poloviny záporné, tudíž z toho plyne, že respondenti nemají dostatečný čas vystoupit, pokud nastoupí do nesprávného DP.

Nejen pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace ale i pro jiné cestující, je důležité, aby v případě, že se taková to situace stane, mohli za včas a bez kritického jednání vystoupit z DP. Bohužel taková to situace se stává pravidelně. Je velmi nepříjemné pro cestujícího, pokud nastane tato situace a cestující je nevidový, má omezenou pohyblivost nebo nemůže například mluvit, aby upozornil řidiče, že potřebuje vystoupit, nebo není schopný jakýmkoli jiným způsobem to řidiči naznačit. V některých případech se může stát, že nedopatřením na jednání cestujícího řidič bohužel nereaguje a cestující tak musí jet o zastávku dál.

Řešením by mohla být spolupráce s organizacemi, které se zaměřují na pomoc osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Takovou organizací je například TyfloCentru (2024a). Tato organizace se specializuje na podporu a asistenci lidem se zrakovým postižením a pomáhá celkově usnadnit různé situace v životě. Organizace poskytuje například technické poradenství, školení v používání PC pomůcek, aktivizační a vzdělávací programy, sociálně právní a pracovně právní poradenství, kurzy práce s počítačem, osobní asistenci a podporu volnočasových aktivit. Pomáhá také s odstraňováním architektonických bariér a nabízí různé jednorázové pomocné služby. Organizace TyfloCentrum (2024b) má své pobočky ve více krajích, jedna z poboček se nachází také v Pardubicích. Myšlenkou řešení je spolupráce této organizace s DPMP, kdy by pověření zaměstnanci TyfloCentra školili řidiče MHD v Pardubicích ohledně postoje a přístupu k osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Další podobné organizace, které také těmto osobám pomáhají, jsou například: Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (2024), Dědina (2024) anebo Bílá pastelka (2024).

Dalším možným řešením by mohlo být prodloužení intervalu, kdy budou v případě nástupu nebo výstupu cestujících, otevřené dveře o delší časový úsek, například na každé zastávce o 10 vteřin budou déle otevřené dveře. Mimo jiné, tato úprava by se musela započítat do jízdního řádu a tím pádem by se celý jízdní řád musel časově poupravit.

Konkrétním praktickým příkladem, jak by to mohlo vypadat, jsou následující obrázek a tabulka. Následující obrázek znázorňuje originální jízdní řád bez změny času. Tabulka znázorňuje aplikovanou změnu času o 10 vteřin na zastávku. Pro názorný příklad bude zobrazena linka 902, tento princip se dá využít pro jakoukoliv linku. Linka 902 slouží pouze jako příklad pro znázornění.

902		Hlavní nádraží - Polabiny,Okrajová - Polabiny,točna - Hlavní nádraží			
MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA V PARDUBICÍCH		dopravce: Dopravní podnik města Pardubic a.s. Teplého 2141, Pardubice PSČ 532 20, tel.: 466 899 111, www.dpmp.cz			
Zastávky + jízdní doba		Pracovní dny 1. 9. - 30. 6. Dny školního vyučování	Pracovní dny 1. 9. - 30. 6. Školní prázdniny	Pracovní dny 1. 7. - 31. 8. Letní prázdniny	Soboty, neděle a svátky
Hlavní nádraží (st. 4)	QJ 0	04 30 45	30 45	30 45	35
Polabiny,Lidická	Q 2	05 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Kpt.Bartoše	Q 3	06 00 08 16 24 32 40 48 56	00 08 16 24 32 40 48 56	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Okrajová	4	07 04 12 20 28 36 44 52	04 12 20 28 36 44 52	00 15 30 45	00 20 40
Karla Šípka	Q 5	08 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,točna	7	09 00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40	00 20 40
Polabiny,Kosmonautů	J 8	10 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Bělehradská	Q 9	11 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Kpt.Bartoše	QJ 11	12 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Lidická	QJ 12	13 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
Polabiny,Albert HM	Q 14	14 00 10 20 30 38 46 54	00 10 20 30 38 46 54	00 15 30 45	00 20 40
Hlavní nádraží	QJ 16	15 02 10 18 26 34 42 50 58	02 10 18 26 34 42 50 58	00 15 30 45	00 20 40
		16 06 14 22 30 40 50	06 14 22 30 40 50	00 15 30 45	00 20 40
		17 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
		18 00 15 30 45	00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40
		19 00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40	00 W 20 W 40 W
		20 00 15 30 45	00 15 30 45	00 20 40	00 W 20 W 40 W
		21 00 20 40	00 20 40	00 20 40	00 W 20 W 40 W
		22 00 20 40	00 20 40	00 20 40	00 YW 20 YW 40 YW
		23 00 30	00 30	00 30	00 YW 30 YW

Poznámky: Upozornění pro cestující - od 20.00 hodin nastupujte do vozidel předními dveřmi.

Všechny spoje na lince jsou zajišťovány nízkopodlažními vozidly W - nejede 24. 12. na Štědrý den
 Q - zastávka je bezbariérově přístupná Y - nejede 31. 12. na Silvestra
 J - Jízdenkový automat

Prázdninový jízdní řád platí ve dnech 23.12.2023-2.1.2024, 2.2.2024, 11.-15.3.2024 a 28.3.2024

Na lince platí tarif MHD v Pardubicích. Informace o tarifu jsou zveřejněny ve vozidlech na lince.

Zpracováno systémem SKELETONB FS software s.r.o.

Obrázek 37 Původní jízdní řád pro linku 902 (autor)

Na obrázku je zobrazena linka 902, která slouží jako náhradní dopravní prostředek po dobu opravy mostu Kapitána Bartoše. Dopravní prostředky u linky 902 jsou hmotnostně uzpůsobeny pro přeježdění přes most Kapitána Bartoše.

Tabulka 2 Upravený jízdní řád pro linku 902

Stanice	čas příjezdu	čas odjezdu - interval 30 vteřin	upravený čas odjezdu o 10 vteřin
Hlavní nádraží (st.4)	7:04:00	7:04:30	7:04:40
Polabiny, Lidická	7:06:10	7:06:40	7:06:50
Polabiny, Kpt. Bartoše	7:07:10	7:07:40	7:07:50
Polabiny, Okrajová	7:08:10	7:08:40	7:08:50
Karla Šípka	7:09:10	7:09:40	7:09:50
Polabiny, točna	7:11:10	7:11:40	7:11:50
Polabiny, Kosmonautů	7:12:10	7:12:40	7:12:50
Polabiny, Bělehradská	7:13:10	7:13:40	7:13:50
Polabiny, Kpt. Bartoše	7:15:10	7:15:40	7:15:50
Polabiny, Lidická	7:16:10	7:16:40	7:16:50
Polabiny, Albert HM	7:18:10	7:18:40	7:18:50
Hlavní nádraží			

Zdroj: Autor (2024)

V tabulce je upravený jízdní řád prodloužený o 10 vteřin na odjezd. Počítá se zde s předpokladem, že dopravní prostředek po příjezdu na zastávku stojí například 30 vteřin. Interval 30 vteřin slouží pouze pro názornou ukázkou. Skutečná doba stání na zastávce se může lišit. Celkový čas strávený na zastávce je započítán do následujících zastávek.

Všeobecným řešením by podle autora mohlo být zajištění bezbariérového vstupu nebo výstupu pro cestující s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Základní myšlenkou je totiž umožnit přístup do dopravního prostředku s minimálním a ideálně žádným počtem bariér, které by překážely osobě s omezenou schopností pohybu nebo orientace pro vstup nebo výstup z dopravního prostředku.

Dále se ve stejné kategorii respondenti vyjadřovali na to, proč nevyužívají MHD. Z průzkumu vyplývá, že respondenti z největší části volili možnost automobilu. Každý respondent se potřebuje dostat na jiné místo a v jiný čas, proto velká část respondentů volí možnost automobilu, ačkoliv provoz automobilu je několika násobně dražší než ježdění v MHD. Tento průzkum byl vymezený pouze na Pardubice a Pardubickou MHD. Zde je velký předpoklad toho, že lidé, kteří využívají automobil místo MHD, k tomu mají důvod buď z hlediska úspory času anebo by rádi využívali MHD, ale tam kam oni potřebují dojet, tak to MHD v daný čas nejedí.

Jedním z řešení, by bylo udělat další a podrobnější průzkum, který by se zaměřil na následující aspekty, které by mohly zodpovědět otázku, proč respondenti využívají automobil.:

- Proč?
- Kdy?
- Kam?

Po zodpovězení na tyto otázky, by se získalo více informací k tomu, aby se mohlo případně navrhnout rozšíření MHD o trasu na potřebná místa, časové možnosti, kdy bude MHD jezdit na tyto místa.

Dále autor práce navrhuje zvážit pořízení několika nových autobusů, které by se mohly použít jak při provozu nočních linek, tak linek i denních. Hlavní důvod této myšlenky, je zlepšit dostupnost a přístupnost do MHD pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Autor práce navrhuje pořízení konkrétně nového typu autobusu značky IVECO BUS (2024b) modelové řady URBANWAY, který je vhodnější spíše pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace a pro osoby s nadměrným nebo větším zavazadlem. Jsou zde samozřejmě místa i pro běžného cestujícího. V prostoru vozidla je uprostřed znatelný prostor pro osoby na vozičku anebo pro odklad nadměrných zavazadel. Tento typ autobusu se vyrábí ve více variantách, jak délky, tak také i typu paliva. Z pohledu autora by bylo nejvýhodnější pořídit autobus na Hybridní pohon vzhledem k úspoře paliva už od první fáze nastartování v depu až po návrat vozidla zpět do depa. Hybrid se vyrábí v délce 10,5 metrů; 12 metrů a 18 metrů. Je vybaven jak dostatečným komfortem pro cestující, co se týče během jízdy, tak také má nové elektrické zásuvky pro nabíjení mobilních telefonů přes konektor USB. Podobně je na tom autobus značky TURANCAR ISUZU (2024), modelové řady Novo City Life, který ovšem už DPMP vlastní.

Následující obrázky ukazují typy autobusů a jejich vnitřní prostor.



Obrázek 38 Iveco Urbanway (IVECO BUS, 2024)

Na tomto obrázku je již zmíněný autobus značky a typu IVECO Urbanway, který umožňuje přepravu osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace.



Obrázek 39 Iveco Urbanway, část vnitřního prostoru (IVECO BUS, 2024)

Na tomto obrázku je vyfocená část vnitřního prostoru od zadní části po přední část. Zde je vidět přizpůsobení osobě na vozíčku nebo osobě s omezenou schopností pohybu či orientace.



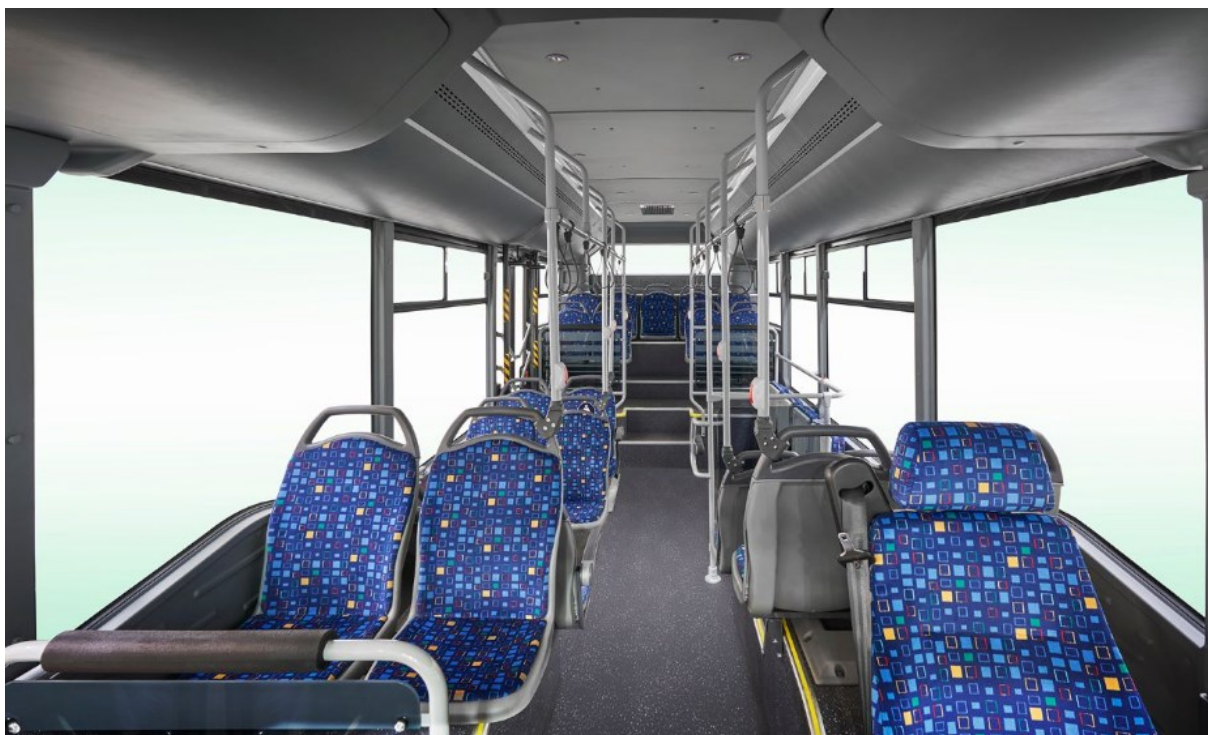
Obrázek 40 Iveco Urbanway, druhá část vnitřního prostoru (IVECO BUS, 2024)

Na tomto obrázku je zobrazena druhá část vnitřního prostoru vyfocena ze přední části autobusu. Zde je část středního prostoru v autobusu společně s přizpůsobením pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Tlačítka pro usnadnění výstupu z dopravního prostředku. Rám zejména ve střední části u oken pro pohodlnější a bezpečnější cestování pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Ve vnitřní části se nachází také podélné LED osvětlení a mimo jiné i obrazovka pro lepší informovanost cestujících například na aktuální a příští zastávku. Kromě těchto věcí je na obrázku vidět i nabíjení pro chytré telefony přes USB, což spíše patří do komfortní části. Z obrázků je patrné, že autobus Iveco Urbanway má méně míst k sezení a je uzpůsoben spíše pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.



Obrázek 41 Isuzu Novo Citi Life (Turancar Isuzu, 2024)

Na obrázku je zobrazen autobus Isuzu Novo Citi Life, který je také přizpůsoben pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.



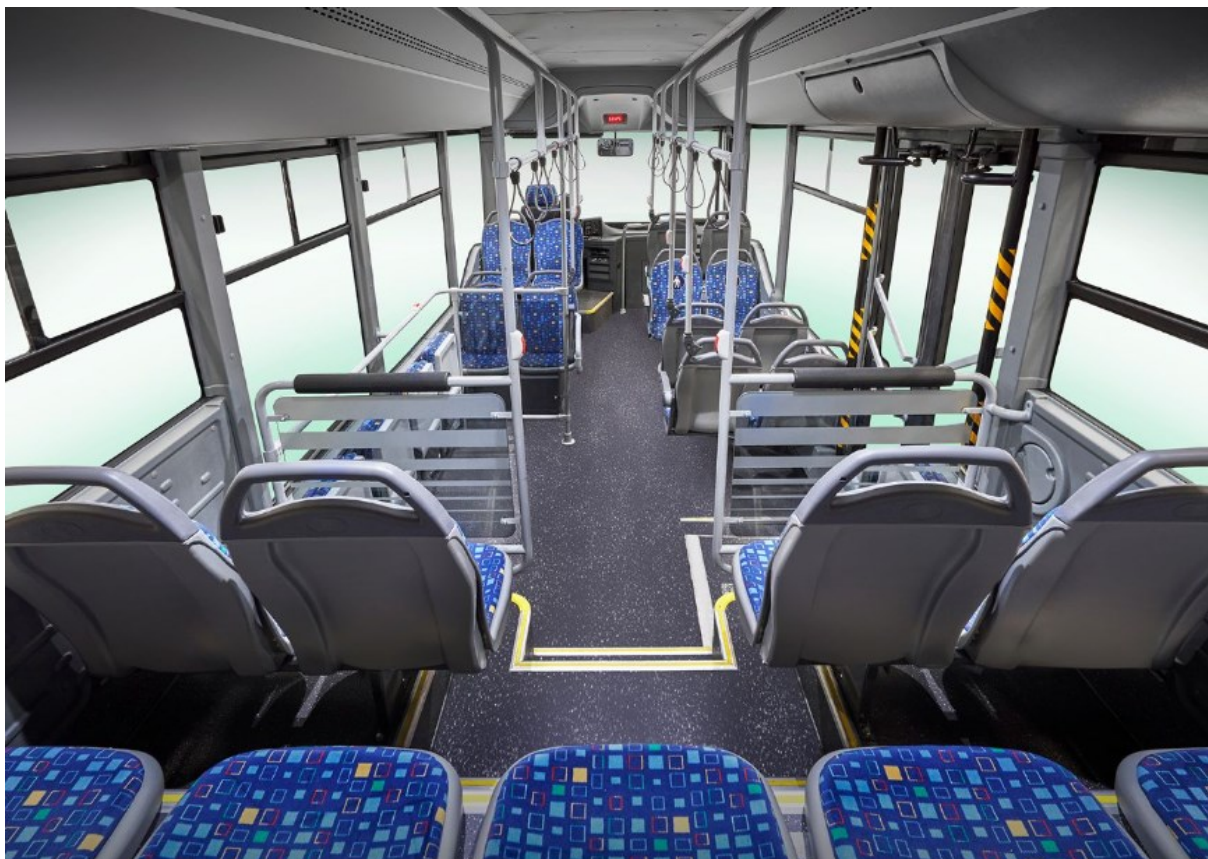
Obrázek 42 Isuzu Novo Citi Life, část interiéru (Turancar Isuzu, 2024)

Na tomto obrázku je vidět část interiéru ze přední části do zadní části autobusu. Autobus má mnohem více míst k sezení než přechází autobus značky Iveco.



Obrázek 43 Isuzu Novo Citi Life, uzpůsobení interiéru pro vozíčkáře (Turancar Isuzu, 2024)

Na obrázku je vidět přizpůsobení pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Je zde místo pro osobu na vozičku, ale je zde také vidět několik sklápěcích sedadel, které mohou využít osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.



Obrázek 44 Isuzu Novo Citi Life, pohled ze zadní části v interiéru (Turancar Isuzu, 2024)

Obrázek ukazuje pohled ze zadní části autobusu do přední části. Na obrázku je vidět přizpůsobení pro osoby, které budou po dobu jízdy ve stoje. Tím je myšleno několik gumových madel a také zábradlí pro přidržení rovnováhy.

3.3 Komfort

Mezi další podstatné ukazatele patří komfort. Respondenti v dotazníkovém šetření hodnotili, jak jsou spokojeni s komfortem v MHD konkrétně u faktorů jako jsou: pohodlné sedačky, odkládací prostor a místo na nohy. Celkové výsledky byly průměrné, ale bylo by vhodné zapracovat na zlepšení spokojenosti u odkládacího prostoru, který byl hodnocen hůře.

Odkládací prostor

Pokud si cestující, potažmo zákazník, vybírá dopravní prostředek, kterým bude cestovat, tak mezi první a velice důležité faktory patří také odkládací prostor například pro objemnější anebo velikostně běžná zavazadla. Je to jedna z důležitých věcí, která ovlivní cestujícího

a v případě negativního výsledku může cestující zvolit jiný způsob dopravy, i kdyby ten způsob měl být několika násobně dražší.

Na základě toho, že v Pardubicích je většina DP nízkopodlažních, tak je nemožné mít objemnější zavazadla pod prostorem pro cestující, jak je to u některých meziměstských a dálkových autobusů například. Řešením by bylo přizpůsobit pro objemnější zavazadla střední prostor v MHD pro cestující, tím způsobem, že by se nainstalovaly gumové zarážky případně odnímatelné kovové zábradlí uzpůsobené pro objemnější zavazadlo.

Autor práce navrhuje zvážit pořízení několika nových autobusů, které by se mohly použít jak při provozu nočních linek, tak i linek denních. Vzhledem ke komfortu by autor uvažoval o pořízení autobusu značky Mercedes-Benz (2024) modelové řady eCitaro ve variantě 3 dveře. Je to nový elektrický nízkopodlažní autobus s dojezdem až 320 km, ale je s ohledem na dnešní dobu modernizovaný a má vyspělejší bezpečnostní systémy. V komfortním hledisku je velice přínosný k cestujícím, jak v ohledu teploty ve vozidle, tak v komfortu během cesty, také má nové elektrické zásuvky pro nabíjení mobilních telefonů přes konektor USB. Jsou přizpůsobeny pro jízdu v nočních hodinách, to znamená, že autobus má zabudované příjemné noční osvětlení interiéru. Maximální počet cestujících je omezen na 88 osob.



Obrázek 45 Mercedes Benz model eCitaro (Mercedes Benz Bus, 2024)

Na obrázku je vidět autobus Mercedes Benz modelu eCitaro, který je poháněn elektrickým, respektive akumulátorovým pohonem. Na obrázku je zobrazena pouze 2 dveřová verze.



Obrázek 46 Mercedes Benz eCitaro interiér (Mercedes Benz Bus, 2024)

Na obrázku je pohled na interiér autobusu. Autobus převládá moderními prvky a přizpůsobenými komfortními sedadly pro pohodlné sezení.



Obrázek 47 Mercedes Benz eCitaro, odkládací prostor (Mercedes Benz Bus, 2024)

Ve vnitřní části vozidla je také odkládací prostor pro určitá zavazadla, která si zde mohou cestující odložit. Odkládací prostor tohoto typu se nachází za některými sedadly.



Obrázek 48 Mercedes Benz eCitaro, vnitřní osvětlení (Mercedes Benz Bus, 2024)

Mercedes Benz eCitaro nabízí také příjemné vnitřní osvětlení pro jízdu v noci. Je uzpůsobeno tak, aby cestující viděl kudy se pohybuje. Osvětlení je důležité při nočních hodinách zejména při nastupování nebo vystupování z dopravního prostředku.

3.4 Zhodnocení návrhů

Konkrétní řešení návrhů u každého oddílu jsou konstruována tak, aby se zlepšila úroveň spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Dopravní podnik města Pardubic byl zvolen pro tuto práci z důvodu početného a pravidelného využívání MHD obyvateli města Pardubic. Mimo jiné DPMP značně konkuruje individuální automobilové dopravě.

V oddílu Péče o zákazníka byla navržena pravidelná školení na otázku Jízdního stylu řidiče MHD. Školení jsou různého typu a zaměřují se na odlišné aspekty, které by mohly zlepšit jízdní styl řidiče. Tato školení by prováděla společnost DEKRA Kurzy. Jak již bylo zmíněno, těch aspektů, které ovlivňují jízdní styl řidiče je více. Tudíž by těch školení bylo několik. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka provozní náklady na pravidelné školení řidičů MHD. Z hlediska sociálního měřítka po správném zaškolení řidičů a nasbírání znalostí, které získají řidiči, by se měla zlepšit úroveň spokojenosti z hlediska sociálního a také by se měl zlepšit jízdní styl řidiče. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že řidiči

MHD nedostatečně nasbírají získané dovednosti a znalosti a nevyužijí je v plné míře. Tím by se úroveň spokojenosti se stylem jízdy řidiče MHD nezlepšila.

V oddílu Péče o zákazníka byla navržena, na otázku jízdního stylu řidiče MHD, spolupráce se společností MBK Consulting. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka provozní náklady na proškolení řidičů MHD. Z hlediska sociálního měřítka po správném proškolení řidičů a nasbírání znalostí, které získají řidiči, by se měla zlepšit úroveň spokojenosti z hlediska sociálního. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že řidiči MHD nedostatečně nasbírají získané dovednosti a znalosti a nebudou je aplikovat v plné míře anebo je budou aplikovat špatným způsobem.

Ve stejném oddílu bylo navrženo pravidelné školení a spolupráce se společností TSM kurzy. Tato společnost by mohla přispět ke zlepšení úrovně spokojenosti se stylem jízdy řidiče MHD. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka provozní náklady na pravidelné školení řidičů MHD. Z hlediska sociálního měřítka po správném proškolení řidičů a nasbírání znalostí, které získají řidiči, by se měla výrazně zlepšit úroveň spokojenosti. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že řidiči MHD nedostatečně nasbírají získané dovednosti a znalosti a nebudou je aplikovat dostatečně. V horším případě by znalosti dovednosti mohli aplikovat špatným způsobem.

Ve stejném oddílu byl zmíněn a navržen kontrolní prvek, který by umožnil monitoring změn a vyhodnocení, zda se zmíněná školení pro zlepšení jízdního stylu řidiče MHD vyplácí. Kontrolní prvek by byl realizován formou online aplikace. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka značné investiční náklady na vytvoření a zprovoznění aplikace a dále by s ním byly spojeny náklady provozní na správu aplikace a vyhodnocování výsledků. Z hlediska sociálního by aplikace měla přispět ke zlepšení úrovně spokojenosti. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že cestující by mohli odpovídat nepravdivě. Investice do aplikace by nemusela být efektivní také v případě, že cestující by nemuseli být ochotni si stáhnout tuto aplikaci a hodnotit v ní.

V oddílu Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace respondenti odpovídali na to, zda mají cestující dostatečný čas vystoupit v případě nastoupení do špatného dopravního prostředku. Vzhledem k výsledku bylo navrženo opatření týkající se spolupráce se společností TyfloCentrum a případně dalšími organizacemi zaměřenými na osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka určité provozní náklady na proškolení řidičů MHD k tomu, aby získali znalosti a uměli aplikovat to, jak být nápomocni osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Z hlediska sociálního měřítka po

správném proškolení řidičů a nasbírání znalostí, které získají řidiči, by se měla výrazně zlepšit úroveň spokojenosti z hlediska sociálního a také by se měla zlepšit spokojenost výrazně u lidí s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že by řidiči MHD nedosáhli žádoucího výsledku při přebírání dovedností a znalostí anebo by je využili ve své praxi je v plném rozsahu, to by mělo za následek stagnaci úrovně spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

Dalším návrhem, v oddílu Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, by bylo prodloužení intervalu v případě nástupu a výstupu cestujících. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka provozní náklady na úpravu jízdnicích řádů MHD a přizpůsobení se tomu. Z hlediska sociálního měřítka by se měla zlepšit úroveň spokojenosti zejména u osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Negativní dopad v tomto případě by mohl souviset s tím, že prodloužený interval nebude dostačující anebo v opačném případě, by si mohli někteří cestující stěžovat na dlouhou dobu stání MHD na zastávce.

Dále byl v oddílu Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, navržen další a podrobnější průzkum na to, proč část respondentů využívá osobní automobil místo MHD. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka finanční a časové náklady na vytvoření správně zaměřeného průzkumu. Z hlediska sociálního měřítka by se po dokončení průzkumu a aplikování jistých řešení měla zlepšit úroveň spokojenosti s MHD a mělo by být méně respondentů, kteří by využívali osobní automobil. Negativní dopad by v tomto případě mohl souviset s tím, že i dále po aplikování jistých řešení by nebyla část respondentů, kteří jezdí automobilem a řešení by tím pádem bylo nedostačující. V tomto případě se jedná ze strany autora o námět k dalšímu průzkumu a návrhům a jejich podrobnější zpracování není součástí bakalářské práce.

Posledním návrhem v oddílu Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace bylo pořízení několika nových autobusů značky IVECO Urbanway a ISUZU Novo City Life. Tyto autobusy jsou navrženy pro zlepšení úrovně spokojenosti u cestujících s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka vysoké počáteční finanční investice na pořízení těchto autobusů. Konkrétní finanční částka by samozřejmě záležela na počtu autobusů, volitelné výbavě a jiných parametrech, ale přibližně by se mohla částka pohybovat kolem několika milionů Kč za jeden autobus. Z hlediska sociálního měřítka by se po koupi těchto zmíněných autobusů a běžného zaškolení řidičů na daný typ autobusu, měla zlepšit úroveň spokojenosti s MHD u osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Negativní dopad by v tomto

případě mohl souviset s tím, že i po koupi a provozování těchto autobusů se nezvýší spokojenost u cestujících s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

V předchozím oddílu bylo navrženo řešení na téma Komfort. Řešením by bylo pořízení nových dopravních prostředků, konkrétně autobusů. Konkrétně se jedná o elektrický autobus Mercedes Benz eCitaro. Tento návrh by nesl v rámci ekonomického měřítka vysoké počáteční finanční investice na pořízení těchto autobusů. Konkrétní finanční částka by samozřejmě záležela na počtu autobusů, volitelné výbavě a jiných parametrech, ale přibližně by se mohla částka pohybovat kolem několika milionů Kč za jeden autobus. Nicméně je možné zmínit finanční možnosti, jak by bylo realizovatelné pořízení dopravních prostředků.

Způsobů, jakými by se dalo na dopravní prostředky dosáhnout, je hned několik. Počínaje od pořízení dopravního prostředku na leasing, úvěr od finanční instituce, sponzorství či reklama, kdy by mohl DPMP uzavřít smlouvy s reklamními společnostmi, které by umístili reklamní bannery na dopravní prostředky a výměnou za tento poskytnutý prostor by byla finanční odměna, pomocí které by se za nějakou dobu mohlo dosáhnout na pořizovací cenu dopravních prostředků. Za předpokladu, že DPMP nedosáhne na pořizovací cenu dopravních prostředků z vlastních financí, je možné si zažádat o dotaci jako DPMP od Evropské unie (2024), kde mají aktuálně otevřené programové období pro podání žádosti na dotaci. Programové období je od roku 2021 do 2027. Postup pro podání žádosti je následující, po výběru dopravního prostředku se musí najít konkrétní dotační program, na ten se musí podat žádost, poté řídicí orgán musí žádost posoudit dle přiměřených kritérií, poté je žadatelem následně podepsána smlouva, která podrobně stanoví podmínky realizace projektu. Jako dalším krokem je žádost o platbu podaná řídicímu orgánu nebo zastupující instituci, tím se získají potřebné peníze. Dále je nutné předložit, že výdaje na projekt odpovídají podmínkám obsaženým v podepsané smlouvě. Je nutné dbát na správný postup a dodržovat předepsaná pravidla, jelikož může kdykoliv přijít kontrola a vyžadovat dokumenty k administrativě nebo k projektové dokumentaci. Další krok, který je nutné dodržet, je publikace projektu, Každý příjemce, který získá finanční podporu Evropské unie, musí zveřejnit informace o pomoci tohoto projektu. Poslední podmínku, kterou je nutné dodržet, je udržitelnost projektu v některých případech alespoň 5 let naživu. V krajním případě za nedodržení této podmínky by mohlo být vyžadováno vrácení jen části nebo i celé dotace zpět.

Z hlediska sociálního měřítka po koupi autobusů a samozřejmě běžného seznámení řidičů s ovládáním a řízením jednotlivých autobusů, by se měla výrazně zlepšit úroveň spokojenosti z hlediska sociálního u cestujících, kteří konkrétní typ autobusu vyžadují ke zvýšení úrovně jejich spokojenosti s MHD. Negativní dopad by v tomto případě mohl souviset

s tím, že i dále koupí a provozováním těchto autobusů značky Mercedes Benz se nezvýší úroveň spokojenosti komfortu u cestujících.

Realizovatelnost a posouzení těchto návrhů záleží zejména na rozhodnutí DPMP. Všechny návrhy jsou koncipovány tak, aby byly realizovatelné.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala průzkumem spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. Cílem práce bylo, s využitím výsledků analýzy současného stavu, navrhnout změny, které mohou zlepšit úroveň spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích.

Dnešní doba klade důraz na to, aby lidé, respektive cestující, byli spokojeni s MHD a tím pádem častěji a s nadšením využívali MHD k uspokojení svých potřeb a požadavků. Z tohoto důvodu by měl každý dopravní podnik pravidelně zjišťovat na základě průzkumu, kdo jsou jejich zákazníci a následně těm zákazníkům potažmo cestujícím se přizpůsobovat v ohledu jejich požadavků, potřeb nebo přání.

Bakalářská práce byla rozdělena do tří kapitol. V první kapitole se jednalo o teoretické vymezení aspektů spokojenosti cestujících. V této kapitole bylo vymezeno několik ukazatelů kvality, které byly zaměřeny na spokojenost cestujících s MHD. První kapitola mimo jiné definuje kvantitativní a kvalitativní metodu výzkumu spokojenosti. V práci byla využita kvantitativní metoda výzkumu pro dotazníkové šetření.

Ve druhé kapitole byla provedena analýza faktorů spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích. V této kapitole bylo později provedeno dotazníkové šetření pomocí on-line dotazníku, jehož respondenti byly obyvatelé Pardubic, případně cestující v MHD v Pardubicích. Po dokončení dotazníku, distribuci a sběru dat, následovalo vyhodnocení výsledků. Výsledky uskutečněného průzkumu byly znázorněny kombinací různých grafů.

Ve třetí kapitole byly provedeny návrhy opatření na základě uskutečněného dotazníkového šetření, které měly za cíl zlepšit některé nejhůře hodnocené oblasti, případně zlepšit a rozvinout oblasti kladně hodnocené.

Návrhy opatření se týkaly oddílu Péče o zákazníka a jeho parametrů jako například: Zlepšení stylu jízdy řidičů, kdy bylo doporučeno se zaměřit na kurzy a školení Bezpečné jízdy, Stress management, Defenzivní jízdy a kurz na Prevenci proti únavě. Všechny tyto kurzy by zajišťovala společnost DEKRA Kurzy. Dále bylo navrženo řešení na zlepšení měkkých dovedností, což jsou například komunikační dovednosti řidičů, na které bylo navrženo školení od společnosti MBK Consulting. Autor také zohlednil v návrhu cenu a četnost opakování těchto školení.

V dalším návrhu se autor práce zaměřil na školení na zlepšení asertivního chování a zvládání obtížných a stresových situací. Autor opět zmínil cenové možnosti a také zmínil místa, kde se tyto školení pořádají pod jménem společnosti TSM kurzy.

Další návrhy byly navrženy v oddílu Dostupnost a přístupnost v dopravě pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, kdy se autor práce zaměřil na to, aby se těmto osobám lépe cestovalo a nemuseli překonávat různé překážky. Autor práce navrhl organizaci Tyflocentrum, která pomáhá osobám se zrakovým postižením a specializuje se na podporu a asistenci těmto lidem v různých situacích během jejich života. Autor práce také zmínil organizace, které jsou stejného zaměření, například: SONS, Dědina, Bílá pastelka. Autor práce navrhl spolupráci DPMP s těmito organizacemi, aby pověřené osoby školily řidiče MHD ohledně postoje a přístupu k osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

Autor práce se v dalším návrhu zaměřil na způsob kontrolování účinnosti navržených školení formou online aplikace, kdy by cestující mohl hodnotit celkovou spokojenost s řidičem MHD v tom daném dopravním prostředku. Na základě výsledků hodnocení by se dalo posoudit, zda navrhované školení pomáhají zlepšit úroveň spokojenosti se stylem jízdy řidiče MHD či nikoliv.

Dále autor práce se zaměřil na vytvoření návrhu, který spočívá v prodloužení času, kdy dopravní prostředek o určitý interval bude déle čekat na zastávce, kvůli osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Autor práce se snažil tento pouze názorný interval započítat do jízdního řádu a celý jízdní řád tomu přizpůsobit.

V dalším návrhu autor se zaměřil na to, proč lidé volí jiný dopravní prostředek, příkladem je osobní automobil. Návrh se týkal uskutečnění dalšího průzkumu zaměřeného na důvody respondentů, proč jezdí automobilem. Z výsledku, který by se získal, by bylo snadnější zjistit, z jakého důvodu někteří lidé využívají automobil a nevyužívají MHD. Na základě tohoto výsledku by poté bylo snazší navrhnout opatření pomocí kterého by respondenti využívali MHD.

V dalším návrhu se autor práce zaměřil na pořízení několika autobusů, které jsou přizpůsobeny pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Autor práce navrhl tyto autobusy: Iveco Urbanway, ISUZU Novo Citi Life.

Poslední problematikou, na kterou autor práce navrhoval opatření, byl Komfort. Zde autor práce navrhoval na zlepšení odkládacího prostoru instalaci gumových zárážek nebo zábradlí do dopravního prostředku.

Ve stejném oddílu autor práce navrhl pořízení elektrického autobusu, který je značně přizpůsobený pro pohodlí cestujících. Autor práce popsal konkrétní vhodné prvky v autobusu Mercedes Benz eCitaro, který je určen pro komfortnější cestování.

Na závěr by rád autor podotkl, že některé návrhy vyžadují další průzkum zaměřený na konkrétní problém. Po vyhodnocení výsledků potřebných průzkumů je možné uvažovat

o konkrétním a přesnějším řešení nebo návrhu. Naopak u jiných návrhů si autor práce myslí, že jsou časově realizovatelné, ale bude to nějaký čas trvat, než se konkrétní návrhy přizpůsobí a začnou se aplikovat. Samozřejmě je třeba počítat s tím, že některé návrhy k realizaci budou vyžadovat značné investiční náklady.

POUŽITÁ LITERATURA

BÍLÁ PASTELKA, 2024. O sbírce. *Bílá pastelka* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: <https://www.bilapastelka.cz/osbirce/>

BRIDGMAN, Todd, Stephen CUMMINGS a John BALLARD, 2019. Who Built Maslow's Pyramid? A History of the Creation of Management Studies' Most Famous Symbol and Its Implications for Management Education. *Academy of Management Learning & Education* [online]. **18**(1), 81-98 [cit. 2024-05-29]. ISSN 1537-260X. Dostupné z: doi:10.5465/amle.2017.0351

CRISCI, Anna; Antonello, D'AMBRA a Angelo, PALETTA, 2014. A Panel Data Approach to Evaluate the Passenger Satisfaction of a Public Transport Service. *Procedia Economics and Finance*. [online]. Roč. 17, s. 231-237 [cit. 2024-03-205]. ISSN 22125671. Dostupné z: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00708-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00708-4)

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2024a. Věkové složení obyvatel – základní věkové skupiny (časová řada). *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=DEM02&z=T&f=TABULKA&katalog=33156&str=v67&u=v67__VUZEMI__100__3093

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2024b. Databáze demografických údajů za vybraná města ČR. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-05-28]. ISSN 2571-3035. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/databaze-demografickych-udaju-za-vybrana-mesta-cr>

ČSN EN 13816, 2003. *Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření*. Praha: Český normalizační institut. Třídící znak 66771.

DĚDINA, 2024. O nás. *Dědina* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: <https://dedina.cz/o-nas/>

DEKRA KURZY, 2024a. Školení řidičů nákladních vozidel, autobusů a speciálních vozidel. *Dekra kurzy* [online]. [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.dekrakurzy.cz/kategorie/skoleni%20ridicu%20nakladnich%20vozidel%20a%20a%20utobusu>

DEKRA KURZY, 2024b. Defenzivní jízda. *Dekra kurzy* [online]. [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.dekrakurzy.cz/skoleni/defenzivni-jizda>

DEKRA KURZY, 2024c. Stres v dopravě. *Dekra kurzy* [online]. [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.dekrakurzy.cz/skoleni/stres-v-doprave>

DEKRA KURZY, 2024d. Prevence únavy. *Dekra kurzy* [online]. [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.dekrakurzy.cz/skoleni/prevence-unavy>

DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, 2024a. Struktura vozidel MHD k 31.12.2023. *Dopravní podnik města Hradec Králové* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: https://www.dpmhk.cz/180/Struktura_vozidel_MHD_k_31_12_2023/

DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, 2024b. Výroční zprávy. *Dopravní podnik města Hradec Králové* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: https://www.dpmhk.cz/53/Vyrocní_zpravy/

DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, 2024c. Úvod. *Dopravní podnik města Hradec Králové* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmhk.cz/>

- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, 2024d. Přeprava osob na vozíku pro invalidy. *Dopravní podnik města Hradec Králové* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: https://www.dpmmhk.cz/38/Preprava_osob_na_voziku_pro_invalidy/
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024a. Základní informace. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/o-nas/zakladni-informace.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024b. Vozový park. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/o-nas/vozovy-park.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024c. Výroční zprávy. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/o-nas/vyrocnizpravy.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024d. Jízdní řády. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/vyhledat-spojeni.html?active-tab=timeTables>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024e. Schéma sítě MHD Pardubice. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/schema-site-mhd-pardubice.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024f. Linka 902. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/jizdni-rady/902-43.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024g. Linka 906. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/jizdni-rady/906-44.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024h. Schéma nočního provozu. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/schema-nocniho-provozu.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024i. Linka 910. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/jizdni-rady/910-38.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024j. Tarif jízdného MHD. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/cestovani-mhd/tarif-jizdneho-mhd.html>
- DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA PARDUBICE, 2024k. Vyhledávač spojení. *Dopravní podnik města Pardubice* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.dpmp.cz/>
- DOTACE EVROPSKÉ UNIE, 2024. 10 kroků k získání dotace. *Dotace Evropské unie* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.dotaceu.cz/cs/jak-ziskat-dotaci/10-kroku-k-ziskani-dotace>
- DRDLA, Pavel, 2018. *Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu*. Vydání: 2. upravené. Pardubice: Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera. ISBN 978-80-7560-189-6.
- DRDLA, Pavel, 2014. *Osobní doprava regionálního a nadregionálního významu*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera. ISBN 978-80-7395-787-2.

- FAŽUNOVÁ, Zuzana, 2007. *Kvalita života*. Praha. Diplomová práce. Filozofická fakulta University Karlovy.
- FORET, Miroslav, 2008. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Praxe manažera. Brno: ComputerPress. ISBN 978-80-251-2183-2.
- FOUSEK, Martin, 2004. Cenové prahy odhalují myšlení zákazníků. *Hospodářské noviny* [online]. [cit. 2024-06-19]. ISSN 2787-950X. Dostupné z: <https://hn.cz/c1-15147950-cenove-prahy-odhaluji-mysleni-zakazniku>
- GROMULE, Vaira; Irina Yatskiv, JACKIVA a Juris, PĚPULIS, 2017. Safety and Security of Passenger Terminal: the Case Study of Riga International Coach Terminal. *Procedia Engineering*. [online]. Roč. 178, s. 147-154 [cit 2024-03-205]. ISSN 18777058. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.01.080>
- HAGUE, Paul N, 2003. *Průzkum trhu: příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů*. Praha: Computer Press, Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-917-8.
- HODAČOVÁ, Lenka, 2007. *Mozek, emoce a spokojený život*. Psychologie dnes. Roč. 13, číslo 2, str. 48-5. ISSN: 1212-9607.
- IVECO BUS, 2024a. Bus Design Center. *Iveco bus* [online]. [cit. 2024-05-27]. Dostupné z: <https://www.ivecocr.cz/>
- IVECO BUS, 2024b. Urbanway. *Iveco bus* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.ivecocr.cz/clanek/urbanway>
- JARKOVSKÝ, Petr, 2023. Generace Z více preferuje udržitelnou módu, sdílenou zelenou dopravu či lokální produkty a služby. Podpoře lokální ekonomiky pomáhá i popularita komunit a využití sociálních sítí. *Aspen. Pr. Public relations a consulting* [online]. [cit. 2024-05-29]. Dostupné z: <https://pressroom.aspen.pr/accenture/tiskove-zpravy/generace-z-vice-preferuje-udrzitelnou-modu-sdilenou-zelenou-dopravu-ci-lokalni-produkty-a-sluzby-podpore-lokalni-ekonomiky-pomaha-i-popularita-komunit-a-vyuziti-socialnich-siti>
- JUSTICE, 2024. Veřejný rejstřík a Sběrka listin. *Justice* [online]. [cit. 2024-06-11]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=426116&typ=UPLNY>
- KEBZA, Vladimír, 2005. Psychosociální determinanty zdraví. Vyd. 1. Praha: Academia. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
- KOTLER, Philip a KELLER, Kevin Lane, 2013. Marketing management. Překlad Tomáš Juppa a Martin Machek. [4. vyd.]. Praha: Grada. 814 s. ISBN 978-80-247-4150-5
- KOZEL, Roman, 2006. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada. Expert. ISBN 80-247-0966-x.
- KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ and Hana SVOBODOVÁ. 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada. Expert. ISBN 978-80-247-3527-6.
- LÄTTMAN, Katrin, Lars E. OLSSON a Margareta FRIMAN, 2018. A new approach to accessibility – Examining perceived accessibility in contrast to objectively measured accessibility in daily travel. *Research in Transportation Economics* [online]. **69**, 501-511 [cit. 2024-05-29]. Dostupné z: doi: 10.1016/j.retrec.2018.06.002
- MBK CONSULTING, 2024. Komunikační dovednosti. *Mbk Consulting* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.mbk.cz/skoleni/komunikacni-dovednosti#description>

MERCEDES-BENZ, 2024. Models. *Mercedes-Benz* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: https://www.mercedes-benz-bus.com/cs_CZ/models/ecitaro/comfort-and-design/comfort-passenger.html

MINISTERSTVO FINANČÍ ČESKÉ REPUBLIKY, 2023. Cenový věstník 16/2023. *Ministerstvo financí České republiky* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/kontrola-a-regulace/cenova-regulace-a-kontrola/cenovy-vestnik/2023/cenovy-vestnik-16-2023-54120>

MOJŽÍŠ, Vlastislav, 2003. *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. Praha: Institut Jana Pernera. ISBN 80-86530-09-4.

MOJŽÍŠ, Vlastislav, Milan, GRAJA a Pavel, VANČURA, 2008. *Integrované dopravní systémy*. Praha: Powerprint. ISBN 978-80-904011-0-5.

MOLKOVÁ, Tatiana, 2013. *Kvalita dopravních a přepravních procesů: studijní opora*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-640-0.

NOVÁKOVÁ, Tereza, 2018. *Průzkum spokojenosti cestujících s MHD v Pardubicích*. Pardubice. Bakalářská práce. Dopravní fakulta Jana Pernera.

NOVÝ, Ivan a Jörg, PETZOLD, 2006. *(Ne)spokojený zákazník – náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. Manažer. Praha: Grada. ISBN 80-247-1321-7.

OLECKÁ, Ivana a Kateřina, IVANOVÁ, 2010. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc. ISBN 978-80-87240-33-5.

PARDUBICE, 2024. Cena dlouhodobého jízdného MHD v Pardubicích zůstane zachována. *Pardubice* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: <https://pardubice.eu/cena-dlouhodobeho-jizdneho-mhd-v-pardubicich-zustane-zachovana>

PARDUBICKÝ DENÍK, 2023. Město rozhodlo. Podívejte se, jak bude vypadat nový most kapitána Bartoše. *Pardubický deník* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: https://pardubicky.denik.cz/zpravy_region/pardubice-most-kapitana-bartose-vizualizace.html

PŘIBOVÁ, Marie a kol, 1996. *Marketingový výzkum v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada. 238 s. ISBN 80-7169-299-9.

RONG, Rui, et al., 2022. Impact analysis of actual traveling performance on bus passenger's perception and satisfaction. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. [online] roč. 160, s. 80-100 [cit. 2024-03-05]. ISSN 09658564. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.03.029>.

SJEDNOCENÁ ORGANIZACE NEVIDOMÝCH A SLABOZRÁKÝCH ČR, 2024. O nás. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online]. [cit. 2024-06-19]. Dostupné z: <https://www.sons.cz/onas>

SMOLKA, Roman 2024. Ústní sdělení (absolvent DFJP, Studentská 95, Cihelna, Stavařov) dne 13.5. 2024

ŠIROKÝ, Jaromír a kolektiv 2014. *Technologie dopravy*. 2. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-852-7.

ŠTÁBL, Robert, 2021. *Kvalita služeb MHD v Pardubicích a Hradci Králové z pohledu cestujících*. Pardubice. Diplomová práce. Dopravní fakulta Jana Pernera.

TSM KURZY, 2024a. Nabídka kurzů. *TSM kurzy* [online]. 2024 [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.tsmkurzy.cz/kurzy/>

- TSM KURZY, 2024b. Školící prostory. *TSM kurzy* [online]. 2024 [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.tsmkurzy.cz/skolici-prostory/>
- TSM KURZY, 2024c. Rozvoj osobnosti, komunikační dovednosti. *TSM kurzy* [online]. 2024 [cit. 2024-06-10]. Dostupné z: <https://www.tsmkurzy.cz/kurzy/rozvoj-osobnosti-komunikacni-dovednosti/12-asertivita-v-praxi-p.html>
- TURANCAR ISUZU, 2024. Isuzu Novo City Life. *Turancar Isuzu* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://www.iszubus.cz/autobusy/novo-citi-life>
- TYFLOCENTRUM, 2024a. Poslání. *TyfloCentrum* [online]. [cit. 2024-06-09]. Dostupné z: <https://www.tyflocentrum.cz/poslani.php>
- TYFLOCENTRUM, 2024b. TyfloCentrum Pardubice. *TyfloCentrum* [online]. [cit. 2024-06-09]. Dostupné z: <https://www.tyflocentrum.cz/pardubice/index.php>
- VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina, RYGLOVÁ, 2017. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Manažer. Praha: Grada. ISBN isbn978-80-247-5021-7.
- VAN HAGEN, Mark a Niels Van OORT, 2019. Improving Railway Passengers Experience: Two Perspectives. *Journal of Traffic and Transportation Engineering*. [online]. Roč. 7, č. 3. [cit. 2024-03-05]. ISSN 23282142. Dostupné z: <https://doi.org/10.17265/2328-2142/2019.03.001>
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava, 2014. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Manažer. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5037-8.
- ZÁKLADNÍ ŠKOLA A PRAKTICKÁ ŠKOLA SVÍTÁNÍ, 2024. Charakteristika školy. *Základní škola a Praktická škola Svítání* [online]. [cit. 2024-05-28]. Dostupné z: <https://svitani.cz/charakteristika-skoly/>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Graficky zpracovaný plán průzkumu	39
Tabulka 2	Upravený jízdní řád pro linku 902	76

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Teoretický rámec skutečného výkonu na palubě, vnímání cestujících a celkové spokojenosti	15
Obrázek 2	Pyramida kvality faktorů ve veřejné dopravě	16
Obrázek 3	Kvalitativní dimenze seřazené dle důležitosti.....	17
Obrázek 4	Proces výběru respondentů	30
Obrázek 5	Postup tvorby dotazníku.....	34
Obrázek 6	Členění otázek dle jejich funkce	34
Obrázek 7	Členění otázek dle variant jejich odpovědí	35
Obrázek 8	Základní metody sběru primárních dat	36
Obrázek 9	Pohlaví	40
Obrázek 10	Účel využívání MHD	41
Obrázek 11	Kategorizace cestujících	42
Obrázek 12	Spokojenost se stylem jízdy MHD.....	43
Obrázek 13	Čas na úkony	44
Obrázek 14	Čistota v MHD	45
Obrázek 15	Čistota na zastávkách MHD.....	46
Obrázek 16	Časová přesnost MHD	49
Obrázek 17	Zpoždění MHD	50
Obrázek 18	Celková doba cestování v MHD	51
Obrázek 19	Způsob koupě jízdenky	52
Obrázek 20	Spokojenost s cenou jízdenky	53
Obrázek 21	Ohleduplnost dopravního prostředku při zastavení	54
Obrázek 22	Uspořádání vnitřního prostoru v MHD.....	55
Obrázek 23	Čas na změnu spoje.....	56
Obrázek 24	Počet spojů MHD.....	56
Obrázek 25	Počet zastávek MHD.....	57
Obrázek 26	Četnost využívání MHD	57
Obrázek 27	Důvody nevyžívání MHD.....	58
Obrázek 28	Mimořádné události	59
Obrázek 29	Informační systém MHD	60

Obrázek 30 Upozornění na zastávku MHD.....	61
Obrázek 31 Bezpečnostní prvky v MHD	62
Obrázek 32 Identifikace cestujícího	63
Obrázek 33 Komfort v MHD.....	64
Obrázek 34 Interiéurní vybavení MHD.....	65
Obrázek 35 Způsob trávení cesty v MHD	66
Obrázek 36 Wifi připojení.....	67
Obrázek 37 Původní jízdní řád pro linku 902.....	75
Obrázek 38 Iveco Urbanway	77
Obrázek 39 Iveco Urbanway, část vnitřního prostoru.....	78
Obrázek 40 Iveco Urbanway, druhá část vnitřního prostoru.....	78
Obrázek 41 Isuzu Novo Citi Life	79
Obrázek 42 Isuzu Novo Citi Life, část interiéru.....	80
Obrázek 43 Isuzu Novo Citi Life, uzpůsobení interiéru pro vozíčkáře.....	80
Obrázek 44 Isuzu Novo Citi Life, pohled ze zadní části v interiéru	81
Obrázek 45 Mercedes Benz model eCitaro	82
Obrázek 46 Mercedes Benz eCitaro interiér.....	83
Obrázek 47 Mercedes Benz eCitaro, odkládací prostor	83
Obrázek 48 Mercedes Benz eCitaro, vnitřní osvětlení	84

SEZNAM ZKRATEK

CAPI	Computer Assisted Personal Interviewing Počítačem podporovaný osobní rozhovor
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing Počítačem podporované webové dotazování
CSS	Customer satisfaction survey Průzkum spokojenosti zákazníků
DP	dopravní prostředek
DPMP	Dopravní podnik města Pardubice
GIS	Geografický informační systém
MHD	Městský hromadný prostředek
PPT	Public Passenger Transport Veřejná osobní doprava
SNATMUS	Spatial Network Analysis for Transport Modes, Land Use and Sustainability Prostorová síťová analýza pro dopravní režimy, využití plochy a udržitelnosti

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazníkové šetření

Příloha B Základní informace o DPMP (1/2)

Příloha C Základní informace o DPMP (2/2)

Příloha D Seznam vozidel DPMP

Příloha E Schéma sítě MHD Pardubice

Příloha F Schéma nočních linek MHD Pardubice

Příloha G Účelový neveřejný spoj pro školu Svítání (1/2)

Příloha H Účelový neveřejný spoj pro školu Svítání (2/2)

Příloha I Tarif jízdného MHD Pardubice

Příloha A Dotazníkové šetření

Oddíl 1

...

Obecné otázky

1. Jak často využíváte MHD v Pardubicích? *

- Nevyužívám
- Každý den
- Jednou za týden
- Několikrát za týden
- Méně než 1x za týden

2. Proč MHD nevyužíváte? *

- Jezdím autem
- Využívám sdílenou dopravu (koloběžky, kola)
- Chodím pěšky
- Cestuji jiným dopravním prostředkem (Taxi, Uber...)
- Jiné

Cestovní doba

3. Kolik času denně strávíte v MHD? *

- Méně než půl hodiny
- Méně než hodinu
- Více než hodinu
- Více než hodinu a půl

4. Jezdí MHD včas? *

- Ano
- Ne
- Jiné

5. Jak dlouho čekáte na MHD, když má zpoždění? *

- Nečekám
- Do 2 minut
- Více než 2 minuty
- Více než 5 minut
- Více než 10 minut
- Čekám chvíli, poté volím jiný způsob dopravy (chůzi, taxi...)
- Jiné

Cena

6. Jak si kupujete jízdenku? *

- Online
- U řidiče
- Vlastním MHD kartou
- V automatu nebo prodejní místa (Na zastávkách)
- V předprodeji (Pokladna na autobusovém nádraží, prodejní střediska...)
- Platební kartou v dopravním prostředku MHD
- Nekupuji, jezdím zadarmo
- Jiné

7. Jste spokojen/a s cenou jízdenky? *

- Ano
- Ne

Komfort pro cestující v MHD

11. Do jaké míry jste spokojen/a s komfortem v MHD v těchto oblastech? *

Ohodnotte na škále od 1 - 7

1 - Jsem absolutně nespokojen/a

7 - Jsem zcela spokojen/a

	1	2	3	4	5	6	7
Pohodlné sedačky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Odkládací prostor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Místo na nohy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Do jaké míry jste spokojen/a s interiérem vybavením v dopravním prostředku? *

Ohodnotte na škále od 1 - 7

1 - Jsem absolutně nespokojen/a

7 - Jsem zcela spokojen/a

	1	2	3	4	5	6	7
Počet sedadel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velikost sedadel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Počet elektrických zásuvek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Jak trávíte cestu v MHD? *

- Povídám si s někým
- Jsem na telefonu
- Poslouchám hudbu ze sluchátek
- Pozoruji okolí
- Čtu si knihu
- Jiné

Bezpečnost

21. Jste spokojen/a s bezpečnostními prvky MHD (SOS tlačítko, madla pro držení, kovový rám)? *

Ano

Ne

22. Využíváte MHD pro vlastní přepravu jako? *

Senior

Handicapovaný

Cestující s kočárkem

Cestující se psem

Cestující s nadrozměrným zavazadlem

Běžný cestující

Otázky pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace

23. Zastavuje dopravní prostředek blízko chodníku, tak abyste bezpečně nastoupil/a?

*

Ano

Spíše ano

Spíše ne

Ne

24. Do jaké míry jste spokojen/a s uspořádáním vnitřního prostoru vozidla ?

Ohodnotte na škále od 1 - 7

1 - Jsem absolutně nespokojen/a

4 - Nemohu posoudit

7 - Jsem zcela spokojen/a

	1	2	3	4	5	6	7
Cestuji se psem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mám handicap	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cestuji s kočárkem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jiný cestující	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Máte dostatečný čas vystoupit v případě, že nastoupíte do špatného dopravního prostředku?

*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

Obecné otázky

26. Za jakým účelem nejvíce využíváte MHD? Lze vybrat více odpovědí.

*

Vyberte prosím maximálně 7 možností/í.

- Zaměstnání
- Škola
- Zájmové kroužky
- Nákup
- Lékař
- Večerní zábava
- Aktivní odpočinek
- Jiné

27. Do jaké skupiny cestujících se řadíte? *

- Dítě (0 - 6 let)
- Žák (6 - 14 let)
- Student (15 - 26 let)
- Dospělý (18 - 64 let)
- Senior (64 - 69 let)
- Senior (70 + let)
- Držitelé průkazu ZTP-P včetně průvodce nebo psa a držitelé průkazu ZTP
- Zaměstnanec Dopravního podniku města Pardubice
- Držitel zvláštního ocenění
- Účastník pracovního útvaru
- Osoba v táboře nucených prací

Obecná otázka

28. Jaké je Vaše pohlaví? *

Muž

Žena

Jiné

Zdroj: Autor (2024)

Příloha B Základní informace o DPMP (1/2)

Základní informace

Společnost: Dopravní podnik města Pardubic a.s.

Právní forma: Akciová společnost

Sídlo: Teplého 2141, 532 20 Pardubice - Zelené Předměstí

Společnost je zapsána u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka: B 1241

IČ: 63217066

Datum zápisu: 1.7.1995

Jediný akcionář: Statutární Město pardubice, se sídlem pardubice, Pernštýnské náměstí 1, PSČ 530 21, IČ: 00 27 40 46

Jmění: základní

Vklad: 264 281 000,- Kč

Splaceno: 100 %

Předmět podnikání na základě

Živnostenské oprávnění

- silniční motorová doprava
 - nákladní doprava provozovaná vozidly nebo jízdními soupravami o nejvyšší povolené hmotnosti přesahující 3,5 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí
 - osobní provozovaná vozidly určenými pro přepravu více než 9 osob včetně řidiče
 - nákladní provozovaná vozidly nebo jízdními soupravami o nejvyšší povolené hmotnosti nepřesahující 3,4 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí
- osobní provozovaná vozidly určenými pro přepravu nejvýše 9 osob včetně řidiče
- vnitrozemská vodní doprava
- provozování autoškoly
- opravy silničních vozidel
- klempířství a oprava karosérií
- výroba, instalace a opravy elektrických spojů a přístrojů, elektronický a telekomunikačních zařízení
- montáž, opravy, revize a zkoušky plynových zařízení a plnění nádob plyny
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

Úředního povolení

- provozování dráhy trolejbusové na území města Pardubice a města Lázně Bohdaneč

Osvědčení

- provádění měření emisí vozidel s vznětovým motorem

Zdroj: DPMP (2024)

Příloha C Základní informace o DPMP (2/2)

Statutární orgán - představenstvo společnosti

Robert Klčo, předseda představenstva
Ing. Tomáš Pelikán, místopředseda představenstva
Ing. Martin Kolovratník, člen představenstva
Petra Pachovská, členka představenstva
Ing. Pavel Mareš, člen představenstva

Dozorčí rada

Ing. Martin Mojžíš, předseda dozorčí rady
Ing. Petr Nachtigal, Ph.D., člen dozorčí rady
Ing. Petr Netolický, člen dozorčí rady
Ing. Martin Vašina, člen dozorčí rady
p. Jan Pospíšil, člen dozorčí rady

Podrobnější informace o DPMP a.s. získáte nahlédnutím do Obchodního rejstříku.

Výbor pro audit

Předsedkyně:

Ing. Jana Letáčková, MBA

Místopředseda:

Ing. Petr Beneš

Člen:

Ing. Martin Mojžíš

Zdroj: DPMP (2024)

Příloha D Seznam vozidel DPMP

Kategorie autobusů:

- 3 nízkopodlažní autobusy Isuzu NOVO Citi life z roku výroby 2023
- 2 nízkopodlažní autobusy SOR BN 9.5 z roku výroby 2013
- 4 autobusy Karosa B930 – 950 z roku výroby 2006 až 2007
- 6 nízkopodlažních autobusů Iveco Crossway LE z roku výroby 2015 až 2022
- 27 nízkopodlažních autobusů Iveco Urbanway 12M z roku výroby 2016 až 2024
- 7 nízkopodlažních autobusů Karosa/Renault/Irisbus Citybus z roku výroby 2000 až 2005
- 3 nízkopodlažní autobusy Iveco Irisbus Citelis z roku výroby 2008
- 1 nízkopodlažní autobus Iveco Streetway 12M z roku výroby 2021
- 17 nízkopodlažních autobusů Iveco Irisbus Citelis CNG z roku výroby 2009 až 2014
- 4 nízkopodlažní autobusy Iveco Urbanway 12M CNG z roku výroby 2020 až 2021

Kategorie trolejbusů:

- 5 nízkopodlažních trolejbusů Škoda 24Tr z roku výroby 2006 až 2007
- 10 nízkopodlažních trolejbusů Škoda 26Tr Solaris z roku výroby 2006 až 2007
- 18 nízkopodlažních trolejbusů Škoda 30Tr SOR z roku výroby 2016 až 2018
- 1 pracovní trolejbus Škoda 14Tr z roku výroby 1997
- 9 nízkopodlažních trolejbusů Škoda 28Tr Solaris z roku výroby 2008 až 2012
- 5 nízkopodlažních trolejbusů Škoda 32Tr SOR z roku výroby 2019
- 14 nízkopodlažních parciálních trolejbusů (s trakčními bateriemi) Škoda 32Tr SOR z roku výroby 2018 až 2023

Kategorie zájezdových autobusů:

- MAN Lion´s Coach
- Irisbus Evadys HDH
- Irisbus Evadys H
- Irisbus Magelys
- Ford Transit Custom

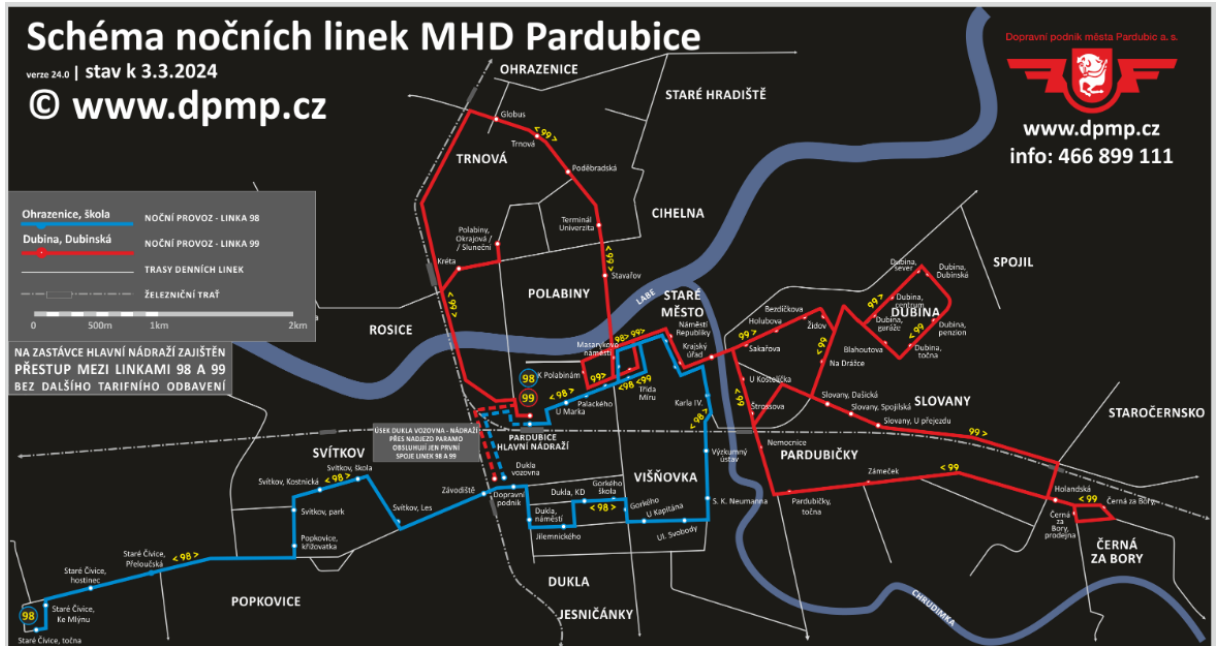
Kategorie historických vozidel:

- Trolejbus Škoda 8Tr číslo 136 – číslo 136
- Trolejbus Škoda 9TrHT28 č. 358

- Trolejbus Škoda 14Tr08/6 č. 311
- Trolejbus Škoda Sanos číslo 329
- Trolejbus Škoda 9TrHT26 číslo 353
- Autobus Škoda 706 RTO MTZ č. 28
- Vlečný vůz Jelcz PO 1 E č. 5
- Renault Citybus 12M 2070 č. 149

Zdroj: DPMP (2024)

Příloha F Schéma nočních linek MHD Pardubice



Zdroj: DPMP (2024)

Příloha G Účelový neveřejný spoj pro školu Svítání (1/2)

910

Platnost od 3.3.2024

Stanice		
Dukla,vozovna	6.50	
Dukla,náměstí	6.51	
Kpt.Nálepky	6.52	
Demokratické mládeže	6.53	
Zborovské náměstí o	6.54	
Výzkumný ústav o	6.57	
K nemocnici	6.59	
Na Drážce	7.01	
Dubina,sever o	7.03	
Dubina,centrum o	7.04	
Sakařova	7.08	
Náměstí Republiky o	7.11	
Palackého	7.14	
U Marka o	7.16	
Hlavní nádraží	7.18	
Kréta	7.21	
Polabiny,Okrajová	7.23	
Karla Šípka o	7.24	
Polabiny,Kosmonautů	7.25	
Polabiny,hotel	7.27	
Stavařov o	7.28	
Náměstí Republiky	7.31	
Krajský úřad o	7.32	
U Kostelíčka o	7.33	
Kyjevská o	7.35	
Nemošice,škola	7.38	
Nemošice,škola	7.41	

o - zastávka je bezbariérově přístupná

x - zastávka na znamení

J - Jízdenkový automat

Zpracováno systémemSKELETON® FS software s.r.o.

Zdroj: DPMP (2024)

Příloha H Účelový neveřejný spoj pro školu Svítání (2/2)

910

Platnost od 3.3.2024

Stanice		
Nemošice,škola	15.10	
Kyjevská	15.13	
U Kostelíčka	15.15	
Krajský úřad o	15.16	
Náměstí Republiky o	15.18	
Polabiny,hotel	15.22	
Polabiny,Kosmonautů	15.23	
Karla Šípka	15.26	
Polabiny,Sluneční	15.28	
Kréta	15.29	
Hlavní nádraží	15.33	
U Marka o	15.34	
Palackého o	15.35	
Náměstí Republiky	15.38	
Dubina,centrum	15.45	
Dubina,sever o	15.46	
Na Drážce	15.48	
K nemocnici	15.50	
Výzkumný ústav o	15.53	
Zborovské náměstí o	15.56	
Demokratické mládeže	15.57	
Kpt.Nálepky	15.58	
Dukla,náměstí	15.59	
Dukla,vozovna	16.00	

J - Jízdenkový automat

o - zastávka je bezbariérově přístupná

x - zastávka na znamení

Zpracováno systémemSKELETON® FS software s.r.o.

Zdroj: DPMP (2024)

Příloha I Tarif jízdného MHD Pardubice

Jednotlivé jízdenky od 1.4.2024

	Platba z elektronické peněženky nebo bezkontaktní platební kartou	Papírové jízdenky z předprodeje	Hotovostní platba u řidiče
Základní jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I	18 Kč	25 Kč	50 Kč
Základní jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I + II	22 Kč	28 Kč	50 Kč
Základní jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I	11 Kč	25 Kč	50 Kč
Základní jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I + II	13 Kč	28 Kč	50 Kč
Zlevněné jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I	13 Kč	18 Kč	40 Kč
Zlevněné jízdné nad 3 zastávkové úseky - zóna I + II	16 Kč	21 Kč	40 Kč
Zlevněné jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I	9 Kč	18 Kč	40 Kč
Zlevněné jízdné do 3 zastávkových úseků - zóna I + II	11 Kč	21 Kč	40 Kč
Jízdné pro noční linky	28 Kč	-	40 Kč
Příplatek k časové jízdence za jízdu z/do II. zóny	8 Kč	-	10 Kč
Dovozné - spoluzavazadla a psi bez schránky - zóna I	10 Kč	18 Kč	40 Kč
Dovozné - spoluzavazadla a psi bez schránky - zóna I+II	13 Kč	21 Kč	40 Kč

Krátkodobé časové jízdenky (zóna I + II) od 1.4.2024

	Papírové jízdenky z předprodeje	Hotovostní platba u řidiče	SMS jízdenka ^{pozn. 1}	Úhrada aplikací Sejf
45 minut v pracovní den ^{pozn. 2}	-	-	40 Kč	37 Kč
24 hodin od okamžiku nákupu	60 Kč ^{pozn.3}	-	65 Kč	60 Kč
5 denní (kalendářní den)	200 Kč ^{pozn.4}	-	-	-
Jednodenní (kalendářní den) pro historické linky	-	30 Kč	-	-

Pozn. 1: Odeslání objednávky SMS jízdenky je pro cestujícího zpoplatněno dle tarifu operátora, kterého cestující používá.

Pozn. 2: V sobotu, neděli a ve svátek je platnost 60 minut.

Pozn. 3: K dostání pouze v jízdenkových automatech.

Pozn. 4: K dostání pouze ve vybraných jízdenkových automatech. Přehled jízdenkových automatů naleznete [zde](#).

Informace o zakoupení SMS jízdenky naleznete [zde](#) a jízdenky v aplikaci SEJF naleznete [zde](#).

Předplatné časové jízdenky nepřenositelné od 1.4.2024

(nákup možný pouze na Pardubickou kartu)

	Občanské		Občanské zlevněné		Studentské		Žákovské
	Zóna I	Zóna I + II	Zóna I	Zóna I + II	Zóna I	Zóna I + II	Zóna I + II
7 denní	145 Kč	170 Kč	85 Kč	95 Kč	75 Kč	85 Kč	-
14 denní	290 Kč	330 Kč	-	-	150 Kč	170 Kč	-
30 denní	520 Kč	600 Kč	320 Kč	370 Kč	265 Kč	295 Kč	150 Kč
90 denní	1 360 Kč	1 570 Kč	815 Kč	935 Kč	690 Kč	770 Kč	-
120 denní	-	-	-	-	880 Kč	970 Kč	-
180 denní	2 410 Kč	2 780 Kč	-	-	1 220 Kč	1 350 Kč	-
10 měsíční	-	-	-	-	1 770 Kč	1 970 Kč	-
365 denní	3 890 Kč	4 400 Kč	2 450 Kč	2 750 Kč	1 970 Kč	2 090 Kč	490 Kč
Dovozné za přepravu bez schránky 30 denní	-	230 Kč	-	-	-	-	-

Na bezplatnou přepravu mají nárok

- Děti do 6 let
- Držitelé průkazu ZTP-P včetně průvodce nebo psa a držitelé průkazu ZTP
- Zaměstnanci DPMP a.s.
- Držitel Zlaté medaile Prof. MUDr. Jana Janského, držitel Zlatého kříže Českého červeného kříže 1., 2. a 3. třídy, držitel plakety Českého červeného kříže Dar krve – dar života
- Cestující, kteří dovršili věk 70 let

Nárok na občanské zlevněné časové jízdné

- Starobní důchodci, kteří nedovršili věk 70 let,
- Invalidní důchodci s přiznaným invalidním důchodem pro invaliditu třetího stupně,
- Cestující, kteří dovršili věk 65 let a nedovršili věk 70 let

Nárok na žákovské časové jízdné

- Od 6 do 15 let (nárok na slevu končí dnem 15. narozenin)
- Jestliže zvolené období platnosti 365 denní žákovské jízdenky při nákupu přesahuje platnost žákovské slevy (cestující dosáhne v období následujících 365 dní věku 15 let), lze 365 denní jízdenku na kartě aktivovat pouze splněním podmínky předložením školou potvrzeného formuláře o plnění povinné školní docházky navštěvováním základní školy, víceletého gymnázia nebo víceleté konzervatoře. Cestující, který výše uvedenou podmínku nesplní, tím, že potvrzený formulář o plnění povinné školní docházky navštěvováním základní školy, víceletého gymnázia nebo víceleté konzervatoře nepředloží, je v takovém případě oprávněn koupit si za cenu 365 denní žákovské jízdenky časovou jízdenku platnou ode dne nákupu do dne předcházejícího 15. narozeninám.

Nárok na studentské časové jízdné

- Od 15 do 19 let automaticky bez doložení potvrzení o studiu
- U studentů od 19 do 26 let věku v prezenčním studiu na základě řádně vyplněného a školou potvrzeného formuláře Potvrzení o studiu, žákovského průkazu vydaného jiným dopravcem a potvrzeného příslušnou školou nebo platného průkazu ISIC.
- V případě, že v průběhu platnosti časové jízdenky student dovrší věk 19 let, je povinen před aktivací jízdenky doložit potvrzení o studiu, příp. jiný průkaz výše uvedený, jehož platnost pokrývá období časové jízdenky, kterou cestující zakupuje.

Předplatní časové jízdenky přenosné (ceny zůstávají i po 1.4.2024)

(možnost nákupu pouze na nepersonalizovanou Pardubickou kartu)

	Zóna I + II
30 denní	780 Kč
Dovozné za přepravu psa bez schránky 30 denní	230 Kč

Zdroj: DPMP (2024)