Vysoká škola logistiky o.p.s.

Služby dopravního podniku města Ostrava

(Bakalářská práce)

Přerov 2021

Zdeňka Šínová

Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	**Zdeňka Šínová**
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby dopravního podniku města Ostrava**

Cíl práce:

Analyzovat poskytované služby dopravního podniku v Ostravě a navrhnout opatření ke zvýšení jejich kvality

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod
1. Pojem služba a městská hromadná doprava
2. Charakteristika dopravního podniku města Ostrava
3. Analýza poskytovaných služeb dopravního podniku Ostrava
4. Doporučení ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb v uvedeném dopravním podniku

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan, BARANČÍK Ivan a Zdeněk ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

MELICHAR, Vlastimil a Jindřich JEŽEK. Ekonomika dopravního podniku. 3. přeprac. vydání. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005. ISBN 80-7194-711-3.

SCHMEIDLER, Karel. Mobilita, transport a dostupnost ve městě. Ostrava: KEY Publishing, 2010. ISBN 978-80-7418-063-7.

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

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce: 31. 10. 2020
Datum odevzdání bakalářské práce: 6. 5. 2021

Přerov 31. 10. 2020

Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry

prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 13. 8. 2021

Hlavová Zdenka

……

podpis

Poděkování

Děkuji, doc. Ing. Josefu Kubíkovi, Ph.D., svému vedoucímu práce, za odborné vedení, za ochotu a rady v průběhu zpracování této práce. Dále děkuji Petru Hrabovskému, vedoucímu směny dopravního dispečinku Dopravního podniku Ostrava, a.s. za poskytnutí praktických informací.

Anotace

Práce se zabývá analýzou poskytovaných služeb Dopravního podniku v Ostrava, a.s. a návrhem opatření ke zvýšení jejich kvality. Text je rozdělen do dvou hlavních částí. V první teoretické části je vymezena řešená problematika služeb, SWOT analýza a popis Dopravního podniku Ostrava, a.s. Druhá praktická část představuje jednotlivé služby DPO a zkoumá, jak jsou s nimi cestující spokojeni prostřednictvím dotazníkového šetření. Na základě analýzy služeb jsou předloženy návrhy na opatření ke zlepšení jejich kvality.

Klíčová slova

městská hromadná doprava, cestující, SWOT analýza, služba

Annotation

The work deals with the analysis of the services provided by the Transport Company in Ostrava, a.s. and proposing measures to increase their quality. The text is divided into two main parts. The first theoretical part defines the issues of services, SWOT analysis and description of the Transport Company Ostrava, a.s. The second practical part presents the individual DPO services and examines how satisfied passengers are with them through a questionnaire survey. Based on the analysis of services, proposals for measures to improve quality are presented.

Keywords

urban public transport, passengers, SWOT analysis, service

Obsah

Úvod 9

1 Pojem služba a veřejná hromadná doprava 10

1.1 Pojem služba 10

1.2 Integrovaný dopravní systém 11

1.3 Integrované dopravní systémy v ČR 13

1.4 Městská hromadná doprava 14

1.5 Zákon č. 194/2010 Sb. 17

1.6 Definice SWOT analýzy 18

2 Charakteristika dopravního podniku města Ostrava 21

2.1 Analýza města Ostrava 21

2.2 Historie a vývoj dopravy ve městě Ostrava 22

2.3 Dnešní struktura DPO 23

2.4 Dopravní obslužnost 24

2.5 Jízdné 26

3 Analýza poskytovaných služeb dopravního podniku Ostrava 30

3.1 Poskytované služby 30

3.2 Vývoj růstu přepravy cestujících 31

3.3 Dotazník pro cestující 32

3.4 Vyhodnocení dotazníku 32

3.5 SWOT analýza DPO 44

4 Doporučení ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb v uvedeném podniku 45

4.1 Čistota vozidel 46

4.2 Jízdenkové automaty 46

4.3 Cena jízdného 47

Závěr 48

Seznam zdrojů 50

Seznam grafických objektů 54

Seznam zkratek 55

Seznam příloh 56

Úvod

V moderním světě, stále více dbajícím na ekologii a udržitelnost, hraje téma městské hromadné dopravy zásadní roli. Pryč jsou doby, kdy využití tohoto druhu dopravy bylo nekomfortní, pomalé a pro pasažéry spíše nepříjemné. Stále častěji obnovované vozové parky městské hromadné dopravy (MHD) dnes nabízí klimatizované vozy, kdy mnohdy není problém připojit se na Wi-Fi a jízdenku zaplatit debetní kartou po nástupu. Tato změna je akcelerována nejen vývojem technologií, ale i nařízeními EU, které jsou čím dál přísnější v otázce emisí a nutí tedy města k nákupu modernějších dopravních prostředků. Nesmíme pak zapomenout ani na celospolečenský tlak na snížení emisí, který je především v posledních letech ve státech západní Evropy enormní. V České republice pociťujeme, že je kvalita ovzduší znatelně lepší ve srovnání s devadesátými lety 20. století a školní mládež je vychovávána směrem k ochraně přírody. Dnes již každý školák rozumí tomu, že je pro naši planetu lepší, aby lidé více využívali hromadnou dopravu a nejezdili sami v autě. Pro odbornou veřejnost však tyto změny přináší řadu otázek, a proto je nutné vývoj v této oblasti analyzovat, charakterizovat a mezi lety porovnávat.

V teoretické části bakalářské práce budou definovány a představeny pojmy služba a veřejná služba. V následující podkapitole autorka práce krátce popíše integrovaný dopravní systém, jeho historii na území ČR a jeho současnou podobu. Poté přichází podkapitola, která patří ke stěžejním v tomto textu a je zaměřena na městskou hromadnou dopravu, její koncept a historický vývoj až k dnešnímu dni. První kapitola je ohraničena podkapitolou, v níž se se autorka věnuje zákonu o veřejných službách v přepravě cestujících. Druhá kapitola je pak zaměřena na předmět výzkumu, a to Dopravní podnik Ostrava, a.s. (DPO). Čtenář má možnost dočíst se o městě samotném, vývoji městské hromadné dopravy. Dále se dozví spoustu zajímavostí o struktuře DPO, dopravní obslužnosti, jednotlivých typech služeb a jízdného. V závěrečné praktické části autorka představí konkrétní služby, které jsou předmětem výzkumu, graficky znázorní vývoj počtu cestujících v posledních letech a představí vlastní dotazník. Analýza tohoto dotazníku je nesporně důležitá pro zjištění potřeb a požadavků cestujících. Na základě ní vzešla následně nejen SWOT analýza, ale i čtvrtá závěrečná kapitola s názvem Doporučení ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb v uvedeném dopravním podniku.

1 Pojem služba a veřejná hromadná doprava

1.1 Pojem služba

Teoretická část bakalářské práce je koncipována tak, že přechází z úvodních podkapitol, které vysvětlují obecně problematiku služeb, hlouběji k samotnému tématu. Proto je nutné si ujasnit již samotný pojem. Definic tohoto pojmu existuje celá řada a vesměs se jedná o podobné popsání téhož jinými slovy. Jedna z nejlépe srozumitelných definic pochází z pera amerického profesora Philipa Kotlera: *„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně. Je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojená s hmotným produktem.“* [1, s. 12] Profesor Kotler zmiňuje jednu ze zásadních charakteristik služeb, tedy jejich nehmotnost. Z této charakteristiky také vyplývá to, že neexistuje možnost, jak si službu vyzkoušet. Zákazník má možnost spoléhat například na reklamu, nebo na svou předešlou zkušenost s touto službou. [1] Další prvek, který se na služby váže, je jejich neoddělitelnost. Pod tímto abstraktním pojmem se skrývá skutečnost, že se zákazník účastní poskytování služby. Jednoduchým příkladem může být návštěva kadeřnice, kdy si klient domluví svůj termín a v daný čas dochází na určené místo, aby služby využil. Existují však i výjimky, jakou je například výběr z bankomatu. Zde se jedná o interakci mezi zákazníkem a automatem, kdy však provoz stroje musí zajišťovat poskytovatel služby. Stejně tak můžeme uvést výjimku při zabezpečení domu bezpečnostní firmou. V tomto případě se se společností zákazník jednorázově domluví a jsou mu nainstalovány potřebná zařízení, ale při samotné službě ochrany domu již přítomen není a dále se službou nezabývá. Platí však, že vždy musí určitá interakce ať už přímo, nebo zprostředkovaně existovat. [2] Na první charakteristiku poté navazuje různá kvalita stejných služeb, která je dána řadou faktorů. [1] Jedním ze základních faktorů je rozdílná úroveň dovedností. Mnoho z nás si uvědomuje, že se rozhodujeme především na základě pověsti daného kadeřnického salonu. Pro ilustraci je vhodné představit další faktor, který lze označit jako faktor místa. Určitě se shodneme, že bude rozdíl mezi mořskými plody servírovanými ve vnitrozemské restauraci a mezi mořskými plody právě vylovenými a zpracovanými v přímořské restauraci. Existuje pak ještě celá řada dalších charakteristik, které mají služby společné, ale pro účel této bakalářské práce je tento základní vhled dostačující.

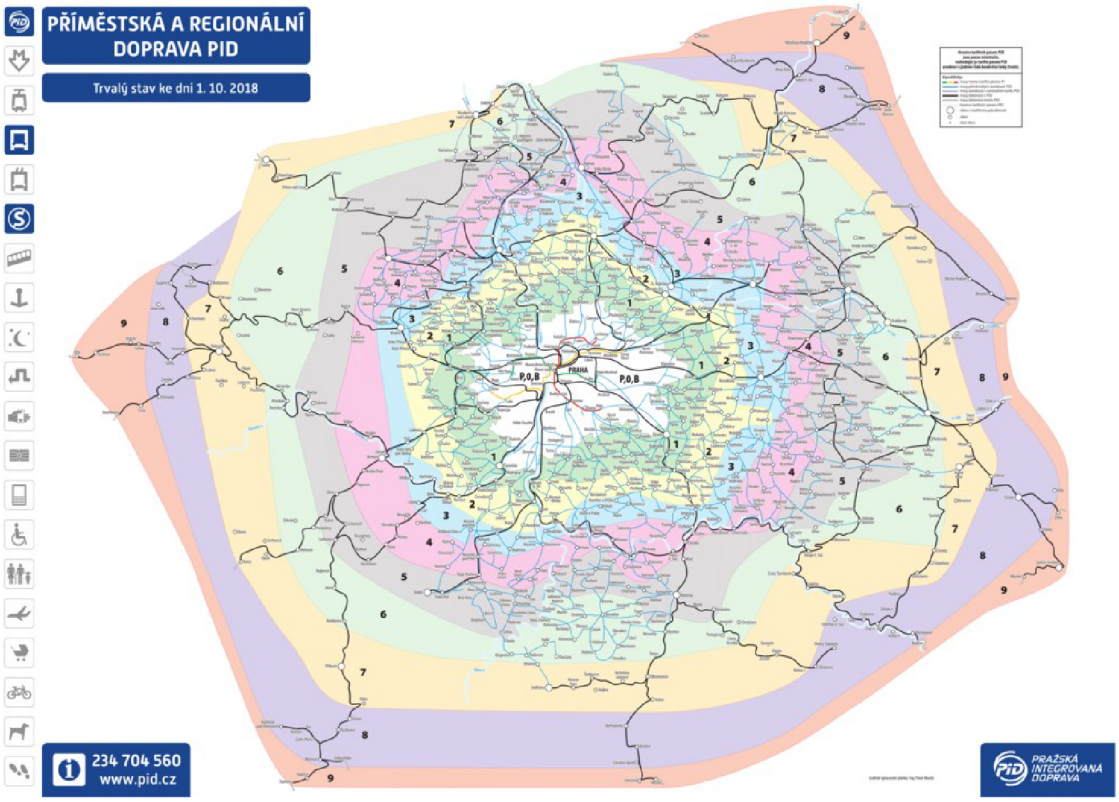
Podstatné pro tento text jsou druhy služeb, kdy důležitým kritériem je místo jejich odbytu. Rozdělení je na tržní služby a pro tuto práci podstatnější netržní služby, do kterých se řadí i veřejné služby. [3] Do kategorie veřejné služby se řadí i městská hromadná doprava, která je předmětem výzkumu v této bakalářské práci. Tento druh služby reaguje na tzv. veřejná zájem, proto je z části, či kompletně financován z veřejného rozpočtu. [4]

1.2 Integrovaný dopravní systém

Při popisu různých typů dopravy pokračuje autorka v trendu, kdy je nejprve představena vyšší úroveň, a poté detailněji úrovně, jež jsou pro bakalářskou práci podstatné. Integrované dopravní systémy (IDS) jsou systémy, které se snaží při současné kvalitě infrastruktury a ekonomickým možnostem uspokojit dopravní potřeby obyvatel regionu i jeho návštěvníků. [5] IDS se skládají ze tří základních pilířů. Prvním je organizačně-ekonomický systém, kdy je potřeba dohodnout podmínky mezi jednotlivými subjekty v přepravě a následně sledovat rozdělení finančních toků. Stejně důležitým je pak dopravní systém, kdy je nutné harmonizovat jízdní řády, zvolit efektivní dopravní prostředky pro dané trasy atd. Posledním pak je systém tarifní, zde je nutné v celém IDS zavést srozumitelné podmínky pro cestující, včetně jasné ceny v jednotlivých úsecích. [6] Tvorba takovýchto sjednocených dopravních systémů, kdy má možnost pasažér jednoduše s jednou jízdenkou cestovat z příměstských lokalit, které mohou být například v Praze velmi vzdálené od centra, musí být z logiky věci výhodné pro spotřebitele i pro poskytovatele. Spotřebitel dostává možnost jednoduché a cenově výhodné dopravy v celém pásmu IDS. Poskytovateli se zvyšuje počet pravidelných cestujících a město omezuje tvorbu lokálních emisí způsobených vjezdem aut do centra. Obecně platí, že přepravní podmínky jsou stejné pro celou cestu v rámci jednoho IDS. U tarifních podmínek je nejčastější dělení na tarifní pásma. Ta jsou označena před nástupem do dopravního prostředku. Dále je pak mnohdy cestující navíc upozorňován v průběhu jízdy informačním systémem na změnu tarifního pásma. Cenovou politiku, a především rozdíly v ceně mezi jednotlivými pásmy, si určuje individuálně provozovatel. Pro lepší představu toho, jaké služby můžeme využít pod poněkud abstraktním názvem IDS, využijeme příklad z velkých evropských měst. Kombinaci vlaků a autobusů s následným přesednutím na metro nabízí valná většina z nich. Součástí systému však mohou být i tramvaje, trolejbusy, lanovky, lodě a jiná plavidla. Právě využití jednotlivých výhod, které každý z dopravních prostředků přináší, vede k vytvoření efektivního integrovaného dopravního systému. [7] Velice častá je

i přímá návaznost na záchytná parkoviště a cyklotrasy. Česká města se mohou inspirovat například nedalekou Vídní, kde tento systém výborně funguje již řadu let. Našinci by toto zkvalitnění služeb zajisté ocenili.

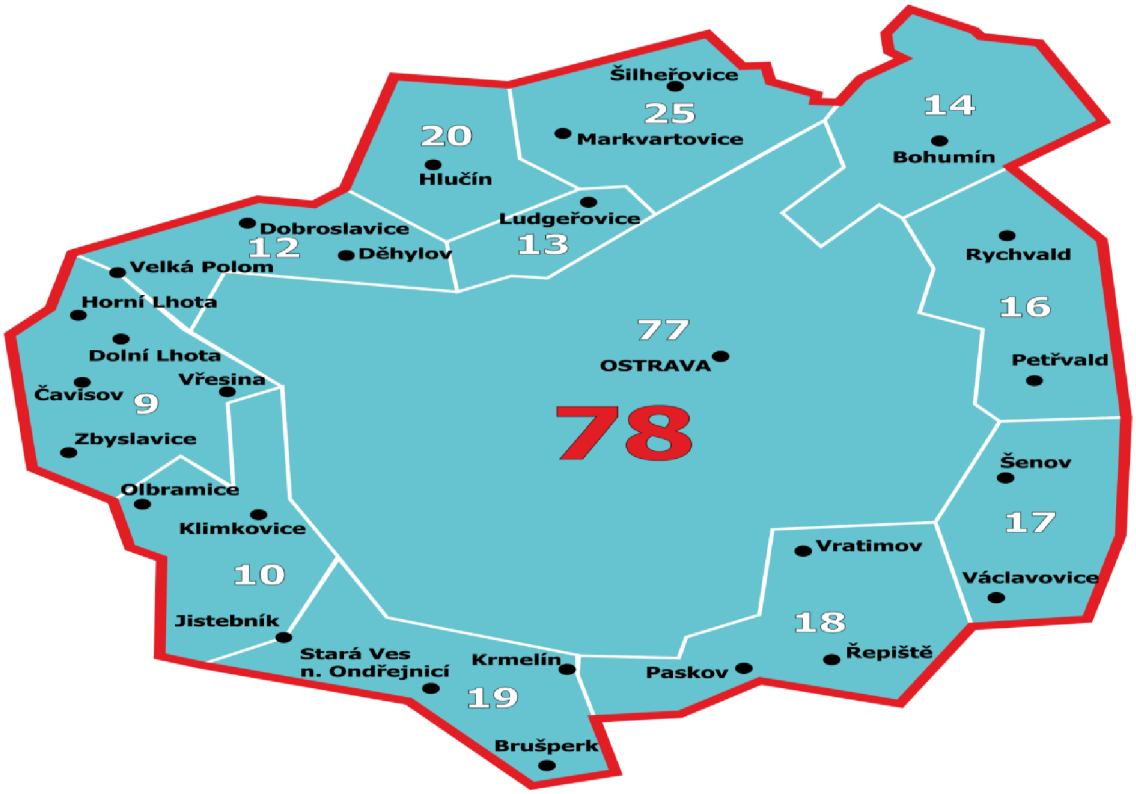
Před popisem fungování integrovaných dopravních systémů v České republice je nutné vyjasnit rozdíl mezi pásmovým a zónovým uspořádáním. Přestože se mohou zdát pro cestující oba typy totožné, existují mezi nimi podstatné rozdíly. Pásmové uspořádání je uspořádáno jako systém elips kolem jednoho města, kdy často platí, že čím vzdálenější elipsa od centra města, tím dražší je jízdenka. Pro cestující je však pásmové uspořádání jednoduše srozumitelné a neskrývá žádné komplikace. Příkladem může být Pražská integrovaná doprava (PID), kdy vnější elipsy zasahují až do Mělníka, Mladé Boleslavi, Kladna, Kolína a dalších blízkých sídel, viz aktuální mapa příměstské a regionální dopravy PID níže.



Obr. 1.1 Příměstská a regionální doprava PID

Zdroj: [8].

Druhou možnost představuje zónové uspořádání. Jak již název napovídá, je celá oblast rozdělena na zóny, které většinou tvoří větší sídla a jejich okolí. Pro cestující je pak mnohdy obtížnější pochopit, jakou jízdenku si musí koupit, především při cestách do vzdálenějších obcí. V některých případech dochází i k situacím, kdy například u Integrované dopravy Olomouckého kraje, jsou zahrnuty i obce, které v kraji vůbec neleží. Zónové uspořádání využívá i Ostravský dopravní integrovaný systém (ODIS), který bude detailněji představen v následující kapitole. Níže je pro ilustraci přiložena mapa platnosti tarifu ODIS. Zde je rozdíl oproti PID je patrný.



Obr. 1.2 Ostravský dopravní integrovaný systém

Zdroj: [9].

1.3 Integrované dopravní systémy v ČR

Stejně jako v jiných zemích i v České republice se systémy integrované dopravy vytváří kolem velký měst a často i propojují dvě velká sídla, která od sebe nejsou příliš vzdálená. Cílem je opět snížit podíl automobilové dopravy ve městě a tím přispět

ke zvýšení kvality ovzduší a plynulosti samotné dopravy. Za posledních dvacet let se v této oblasti podařilo odvést velké množství práce a IDS fungují velice kvalitně, postupně se rozšiřují a nabízí cestujícím komfortnější vozidla. Dohromady existuje v České republice více než 10 systémů integrované dopravy. Mezi nejvýznamnější a největší patří Pražská integrovaná doprava, Středočeská integrovaná doprava, Integrovaná doprava Plzeňského kraje, Integrovaná doprava Karlovarského kraje, Integrovaný dopravní systém Ústeckého kraje, Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje, Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje, Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje, Zlínská integrovaná doprava a pro potřeby této práce nejpodstatnější Integrovaný dopravní systém Moravskoslezského kraje. [5] Nejstarší typ dopravního systému, který lze v dnešním slova smyslu označit za IDS byl na našem území zaveden v roce 1983, tedy ještě v dobách ČSSR. Konkrétně bychom jej nalezli v tehdejším Gottwaldově, v dnešním Zlíně. Hlavním důvodem pro jeho vznik byla nedostatečná kapacita MHD, která spojovala dnešní Zlín s Otrokovicemi. Z praktického hlediska šlo o rozšíření MHD i o příměstské autobusy a železniční linku. [10] Pro porovnání největší a nejvyužívanější IDS je Pražská integrovaná doprava, která byla založena až v roce 1991, avšak pouze v malém měřítku, až později v devadesátých letech se podařilo postupně rozšiřovat území, na kterém PID operuje. [11] Důležité je pak zmínit, že rozvoj PID nebyl dodnes zastaven a je možné, že v následujících letech bude rozšířen i o vzdálenější města ve Středočeském kraji. Této hypotéze nasvědčuje nejen historická zkušenost, kdy se postupně do PID přidávala i další města, ale i demografický vývoj. Velká část zaměstnanců, která dojíždí za prací do Prahy, totiž bydlí právě v sídlech ve Středočeském kraji a akceptovatelná dojezdová vzdálenost do hlavního města se výrazně zvětšuje. [12] Proto lze očekávat úplné spojení Pražské integrované dopravy se Středočeskou integrovanou dopravou, tak aby vznikl jeden velký a efektivně fungující systém ku prospěchu cestujících, měst i dopravců. [11] Detailnější popis Integrovaného dopravního systému Moravskoslezského kraje, je předmětem samostatné podkapitoly a bude tedy představen níže.

1.4 Městská hromadná doprava

MHD představuje typ dopravy, kdy dochází k opakované realizaci trasy dopravního prostředku v předem určených časech a intervalech. Pro městskou hromadnou dopravu je zásadní právě efektivní naplánování jízdních řádů, aby došlo k uspokojení poptávky

ze strany zákazníků. Přestože se z názvu může zdát, že se jedná o systém fungující pouze ve městech, není tomu tak. MHD má naopak za cíl zajišťovat dopravu cestujících i z menších sídel do příslušného města. Ve větších obcích v ČR je pak zásadní kombinace využití jednotlivých vozidel. Zde mají jednotlivé dopravní podniky poněkud ztíženou pozici, protože musí pracovat s již historicky existující infrastrukturou. Je proto takřka nemožné dosáhnout ideálního stavu kombinace jednotlivých typů dopravy. Myslí se tím především tramvajovou a trolejbusovou dopravu, kde je zapotřebí velkých finančních a časových investic. Právě kolejová doprava by měla ideálně tvořit zásadní kapacitu MHD, protože je méně závislá na nepředvídatelné situaci na silnicích a oproti dieselovým autobusům produkuje méně lokálních emisí. [13]

Určit přesně místo vzniku městské hromadné dopravy je velmi obtížné a na základě různých kritérií bychom došli k různým výsledkům. Obecně lze konstatovat, že mezi města, do nichž se podařilo integrovat nové technologie (omnibus tažený koňmi, parní autobus atd.), byly Londýn, Vídeň, Berlín a Paříž. Pro čtenáře znalého historie 19. století se nejedná o velké překvapení, vzhledem k tomu, že tato města byla součástí nejvýznamnějších územních celků té doby. Kromě zmíněných evropských měst se pak rozvíjí hromadná doprava i za oceánem. Konkrétně v New Yorku bychom hledali první koňskou dráhu, která byla později zavedena i na starém kontinentu. [14] Pokud bychom hledali nejstarší podzemní dráhu na území Rakouska-Uherska, tedy územního celku, do kterého v té době patřila i dnešní Česká republika, našli bychom ji překvapivě v Budapešti, nikoliv ve Vídni. Budapešťská podzemní dráha z roku 1896 platí za nejstarší v kontinentální Evropě a díky šetrným zásahům restaurátorů má i dnes návštěvník hlavního města Maďarska možnost svézt se historickou linkou metra. Na území dnešního Česka si museli cestující na podzemní dráhu počkat poměrně déle. Pro naši zemi jsou příznačnější spíše tramvaje, které se na konci 19. století rozšířily do řady měst i mimo Prahu. Metra se Pražané dočkali až do roku 1974, kdy byl zprovozněn první úsek Sokolovská (dnešní Anděl) – Kačerov. [15]

Systémy MHD mají řadu společných charakteristických znaků. Prvním z nich je dopravní a přepravní nerovnoměrnost. Pod tímto pojmem si lze velice jednoduše představit situaci, kdy je dopravní prostředek zcela přeplněný v tzv. špičce. V tuto dobu míří zástupy cestujících do práce a škol. Po skončení špičky se pak cestuje v poloprázdných prostředcích – v danou chvíli zkrátka neexistuje po přepravě taková poptávka. Druhý znak, kterým je periodický charakter MHD, byl popsán výše.

Kyvadlový charakter městské hromadné dopravy znamená to, že linka je provozována mezi dvěma konečnými stanicemi. Když řidič jízdu ukončí, následuje krátká pauza. Po pauze se řidič vrací zpět do druhé konečné stanice. Pro MHD jsou typické krátké intervaly mezi jednotlivými stanicemi. Mnohdy jsou zastávky od sebe vzdáleny pouze několik set metrů. Především pro dlouhodobě žijící cestující v Praze je pochopitelná další charakteristika, kterou je citlivost na poruchy a nerovnoměrnosti. Právě v hlavním městě se můžeme setkat s úplným zastavením linky metra v jednom směru, například při pádu člověka do kolejiště. V tomto případě trvá až desítky minut, než se podaří zajistit náhradní autobusovou dopravu a poté obnovit i samotnou linku metra. Následující bod pružnost a dispečerské řízení je přímo spojený s nutností reagovat na potřeby jednotlivých linek a vyvažovat zvýšenou poptávku v určitou dobu. Příkladem mohou být posílené spoje v době, kdy končí velký koncert či sportovní utkání. Charakteristické znaky, které klient vnímá jako jeden, jsou jednotnost dopravního systému a jednotný tarifní systém. Cestující chápe MHD jako jeden celek, kdy za jeho využití platí předem stanovenou částku, bez rozdílu toho, jaký prostředek využívá. Pro úplnost je vhodné doplnit i charakteristiku vozidel MHD, která jsou koncipována tak, aby byla schopna velkého zrychlení a zpomalení, měla široké dveře ideálně v nízkopodlažním provedení, malý počet sedadel, který umožňuje větší kapacitu stojících cestujících a v neposlední řadě měla potřebné bezpečnostní prvky. [14]

Jak bylo nastíněno již v úvodu této práce, systémy MHD se neustále modernizují a dynamicky vyvíjí. Celospolečenský tlak na ekologičtější formy dopravy a snaha výrazně snižovat lokální emise CO_2 vedou k nutnosti efektivněji využívat právě různé formy městské hromadné dopravy. [16] Proto dnes vidíme ve velké většině českých měst projekty na prodloužení tramvajových tratí, častější zapojení vlakové dopravy ve městech, kde to trať umožňuje a posilování autobusových spojů na základě analýzy dat, tak aby byla cesta pro cestujícího příjemnější. Kromě tohoto kvantitativního zvyšování počtu vozů a délky linek vidíme i obrovský kvalitativní posun v oblasti nabízených služeb. V některých městech se může cestující připojit na Wi-Fi, využít zásuvku pro nabití elektroniky, zaplatit jízdenku kartou přímo ve voze, který je přitom příjemně klimatizovaný v létě a ideálně vytopený v zimě. Obrovský kvalitativní skok, který byl učiněn v posledních letech, pak ještě více láká nové cestující k využití MHD jako pohodlné a cenově přijatelné alternativy k automobilové dopravě. Pro cestující s omezenou mobilitou, ale i například pro rodiče s kočárkem, jsou pozitivní změnou

i stále častější frekvence nízkopodlažních vozů. [17] Pokrok je znatelný i v oblasti dostupnosti informací, kdy existují aplikace, které přesně ukazují odjezd vozu, nabízí nejvhodnější kombinace dopravních prostředků MHD pro cestu z bodu A do bodu B. Samotné zastávky pak často mají svou informační tabuli, která dynamicky reaguje na předpokládaný příjezd dopravního prostředku, tak aby měl cestující ideální přehled.

1.5 Zákon č. 194/2010 Sb.

Kromě základního přehledu týkajícího se integrovaných dopravních systémů a městské hromadné dopravy, je nutné zmínit v této části bakalářské práce i legislativní rámec, který upravuje veřejné služby v přepravě cestujících. Již z obecných ustanovení tohoto zákona je evidentní, které typy dopravy jsou upravovány. *„Tento zákon upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie, postup státu, krajů a obcí při zajišťování dopravní obslužnosti veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou (dále jen „zajišťování dopravní obslužnosti“).“* [18, § 1 odst. 1] Pro potřeby této práce jsou pak významné především části věnující se zajištění dopravní obslužnosti. Zde je konkrétně upravena role obce a kraje: *„Kraje a obce ve své samostatné působnosti stanoví rozsah dopravní obslužnosti a zajišťují dopravní obslužnost veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou a veřejnou linkovou dopravou a jejich propojením.“* [18, § 3 odst. 1] Stejně tak je specifikována povinnost státu: *„Stát prostřednictvím své organizační složky zajišťuje dopravní obslužnost veřejnými službami v přepravě cestujících veřejnou drážní osobní dopravou vlaky celostátní dopravy, které mají nadregionální nebo mezinárodní charakter; v sousedícím územním obvodu jiného státu ji může zajišťovat po předchozí dohodě s příslušným orgánem veřejné moci jiného státu.“* [18, § 4 odst. 1] Zákon tedy srozumitelně vysvětluje rozdělení rolí při zajišťování dopravní obslužnosti jednotlivých území. K efektivnímu zajištění dopravní obslužnosti je potřeba mít jasně stanovenou strategii a koncepci. I na tuto skutečnost zákon myslí a upravuje ji: *„Plán dopravní obslužnosti území pořizuje stát, kraj a obec, která zajišťuje nebo hodlá zajišťovat dopravní obslužnost, (dále jen „objednatel“). Více objednatelů může pořídit společný plán dopravní obslužnosti území.“* [18, § 5 odst. 1] Stanoven je pak i časový horizont takového plánu, který je minimálně pět let. Obsahem plánu je zejména popis zajišťovaných veřejných služeb, předpokládaný rozsah poskytované kompenzace, časový harmonogram uzavírání smluv,

harmonogram a způsob integrace, maximální tarify pro cestující a další údaje vztahující se k financování a nákladově efektivnímu zajišťování veřejných služeb v přepravě cestujících. Velice důležitá část pro cestující se týká jednotného jízdního dokladu: *„Dopravce je při provozování veřejné drážní osobní dopravy na dráze celostátní nebo regionální na základě smlouvy o veřejných službách v přepravě cestujících povinen umožnit využití jím poskytovaných přepravních služeb na základě jednotného jízdního dokladu. Využití přepravních služeb na základě jednotného jízdního dokladu může dopravce umožnit i při provozování jiné veřejné drážní osobní dopravy na dráze celostátní nebo regionální nebo při poskytování integrovaných veřejných služeb.“* [18, § 7a odst. 1] Tato skutečnost se čím dál více objevuje v České republice díky změnám dopravců na lokálních tratích, které jsou součástí IDS. V době psaní tohoto textu se pak k výše citovanému zákonu vztahuje i diskuse nad vzájemným uznáváním jízdenek vlakových dopravců.

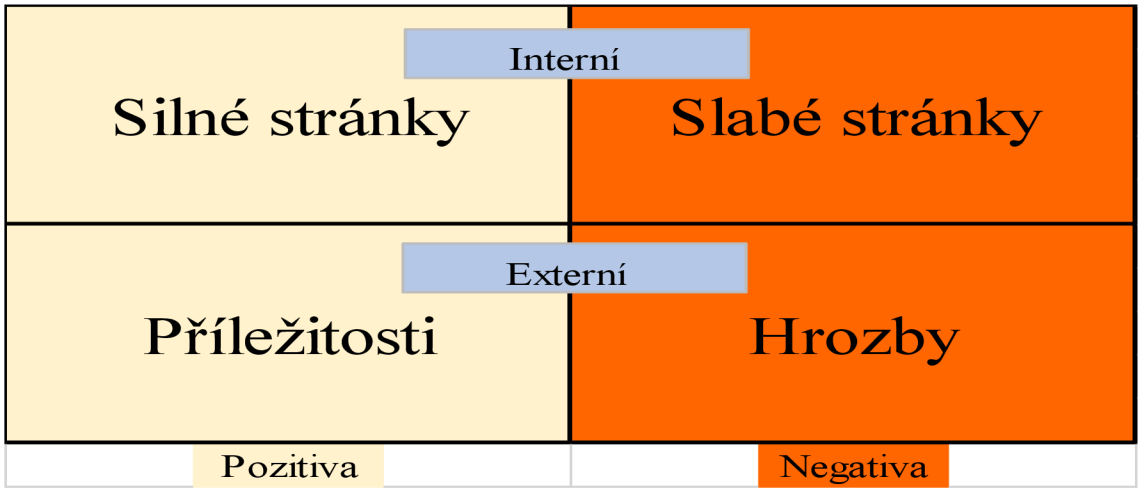
1.6 Definice SWOT analýzy

SWOT analýza je univerzální analytická technika používaná pro zhodnocení vnitřních a vnějších faktorů ovlivňujících úspěšnost organizace nebo nějakého konkrétního záměru, např. nové služby. Nejčastěji je SWOT analýza používaná jako situační analýza v rámci strategického řízení a marketingu. Autorem SWOT analýzy je Albert Humphrev. Navrhl ji v šedesátých letech 20. století. Swot je akronym z počátečních písmen anglických názvů:

- Strengths – silné stránky, tedy v čem je organizace dobrá.
- Weaknesses – slabé stránky, tedy v čem je organizace špatná.
- Opportunitties – příležitosti, tedy co lze využít.
- Threats – hrozby, tedy na co je nutné dávat pozor. [19]

„Úspěšná aplikace vhodné marketingové strategie je závislá na tom, jak firma dokáže zhodnotit na jedné straně silné a na druhé slabé stránky (analýza S/W) a jednak jak dokáže identifikovat vhodné příležitosti a hrozby (O/T).“ [20] Swot analýza se skládá ze čtyř kvadrantů. Do levé poloviny se zaznamenávají faktory, jenž mají na společnost pozitivní dopad a pomáhají uspět v tržním prostředí. Jsou to faktory v marketingovém

plánu, na nichž lze stavět. V pravé části se zobrazují negativní skutečnosti. Ty je potřeba zpracovat, analyzovat a připravit se na ně. Horní oddíl představuje interní prostředí, které lze ovlivnit. Spodní oddíl zahrnuje externí vlivy makroprostředí a mikroprostředí, které už samotná společnost neovlivní. V makroprostředí to jsou ekonomické, legislativní, technologické, ale také sociálně-kulturní vlivy. Dále v mikroprostředí jsou to vlivy zaměstnanců, dodavatelů, odběratelů, konkurence nebo veřejnosti.



Obr. 1.3 Matice SWOT analýzy

Zdroj: vlastní zpracování.

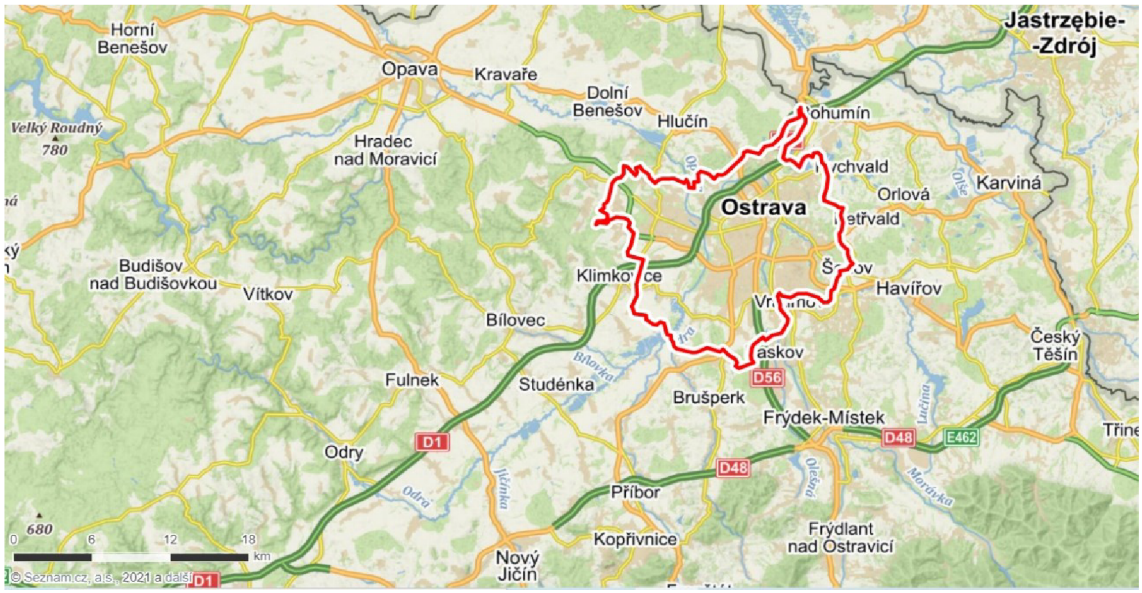
Jak už bylo zmíněno výše, matice SWOT analýzy se skládá ze čtyř kvadrantů. Při analýze silných stránek je důležité zaměřit se na určení vnitřních sil firmy. Základem je zamyslet se nad tím, co firma dělá lépe než konkurence. U každé společnosti se samozřejmě musí přihlížet k tomu, jakému podnikání se společnost věnuje. Hodnotí se především schopnosti, dovednosti, znalosti, zdroje, potenciál a dosažené úspěchy. Za silnou stránku společnosti považujeme vše, co pozitivně vybočuje z průměru a přináší vyšší standard, než nabízí konkurence. Slabými stránkami se určují slabiny firmy. Jsou opakem silných stránek. Slabé stránky zahrnují oblasti, ve kterých se firmě nedaří a v čem ostatní dosahují lepších výsledků. Mezi slabé stránky se řadí například vysoké náklady, fluktuace zaměstnanců, nedostatečná školení zaměstnanců nebo například nezastupitelnost zaměstnanců. Na slabých stránkách je potřeba pracovat tak dlouho, dokud z nich společnost neudělá alespoň průměrné

výsledky nebo dokonce silné stránky. Příležitosti představují externí skutečnosti, které mohou firmě přinést úspěch, pokud je dokáže identifikovat a správně využít. Příkladem příležitosti jsou například inovativní technologie, nové dotační tituly, módní trendy nebo daňové úlevy. Hrozby představují oblast, jenž s sebou přináší rizika. Rizika, která mohou nastat a mít tak na chod společnosti negativní vliv. Mohou zapříčinit nespokojenost zákazníků, nebo dokonce ohrozit ekonomickou stabilitu firmy. Typickými hrozbami jsou například přírodní katastrofy, změny zákaznických preferencí, vstup nových konkurentů na trh nebo třeba krach klíčového dodavatele. [21]

2 Charakteristika dopravního podniku města Ostrava

2.1 Analýza města Ostrava

Město Ostrava je se svými 285 000 obyvateli třetím největším městem České republiky (ČR). Sídlí zde dvě významné vysoké školy, řada nadnárodních firem a v posledních letech platí Ostrava i za město festivalů a kultury. Z administrativního hlediska je důležité zmínit, že zde sídlí Krajský úřad Moravskoslezského kraje. Jedno z nejznámějších hornických sídel v ČR změnilo od roku 1989 zcela zásadně svůj charakter a svým obyvatelům i návštěvníkům nabízí kromě kultury i možnost sledovat vrcholové atletické závody Zlatou tretru nebo Mistrovství světa v ledním hokeji. Pro tento text jsou však podstatnější informace jako členění města a jeho charakter. Ostrava se skládá z 23 městských obvodů, které dohromady zabírají rozlohu 214 km^2, což město řadí na třetí pozici z pohledu rozlohy v ČR. Od roku 1989 se potýká Ostrava s mírným úbytkem obyvatel, který se nedaří zastavit. Tato informace je pro bakalářskou práci podstatná, avšak je třeba mít na paměti, že dvě vysoké školy ve městě navštěvuje dohromady více než dvacet tisíc studentů, kteří nejsou ve sčítání lidu zahrnuti. Stejně tak platí Ostrava za centrum kraje, do kterého se lidé sjíždějí za prací z okolních měst. [22]



Obr. 2.1 Mapa Ostravy

Zdroj: [23].

2.2 Historie a vývoj dopravy ve městě Ostrava

Město Moravská Ostrava patřilo v době Rakouska-Uherska mezi nejdůležitější průmyslová centra celé monarchie. Z tohoto důvodu bylo třeba budovat odpovídající infrastrukturu, která by zefektivnila transport materiálů a výrobků z města a zpět. Tento význam podtrhuje i největší infrastrukturní investice té doby, kterou byla Severní dráha císaře Ferdinanda. Ta spojovala velká města monarchie a nevyhýbala se ani Ostravě. Získávala na významu především díky těžbě uhlí, která pro obec znamenala obrovský rozvoj a příchod nových obyvatel. Méně známou, ale pro Ostravu významnou dráhou, byla tzv. Báňská dráha, jež spojovala jednotlivé doly s nádražím, odkud pak vlaky rozvážely uhlí do jiných částí monarchie. Pro celý region byla tedy zásadní nákladní vlaková doprava. Moderní železnice, vedoucí do významných evropských měst, se Ostravě nevyhnula, zato na odpovídající městskou dopravu si obyvatelé museli počkat. Konkrétně necelých 50 let. První železniční spojení se světem měla Ostrava v roce 1847 a první parní tramvaj vyrazila na cestu z Přívozu do Vítkovic v roce 1894. Významným milníkem v historii městské dopravy se stal rok 1901, kdy se poprvé mohli cestující svézt elektrickými tramvajemi, a to již na značném území města. Elektrická trať se neustále rozšiřovala a v prvním desetiletí dvacátého století byl položen základ tramvajové tratě, který je s drobnými změnami využíván dodnes. Autobusová doprava se v Ostravě objevila až v časech První republiky. Konkrétně v roce 1930 doplnily autobusy městskou hromadnou dopravu především v místech, kde v té době nebyly umístěny koleje. Černé období nejen pro MHD v Ostravě, ale i pro celou zemi nastalo s příchodem Protektorátu. V této době měl nacistický režim jiné priority než rozvíjet městskou dopravu, naopak autobusy byly využívány pro vojenské účely a nedostatek pneumatik a paliva znamenal ochromení dopravy. [24]

Obnovy a rozvoje se dostalo Ostravě až v padesátých letech, kdy v roce 1952 zahájil dopravní podnik provoz trolejbusů, jejichž využití rychle rostlo, vzhledem k nutnosti nahradit úzkorozchodné tramvajové tratě. Modernizované tramvajové tratě se pak dočkaly i nových vozů, a to konkrétně modelů T1 a T2 z ČKD Tatra – Smíchov. Šedesátá a sedmdesátá léta 20. století se v Ostravě celá nesla ve znamení rozvoje a výstavby. Proto bylo nutné spojit nově vzniklé městské části s centrem města a umožnit obyvatelům dobrou dopravní dostupnost do zaměstnání a škol. Vzhledem k poměrně zastaralé infrastruktuře jednokolejných a úzkokolejných tramvajových tratí, které již nevyhovovaly svou rychlostí a kapacitou, existovala potřeba změny. Tou

se stal přesun části kapacit do autobusové dopravy. Z dnešního pohledu by řada lidí tento krok odsoudila jako neekologický, avšak je nutné si uvědomit, že ekologie nehrála v rozhodování dopravních podniků prakticky žádnou roli. Hlavním cílem bylo uspokojit poptávku po přepravě osob, a to co nejefektivněji a nejrychleji. Bylo tedy nasnadě zrušit část tramvajové dopravy, která nedostačovala a transformovat ji do autobusové dopravy, kdy autobus využívá existující infrastrukturu pozemních komunikací a je jej možné zapojit do provozu prakticky okamžitě po dodání. [25]

Změnu přinesla až ropná krize, kdy se během dvou let zvýšila cena ropy o stovky procent. Z toho důvodu bylo nutné měnit ekonomické modely fungování dopravy. Nejen proto se dopravní podnik v Ostravě rozhodl pro návrat k tramvajím a podporoval i nákup nových trolejbusů, včetně natažení nových trolejí. Rozvoj představoval i modernizaci, kdy se ve městě objevily tramvaje T3, které jsou dodnes používané v řadě měst ČR a také ještě modernější tramvaje KT8D5, obě z ČKD Praha. Návrat k vozům využívajícím elektrickou energii místo dieselových motorů pomohl Ostravě, která se netěšila nikterak pozitivní reputaci v oblasti kvality ovzduší k alespoň malému zlepšení. Stejně tak, jak přestávaly efektivně fungovat koncem osmdesátých let jiné obory, tak i doprava narazila na problémy. Hlavním problémem byly centrálně omezované dodávky nafty a elektřiny a pak také nedostatek řidičů.

Po změně politického režimu byl DPO postaven před řadu výzev. Tou první byla adaptace na systém tržního hospodářství a nutnost fungovat ekonomicky efektivně. Druhou byla nutnost pokračovat v modernizaci vozů a tratí, tak aby byla MHD konkurenceschopná k automobilové dopravě. Právě období devadesátých let se nese ve znamení nákupu nových aut především ze zahraničí a vede k přesunu lidí z MHD právě do osobní dopravy. Trolejbusové a tramvajové linky se pak daří dále rozvíjet, a to především ve Slezské Ostravě. Díky dobré přípravě a efektivnímu čerpání finančních prostředků z různých krajských, národních a nadnárodních zdrojů vstupoval DPO do nového milénia připraven a v dobré kondici.

2.3 Dnešní struktura DPO

Pro pochopení a další popsání fungování Dopravního podniku Ostrava je nutné chápat jeho řídící strukturu. Pro laika může být až překvapivé, kolik úseků a odborů je nezbytné provozovat tak, aby obrovský kolos, jakým je DPO, mohl

efektivně fungovat, a to z různých úhlů pohledů – ekonomického, legislativního, technického atd. Hlavní orgány DPO jsou totožné jako u řady jiných firem. Nejvyšším orgánem je valná hromada, jí je podřazené představenstvo. Předsedou představenstva a generálním ředitelem je Ing. Daniel Morys, MBA, který je ve své funkci již od roku 2016 a v představenstvu je tedy služebně nejstarším. Dalšími členy jsou Ing. Roman Šula, MBA, Ing. Martin Chovanec, Ing. Aleš Hladký, kteří byli všichni zvoleni v roce 2017 a v roce 2018 je doplnil Bc. Michal Otava. [26] Na funkci orgánů dohlíží dozorčí rada, která funguje jako kontrolní orgán. Nižšími řídícími stupni jsou jednotlivé úseky, těch je dohromady šest. Jedná se o úsek generálního ředitele, dopravní úsek, úsek technický, úsek ekonomický, úsek nákupu a investic a úsek personální. Tyto úseky jsou nadřazené jednotlivým odborům, kterých je již třináct a pod nimi bychom pak našli jednotlivá oddělení a střediska. Jak je patrné z organizačního schématu uvedeného v příloze A, jedná se o poměrně komplikovanou strukturu společnosti, kdy je nutná kooperace mezi jednotlivými odbory a je potřebný kvalitní zkušený management, který na funkčnost dohlíží.

2.4 Dopravní obslužnost

Jak již bylo zmíněno výše v textu, DPO provozuje autobusovou, tramvajovou a trolejbusovou dopravu. V této části bakalářské práce představí autorka vozový park, popíše tratě pro jednotlivé dopravní prostředky a linky, které tyto tratě využívají. Jedná se tedy o shrnutí, jež je pro pochopení velikosti firmy nezbytné, stejně tak je i nutné jako základ pro dotazník a SWOT analýzu, které jsou součástí praktické části.

Vozový park a obsluhované linky

DPO disponuje 239 tramvajemi. [26] Nejpočetněji zastoupená je tramvaj české výroby Vario LFR. Ostravu brázdí celkem 72 tramvají tohoto typu v různých provedeních. Druhé místo v počtu kusů pak obsadila tramvaj T3, opět české výroby, která patří mezi nejrozšířenější tramvaje v ČR, ale její komfort je poplatný době vývoje. Těchto starších vozů lze ve flotile DPO napočítat 52, kdy každoročně dochází k jejich vyřazování a nahrazování modernějšími vozy. Celkem 40 vozů od švýcarské firmy Stadler, konkrétně typ Stadler Tango NF2 (nOVA) jezdí v ulicích Ostravy, kde platí za nejmodernější vozy, což je dáno i tím, že výroba probíhá teprve od roku 2018.

V rámci České republiky se jednalo o poměrně nečekaný nákup, vzhledem k tomu, že ČR patří mezi významné výrobce kvalitních tramvají. DPO byl také prvním dopravním podnikem vůbec, kde se tento typ tramvaje dostal do provozu. Z české výroby je dalších 34 tramvají, konkrétně model ČKD T6A5, který se vyráběl v devadesátých letech. Na konci osmdesátých a začátku devadesátých let pak ČKD vytvořilo model ČKD KT8D5.RN1, těch jezdí v Ostravě 16. Další modely jsou reprezentovány nižším počtem kusů a jedná se o vozy české výroby především staršího data výroby. Vzhledem k potřebám řady našich spoluobčanů je nutné dodat, že v roce 2020 bylo 153 tramvají nízkopodlažních a DPO se snaží každoročně toto číslo zvyšovat. Tramvajových vozů mohli občané a návštěvníci Ostravy v roce 2020 využít celkem na šestnácti linkách, jejichž celková délka byla 212,1 km a nastoupit či vystoupit bylo možné na 101 zastávkách. Do budoucna jsou však připraveny projekty na rozšiřování tramvajových tratí i do dalších částí města a lze tedy očekávat podstatné prodloužení. [26]

Trolejbusová doprava není v hlavním městě Moravskoslezského kraje zastoupena tolik jako tramvajová. Konkrétně se jedná pouze o 68 trolejbusů od tří výrobců. Prvními dvěma výrobci jsou Škoda Transportation a SOR Libchavy. Třetím dodavatelem je polská firma Solaris. Nejpočetnější zastoupení mají výrobky Škody Transportation, popřípadě předchůdců této firmy. Dohromady se jedná o 23 kusů Škody 26 v různých provedeních, 11 kusů Škody 27 a 10 kusů Škody 21. Vysoké číslo trolejbusů značky Škoda není náhodné. Tato firma patří mezi největší evropské výrobce trolejbusů, které dodává do řady dalších zemí především v EU. Polských Solarisů lze v ulicích Ostravy napočítat 25, a to nejvíce model Solaris Trollino 12, který je zastoupen 17x. Co je pro občany se sníženou mobilitou zásadní, je fakt, že každý jeden trolejbus, který je v Ostravě v provozu, je nízkopodlažní. Toto je dáno především tím, že valná většina vozů je nová a odpovídající potřebám a požadavkům moderní společnosti. Vzhledem k nižšímu počtu vozů, než jak tomu je tramvají a autobusů, je třeba uvést, že počet přepravených osob trolejbusovou dopravou nedosahuje ani 10 % celkového počtu přepravených cestujících. DPO provozoval v roce 2020 dohromady 12 trolejbusových linek, které měly celkovou délku 112,2 km a cestující je mohli využít na 79 zastávkách, což byl oproti roku 2018 nárůst o deset nových nástupních a výstupních bodů. [26]

Posledním pilířem DPO je autobusová doprava. Celkový počet autobusů, které DPO spravuje, čítá 298 a jedná se o nejvyšší číslo ze všech tří provozovaných typů vozidel.

V roce 2020 došlo k významnému milníku, kdy se podařilo provozovat pouze nízkopodlažní autobusy, k čemuž dopravní podnik dlouhodobě směřoval a oproti roku 2019 přestal používat posledních devět autobusů, které toto kritérium nesplnily. U autobusů je potřeba zmínit i pohon, jenž využívají. DPO má ve své flotile 7 elektrobusů, 201 autobusů na CNG a zbylých 90 na dieselový pohon. Zde také dochází k přesunu směrem k ekologičtějším vozidlům a ustupuje se od využití dieselových motorů. Nejvíce zastoupená je polská značka Solaris s celkem 267 vozidly v provozu. Z toho největší část tvoří Solaris Urbino 12 CNG, kterých najdeme v Ostravě celých 130. Ostatní značky jsou reprezentovány v jednotkách kusů, ale pro úplnost se jedná o značky Irisbus, Iveco, SOR, Ekova, Rošero a Scania. V minulých letech jsme mohli potkávat v Ostravě i starší Karosy, ale ty byly nahrazeny právě modernějšími a ekologičtějšími autobusy polské výroby. Počet linek se postupně zvyšuje i u autobusové dopravy v rámci DPO. V roce 2020 se jednalo o 60 linek, s tím, že oproti roku 2018 se jedná o rozšíření o 3 linky. Celková délka byla 730,1 km a z logiky věci se také prodlužuje zároveň s tím, jak vznikají nové linky a rozšiřuje se i počet zastávek. Těch bylo oproti roku 2018 nových hned 8 a celkově jich šlo napočítat v ulicích Ostravy 493. [26]

2.5 Jízdné

Otázka jízdného v DPO patří mezi nejžhavější témata posledních let. Právě v Ostravě došlo totiž k 1. 1. 2020 ke zrušení papírových lístků a celkové přeměně systému jízdného, kdy má člověk možnost zakoupit svůj lístek kreditní kartou, popřípadě mobilem a při kontrole pouze přiloží dané zařízení. [27] Takovéto využití nových technologii není v České republice v žádném případě běžné a DPO patří mezi „pionýry“, neboť předběhl i PID v Praze. Systém, na který je generální ředitel podle svých slov hrdý, s sebou nese plusy i mínusy. Hlavním mínusem je určitá komplikovanost pro starší cestující, kdy někteří nemají s moderními technologiemi zkušenost a někdy i chuť pracovat. Pro tuto skupinu lidí bylo logicky jednodušší si koupit papírovou jízdenku a tu si označit, tak jak byli zvyklí desítky let. Pro dokonalé vysvětlení systému spustil dopravní podnik kampaň, kde zábavnou formou vysvětluje, jak správě využít kartu, jak se chovat při přestupu atd. Tváří kampaně se stal populární ostravský herec Albert Čuba. [28] Výhody však převažují. Na prvním místě se jedná nepochybně o výrazně ekologičtější způsob prodeje jízdenek, kdy nedochází ke tvorbě papírového odpadu po projetí lístku. Pro DPO je pak mnohem snadnější

vyhodnocovat údaje od cestujících, monitorovat obsazenost jednotlivých linek, průměrnou délku, kterou cestující ujedou atd. a na základě těchto dat upravovat své služby, aby nejlépe odpovídaly potřebám zákazníků. Pro Ostravu se jedná samozřejmě i o otázku prestiže, kdy lze konstatovat, že v posledních letech si vybojoval DPO nálepku nejinovativnějšího dopravního podniku na území ČR. Tento fakt zcela zapadá do celkového konceptu transformace města známé pro svůj těžký průmysl v město plné nových technologií. Že je takováto transformace možná, dokazuje řada jiných měst v Evropě i USA.

Z předchozích řádků tedy vyplývá, že v Ostravě si již cestující nemůže koupit klasickou papírovou jízdenku. Jaké varianty mu tedy zbývají? Celkově jich je hned pět. První variantou je platba platební kartou, popřípadě mobilem a hodinkami, jak bylo popsáno výše. Druhou variantou je nákup jízdenky v mobilní aplikaci MojeDPO, kterou poté stačí revizorovi pouze ukázat. Třetí možností je nákup tzv. kreditní jízdenky, kterou si lze koupit ve výdejních místech DPO a tam si zvolit délku platnosti. Čtvrtou variantou je ODISka, která v době svého vzniku patřila mezi nejmodernější způsoby cestování v rámci MHD a okolí Ostravy. Jedná se o kartu velikosti kreditní karty, kterou si také cestující nabíjí před vstupem do vozidla DPO. Poslední variantou jsou SMS jízdenky, které jsou známé i z jiných měst a jsou vhodné především pro návštěvníky z jiných měst, kteří nechtějí trávit čas studováním jednotlivých možností a jsou zvyklí při cestování využívat SMS jízdenky. [28]

Na tomto místě se nabízí otázky ceny jednotlivých jízdenek. Začněme tedy o krátkodobých. Nezlevněná elektronická nepřestupní jízdenka stojí 18 Kč, přestupní pak 25 Kč. Zlevněné krátkodobé jízdenky pak mohou využívat mladí lidé ve věku 6 – 15 let. Cena takové jízdenky je o polovinu nižší než u nezlevněné tedy 9 a 12 Kč. [29]

Dlouhodobé jízdenky jsou podle tarifních zón rozděleny na Region, XXL, Město Ostrava, Ostrava XXL a ODIS. Nejpraktičtější jsou pro většinu obyvatel města tarify Město Ostrava a Ostrava XXL, které budou níže dále popsány. Ostatní tarify jsou výhodné spíše pro konkrétní cestující dojíždějící do města z okolních vesnic a obcí a je poměrně obtížné určit, který tarif je pro daného člověka výhodnější. První podstatná informace týkající se obou dále popisovaných tarifů je ta, že DPO motivuje cestující k nákupu dlouhodobé jízdenky na e-shopu, a to slevou ve výši až 164 korun, to platí jak pro zlevněné, tak i nezlevněné jízdenky. Pro srovnání si autorka vybrala tři nejvyužívanější typy jízdného, a to sedmidenní, měsíční a roční.

Tab. 2.1 Dlouhodobé jízdné

Typ tarifu/délka	7 dní	30 dní	365 dní
Město Ostrava[1]	238 Kč	500 Kč	4000 Kč
Ostrava XXL	352 Kč	740 Kč	5700 Kč

Zdroj: vlastní zpracování podle [30].

Je evidentní, že rozšířený tarif Ostrava XXL je pro cestující výrazně dražší, pro obyvatele nejbližších obcí, které nejsou zahrnuty v tarifu Město Ostrava, však dává nákup této varianty smysl. Ve srovnání s hlavním městem je i nejmenší tarif hlavního města Moravskoslezského kraje poměrně drahý. V Praze zaplatí zákazník za roční jízdné bez slevy 3650 Kč, oproti 4000 Kč v autorkou sledovaném městě. V přepočtu na den se jedná o příjemných 10 Kč v hlavním městě a 11 korun v Ostravě. Rozdíl je tedy v tomto přepočtu minimální, na druhou stranu, je nutné si uvědomit větší kupní sílu obyvatel Prahy a rozlohu pásem, kam může cestující za své peníze cestovat.

Již třetím rokem existuje v České republice fenomén zlevněného jízdného, který platí ve vlacích a autobusech a ke kterému se postavil každý dopravní podnik podle svého uvážení. V Ostravě, která je sídlem dvou vysokých škol a desítek středních škol a domovem mnoha lidí v důchodovém věku, vycházejí těmto skupinám velmi vstříc. Ceny, které může čtenář porovnat s tabulkou výše, jsou především v dlouhodobém horizontu velice příjemné.

Tab. 2.2 Dlouhodobé zlevněné jízdné

Typ tarifu/délka	30 dní	365 dní
Město Ostrava[2]	250 Kč	1200 Kč
Ostrava XXL	310 Kč	1770 Kč

Zdroj: vlastní zpracování podle [31].

[1] Všechny uvedené ceny jsou platné při nákupu na e-shopu
[2] Všechny uvedené ceny jsou platné při nákupu na e-shopu

Oproti nezlevněnému jízdnému nemohou studenti a důchodci využít jakoukoliv slevu na sedmidenní jízdné, na druhou stranu při porovnání ceny týdenního jízdného bez slevy a měsíčního se slevou, zjistíme, že měsíční se slevou je levnější. Zlevněné měsíční jízdné v tarifu Město Ostrava je pak o polovinu levnější než nezlevněné, a u tarifu Ostrava XXL dokonce více než o polovinu. Největší rozdíl je logicky u ročního kupónu. Studenti a důchodci platí méně než jednu třetinu ceny plného jízdného. Při přepočtu na den tedy zaplatí tyto skupiny obyvatel v tarifu Město Ostrava 3,3 Kč a v tarifu Ostrava XXL 4,7 Kč. Nízké ceny jízdného jsou pro důchodce a mladé lidi nepochybně motivační, a to jak ve smyslu výměny automobilové dopravy za MHD, tak i ve smyslu omezení černých pasažérů. Přijatelná cenová politika a moderní vozy plné nových technologií pomáhají DPO udržet si dobrou reputaci jak mezi cestujícími, tak i v odborném srovnání v rámci ČR.

3 Analýza poskytovaných služeb dopravního podniku Ostrava

3.1 Poskytované služby

V rámci městské hromadné dopravy DPO nabízí přepravu stále modernějšími autobusy, tramvajemi a trolejbusy. Vedle základních služeb cestujícím poskytuje DPO také služby speciální. DPO vytvořil mobilní aplikaci MojeDPO, díky které mají cestující velmi snadný a rychlý přístup k veškerým informacím týkajícím se vyhledávání dopravního spojení, k informacím o aktuálních výlukách nebo také lze přes tuto aplikaci zakoupit všechny druhy jízdenek. Velkou výhodou ve vozech je možnost připojení k internetu pomočí Wi-Fi. Akceptace bezkontaktních platebních karet při platbě jízdného ve všech vozidlech a platby jízdného pomocí GooglePay a ApplePay je dnes už ve vozidlech MHD ve více městech České republiky běžnou věcí. Taktéž DPO nezahálel a tuto možnost cestujícím poskytl hlavně z důvodu zrušení papírových jízdenek. Vyšší bezpečnost, kvalitu a pořádek při cestování zajišťují asistenti přepravy.

Další komerční služby

DPO není jen standartní městská hromadná doprava, ale umí nabídnout i další služby pro širokou veřejnost. Jedna z nich je např. využití příležitostné dopravy v rámci města Ostravy a okolí ať už pro firmy, školy, školky nebo zájmová sdružení, skupiny osob apod. Vše podle individuálních požadavků. Zákazníci mají na výběr z řady moderních, historických a „výjimečných“ vozů. Mezi historickými to jsou např. atraktivní Autobus Škoda 706 RTO vyrobený v r. 1966, který byl v dílnách DPO v letech 1993 – 1994 velmi náročně renovován na původní vzhled z poloviny sedmdesátých let. Další z historických vozů je tramvaj nazývaná Barborka vyrobená v r. 1922, která je mezi obyvateli Ostravy velmi populární a je pro ně symbolem staré ostravské tramvaje. Od června 2021 nabízí DPO vyhlídkové jízdy autobusem Doubledecker od Dolní oblasti Vítkovic až do Zoo Ostrava.

3.2 Vývoj růstu přepravy cestujících

Dnešním trendem všech větších měst a hustě zalidněných aglomerací je podpora hromadné městské dopravy, zejména pro úbytek osobních automobilů, jenž znečišťují ovzduší. Všechna města v České republice s městskou hromadnou dopravou pravidelně sledují a vyhodnocují počet přepravovaných osob. Také Dopravní podnik Ostrava každoročně uvádí ve svých výročních zprávách tento údaj.

Tab. 3.1 Počet přepravovaných osob (v tis.) v letech 2015 – 2020

ROK	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tramvaje	44 494	44 386	46 162	49 651	47 994	37 189
Trolejbusy	5761	6 960	6 640	7 890	6 881	6 227
Autobusy	37 904	37 172	38 348	40 107	41 254	33 093
Celkem	**88 159**	**88 518**	**91 150**	**97 648**	**96 129**	**76 509**

Zdroj: vlastní zpracování podle [32].

Z tabulky lze vyčíst stoupající tendence počtu přepravovaných osob. Co je příčinou tohoto jevu, se můžeme jen domnívat. Důvodem může být stále stoupající cena pohonných hmot a tím dražší cestování osobním automobilem ve městě. Dalším z problémů využití osobních automobilů je například parkování ve středu města. Téměř s železnou pravidelností se podaří automobil zaparkovat poměrně ve velké vzdálenosti od cíle na placené parkoviště, nebo na místo s komplikovaným výjezdem. Tyto problémy při využití MHD odpadají, a navíc částka za parkovné v řadě případů převyšuje cenu jízdenky. K nákladům na provoz automobilu nepatří pouze náklad na pohonné hmoty, ale nákladů na provoz je mnohem více: pojištění, údržba, amortizace, náklady za parkování atd. Při využití MHD nehrozí automobilová nehoda nebo porušování předpisů v silniční dopravě. Odpovědnost za bezpečnou přepravu nese dopravce. DPO zvyšováním kvality přepravy osob v MHD ať už novým vozovým parkem, novými a kvalitnějšími poskytnutými službami nebo dobře dostupnou sítí linek MHD, také přispívá ke zvyšování počtu cestujících.

Počet přepravených cestujících v MHD za rok 2020 činí 76 509 tis. osob. Ve srovnání s rokem 2019 se počet přepravených osob snížil celkem o 19 620 tis. osob, tj. o 20,41 %. Hlavním důvodem velkého úbytku cestujících bylo vyhlášení nouzového

stavu (v období od 12. března do 17. května 2020 a jeho opětovné zavedení od 5. října 2020) a následných opatření vlády k zastavení šíření koronavirové pandemie.

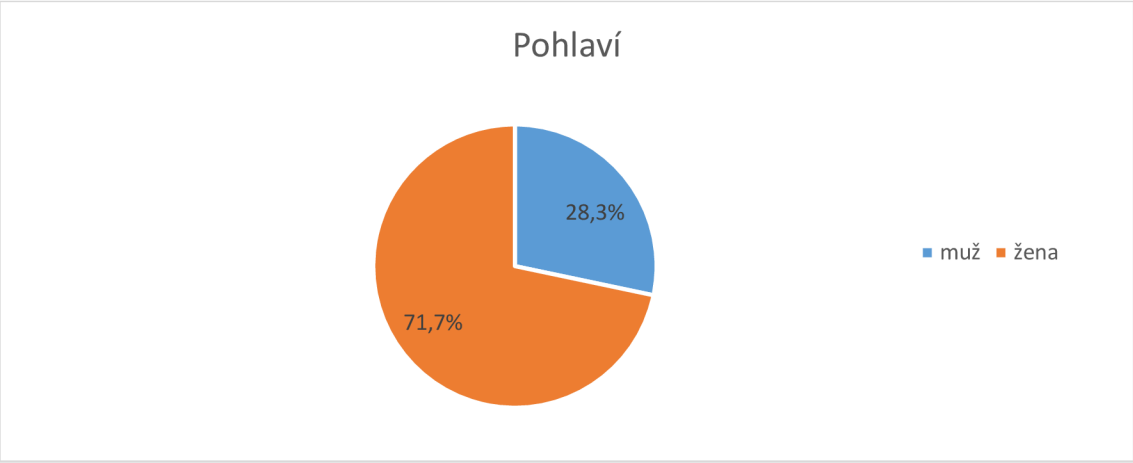
3.3 Dotazník pro cestující

Pro zjištění spokojenosti zákazníka je samozřejmě nejlepší udělat průzkum. Autorka zvolila dotazníkové šetření spokojenosti zákazníka se službami Dopravního podniku Ostrava u různých věkových kategorií mužů a žen. Autorka oslovila celkem 240 lidí. Dotazník, viz příloha B, se skládá ze dvou částí. V první části jsou zvoleny otázky týkající se dotazovaných respondentů – jak často využívají služby DPO, za jakým účelem, zda sledují webové stránky DPO a jakou metodu zakoupení jízdenky preferují. V druhé části dotazníku otázky směřovaly na konkrétní služby nabízené DPO a jak jsou s nimi cestující spokojeni. Tyto otázky byly hodnocené klasickou školní metodou od výborné do nedostačující. Dotazník vyplňovali respondenti jak v tištěné formě, tak v online verzi přes Google formuláře. Vyhodnocení a grafické znázornění všech zjištění následuje v další podkapitole.

3.4 Vyhodnocení dotazníku

Vzhledem k tomu, že bakalářská práce vznikala v období pandemie Covid-19, otázka, jak šířit dotazník mezi lidmi, byla pro autorku spíše výzvou. Shromažďování dat probíhalo od ledna do května roku 2021. V tomto období opět probíhala jedna z dalších koronavirových vln a vláda ČR vyhlásila mnoho protiepidemických opatření a doporučení. Zásadní pro bakalářskou práci byly tyto: omezení pohybu osob mezi okresy, zrušení prezenční výuky studentům vysokých a středních škol a žáků základních škol a doporučení zaměstnancům pracovat, pokud možno home office. Proto bylo velmi obtížné se s respondenty potkat nebo je oslovit přímo na autobusové nebo tramvajové zastávce. Logistické řešení, jak šířit dotazník mezi uživatele služeb DPO bylo tudíž velkým problémem. Autorka osobně oslovila pouze rodinné příslušníky a ti dále své spolupracovníky, přátele a známé. Velký počet respondentů, kteří dotazník vyplnili, byli zaměstnanci pracující v Okresní správě sociálního zabezpečení Ostrava, kde pracuje sestra autorky. Ne každý reaguje na dotazníkový formulář nebo na e-mail s odkazem na dotazník pozitivně, a tak hned v záhlaví dotazníku bylo uvedeno, že celé jeho vyplnění nebude trvat déle než pět minut. Sběr dat byl úspěšný i přes neobvyklé překážky. První část dotazníku, která obsahuje všeobecné zjišťovací otázky, je znázorněná

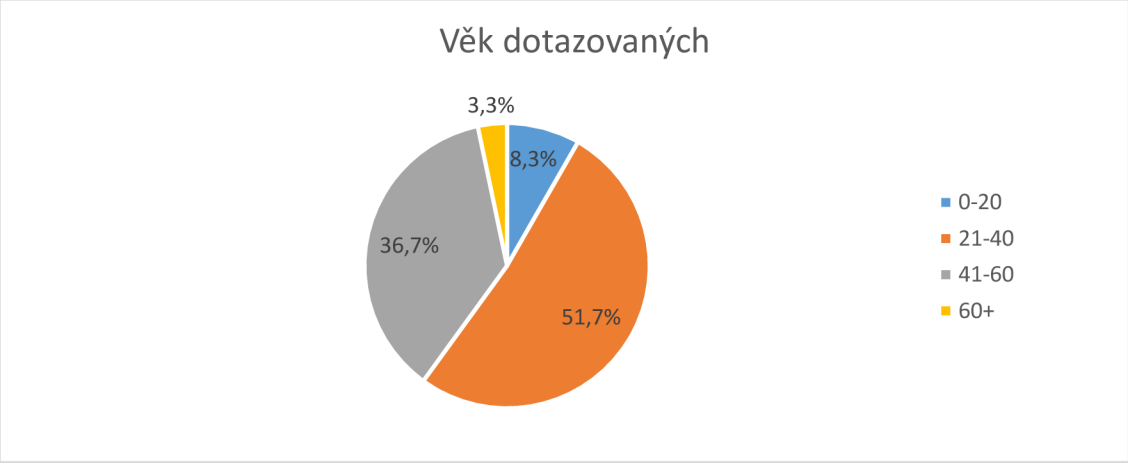
koláčovými grafy a druhá část dotazníku s otázkami ohledně kvality služeb je znázorněná sloupcovými grafy.



Graf 3.1 Pohlaví

Zdroj: vlastní zpracování.

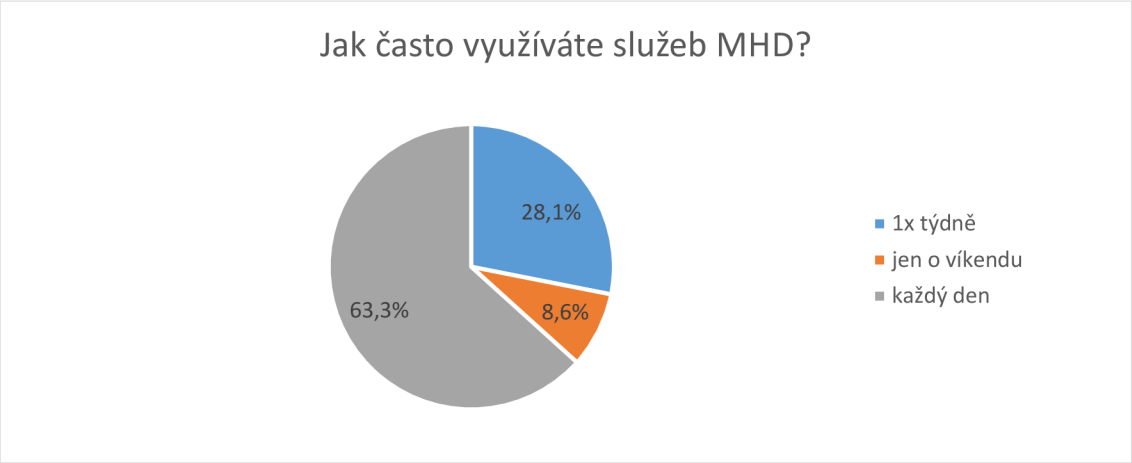
Dle grafu 3.1 lze zjistit, že odpovídalo 28,3 % mužů a 71,7 % žen. Může to být z důvodu, že ženy více využívají služeb MHD, nevlastní řidičský průkaz nebo osobní automobil. Ženy jsou také často doprovodem dětí a starších členů rodiny. Služby MHD jsou pro ně proto klíčové. Naopak muži díky vyšším příjmům častěji vlastní automobil a také dojíždějí mnohem dále za prací než ženy.



Graf 3.2 Věk

Zdroj: vlastní zpracování.

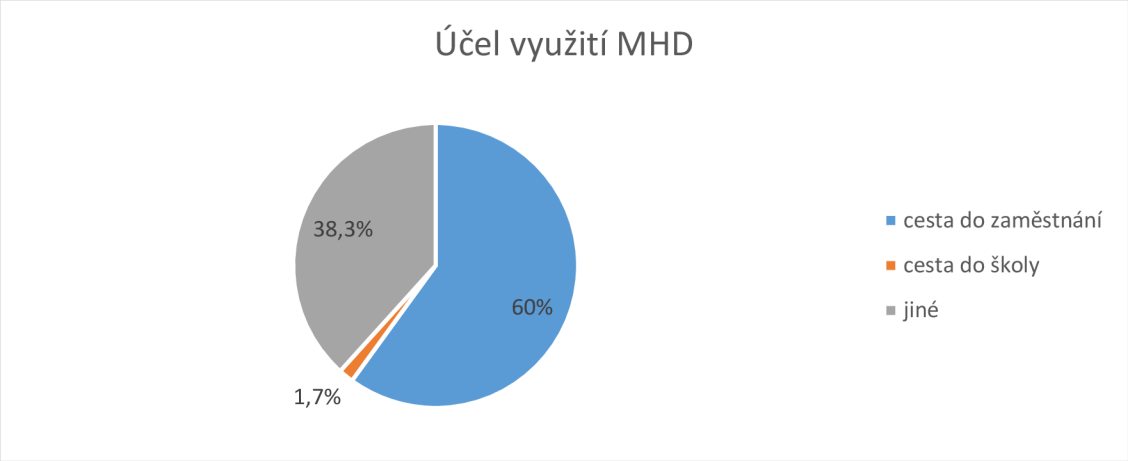
Jak už bylo zmíněno, dotazník byl respondentům rozeslán i on-line. Vzhledem k tomu, že v online světě se většinou pohybují mladší ročníky, i tady dle grafu č. 2 můžeme usoudit, že přes 50 % odpovědí je právě v kategorii mezi 21–40 roky. Jelikož skupina lidí nad 60 let většinou vyplňovala v době karantény dotazník v tištěné formě, je jejich účast v dotazníkovém šetření nejméně zastoupená.



Graf 3.3 Četnost využití služeb

Zdroj: vlastní zpracování.

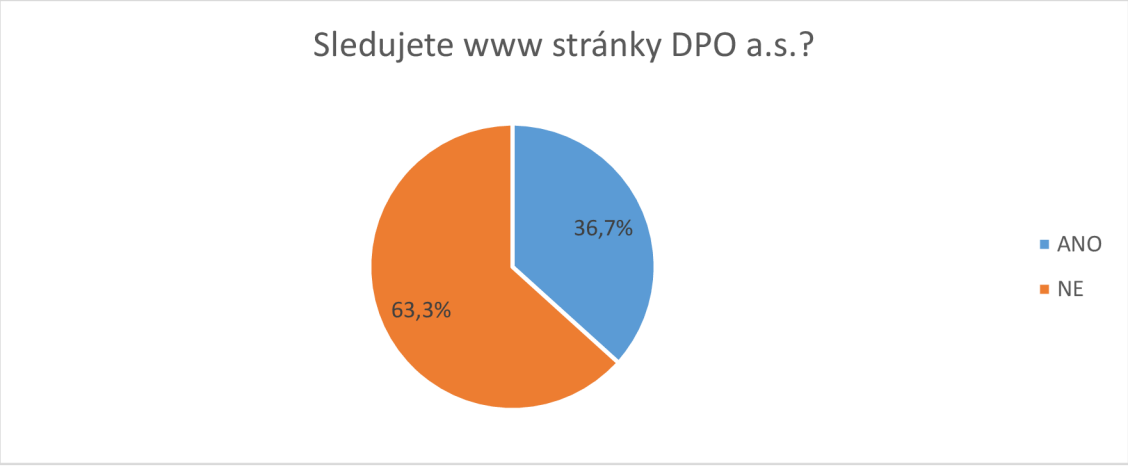
I když hodně pracujících osob v „covidové“ době pracuje doma, tak i v tomto období se obyvatelé Ostravy dopravují do zaměstnání MHD, to je kladné zjištění pro DPO. Celkem 63,3 % z dotazovaných využívá MHD denně, 28,1 % 1x týdně a 8,6 % pouze o víkendu. Možnost výběru nevyužívání MHD vůbec autorka nezařadila z důvodu nemožnosti dále pokračovat v tomto dotazníku a nemožnosti hodnotit kvalitu služeb v následujících otázkách.



Graf 3.4 Účel využití služeb

Zdroj: vlastní zpracování.

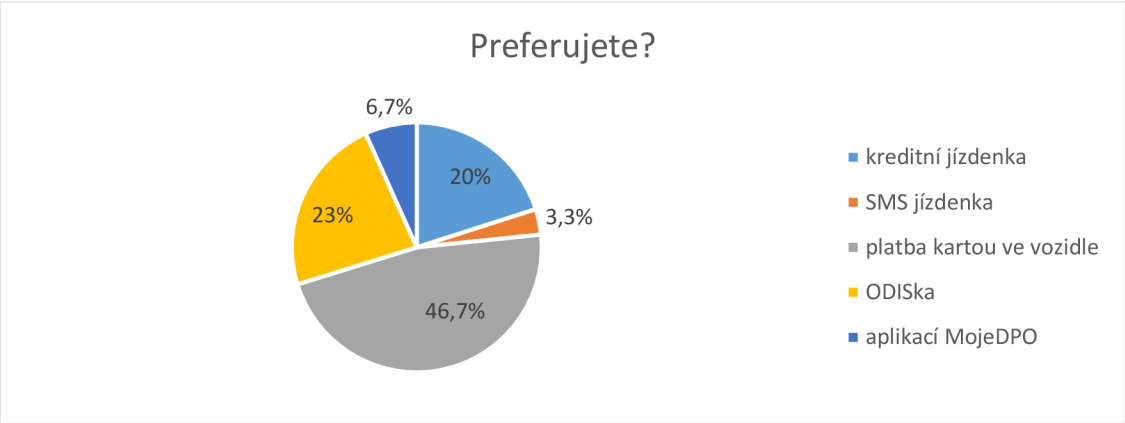
Z grafu 3.4 lze vyčíst, že právě cestu do zaměstnání MHD využívá 60 % dotazovaných a tato hodnota koresponduje právě s četností denního využívání MHD hodnoty 63,3 % z grafu 3.3. V období pandemie, jak již autorka uvedla, probíhala distanční výuka ve školách. Z tohoto důvodu cestu do škol využívá pouze 1,7 % oslovených. Do kategorie jiných účelů můžeme zařadit cestu za nákupy, do zdravotních středisek nebo cestu za pomocí starším nebo znevýhodněným spoluobčanům. Důležitý je fakt, že obyvatelé města Ostrava opravdu využívají služeb MHD i v této době, kdy je ochrana dýchacích cest respirátorem nebo nanorouškou povinná ve všech prostředcích hromadné dopravy, a která není příliš pohodlná.



Graf 3.5 Sledovanost www stránek DPO, a.s.

Zdroj: vlastní zpracování.

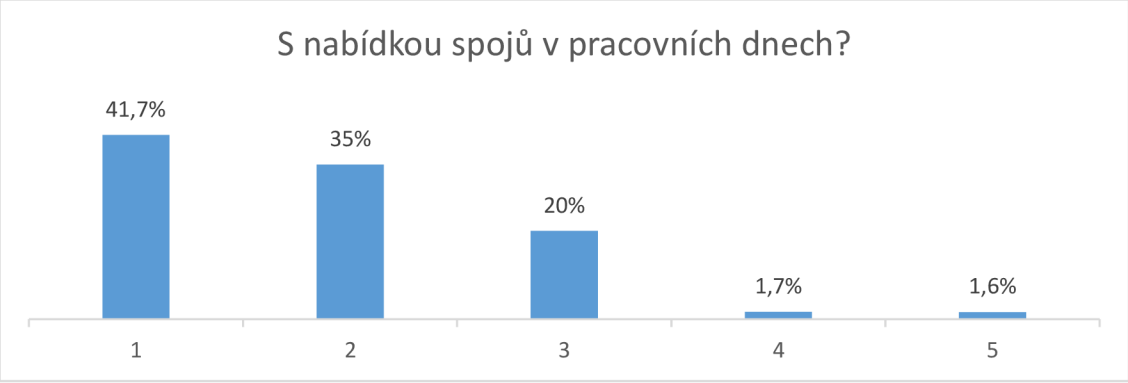
Z grafu 3.5 vychází hodnota 63,3 % nesledujících osob webové stránky DPO a 36,7 % osob, které sledují webové stránky. DPO zprostředkovává informace cestujícím nejen přes webové stránky, ale i přes své jízdenkomaty a stále více využívanou mobilní aplikaci „Moje DPO“, dále informacemi ve vozidlech a na zastávkách. Masivním zdrojem informací je dnes rozhodně Facebook – využívaný především mladšími ročníky. Také DPO nezahálí a denně informuje své uživatele právě přes tuto platformu. Autorka žádala DPO o zveřejnění dotazníku na Facebooku, ale bohužel z důvodu objemu žádostí o sdílení příspěvků třetích stran bylo rozhodnuto o jednotném zamítavém přístupu ke všem těmto žádostem.



Graf 3.6 Způsob koupě jízdného

Zdroj: vlastní zpracování.

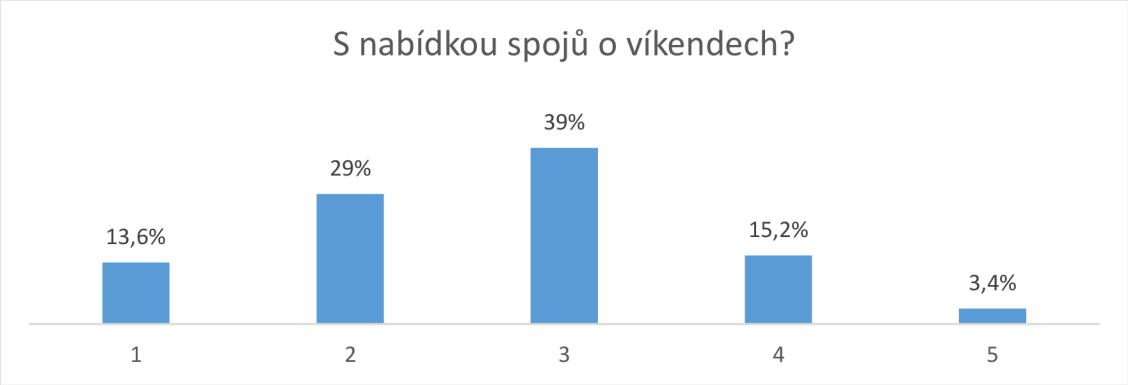
Z grafu 3.6 vyplývá, že 46,7 % cestujících preferuje platbu jízdenky kartou přímo ve vozidle a 23 % cestujících využívá tzv. ODISku, 20 % kreditní jízdenku, 6,7 % si kupuje jízdenku přes aplikaci MojeDPO a 3,3 % oslovených zakoupí jízdenku přes SMS. Celkem 3 z dotazovaných v sekci dalších poznámek ve formuláři, kde mohli respondenti uvést další zkušenosti nebo připomínky, uvedli, že zrušení papírových jízdenek od 1. 1. 2020 nebyl správným krokem. Přesto si lidé poměrně rychle zvykli na moderní technologie a nejsou pro ně překážkou. Dále následuje druhá část dotazníku se sloupcovými grafy, která se zaměřuje na konkrétní kvalitu a spokojenost s nabízenými službami DPO. Respondenti, jak už bylo uvedeno v kapitole 3.3, hodnotili kvalitu služeb známkami jako ve škole – stupnicí od jedné do pěti.



Graf 3.7 Spokojenost s nabídkou spojů v pracovních dnech

Zdroj: vlastní zpracování.

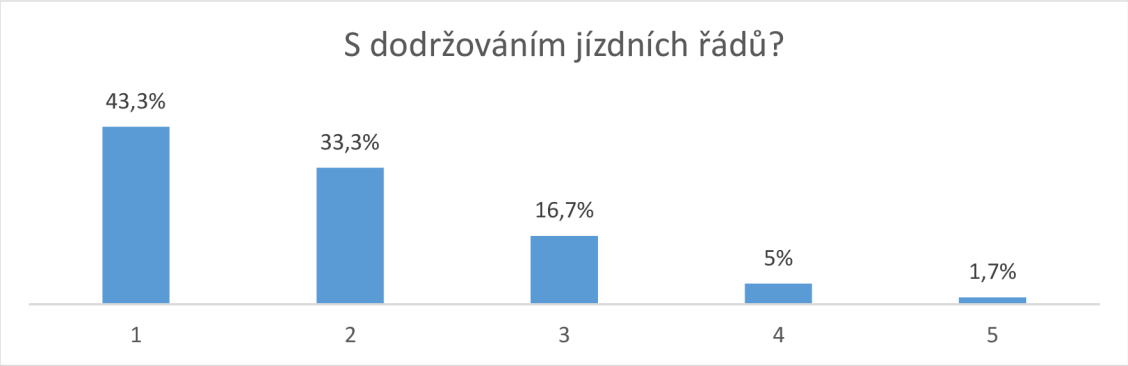
Jak už bylo popsáno v předešlých grafech, více jak polovina cestujících využívá MHD denně, ale jen 41,7 % hodnotí nabídku spojů v pracovních dnech na výbornou, 35 % chvalitebně a 20 % dobře. Největší objem spojů nabízí DPO v obvyklých časech přesunu osob do zaměstnání, škol a zpět. Bohužel v době koronaviru i Dopravní podnik oznámil změny v provozu MHD, které byly důsledkem vládních preventivních opatření. Již od 7. 1. 2021 došlo k zastavení autobusových linek č. 91, 96 a 99. Dále od 7. 1. 2021 bylo sníženo vypravování spojů u linek č. 37, 40, 44, 54, 57 a 58. Lockdown v České republice pokračoval a DPO zaznamenal výrazný pokles vytíženosti na některých tramvajových a trolejbusových linkách. Od 8. 3. 2021 začal platit po 16. hodině omezený jízdní řád. Změny se dotkly tramvajových linek č. 6, 7, 8 a trolejbusové linky č. 103. Díky svým spolehlivým měřícím systémům byl DPO schopen rychle vyhodnotit a reagovat na aktuální trendy v přepravní poptávce, tudíž cestující se nemuseli obávat přeplněných vozů. V souvislosti s postupným obnovováním školní docházky od 12. 4. 2021 byl obnoven provoz školních linek a spojů v jízdních řádech. Aktuálně je od 1. 7. 2021 do 31. 8. 2021 provoz zajišťován všech linek dle platných letních jízdních řádů.



Graf 3.8 Spokojenost s nabídkou spojů o víkendech

Zdroj: vlastní zpracování.

S nabídkou spojů o víkendech už cestující moc spokojení nejsou. Na výbornou ji hodnotilo pouze 13,6 %, chvalitebně 29 %, dobře 39 % a dostatečně 15,2 %. I víkendových spojů se pandemická opatření DPO týkala. Už tak snížený počet vypravovaných spojů o víkendech se ještě podstatně snížil, ale jelikož dle grafu 3.3 užívá služeb MHD pouze o víkendu jen 8,6 % dotazovaných, autorka v této službě neshledává velký problém.

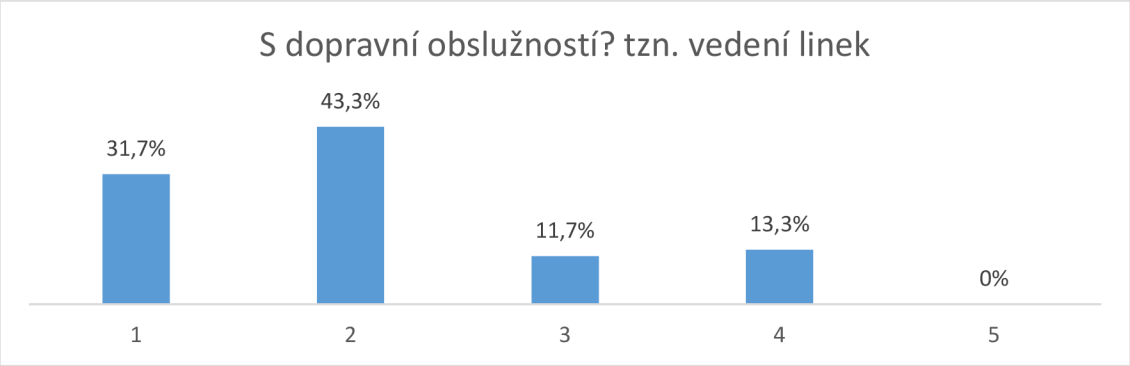


Graf 3.9 Spokojenost s dodržováním jízdních řádů

Zdroj: vlastní zpracování.

Dodržování jízdních řádů se DPO evidentně daří a cestující jsou spokojeni. Na výbornou hodnotilo 43,3 % a chvalitebně 33,3 % cestujících. Nadpoloviční většina je tudíž spokojena. K dodržování jízdních řádů přispívá mimo jiné preference vozidel MHD v běžném provozu pomocí vyhrazených jízdních pruhů a dynamicky řízených

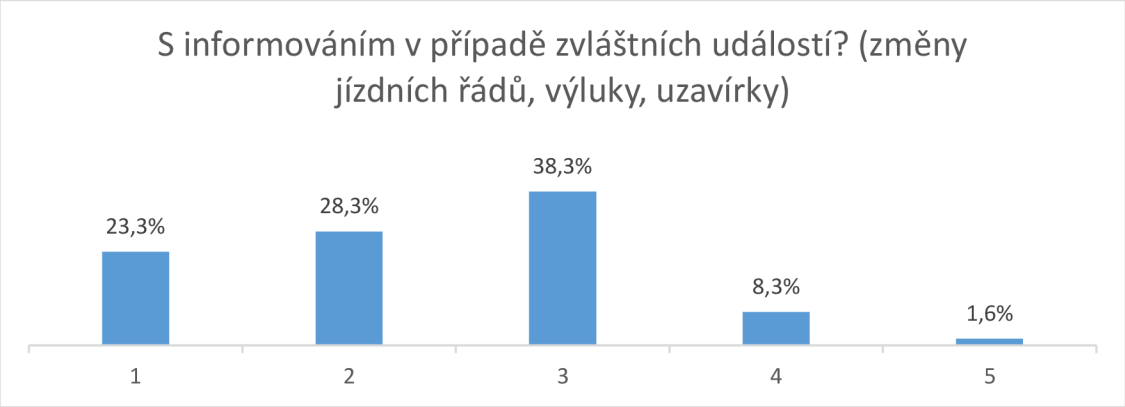
křižovatek. Stále více nízkopodlažních vozidel MHD urychluje nástup a výstup například ženám s kočárkem nebo znevýhodněným osobám.



Graf 3.10 Spokojenost s dopravní obslužností

Zdroj: vlastní zpracování.

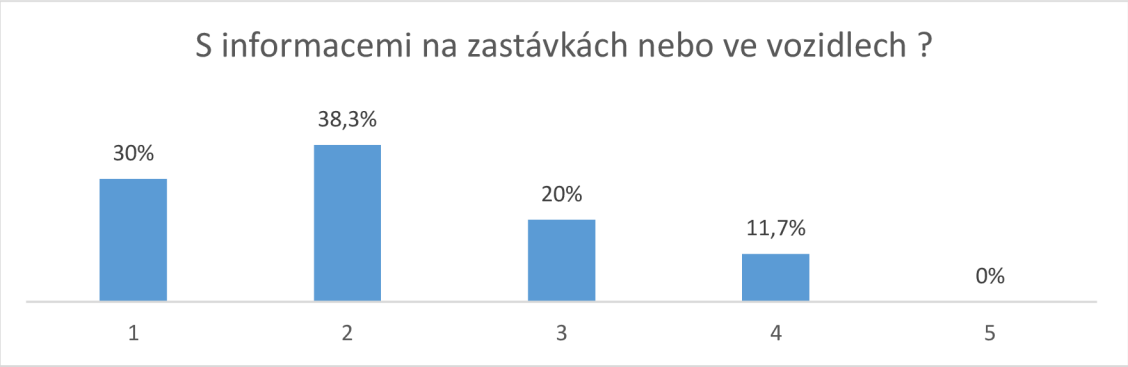
Dopravní obslužnost tzn. vedení linek hodnotí oslovení kladně. Na výbornou hodnotilo 31,7 % cestujících, chvalitebně 43,3 %. Stávající tramvajové tratě měnit nelze, pouze je lze rozšiřovat, prodlužovat nebo modernizovat, a o to se DPO snaží novými investicemi. I v roce 2021 pokračují projekty „Modernizace tramvajových tratí“ a „Zvyšování rychlosti na tramvajových tratích“. V úvodu roku proběhla rekonstrukce trati Zárubek – Hranečník, čímž přibyl druhý úsek s traťovou rychlostí 80 km/h. Následovat bude ulice Místecká, kde bude do zkušebního provozu uvedeno nové řízení rekonstruovaných výhybek v odbočení na ul. Závodní s projížděním v přímém směru rychlostí až 40 km/h.



Graf 3.11 Spokojenost s informováním v případě zvláštních událostí

Zdroj: vlastní zpracování.

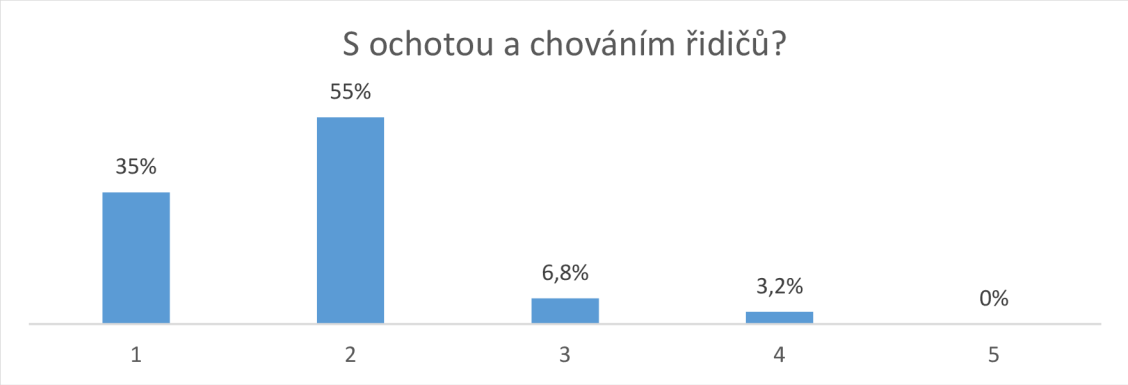
S informováním v případě zvláštních událostí cestující moc spokojení nejsou. Známkou 3 ohodnotilo 38,3 % respondentů, známkou 2 pak 28,3 % a 1 pouze 23,3 % respondentů. Modernizace tramvajových tratí nebo modernizace dopravní infrastruktury ve městě s sebou nese mnohá omezení. Ať už pro osobní automobily, tak zároveň pro MHD. Od roku 2018 probíhala rozsáhlá rekonstrukce mostů na ulici Výškovické, na které se DPO podílela společně s Moravskoslezským krajem a jejímž výsledkem byla (po dvou letech od zahájení) stavba dvou zcela nových tramvajových mostů. Takto časově rozsáhlá akce obyvatelům částí Výškovice a Zábřeh velmi zkomplikovalo jízdu MHD, jak také respondenti uvedli v dotazníku v sekci dalších připomínek.



Graf 3.12 Spokojenost s informacemi na zastávkách nebo ve vozidlech

Zdroj: vlastní zpracování.

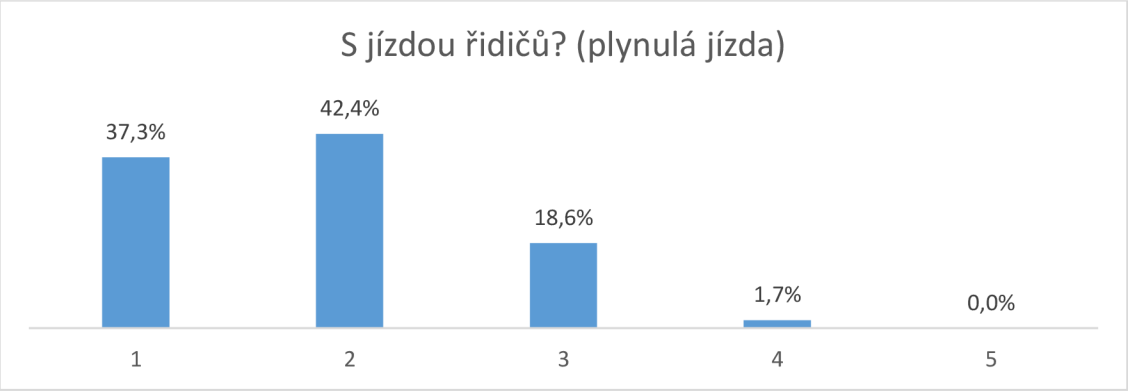
Na otázku, jak jsou cestující spokojeni s kvalitou informací na zastávkách, ve vozidlech nebo v jízdenkomatu, odpověděli respondenti kladným známkováním. Výborně oznámkovalo 30 %, chvalitebně 38,3 % a dobře 20 %. Informace ve vozidlech byly dříve podávány cestujícím zejména pomocí plastových cedulí, na kterých byly informace zobrazeny černým písmem na různě barevných podkladech dle druhů linek. Od poloviny 90. let se postupně zaváděly elektronické panely doprovázené hlasovou informací o zastávkách, jež se modernizují zároveň s flotilou DPO. V roce 2014 se začalo město Ostrava zabývat veřejnou zakázkou nazvanou Inteligentní zastávky. Pod tímto výrazem se neskrývá nic jiného než instalace elektronických informačních panelů na frekventovaných zastávkách ostravské MHD. Tyto panely mají za úkol zobrazovat informace o odjezdech spojů v reálném čase dle skutečných poloh vozidel pomocí GPS. Po mnoha úspěšných testováních jsou od roku 2015 elektronické informační panely v provozu a cestující mají velmi přesné informace o časech odjezdu spojů.



Graf 3.13 Spokojenost s ochotou a chováním řidičů

Zdroj: vlastní zpracování.

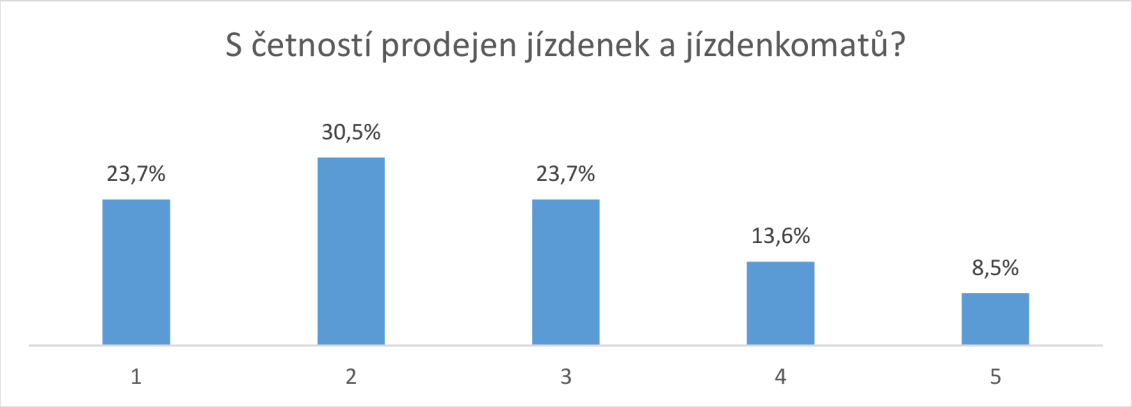
S ochotou a chováním řidičů jsou cestující velmi spokojeni. Známkou 1 ohodnotilo 35 % respondentů, známkou 2 ohodnotilo 55 % a zbývajících 10 % cestujících ohodnotilo známkou 3 a 4. Asi většinu lidí tolik nezajímá, jestli řidič dodržuje všechna pravidla silničního provozu, ale zda nejede stylem brzda – plyn. Pokud to ve vozidle s lidmi hází a člověk má problém se udržet, řidič moc kladných bodů nezíská. V oblibě bývají řidiči beroucí ohled na přepravované osoby a na další účastníky provozu. Řidiči DPO nesmí dle vnitřních nařízení společnosti odjíždět ze zastávek dříve, než je v jízdním řádu. Když řidič odjede před časem odjezdu dle jízdního řádu, ozve se mu v kabině zvukový signál a ví, že právě přišel o 10 Kč ze mzdy. Je to taková motivační pokuta, jak naučit řidiče odjíždět ze zastávky ve správnou dobu.



Graf 3.14 Spokojenost s jízdou řidičů

Zdroj: vlastní zpracování.

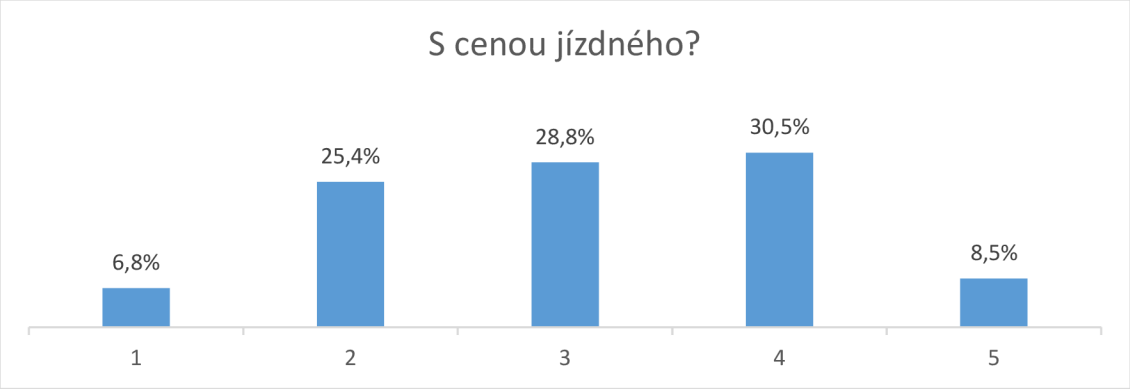
Jízdu řidičů ohodnotili respondenti kladně známkou 1 a 2 celkem 79,7 %, známkou 3 a 4 dohromady 20,3 % cestujících. V poměrně krátkých úsecích mezi tramvajovými zastávkami se o plynulosti jízdy moc hovořit nedá, neboť řidiči tramvají jsou zvyklí jezdit s doběhem, s ohledem, na spotřebu elektrické energie. U autobusů a trolejbusů záleží stejně jako u předešlého grafu 3.13, jak který řidič zvládne s citem ovládat brzdu a plyn. Pro srovnání v roce 2010 DPO zaměstnávala 936 řidičů a v roce 2020 už to bylo 1075 řidičů. V době pandemie bylo nemocných i přes 100 řidičů zároveň. Únava a stres se projevovaly určitě i v tomto segmentu.



Graf 3.15 Spokojenost s četností prodejen jízdenek a jízdenkomatů

Zdroj: vlastní zpracování.

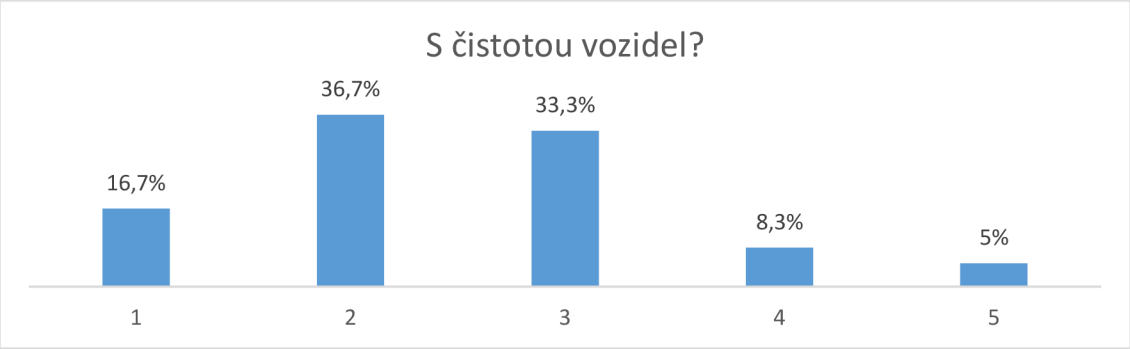
S počtem míst, kde si může zákazník zakoupit ODISku nebo kreditní jízdenku je spokojeno na výbornou 23,7 % cestujících, chvalitebně 30,5 %, dobře 23,7 %, dostatečně 13,6 % a vůbec není spokojeno 8,5 %. Předpokladem pro nespokojenost může být právě zavedení bezpapírových jízdenek a nepřizpůsobivost se k moderním technologiím. Tyrkysové jízdenkomaty jsou umístěny na 19 stanovištích, na nejvíce frekventovaných zastávkách v Ostravě. DPO provozuje 4 vlastní prodejny jízdenek v rámci Ostravy a další externí prodejci, uvedení v příloze B, mají prodejnu označenou symbolem jízdenky.



Graf 3.16 Spokojenost s cenou jízdného

Zdroj: vlastní zpracování.

Cena jízdného se rok od roku zvyšuje. Respondenti dle grafu 3.16 nejsou spokojeni s cenou jízdného. Pouze 6,8 % cestujících ohodnotilo cenu jízdného známkou 1, dále 25,4 % známkou 2, 28,8 % známkou 3 a nejvíce 30,5 % ohodnotilo známkou 4. Zvyšování mezd nebo zvyšování cen pohonných hmot a energií vstupují a navyšují každým rokem ceny jízdného. K tomuto tématu se autorka přiblíží více v kapitole 4.



Graf 3.17 Spokojenost s čistotou vozidel

Zdroj: vlastní zpracování.

V období pandemie Covid-19 je otázka čistoty vozidel velmi zásadní. DPO provádí čištění ozonem a dezinfekcemi každý den. Mnoho cestujících ale s čistotou vozidel spokojeno není. Výborně ohodnotilo pouze 16,7 % oslovených, 36,7 % oznámkovalo chvalitebně, dobře 33,3 %, dostatečně 8,3 % a nedostatečně 5 %. K této problematice se autorka vrátí v kapitole 4.

3.5 SWOT analýza DPO

Na základě přehledu poskytovaných služeb DPO, posouzení kvality služeb dle dotazníku pro cestující a informací o DPO z předešlých kapitol je možné sestavit SWOT matici DPO.

Tab. 3.2 SWOT analýza

Silné stránky	**Slabé stránky**
Modernizace vozového parku Unikátní vozidlo – Doubledecker Rozsáhlá infrastruktura Špičkové postavení v rámci dopravních podniků v ČR Zavádění nejmodernějších technologií Dlouholetá tradice v regionu Antikolizní systém – tramvaje Nejvyšší rychlost tramvají v ČR (v určitých úsecích) Rekordní počet ekologických vozidel na CNG v ČR	Náklady spojené s provozem a údržbou vozidel Lidský faktor Sociálně-kulturní hledisko **Podle respondentů:** zrušení papírových jízdenek, čistota vozidel, cena jízdenek
Příležitosti	**Hrozby**
Maximální ekologizace a minimalizace dopadů na ŽP Rozšíření tratí Propojení tramvajových tratí do okolních obcí	Zdražování pohonných hmot a energií Pandemie – snížení turismu Územní plánování města Ostrava pro tratě MHD Snížení evropských dotací a dotací od města Ostrava

Zdroj: vlastní zpracování.

4 Doporučení ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb v uvedeném dopravním podniku

Asi každý z nás už někdy využil některé služby MHD, ať už ve městě, kde žije, nebo ve městě jiném. Žádný dopravní podnik v České republice není stejný. Liší se například vozovým parkem, druhem trakcí (autobusová, tramvajová, trolejbusová, metro), velikostí tratí nebo také technologiemi, které využívá. Každý dopravní podnik se snaží nabídnout svým klientům kvalitní a stále nové služby. Vytváří příjemné prostředí nejen pro cestující, ale i pro své zaměstnance. DPO se řadí mezi špičky dopravních podniků v České republice. Ale i tady se dá určitě mnoho služeb vylepšit nebo zkvalitnit. V roce 2018 byl systém managementu kvality recertifikován v souladu s revidovanou normou EN ISO 9001:2015, společností TÜV NORD Czech, s.r.o. Osvědčeným nástrojem pro sledování kvality městské hromadné dopravy je monitorování a vyhodnocování standardů kvality služby, jejichž výsledky za rok 2018, 2019 a 2020 jsou uvedeny v tabulce níže.

Tab. 4.1 Standardy kvality služeb MHD

Standart kvality	Stupeň náročnosti	2018	2019	2020
Čas/přesnost provozu	80 % měření je přesných nebo v povolené odchylce (0 až 179 sek.)	93,23 %	94,24 %	95,14 %
Stálé informace na zastávkách	90 % kontrolovaných zastávek odpovídá definici standardu	98,30 %	98,52 %	99,05 %
Informace na nebo ve vozidlech	v 96 % kontrolovaných vozidel najde cestující čitelné a aktuální informace	99,40 %	99,74 %	98,02 %
Personál, jeho zevnějšek a vzhled	96 % kontrolovaných zaměstnanců odpovídá definici standardu	98,28 %	97,65 %	97,32 %
Jízdenkové automaty	95 % kontrolovaných automatů je funkčních a splňuje definici standardu	100 %	100 %	100 %
Čistota vozidel, klima, pohodlí a technický stav	96 % kontrolovaných vozidel odpovídá definici standardu	97,76 %	96,81 %	97,48 %
Čistota nástupišť	95 % hodnocených zastávek dosahuje hodnocení do průměru 2,0	95,89 %	95,71 %	97,08 %

Zdroj: vlastní zpracování podle [33].

4.1 Čistota vozidel

Nastoupit do dopravního prostředku a vidět kolem sebe použité žvýkačky a další odpadky – to není nikomu příjemné. V roce 2018 DPO navýšil náklady na úklid vozového parku a prostoru zastávek o celých 100 % ze 4,4 mil na 8,8 mil. Kč. Jedna z novinek je i zapojení externí firmy do úklidu vozidel během největší denní špičky na třech nejvíce využívaných smyčkách Vřesinská, Hlavní nádraží a Hranečník. DPO začal jako první v České republice používat speciální technologii na odstraňování žvýkaček a testuje nové speciální vůně do vozidel. [34] Podle tabulky měření kvality dle normy ISO čistota vozidel a nástupišť je velmi kvalitní. Osobní zkušenost cestujících je ale jiná. Bohužel kvalita některých služeb není ovlivněná pouze DPO. V rámci sociálně-kulturního hlediska je potřeba také přihlížet k tomu, jak se který cestující ve vozidlech chová, zda např. ohrožuje svým chováním spolucestující, zda ničí vnitřní nebo vnější části vozidel, neznepříjemňuje prostředí na zastávkách a ve vozidlech právě vyhazováním odpadků jinam než do odpadkových košů nebo lepením žvýkaček na sedadla nebo podlahy vozů. Doporučení ke zvýšení kvality čistoty ve vozidlech navrhuje autorka DPO označit místa ve vozidlech a na zastávkách výchovnými tabulkami, například „Udržuj čistotu“ nebo „Udržuj pořádek“. Dále autorka doporučuje zvýšit počet míst, kde DPO spolupracuje s externí firmou. Například na konečných zastávkách Výškovice nebo Dubina, kde je velká koncentrace cestujících.

4.2 Jízdenkové automaty

Z analýzy kvality služeb DPO dále autorka práce řeší počet míst, kde si může zákazník zakoupit ODISku nebo kreditní jízdenku. DPO provozuje čtyři svá prodejní místa v rámci Ostravy. Dále prodává dlouhodobé jízdenky skrze 11 smluvních partnerů, kde si mohou cestující objednat, vyzvednout, zablokovat, změnit profil karty a dobít bezkontaktní čipovou kartu ODISka. Také ve všech stanicích ČD v regionu ODIS lze zakoupit dlouhodobé jízdné. Seznam míst pro koupi dlouhodobé jízdenky je rozsáhlý a autorka v tomto počtu neshledává problém. Naopak jízdenkových automatů umístěných na frekventovaných zastávkách je pouze 21. DPO obsluhuje svým vozovým parkem dohromady 493 zastávek autobusů, tramvají a trolejbusů. Autorka tímto výčtem čísel dokládá, že počet zastávek a počet umístěných jízdenkových automatů je poměrně

málo. Ke spokojenosti zákazníků MHD Ostrava tudíž doporučuje autorka navýšit umístění jízdenkových automatů na větší počet zastávek. Popřípadě umístit tyrkysové automaty do pěších zón, kde se mohou potencionální zákazníci s jízdenkovým automatem lépe seznámit, přečíst si v klidu instrukce. Odpadne tak stres spojený s nákupem jízdenky bezprostředně před jízdou.

4.3 Cena jízdného

Cena jízdného pro cestujícího, který využívá služeb MHD jen občas, není jako jednorázová platba, tak důležitá. Naopak cestující, kteří cestují MHD denně, už zvažují, jestli se jim vyplatí cesta např. do práce MHD nebo osobním automobilem. Je obecně známo, že moderní a vyspělé město je natolik pokrokové, nakolik jeho obyvatelé využívají městskou hromadnou dopravu. Obyvatelé napříč Českou republikou mají zažitou představu o tom, že Ostrava je černé a špinavé město. Realita je však odlišná. Nemalou částí tomu přispívá i DPO, který nabízí v rámci svých služeb řadu cenových výhod a slev, a tím se snaží obyvatele a turisty nalákat do svých vozů MHD. Přesto cenu jízdného respondenti hodnotili negativně. V ceně jízdného se však odráží navyšovaní minimálních mezd nebo růst cen pohonných hmot a energií. Tuto skutečnost DPO bohužel neovlivní. Co ale ovlivnit lze, je lépe motivovat cestující k využívání MHD, a to například novými slevami. Autorka navrhuje znovu zavedení 15minutové jízdenky, kterou si žádají i respondenti dle dotazníku a mohou ji využít cestující např. pro trasu Hlavní nádraží – Karolína. Také rodinná jízdenka (pro 2 dospělé a 2 – 4 děti) se u DPO neobjevuje v žádné podobě – ani jako krátkodobá, ani jako denní. Rodina za 24hodinovou SMS jízdenku zaplatí 2x100 Kč za dospělé a za 3 děti x 50 Kč, což je celkem 350 Kč za den. Takováto cena je akceptovatelná jen pro velmi malý vzorek návštěvníků města. Bohužel může vést takováto cenová politika DPO k tomu, že především turisté využijí k přemísťování po městě spíše auta než MHD. Ze zahraničí je známá praxe, kdy je MHD dotovaná městem, či dokonce státem. U nás je však nutné počítat s tím, že tyto peníze by musela Ostrava nalézt ve svém rozpočtu – pravděpodobně na úkor jiných rozpočtových položek. Obecně lze uvést, že tato varianta je velmi kontroverzní a obtížně proveditelná v prostředí ČR.

Závěr

Bakalářská práce se zabývá analýzou poskytovaných služeb dopravního podniku Ostrava a návrhem k jejich zlepšení. Jelikož Dopravní podnik Ostrava, a.s. se řadí mezi nejuznávanější dopravní podniky v České republice, byl cíl práce pro autorku výzvou. Přesto existují oblasti, kde může dojít v rámci DPO ke vylepšení, a to na základě zpětné vazby cestujících, kterou autorka analyzovala.

Bakalářská práce byla rozdělena do dvou základních částí – teoretické a praktické. V první kapitole teoretické části autorka představila pojem služba a veřejná hromadná doprava. Popsala, co je integrovaný dopravní systém, jak a k čemu lze využít SWOT analýzu. Ve druhé kapitole první části se autorka věnuje charakteristice Dopravního podniku města Ostrava, kde popisuje historii a dnešní podobu Dopravního podniku Ostrava.

Praktická část se zabývá charakteristikou poskytovaných služeb Dopravního podniku Ostrava, jejich analýzou a návrhem ke zlepšení úrovně služeb. Ve třetí kapitole autorka seznamuje čtenáře se všemi službami, které DPO poskytuje. Součástí praktické části bylo i dotazníkové šetření. Respondenti odpovídali nejdříve na všeobecné otázky, například uváděli věk, pohlaví, jak často využívají služeb MHD nebo jakým způsobem si kupují jízdné. Dále hodnotili konkrétní služby DPO školním známkováním na stupnici od jedné do pěti. Dotazník byl vyplňován v tištěné formě a v online verzi. Důležité je podoktnout, že celá bakalářská práce byla vypracována v období pandemie Covid-19 a mnoho aspektů v dotazníku jí bylo ovlivněno. Autorka musela přihlédnout k aktuálnímu stavu v městské hromadné dopravě, k různým vládním opatřením a nepříliš dobrou celkovou náladou lidí ve společnosti. Všechny odpovědi autorka zpracovala do grafů, které jsou obsaženy a podrobně zhodnoceny v podkapitole 3.4.

Ve čtvrté kapitole autorka řeší tři body, které byly na základě dotazníkového šetření hodnoceny nejvíce negativně. Respondenti nebyli spokojeni s kvalitou čistoty ve vozidlech, s počtem prodejních míst jízdenek a jízdenkových automatů a s cenou jízdného. K těmto bodům autorka navrhuje opatření ke zvýšení jejich kvality a spokojenosti. Navržena byla například rozšířená spolupráce s externí uklízecí firmou, vyvěšení výchovných tabulek „Udržuj pořádek“ nebo „Udržuj čistotu“ (sociálně – kulturní hledisko) či pořízení dalších prodejních jízdenkových automatů

a jejich umístění na zastávkách i v pěší zóně, tzn. více je přiblížit potenciálním zákazníkům. Nejproblematičtějším bodem byla otázka ceny. Autorka navrhuje znovu zavedení krátkodobých 15minutových jízdenek pro kratší trasy a také zavedení rodinných SMS jízdenek, které by mohly nejvíce využít krátkodobí návštěvníci města.

Cílem práce bylo na základě teoretického vymezení řešené problematiky analyzovat poskytované služby dopravního podniku v Ostravě a navrhnout opatření ke zvýšení jejich kvality. Autorka je přesvědčena, že se jí v představené bakalářské práci podařilo zmíněný cíl naplnit.

Seznam zdrojů

[1] JANEČKOVÁ, Lidmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ. *Marketing služeb*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-995-0.

[2] ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar. Řízení služeb: přednášky. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2004.

[3] *Standardizace veřejných služeb jako předpoklad efektivnosti rozvoje regionů: sborník referátů z teoretického semináře pořádaného katedrou veřejné ekonomie ESF MU v Brně ve spolupráci s Asociací veřejné ekonomie*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 80-210-3192-1.

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

[5] ZELENÝ, Lubomír. *Osobní přeprava*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-266-2.

[6] NĚMEC, Petr. *Dopravní logistika II: vybrané kapitoly z předmětu "Dopravní systémy logistiky": skripta*. Brno: Univerzita obrany, 2009. ISBN 978-80-7231-689-2.

[7] GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5. Dostupné také z: http://vydavatelstvi.vscht.cz/katalog/publikace?uid=uid_isbn-978-80-7080-952-5.

[8] ROPID. *Schéma příměstské a regionální dopravy PID v Praze a Středních Čechách* [online]. Otevřené noviny, 2020, 11. 5. 2018 [cit. 2020-11-08]. Dostupné z: https://otevrenenoviny.cz/schema-primestske-regionalni-dopravy-pid-praze-strednich-cechach/.

[9] PLAČKO, Martin. *Strukturální a cenové úpravy Tarifu ODIS od 2. července 2017* [online]. MHD ŽIVĚ.cz, © 2010 – 2020, 10. 6. 2017 [cit. 2020-11-11]. Dostupné z: mhdzive.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=644:strukturalni-a-cenove-upravy-tarifu-odis-od-2-7-2017&catid=161.

[10] ČAPKA, Alexander. *Integrované dopravní systémy*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s. Dostupné také z: intranet Vysoké školy logistiky o.p.s.

[11] MERVART, Michal a Radek NOVÁK. Pražská a středočeská integrovaná doprava. *Perner's Contacts* [online]. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2020, 30. 12. 2020

[cit. 2020-12-31], **15**(2), s. 3. Dostupné z: https://pernerscontacts.upce.cz/index.php/perner/article/view/1641/1411.

[12] ŠVENDA, Václav. Za prací do Prahy dojíždí pětina obyvatel středních Čech, z měst se stávají noclehárny. *Echo24* [online]. Praha: ECHO MEDIA, © 2021, 19. 6. 2020 [cit. 2021-07-01]. Dostupné z: www.echo24.cz/a/SFTaZ/za-praci-do-prahy-dojizdi-petina-obyvatel-strednich-cech-z-mest-se-stavaji-nocleharny.

[13] OŽANOVÁ, Eva. Integrované dopravní systémy hromadné přepravy osob. *Sborník vědeckých prací Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Řada stavební b*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2008, **8**(1), s. 295 – 301. ISSN 1213-1962.

[14] DRDLA, Pavel. *Technologie a řízení dopravy – městská hromadná doprava*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005. ISBN 80-7194-804-7.

[15] DOPRAVNÍ PODNIK HL. M. PRAHY. *Historie městské hromadné dopravy v Praze* [online]. Praha: Dopravní podnik hl. m. Prahy, © 2021 [cit. 2021-07-03]. Dostupné z: https://www.dpp.cz/zabava-a-zazitky/historie-dpp/historie-mestske-hromadne-dopravy-v-praze.

[16] MELICHAR, Vlastimil a Jindřich JEŽEK. *Ekonomika dopravního podniku*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN 80-7194-711-3.

[17] SCHMEIDLER, Karel. *Mobilita, transport a dostupnost ve městě* [CD-ROM]. Ostrava: Key Publishing, 2009. ISBN 978-80-7418-063-7.

[18] ČESKO. Zákon č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů. *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 2010, ročník 2010, 65/2010, číslo 194. Dostupné také z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-194.

[19] MANAGEMENTMANIA.COM. *SWOT analýza* [online]. Managementmania.com, © 2011 – 2016 [cit. 2021-07-15]. Dostupné z: https://managementmania.com/cs/swot-analyza.

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

[21] ČEVELOVÁ, Magdalena. *SWOT ANALÝZA: JAK A HLAVNĚ PROČ JI* SESTAVIT [online]. Magdalena Čevelová, © 2008 – 2021 [cit. 2021-07-20]. Dostupné z: www.cevelova.cz/proc-swot-analyza.

[22] MAGISTRÁT MĚSTA OSTRAVY. *Statutární město Ostrava – oficiální portál města Ostravy | www.ostrava.cz — Ostrava* [online]. Ostrava: Magistrát města Ostravy, 2021, 4. 8. 2021 [cit. 2021-08-04]. Dostupné z: https://www.ostrava.cz/cs.

[23] SEZNAM.CZ. *Ostrava* [online]. Praha: Seznam.cz, © 2021 [cit. 2021-08-04]. Dostupné z: https://mapy.cz/zakladni?x=18.2373563&y=49.8303946&z=10&l=0&q=ostrava&source=muni&id=4730.

[24] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Historie MHD v Ostravě* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-05]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/o-spolecnosti/historie-mhd.

[25] MHD-OSTRAVA. *MHD Ostrava* [online]. MHD-OSTRAVA, © 2005 – 2021 [cit. 2021-08-05]. Dostupné z: www.mhd-ostrava.cz.

[26] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Výroční zpráva 2020* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/soubory/spolecnost/v-zpravy/2020.pdf.

[27] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Jízdné* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/jizdne.

[28] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Dopravní podnik Ostrava | Vaše karta na nás platí* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/jizdne/index.html.

[29] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Jednotlivé elektronické jízdenky* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/pro-cestujici/jizdne-dp/ceny-jizdenek/jednotlive-elektronicke-jizdenky.

[30] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Obyčejné dlouhodobé jízdenky* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/pro-cestujici/jizdne-dp/ceny-jizdenek/dlouhodobe.

[31] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Dlouhodobé jízdenky pro studenty 15 – 26 let* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-06]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/pro-cestujici/jizdne-dp/ceny-jizdenek/dlouhodobe-15-26-let.

[32] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Výroční zprávy (2015 – 2020)* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-07]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/o-spolecnosti/vyrocni-zpravy.html.

[33] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Výroční zprávy (2018 – 2020)* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-07]. Dostupné z: https://www.dpo.cz/o-spolecnosti/vyrocni-zpravy.html.

[34] DOPRAVNÍ PODNIK OSTRAVA. *Dopravní podnik Ostrava a. s.* [online]. Ostrava: Dopravní podnik Ostrava, 2019 [cit. 2021-08-07]. Dostupné z: https://www.dpo.cz.

Seznam grafických objektů

Seznam grafů

Graf 3.1 Pohlaví ... 33
Graf 3.2 Věk ... 33
Graf 3.3 Četnost využití služeb ... 34
Graf 3.4 Účel využití služeb ... 35
Graf 3.5 Sledovanost www stránek DPO, a.s. ... 35
Graf 3.6 Způsob koupě jízdného ... 36
Graf 3.7 Spokojenost s nabídkou spojů v pracovních dnech ... 37
Graf 3.8 Spokojenost s nabídkou spojů o víkendech ... 38
Graf 3.9 Spokojenost s dodržováním jízdních řádů ... 38
Graf 3.10 Spokojenost s dopravní obslužností ... 39
Graf 3.11 Spokojenost s informováním v případě zvláštních událostí ... 39
Graf 3.12 Spokojenost s informacemi na zastávkách nebo ve vozidlech ... 40
Graf 3.13 Spokojenost s ochotou a chováním řidičů ... 41
Graf 3.14 Spokojenost s jízdou řidičů ... 41
Graf 3.15 Spokojenost s četností prodejen jízdenek a jízdenkomatů ... 42
Graf 3.16 Spokojenost s cenou jízdného ... 43
Graf 3.17 Spokojenost s čistotou vozidel ... 43

Seznam obrázků

Obr. 1.1 Příměstská a regionální doprava PID ... 12
Obr. 1.2 Ostravský dopravní integrovaný systém ... 13
Obr. 1.3 Matice SWOT analýzy ... 19
Obr. 2.1 Mapa Ostravy ... 21

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Dlouhodobé jízdné ... 28
Tab. 2.2 Dlouhodobé zlevněné jízdné ... 28
Tab. 3.1 Počet přepravovaných osob (v tis.) v letech 2015 – 2020 ... 31
Tab. 3.2 SWOT analýza ... 44
Tab. 4.1 Standardy kvality služeb MHD ... 45

Seznam zkratek

DPO	Dopravní podnik Ostrava, a.s.
IDS	Integrovaný dopravní systém
MHD	Městská hromadná doprava
ODIS	Ostravský dopravní integrovaný systém
PID	Pražská integrovaná doprava

Seznam příloh

Příloha A Schéma organizační struktury DPO, a.s.

Příloha B Dotazník

Příloha A

Schéma organizační struktury DPO, a.s.

Příloha B

Dotazník

Dotazník: Spokojenost zákazníka se službami dopravního podniku Ostrava

Dobrý den, jmenuji se Zdeňka Šínová a jsem studentkou Vysoké školy logistiky o.p.s. v Přerově a v rámci bakalářské práce provádím průzkum spokojenosti, kvality a úrovně poskytovaných služeb Dopravního podniku Ostrava, a.s.

Za 5 minut Vašeho času moc děkuji!

1. Cestující: muž žena

2. Věk: 0–20 21-40 41-60 60+

3. Četnost využití služeb: 1xtýdně každý den jen o víkendu

4. Účel využití služeb: cesta do zaměstnání do školy jiné

5. Sledujete www stránky DPO a.s? ano ne

6. Preferujete: kreditní jízdenku sms jízdenku platbu kartou ve vozidle ODISku platbu aplikací MojeDPO

Jak jste spokojeni? – oznámkujte, prosím, jako ve škole: 1 - výborně, 2 - chvalitebně, 3 - dobře, 4 - dostatečně, 5 - nedostatečně:

S nabídkou spojů v pracovních dnech? ……..

S nabídkou spojů o víkendech? ……..

S dodržováním jízdních řádů? ……..

S dopravní obslužností? tzn. vedení linek ……..

S informováním v případě zvláštních událostí? (změny jízdních řádů, výluky, uzavírky) ……

S informacemi na zastávkách nebo vozidlech? ……

S ochotou a chováním řidičů? ……

S jízdou řidičů? (plynulá jízda) ……

S četností prodejen jízdenek a jízdenkomatů? ……

S cenou jízdného? ……

S čistotou vozidel? ……

Napadají Vás náměty nebo máte nějaké své zkušenosti (pozitivní x negativní) s MHD, se kterými byste se podělili? ……

……..

Děkuji za pozornost!

Autorka BP	**Zdeňka Šínová**
Název BP	**Služby dopravního podniku města Ostrava**
Studijní obor	**LOS**
Rok obhajoby BP	**2021**
Počet stran	41
Počet příloh	2
Vedoucí BP	**doc. Ing. Josef Kubík, CSc.**
Anotace	Práce se zabývá analýzou poskytovaných služeb Dopravního podniku v Ostrava, a.s. a návrhem opatření ke zvýšení jejich kvality. Text je rozdělen do dvou hlavních částí. V první teoretické části je vymezena řešená problematika služeb, SWOT analýza a popis Dopravního podniku Ostrava, a.s. Druhá praktická část představuje jednotlivé služby DPO a zkoumá, jak jsou s nimi cestující spokojeni prostřednictvím dotazníkového šetření. Na základě analýzy služeb jsou předloženy návrhy na opatření ke zlepšení jejich kvality.
Klíčová slova	městská hromadná doprava, cestující, SWOT analýza, služba
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	