

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

PROJEKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

KOMUNIKACE A LIDSKÉ ZDROJE

Vysoká škola ekonomie a managementu

+420 841 133 166 / info@vsem.cz / www.vsem.cz

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Využití focus group v marketingovém výzkumu a marketingovém rozhodování

TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJOBA (MĚSÍC/ROK)

30. 3. 2012 / červen 2012

JMÉNO A PŘÍJMENÍ / STUDIJNÍ SKUPINA

Helena Lejsková / KLZ 06

JMÉNO VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Klepněte sem a zadejte text.

DATUM ODEVZDÁNÍ PROJEKTU BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

28. 11. 2011

POZNÁMKY A PŘIPOMÍNKY

Klepněte sem a zadejte text.

1 Cíl práce

Práce se bude zabývat problematikou kvalitativního výzkumu formou skupinového rozhovoru. Cílem práce bude odůvodnění potřeby provedení průzkumu Focus Groups v konkrétní řešené problematice. Nejdříve práce shrne teoretické poznatky v oblasti marketingových výzkumů, s hlubším zaměřením na kvalitativní metody. Dále popíše důvody a postup činností při aplikaci výzkumu Focus Groups.

V další části budou specifikovány konkrétní důvody pro použití této metody v praxi. Bude shrnut vlastní výzkum od jeho přípravy, přes průběh až po vyhodnocení.

Při zpracování práce bude jako základní teoretický zdroj využita literatura uvedená na konci tohoto projektu. Praktická část se bude opírat o zkušenosti a zdroje z Dopravního podniku hlavního města Prahy, a.s. (dále DPP).

Cílem práce je odhalení problémů s užíváním veřejné dopravy specifickou skupinou cestujících a ve zjištění jejich potřeb a očekávání. Výstupem z výzkumu bude poznání, které bude podkladem pro odstranění nebo zmírnění zjištěných negativ. V konečném důsledku je účelem zvýšení spokojenosti cestujících zlepšením kvality poskytovaných služeb a přesun potencionálních zákazníků od použití individuální dopravy k dopravě veřejné.

2 Předmět zkoumání

Práce se bude zabývat problematikou provozování veřejné dopravy na území hlavního města Prahy. Veřejná doprava je charakterizována několika kritérii – je otevřená všem, bez ohledu zda cestuje jednatel nebo skupina, je veřejně inzerována, je stanoven čas nebo perioda provozu, jsou dány trasy a místa zastávek nebo obsluhovaná oblast, je provozována na principu nepřetržitosti a je publikované jízdné. Obecně provozování veřejné dopravy probíhá na základě Smluvních přepravních podmínek, které definují práva a povinnosti cestujících. Práce je zaměřena konkrétně na jeden významný aspekt definující princip veřejné dopravy - přístupnost. Přístupnost v praxi znamená snadný přístup všemi lidmi, resp. možnost užití bez ohledu na to, zda cestující přijde pěšky nebo přijede na kole, zda má nějaké omezení pohyblivosti.

Přístupnost pražské veřejné dopravy je v různých mediích velmi často diskutována. Jednotlivá sdružení zastupující imobilní osoby a obecně veřejnost často kritizují pražskou veřejnou dopravu jako službu s nedostatečným prozákaznickým přístupem a neplníci jedno ze základních kritérií. Vzhledem k tomu, že tato oblast velmi úzce souvisí s úrovní poskytovaných služeb a s její kvalitou je vhodné provést kvalitativní výzkum. Jeho cílem je zmapování rozsahu problému, identifikace konkrétních negativních zkušeností, jako i představy a očekávání stávajících a potencionálních zákazníků. Získanou hodnotou bude poznání ve smyslu zpětné vazby, zároveň bude možné závěrů využít k zvyšování úrovně

veřejné dopravy v dalších aspektech. Hlavním cílem je však vydefinování cesty k zlepšení stavu přístupnosti a získání podkladů pro další strategické cíle podniku, ale i zřizovatele.

Pražská veřejná doprava je organizována Regionálním organizátorem pražské integrované dopravy (dále ROPID). Ta zadává jednoznačné požadavky na rozsah provozování. Ve svých požadavcích zohledňuje potřeby cestujících, jejich objem a toky a zároveň finanční limity vymezené na provoz veřejné dopravy. Největším dopravcem na území hlavního města je společnost DPP, jejíž 100% akcií vlastní město Praha a valnou hromadu akcionářů tvoří Zastupitelstvo Magistrátu hlavního města Prahy. Zdroji DPP jsou zčásti zisky z tržeb, dále platby za provedené výkony a v neposlední řadě účelové dotace. Výše tržeb je závislá na počtu cestujících, jejich platební ukázněnosti a dále velmi významně na politickém rozhodnutí (slevy, zvýhodnění, jízdné zdarma). Stanovení tarifů, tedy cen jízdného je plně v kompetenci vedení města. Platby za výkony vyplývají z požadavků ROPIDu a odráží reálně uskutečněný objem dopravy. Dotace jsou předmětem rozhodnutí vedení města o finanční podpoře veřejné dopravy.

Uživatelé veřejné dopravy je veřejnost – občasně nebo pravidelně cestující obyvatelé města, pravidelní i nepravidelní návštěvníci. Od uživatelů přichází podněty a stížnosti. S těmi je v DPP následně pracováno, je posuzována jejich relevantnost a především jsou zdrojem zpětné vazby využitelné k zlepšování. Některé takto získané poznatky jsou řešitelné okamžitě, některé vyžadují dlouhodobější způsoby řešení a některé nejsou DPP přímo ovlivnitelné. Do uvedené poslední skupiny je možné zařadit i výtky na problematiku bariérovosti veřejné dopravy, tedy její plné přístupnosti. Vzhledem k velikosti problému není možné spokojit se s pouhým konstatováním náročnosti naplňování poslání a smyslu veřejné dopravy. Je nutné zmapovat problém a nastínit možné varianty řešení a to jak v krátkodobém tak dlouhodobém horizontu.

Práce vyspecifikuje segmenty cestujících a bude se zabývat skupinou závislou na bezbariérovém přístupu.

3 Metody a techniky

S ohledem na řešenou problematiku zvoleným typem výzkumu bude výzkum kvalitativní. Pro získání komplexnějšího názorového spektra a následné stanovení hypotézy bude výzkum proveden metodou Focus Groups.

V přípravné etapě je nutné věnovat velkou pozornost segmentaci cestujících a od těchto poznatků odvodit zkoumaný vzorek. Cílem výzkumu bude vydefinování problémů s užíváním veřejné dopravy jednotlivými segmenty a podněty k případným dalším krokům. Poznatky budou podkladem pro přímá opatření přispívající k zlepšení informovanosti cestujících, k směřování v následném období, a v neposlední řadě podklad pro orientaci do budoucna a materiál k vyjednávání o finanční podpoře se zřizovatelem.

Při vlastním průzkumu, po vhodně vybraném vzorku bude nutné zvolit postup provádění skupinového pohovoru. Bude kladen velký zřetel na důkladnou přípravu formulace, typu a způsob kladení otázek, přizpůsobení komunikace specifickému segmentu cestujících. Se zřetelem na objemnost tématu a předpokládané komunikativnosti zkoumané skupiny je nutné přizpůsobení velikosti zkoumaných skupin, počet bude spíše na dolní hranici obvykle aplikované při těchto typech výzkumů. Vysoký nárok bude kladen na osobu moderátora, především na potřebu jeho psychologických schopností.

Vlastní výzkum mám v úmyslu zaměřit na segment nejpočetnější skupiny uživatelů bezbariérových zařízení a nízkopodlažních vozidel - cestujícími s kočárky. Ze zkušeností lze zkonstatovat, že se zároveň jedná o skupinu s největším podílem stížností na bariéry ve veřejné dopravě. Cestování s kočárkem je specifické, je spojeno se spoustou ovlivňujících faktorů (zda cestuje jedna nebo více osob s kočárkem, zda cestují s jedním či více dětmi, věk dětí apod.), a vyžaduje zvýšenou pozornost hlavně z pohledu bezpečnosti. Z důvodů validity zjištěných informací od cestujících s kočárky je vhodné současně vykonat průzkum u klientů cestujících bez kočárku. Vzorkem pro provádění výzkumu budou maminky, obvykle nejčastěji cestující s kočárkem, ale i další rodinní příslušníci. Je žádoucí zohlednění frekvence a důvod cestování. Stejně tak je podstatné postihnout důvody stálých, občasných nebo potencionálních zákazníků k preferenci mezi veřejnou a individuální dopravou, případně zjištění názoru jaké podmínky by ovlivnily rozhodnutí k nahrazení auta za veřejnou dopravu.

4 Osnova (struktura) práce

- 1 Úvod
- 2 Kvalitativní výzkum
 - 2.1 Typy kvalitativních výzkumů
 - 2.2 Problematika přístupnosti veřejné dopravy
 - 2.3 Specifikace výběru cílového segmentu
- 3 Focus groups
 - 3.1 Přípravná část - definování plánu a podmínek
 - 3.2 Realizační část - provedení výzkumu
 - 3.3 Zpracování a vyhodnocení výzkumu
- 4 Závěr

5 Časový harmonogram práce

Odevzdání projektu	1. 12. 2011
Odevzdání pracovní verze	1. 4. 2012
Odevzdání finální verze	1. 5. 2012
Obhajoba	30. 6. 2012

6 Seznam literatury

Monografie

BEDRNOVÁ Eva, NOVÝ Ivan, Psychologie a sociologie řízení, 3. rozšířené vydání, Praha: Management Press 2009, 798 s., ISBN 978-80-7261-169-0

HENDL Jan, Kvalitativní výzkum, 2. aktualizované vydání, Praha: Portál 2008, 407 s., ISBN 978-80-7367-485-4

NOVÝ Ivan, SURYNEK Alois, Sociologie pro ekonomy a manažery, 2. přepracované a rozšířené vydání, Praha: Grada Publishing 2006, 287ss., ISBN 80-247-1705-0

Česká technická norma ČSN EN 13 816, Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření, Praha: ČNI 2003, 32s., ICS 01-040-03

Internetové zdroje

Ministerstvo financí ČR, Dokumenty k výzkumu Focus Groups. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/hernizakon_projekt1_41664.html (1. 10. 2011)

MediaGuru, mediální slovník. Dostupné z: <http://www.mediaguru.cz/medialni-slovník/focus-group-s/> (1. 10. 2011)

NMS Market Research ČR, Focus Group. Dostupné z: <http://www.nms.cz/cz/metody/focus-groups/> (1. 10. 2011)

TOUŠEK L., Západočeská univerzita v Plzni, Zaměřované interview a focus groups. Mertonův příspěvek k metodologii sociálních věd. Dostupné z: <http://antropologie.zcu.cz/zamerovane-interview-a-focus-groups-mertonuv> (1. 10. 2011)

STAŠKOVÁ B., Sociology neprávem zanedbávaná metoda Focus Groups? Dostupné z: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=181&lst=114> (1. 10. 2011)