

Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích

Hodnocení kvality přepravních služeb v příměstské železniční dopravě

Autorka: Tereza Bittmannová
Vedoucí: Ing. Jiří Čejka, PhD.
Oponent: Ing. Jiří Kafka

Motivace k práci

- Osobní preference veřejné hromadné dopravy
- Zájem o Pražskou integrovanou dopravu



Cíl práce

- Hodnocení kvality přepravních služeb v příměstské železniční dopravě
- Analýza linky S9 Pražské integrované dopravy

Výzkumné otázky

- Jakou kvalitu nabízí systém PID?
- Jsou cestující se službami spokojeni?



Metodika práce

- Metoda SERVQUAL
 - Dotazníkové šetření
 - Porovnání očekávané a skutečně vnímané kvality
 - Modifikace kritérií kvality dle ČSN EN 13816
- Průzkum spokojenosti

Výsledky práce

VÁHA	OBLAST	OČEKÁVÁNÍ	SKUTEČNOST	Skóre	Vážené skóre
19,11	Dostupnost a přístupnost	3,94	4,18	0,24	4,59
27,86	Informace a čas	4,07	3,93	-0,14	-3,90
20,18	Péče o zákazníka	4,32	4,36	0,04	0,81
19,11	Pohodlí	4,1	3,74	-0,36	-6,88
13,75	Bezpečí	4,33	4,24	-0,09	-1,24
Výsledek		4,15	4,09	-0,06	-1,32

- Nejlépe hodnocená je oblast „dostupnost a přístupnost“
- Nejhůře hodnocená je oblast „pohodlí“
- Výsledná úroveň kvality = 3 (podle váženého skóre)

Shrnutí

- Kvalita je dynamický fenomén
- Zaměřit se na
 - Pohodlí (zajistit dostatečnou kapacitu, úklid)
 - Informace a čas (dodržovat jízdní řád, zajistit stručné a jasné informace o omezeních)

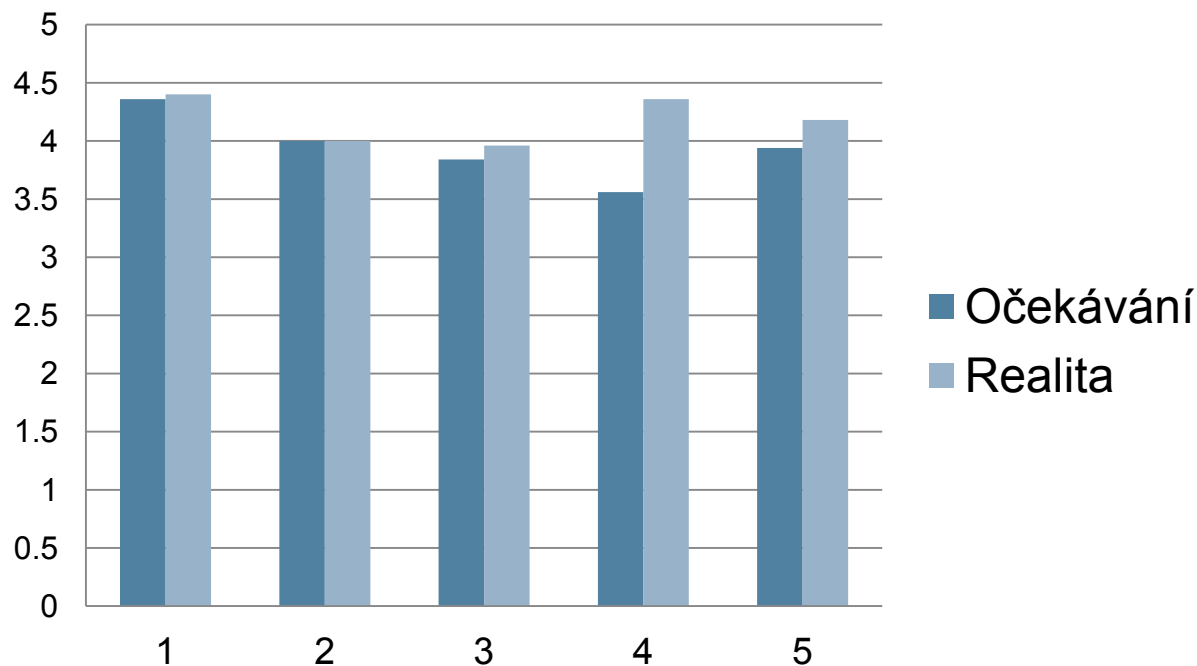
Otázky vedoucího práce

- Proč studentka neřešila kvalitu i u linky R 17?

Otázky oponenta práce

- U obrázku 7. "Graf výsledků oblasti 1" je zde grafické vyjádření 5.,. které nekoresponduje s Tabulkou 4 "Hodnocení oblasti přístupnosti a dostupnosti", vysvětlete rozdíl.

Dostupnost a přístupnost



1.	Denní doba provozu linky pokrývá mé potřeby	4,36	4,4	0,04
2.	Četnost spojů je dostačující	4	4	0
3.	Možnosti způsobu odbavení mi vyhovují	3,84	3,96	0,12
4.	Cena za přepravu je přiměřená	3,56	4,36	0,8
Celkové skóre		3,94	4,18	0,24

Děkuji za pozornost