

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami
Satisfaction Measurement of Publics with Bicycle Path

Student: Pavla Mojestíková
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Jana Ostrožná, Ph. D.

Ostrava 2014

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání bakalářské práce

Student: **Pavla Mojestíková**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R062 Marketing a obchod
Téma: **Měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami**
Satisfaction Measurement of Publics with Bicycle Path

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Teoretická východiska měření spokojenosti
 3. Charakteristika cyklostezek v Ostravě a okolí
 4. Metodika sběru dat
 5. Analýza dosažených výsledků
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

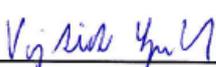
- KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
SPÁČIL, Aleš. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. Praha: Grada, 2003. 116 s. ISBN 80-247-0514-1.
VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jana Ostrožná, Ph.D.**

Datum zadání: 22.11.2013

Datum odevzdání: 09.05.2014


doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry

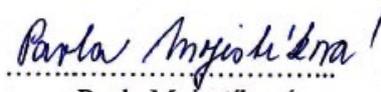



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežné prohlášení

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci včetně příloh, vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne 9. května 2014


.....
Pavla Mojstíková

Poděkování

Děkuji Ing. Janě Ostrožné, Ph. D. za její odborné rady, ochotu, čas a cenné připomínky, které mi napomohly při zpracování této bakalářské práce.

Obsah

1 Úvod	5
2 Teoretická východiska měření spokojenosti.....	6
2.1 Služby	6
2.1.1 Vlastnosti služeb	6
2.1.2 Hodnota služeb.....	8
2.1.3 Veřejné služby.....	8
2.2 Zákazník	9
2.2.1 Orientace na zákazníky	9
2.2.2 Řízení vztahu se zákazníky	9
2.2.3 Hodnota zákazníka	9
2.3 Kvalita služeb	10
2.3.1 Definice kvality	10
2.3.2 Hodnocení kvality služeb	10
2.3.3 Koncepce hodnoty zákazníka v oblasti služeb.....	11
2.4 Výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti služeb	12
2.4.1 Spokojenost zákazníka	12
2.4.2 Nespokojený zákazník	13
2.5 Měření spokojenosti zákazníka	13
2.6 SWOT analýza.....	14
3 Charakteristika cyklostezek v Ostravě a okolí.....	15
3.1 Přehled cyklistických tras v Ostravě a okolí	15
3.2 Historie a současnost cyklostezek v Ostravě a okolí.....	15
3.3 Financování cyklistických tras	17
3.4 Frekventovanost cyklostezek.....	18
3.5 Mezoprostředí u cyklistických tras v Ostravě a okolí	20
3.6 Makroprostředí Ostravy a okolí.....	21
3.6.1 Demografické prostředí.....	21
3.6.2 Ekonomické prostředí	21
3.6.3 Přírodní prostředí	22
3.6.4 Technologické prostředí.....	22
3.6.5 Politicko-právní prostředí.....	23
3.6.6 Sociálně-kulturní prostředí.....	23

3.7 SWOT analýza u cyklistických tras Ostravy a okolí.....	23
4 Metodika sběru dat.....	25
4.1 Zdroje informací.....	25
4.2 Přípravná fáze.....	25
4.2.1 Cíl marketingového výzkumu.....	25
4.2.2 Hypotézy.....	25
4.2.3 Metoda výzkumu.....	26
4.2.4 Plán výzkumu.....	27
4.2.5 Časový harmonogram.....	27
4.2.6 Rozpočet marketingového výzkumu.....	28
4.2.7 Pilotáž.....	28
4.3 Realizační fáze.....	28
4.3.1 Sběr dat.....	28
4.3.2 Zpracování shromážděných údajů.....	28
4.3.3 Identifikace výběrového souboru.....	29
5 Analýza dosažených výsledků.....	31
5.1 Interpretace výsledků získaných z dotazníkového šetření.....	31
5.1.1 Využívání cyklistických stezek v Ostravě a okolí.....	31
5.1.2 Charakteristiky vystihující cyklostezky v Ostravě a okolí.....	35
5.1.3 Doprovodné služby na cyklistických trasách v Ostravě a okolí.....	46
5.1.4 Doporučení cyklistických tras známým.....	47
5.1.5 Změny na cyklistických trasách v Ostravě a okolí.....	49
5.1.6 Využívané sportovní vybavení na cyklistických trasách.....	50
5.2 Vyhodnocení hypotéz.....	52
6 Návrhy a doporučení.....	54
6.1 Charakteristiky vystihující cyklistické trasy v Ostravě a okolí.....	54
6.2 Doprovodné služby na cyklistických trasách v Ostravě a okolí.....	56
7 Závěr.....	57
Seznam použité literatury	
Seznam zkratek	
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
Seznam příloh	

1 Úvod

Tématem této bakalářské práce je měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami. Konkrétně se jedná o cyklistické trasy v Ostravě a jejím okolí.

V současné době se neustále rozvíjí trend zdravého životního stylu, se kterým je neodmyslitelně spojen také sport. Pro toto téma se autorka bakalářské práce rozhodla, jelikož sama sportuje na cyklostezkách v Ostravě a jejím okolí a zajímalo ji, jak tyto cyklistické trasy vnímají ostatní lidé, kteří je využívají.

Cyklistické trasy jsou vybudovány na podnět města Ostravy, které tímto rozšiřuje sportovní vyžití pro širokou veřejnost. Tyto trasy také ovlivňují vnímání veřejnosti města jako celku a mohou přispět městu k přílivu nových sportovních nadšenců. Proto je důležité jak veřejnost tyto cyklistické trasy vnímá a co by na nich ráda změnila.

Spokojenost zákazníků je velmi důležitá, a proto je nutné ji neustále měřit. Nejspolehlivějším měřítkem pro to, jak poznat zda jsou zákazníci spokojeni se službou, je počet zákazníků, kteří se vrátí. Pro zvýšení spokojenosti zákazníků je nutné zjistit jejich názory, které jsou hlavní příčinou eventuálních změn.

Cílem mé bakalářské práce je tedy zjistit spokojenost veřejnosti s cyklistickými trasami v Ostravě a okolí.

V dalších kapitolách této bakalářské práce je charakterizována historie a rozvoj cyklistických tras Ostravy a okolí dále pak financování těchto stezek, marketingové mezoprostředí a makroprostředí a také analýza silných a slabých stránek cyklistických tras, jejich příležitostí a hrozeb. Následně pak pokračuje nastínění postupu při marketingovém výzkumu a zpracování získaných výsledků.

V rámci výzkumu, který bude proveden formou dotazníkového šetření, budou zjišťovány názory respondentů na cyklistické trasy. Dotazníkové šetření bude provedeno elektronickou formou.

V závěru práce jsou sestaveny návrhy a doporučení pro zlepšení kvalit cyklistických tras, které zvýší spokojenost veřejnosti.

2 Teoretická východiska měření spokojenosti

Všechny marketingové aktivity se v marketingově orientované organizaci soustřeďují na poznávání a uspokojování zákaznických potřeb. Při plnění některých potřeb určitých skupin spotřebitelů soukromý sektor selhává, a proto je nutné, aby nastoupil veřejný sektor. V marketingu veřejných služeb je možno se setkat s vysokým stupněm kontaktu se zákazníkem, proto je nutné, aby se věnovala pozornost uspokojování potřeb svých klientů veřejným sektorem. [12]

2.1 Služby

Sektor služeb je velice rozsáhlý. Téměř ve všech zemích poskytuje nejvíce služeb stát. [12] Pro firmy, které působí v oblasti služeb, je čím dál obtížnější nejenom získávat nové zákazníky, ale udržet si ty stávající. [17]

Kotler a Armstrong tvrdí: *„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 spojena s hmotným produktem.“* [12, str. 13]

2.1.1 Vlastnosti služeb

Služby mají specifické vlastnosti, jimiž se liší od hmotného zboží. Při objasňování jejich vlastností se vychází z předchozí definice podle Kotlera a Armstronga a podle definice, kterou uvádí Americká marketingová asociace. [12]

„Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.“ [12, str. 20]

Mezi nejběžnější vlastnosti služeb patří nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita neboli proměnlivost, zničitelnost neboli pomíjivost a vlastnictví. [12]

Nehmotnost služeb

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb. Od nehmotnosti se odvíjejí také další vlastnosti. Službu nelze zhodnotit žádným smyslem, nelze si ji před

koupí prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet. Díky těmto faktorům je vysoká míra nejistoty zákazníků při poskytování služby, není přitom důležité, zda se jedná o službu tržní, veřejnou či neziskovou. Zákazník má tak ztížený výběr mezi konkurujícími si společnostmi. Tuto nejistotu se však marketing služeb snaží překonat pomocí posílení marketingového mixu služeb o materiální prostředí. [12]

Neoddělitelnost služeb

Neoddělitelnost služeb od producenta služeb je další charakteristickou vlastností pro služby. Poskytovatel služby a zákazník se musí střetnout na daném místě a v danou dobu, aby služba mohla být realizována. Zákazník však nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby. [12]

Neoddělitelnost má vliv na využívání marketingových nástrojů nejen při prodeji, ale také při vývoji služeb. Zatímco zboží je nejprve vyrobeno, poté nabídnuto, prodáno a spotřebováno, neoddělitelnost působí tak, že služba je nejprve prodána a pak teprve produkována a ve stejný okamžik také spotřebována. [12]

Heterogenita

Heterogenita neboli proměnlivost služeb souvisí především se standardem kvality služby. Při poskytování služby jsou přítomní lidé, zákazníci a producenti služby. Jejich chování nelze vždy předvídat. Co se týče zákazníků, je dokonce obtížné stanovit určité normy chování. Díky tomuto faktoru je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší, a to dokonce i v jedné firmě. Může dojít také k tomu, že dokonce i jeden člověk odvede jiný výkon služby například z důvodu únavy. [12]

Nehmotnost služeb a jejich proměnlivost vedou také k tomu, že služby lze jen obtížně patentovat. Heterogenita služeb a větší účast lidí při poskytování služby vede k tomu, že je snadnější vstup na trh a je zde více konkurentů. Toto je důsledek nižší možnosti patentové ochrany výstupů, ale také nižší potřeby vstupního kapitálu. [12]

Pomíjivost

Nehmotnost služeb vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat nebo vracet. Pro daný okamžik jsou ztracené neboli pomíjivé. Neznamena to však, že špatně poskytnuté služby nelze reklamovat. Pouze v některých případech však lze nekvalitní službu nahradit poskytnutím jiné. Většinou lze jako náhradu vrátit zaplacenou cenu

služby. Z tohoto důvodu je důležité, aby společnost reagovala na stížnosti zákazníků a stanovila pravidla při jejich vyřizování. [12]

Vlastnictví

Nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a pomíjivostí. Při nákupu zboží přechází na zákazníka právo zboží vlastnit, avšak při poskytování služby nezískává zákazník směnou za své peníze žádné vlastnictví. Kupuje si pouze právo na poskytnutí služby. V případě veřejných služeb je mu toto právo využívat služby produkované státem nabízeno výměnou za jim placené daně. Nemožnost vlastnit službu má vliv na tvorbu distribučních kanálů, pomocí kterých se služba dostává k zákazníkům. Distribuční kanály jsou obvykle přímé, nebo velmi krátké. [12]

2.1.2 Hodnota služeb

Základem pro měření hodnoty služeb i výrobků je to, co je možné dostat za cenu, která byla zaplacená. Vnímání služby je založeno nejen na výsledku samotném, ale také na způsobu jakým je tohoto výsledku dosaženo. Zákazník hodnotí kvalitu služeb podle toho, co skutečně obdržel a co původně od služby očekával. [17]

2.1.3 Veřejné služby

Jsou produkovány vládou a místní správou, popřípadě neziskovými organizacemi. Tyto služby nepodléhají žádným poplatkům, uživatelé těchto služeb mohou platit pouze ceny, které jsou dotované státem. Veřejné služby jsou financovány ze státního rozpočtu, z rozpočtů samosprávných celků, z poplatků občanů, účelových fondů, popřípadě i z jiných zdrojů, které jsou k dispozici. [8] Charakteristické pro tyto služby je nemožnost vyloučit osoby nebo skupiny osob z možnosti využívat službu a jejich spotřeba je neoddělitelná. [13] Obecným cílem při poskytování veřejných služeb je, aby tyto činnosti uspokojovaly společenské potřeby při respektování principu subsidiarity. [8]

Přestože je měření hodnocení kvality veřejných služeb obtížné, je důležité se o toto hodnocení snažit. Jeho výsledkem je nejen vytvoření norem kvality, ale také rozvoj kultury organizace a celkové podnikatelské kultury města nebo obce. Služby poskytované městem vytváří také image města, která je nesmírně důležitá. [3]

2.2 Zákazník

Zákazníka lze chápat jako spotřebitele nebo firemního zákazníka. Spotřebitel je zákazník, který produkt potřebuje pro uspokojení svých potřeb popř. potřeb své rodiny, zatímco firemní zákazník kupuje produkty, aby mohl sám lépe vyrábět, obchodovat nebo poskytovat ostatním své služby. [11]

V případě veřejných služeb dochází často k tomu, že přestože je spotřebitelem služby jednotlivec, užitek ze služby čerpá nejen on, ale i společnost jako celek. [12]

2.2.1 Orientace na zákazníky

U orientace na zákazníky je velice důležité, aby se prodejce snažil co nejvíce uspokojit potřeby zákazníků. Ne všichni zákazníci jsou stejní, a proto je důležité, aby jim prodejci naslouchali a rozdělovali je podle motivu jejich koupě, jelikož každý zákazník si zakoupí zboží nebo službu z jiného důvodu. [7]

2.2.2 Řízení vztahu se zákazníky

Strategie řízení vztahů se zákazníky CRM (Customer Relationship Management) se zaměřuje na získávání a udržení zákazníků a podporu vztahů s nimi. Vztah se zákazníky na této bázi začíná poznáním a výběrem tržních segmentů, následuje vytvoření přesných balíčků produktů, které jim budou nabízeny a vhodné prodejní strategie pro každou kategorii cílových zákazníků. Tato marketingová strategie přispívá jak k udržování vztahu se zákazníkem, tak ke zvyšování podílu tržeb organizace k danému zákazníkovi. [12]

2.2.3 Hodnota zákazníka

Pro zákazníky představuje hodnota služby míru, s jakou služba uspokojila jejich potřeby. Oceňování hodnoty služeb je díky jejich nehmotnosti složité. Zákazník proto většinou srovnává míru uspokojení výrobku, který si koupil s výrobkem, který by mohl mít od konkurence. Důležitým faktorem pro vnímání hodnoty služby zákazníkem bývá její cena. [12]

Hodnota zákazníka je dále definována jako poměr mezi přínosy (ekonomickými, psychologickými a funkčními), jak je vnímá zákazník, a prostředky (finančními,

výkonovými, časovými a psychologickými), vynaloženými na dosažení těchto přínosů. Hodnota, kterou zákazníci vnímají je relativní nebo subjektivní. Každý zákazník má jiné očekávání, a proto i když využijí naprosto totožnou službu, jeden zákazník odejde spokojen a druhý naopak nespokojen. [4]

2.3 Kvalita služeb

Každý zákazník si pod pojmem kvalita představuje něco jiného. Proto je nutné, aby prodejce uměl rozpoznat zákazníka a uspokojil jeho potřeby. Faktory, které ovlivňují zákazníka při rozhodování, jsou předem dané a odvíjí se od jeho výchovy, prostředí ve kterém žil apod. Z tohoto důvodu každý zákazník vyžaduje jiný přístup ze strany prodejce. [2]

2.3.1 Definice kvality

Kvalitu lze chápat jako rozdíl mezi očekáváním zákazníka a tím, jakou zkušenost získá s poskytnutím určité verze služby, tedy s tím, jak zákazník určitou službu vnímá. [12]

„Kvalita je úroveň dokonalosti, kterou si podnik vybral, aby oslovil své vybrané zákazníky. Je to současně způsob, jakým se s touto úrovní ztotožňujeme.“ [2, str. 15]

2.3.2 Hodnocení kvality služeb

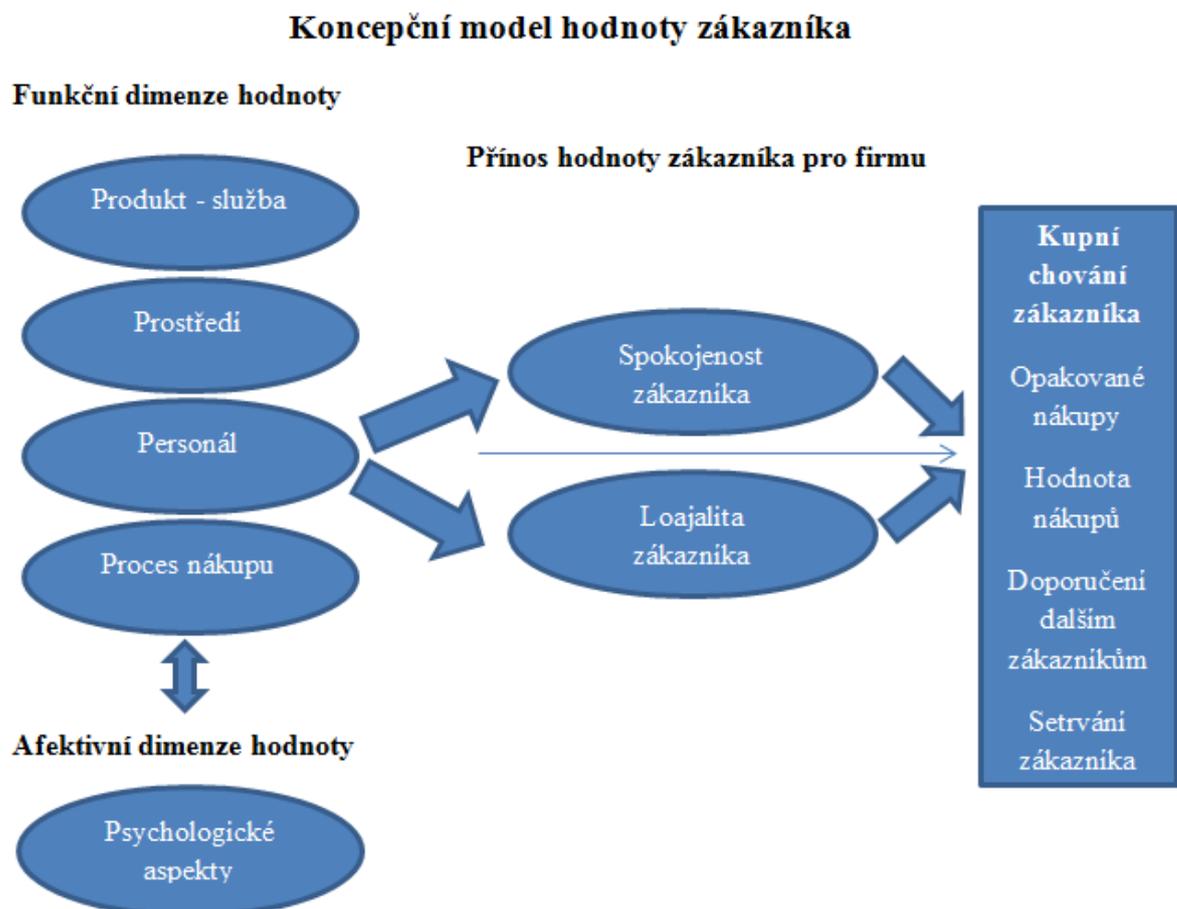
Hodnocení kvality se zjišťuje pomocí průzkumu názorů zákazníků, realizovaného běžnými metodami primárního výzkumu. Nejběžnější metodou je dotazování, ať už ústní, telefonické, či zasláním dotazníků poštou nebo e-mailem. Při provádění výzkumu u konkrétní organizace je vhodné provést i srovnávací šetření hodnocení kvality služeb u konkurenčních firem. Další metodou hodnocení kvality služeb je metoda SERVQUAL. Tato metoda je nejvíce propracovanou metodou hodnocení kvality služeb, jelikož umožňuje hodnotit různé prvky kvality. [12]

Pro spotřebitele je obtížnější hodnotit kvalitu služeb než kvalitu výrobků, je to pravda vzhledem k odlišné charakteristice služeb. Služby jsou nehmotné, proměnné, pomíjivé a současně jsou poskytovány i spotřebovány, z tohoto důvodu nelze porovnat konkurenční služby vedle sebe, jak se to dělá u výrobků, a proto se spotřebitelé

spoléhají při hodnocení služeb na náhradní podněty, jako je např. vybavení místnosti kde služba probíhá, chování člověka, který službu vykonává apod. Toto všechno má poté vliv na hodnocení služeb. [4]

2.3.3 Koncepce hodnoty zákazníka v oblasti služeb

Koncepce hodnoty zákazníka ukazuje jeden z možných přístupů vymezení každé z dimenzí hodnoty zákazníka a měření jejich vlivu na spokojenost zákazníka v oblasti služeb. Hodnotu zákazníka měří a vnímá jako multidimenzionální koncept, který v sobě zahrnuje jak funkční, tak efektivní dimenze. Navrhovaný model hodnoty zákazníka je možné označit jako model „5P“, protože zahrnuje následující dimenze: produkt, prostředí, personál, proces nákupu a pocity (viz Obr. 2.1). [17]



Obr. 2.1 Konceptní model hodnoty zákazníka

Zdroj: [17], upraveno autorem

2.4 Výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti služeb

Spokojenost nebo nespokojenost je ve velké míře ovlivněna výkonem činností poskytovatele služeb. Spokojenost zákazníků se dá měřit několika způsoby. Nejspolehlivějším měřítkem pro to, jak poznat, jestli jsou zákazníci či nejsou spokojeni s úrovní výrobků či služby, je počet vracejících se zákazníků. Počet věrných zákazníků zobrazuje počet spokojených klientů. [4]

Důležitou oblastí výzkumu spokojenosti zákazníků se službami je analýza vnímání poskytovaných služeb. Je ovlivněna komplexem faktorů způsobujících pozitivní, negativní nebo neutrální vnímání poskytnutých služeb. Tyto služby lze analyzovat pomocí tzv. dimenzí kvality služeb. Rozlišuje se 5 dimenzí a to hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědnost, jistota a empatie. [14]

Pomocí dotazníků lze analyzovat jednotlivé aspekty popsanych dimenzí. Jeden je zaměřen na zmapování očekávání zákazníků, druhý se zaměřuje na poznání vnímání poskytovaných služeb. Konečný systém tvoří baterie otázek a tvrzení, které zákazník hodnotí v dotazníku a vyjadřuje tak míru souhlasu pomocí Likertovy škály. [14]

2.4.1 Spokojenost zákazníka

Spokojenost zákazníka vyjadřuje to, jak vnímá provedení výrobků nebo služeb vzhledem ke svému očekávání. [9] Zákazník, jehož zkušenost neodpovídá očekávání bude nespokojený, zákazník, jehož zkušenost odpovídá očekávání je spokojený a zákazníci, jejichž očekávání jsou překonána, jsou vždy spokojeni nebo potěšeni. [4]

V dnešní době se zákazník stává důležitou součástí veškeré podnikatelské činnosti. Podle Petera F. Druckera je právě spokojený zákazník hlavním důvodem veškeré podnikatelské činnosti. I z tohoto důvodu jsou dnes firmy z velké části řízeny přáními a požadavky zákazníků, veškerá činnost prodejců se tedy zaměřuje na maximální uspokojení těchto přání a požadavků. [1]

Naslouchání zákazníkům je základním požadavkem marketingu, díky kterému se zlepšují vztahy mezi prodejcem a zákazníkem. Zlepšení vztahů je dosaženo pomocí lepšího chování a účinnějších akcí. Teprve, když je zjištěno, co zákazník očekává, se mohou splnit všechny jeho požadavky a tím získat spokojeného a věrného klienta. [10]

2.4.2 Nespokojený zákazník

Nespokojenost vychází z neuspokojených očekávání zákazníka. Úroveň uspokojení či nespokojení potřeb zákazníků je kromě osobních zkušeností při nákupu dána dvěma složkami a to jejich očekáváními před nákupem a hlavně zkušenostmi po nákupu s používáním produktu. [1]

Každá společnost by měla věnovat maximální pozornost stížnostem od zákazníků, jelikož i když jsou klienti nespokojení, stěžují si jen velmi vzácně. Uvádí se, že si stěžují pouze 4 % nespokojených zákazníků. Většina zbývajících nespokojených zákazníků tyto společnosti dříve nebo později opustí. Důvody ztráty zákazníků mohou být jiné než jejich pouhá nespokojenost, mohou se např. odstěhovat nebo navázali jinou spolupráci. Ve velké většině je však prvotním problémem nespokojenost s produktem a hlavně s přístupem prodejců a jejich zaměstnanců. [1]

Dalším důvodem, proč by se společnosti měly více věnovat nespokojeným zákazníkům, je negativní reklama, protože každý nespokojený zákazník sdělí své problémy minimálně deseti dalším lidem. [1]

Zákazník může být nespokojený z několika důvodů. Prvním z nich je, že má jiná přání a očekávání, než předpokládá podnik. Druhým důvodem může být, že podnik zná očekávání a přání zákazníka, ale nemůže je splnit. Dalším důvodem může být ignorování potřeb klienta z interních důvodů podniku, přestože podnik zná všechna zákaznickova očekávání. Posledním z této řady důvodů je, že služby podniku neodpovídají očekáváním zákazníka, přestože jsou téměř bezchybné. [7]

2.5 Měření spokojenosti zákazníka

Pro všechny firmy je důležité měření hladiny spokojenosti spotřebitelů a jejich rozhodovacích činitelů. Prodejci mohou tyto údaje využít k udržení zákazníka dále pak k prodeji většího počtu výrobků a služeb, vylepšení kvality a hodnoty nabídek a také k zajištění své účinnější a hospodárnější činnosti. Spotřebitelský výzkum zahrnuje kvantitativní a kvalitativní měření a také různé způsoby kontaktu se zákazníky. [4]

Měření spokojenosti spotřebitele se většinou provádí pomocí indexu spokojenosti zákazníka ACSI nebo ECSI. Způsob ACSI je americký a ECSI evropský přístup. [5]

2.6 SWOT analýza

SWOT analýza bývá výstupem sekundární analýzy a vstupem pro primární výzkum. Dělí se na silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Silné a slabé stránky se vztahují k situaci uvnitř firmy. Vyhodnocují se především zdroje společnosti a jejich využití dále také plnění cílů společnosti. Příležitosti a ohrožení vyplývají ze situace okolo podniku a působí na něj prostřednictvím nejrůznějších faktorů. Praktické provedení SWOT analýzy má mnoho podob, jelikož její pravidla určuje zadavatel. Nejčastěji je zadáním pro skupinu odborníků. [6]

3 Charakteristika cyklostezek v Ostravě a okolí

V této kapitole je zobrazen přehled cyklistických tras, které se nachází v Ostravě a jejím okolí, dále je zde popsána historie a současnost cyklostezek, následuje způsob, jakým se tyto cyklistické trasy financují, poté je frekventovanost cyklostezek a na konci kapitoly je analyzováno také marketingové prostředí u těchto tras a sestavena SWOT analýza.

3.1 Přehled cyklistických tras v Ostravě a okolí

V Ostravě a okolí se nachází 32 cyklistických stezek. Každá z těchto tras je značena pomocí písmen v abecedním pořadí od A do Z. Přehled těchto tras je umístěn v příloze č. 6. Trasy, které jsou v okolí Ostravy, jsou značeny číselnými kombinacemi. [18]

Na mnoha z cest se dá jezdit na kole i na kolečkových bruslích. Jsou však i takové, kde není vhodný terén pro inline jízdu, a proto lze využít pouze jízdní kolo. Všechny cyklistické trasy jsou budovány postupně, proto některé z tras mají více úseků, kde se nachází.

3.2 Historie a současnost cyklostezek v Ostravě a okolí

Cyklistické trasy v Ostravě se začaly plně rozvíjet po roce 1989 v souvislosti s rozvojem služeb a obchodu v této oblasti a s celosvětovým trendem cyklistiky jako druhem rekreační aktivity. Do této doby bylo jízdní kolo používáno převážně jako dopravní prostředek k cestě za prací, službami či rekreací. Cyklistům v tomto období tedy nebyly poskytnuty žádné nadstandardní podmínky ve formě stezek nebo vyznačených či doporučených tras.

Na začátku 90. let minulého století vznikaly první izolované stezky pro pěší a cyklisty, které se nacházely v Hrabové, Vítkovicích a Kunčicích. Dále se také připravoval projekt ucelené trasy vedoucí z Výškovic do Kunčic. Každý rok se od poloviny devadesátých let minulého století uvolňují prostředky na výstavbu souvislých úseků cyklostezek z rozpočtu města a také z rozpočtu některých městských obvodů. [52]

V roce 2013 byla dokončena rekonstrukce cyklistické trasy A, která vede na sídlišti v Bělském lese. Nově vybudována byla i cyklotrasa v úseku U Lesa a zprovozněna byla také cyklostezka podél řeky Ostravice ve směru od lávky Unie po Novou radnici. [18]

Do provozu byla předána stavba cyklistické stezky na trase N. Projekčně rozpracováno je též cyklistické propojení trasy T, která se nachází v Třebovicích od ulice Martinovské přes ulici Francouzskou a Nad Porubkou k úřadu městského obvodu Svinov. Prodloužena byla také trasa P a to od zastávky Kolonie Jeremenko k ulici Provaznické s navázáním u polikliniky v Hrabůvce. Nad rámec první etapy byla vydána tři stavební povolení cyklistické trasy O vedoucí okolo ulice Hlučinské v Ostravě Přívoze a dokumentace pro stavební povolení totožné trasy v Radvanicích od centra obvodu až po Slezskoostravský hrad, který se v současné době dokončuje. [18]

K datu 1. 12. 2013 je v provozu 209 km cyklotras a stezek a 4 km jsou v současné době ve výstavbě. Z první etapy zastupitelstvem schválené koncepce rozvoje cyklistické dopravy je v současnosti postupně budován na základě vydaných stavebních povolení cyklistický tah, který vede kolem řeky Ostravice ve směru od Hrabové po Koblovský most. Tento tah je financován z Integrovaného plánu rozvoje města. A dále tah Greenway podél řeky Odry, který je financován společně s Regionem Poodří, u kterého byly přiznány dotace z ROP. V současnosti se zpracovává dokumentace pro stavební povolení změny cyklotrasy M, která by měla vést v jiných místech než doposud, dále propojení cyklistické trasy S a nově začala stavba stezky na trase pod ulicí Plzeňskou do ulice Rodinné. [18]

V rámci úprav mostů se připravuje na ulici Výškovické stezka mezi Shopping parkem a vodárnou v Zábřehu. Další trasa má vést v Mariánských Horách od Kauflandu po ulici Chemickou, v centru města okolo ulice Českobratrské k ulici Poděbradové a následně má trasa pokračovat přes centrum města až k nábřeží řeky Ostravice. Připravuje se také prodloužení cyklistické trasy podél ulice 28. října, která vede směrem k frýdlantským mostům a propojení v Hrabové od ulice Mostní po levém břehu řeky Ostravice. Ostravské komunikace zpracovaly projekt pro zřízení cyklistických pruhů, které mají vést na silnicích. Další studie a dokumentace budou průběžně připravovány v souladu s koncepcí rozvoje cyklistické dopravy. [18]

V budoucím výhledu města se předpokládá, že v každém městském obvodu bude osazena alespoň jedna cyklistická mapa. Dále také všechny městské trasy budou důsledně značeny jednotným systémem a to písmeny od A do Z. Každá z cyklistických tras, která je nově vybudována, bude pro zvýšení bezpečnosti provozu označena převážně v červené barvě. Následně také město předpokládá, že všechny trasy, které se nachází na okraji Ostravy, budou navazovat na okolní cyklostezky sousedních obcí a měst nebo také na trasy značené Klubem českých turistů. A nakonec podle přání cyklistů se podle usnesení rady města Ostravy počítá s budováním stezek převážně podél hlavních komunikací a podél řek v asfaltové úpravě. [53]

3.3 Financování cyklistických tras

V celém Moravskoslezském kraji včetně Ostravy jsou cyklostezky financovány pomocí třech hlavních způsobů. Prvním z nich je financování z regionálního operačního programu Moravskoslezsko v rámci integrovaného plánu města Ostravy. Druhým způsobem je tzv. bezpečnost na komunikacích, která se financuje také z regionálního operačního programu Moravskoslezsko a třetím způsobem je financování ze státního fondu dopravní infrastruktury.

Financovány z regionálního operačního programu Moravskoslezsko jsou převážně cyklistické trasy podél řeky Ostravice. V tomto programu jsou prostředky ze strukturálních fondů Evropské unie, které byly určeny pro Moravskoslezský kraj od roku 2007 do roku 2013. [19]

Cílem Regionálního operačního programu Moravskoslezsko je rozvoj Moravskoslezského kraje. ROP je zaměřen na zlepšení dopravní dostupnosti a propojení regionu, do této činnosti je zahrnuta i modernizace prostředků veřejné dopravy, na podporu rozvoje infrastruktury a služeb cestovního ruchu. [16] Další činností ROP je zlepšování podmínek k životu ve městech a vesnicích především prostřednictvím zkvalitnění vzdělávací, sociální a zdravotnické infrastruktury. [19]

V období mezi lety 2007 až 2013 bylo Regionálnímu operačnímu programu Moravskoslezsko vyčleněno ze statutárních fondů Evropské unie celkem 716,09 mil. € což je přibližně 20 mld. korun. Tato částka činí přibližně 2,68 % veškerých prostředků

určených z fondů Evropské unie pro Českou republiku. Program má být navíc navýšen z českých veřejných zdrojů o 126,37 mil. €. [19]

Státní fond dopravní infrastruktury byl zřízen v roce 2000. Jeho účelem je rozvoj, výstavba, údržba a modernizace silnic a dálnic, dále také železničních dopravních cest a vnitrozemských vodních cest. Státní fond dopravní infrastruktury nefinancuje pouze výstavby a údržby, ale poskytuje také příspěvky na průzkumné a projektové práce, studijní a expertní činnosti zaměřené na dopravní infrastrukturu. [20]

Mezi příjmy fondu patří převody výnosů silniční daně, převody podílu z výnosu spotřební daně z uhlovodíkových paliv a maziv a převody výnosů z poplatků za použití vybraných druhů dálnic. Díky tomuto způsobu je zajištěno, že část výnosů, které doprava produkuje, se do dopravy také vrací. Do tohoto fondu poplynou rovněž příspěvky Evropské komise, poskytované prostřednictvím příslušných Evropských fondů. [20]

Příspěvky ze Státního fondu dopravní infrastruktury jsou používány na výstavbu nebo údržbu cyklistických tras. Na výstavbu nebo údržbu cyklostezek SFDI může poskytnout příspěvek v maximální výši 85 % z celkových uznatelných nákladů. Do uznatelných nákladů se však započítává pouze vybudování cyklistické trasy nikoliv služby k ní doprovodné. [20]

Při stavbě nové stezky mimo souvislou zástavbu stojí 1 km asi 1 mil. Kč. V zástavbě je tato cena dvakrát až čtyřikrát vyšší. U pouhého značení cyklistických tras je tato cena samozřejmě nižší. [18]

3.4 Frekventovanost cyklostezek

Dne 9. 6. 2010 udělalo město Ostrava výzkum na téma sčítání cyklistů na vybraných místech cyklistických tras a to za špičku pracovního dne. Na většině míst se intenzita cyklistů zvýšila a to i přesto, že v tento den bylo extrémní teplo. Nejvíce cyklistů bylo napočítáno mezi 13:00 a 17:00 hodinou v Ostravě Hrabové na lávce přes řeku Ostravicí. Počet těchto cyklistů byl 790. Druhou nejfrekventovanější cyklistickou trasou byl podjezd pod ulicí Místeckou v Hrabové, kde bylo 752 cyklistů. Na této trase se však projevil návrat zaměstnanců z Kunčic do města. Velké množství cyklistů bylo zaznamenáno také v Bělském lese u restaurace Dakota, kde jejich počet dosáhl čísla

487. Na lávce přes Odru v Hošťálkovicích bylo napočítáno 388 cyklistů a na lávce přes řeku Opavu v Třebovicích byl jejich počet 421. [18]

Dne 27. 6. 2010 proběhlo sčítání cyklistů v období od 16:00 do 20:00 hodin. Tento den byla neděle, a proto počet cyklistů rapidně vzrostl. Největší množství bylo zaznamenáno na lávce v Hošťálkovicích a to 1168, dále také u řeky Opavy v Třebovicích, kde bylo napočítáno 1134 cyklistů. V Bělském lese se objevilo 670 cyklistů, v Ostravě Hrabové v podjezdu pod ulicí Místeckou bylo 633 cyklistů a na ulici Domovské byl jejich počet 599. [18]

V rámci sčítání křižovatek byl udělán výzkum Ostravskými komunikacemi, a.s. a to pouze na vybraných křižovatkách v Ostravě. Největší intenzity v odpolední špičce pracovního dne v období 4 hodin bylo zaznamenáno 117 cyklistů u vodárny v Nové Vsi ve směru na Hulváky a na ulici Výstavní ve Vítkovicích, kde bylo 103 cyklistů. [18]

V pátek 24. 9. 2010 proběhlo poslední sčítání cyklistů na cyklostezkách a trasách v Ostravě. I když bylo počasí příjemné, projevil se na počtu cyklistů blížící prodloužený víkend a frekventovanost byla nižší, než při předcházejících sčítání. V době mezi 13. a 17. hodinou bylo nejvíce cyklistů napočítáno v Ostravě Hrabové v podjezdu. Jejich počet dosáhl čísla 463. Přibližně stejné číslo bylo zaznamenáno v Hošťálkovicích na lávce a to 460. [18]

Zajímavé byly poměrně velké počty cyklistů v městské zástavbě. Například na ulici 1. máje ve Vítkovicích bylo 120 cyklistů a na ulici 17. listopadu u Duhy jich bylo zaznamenáno 116. Na ulici Varenské se napočítalo 96 cyklistů. Podle výsledků z celostátního sčítání dopravy z roku 2010 byly největší intenzity na silniční síti za 4 hodiny napočítány na mostě na ulici Českobratrské, která vede přes železniční trať v centru Ostravy. Počet cyklistů v neděli zde byl 213. Na ulici na Lukách ve Staré Bělé přes pracovní odpoledne bylo zaznamenáno 200 cyklistů a 148 jich bylo napočítáno na ulici Krmelínské v neděli v Nové Bělé. [18]

To jak jsou cyklistické trasy frekventované, záleží také na vlivech počasí a ročním období. Je zřejmé, že cyklisté a bruslaři využívají cyklistické trasy převážně v letním období, naopak v zimním období tyto stezky nejsou příliš často využívány.

3.5 Mezoprostředí u cyklistických tras v Ostravě a okolí

Dodavatelé u cyklistických tras mohou být všichni ti, kteří prodávají materiál vhodný pro výstavbu cyklostezek a úpravu jejich okolí stavební firmě, která se zabývá výstavbou těchto tras. Jedná se především o asfalt, kanalizační sítě, osvětlení, barvy a nátěry, značky apod. Dodavatelé mohou být považováni také jako poskytovatelé různých doprovodných služeb u těchto tras. Jedná se především o odpočívací zařízení, toalety nebo také různá občerstvení, které lze u cyklistických tras najít.

Odběratelé jsou zároveň i zákazníci, jelikož se jedná o veřejnou službu a ne o výrobek. Odběratelé jsou tedy všichni ti, kteří využívají nebo alespoň jednou již využili některou z cyklotras v Ostravě a okolí.

Cyklistické trasy využívá převážně veřejnost. Jedná se o lidi, kteří mají rádi sport a cyklostezky využívají pro jízdu na kole, kolečkových bruslích nebo jiných sportovních zařízeních. Cyklistické trasy nemusí sloužit jen pro sportovní vyžití, ale mnoho lidí je využívá pro přepravu do práce ať už na kole nebo pěšky. Cyklistické trasy nejsou vhodné pouze pro cyklisty a jiné sportovní nadšence, ale jsou využívány také při procházkách rodin s dětmi, proto se město snaží tyto trasy stavět převážně v přírodě okolo řek a lesů a také okolo různých historických památek, které jsou díky těmto trasám lépe dostupné.

Konkurencí mohou být okolní města a vesnice, které provedou výstavbu cyklistických tras s lepším povrchem, propojením nebo jinými doprovodnými službami. Další konkurencí mohou být fitness centra a jiná sportovní zařízení, kde může jít veřejnost sportovat raději než na dané cyklotrasy. Pro takováto zařízení je výhodou, že mohou činnost provozovat i v zimním období, kdy jsou cyklistické trasy téměř nevyužívány z důvodu nevhodného počasí.

U cyklistických tras nelze mít žádné distributory, protože se nedají převážet k zákazníkům. Zákazníci si je musí sami vyhledat, proto se město Ostrava snaží o co nejlepší propojení cyklostezek. Díky propojenosti se lze dostat po těchto trasách téměř kamkoliv. V rámci distribuce se dá ovšem považovat za důležitou dostupnost na cyklistické trasy pomocí silniční sítě, která se nachází v okolí.

3.6 Makroprostředí Ostravy a okolí

3.6.1 Demografické prostředí

Podle statistik ministerstva vnitra České republiky má republika ke dni 1. 1. 2010 celkem 10 231 946 obyvatel. Ze stejného dne je zjištěno i rozdělení obyvatel podle pohlaví. V České republice žije 5 234 tis. žen a 4 998 tis. mužů. Z těchto statistik je zřejmé, že mužů je o 236 tis. méně než žen. [54]

Podle statistického úřadu žije v Moravskoslezském kraji 1 222 tis. obyvatel. [59] K datu 1. 1. 2014 žije v Ostravě celkem 335 561 obyvatel. Z tohoto množství je 325 876 obyvatel, kteří jsou občany České republiky a 9 685 obyvatel, kteří patří mezi cizince. [55]

Z tohoto rozložení obyvatel jsou potencionálními zákazníky cyklistických tras v Ostravě a okolí převážně lidé žijící v Ostravě a jejím okolí.

3.6.2 Ekonomické prostředí

Poptávku po využívání cyklistických tras v Ostravě a okolí neovlivňuje žádný faktor ekonomického prostředí, jelikož se jedná o bezplatnou veřejnou službu. Jediný faktor, který může ovlivňovat veřejnost při využívání této služby je finanční omezení, při koupi sportovního vybavení, které na cyklostezkách lidé využívají. Dalšími faktory mohou být i výše spotřebitelských cen a výše důchodů ze stejného důvodu. Toto tvrzení se ovšem týká pouze té části, která po těchto trasách nechodí pěšky a využívá při návštěvě cyklistických stezek sportovní vybavení.

Změna inflace a spotřebitelských cen

Míra inflace v České republice měřená podle přírůstku indexu spotřebitelských cen se za posledních 12 měsíců oproti předchozím 12 měsícům změnila o 1,3 %. Tato sazba byla stanovena pro leden roku 2014. [56]

Index spotřebitelských cen v České republice vzrostl v lednu roku 2014 oproti předcházejícímu období o 0,2 %. [56] S rostoucí inflací se zvyšují ceny výrobků a služeb. Tento jev může zapříčinit nemožnost koupě veřejnosti sportovního vybavení z důvodu nižších důchodů. Tímto se může snížit poptávka nejen po cyklostezkách ale i všech jiných aktivit, které nejsou nezbytně nutné k životu.

Důchody

Ve 3. čtvrtletí roku 2013 činila v České republice průměrná hrubá měsíční nominální mzda 24 836 Kč, tato částka je o celých 322 Kč vyšší než za stejné období roku 2012 v procentuálním vyjádření jde o navýšení o 1,3 %, reálně se zvýšila o 0,1 %. V podnikatelské sféře se průměrná mzda v ČR zvýšila nominálně o 1,4 %, reálně však o 0,2 %. V nepodnikatelské sféře mzda vzrostla nominálně o 0,8 %, reálně se ale snížila o 0,4 %. V období 1. až 3. čtvrtletí 2013 dosáhla průměrná mzda výše 24 622 korun, v meziročním srovnávání se zvýšila o 182 Kč tedy o 0,7 %. [57]

3.6.3 Přírodní prostředí

V současné době se čím dál větší množství lidí snaží chránit životní prostředí. Z pohledu cyklistických tras v Ostravě a okolí jde převážně o výstavbu těchto tras a zásah do krajiny. Při výstavbě cyklostezek musí stavební úřad rozhodnout o schválení či zamítnutí výstavby. Při tomto rozhodování je jeden z faktorů právě životní prostředí a s ním spojený zásah do krajiny, kdy při možnosti narušení např. chráněné krajinné oblasti apod. se stavba zamítá a tím se předchází ohrožování životního prostředí. Dalším způsobem jak lze životní prostředí chránit je instalace odpadkových košů okolo cyklistických tras.

Zlepšující klimatické podmínky mají také vliv na přírodní prostředí. Z důvodu lepšího počasí jsou cyklistické trasy využívanější v delších ročních obdobích než v předcházejících letech. Díky tomuto faktoru se ovšem zvyšuje také hustota provozu na trasách. Při vysoké frekvenci provozu hrozí nebezpečí úrazu.

3.6.4 Technologické prostředí

Velmi rozšířeným trendem se v dnešní době stává internet. Díky internetovým stránkám se každý může podívat na přehledný popis jednotlivých cyklostezek a také na jejich podrobnou mapu což je jistě velkou výhodou. Díky tomuto trendu lze přilákat nové sportovní nadšence, kteří o těchto cyklistických trasách doposud nevěděli.

Obce mají obavy ohledně zvyšující se závislosti společnosti na kybernetice. Bez rozdílu rozsahu výkonu přenesené působnosti využívají různé informační systémy. Tyto systémy jsou provázány s centrálními nástroji e-governmentu, aby úředníci mohli lépe

pracovat. Uvedený rozvoj využití informačních a komunikačních technologií má mnoho pozitivních dopadů včetně zvýšení efektivity výkonu vlastní správy avšak společnost se na těchto technologiích stává plně závislá. [17]

3.6.5 Politicko-právní prostředí

Město Ostrava se při výstavbě nových cyklistických tras musí řídit právními předpisy. Těchto předpisů je velké množství a proto zde naleznete pouze ty nejdůležitější.

- Zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích. K tomuto zákonu se vážou také jiné předpisy:
 - Vyhláška č. 104/1997 Sb., v platném znění místní komunikace IV. třídy nebo veřejná účelová komunikace.
 - Vyhláška Ministerstva dopravy České republiky č. 30/2001 Sb., v platném znění dopravní značení. [14]
- Zákon č. 104/2000 Sb., o Státním fondu dopravní infrastruktury.
- Zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a související předpisy.
- Zákon č. 289/1995 Sb., o lesích. [58]

3.6.6 Sociálně-kulturní prostředí

Pomocí cyklistických tras se rozrůstá počet rekreačních sportovců a také se celkově vyvíjí sociálně-kulturní prostředí v Ostravě a okolí při každé výstavbě nové cyklistické trasy. Z důvodu rozšíření zdravého životního stylu v současné době ať už jedinci nebo rodiny s dětmi vyžadují aktivní trávení volného času.

3.7 SWOT analýza u cyklistických tras Ostravy a okolí

Tato analýza se zaměřuje na silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby, které jsou u cyklistických tras v Ostravě a okolí. Složitě je tvoření SWOT analýzy, kvůli nejednotným podmínkám, cyklistické trasy nejsou na stejné úrovni.

Mezi **silné stránky** patří asfaltová úprava povrchu cyklistických stezek, pěkné okolí, dostatek odpočívacích zařízení, mnoho občerstvovacích zařízení (tyto vlastnosti mají pouze některé z cyklistických tras). Další silnou stránkou jsou internetové

informační kanály města Ostravy, kde je možno podívat se na všechny trasy například kudy vedou, jaký je jejich povrch, kde jsou nebezpečná místa na trase nebo také je zde možnost zobrazit mapu pro danou cyklistickou stezku.

Slabými stránkami u cyklistických tras může být povrchová úprava některých stezek. Dále také udržování cyklistických tras. Trasy, které vedou převážně v lese jsou často plné listí a větví, které překáží pohodlnému projetí cyklostezky. Na některých trasách chybí značení, takže mnohokrát není zřejmé, do jaké městské části trasa vede. Problémem je také fakt, že okolo cyklistických tras nejsou žádné odpadkové koše, takže lidé nemají možnost vyhodit odpadky. Z tohoto důvodu se také stává, že jsou odpadky poté rozházeny v okolí. Další slabou stránkou je, že v okolí cyklistických tras nejsou žádné toalety. Problémem také je, že cyklistické trasy nepropojují všechny části Ostravy. Na některých místech jsou cyklistické trasy dokonce nebezpečné, protože vedou přes silniční síť.

Příležitostí může být změna klimatických podmínek. Vlivem počasí, které je čím dál teplejší a tedy vhodnější pro sportování venku je možno přilákat více lidí, kteří rádi využijí cyklistické trasy. Další příležitostí, jak získat více sportovních nadšenců, je využití parkovišť, která jsou postavena blízko cyklistických stezek. Díky parkovacím místům mohou lidé přijet i z jiných měst a usnadní se jim tak dostupnost cyklostezek. Jako příležitost se dá také vnímat trend aktivního trávení volného času, se kterým je spojen zdravý životní styl a fyzická kondice lidí.

Mezi **hrozby** patří různé druhy konkurence, jako jsou jiná sportovní zařízení v Ostravě a okolí. Další hrozbou mohou být také vystavěné cyklistické trasy v jiném městě nebo obci s lepšími podmínkami. Tato situace by mohla vést k odlivu veřejnosti využívající cyklostezky v Ostravě.

4 Metodika sběru dat

Tato kapitola se zabývá metodikou sběru dat a je zaměřena na vyhodnocení spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami v Ostravě a jejím okolí. Práce týkající se sběru dat je rozdělena do dvou fází, a to do přípravné a realizační.

4.1 Zdroje informací

Pro výzkum byly použity informace z primárních i sekundárních zdrojů. Sekundární informace jsou získány pomocí odborné literatury k zadané problematice, pomocí internetových stránek a také díky konzultací s paní Ing. Bc. Janou Muřkovou z odboru investičního na magistrátu města Ostravy. Primární informace budou získány z dotazníkového šetření.

4.2 Přípravná fáze

4.2.1 Cíl marketingového výzkumu

V současnosti se lidé čím dál více zajímají o zdravý životní styl, se kterým je neodmyslitelně spojen i sport. Sport nyní lidé vnímají jako jistý druh relaxace a odpočinku po náročném dni. Mnoho lidí z Ostravy a okolí využívá k odpočinku cyklistické trasy, které nejsou vždy v takovém stavu, v jakém by měly být. Měření spokojenosti může odhalit nedostatky těchto cyklistických tras a výsledky výzkumu poté pomohou při jejich nápravě. Díky této metodě je možno zabránit nespokojenosti veřejnosti a přilákání nových sportovních nadšenců.

Cílem výzkumu je zjistit spokojenost veřejnosti s cyklostezkami v Ostravě a jejím okolí. Následně pak analyzovat, které faktory veřejnosti na těchto cyklostezkách nevyhovují a také co by ráda na cyklistických trasách změnila. Poté budou na základě výsledků výzkumu doporučeny návrhy a opatření k oblastem, ve kterých nebyla veřejnost spokojena.

4.2.2 Hypotézy

Hypotéza č. 1.: Většina lidí využívajících cyklistické trasy v Ostravě a okolí, je s nimi spokojena.

- Hypotéza č. 2.:** Cyklisté využívají cyklotrasy více než bruslaři.
- Hypotéza č. 3.:** Místo bydliště ovlivňuje návštěvnost cyklistických tras Ostravy a okolí.
- Hypotéza č. 4.:** Věková kategorie lidí ovlivňuje návštěvnost cyklistických tras Ostravy a okolí.
- Hypotéza č. 5.:** Většina respondentů využívá cyklistické trasy alespoň jedenkrát za týden.

4.2.3 Metoda výzkumu

Z důvodu nemožnosti získání respondentů na cyklistických trasách v zimním období byla metoda výzkumu provedena pomocí elektronického dotazování prostřednictvím internetového portálu vyplňto.cz. Dalším důvodem pro zvolení této metody byl také fakt, že i při pěkném počasí bylo na cyklistických trasách téměř nemožné získat respondenty pro vyplňování dotazníků. Na serveru vyplňto.cz byl výzkum vytvořen jako neveřejný a respondenti byli vyhledáváni pomocí vložení odkazu do cyklistických skupin na sociální síti facebook. Dále pak byl napsán článek (viz příloha č. 3) na internetový server idnes.cz, ke kterému byl přiložen odkaz na daný dotazník.

Šetření bylo zaměřeno na osoby využívající cyklostezky v Ostravě a jejím okolí. Mohly to být i osoby, které cyklostezky využili jen jednou. Nejednalo se jen o bruslaře a cyklisty, ale také o osoby, které ke sportu využívají jiné sportovní vybavení. Největší počet respondentů byl však nasbírán z řad cyklistů.

Respondenti byli získáni pomocí sociální sítě facebook, kde byly nalezeny různé svazy cyklistů a bruslařů v Ostravě a jejím okolí. Pro zvýšení počtu respondentů byly využity i internetové stránky idnes.cz, na které byl napsán článek a přiložen odkaz s cílovou adresou dotazníku. Metoda sběru respondentů byla tedy metoda vhodné příležitosti, jelikož se respondenti sami rozhodovali, zda dotazník vyplní.

Základním souborem byli všichni lidé využívající cyklistické trasy v Ostravě a jejím okolí.

Výběrovým souborem bylo 150 tázaných. Jednalo se o uživatele sociální sítě facebook, kteří jsou zaregistrováni u cyklistických portálů v Ostravě a také čtenáři portálu idnes.cz, kteří alespoň jednou využili některou z těchto tras.

4.2.4 Plán výzkumu

Výzkum měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami v Ostravě a okolí byl realizován pomocí standardizovaného dotazníku, který je vytvořen na základě výše uvedených hypotéz. Dotazník je tvořen ze 14 otázek, z nichž 2 otázky jsou otevřené. Ostatní otázky jsou uzavřené, polouzavřené, dichotomické a škálové. Na začátku dotazníku byla respondentům položena filtrační otázka. Poté následují otázky, zjišťující využívanost cyklostezek a otázky, které se zabývají především spokojeností s cyklistickými trasami. Veřejnost svou spokojenost hodnotila pomocí Likertovy pětistupňové škály na stupnici od jedné do pěti. Dále jsou v dotazníku také otázky, které měly za úkol zjistit, co by veřejnost uvítala na cyklistických trasách. Na konci dotazníku jsou použity otázky identifikační. Jedná se o bydliště, pohlaví, věk.

Dotazník je sestaven stručně a srozumitelně z důvodu nenáročnosti při jeho vyplňování a také časové vytíženosti veřejnosti. (viz Příloha č. 4). Tyto charakteristiky mají zajistit vysokou návratnost dotazníků. Součástí dotazníku je také úvod, ve kterém byl vysvětlen účel výzkumu.

4.2.5 Časový harmonogram

Před zpracováním bakalářské práce byl sestaven časový harmonogram, který zobrazuje činnosti v různých časových obdobích (viz tab. 4.1)

Tab. 4.1 Časový harmonogram

Časový harmonogram							
	říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben
Výběr tématu	X						
Volba cíle a hypotéz	X						
Příprava dotazníku		X					
Kontrola dotazníku		X					
Pilotáž			X				
Úprava dotazníku				X			
Rozesílání dotazníku					X		
Sběr dat					X		
Teoretická východiska			X				
Charakteristika					X		
Zpracování a vyhodnocení dat						X	X

Zdroj: vlastní

4.2.6 Rozpočet marketingového výzkumu

Náklady spojené s marketingovým výzkumem jsou v mém případě téměř nulové, jelikož se dotazníky nemusely tisknout. V rozpočtu je tedy nejvyšší položkou čas, který je nad výzkumem stráven. Do rozpočtu jsou započítány také náklady na dopravu a na kancelářské potřeby (viz tab. 4.2).

Tab. 4.2 Rozpočet marketingového výzkumu

Položka	Částka
Doprava	180 Kč
Kancelářské potřeby	30 Kč
Alternativní náklady	3 000 Kč
CELKEM	3 210 Kč

Zdroj: vlastní

4.2.7 Pilotáž

Před zahájením výzkumu bylo nezbytné provést pilotáž, která měla za úkol zjistit nedostatky v dotazníku, který mohl obsahovat špatně formulované otázky nebo jiné logické či gramatické chyby. Pilotáž byla provedena na vzorku 10 lidí využívajících cyklistické trasy. Díky pilotáži byly zjištěny malé chyby, které poté byly odstraněny.

4.3 Realizační fáze

4.3.1 Sběr dat

Dotazování proběhlo v jedné fázi v rozmezí jednoho týdnu elektronickou formou. Konalo se v období od 13. 2. 2014 do 22. 2. 2014.

Návratnost dotazníků činila 58 %. Celkově bylo osloveno 334 respondentů, dotazníků bylo však navraceno pouze 196. Z těchto 196 dotazníků však muselo být dalších 64 vyřazeno z důvodu neúplnosti dotazníků. Celkový počet vyplněných dotazníků tedy dosáhl čísla 132.

4.3.2 Zpracování shromážděných údajů

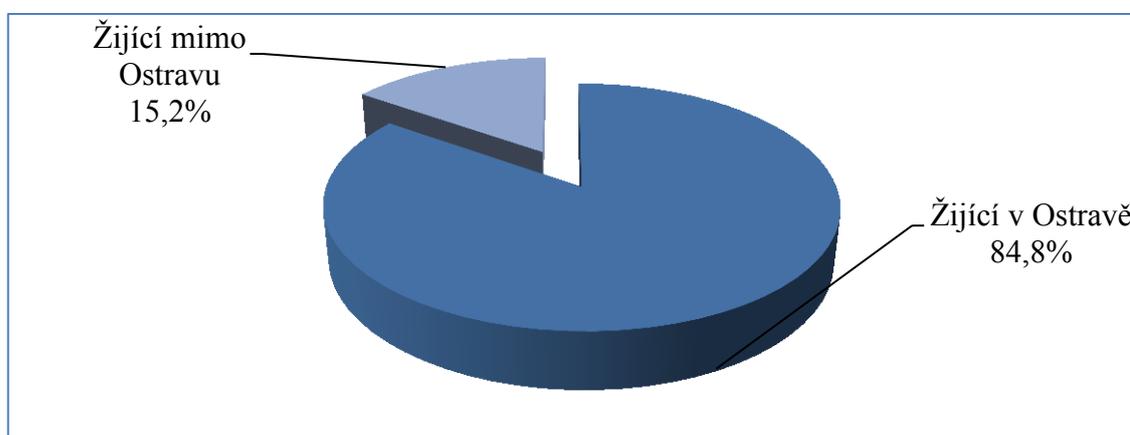
Po ukončení výzkumu bylo nutné zkontrolovat získané dotazníky, zda všichni respondenti odpověděli na všechny stanovené otázky. Dotazníky byly řádně vyplněny

132 respondenty. Po kontrole dotazníků byly všechny získané údaje přepsány do datové matice pomocí tabulkového editoru Microsoft Excel.

4.3.3 Identifikace výběrového souboru

Na konci dotazníkového šetření byly stanoveny tři identifikační otázky. Jednalo se o pohlaví (viz obr. 4.2), věk (viz obr. 4.3) a bydliště (viz obr. 4.1).

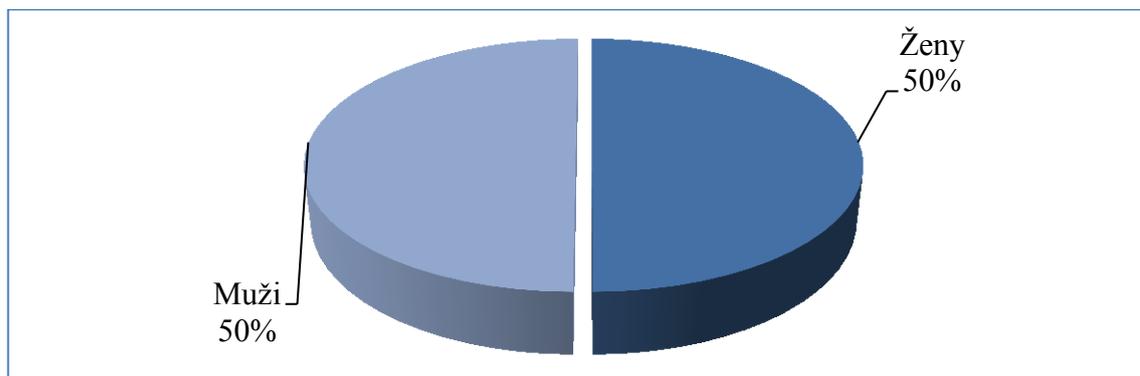
Při identifikaci respondentů dle bydliště bylo z dotazníkového šetření zjištěno, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí využívá 84,8 % respondentů žijících v Ostravě a 15,2 % respondentů, kteří v Ostravě nežijí. Z celkových 132 získaných dotazníků tedy 112 respondentů žije v Ostravě a 20 respondentů žije mimo Ostravu.



Obr. 4.1 Identifikace respondentů dle bydliště

Zdroj: vlastní

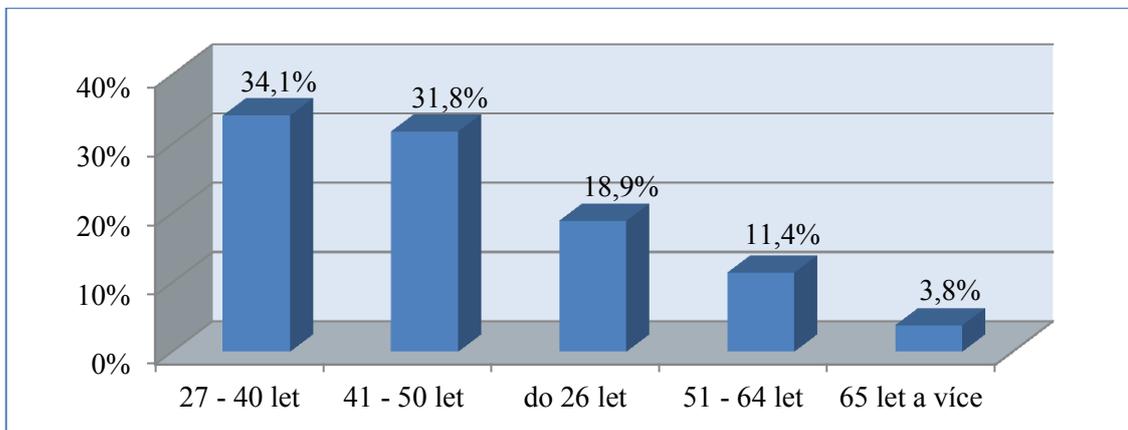
Při identifikaci respondentů podle pohlaví bylo ze získaných odpovědí zjištěno, že mužů i žen je 50 %. Přesný počet je tedy 66 žen a 66 mužů.



Obr. 4.2 Identifikace respondentů dle pohlaví

Zdroj: vlastní

Nejpočetnější skupina respondentů tedy 34,1 % se pohybuje ve věku mezi 27 a 40 lety, ve druhé nejpočetnější skupině, která má 31,8 % jsou respondenti ve věkové kategorii mezi 41 a 50 lety. Třetí skupina, která má 18,9 % tazáných jsou respondenti ve věku do 26 let. 11,4 % tazáných, jsou ve věkové kategorii mezi 51 a 64 lety. 3,8 % respondentů má více než 65 let.



Obr. 4.2 Identifikace respondentů dle věku

Zdroj: vlastní

5 Analýza dosažených výsledků

Tato kapitola se zabývá analýzou získaných dat z dotazníkového šetření. V první části kapitoly je provedena analýza odpovědí respondentů a v druhé části je 5 hypotéz, které jsou buďto potvrzeny nebo zamítnuty.

5.1 Interpretace výsledků získaných z dotazníkového šetření

V této podkapitole jsou graficky i slovně popsány odpovědi respondentů získané v dotazníkovém šetření.

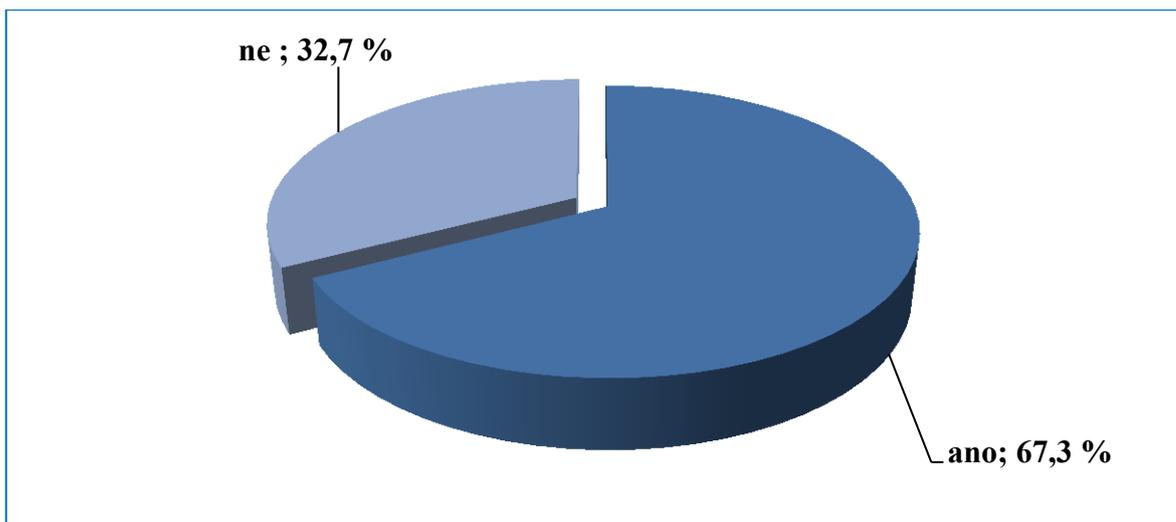
5.1.1 Využívání cyklistických stezek v Ostravě a okolí

V úvodu dotazníku byla respondentům položena filtrační otázka, zda někdy využili některou z cyklostezek v Ostravě a jejím okolí. Z celkového počtu 196 dotazovaných odpovědělo 67,3 %, tedy 132 respondentů ano, tyto respondenti využili některou z těchto tras a 32,7 % respondentů tedy 64 tázaných odpovědělo, že nikdy žádnou z těchto tras nevyužili (viz obrázek č. 5.1). Respondenti, kteří nikdy na této trase nebyli, pokračovali v dotazníku otázkou č. 12, protože by nebyli schopni objektivně odpovídat na následující otázky.

Nejvíce respondentů využívajících cyklostezky je ve věku mezi 27 – 40 lety (viz příloha č. 2). V druhé nejpočetnější skupině jsou respondenti ve věkové kategorii mezi 41 – 50 lety. Poté následují respondenti ve věkové kategorii do 26 let, poté jsou respondenti ve věku mezi 51 – 64 lety a v poslední skupině jsou tázaní ve věkové kategorii nad 65 let.

Podle třídění druhého stupně dle pohlaví jsou respondenti rozděleni na 50 % žen a 50 % mužů. Do tohoto třídění jsou zařazeni pouze respondenti, kteří alespoň jednou využili některou z cyklistických tras v Ostravě a okolí, tedy 132 tázaných. Výsledky prvního stupně jsou využity také od těchto respondentů.

Podle bydliště 84,8 % respondentů využívajících cyklistické trasy žije v Ostravě a 15,2 % respondentů žije v jiném městě.



Obr. 5.1 Využití cyklistických stezek v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

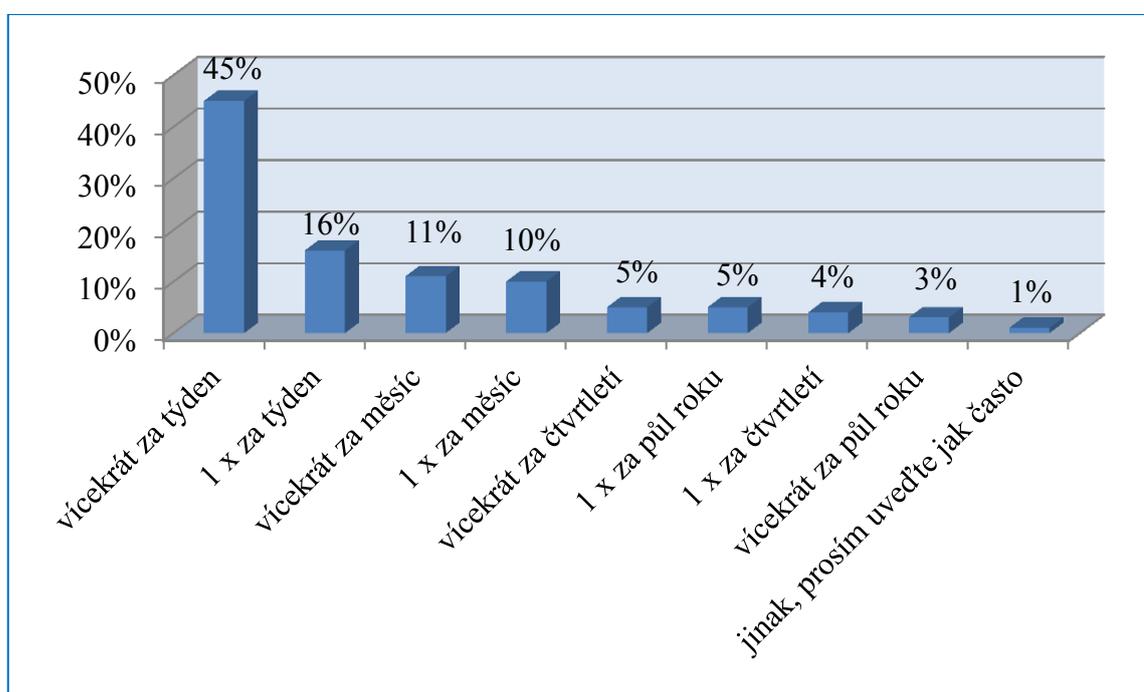
V dotazníku bylo také zjišťováno, jak často respondenti využívají cyklostezky v Ostravě a jejím okolí (viz obrázek č. 5.2).

Nejvíce respondentů, tj. 45 % tázaných, odpovědělo, že cyklistické trasy využívají vícekrát za týden. Druhou velkou skupinou je 16 % respondentů, kteří odpověděli, že cyklistické trasy využívají 1 x za týden. Respondentů, kteří na cyklistických trasách jezdí vícekrát za měsíc je 11 %. Celkem 10 % tázaných využívá cyklostezky 1 x za měsíc. Poté následují dvě skupiny respondentů, které dosáhly 5 %. Mezi tyto tázané patří ti, kteří využívají cyklistické trasy jednou za půl roku nebo vícekrát za čtvrtletí. Jedenkrát za čtvrtletí jezdí na cyklistických trasách celkem 4 % tázaných. Pouze 3 % respondentů využívá cyklostezky vícekrát za půl roku. Otevřenou odpověď využilo 1 % respondentů. Tito tázaní odpověděli, že některou z cyklotras využili pouze jednou v životě. Ze zjištěných údajů je zřejmé, že většina tázaných využívá cyklostezky pravidelně.

Z pohledu klasifikace dle věku jsou cyklistické trasy využívány vícekrát za týden 52 % respondentů ve věku do 26 let. 51,1 % respondentů využívajících cyklostezky vícekrát za týden je ve věku mezi 27 – 40 lety. Do této kategorie dále patří 35,7 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, ve věku mezi 51 – 64 lety je to 53,3 % respondentů a 20 % ve věku nad 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví využívá cyklistické trasy vícekrát za týden 39,4 % žen a 51,5 % mužů. Jedenkrát za týden jsou cyklistické trasy využívány 18,2 % žen a 13,6 % mužů. Vícekrát za měsíc využívá cyklistické trasy 16,7 % žen a 4,5 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště využívá cyklistické trasy vícekrát za týden 48,2 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů žijících v jiném městě. 16,1 % respondentů žijících v Ostravě a 15 % respondentů žijících v jiném městě využívá trasy jedenkrát za týden. Vícekrát za měsíc využívá trasy 14 % respondentů žijících v Ostravě a 0 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.2 Frekvence využití cyklistických tras v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

Kterou z cyklostezek v Ostravě využíváte nejčastěji? Tato otázka je otevřená a měla za úkol zjistit od tázaných, na které z cyklistických tras jezdí nejvíce. Cílem bylo získat data z co největšího množství cyklistických tras. V Ostravě a okolí je těchto cyklostezek celkem 32 a není možné hodnotit vlastnosti těchto tras jako celku, jelikož každá tato stezka je jiná. Proto bylo důležité zjistit, kterou trasu respondent využívá. Na obrázku 5.3 jsou zobrazeny nejfrekventovanější cyklistické trasy.

Ze získaných výsledků je nejnavštěvovanější stezkou cyklistická trasa E. Téměř 37 % respondentů ji využívá nejvíce ze všech tras v Ostravě a okolí. Druhou nejnavštěvovanější cyklostezkou je trasa A, na kterou chodí sportovat 9,8 % tázaných. Třetí nejnavštěvovanější stezkou je trasa F, kterou využívá 6,8 % respondentů.

Stejný počet respondentů jezdí také na trase M. Další velmi využívanou cyklostezkou je trasa C, na které jezdí 5,3 % respondentů. Stejný počet respondentů jezdí na trasách B a D. Tyto trasy jsou oblíbené pro 4,5 % respondentů.

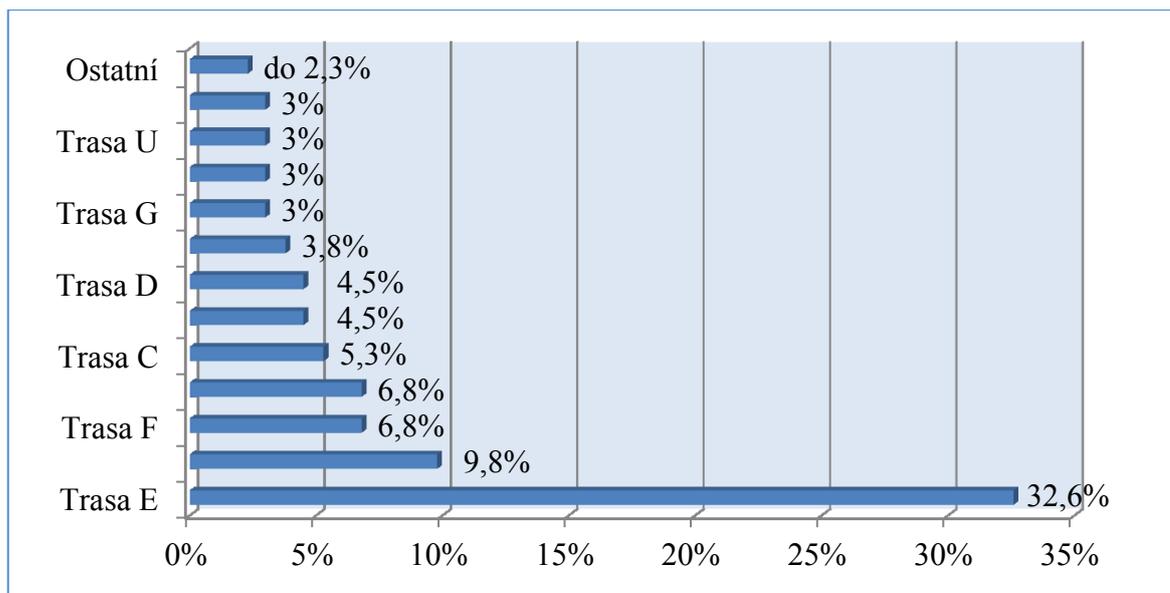
Trasu CH využívá 3,8 % respondentů. Cyklistické trasy G, H, U, a W získaly 3 % respondentů, kteří patří každé z těchto stezek. Poslední kategorií jsou „ostatní“. Do této skupiny jsou zařazeny cyklostezky, které měly méně než 2,3 %. Trasu I navštěvují 2,3 % respondentů.

Cyklistické trasy J, P, Z, 6064, 6185 využívá 1,5 % tázaných, tedy každá z těchto stezek získala 1,5 %. Trasy Q, T, X, 5 a 6169 získaly každá 0,8 % což je už zanedbatelné množství. Z celkových 32 cyklistických tras bylo v dotazníku vypsáno 23 cyklostezek, které tázaní nejvíce využívají.

Podle klasifikace dle věku cyklistickou trasu E využívá 32 % respondentů ve věku do 26 let, dále pak 31,1 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 38,1 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 26,7 % tázaných mezi 51 – 64 lety a 20 % respondentů nad 65 let. Trasa A je nejvíce využívána respondenty ve věkové kategorii mezi 27 – 40 lety a tázanými ve věku mezi 51 – 64 lety.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví využívá cyklistickou trasu E 37,9 % žen a 27,3 % mužů. Trasu A využívají 3 % žen a 16,7 % mužů. Třetí nejnavštěvovanější cyklistickou trasou je trasa F, kterou využívá 7,6 % žen a 6,1 % mužů. Stejně procentuální zastoupení u mužů a žen má také trasa M.

Z pohledu klasifikace dle bydliště využívá trasu E 33 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů žijících mimo Ostravu. Druhou nejnavštěvovanější trasou, tedy trasu A využívá 7,1 % tázaných, kteří žijí v Ostravě a 25 % respondentů žijících v jiném městě. Třetí nejnavštěvovanější cyklostezkou je trasa F, kterou využívá 8 % respondentů, kteří žijí v Ostravě a žádný respondent žijící mimo Ostravu.



Obr. 5.3 Nejvíce využívané trasy v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

5.1.2 Charakteristiky vystihující cyklostezky v Ostravě a okolí

V této části měli respondenti za úkol zhodnocení charakteristických rysů cyklistických tras v Ostravě a okolí. Jednalo se o upravenost cyklostezek (viz obrázek 5.4), bezpečnost (viz obrázek 5.5), náročnost (viz obr. 5.7), vzhled okolí (viz obrázek 5.6), hustotu provozu (viz obr. 5.9) a povrchovou úpravu (viz obr. 5.8). Všechny tyto faktory respondenti hodnotili na číselné škále od 1 do 5. Jednička znamenala nejhorší známku a pětka naopak nejlepší.

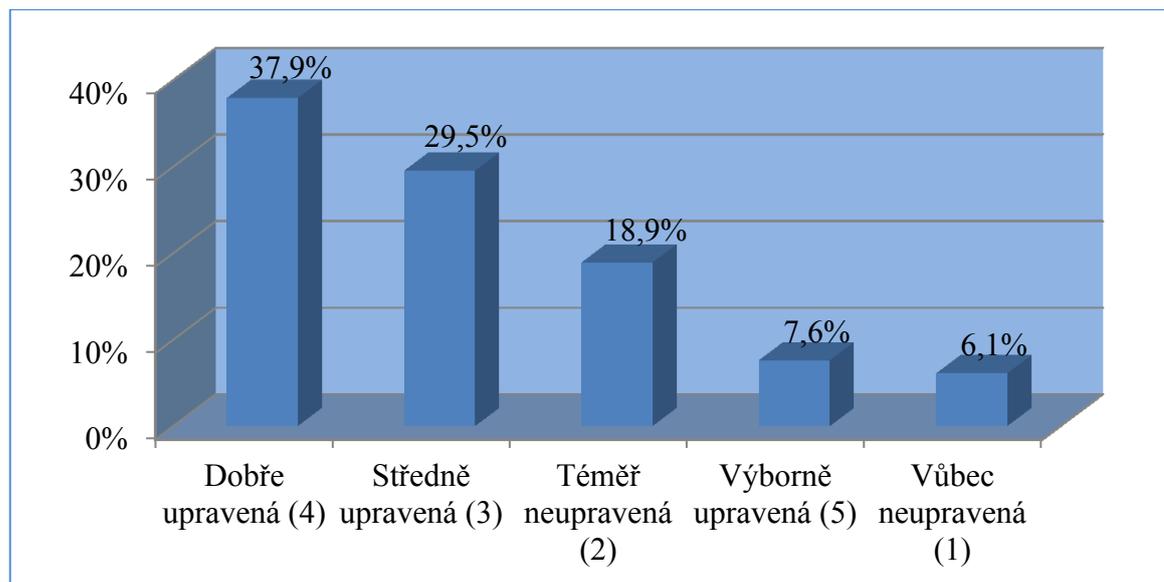
Nejvíce tázaných si myslí, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí jsou dobře upraveny, necelých 38 % zahrlo na číselné škále hodnotu 4. Na druhé příčce je 29,5 % respondentů, kteří si myslí, že cyklistické trasy jsou středně upraveny, zahrli číselnou hodnotu 3. Necelých 19 % tázaných se domnívá, že cyklistické trasy se téměř neupravují, tito respondenti zahrli hodnotu 2.

Podle 7,6 % tázaných jsou cyklostezky výborně upraveny, na číselné škále tito dotazovaní zahrli hodnotu 5. Pouze 6,1 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy se vůbec neupravují. Z těchto údajů vyplývá, že více než 70 % respondentů zadalo, že cyklistické trasy jsou spíše upraveny. Pouze 30 % tázaných se domnívá, že trasy jsou spíše neupraveny.

Z pohledu klasifikace věku ohodnotilo cyklistické trasy číslem 4 (dobře upravená) 28 % respondentů do 26 let, 42,2 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 42,9 % tázaných ve věku mezi 41 – 50 lety a 40 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety. Druhým nejvyšším hodnocením se stalo číslo 3 (středně upravená), toto hodnocení zadalo 40 % respondentů ve věku do 26 let, 40 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 21,4 % respondentů ve věkové kategorii mezi 41 – 50 lety, 6,7 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 20 % respondentů nad 65 let.

Z pohledu klasifikace pohlaví ohodnotilo cyklistické trasy číslem 4 37,9 % žen a 37,9 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení zadalo 28,8 % žen a 30,3 % mužů. Třetí nejvyšší počet hlasů získalo hodnocení 2 (téměř neupravená), toto hodnocení zvolilo 19,7 % žen a 18,2 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště hodnocení 4 zvolilo 34,8 % respondentů žijících v Ostravě a 55 % respondentů žijících mimo Ostravu. Číslo 3 zvolilo 33 % respondentů žijících v Ostravě a 10 % respondentů žijících v jiném městě.



Obr. 5.4 Upravenost cyklistických tras v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

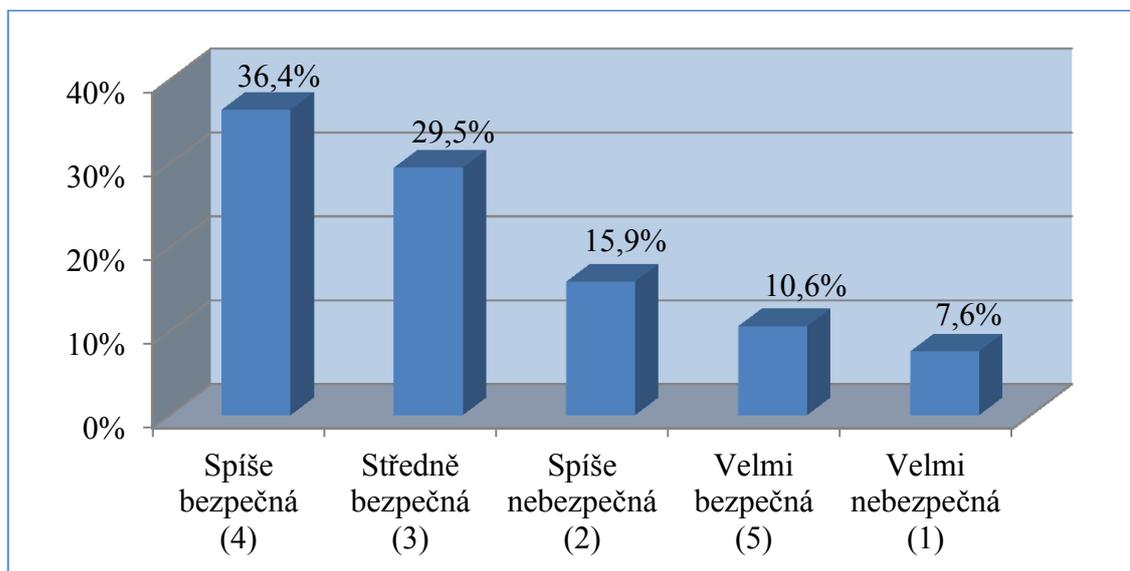
Celých 36,4 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí jsou spíše bezpečné, na číselné škále odpověděli číslem 4. Jako druhý je 29,5 % tázaných, kteří se domnívají, že cyklostezky jsou středně bezpečné, toto označení odpovídá hodnotě 3. Jako spíše nebezpečné cyklistické trasy vnímá necelých 16 % tázaných.

Necelých 11 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy jsou velmi bezpečné. Necelých 8 % tázaných se domnívá, že cyklostezky jsou velmi nebezpečné.

Z pohledu klasifikace dle věku je bezpečnost cyklistických tras nejvíce krát ohodnocena číslem 4. Toto hodnocení zadalo 28 % respondentů ve věku do 26 let, 35,6 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 42,9 % respondentů mezi 41 – 50 lety, 40 % tázaných ve věku mezi 51 – 64 lety a 20 % tázaných nad 65 let. Druhý nejvyšší počet hlasů získalo číslo 3. Toto hodnocení zapsalo 40 % respondentů ve věku do 26 let, dále pak 28,9 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 28,6 % tázaných mezi 41 – 50 lety, 13,3 % respondentů mezi 51 – 64 lety a 40 % tázaných nad 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 4 zaznačilo 39,4 % žen a 33,3 % mužů. Druhý nejvyšší počet hlasů získalo číslo 3. Toto hodnocení zaznamenalo 33,3 % žen a 21,2 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 4 zaznačilo 37,5 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů žijících v jiném městě. Druhý nejvyšší počet hlasů získalo číslo 3, které zaznačilo 28,6 % respondentů z Ostravy a 35 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.5 Bezpečnost cyklistických tras v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

Necelých 36 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy v Ostravě mají pěkné okolí, tento faktor byl respondenty ohodnocen číslem 4. Přesně 28 % si myslí, že cyklistické trasy mají normální okolí, ohodnotili jej známkou 3. Necelých 16 % si myslí, že cyklistické trasy mají velmi pěkné okolí.

Podle 13,6 % tázaných mají cyklostezky ošklivé okolí. Necelých 7 % respondentů si myslí, že stezky mají velmi ošklivé okolí, tento faktor hodnotili nejnižším bodováním. Více než 70 % tázaných zadalo tomuto faktoru body od 3 do 5. Tito respondenti si myslí, že okolí je spíše pěkné. Zbýlých 30 % respondentů má opačný názor.

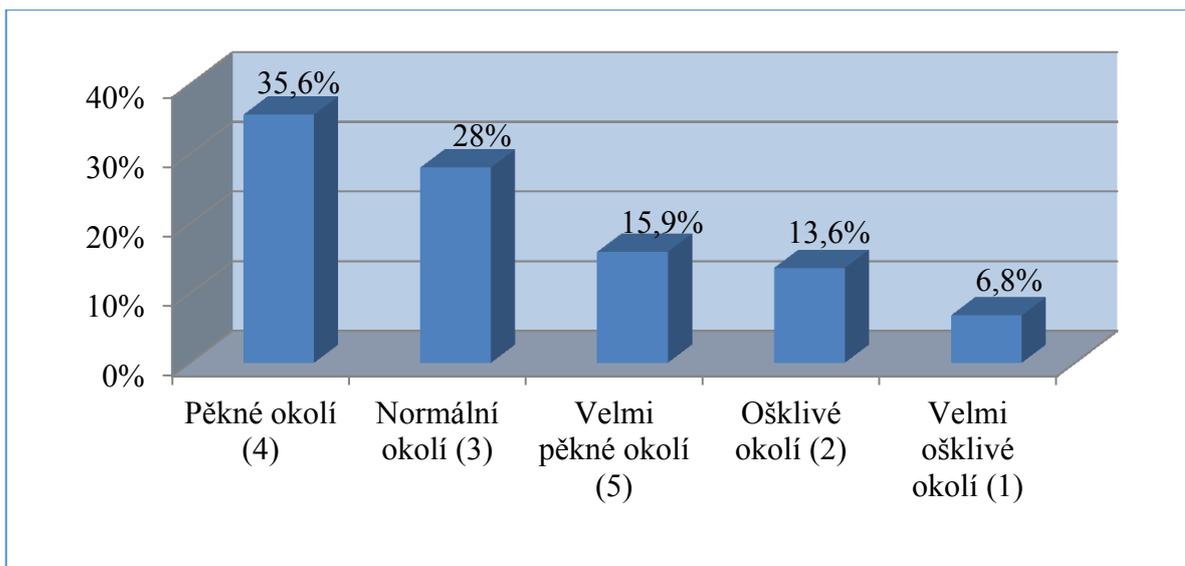
Z pohledu klasifikace dle věku získalo nejvíce hlasů číslo 4 (pěkné okolí). Toto hodnocení označilo 52 % respondentů ve věku do 26 let, 35,6 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 35,7 % tázaných ve věku mezi 41 – 50 lety, 20 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a žádný respondent starší 65 let.

Druhým nejvyšším hodnocením je číslo 3, které zadalo 24 % respondentů do 26 let, 40 % respondentů mezi 27 – 40 lety, 16,7 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 26,7 % respondentů mezi 51 – 64 lety a žádný respondent starší 65 let.

Třetím nejvyšším hodnocením je číslo 5. Toto hodnocení zaznamenalo 16 % respondentů ve věku do 26 let, 4,4 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 28,6 % tázaných ve věkové kategorii mezi 41 – 50 lety, 20 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a žádný respondent starší 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 4 zaznamenalo 28,8 % žen a 42,4 % mužů. Druhým nejvyšším hodnocením bylo číslo 3, které zaznamenalo 21,2 % žen a 34,8 % mužů. Číslo 5 zaznamenalo 24,2 % žen a 7,6 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 4 označilo 36,6 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů žijících mimo Ostravu. Druhé nejvyšší hodnocení tedy číslo 3 zaznamenalo 28,6 % respondentů žijících v Ostravě a 25 % respondentů žijících v jiném městě. Číslo 5 zaznamenalo 16,1 % respondentů žijících v Ostravě a 15 % respondentů žijících v jiném městě.



Obr. 5.6 Vzhled okolí u cyklistických tras v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

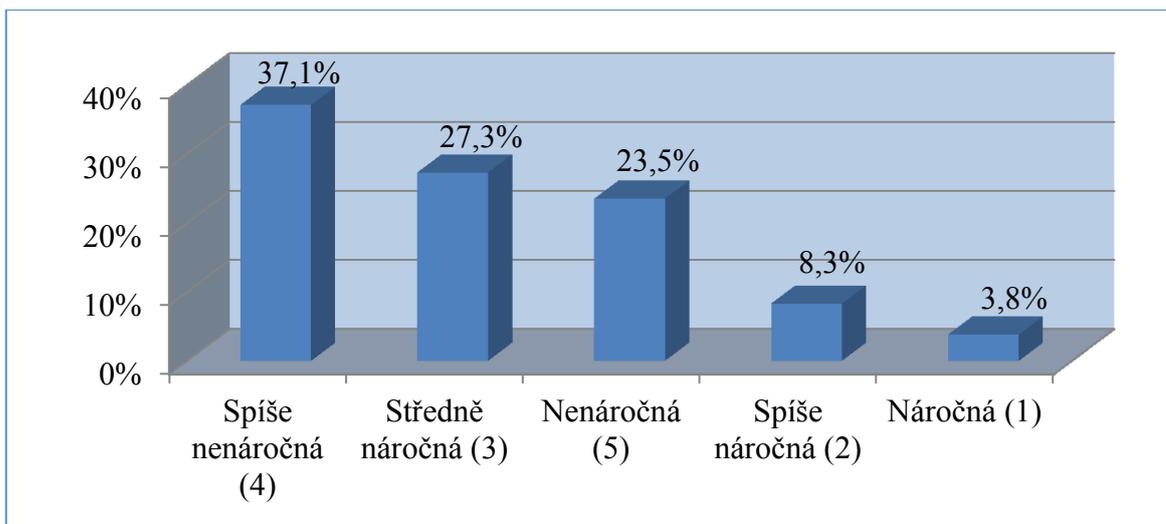
Přesně 37,1 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí jsou spíše nenáročné, tento faktor od nich získal číslo 4. Jako středně náročné považuje cyklistické trasy 27,3 % tázaných, faktor byl ohodnocen číslem 3.

Cyklostezky vnímá 23,5 % respondentů jako nenáročné. Necelých 8,5 % respondentů si myslí, že cyklistické trasy jsou spíše náročné a necelé 4 % respondentů se domnívá, že stezky jsou náročné.

Z pohledu klasifikace dle věku bylo nejvíce hodnocené číslo 4, které zaznamenalo 60 % respondentů ve věku do 26 let, 40 % respondentů ve věkové kategorii mezi 27 – 40 lety, 28,6 % tázaných ve věku mezi 41 – 50 lety, 20 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 20 % respondentů starších 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 4 zaznačilo 40,9 % žen a 33,3 % mužů. Druhým nejvyšším hodnocením je číslo 3, které bylo zaznačeno 33,3 % žen a 21,2 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 4 zaznamenalo 37,5 % respondentů žijících v Ostravě a 35 % respondentů žijících mimo Ostravu. Druhé nejvyšší hodnocení, tedy číslo 3 zaznamenalo 28,6 % respondentů žijících v Ostravě a 20 % tázaných žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.7 Náročnost cyklistických tras v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

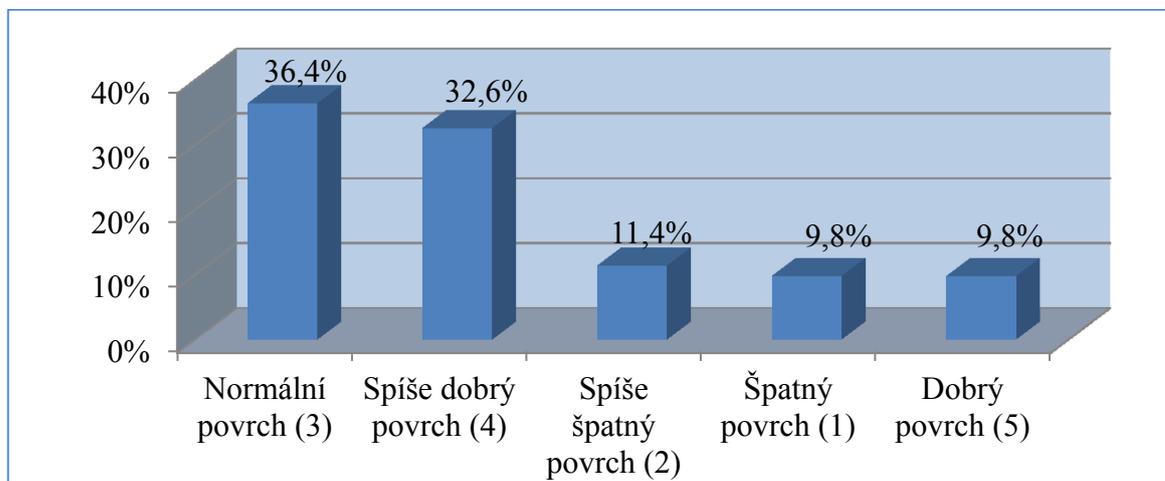
Nejvíce sportovců, kteří využívají cyklistické trasy si myslí, že stezky mají normální povrchovou úpravu, toto hodnocení odpovídá známce 3. Jako normální povrch označilo cyklostezky 36,4 % respondentů. Mírně nižší počet tazatelů a to 32,6 % si myslí, že cyklistické trasy mají spíše dobrý povrch, při vyplňování zadali 4 body z možných 5.

Do další kategorie spadá 11,4 % respondentů, kteří jsou toho názoru, že cyklistické trasy mají spíše špatný povrch. Necelých 10 % tázaných si myslí, že povrch na cyklistických trasách je špatný, tito respondenti dali nejnižší možný počet bodů a to 1, stejný počet respondentů tedy 9,8 % si naopak myslí, že cyklistické trasy mají dobrou povrchovou úpravu.

Z pohledu klasifikace dle věku dostalo nejvíce hlasů číslo 3(normální povrch). Toto hodnocení zaznamenalo 32 % respondentů ve věku do 26 let, 40 % respondentů ve věkové kategorii mezi 27 – 40 lety, 33,3 % tázaných ve věku mezi 41 – 50 lety, 40 % tázaných ve věku mezi 51 – 64 lety a 40 % respondentů starších 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 3 zaznamenalo 34,8 % žen a 37,9 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení získalo číslo 4. Toto hodnocení zadalo 30,3 % žen a 34,8 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 3 zaznamenalo 38,4 % respondentů žijících v Ostravě a 25 % respondentů žijících v jiném městě. Číslo 4 zaznamenalo 31,3 % respondentů žijících v Ostravě a 40 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.8 Povrch na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

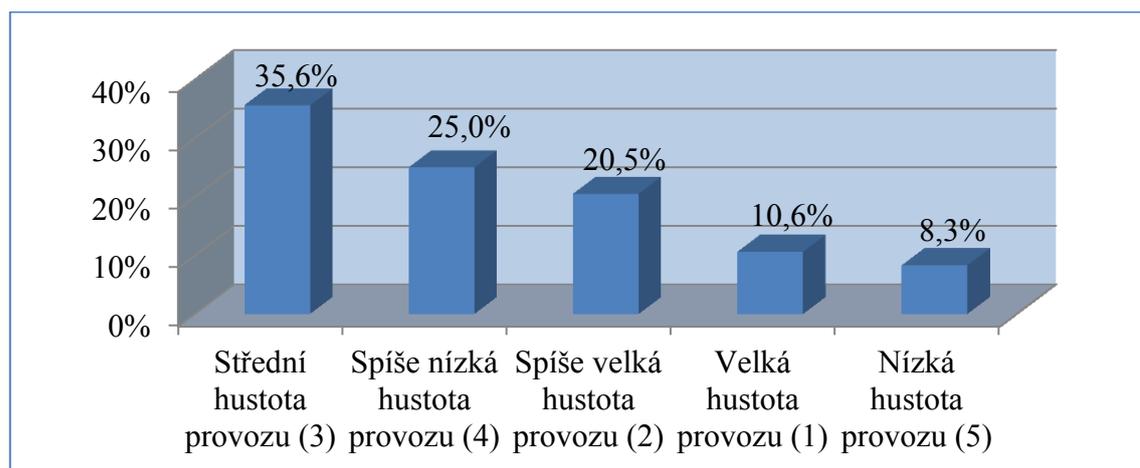
Necelých 36 % respondentů je toho názoru, že na cyklistických trasách v Ostravě a okolí je střední hustota provozu, toto hodnocení odpovídá 3 bodům. Rovných 25 % tázaných si myslí, že na cyklostezkách je spíše nízká hustota provozu, tento faktor ohodnotili tázání 4 body. Naopak 20,5 % respondentů se domnívá, že na cyklistických stezkách je spíše velká hustota provozu což odpovídá hodnocení 2. Necelých 11 % respondentů si myslí, že na těchto trasách je velká hustota provozu, tento faktor na 5 bodové škále dostal nejnižší počet bodů a to jeden.

Poslední skupinou je 8,3 % respondentů, kteří se domnívají, že na cyklistických trasách v Ostravě a jejím okolí je nízká hustota provozu, tento faktor byl respondenty ohodnocen 5 body, tedy nejvyšším možným hodnocením.

Z pohledu klasifikace dle věku nejvyšší hodnocení získalo číslo 3. Toto hodnocení zaznamenalo 44 % respondentů ve věku do 26 let, 42,2 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 31 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 26,7 % respondentů ve věkové kategorii mezi 51 – 64 lety a žádný respondent starší 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 3 zaznamenalo 39,4 % žen a 31,8 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení je číslo 4, které zaznamenalo 16,7 % žen a 33,3 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 3 zaznamenalo 36,6 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů žijících mimo Ostravu. Číslo 4 zaznamenalo 26,8 % respondentů žijících v Ostravě a 15 % respondentů z jiného města.



Obr. 5.9 Hustota provozu na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

Dále měli respondenti zhodnotit celkovou kvalitu cyklistických tras v Ostravě a okolí. Otázka byla formou 5 bodové škály, na které číslo jedna bylo nejnižší možné hodnocení a číslo 5 nejvyšší. Graf s odpověďmi respondentů je na obrázku 5.10.

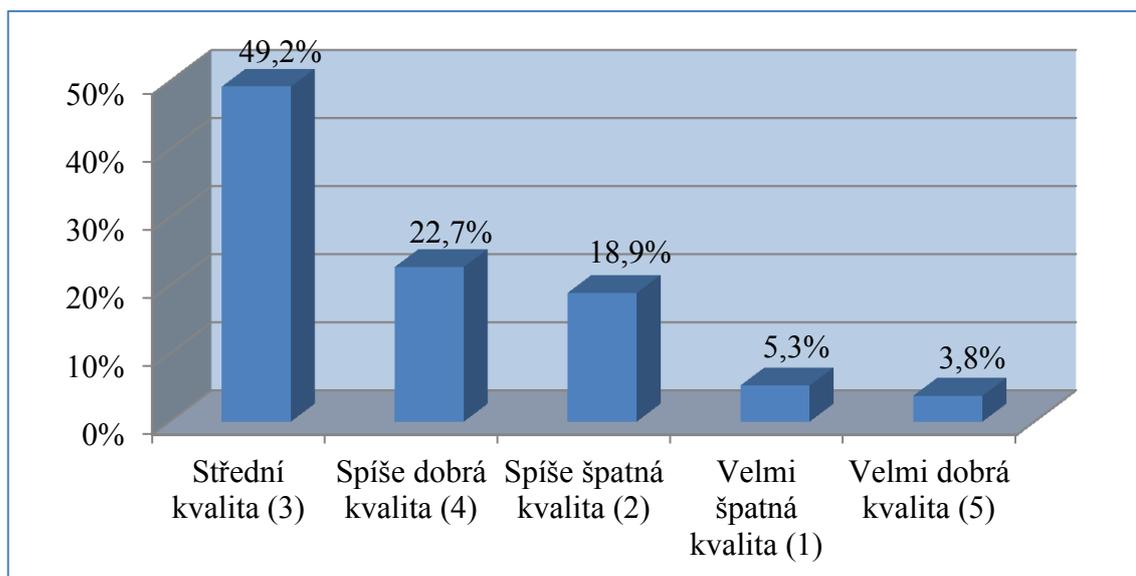
V této otázce se odpovědi respondentů velmi lišily. Obzvláště mezi prvními dvěma nejpočetnějšími skupinami. Nejvíce respondentů je toho názoru, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí mají střední úroveň kvality, čemuž odpovídá na bodové škále číslo 3. V této nejpočetnější skupině je téměř 50 % oslovených respondentů. Necelých 23 % respondentů si myslí, že kvalita cyklostezek je spíše dobrá. Naopak téměř 19 % tázaných se domnívá, že kvalita stezek je spíše špatná. Další skupina respondentů, tedy 5,3 % tázaných si myslí, že kvalita cyklistických tras je velmi špatná. Necelé 4 % respondentů jsou toho názoru, že kvalita cyklistických stezek je velmi dobrá. U této otázky může být rozdílnost odpovědí způsobena tím, že ne všechny cyklistické trasy v Ostravě a okolí jsou postaveny stejně, nemají stejné podmínky pro cyklisty nebo bruslaře. Dalším faktorem rozdílnosti odpovědí může být také fakt, že cyklisté na rozdíl

od inlajnistů nepotřebují ke sportu asfaltovou úpravu cyklistických tras. Z tohoto důvodu mohou být odpovědi respondentů naprosto odlišné, i když se jedná o stejnou cyklistickou stezku.

Z pohledu klasifikace dle věku je nejvyšším dosaženým hodnocením číslo 3. Toto hodnocení zaznamenalo 48 % respondentů ve věku do 26 let, 51,1 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 54,8 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 40 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 20 % respondentů starších 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví číslo 3 zaznamenalo 51,5 % žen a 47 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení je číslo 4 (spíše dobrá kvalita), toto hodnocení zaznamenalo 21,2 % žen a 24,2 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště číslo 3 zaznamenalo 49,1 % respondentů žijících v Ostravě a 50 % respondentů žijících mimo Ostravu. Číslo 4 zaznamenalo 22,3 % respondentů žijících v Ostravě a 25 % respondentů žijících v jiném městě.



Obr. 5.10 Celková spokojenost s cyklistickými trasami v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

Další část se zabývá přístupem na cyklistické trasy především z dostupných parkovišť nebo silničních komunikací. Respondenti u této otázky hodnotili přístup na stezky pomocí čtyř odpovědí typu: velmi dobrý, dobrý, velmi špatný, špatný. Odpovědi respondentů jsou na obrázku 5.11.

Největší část respondentů je toho názoru, že na cyklistické trasy v Ostravě a okolí je dobrý přístup. Toto tvrzení si myslí 38,6 % tázaných. V druhé nejpočetnější skupině je 34,1 % respondentů, kteří si myslí, že přístup na cyklostezky je špatný. Necelých 20 % tázaných je toho názoru, že přístup na cyklistické trasy je velmi špatný. Nejméně početná skupina respondentů si myslí, že přístup na cyklostezky je velmi dobrý, v této skupině je 8,3 % tázaných.

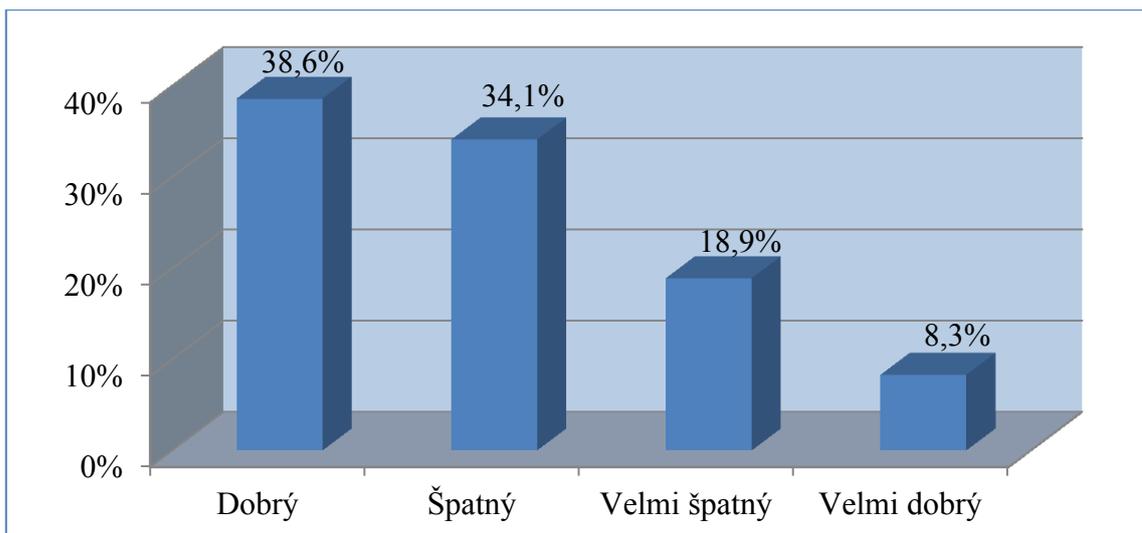
Z těchto údajů je zřejmé, že více než polovina respondentů považuje přístup na cyklistické trasy jako špatný a menší polovina vnímá přístup na stezky jako dobrý. Rozdíl mezi těmito dvěma skupinami není až tak velký avšak je 10 % rozdíl mezi tázanými, kteří přístup označili jako velmi špatný a těmi co jej označili jako velmi dobrý. Těchto 10 % je ve prospěch skupiny respondentů, která přístup na cyklostezky označila jako velmi špatný. Z tohoto důvodu je zřejmé, že respondenti vnímají přístup na cyklistické trasy spíše jako špatný.

Jako dobrý přístup na cyklistické trasy v Ostravě a okolí považuje 12 respondentů ve věku do 26 let, 21 tázaných mezi 27 – 40 lety, 11 respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 6 respondentů mezi 51 – 64 lety a jeden respondent starší 65 let. Dle pohlaví je stejného názoru 23 žen a 28 mužů. Podle bydliště je tohoto názoru 40 obyvatel žijících v Ostravě a 11 žijících mimo Ostravu.

Z pohledu klasifikace dle věku přístup na cyklistické trasy ohodnotilo nejvíce respondentů jako dobrý. Toto hodnocení zaznamenalo 48 % respondentů ve věku do 26 let, 46,7 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 26,2 % respondentů ve věkové kategorii mezi 41 – 50 lety, 40 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 20 % respondentů starších 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví přístup jako dobrý zaznamenalo 34,8 % žen a 42,4 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení je špatný přístup. Toto hodnocení zaznamenalo 42,4 % žen a 25,8 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště přístup jako dobrý zaznamenalo 35,7 % respondentů žijících v Ostravě a 55 % respondentů žijících mimo Ostravu. Druhé nejvyšší hodnocení, tedy špatný přístup zaznamenalo 39,3 % respondentů žijících v Ostravě a 5 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.11 Přístup na cyklistické trasy v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

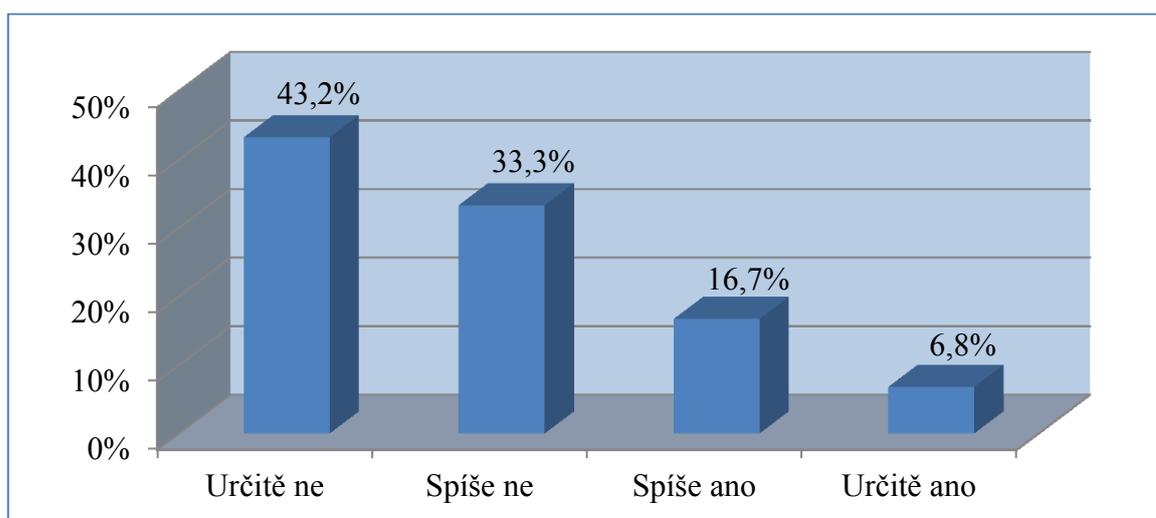
V další otázce bylo zjišťováno, zda jsou respondenti spokojeni s propojením cyklistických tras s různými částmi Ostravy. Respondenti měli na výběr ze čtyř možností a to: určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne. Graf s odpověďmi respondentů je na obrázku 5.12.

Největší část respondentů, tedy 43,2 % není spokojena s propojením cyklistických tras s ostatními částmi Ostravy. V druhé nejpočetnější skupině je 33,3 % respondentů, kteří jsou spíše nespokojeni s propojením cyklistických tras v Ostravě a okolí. Tyto dvě nejpočetnější skupiny dávají dohromady 75 % tázaných, kteří nejsou spokojeni s propojením cyklistických tras. Ve třetí skupině je téměř 17 % respondentů, kteří jsou spíše spokojeni s propojením cyklostezek. V poslední skupině je necelých 7 % respondentů, kteří jsou určitě spokojeni s propojením tras. Z uvedených dat je zřejmé, že většina respondentů není spokojena s propojením cyklistických tras a pouze 23,5 % respondentů je s propojením cyklostezek spokojena.

Z pohledu klasifikace dle věku se nejvíce respondentů domnívá, že propojení cyklistických tras není dobré. Toto tvrzení si myslí 24 % respondentů ve věku do 26 let, 42,2 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 52,4 % ve věku mezi 41 – 50 lety, 46,7 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 60 % respondentů nad 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví toto tvrzení zastává 27,7 % žen a 16,4 % mužů. Jako druhé nejvyšší hodnocení je, že propojení spíše není dobré. Toto tvrzení zastává 28,8 % žen a 37,9 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště si 48,2 % respondentů žijících v Ostravě a 15 % respondentů žijících v jiném městě myslí, že cyklostezky určitě nejsou dobře propojeny. To, že cyklistické trasy spíše nejsou dobře propojeny si myslí 33,9 % respondentů žijících v Ostravě a 30 % respondentů z jiného města.



Obr. 5.12 Propojení cyklistických tras s různými částmi Ostravy

Zdroj: vlastní

5.1.3 Doprovodné služby na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Jaké z doprovodných služeb by respondenti chtěli okolo cyklistických tras v Ostravě a okolí. Jednalo se o stravovací zařízení, lavičky, WC, informační tabule, označení náročnosti inlinových tras a přítomnost městské policie. U této otázky bylo možno zvolit více odpovědí. Graf s odpověďmi respondentů je na obrázku 5.13.

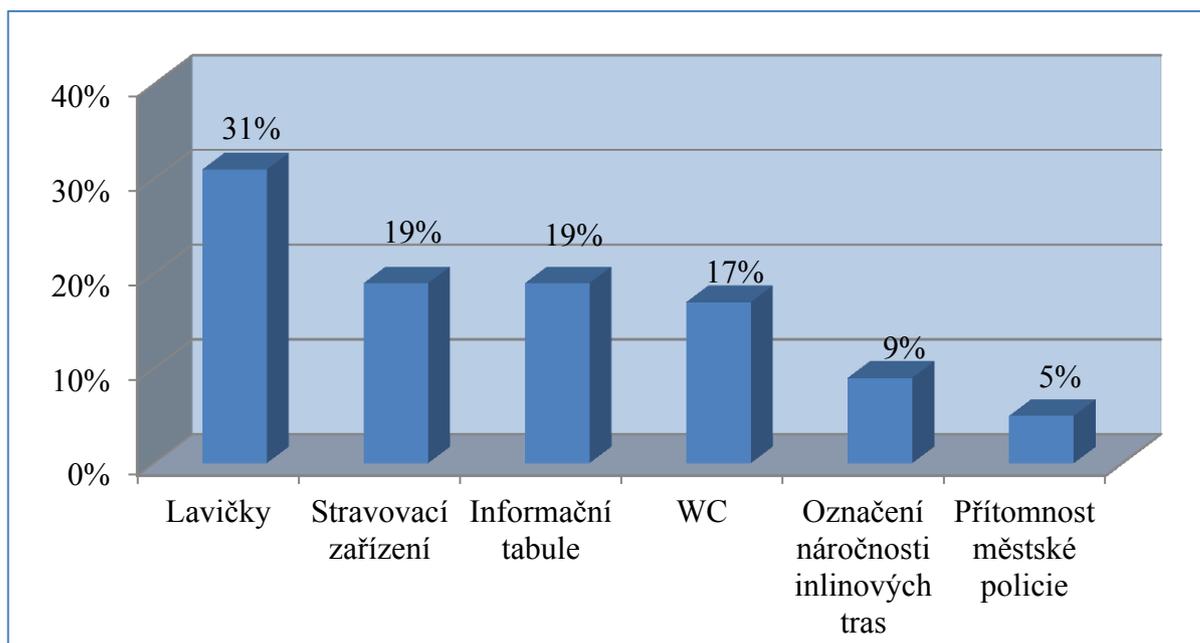
V okolí cyklistických tras by nejvíce respondentů rádo vidělo lavičky. V této skupině bylo 31 % tázaných. Ve druhé nejpočetnější skupině je 19 % respondentů, kteří by měli rádi okolo cyklistických tras stravovací zařízení. S 19 % tázaných je i třetí skupina, ve které by respondenti rádi viděli na cyklistických trasách informační tabule. V následující skupině bylo 17 % tázaných, kteří by okolo cyklostezek uvítali toalety. Rovných 9 % respondentů chce mít v okolí cyklistických tras také označení náročnosti těchto stezek. V poslední skupině je pouze 5 % tázaných, kteří by z důvodu bezpečnosti

měli v okolí stezek městskou policii. Respondenti v této otázce mohli zatrhnout všechny možné odpovědi.

Z pohledu klasifikace dle věku by nejvíce respondentů uvítalo v okolí cyklistických tras lavičky, a to 30,8 % tázaných ve věku do 26 let, 27,8 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 36,7 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 let, 26,9 % tázaných ve věku mezi 51 – 64 lety a 18,2 % respondentů nad 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví by lavičky uvítalo 34,6 % žen a 26,6 % mužů. Druhé nejvyšší hodnocení získala stravovací zařízení. V okolí cyklistických tras by je uvítalo 18,5 % žen a 20,3 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště by lavičky uvítalo 33,5 % respondentů žijících v Ostravě a 18,4 % respondentů žijících v jiném městě. Stravovací zařízení by v okolí cyklistických tras uvítalo 18,7 % respondentů žijících v Ostravě a 22,4 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.13 Doprovodné služby na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

5.1.4 Doporučení cyklistických tras známým

Další otázka dotazníku se zabývala tím, zda by respondenti doporučili cyklistické trasy v Ostravě a okolí svým známým. U této otázky byly čtyři odpovědi,

z nichž mohl respondent vybrat pouze jednu. Odpovědi byli typu: určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne. Graf s odpověďmi respondentů je na obrázku 5.14.

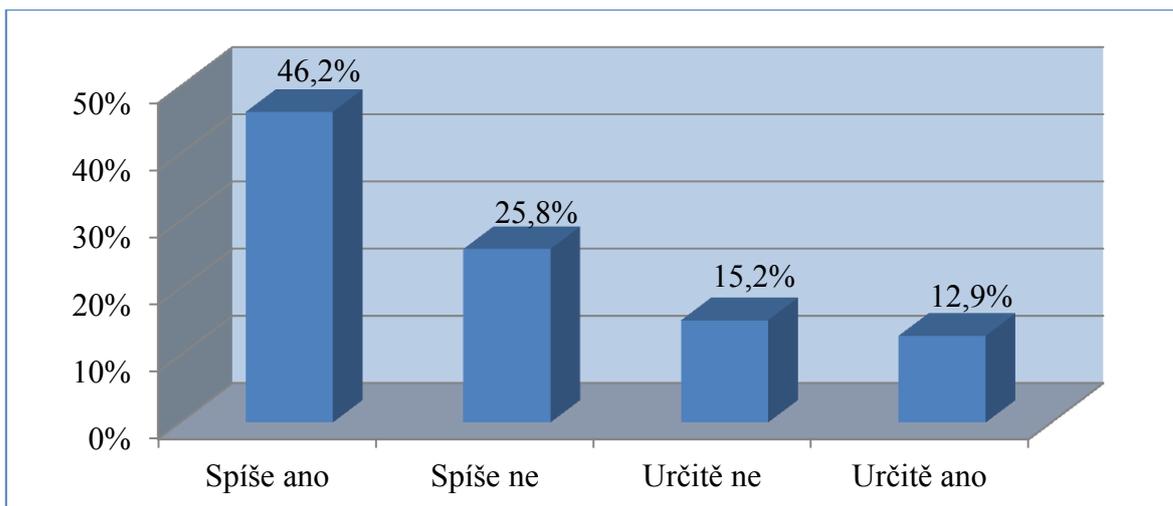
Ze získaných odpovědí by 46,2 % respondentů spíše doporučilo cyklistické trasy v Ostravě a okolí svým známým. Necelých 26 % respondentů by spíše nedoporučilo cyklostezky svým známým. Cyklistické trasy by určitě nedoporučilo 15,2 % tázaných.

A naopak necelých 13 % respondentů by cyklistické trasy v Ostravě a okolí určitě svým známým doporučilo. Z dotazníkového šetření je zřejmé, že necelých 60 % respondentů by doporučilo cyklistické trasy Ostravy a okolí svým známým zatímco 40 % tázaných by tyto stezky nedoporučilo.

Z pohledu klasifikace dle věku by cyklistické trasy spíše doporučilo svým známým 52 % respondentů ve věku do 26 let, 55,6 % respondentů ve věkové kategorii mezi 27 – 40 lety, 40,5 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 26,7 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 40 % respondentů ve věku nad 65 let. Cyklistické trasy by spíše nedoporučilo svým známým 16 % respondentů ve věku do 26 let, 17,8 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 40,5 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 33,3 % respondentů ve věkové kategorii mezi 51 – 64 lety.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví by cyklistické trasy spíše doporučilo svým známým 43,9 % žen a 48,5 % mužů. Cyklistické trasy by spíše nedoporučilo známým 34,8 % žen a 16,7 % mužů. Cyklistické trasy by určitě nedoporučilo svým známým 15,2 % žen a 15,2 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště by cyklistické trasy spíše doporučilo svým známým 44,6 % respondentů žijících v Ostravě a 55 % respondentů žijících mimo Ostravu. Cyklostezky by spíše nedoporučilo známým 29,5 % tázaných žijících v Ostravě a 5 % žijících mimo Ostravu. Cyklostezky by určitě nedoporučilo svým známým 15,2 % respondentů žijících v Ostravě a 15 % respondentů žijících v jiném městě.



Obr. 5.14 Doporučení cyklistických tras známým

Zdroj: vlastní

5.1.5 Změny na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Následující otázka dotazníkového šetření se zabývali tím, zda by respondenti rádi změnili něco na cyklistických stezkách v Ostravě a jejím okolí. Tato otázka byla záměrně stanovena jako otevřená, aby respondenti mohli vyjádřit svůj názor. Zároveň byla však nepovinná pro ty, kteří jsou spokojeni. Graf s odpověďmi respondentů je na obrázku 5.15.

Největší počet respondentů v této otázce neodpovědělo nic nebo napsalo, že nic nechtějí změnit. V této skupině je 80,3 % tázaných. Ve druhé nejpočetnější skupině je 14,4 % respondentů. Tato skupina by chtěla zlepšit propojení cyklistických tras s různými částmi Ostravy a také s jinými cyklostezkami. Ve třetí skupině je 2,3 % respondentů, kteří by rádi zlepšili nájezdy na cyklistické trasy a různá propojení s vozovkou.

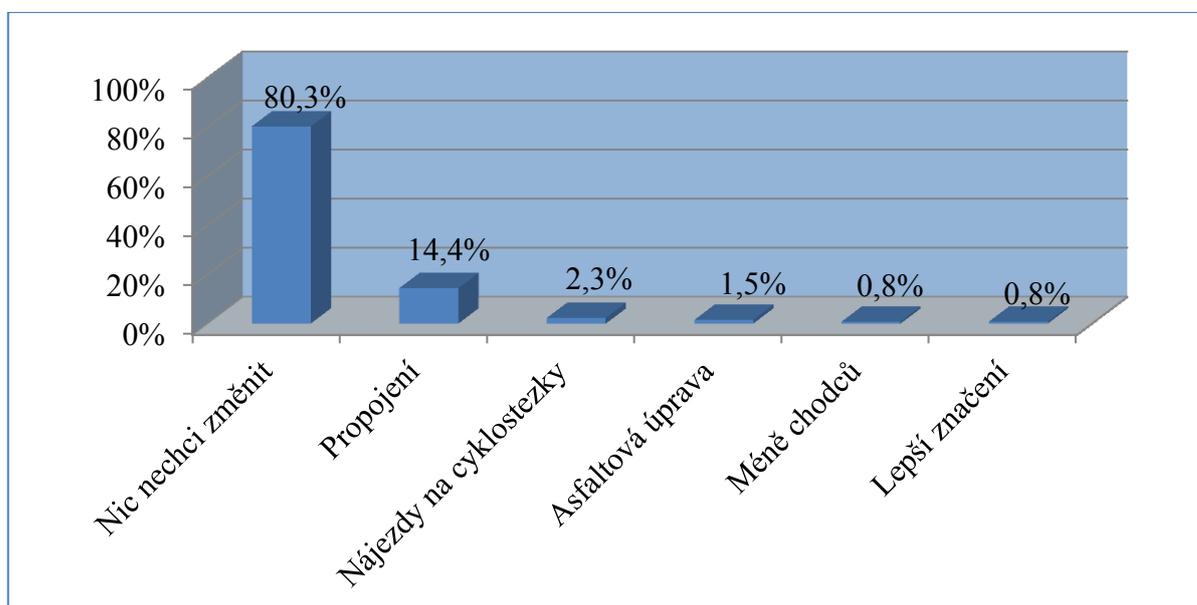
V následující skupině je 1,5 % respondentů, kteří vyžadují asfaltovou povrchovou úpravu. V posledních dvou skupinách jsou respondenti, kteří by upřednostnili méně chodců na cyklistických trasách a zlepšili by značení těchto stezek. Každá z těchto dvou skupin má 0,8 % respondentů.

Z pohledu klasifikace dle věku nejvíce respondentů nic nechce změnit. Toto hodnocení zastává 72 % respondentů ve věku do 26 let, 75,6 % respondentů ve věku

mezi 27 – 40 lety, 90,5 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 73,3 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 100 % respondentů ve věku nad 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví je stejného názoru 89,4 % žen a 71,2 % mužů. Druhý nejvyšší počet respondentů by rádo změnilo propojení s cyklistickými trasami a to 6,1 % žen a 22,7 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště nic nechce změnit 83 % respondentů žijících v Ostravě a 65 % respondentů žijících mimo Ostravu. Propojení cyklistických tras by rádo změnilo 12,5 % respondentů žijících v Ostravě a 25 % respondentů žijících mimo Ostravu.



Obr. 5.15 Změny na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

Zdroj: vlastní

5.1.6 Využívané sportovní vybavení na cyklistických trasách

Další otázka se zabývá tím, jaké sportovní vybavení veřejnost nejvíce využívá na cyklistických trasách v Ostravě a okolí. Na výběr byly tři možné odpovědi a to kolečkové brusle, kolo a jiné. Tato otázka je polootevřená s možností více možných odpovědí. Odpovědi respondentů na tuto otázku jsou v obrázku 5.16.

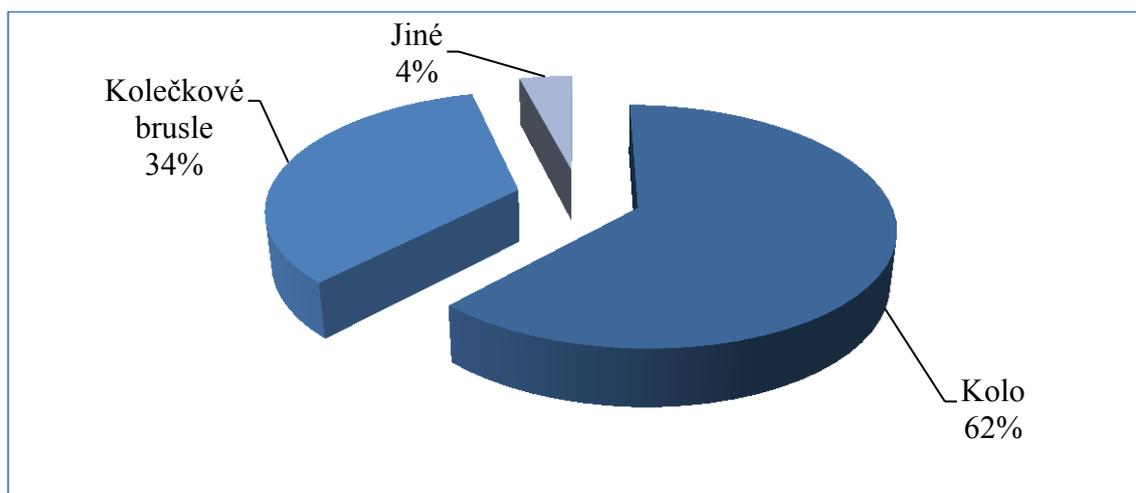
Nejvíce respondentů na cyklistických trasách využívá ke sportování kolo a to celkem 62 % tázaných. Na druhém místě jsou respondenti, kteří využívají kolečkové brusle. V této skupině je 34 % tázaných.

Poslední a nejmenší skupinou jsou respondenti, kteří zadali jako odpověď jiné sportovní vybavení (4 %). V této skupině je celkem 7 respondentů. Pět respondentů z těchto sedmi do dotazníku napsalo, že na cyklistických trasách chodí pěšky, jeden respondent napsal, že na cyklostezkách využívá koloběžku a jeden respondent využívá offroad.

Z pohledu klasifikace dle věku kolo využívá 70 % respondentů ve věku do 26 let, 57,4 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 53,7 % respondentů ve věkové kategorii mezi 41 – 50 lety, 86,7 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 71,4 % respondentů ve věku nad 65 let. Kolečkové brusle využívá 23,3 % respondentů ve věku do 26 let, 35,2 % respondentů ve věku mezi 27 – 40 lety, 46,3 % respondentů ve věku mezi 41 – 50 lety, 13,3 % respondentů ve věku mezi 51 – 64 lety a 14,3 % respondentů starších 65 let.

Z pohledu klasifikace dle pohlaví kolo využívá 48,8 % žen a 75,6 % mužů. Kolečkové brusle využívá 50 % žen a 16,7 % mužů a jiné sportovní vybavení využívá 1,2 % žen a 7,7 % mužů.

Z pohledu klasifikace dle bydliště kolo využívá 61 % respondentů žijících v Ostravě a 67 % respondentů žijících mimo Ostravu. Kolečkové brusle využívá 36,8 % respondentů žijících v Ostravě a 17 % respondentů žijících mimo Ostravu a jiné sportovní vybavení využívají 2,2 % respondentů žijících v Ostravě a 17 % respondentů žijících v jiném městě.



Obr. 5.16 Využívané sportovní vybavení na cyklistických trasách

Zdroj: vlastní

5.2 Vyhodnocení hypotéz

V podpodkapitole 4.2.2 bylo nadefinováno pět hypotéz, které nyní budou na základě výzkumu vyhodnoceny.

Hypotéza č. 1: *Většina lidí využívajících cyklistické trasy v Ostravě a okolí je s nimi spokojena.*

V podpodkapitole 5.1.2 je vyhodnocení celkové kvality cyklistických tras v Ostravě a okolí. S touto kvalitou cyklostezek samozřejmě souvisí také spokojenost respondentů s danými stezkami. Podle 3,8 % respondentů mají cyklistické trasy v Ostravě a okolí velmi dobrou kvalitu. Podle 22,7 % tázaných je kvalita cyklistických tras spíše dobrá. Dohromady tyto dvě skupiny tvoří 26 % respondentů, kteří si myslí, že kvalita cyklistických tras a tedy jejich spokojenost s nimi je dobrá.

Tato hypotéza se nepřijímá.

Hypotéza č. 2: *Cyklisté využívají cyklistické trasy více než bruslaři.*

V podkapitole 5.1.6 je vyhodnocení sportovního vybavení, které veřejnost využívá na cyklistických trasách. Z výzkumu je zřejmé, že cyklistů je 62 % a bruslařů je pouze 34 %. Zbývá 4 % jsou lidé, využívající na cyklistických trasách jiné sportovní vybavení.

Tato hypotéza se přijímá.

Hypotéza č. 3: *Místo bydliště ovlivňuje návštěvnost cyklistických tras v Ostravě a okolí.*

Z členění druhého stupně vyplynulo, že ze 132 respondentů, kteří dotazník vyplnili, žije 112 tázaných v Ostravě a 20 mimo Ostravu. Z těchto údajů je zřejmé, že bydliště ovlivňuje návštěvnost cyklistických tras v Ostravě a okolí.

Hypotéza se přijímá.

Hypotéza č. 4: *Věková kategorie lidí ovlivňuje návštěvnost cyklistických tras Ostravy a okolí.*

Dle členění druhého stupně je zřejmé, že nejpočetnější skupina byla ve věkové kategorii mezi 27 – 50 lety. V této skupině je 87 respondentů ze 132. Ve věku do 26 let

je 25 respondentů naopak ve věkové kategorii nad 50 let se počet tázaných, kteří využívají cyklostezky, rapidně snížil. Mezi 51 a 64 lety využívá cyklistické trasy pouze 15 respondentů a ve věku nad 65 let je respondentů pouze 5.

Hypotéza se přijímá.

Hypotéza č. 5: *Většina respondentů využívá cyklistické trasy alespoň jedenkrát týdně.*

V podpodkapitole 5.1.2 je analýza frekvence návštěvnosti cyklistických tras v Ostravě a okolí. Z výsledků je zřejmé, že 61 % respondentů využívá cyklistické trasy minimálně jedenkrát týdně.

Hypotéza se přijímá.

6 Návrhy a doporučení

V této kapitole jsou navržena určitá opatření, která byla stanovena na základě výsledků výzkumu. Tato opatření by měla zlepšit spokojenost veřejnosti s cyklistickými trasami v Ostravě a jejím okolí.

6.1 Charakteristiky vystihující cyklistické trasy v Ostravě a okolí

Dle charakteristik vystihujících cyklistické trasy v Ostravě a okolí, které jsou uvedeny v kapitole 5.1.2 si pouze 7,6 % respondentů myslí, že jsou cyklistické trasy výborně upraveny. Jako dobře upravené je vnímá 37,9 % respondentů. Z tohoto důvodu je důležité zajistit **lepší úpravu** těchto tras především v místech, kde stezky vedou přes lesy. V těchto místech jsou cyklostezky často zapadané listím a větvemi z okolních stromů a nelze je tak bez problému projet. Proto by autor doporučil **najmutí technických služeb** nebo jiné společnosti zabývající se touto činností, která se o tyto trasy bude starat.

Další charakteristikou vystihující cyklistické trasy v Ostravě a okolí je bezpečnost na cyklistických trasách. Pouze 10,6 % respondentů si myslí, že cyklostezky jsou velmi bezpečné a 36,4 % respondentů se domnívá, že jsou spíše bezpečné. Bezpečnost na těchto trasách se dá vnímat dvěma způsoby a to ve smyslu zranění formou špatné úpravy stezky nebo z důvodu špatné viditelnosti za odbočky apod. Z druhé strany mohou především ženy vnímat tento faktor ve smyslu přepadení apod.

Pro zlepšení bezpečnosti na cyklistických trasách by autorka doporučila **nainstalovat okolo cyklistických tras informační tabule nebo upozornění**, na kterých by bylo jasně napsáno ve které části stezky si dávat pozor z důvodu špatné viditelnosti, špatného povrchu nebo jiných příčin. Na druhé straně zde máme možnost přepadení. Z výzkumu jasně vyplynulo, že přítomnost městské policie na cyklostezkách není vítána. Možností tedy je **nainstalovat v okolí cyklistických tras kamerové zařízení**. Bohužel tato varianta je z finančního hlediska velmi náročná. Aby se zabránilo možnosti srážky, či jiné nehody na těchto trasách, je třeba stanovit **pravidla pro jízdu**, například v pruhu může jet pouze jedna osoba nelze, aby jelo více osob vedle sebe, může se jezdit pouze na pravé straně cyklistických tras apod.

Dalším charakteristickým rysem pro cyklistické trasy je vzhled okolí. Téměř 16 % respondentů je toho názoru, že cyklistické trasy mají velmi pěkné okolí. Jako pěkné okolí jej vnímá 35,6 % tázaných. Problémem však je, že cyklistické trasy vedou každá v jiné části Ostravy a proto se nedá doporučit všem stezkám stejný návrh. Mohou se však doporučit návrhy pro nově budované cyklostezky. Je **vhodné je stavět v okolí řek a lesů**, kde je lepší prostředí než okolo frekventovaných silnic. Zároveň jsou tyto trasy také bezpečnější.

Povrch cyklistických tras v Ostravě a okolí je dalším faktorem, který byl hodnocen v dotazníkovém šetření. Necelých 10 % respondentů si myslí, že povrch na cyklostezkách je dobrý. Stejně množství respondentů si naopak myslí, že je velmi špatný. Opět záleží na druhu cyklistické trasy. Doporučením autorky je budovat nové a rekonstruovat stávající cyklostezky v **asfaltové úpravě**. Je zde mnoho cyklistických tras, které nejsou vhodné pro inlinisty, jsou vhodné pouze pro cyklisty.

Dalším faktorem při hodnocení cyklistických tras byla hustota provozu. Téměř 11 % tázaných si myslí, že cyklistické trasy v Ostravě a okolí jsou velmi frekventované. Jako spíše frekventované je vnímá 20,5 % respondentů. V současné době není dle většiny respondentů hustota provozu příliš vysoká. V budoucnu se dá ale předpokládat nárůst cyklistů a bruslařů na těchto trasách z důvodu zlepšujících se podmínek ať už klimatických nebo jiných. Proto autorka doporučuje výstavbu cyklistických tras, které by byly širší, než jsou doposud. Při **širší stezce** nebude takový problém vyhnout se skupině lidí jedoucí okolo.

Přístup na cyklistické stezky je dalším faktorem, který je hodnocen v dotazníkovém šetření. Téměř 20 % tázaných vnímá přístup na cyklistické trasy jako velmi špatný. Jako spíše špatný přístup jej vnímá 34,1 % respondentů. Na konci dotazníku byla také otevřená otázka, do které respondenti vpisovali svůj názor na zlepšení cyklostezek. Především se jednalo o přístup na cyklistické trasy a také o propojení cyklostezek. Proto by autorka doporučila **zlepšení přístupů na cyklotrasy** z nejbližších parkovišť nebo zastávek. Problémem jsou také vstupy ze silniční sítě na cyklostezky. Tyto přístupy by se měly vybudovat co nejlépe, jak pro cyklisty, tak pro bruslaře.

Asi největším problémem na cyklistických trasách v Ostravě a okolí je propojení různých cyklostezek s ostatními částmi Ostravy. Otázkou v dotazníkové šetření bylo, zda respondentům vyhovuje propojení cyklistických tras s různými částmi Ostravy. Nejvíce respondentů tedy 43,2 % odpověděli, že jim propojení určitě nevyhovuje. Proto by autorka doporučila **výstavbu cyklistických tras ve všech částech Ostravy a tyto trasy navzájem propojit**. Trasy by se měly nacházet především **vedle krajních komunikací kvůli bezpečnosti** cyklistů a bruslařů.

6.2 Doprovodné služby na cyklistických trasách v Ostravě a okolí

V dotazníkovém šetření byla také otázka týkající se doprovodných služeb v okolí cyklistických tras. Přesně 31 % respondentů by rádo vidělo v okolí tras lavičky, 19 % respondentů by uvítalo stravovací zařízení, stejný počet respondentů by v okolí tras chtělo informační tabule, 17 % respondentů by přivítalo označení náročnosti inlinových tras. Všechny tyto **doprovodné služby** bychom doporučili vystavět v okolí cyklistických tras. Je mnoho sportovců, kteří z únavy sedí na kraji stezek. V tomto okamžiku hrozí srážka s projíždějícím. Z důvodu bezpečnosti je instalace laviček důležitou součástí cyklistických tras.

Výstavba **stravovacích zařízení** v okolí cyklistických tras je vhodná z toho důvodu, že někteří jedinci nebo rodiny s dětmi rádi jezdí na výlety, ke kterým využívají cyklostezky. Bohužel z důvodů nízkého nebo žádného občerstvovacího zařízení si mohou vybrat jiné město ke sportování. Důležitou součástí cyklistických tras jsou také **informační tabule**. Na mnoha cyklistických trasách se tyto tabule nenachází, veřejnost potom neví kterou cyklistickou trasu využít.

7 Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit spokojenost veřejnosti s cyklistickými stezkami v Ostravě a jejím okolí. Bylo nutné zjistit, jak veřejnost hodnotí cyklostezky a s nimi neodmyslitelně spojené doprovodné služby a co by na těchto trasách ráda změnila.

Nejprve jsem se zaměřila na nastínění teoretických východisek, která se týkají charakteristiky cyklostezek, metodiky a analýzy získaných výsledků výzkumu. Poté jsem se zabývala charakteristikou daných cyklistických tras.

Následně jsem provedla primární výzkum, který měl za úkol zjistit nejen spokojenost veřejnosti s cyklistickými stezkami v Ostravě a okolí, ale také odhalit nedostatky, které mohou zapříčinit případnou nespokojenost veřejnosti. Výzkum byl realizován pomocí internetových stránek facebook a idnes formou elektronického dotazování. Výběrovým souborem bylo 150 tázaných.

Z výzkumu vyplynulo, že více než polovina respondentů využívá cyklistické trasy minimálně jedenkrát za týden, z tohoto důvodu se mohou tito respondenti považovat jako pravidelní návštěvníci cyklistických tras. Nejvíce respondentů bylo ve věku mezi 27 – 50 lety. Cyklistické trasy využívají ženy téměř stejně jako muži. Na cyklistických trasách respondenti využívají převážně kolo namísto kolečkových bruslí.

Z výzkumu vyplývá, že veřejnost je s cyklistickými trasami v Ostravě a okolí spíše spokojená. Jediným faktorem, se kterým nejsou respondenti vůbec spokojeni, je propojení cyklistických tras s jinými částmi Ostravy. Více než 60 % respondentů by doporučilo cyklistické trasy v Ostravě a okolí svým známým.

Jelikož respondenti nebyli spokojeni s některými charakteristikami (propojení cyklostezek s různými částmi Ostravy, povrch stezek, doprovodné služby apod.) na cyklistických trasách, autorka doporučila určité návrhy a opatření pro zvýšení spokojenosti respondentů a také pro zvýšení jejich počtu.

Autorka především navrhuje výstavbu cyklistických tras ve všech částech Ostravy a jejich propojení s ostatními trasami. Dále doporučuje výstavbu širších cyklistických tras v asfaltové úpravě. Následně je vhodné okolo cyklostezek vybudovat

další doprovodné služby, které budou zvyšovat spokojenost cyklistů či bruslařů, jako je občerstvení, toalety, odpadkové koše, osvětlení, lavičky apod.

Autorka věří, že její návrhy a doporučení mohou být pro město Ostravu přínosem, který přispěje ke zkvalitnění veřejných služeb a zvýší tedy i spokojenost veřejnosti s danými cyklistickými trasami.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

- 1) FORET, Miroslav. *Jak komunikovat se zákazníkem*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2000. 200 s. ISBN 80-7226-292-9.
- 2) HOROVITZ, Jacques. *Jak získat zákazníka*. Kvalita služeb. Přel. P. Toman a P. Novotný. 1. vyd. Praha: Management Press, Ringier ČR, a.s., 1994. 134 s. ISBN 80-85603-45-4.
- 3) JANEČKOVÁ, Ludmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ. *Marketing měst a obcí*. Praha: Grada, 1999. 178 s. ISBN 80-7169-750-8.
- 4) KANUK, Leslie a Leon G. SCHIFFMAN. *Nákupní chování*. Brno: Computer Press, 2004. 633 s. ISBN 80-251-0094-4.
- 5) KOZEL, R. a kolektiv. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- 6) KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
- 7) NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD. (NE)spokojený zákazník - náš cíl?!: Jak získat zákazníka špičkovými službami. Praha: Grada, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.
- 8) OCHRANA, F., *Veřejné služby*. Jejich poskytování, zadávání a hodnocení. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.
- 9) OLIVER, RICHARD L., *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, 1996. 431 s. ISBN 0-07-048025-7
- 10) SMITH, Paul. *Moderní marketing*. Přel. T. Hlaváč, Z. Strnad. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2000. 518 s. ISBN 80-7226-252-1.
- 11) SPÁČIL, Aleš. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. Praha: Grada, 2003. 116 s. ISBN 80-247-0514-1.
- 12) VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 1. Vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
- 13) VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – Distanční studijní opora*. 1. Vyd. Slezská univerzita v Opavě Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2006. 114 s. ISBN 80-7248-386-2.

Tištěná periodika

- 14) CHALUPSKÝ, Vladimír; TŮMOVÁ, Miluše. Výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti služeb. *Marketing & Komunikace*. 2008, roč. 18, č. 4, s. 9 – 10. ISSN 1211-5622.
- 15) LECHNER, Tomáš. Problematika kybernetické bezpečnosti z pohledu obcí. *Veřejná správa*. 4. vyd. *Economia a. s.* 27. 2. 2014. s. 4. ISSN 1213-6581.
- 16) ROP střední Morava už za poslední výzvou. *Moderní obec*. 3. vyd. *Economia a. s.* 13. 2. 2014. ISSN 1211-0507.
- 17) SIMOVÁ, Jozefína. *Koncepce a atributy hodnoty zákazníka v oblasti služeb*. *Marketing & Komunikace*. 2007, roč. 17, č. 3, s. 4 – 6. ISSN 1211-5622.

Internetové zdroje

- 18) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Základní údaje o cyklistické dopravě. 6. 12. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/zakladni-udaje-o-cyklisticke-doprave-v-ostrave/>
- 19) Komplexní informační servis pro klienty regionální rady Moravskoslezsko [online]. Regionální operační program Moravskoslezsko. Dostupné na WWW:
<http://www.rr-moravskoslezsko.cz/moznosti-financi-podpory>
- 20) Státní fond dopravní infrastruktury [online]. Úvodní stránka. Dostupné na WWW:
<http://www.sfdi.cz/>
- 21) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa A. 22. 5. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-a>
- 22) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa B. 5. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-b>

- 23) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa C. 7. 10. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-c>
- 24) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa D. 30. 11. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-d>
- 25) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa E. 6. 12. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-e>
- 26) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa F. 5. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-f>
- 27) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa G. 12. 2. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-g>
- 28) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa H. 5. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-h>
- 29) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa I. 5. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-i>
- 30) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa J. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-j>

- 31) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa K. 18. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-k>
- 32) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa L. 7. 10. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-l>
- 33) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa M. 28. 2. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-m>
- 34) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa N. 22. 5. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-n>
- 35) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa O. 21. 8. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-o>
- 36) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa P. 8. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-p>
- 37) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa Q. 30. 11. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-q>
- 38) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa R. 10. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-r>

- 39) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa S. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-s>
- 40) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa T. 30. 11. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-t>
- 41) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa U. 8. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-u>
- 42) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa V. 18. 9. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-v>
- 43) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa W. 8. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-w>
- 44) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa X. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-x>
- 45) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa Y. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-y>
- 46) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa Z. 18. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-steinzky-1/trasa-z>

- 47) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa 5. 30. 11. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-5>
- 48) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa 6064. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-6064>
- 49) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa 6109. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-6109>
- 50) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa 6185. 30. 11. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-6185>
- 51) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa 6200. 9. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-6200>
- 52) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Cyklistické trasy a stezky. 7. 2. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika>
- 53) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Současný stav a výhledové záměry. 8. 6. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/soucasny-stav-a-vyhledove-zamery>
- 54) Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Počty obyvatel v Obcích. Dostupné na WWW:
<http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

- 55) HÁJEK, Aleš. Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Počet obyvatel ve správním obvodu statutárního města Ostravy. 5. 1. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/urad/hledam-informace/aktualni-informace/pocet-obyvatel-ve-spravnim-obvodu-statutarniho-mesta-ostravy>
- 56) Český statistický úřad [online]. Nejnovější ekonomické údaje. 6. 4. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/aktualniinformace>
- 57) Český statistický úřad [online]. Průměrné mzdy - 3. čtvrtletí 2013. 14. 3. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/cpmz120413.doc>
- 58) Cyklodoprava jak ji rozvíjet a podporovat. Legislativa potřebné změny v souvisejících zákonech a předpisech. 29. 8. 2012. 7. 5. 2013. Dostupné na WWW:
<http://www.cyklodoprava.cz/legislativa/zmeny-v-souvisejicich-zakonech-a-predpisech/>
- 59) Český statistický úřad [online]. Nejnovější údaje o kraji. 21. 3. 2014. Dostupné na WWW:
<http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/home>
- 60) KUBALA, Statutární město Ostrava – oficiální portál [online]. Trasa CH. 10. 10. 2012. Dostupné na WWW:
<http://www.ostrava.cz/cs/turista/aktivni-vyziti/cykloturistika/cyklisticke-trasy-a-stezky-1/trasa-ch>

Seznam zkratk

%	procenta
ROP	regionální operační program
tzv.	takzvaný
apod.	a podobně
SFDI	státní fond dopravní infrastruktury
Kč	koruna česká
č.	číslo
tab.	tabulka
obr.	obrázek

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;

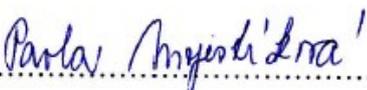
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);

- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;

- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 9. 5. 2014



Pavla Mojstíková

Adresa trvalého pobytu studenta:

Libhošť 1

742 57

Seznam příloh

Příloha č. 1: Vyhodnocení výsledků primárního výzkumu

Příloha č. 2: Přehled výsledků třídění druhého stupně

Příloha č. 3: Článek na portálu idnes

Příloha č. 4: Dotazník

Příloha č. 5: Fotografie cyklistických tras

Příloha č. 6: Přehled cyklistických tras

Příloha č. 1 Vyhodnocení výsledků primárního výzkumu

Kód	Možnosti odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost
1. Využil (a) jste někdy některou z cyklostezek v Ostravě a okolí?			
1.1	Ano	132	67,3
1.2	Ne	64	32,7
2. Jak často využíváte cyklostezky v Ostravě?			
2.1	1 x za týden	21	15,9
2.2	Vícekrát za týden	60	45,5
2.3	1 x za měsíc	13	9,8
2.4	Vícekrát za měsíc	14	10,6
2.5	1 x za čtvrtletí	5	3,8
2.6	Vícekrát za čtvrtletí	7	5,3
2.7	1 x za půl roku	7	5,3
2.8	Vícekrát za půl roku	4	3
2.9	Jinak prosím uveďte jak často	1	0,8
3. Kterou z cyklostezek v Ostravě využíváte nejčastěji?			
3.1	Trasa E	43	32,6
3.2	Trasa A	13	9,8
3.3	Trasa F	9	6,8
3.4	Trasa M	9	6,8
3.5	Trasa C	7	5,3
3.6	Trasa B	6	4,5
3.7	Trasa D	6	4,5
3.8	Trasa CH	5	3,8
3.9	Trasa G	4	3
3.10	Trasa H	4	3
3.11	Trasa U	4	3
3.12	Trasa W	4	3
3.13	Ostatní	méně než 2	do 2,3
4. Znázorněte prosím, jaké charakteristiky podle Vás vystihují cyklostezky v Ostravě a okolí?			
Upravenost cyklostezky			
4.1	1	8	6,1
4.2	2	25	18,9
4.3	3	39	29,5
4.4	4	50	37,9
4.5	5	10	7,6

Bezpečnost trasy			
4.6	1	10	7,6
4.7	2	21	15,9
4.8	3	39	29,5
4.9	4	48	36,4
4.10	5	14	10,6
Vzhled okolí			
4.11	1	9	6,8
4.12	2	18	13,6
4.13	3	37	28
4.14	4	47	35,6
4.15	5	21	15,9
Náročnost cyklostezky			
4.16	1	5	3,8
4.17	2	11	8,3
4.18	3	36	27,3
4.19	4	49	37,1
4.20	5	31	23,5
Povrch trasy			
4.21	1	13	9,8
4.22	2	15	11,4
4.23	3	48	36,4
4.24	4	43	32,6
4.25	5	13	9,8
Hustota provozu			
4.26	1	14	10,6
4.27	2	27	20,5
4.28	3	47	35,6
4.29	4	33	25
4.30	5	11	8,3
5. Jaká je podle Vás celková kvalita cyklostezek v Ostravě?			
5.1	1	7	5,3
5.2	2	25	18,9
5.3	3	65	49,2
5.4	4	30	22,7
5.5	5	5	3,9
6. Jaký je podle Vás přístup na Vámi využívané cyklostezky?			
6.1	Velmi dobrý	11	8,3
6.2	Dobrý	51	38,6
6.3	Špatný	45	34,1
6.4	Velmi špatný	25	18,9

7. Vyhovuje Vám propojení stezek s různými částmi Ostravy?			
7.1	Určitě ano	9	6,8
7.2	Spíše ano	22	16,7
7.3	Spíše ne	44	33,3
7.4	Určitě ne	57	43,2
8. Uvítali byste v blízkosti cyklostezek více: (možnost více odpovědí)			
8.1	Stravovacích zařízení	50	19
8.2	Laviček	79	31
8.3	WC	44	17
8.4	Informačních tabulí	50	19
8.5	Označení náročnosti inlinových tras	23	9
8.6	Přítomnost městské policie	12	5
9. Doporučil (a) byste cyklostezky v Ostravě Vaším známým?			
9.1	Určitě ano	17	12,9
9.2	Spíše ano	61	46,2
9.3	Spíše ne	34	25,8
9.4	Určitě ne	20	15,2
10. Je něco co byste rádi změnili na cyklostezkách v Ostravě?			
10.1	Nic nechci změnit	106	80,3
10.2	Propojení s různými částmi Ostravy	19	14,4
10.3	Lepší nájezdy na cyklostezky	3	2,3
10.4	Asfaltová úprava	2	1,5
10.5	Méně chodců	1	0,8
10.6	Lepší značení	1	0,8
11. Při sportování na cyklostezkách nejčastěji využíváte? (Možnost více odpovědí)			
11.1	Kolečkové brusle	54	34
11.2	Kolo	99	62
11.3	Jiné	7	4
12. Bydlíte v Ostravě?			
12.1	Ano	112	84,8
12.2	Ne	20	15,2
13. Jakého jste pohlaví?			
13.1	Žena	66	50
13.2	Muž	66	50
14. Jaký je Váš věk?			
14.1	do 26 let	25	18,9
14.2	27 - 40 let	45	34,1
14.3	41 - 50 let	42	31,8
14.4	51 - 64 let	15	11,4
14.5	65 let a více	5	3,8

Tab. 1.1 Vyhodnocení výsledků primárního výzkumu

Příloha č. 2: Výsledky výzkumu třídění druhého stupně

Otázka	Odpověď	Věk									
		do 26 let		27 - 40 let		41 - 50 let		51 - 64 let		65 a více	
		a. č.	r. č.	a. č.	r. č.	a. č.	r. č.	a. č.	r. č.	a. č.	r. č.
1.	Ano	25	100	45	100	42	100	15	100	5	100
	Ne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	1 x za týden	3	12	7	15,6	9	21,4	1	6,7	1	20
	Vícekrát za týden	13	52	23	51,1	15	35,7	8	53,3	1	20
	1 x za měsíc	1	4	5	11,1	5	11,9	2	13,3	0	0
	Vícekrát za měsíc	1	4	2	4,4	8	19,0	2	13,3	1	20
	1 x za čtvrtletí	0	0	1	2,2	3	7,1	1	6,7	0	0
	Vícekrát za čtvrtletí	4	16	1	2,2	2	4,8	0	0	0	0
	1 x za půl roku	1	4	5	11,1	0	0	0	0	1	20
	Vícekrát za půl roku	2	8	1	2,2	0	0	1	6,7	0	0
	Jinak prosím uveďte jak často	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20
	3.	Trasa E	8	32	14	31,1	16	38,1	4	26,7	1
Trasa A		3	12	6	13,3	2	4,8	2	13,3	0	0
Trasa F		0	0	3	6,7	2	4,8	2	13,3	2	40
Trasa M		1	4	3	6,7	5	11,9	0	0	0	0
Trasa C		3	12	4	8,9	0	0	0	0	0	0
Trasa B		2	8	3	6,7	0	0	1	6,7	0	0
Trasa D		1	4	3	6,7	2	4,8	0	0	0	0
Trasa CH		0	0	1	2,2	3	7,1	1	6,7	0	0
Trasa G		0	0	0	0	2	4,8	2	13,3	0	0
Trasa H		0	0	1	2,2	2	4,8	1	6,7	0	0
Trasa U		1	4	1	2,2	2	4,8	0	0	0	0
Trasa W		1	4	1	2,2	2	4,8	0	0	0	0
Ostatní	5	20	5	11,1	4	9,5	2	13,3	2	40	
4.	Úprava cyklostezek										
	1	1	4	2	4,4	3	7,1	0	0	2	40
	2	4	16	5	11,1	6	14,3	8	53,3	2	40
	3	10	40	18	40	9	21,4	1	6,7	1	20
	4	7	28	19	42,2	18	42,9	6	40	0	0
	5	3	12	1	2,2	6	14,3	0	0	0	0
	Bezpečnost cyklostezek										
	1	1	4	5	11,1	1	2,4	1	6,7	2	40
	2	2	8	9	20	6	14,3	4	26,7	0	0
	3	10	40	13	28,9	12	28,6	2	13,3	2	40
	4	7	28	16	35,6	18	42,9	6	40	1	20
	5	5	20	2	4,4	5	11,9	2	13,3	0	0

		Vzhled okolí										
4.	1	1	4	4	8,9	1	2,4	1	6,7	2	40	
	2	1	4	5	11,1	7	16,7	4	26,7	1	20	
	3	6	24	18	40	7	16,7	4	26,7	2	40	
	4	13	52	16	35,6	15	35,7	3	20	0	0	
	5	4	16	2	4,4	12	28,6	3	20	0	0	
	Náročnost cyklostezek											
	1	0	0	3	6,7	0	0	0	0	2	40	
	2	0	0	1	2,2	6	14,3	3	20	1	20	
	3	4	16	14	31,1	12	28,6	6	40	0	0	
	4	15	60	18	40	12	28,6	3	20	1	20	
	5	6	24	9	20	12	28,6	3	20	1	20	
	Povrch cyklostezek											
	1	2	8	4	8,9	3	7,1	2	13,3	2	40	
	2	2	8	4	8,9	5	11,9	3	20	1	20	
	3	8	32	18	40	14	33,3	6	40	2	40	
	4	9	36	15	33,3	15	35,7	4	26,7	0	0	
	5	4	16	4	8,9	5	11,9	0	0	0	0	
	Hustota provozu											
	1	3	12	6	13,3	3	7,1	0	0	2	40	
	2	3	12	7	15,6	10	23,8	6	40	1	20	
3	11	44	19	42,2	13	31	4	26,7	0	0		
4	6	24	11	24,5	11	26,2	3	20	2	40		
5	2	8	2	4,4	5	11,9	2	13,3	0	0		
5.	1	1	4	3	6,7	1	2,4	0	0	2	40	
	2	4	16	9	20	5	11,9	5	33,3	2	40	
	3	12	48	23	51,1	23	54,8	6	40	1	20	
	4	6	24	10	22,2	10	23,8	4	26,7	0	0	
	5	2	8	0	0	3	7,2	0	0	0	0	
6.	Velmi dobrý	6	24	3	6,7	2	4,8	0	0	0	0	
	Dobrý	12	48	21	46,7	11	26,2	6	40	1	20	
	Špatný	5	20	13	28,9	23	54,8	3	20	1	20	
	Velmi špatný	2	8	8	17,8	6	14,3	6	40	3	60	
7.	Určitě ano	4	16	2	4,4	2	4,8	1	6,7	0	0	
	Spíše ano	7	28	7	15,6	5	11,9	2	13,3	1	20	
	Spíše ne	8	32	17	37,8	13	31	5	33,3	1	20	
	Určitě ne	6	24	19	42,2	22	52,4	7	46,7	3	60	

8.	Stravovacích zařízení	8	15,4	16	17,8	19	24,1	5	19,2	2	18,2
	Laviček	16	30,8	25	27,8	29	36,7	7	26,9	2	18,2
	WC	10	19,2	12	13,3	16	20,3	3	11,5	3	27,3
	Informačních tabulí	14	27	18	20	10	12,7	6	23,1	2	18,2
	Označení náročnosti	3	5,8	12	13,3	4	5,1	2	7,7	2	18,2
	Přítomnost městské policie	1	1,9	7	7,8	1	1,3	3	11,5	0	0
9.	Určitě ano	7	28	5	11,1	3	7,1	1	6,7	1	20
	Spíše ano	13	52	25	55,6	17	40,5	4	26,7	2	40
	Spíše ne	4	16	8	17,8	17	40,5	5	33,3	0	0
	Určitě ne	1	4	7	15,6	5	11,9	5	33,3	2	40
10.	Nic nechci změnit	18	72	34	75,6	38	90,5	11	73,3	5	100
	Propojení s částmi Ostravy	5	20	8	17,78	2	4,8	4	26,7	0	0
	Lepší nájezdy na cyklostezky	0	0	2	4,4	1	2,4	0	0	0	0
	Asfaltová úprava	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	Méně chodců	0	0	1	2,2	0	0	0	0	0	0
	Lepší značení	1	4	0	0	1	2,4	0	0	0	0
11.	Kolo	21	70	31	57,4	29	53,7	13	86,7	5	71,4
	Kolečkové brusle	7	23,3	19	35,2	25	46,3	2	13,3	1	14,3
	Jiné	2	6,7	4	7,4	0	0	0	0	1	14,3

Tab. 2.1 Třídění druhého stupně dle věku

Otázka	Odpověď	Pohlaví			
		Žena		Muž	
		A. Č.	R. Č.	A. Č.	R. Č.
1.	Ano	66	100	66	100
	Ne	0	0	0	0
2.	1 x za týden	12	18,2	9	13,6
	Vícekrát za týden	26	39,4	34	51,5
	1 x za měsíc	7	10,6	6	9,1
	Vícekrát za měsíc	11	16,7	3	4,5
	1 x za čtvrtletí	2	3,0	3	4,5
	Vícekrát za čtvrtletí	4	6,1	3	4,5
	1 x za půl roku	3	4,5	4	6,1
	Vícekrát za půl roku	1	1,5	3	4,5
Jinak prosím uveďte jak často	0	0	1	1,5	

3.	Trasa E	25	37,9	18	27,3
	Trasa A	2	3,0	11	16,7
	Trasa F	5	7,6	4	6,1
	Trasa M	5	7,6	4	6,1
	Trasa C	3	4,5	4	6,1
	Trasa B	1	1,5	5	7,6
	Trasa D	5	7,6	1	1,5
	Trasa CH	3	4,5	2	3,0
	Trasa G	3	4,5	1	1,5
	Trasa H	1	1,5	3	4,5
	Trasa U	2	3,0	2	3,0
	Trasa W	2	3,0	2	3,0
	Ostatní	9	13,6	9	13,6
	4.	Úprava cyklostezek			
1		3	4,5	5	7,6
2		13	19,7	12	18,2
3		19	28,8	20	30,3
4		25	37,9	25	37,9
5		6	9,1	4	6,1
Bezpečnost cyklostezek					
1		5	7,6	5	7,6
2		12	18,2	9	13,6
3		17	25,8	22	33,3
4		26	39,4	22	33,3
5		6	9,1	8	12,1
Vzhled okolí					
1		4	6,1	5	7,6
2		13	19,7	5	7,6
3		14	21,2	23	34,8
4		19	28,8	28	42,4
5		16	24,2	5	7,6
Náročnost cyklostezek					
1		1	1,5	4	6,1
2		4	6,1	7	10,6
3		22	33,3	14	21,2
4		27	40,9	22	33,3
5		12	18,2	19	28,8
Povrch cyklostezek					
1		8	12,1	5	7,6
2		10	15,2	5	7,6
3		23	34,8	25	37,9
4		20	30,3	23	34,8
5		5	7,6	8	12,1

		Hustota provozu			
	1	9	13,6	5	7,6
	2	15	22,7	12	18,2
	3	26	39,4	21	31,8
	4	11	16,7	22	33,3
	5	5	7,6	6	9,1
5.	1	3	4,5	4	6,1
	2	13	19,7	12	18,2
	3	34	51,5	31	47,0
	4	14	21,2	16	24,2
	5	2	3,0	3	4,5
6.	Velmi dobrý	2	3,0	9	13,6
	Dobrý	23	34,8	28	42,4
	Špatný	28	42,4	17	25,8
	Velmi špatný	13	19,7	12	18,2
7.	Určitě ano	3	4,5	6	9,1
	Spíše ano	8	12,1	14	21,2
	Spíše ne	19	28,8	25	37,9
	Určitě ne	36	27,7	21	16,4
8.	Stravovacích zařízení	24	18,5	26	20,3
	Laviček	45	34,6	34	26,6
	WC	22	16,9	22	17,2
	Informačních tabulí	23	17,7	27	21,1
	Označení náročnosti	13	10,0	10	7,8
	Přítomnost městské policie	3	2,3	9	7,0
9.	Určitě ano	4	6,1	13	19,7
	Spíše ano	29	43,9	32	48,5
	Spíše ne	23	34,8	11	16,7
	Určitě ne	10	15,2	10	15,2
10.	Nic nechci změnit	59	89,4	47	71,2
	Propojení s částmi Ostravy	4	6,1	15	22,7
	Lepší nájezdy na cyklostezky	1	1,5	2	3,0
	Asfaltová úprava	0	0,0	1	1,5
	Méně chodců	0	0,0	1	1,5
	Lepší značení	2	3,0	0	0,0
11.	Kolečkové brusle	41	50,0	13	16,7
	Kolo	40	48,8	59	75,6
	Jiné	1	1,2	6	7,7

Tab. 2.2 Třídění druhého stupně dle pohlaví

Otázka	Odpověď	Bydliště			
		V Ostravě		Mimo Ostravu	
		A. Č.	R. Č.	A. Č.	R. Č.
1.	Ano	112	100	20	100
	Ne	0	0	0	0
2.	1 x za týden	18	16,1	3	15
	Vícekrát za týden	54	48,2	6	30
	1 x za měsíc	12	10,7	1	5
	Vícekrát za měsíc	14	12,5	0	0
	1 x za čtvrtletí	5	4,5	0	0
	Vícekrát za čtvrtletí	3	2,7	4	20
	1 x za půl roku	4	3,6	3	15
	Vícekrát za půl roku	1	0,9	3	15
	Jinak prosím uveďte jak často	1	0,9	0	0
3.	Trasa E	37	33,0	6	30
	Trasa A	8	7,1	5	25
	Trasa F	9	8,0	0	0
	Trasa M	9	8,0	0	0
	Trasa C	6	5,4	1	5
	Trasa B	5	4,5	1	5
	Trasa D	6	5,4	0	0
	Trasa CH	5	4,5	0	0
	Trasa G	4	3,6	0	0
	Trasa H	4	3,6	0	0
	Trasa U	4	3,6	0	0
	Trasa W	4	3,6	0	0
	Ostatní	11	9,8	7	35
	4.	Úprava cyklostezek			
1		4	3,6	4	20
2		25	22,3	0	0
3		37	33,0	2	10
4		39	34,8	11	55
5		7	6,3	3	15
4.	Bezpečnost cyklostezek				
	1	6	5,4	4	20
	2	21	18,8	0	0
	3	32	28,6	7	35
	4	42	37,5	6	30
	5	11	9,8	3	15

4.	Vzhled okolí				
	1	5	4,5	4	20
	2	16	14,3	2	10
	3	32	28,6	5	25
	4	41	36,6	6	30
	5	18	16,1	3	15
4.	Náročnost cyklostezek				
	1	1	0,9	4	20
	2	11	9,8	0	0
	3	32	28,6	4	20
	4	42	37,5	7	35
	5	26	23,2	5	25
4.	Povrch cyklostezek				
	1	10	8,9	3	15
	2	15	13,4	0	0
	3	43	38,4	5	25
	4	35	31,3	8	40
	5	9	8,0	4	20
4.	Hustota provozu				
	1	9	8,0	5	25
	2	24	21,4	3	15
	3	41	36,6	6	30
	4	30	26,8	3	15
	5	8	7,1	3	15
5.	1	4	3,6	3	15
	2	25	22,3	0	0
	3	55	49,1	10	50
	4	25	22,3	5	25
	5	3	2,7	2	10
6.	Velmi dobrý	6	5,4	5	25
	Dobrý	40	35,7	11	55
	Špatný	44	39,3	1	5
	Velmi špatný	22	19,6	3	15
7.	Určitě ano	4	3,6	5	25
	Spíše ano	16	14,3	6	30
	Spíše ne	38	33,9	6	30
	Určitě ne	54	48,2	3	15

8.	Stravovacích zařízení	39	18,7	11	22,4
	Laviček	70	33,5	9	18,4
	WC	34	16,3	10	20,4
	Informačních tabulí	40	19,1	10	20,4
	Označení náročnosti	18	8,6	5	10,2
	Přítomnost městské policie	8	3,8	4	8,2
9.	Určitě ano	12	10,7	5	25
	Spíše ano	50	44,6	11	55
	Spíše ne	33	29,5	1	5
	Určitě ne	17	15,2	3	15
10.	Nic nechci změnit	93	83,0	13	65
	Propojení s částmi Ostravy	14	12,5	5	25
	Lepší nájezdy na cyklostezky	2	1,8	1	5
	Asfaltová úprava	1	0,9	0	0
	Méně chodců	1	0,9	0	0
	Lepší značení	1	0,9	1	5,0
11.	Kolečkové brusle	50	36,8	4	17
	Kolo	83	61,0	16	67
	Jiné	3	2,2	4	17

Tab. 2.3 Třídění druhého stupně dle bydliště

Příloha č. 3: Článek na portálu idnes

Cyklostezky v Ostravě a jejím okolí

Jsem studentkou 3. ročníku VŠB – TU Ostrava a jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila Měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami. Přesněji řečeno s cyklostezkami v Ostravě a okolí.

Jelikož sama na těchto cyklistických trasách jezdím převážně na kolečkových bruslích, potkávám zde stejné sportovní nadšence, jako jsem já. A proto mne zajímalo, jak jsou cyklisté, bruslaři nebo jiní, kteří využívají tyto trasy spokojeni s jejich kvalitou, náročností nebo jak jim vyhovuje propojení tras s různými částmi Ostravy.

Rozhodla jsem se tedy pro získávání výsledků pomocí dotazníkového šetření. Jelikož chci mít, co nejvyšší počet respondentů kvůli reprezentativnímu výsledku rozhodla jsem se vložit odkaz k mému dotazníku zde, aby měli možnost vyjádřit se všichni, kteří stojí o to, aby se stav cyklostezek v Ostravě nějakým způsobem zlepšil popřípadě, aby se udržoval alespoň v takovém stavu, v jakém je teď.

Příloha č. 4: Dotazník

DOTAZNÍK

Vážení respondenti,

jsem studentkou třetího ročníku oboru Marketing a obchod, Ekonomické fakulty na Vysoké škole báňské – Technické univerzitě Ostrava. Tímto Vás prosím o vyplnění dotazníku na téma „Měření spokojenosti veřejnosti s cyklostezkami“, který slouží jako podklad k mé **vícekrát** bakalářské práci. Jeho cílem je zjistit zda jste spokojeni s kvalitou cyklostezek popřípadě, jestli je něco co byste na nich chtěli změnit. Vaše odpovědi jsou zcela anonymní. Velice si vážím Vašeho času, který vyplnění dotazníku věnujete.

Pavla Mojstíková

Není-li uvedeno jinak, označte, prosím, zakroužkováním pouze jednu odpověď.

1) Využil (a) jste někdy některou z cyklostezek v Ostravě?

- a) ano
- b) ne (při odpovědi „ne“, pokračujte, prosím, otázkou č. 12)

2) Jak často využíváte cyklostezky v Ostravě?

- a) 1 x za týden
- b) vícekrát za týden
- c) 1 x za měsíc
- d) vícekrát za měsíc
- e) 1 x za čtvrtletí
- f) vícekrát za čtvrtletí
- g) 1 x za půl roku
- h) vícekrát za půl roku
- i) jinak, prosím, uveďte jak často
.....

3) Kterou z cyklostezek v Ostravě využíváte nejčastěji?

(odkud trasu začínáte a kde ji končíte)

.....

4) Znázorněte, prosím, jaké charakteristiky podle Vás nejvíce vystihují cyklostezky v Ostravě?

neupravená	1	2	3	4	5	upravená
nebezpečná	1	2	3	4	5	bezpečná
ošklivé okolí	1	2	3	4	5	pěkné okolí
náročná	1	2	3	4	5	nenáročná
špatný povrch	1	2	3	4	5	dobrá povrch
velká hustota provozu	1	2	3	4	5	nízká hustota provozu

5) Jaká je podle Vás celková kvalita cyklostezek v Ostravě?

- velmi špatná 1 2 3 4 5 velmi dobrá

- 6) **Jaký je podle Vás přístup na Vámi využívané cyklostezky?**
velmi dobrý dobrý špatný velmi špatný
- 7) **Vyhovuje Vám propojení cyklostezek s různými částmi Ostravy?**
určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
- 8) **Uvítali byste v blízkosti cyklostezek více: (můžete vybrat i více správných odpovědí)**
a) stravovacích zařízení
b) laviček
c) WC
d) informačních tabulí
e) označení náročnosti inlinových tras
f) přítomnost městské policie
- 9) **Doporučil (a) byste cyklostezky v Ostravě Vaším známým?**
určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne
- 10) **Je něco co byste rádi změnili na cyklostezkách v Ostravě?**
.....
- 11) **Při sportování na cyklostezkách nejčastěji využíváte? (můžete vybrat i více správných odpovědí)**
a) kolečkové brusle b) kolo c) jiné
- 12) **Bydlíte v Ostravě?**
a) ano b) ne
- 13) **Jakého jste pohlaví?**
a) žena b) muž
- 14) **Jaký je Váš věk?**
a) do 26 let
b) 27 – 40 let
c) 41 – 50 let
d) 51 – 64 let
e) 65 let a více

Příloha č. 5: Fotografie cyklistických tras



Obr. 5.1 Cyklistická trasa I



Obr. 5.2 Cyklistická trasa A



Obr. 5.3 Cyklistická trasa A



Obr. 5.4 Cyklistická trasa B



Obr. 5.5 Cyklistická trasa M



Obr. 5.6 Cyklistická trasa F

Příloha č. 6: Přehled cyklistických tras

Trasa A vede ze Staré Bělé, kde začíná u mostu přes Odru. Pokračuje směrem na Ostravu-Jih, kde navazuje na cyklostezku. Dále pak trasa vede přes Bělský les, Dubinu, Hrabůvku až do Hrabové. Odtud trasa pokračuje do Kunčic, následně míří k jižní bráně a hlavní bráně Nové Huti. V Nové Huti je cyklostezka v současné době ukončena. [21]

Trasa B začíná za hranicí Ostravy v centru Krmelína u kulturního domu, odkud pokračuje ke stezce pro chodce a cyklisty k silnici I/58. Tuto silnici trasa kříží a dále pokračuje okolo lesa směrem k hranici Staré Bělé. Cyklotrasa dále pokračuje k Bělskému lesu, odkud vede dále pod ulicí Plzeňskou k ČEZ aréně. Následně pak vede přes Vítkovice směrem ke Krajskému úřadu. Trasa poté vchází do sadu dr. M. Horákové, přes který se dostane na sídliště Fifejdy, kde je cyklostezka dočasně ukončena. [22]

Trasa C navazuje v Hrabové na trasu č. 6064, která putuje z Vratimova. Míří po mostě přes Ostravici směrem na Hrabůvku, odkud vede na Vítkovické Mírové náměstí. [23]

Trasa D začíná u porubského koupaliště, odkud vede ke krevnímu centru nemocnice. Poté cyklostezka pokračuje podél ulice 17. listopadu až do Martinova. Po krátkém úseku se trasa odklání východním směrem k řece Opavě, kde navazuje na Jantarovu stezku. [24]

Trasa E má vybudovaný úsek, který vede od hradní lávky okolo Havlíčkova nábřeží k budově nové radnice a dále pak pokračuje do Komenského sadů, kde je Ostravice po levém břehu. Zároveň s trasou B přechází po mostě řeku a dostává se na pravý břeh Ostravice. Po podjetí železničního mostu vede trasa přes Hrušov po ulici Stará Cesta, Žižkova a Kaplířova k ulici Bohumínské. Na úseku Stará cesta – Žižkova – Kaplířova není v současnosti trasa vyznačena. [25]

Trasa F má vybudovaný začátek u lávky přes Ostravici na konci Komenského sadů u křížení trasy E. Cyklostezka vede přes ulici Bohumínskou dále pak okolo trolejbusové smyčky Bazaly. Trasa dále ústí směrem na Heřmanice kde je možné napojení na trasu V. [26]

Další úsek trasy F vede také od křižovatky v Nové Vsi k Benátkám a dále také v Mariánských Horách a Hulvákách až k radnici. Následně pokračuje s trasou C, až na sídliště Fifejdy k napojení trasy B. Cyklostezka pokračuje přes sídliště Fifejdy do prostoru stanice záchranné služby, kde je prozatím ukončena. [26]

Trasa G začíná u odpočívky v Třebovicích v místě, kde je křížena Jantarovou stezkou. Po lávce přes řeku Opavu je možno se dostat na ulici K Vodě a poté na část trasy pod Hladovým vrchem k řece Odře, kde se nachází rozcestí s trasou L. Trasa je mířena přes Lhotku do Petřkovic dále po ulici Pod Landekem přes Hornické muzeum. [27]

Trasa H je vybudována v Hrabové na bývalé tramvajové konečné ve Ščučí. Trasa je vedena po ulici Domovská a poté po ulici Poplužní k Bělské. Bělskou ulicí se tato cyklostezka dostává do Nové Bělé, odkud vede do Mitrovic. Od konečné zastávky autobusů je vedena po ulici Na Šancích. Velká část tohoto úseku je vyhrazena kvůli svému terénu pouze pro pěší a cyklisty. Následně je trasa vedena do Staré Bělé ke koupališti, odkud se stáčí podél lesa do Krmelína. Následně je možno se napojit na trasu B, která míří do centra obce. [28]

Trasa CH se nově vybuďovala u koliby Na Mlýnku u křižovatky ulic 17. listopadu a Průběžné, kde je možné napojení na trasu D. Cyklostezka je vedena údolím Plesenského potoka, překračuje nově vybudovanou lávkou tok a stoupá lesem k hájovně. Odtud je možno se napojit na trasu M. [60]

Trasa I začíná na hranici Klimkovic a Polanky. Na ulici Hraniční je možné propojení na trasu 6011, která vede přes Olbramice a Bílovec až do Studénky. Trasa I vede po severní záhumenní zrekonstruované cestě a míří do středu obce. Po ulici Janovské a J. Šámala míří trasa znovu na severní záhumenní cestu, kde se napojuje na Jantarovu stezku. Po krátkém spojení cyklostezek trasa I pokračuje ulicí Úzkou a Obloukovou směrem na Honculu. U cyklistické trasy byl dokončen dělený úsek, který začíná u železniční zastávky Polanka nad Odrou a vede až k mostu přes Odru. Při přejezdu přes most vstupuje cyklostezka do Staré Bělé, kde se další pokračování trasy plánuje. [29]

Další krátký úsek trasy I se nachází podél Bělského lesa na územním obvodu Ostrava-jih. Úsek dále navazuje na trasu B. [29]

Trasa J vede po ulici Koněvově, Stromovka, Michálkovické a Pikartské, kde navazuje na úsek městských obvodů Slezská Ostrava, Radvanice a Bartovice. Cyklostezka je postavena na ulici Radvanické a Rokycanově k ulici Vrchlického a trasa ke křižovatce s cyklostezkou K v Bartovicích. Po ulici U Statku vede na katastr Šenova, kde je možno pokračovat zpět do Bartovic nebo pokračovat k městskému úřadu v Šenově, kde se kříží cyklostezka s trasou 6063. [30]

Trasa K je postavena v křižovatce ulic Pod Tratí a Na Pasekách v Bartovicích. Na toto místo je možno se dostat po trase 6064 od železniční stanice v Bartovicích. Trasa K vede přes ulice U Důlnáku, Šenovskou a Pod Bažantíci. Dále pak cyklostezka míří směrem k Bartovickému lesu. Následně trasa vede po lesní cestě na ulici Šmídkovu a kolem areálu bývalého dolu Fučík III, kde přechází na území Petřvaldu. V těchto místech se mění označení trasy místním značením písmenem A až do Orlové. [31]

Trasa L začíná na křižovatce ulic Hlavní a Petřkovická v Hošťálkovicích, kde je možno navázat na úsek trasy Z od Třebovic. Trasa klesá po ulici Hlavní do dolní části obvodu, v protisměru cyklostezka vede cyklistickým pruhem. Z ulice Hlavní míří trasa na lávku přes Odru do obvodu Mariánských Hor a Hulvák. Na tomto místě se trasa stáčí a vede proti proudu řeky k soutoku Opavy a Odry v Nové Vsi. Trasa je vyznačena na komunikaci ke křižovatce ulic U Hrubků a U Boříka. Z tohoto místa lze pokračovat po cyklistické trase M až do Svinova. [32]

Dalším dokončeným úsekem trasy L je cyklostezka v Proskovicích vedoucí od mostu přes Ondřejnici v Košatce nad Odrou, která pokračuje ke kuňkališti. Dále trasa pokračuje po záhumenici směrem k ulici na Pastvinách. Po této klidné komunikaci míří až k areálu statku. Od statku až na hranici Staré Bělé vede cyklistická trasa v lukách. Následně je provizorně napojena na ulici Staroveskou. [32]

Trasa M má zprovozněný úsek, který vede od Krajského úřadu podél ulice 28. října k Domu energetiky a dále míří směrem na Hulváky. Trasa pokračuje po ulici Výstavní následuje ulice 1. máje, Cottonová, Daliborova, Kopaniny, Tilschová a Kremličkova. Následně je nutno přejít hustě frekventovanou ulici Železárenskou. Cyklostezka následně pokračuje směrem k Hulváckému kopci. [33]

Další úsek trasy M je na severním konci stavebního obvodu Poruby, která vede podél lesa Osošník severním směrem do Plesné. Následně cyklostezka míří až na

hranici Dobroslavic. Jiný úsek trasy M navazuje na dokončenou část u nádraží ve Svinově. Poslední úsek trasy vede od Dolu Michal, který se nachází v Michálkovicích po ulici Čs. armády až do Rychvaldu. [33]

Trasa N je vedena po vozovkách místních komunikací. Stezka začíná na křižovatce s trasou B u Bělského lesa, odkud trasa vede po nově vybudované stezce ke světelně řízené křižovatce a dále míří podél ulice U Lesa. Na křižovatce s ulicí Podhájí je možno přejít na trasu A. Trasa N se dále stáčí do ulice Cholevovy. Na začátku je stezka oddělená pro chodce a pro cyklisty následně pokračuje ve vozovce. Cyklostezka končí až u zastávky Hrabůvka kostel, kde je trasa navázána na trasu C. [34]

Trasa O je navazující na trasu B z ulice Muglinovské. Tato cyklostezka se nachází pouze v části Ostrava Přívoz. [35]

Trasa P začíná na křižovatce ulice Bělské a trasy H v Hrabové u mostku přes potok Ščučí. Cyklostezka vede jižním směrem podél areálu koňských výběhů k nádržím Pilíky, kde se otáčí na východ a míří k areálu statku v Hrabové. Zde je trasa prozatím ukončena. V budoucnu by měla pokračovat u lávky přes řeku Ostravici až do Vratimova. [36]

Kromě tohoto úseku je v provozu také úsek ve Vítkovicích a Moravské Ostravě. Z trasy je možno se napojit na trasu C nebo trasu B v parku Hlubina. Trasa P je následně vedena na trasu W, která vede na nádraží ve Vítkovicích. [36]

Trasa P se nachází na severní hranici Ostravy, dále míří do centra Lhotky, kam je možno dojet po trase G. Cyklostezka stoupá po ulici Bobrovnické až na jižní okraj Bobrovníku, kde je možno přejít na trasu 6185, která vede na Nodrpól nebo na Hlučín. Další částí trasy P jsou samostatné izolované úseky v průmyslové zóně v Hrabové. [36]

Trasa Q je zprovozněna na ulici Průběžné, kde je společnou stezkou pro cyklisty a pěší. Počáteční úsek je však veden po vozovce a to od vyústění trasy M z Plesné po ulici O. Synka. Z této trasy je možno se napojit na trasy D a T. Z ulice Průběžné trasa pokračuje přes ulici Martinovskou až k ulici na Hrázi, odkud vede směrem na Jantarovu stezku. [37]

Další část trasy Q byla zprovozněna v roce 2012. Tato část vede v Ostravě Porubě od ulice Studentské až po hvězdárnu v Krásném Poli. Tato trasa je svým terénem vhodná spíše pro trekingová kola. [37]

Poslední částí trasy Q je úsek začínající na petřkovickém náměstí. Po ulici Balbínově trasa vede do místní části Nordpól. Z tohoto místa směřuje po vyznačené trase 6185 do Ludgeřovického lesa, který je směrem na Bobrovníky a Hlučín. [37]

Trasa R vede přes Chráněnou krajinnou oblast Poodří mezi železniční zastávkou Polanka nad Odrou a jistebnickým rybníkem Podhorník. Od zastávky lze také využít úsek trasy I, která vede k zastávce Dolní Polanka. Značený úsek trasy R vede krajinou kolem rybníků směrem k rozcestí s trasou A. Na hranici města vede lužním lesem. Trasa je ukončena na hrázi rybníka Podhorník. Od rybníka Podhorník lze pokračovat k nádraží v Jistebníku, kde je napojení na Jantarovou stezku. [38]

Trasa S má pouze krátký úsek v Nové vsi, kde vede od soutoku řeky Opavy s Odrou směrem k vodárně. [39]

Trasa T má dokončený úsek v městském obvodu Martinov, odkud vede od úřadu, kde se napojuje na trasu D okolo ulice Martinovské k ulici Na Svobodě. Zde je vybudována cyklostezka k ulici Průběžné, která vede dále na území Poruby okolo Martinovské k ulici B. Nikodéma. Dále trasa překračuje ulici Martinovskou a míří do Třebovic až po ulici Třebovickou, kde je možno nalézt i propojení s místní komunikací. [40]

Trasa U je postavena pro pěší i cyklisty podél ulice Františka Formana v městském obvodu Dubina. Stezka spojuje sídliště Dubina se supermarketem Interspar. [41]

Další část trasy je vystavena v Zábřehu od vodárny směrem k zahrádkářské kolonii u Odry. Tato trasa vede po místních komunikacích. Upraven je také úsek podél ulice Pavlovovy, který se nachází mezi trasou B a křižovatkou u vodárny v Zábřehu. [41]

Jiná část trasy U je postavena v Nové Bělé. Cyklostezka se větví od trasy H dvěma směry a to z prostoru od základní školy po ulici Krčmarských a dále od autobusové zastávky U Balcara po ulici Kokešově. Obě trasy se schází na ulici Krmelínské, odkud trasa U pokračuje směrem na Krmelín až do centra obce. [41]

Trasa V je vedena po silnici na ulici Vrbické směrem od Heřmanických rybníků přes centrum Heřmanic až na hranici Michálkovic. Dokončeno bylo také pokračování po ulici Briketářskou, která míří k bývalé točně autobusů, odtud vede směrem k průjezdu pod Báňskou dráhou, kde navazuje na trasu M, která je ukončena u dolu Michal. V budoucnu se plánuje výstavba cyklostezky s odbočkou přes Rychvald do Petřvaldu. [42]

Trasa W má vybudovaný starší úsek, který je veden přes Hlavní třídu od ulice 17. listopadu až po ulici Francouzskou, kde je postavena jako společná stezka pro pěší a cyklisty rozdělena na dvě části. Po přechodu ulice Francouzské trasa W pokračuje na trasu V, která míří směrem k Jantarové stezce ve Svinově. [43]

Nová část trasy W začíná na hranici Krásného Pole a Velké Polomi, kde je možno dojet po cyklistické trase se šterkovým povrchem. Trasa překračuje potok, odkud vede okolo nově zbudované odpočívky a stoupá k zástavbě obvodu po ulici Okolnice, následně pak pokračuje přes ulici Družební a Nové Kolonie až k autobusové zastávce pod školou. Od tohoto místa vede trasa k lesoparku Myslivna, kde vchází do městské části Poruba. V této části lesoparku se plánuje úprava povrchu až v příštím roce. Trasa následně sjíždí k ulici Pod Nemocnicí, kde se napojuje na trasu D. [43]

Trasa X je izolovaným úsekem mezi stavebním obvodem v Porubě a ulicí Pustkoveckou. [44]

Trasa Y má pouze krátký úsek, který je v provozu mezi trasou A a restaurací Koliba, která se nachází v Bělském lese. [45]

Trasa Z má první úsek mezi trasou G a Hošťálkovicemi po ulici Výhledy. [46]

Její druhý úsek spojuje ulici Provozní a Na Heleně trasu T s trasou 5, která je v Třebovicích. [46]

Trasa 5 je součástí mezinárodní sítě cyklistických tras EUROVELO. Vede na území České Republiky přes Moravskou bránu od Rakouska až po Polsko. Do Ostravy vstupuje tato trasa po polní cestě u nádraží v Jistebníku, kde je povrch cyklostezky v dezolátním stavu. Odtud míří směrem k Dělnickému domu v Polance nad Odrou. Po krátkém úseku na ulici 1. května vede trasa směrem na sever do Přemyšova. Na tomto místě vede pod dálnicí k přejezdu na ulici Polaneckou, po které míří do centra Svinova.

Odtud je trasa vedena jako samostatná stezka, která míří po ulici Bílovecké s odbočkou k nádraží Svinov. Cyklista tedy může odbočit a sledovat dále Jantarovou stezku až do Poruby. Zde je možno přejít na trasu W nebo pokračovat k světelně řízenému přejezdu přes ulici Opavskou. Následně na ulici Třebovické vchází cyklostezka na území Třebovic a míří směrem k úřadu. Před úřadem trasa odbočuje a sjíždí k trati Českých drah. Před železničním přejezdem je podjezd pod tratí, který vede k odpočívce. Z tohoto místa je možno odbočit na trasu G. Trasa vede okolo nádraží v Třebovicích poté podél řeky Opavy a zahrádkářských kolonií, kde vjíždí do Martinova a po levém břehu sleduje tok řeky Opavy až do Děhylova. [47]

Trasa 6064 vede podél Ostravice, dále prochází okolo vratimovského nádraží, přes centrum Vratimova a následně přes Popinec a les Důlnák, kde vstupuje do Bartovic. Podél bartovického nádraží vede trasa na ulici Na Pasekách, odkud je možno odbočit na městskou trasu K do Petřvaldu nebo na trasu 6066, která vede směrem na Řepiště. Trasa dále pokračuje přes Horní Datyni do Šenova, kde se napojuje na cyklostezku 6063 mířící do Havířova. Na začátek trasy 6064 je možno se napojit u jezu v Hrabové na ulici Mostní. [48]

Trasa 6109 se nachází na severním konci trasy G v Antošovicích, odkud je možno pokračovat po ulici Lopuchové podél bývalého štěrkoviště na lávku do Pudlova. Za Odrou míří cyklostezka po místních komunikacích až na hraniční přechod v Bohumíně. Na tomto místě začínají cyklotrasy Euroregionu Těšínské Slezsko. Přímo u lávky přes Odru se nachází mapa se všemi cyklistickými trasami tohoto projektu. [49]

Trasa 6185 začíná v Hlučíně, odkud vede přes Bobrovníky až po křižovatku cyklistických tras v Petřkovicích. Celková délka této trasy je 12,5 km. [50]

Trasa 6200 míří po silnici, která spojuje Velkou Polom s Plesnou na ulici 26. dubna. Následně cyklostezka navazuje na trasu M v centru Plesné, odkud pokračuje na ulici Dobroslavickou. [51]