

## ZAJÍMAVOSTI

# Průzkum spokojenosti cestujících v Teplicích a v Nitře

**Na podzim loňského roku ve dvou našich firmách – Teplicích a Nitře – proběhl první průzkum spokojenosti cestujících se službami Veolia Transport. Průzkum prováděla nezávislá externí společnost specializující se na průzkumy trhu IPSOS Tambor.**

Jako pobočka francouzské společnosti IPSOS byla schopna garantovat, aby průzkumy odpovídaly metodologii, kterou používá naše mateřská společnost. Průzkumy tak byly plně srovnatelné s těmi, které se provádějí v dalších zemích, kde Veolia Transport působí. Průzkum byl tvořen celkem 21 otázkami a cestující byli dotazováni v průběhu jednoho pracovního týdne. Oblasti, na které jsme se ptali, byly seskupeny do několika kategorií – provedení služeb, přístup a chování zaměstnanců, autobusové (trolejbusové) zastávky, informovanost, demografická data.

Co nám říkají výsledky. Pojdme se nejdříve podívat na Teplice. Celková spokojenost, která se hodnotila na škále 1-10, kde 1 je nejnižší spokojenost a 10 je nejvyšší spokojenost, je v Teplicích hodnocena v průměru na úrovni 7,5. Z celkového počtu cestujících je 77% spokojeno či velmi spokojeno s poskytovanými službami. Spokojenost ve všech zmiňovaných oblastech a také na všech linkách je relativně vyrovnaná a udržuje se okolo průměrné hodnoty 7,5.

Oblasti, které cestující hodnotí kladně, a kte-

ré mají současně velký vliv na jejich spokojenost, jsou tyto – spolehlivost, přesnost spojů, dostupnost informací a řídičské schopnosti. Mezi oblasti, které jsou pro cestující také důležité, ale kde jsou již méně spokojeni, patří jízdní řád a časové rozmezí spojů.

V Teplicích se průzkumu zúčastnilo 1083 lidí, z toho 51% žen. Z celkového počtu dotazovaných patří 58% lidí mezi časté cestující, tzn. absolvují více než 5 cest za týden. Pro nejvíce cestujících, celkem 45%, je hlavním důvodem využití našich služeb cesta do práce či školy.

Výsledky v Nitře se od Teplic liší. Celková spokojenost je hodnocena níže, v průměru na úrovni 6,8. Z celkového počtu cestujících je spokojeno či velmi spokojeno 57%. Také zde najdeme větší rozkolísanost spokojenosti mezi jednotlivými oblastmi průzkumu a také jednotlivými linkami.

Mezi oblasti, se kterými jsou cestující spokojeni, a které mají současně velký vliv na obecnou spokojenost, patří – spolehlivost služeb, řídičské schopnosti, časové rozmezí, přístup zaměstnanců, dostupnost informací a kvalita informací. Oblasti, které jsou pro cestující také

důležité, ale kde jsou již méně spokojeni, jsou jízdní řád, přesnost spojů a čistota zastávek.

Průzkumu se v Nitře zúčastnilo 920 lidí, z toho 62% žen. Celkem 61% dotazovaných jsou častí cestující. Více než polovina, přesně 58% cestujících, využívá našich služeb při dopravě do práce a školy.

Mám-li shrnout výsledky obou průzkumů, mohu konstatovat, že výsledky jsou na relativně dobré úrovni. V obou případech jsme identifikovali silné stránky, které budeme dále posilovat, protože jsou pro naše cestující důležité. Naopak jsme našli i činnosti, kde máme prostor pro zlepšení. V těchto oblastech ale budeme muset hodně spolupracovat se zadavateli dopravy, tak abychom je v budoucnu zlepšovali.

Závěrem bych chtěl poděkovat všem kolegům, kteří se na přípravě a realizaci průzkumu podíleli. V návaznosti na tyto výsledky připravíme akční kroky, jak dále zlepšovat naši práci, abychom byli cestujícími vnímáni jako dopravce, který plní, co si předsevzal, a který je považován za dopravce, který tvoří standardy dopravy.

### Teplický Citybus v Praze

Veolia Transport Praha zařadila do provozu autobus Karosa Citybus ev.č. 1252, který dříve provozovala společnost VT Teplice pod ev.č. 410. Autobus je nasazován do provozu na linku číslo 165 jezdící z Nádraží Radotín na Jižní Město a zpět.

### Jízdní řád MHD v Teplicích v mobilech

Ze stránek společnosti Veolia Transport Teplice je možné si stáhnout zkušební verzi aplikace jízdních řádů do mobilních telefonů. Jde o aplikaci pro vyhledávání a zobrazování jízdních řádů MHD a je určena pro mobilní telefony podporující Javu 2.0.