

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Marketing a komunikace strategických záměrů
v Pražské integrované dopravě
Bc. Jan Schödlbauer

Diplomová práce
2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jan SCHÖDLBAUER**

Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**

Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**

Název tématu: **Marketing a komunikace strategických záměrů v Pražské integrované dopravě**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika Pražské integrované dopravy
2. Principy fungování marketingu v dopravě
3. Analýza současné úrovně propagace zásadních změn a záměrů v PID
4. Návrh systému propagace a komunikace změn, strategických záměrů a dopravní koncepce organizace Ropid


Závěr

Přílohy


Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí práce

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Nina Kudláčková, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **28. listopadu 2008**
Termín odevzdání diplomové práce: **25. května 2009**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. I autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 20. května 2009

Bc. Jan Schödlbauer

Poděkování:

Děkuji rodičům za dlouhodobou podporu během studia a vedoucí práce, Ing. Nině Kudláčkové, Ph.D., za ochotu a pomoc při konzultacích k vypracování.

ANOTACE:

Předkládaná diplomová práce se zabývá zákaznickou komunikací a informováním cestujících Pražské integrované dopravy. Ve své první kapitole představuje Pražskou integrovanou dopravu jako systém veřejné dopravy včetně jeho subsystémů. Následuje popis soudobých trendů v marketingu integrované osobní dopravy a jeho nepostradatelné části v podobě tzv. pozitivní motivace. Po analýze současného stavu nastolené problematiky přichází na řadu kapitola návrhů zlepšení včetně konkrétního příkladu.

KLÍČOVÁ SLOVA:

Změna Zákazník Integrovaná doprava Motivace Komunikace

TITLE:

Marketing and communication of strategic concepts of Prague integrated transport

ANNOTATION:

This diploma thesis contains with the communication with the customers and also with notification of relevant information to passengers of Prague Integrated Transport. In the first chapter, there is introduced Prague International Transport from the point of view as a system of public transport including its subsystems. Next, there are described current trends in marketing of personal public transport and essential parts of personal public transport presented as so called positive motivation. Further, an analysis of current situation of the above mentioned topic is included in this thesis. The final chapter contains with suggestions how to improve the situation in Prague Integrated Transport including an example.

KEYWORDS:

Change Costumer Integrated transport Motivation Communication

Obsah

Obsah.....	7
Úvod.....	10
1. Charakteristika Pražské integrované dopravy.....	11
1.1 Poslání a principy Pražské integrované dopravy.....	11
1.2 Stručná historie Pražské integrované dopravy	11
1.3 Organizace ROPID.....	12
1.4 Dopravní systémy, linky a dopravci PID	14
1.4.1 Železnice v PID.....	14
1.4.2 Metro a tramvaje v Praze	16
1.4.3 Autobusy v PID.....	17
1.4.4 Přívozy v PID.....	18
1.5 Síť parkovišť P+R.....	19
1.6 Tarif PID	19
2. Principy fungování marketingu v dopravě.....	20
2.1 Trendy a specifika marketingu v soudobé veřejné dopravě.....	20
2.1.1 Nabízená motivující služba – vozidla a infrastruktura.....	22
2.1.2 Nabízená motivující služba – plynulost dopravy	24
2.1.3 Nabízená motivující služba – doplňkové služby.....	24
2.1.4 Tarif IDS	25
2.1.5 Corporate integrované dopravy.....	25
2.1.6 Propagace veřejné dopravy	26
2.2 Marketing a komunikace změn v dopravě	27
2.2.1 Informace a informační nástroje v MHD	28
2.2.2 Nabízená motivující služba – novodobé informační systémy.....	35
3. Analýza současné úrovně propagace zásadních změn a záměrů v PID	37
3.1 Charakter změn a záměrů.....	37
3.2 Současná úroveň propagace jednotlivých typů změn.....	38

3.2.1 Krátkodobé výluky	38
3.2.2 Dlouhodobé výluky	39
3.2.3 Dočasné změny z jiných důvodů.....	41
3.2.4 Trvalé změny menšího rozsahu.....	41
3.2.5 Významné trvalé změny, zavádění „metrolinek“ jako aktuální příklad.....	42
3.2.6 Změny v tarifním systému	42
3.2.7 Jiné změny.....	43
3.2.8 Informační střediska dopravců a systému	43
3.2.9 Změny a moderní informační systémy	44
3.2.10 Využívání elektronických orientačních transparentů pro informace o změně	44
4 Návrh informačního a komunikačního systému pro PID.....	45
4.1 Základní prvky informačního systému.....	45
4.1.1 Volba barev PID.....	45
4.1.2 Volba maskota PID	45
4.1.3 Volba hesla PID	47
4.1.4 Určení jednotných piktogramů zúčastněných subsystémů.....	47
4.2 Aplikace nových přístupů v informačním systému	49
4.2.1 Zastávkové sloupky.....	49
4.2.2 Výlukové letáky	50
4.2.3 Zákaznický časopis	50
4.2.3 Internetové stránky PID	51
4.2.4 Zastávkové přístřešky s informační tabulí a informační tabule ve stanicích metra.....	52
4.2.5 Vizualní orientační systémy vozidel – vnější.....	52
4.2.6 Vizualní informační systémy vozidel – vnitřní.....	54
4.2.7 Hlasové informační systémy vozidel	56
4.3 Příklad informační kampaně v souvislosti s realizací strategického záměru, tzv. „metrolinek“.....	57
4.3.1 Vymezení metrolinek jako součásti Pražské integrované dopravy	57
4.3.2 Zavádění „metrolinek“ do Pražské integrované dopravy.....	59

4.3.3 Informační kampaň nové koncepce.....	60
4.4 Poradní sbor cestujících	62
4.5 Další možnosti zlepšení v Pražské integrované dopravě.....	63
Závěr.....	65
Použitá literatura	66
Seznam tabulek.....	67
Seznam obrázků	68
Seznam zkratk	70
Seznam příloh.....	71

Úvod

Nejrůznější schémata dopravních sítí či komunikací nejsou jen mapami linek, silnic či kolejí, ale bez nadsázky i mapou lidí – jejich vztahů vážných, chvilkových i pracovních, radostí, strastí a životních nástrah i důvodů k smíchu. Třista šedesát pět dní v roce, denně dvacet čtyři hodin úderem každé vteřiny, fungují dopravní systémy jako nepostradatelné krevní oběhy živých měst, států, unií i celého světa. A právě tak, jako se vyvíjí a mění život lidí, musí se pružně měnit a přizpůsobovat i tyto dopravní systémy, které s lidmi pojí závislost krucióálního významu. A platí to pro všechny takové systémy bez výjimky, ač je to u každého z nich různě složité a markantní svým dopadem. Zatímco použití individuální automobilové dopravy je omezováno jen sítí silnic, respektive její použitelností, jsou systémy veřejné dopravy plně svázány i s linkovým vedením, jízdním řádem, úrovněnými bariérami stanic a vozidel, penězi a rozhodnutími odpovědných. A v neposlední řadě zde vstupuje do hry obchod. Jakkoliv je netypický, respektive specifický, mezi cestujícím – zákazníkem – a dopravním systémem vzniká obchodní vztah.

Z podstaty obchodního vztahu i výše uvedeného plyne nejen potřeba změny ruky v ruce s vývojem, ale i komunikace se zákazníkem. Na základě jednak potřeb cestujících, jednak omezujících faktorů například finančního či infrastrukturního charakteru, vytváří útvary odpovědné za systém větší i menší změny a strategické záměry ve svěřeném systému. Tyto změny a záměry potom předkládá nejdůležitějšímu auditoriu – cestujícím – zákazníkům.

Diplomová práce se zabývá uvedeným tématem v konkrétním případě nejvýznamnějšího integrovaného dopravního systému v České republice – Pražské integrované dopravy, a to z pohledu jeho organizátora, organizace Ropid.

Po popisu stávajícího stavu situace přijde na řadu smysl a cíl práce v podobě návrhu komunikačního systému Pražské integrované dopravy se svými zákazníky včetně konkrétních příkladů a aplikací. Jedním z nich může být třeba postupné zavádění systému páteřních linek (respektive tzv. metrolínek), které je v současnosti organizací Ropid i odbornými kruhy často akcentováno.

Při zpracování práce jsem se opíral jak o poznatky odborné literatury a konzultace s představiteli organizace Ropid, tak i o vlastní zkušenosti a poznatky s problematikou městské a regionální dopravy osob.

1. Charakteristika Pražské integrované dopravy

1.1 Poslání a principy Pražské integrované dopravy

„Pražská integrovaná doprava (PID) je moderní integrovaný dopravní systém hromadné dopravy osob, budovaný podle doporučení Evropské unie jako komunální dopravní svaz. Rozvíjí se postupně na území hlavního města Prahy, okresů Praha-východ a Praha-západ a přilehlém území dalších okresů Středočeského kraje s rozhodujícími dopravními vztahy k Praze. Pražská integrovaná doprava je budována s cílem zajistit kvalitní dopravní obslužnost území, podmiňující konkurenceschopnost hromadné dopravy vůči dopravě individuální. Rozhodujícími kritérii atraktivity integrovaného systému jsou čas, cena, pohodlí, spolehlivost a bezpečnost.

Základní principy Pražské integrované dopravy jsou:

- jednotný regionální dopravní systém založený na preferenci páteřní kolejové dopravy (železnice, metro, tramvaje), autobusová doprava je organizována především jako návazná doprava k terminálům, budovaným u stanic kolejové dopravy
- systém umožňuje kombinovaný způsob přepravy osobním automobilem a prostředky hromadné dopravy, realizovaný prostřednictvím záchytných parkovišť Park & Ride (P+R), budovaných při terminálech páteřní kolejové dopravy na okraji Prahy a v jejím okolí
- jednotný přestupní tarifní systém, umožňující uskutečnit cestu na jeden jízdní doklad s potřebnými přestupy, a to bez ohledu na zvolený dopravní prostředek a dopravce
- vytvoření podmínek pro tržní a konkurenční prostředí na dopravním trhu s cílem udržet potřebnou ekonomickou efektivitu provozu, a to při zachování dopravní koordinace a kooperace“ [1]

1.2 Stručná historie Pražské integrované dopravy

Počátek existence Pražské integrované dopravy lze datovat 20. prosincem 1991. Tehdy byla uzavřena Dohoda o experimentálním zavedení Integrovaného dopravního systému v relacích mezi hlavním městem Prahou a obcemi Hovorčovice a Ořech. Počínaje

11. lednem 1992 pak byla do Hovorčovic a Ořechu zavedena doprava na linkách 351 a 352. V červenci stejného roku byly podepsány Zásady spolupráce hlavního města Prahy a Československými státními drahami (ČSD - tj. přímým předchůdcem dnešních Českých drah, a. s.). Hned k 1. říjnu tak byla zahájena integrace železnice. Cestujícím s předplatními časovými jízdenkami MHD bylo umožněno cestování v osobních vlacích mezi 23 stanicemi a zastávkami v síti ČSD do vzdálenosti 10 km od centra města. Klíčovým datem se stal 31. srpen 1993, kdy Rada zastupitelstva hlavního města Prahy schválila záměr na zřízení **příspěvkové organizace Ropid**. 25. listopadu byla organizace zřízena a 1. prosince zahájila činnost. První smlouvy mezi Ropidem a autobusovými dopravci jako samostatnými subjekty o provozování některých linek MHD byly uzavřeny k 1. dubnu 1994. Rok 1995 již předznamenával přechod na plnohodnotný integrovaný systém. Bylo zřízeno vnější tarifní pásmo pro autobusy linkové řady „300,“ do vnějšího pásma dále zařazeno dalších šestnáct železničních stanic a 2. května RZHMP rozhodnuto o realizaci nového odpovídajícího odbavovacího systému. Byly schváleny standardy kvality MHD a uskutečnilo se první výběrové řízení na dopravce regionální dopravy. **Zavedení přestupního časového tarifu** je pak v paměti Prahy vedeno pod datem **1. června 1996**.

Z dalších dat je možné zmínit 1. leden 1997, kdy byl zaveden nový model financování dopravců na bázi dělení tržeb a dotací k tržbám. Po celou dobu existence Pražské integrované dopravy dochází k jejímu rozšiřování do všech směrů v okolí hlavního města.

Obrázek 1- Logo systému



PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA

Zdroj: Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s.

1.3 Organizace ROPID

„ROPID, Regionální organizátor Pražské integrované dopravy, zahájil svoji činnost dne 1. prosince 1993. ROPID byl zřízen usnesením 33. zasedání Zastupitelstva hl. m. Prahy jako příspěvková organizace hl. m. Prahy. Jeho založením vyvrcholil záměr města reagovat na probíhající společenské a ekonomické změny a vybudovat moderní integrovaný systém hromadné dopravy osob v hlavním městě Praze a jeho okolí. Cílem tohoto systému je nabídnout atraktivní a důstojnou hromadnou dopravu osob pro všechny

skupiny obyvatel a návštěvníků města a vytvořit tak alternativu stoupající intenzitě automobilového provozu.“ [2]

ROPID je odpovědný za funkci Pražské integrované dopravy. Jeho úloha je organizační a kontrolní. Ze své práce se odpovídá orgánům samosprávy a státní správy, které jej zabezpečením dopravy pověřily.

Obrázek 2 - Logo organizace Ropid



Zdroj: Ropid

„Základní úkoly organizace ROPID jsou:

- příprava dalšího rozvoje regionálního integrovaného systému a jeho vytváření,
- zpracování zásad organizace hromadné dopravy osob, stanovení potřebného objemu dopravních výkonů k zajištění dopravní obslužnosti území pro jednotlivé dopravce a dopravní subsystémy a jejich projednání s obcemi, okresními úřady a dopravci,
- návrh ekonomického zajištění provozu PID při efektivním využití dostupných finančních prostředků,
- návrh tarifu a jízdného v systému Pražské integrované dopravy,
- vypracování regionálního projektu organizace hromadné dopravy osob,
- uzavírání smluv k zajištění provozu PID s dotčenými obcemi, okresními úřady a dopravci v zastoupení hl. m. Prahy a kontrola jejich plnění,
- organizace finančních toků tržeb a dotací v systému Pražské integrované dopravy,
- výběr dopravců nově zřizovaných linek formou veřejných obchodních soutěží,
- zajištění jednotného informačního systému PID.

Při tvorbě systému PID navázala organizace ROPID na předchozí vývoj, pro který byly rozhodující:

- klesající podíl výkonů hromadné dopravy osob při rostoucím individuálním automobilismu,
- transformace Dopravního podniku hl. m. Prahy na akciovou společnost ve vlastnictví města,
- zavedení městské dopravy do obcí Ořech a Hovorčovice, zajišťované Dopravním podnikem hl. m. Prahy ve spolupráci s ČSAD na základě dohody s dotčenými obcemi a okresy Praha-východ a Praha-západ,
- podpis "Zásad spolupráce hlavního města Prahy a ČSD", v nichž se mimo jiné předpokládalo urychleně obnovit spolupráci dopravců městské dopravy s ČSD a účinně využívat osobní dopravu ČSD v systému městské hromadné dopravy, a následné uzavření smlouvy o spolupráci mezi hl. m. Prahou a ČSD, umožňující zahájit integraci železnice,
- nespokojenost obcí při hranicích Prahy s úrovní veřejné dopravy a zájem řešit její problémy zapojením do systému pražské městské hromadné dopravy,
- zavádění nových autobusových linek DP Praha, a.s. do obcí za hranicemi města,
- vznik soukromých autobusových dopravců, usilujících o uplatnění na dopravním trhu v Praze a jejím okolí.“ [2]

1.4 Dopravní systémy, linky a dopravci PID

V rámci Pražské integrované dopravy jsou provozovány systémy kolejové, silniční i vodní. Kolejová doprava představuje páteř celého systému a je reprezentována železnicí, tramvajemi a metrem. Silniční dopravu symbolizují příměstské a městské autobusy. Po vltavské hladině pak lze na jízdenky PID cestovat díky několika přívozům.

1.4.1 Železnice v PID

Význam železnice pro Pražskou integrovanou dopravu je patrný zatím spíše v regionálním kontextu – tj. v rámci dojíždění cestujících z přilehlých oblastí Středočeského kraje do Prahy. Linky jsou v souladu se zvyklostmi ve významných aglomeracích západní Evropy i v aglomeraci pražské označeny písmenem S a číslem. Systém železničních linek bývá rovněž označován jako „Esko,“ kterýžto název je dále doprovázen heslem „Spojení pro město.“ Rychlíkové spoje, které umožňují využití tarifu PID, jsou rovněž označeny

linkami – v tomto případě je písmeno v označení linky „R.“ V nedaleké budoucnosti se předpokládá výrazný rozvoj železniční dopravy v PID, a to zejména v městské dopravě. Na základě výstavby nových stanic a zastávek s vazbou na významná místa Prahy a na dopravní uzly dojde ke zvýšení podílu železnice na výkonech PID i ke zvyšování počtu linek.

Tabulka 1 - Železniční linky v okolí Prahy

S 1	P.,Masarykovo nádraží – Praha, Libeň – Poříčany – Kolín
S 2	P.,Masarykovo nádraží – Praha, Vysočany – Lysá n.L. – Kolín
S 3	Praha, Vršovice – P., hlavní nádraží – Praha, Vysočany – Všetaty
S 4	P.,Masarykovo nádraží – Kralupy nad Vltavou
S 5	P.,Masarykovo nádraží – Praha, Dejvice – Kladno
S 6	Praha, Smíchov – Rudná u Prahy – Beroun
S 7	P., hlavní nádraží – Praha, Smíchov – Karlštejn – Beroun
S 8	Praha, Vršovice – Jarov – Dobříš/Čerčany
S 9	P., hlavní nádraží – Praha, Vršovice – Strančice – Benešov u Prahy
S 12	Nymburk, hl.n. – Sadská – Hořátek – Poříčany
S 22	Lysá nad Labem – Milovice
S 29	Praha, Vysočany – P., hlavní nádraží – Praha, Vršovice - Strančice
S 41	Praha, Libeň – Rostoky u Prahy
S 80	Praha, Vršovice – Dobříš
R 3	Praha, Vršovice – P., hlavní nádraží – Praha, Vysočany – Všetaty
R 4	P.,Masarykovo nádraží – Kralupy nad Vltavou
R 5	P.,Masarykovo nádraží – Praha, Dejvice – Kladno

Zdroj: autor

Železniční doprava v PID je zajišťována výhradně akciovou společností České dráhy. Pokud se chce železnice v budoucnosti vyrovnat svým „S“ protějškům v západní Evropě, čeká ji ještě mnoho práce. Tou není myšlena pouze již zmíněná výstavba stanic a zastávek, ale i značné investice do vozového parku. Zatímco na elektrizovaných tratích je situace uspokojivá díky stále přibývajícím jednotkám řady 471, na lince S8 cestující vozí zastaralé a technicky i kvalitativně velmi nevyhovující dvounápravové motorové vozy řady 810 (respektive přívěsné vozy Btax), navíc nikoliv v taktovém jízdním řádu a bez plné integrace (cestující může tarif PID využít jen je-li držitelem časové jízdenky).

Obrázek 3 - Jednotka 471 ČD na lince S2



Zdroj: <<<http://www.zelpage.cz/fotogalerie/big/471122.jpg>>>

1.4.2 Metro a tramvaje v Praze

Městská kolejová doprava se na území Prahy rozšiřuje od roku 1875, kdy vyjela na trať první koněspřežná tramvaj. Od té doby prošla samozřejmým vývojem. Po kolejích – ač značně zastaralých a technicky velmi nekvalitních – se stále častěji „prohánějí“ moderní nízkopodlažní tramvaje a pražská podzemní dráha se vžitým jménem „metro“ překonala svou délkou padesátý kilometr (provoz byl zahájen 9.5.1974). Délka tramvajové sítě je 141,9 km a jezdí na ní 25 denních a 9 nočních linek, délka sítě metra je 59,099 km na třech oddělených linkách. Nejnovější tramvajovou tratí je úsek Laurová – Radlická v Praze 5 a tratí metra úsek Ládví – Letňany na lince C. V rámci tramvajové sítě jsou páteřní linky (popsané níže) v příložené tabulce označené žlutou barvou.

Tabulka 2 - Linky metra v Praze

A	Dejvická – Skalka – Depo Hostivař
B	Zličín – Černý Most
C	Háje – Ládví – Letňany
Na lince A úsek Skalka – Depo Hostivař a na lince C úsek Ládví – Letňany obsluhuje v prac dny pouze každý druhý vlak	

Zdroj: autor

Tabulka 3 - Linky denních tramvají v Praze

1	Petřiny – Spojovací	14	Vozovna Kobylisy – Sídl. Barrandov
2	Petřiny – Červený Vrch	15	Palmovka – Vypich
3	Lehovec – Sídliště Modřany	16	Nádr. Braník – Spojovací
4	Čechovo nám. – Kotlářka (– Sídl.Řepy)	17	Sídliště Ďáblice – Sídliště Modřany
5	Výstaviště – Olšanské hřbitovy	18	Vozovna Pankrác – Petřiny
6	Kotlářka – Kubánské náměstí	19	Lehovec – Nádraží Strašnice
7	Radlická – Ústřední dílny DP	20	Sídliště Barrandov – Divoká Šárka
8	Podbaba – Nádraží Vysočany	21	Národní třída – Sídliště Modřany
9	Sídliště Řepy – Spojovací	22	Bílá Hora – Nádraží Hostivař
10	Sídliště Řepy – Sídliště Ďáblice	23	číslo linky neobsazeno
11	Spořilov – Černokostelecká	24	Kubánské náměstí – Kobylisy
12	Palmovka – Sídliště Barrandov	25	Bílá Hora – Vozovna Kobylisy
13	Sídliště Barrandov – Smíchovské nádr.	26	Divoká Šárka – Nádraží Hostivař

Zdroj: autor

Jediným dopravcem na linkách tramvají a metra je Dopravní podnik hl.m.Prahy, a. s. Součástí Pražské integrované dopravy je také pozemní lanová dráha na Petřín.

Obrázek 4 - Tři generace pražských tramvají ve symčce Spojovací



Zdroj: <<www.strassenbahn-online.de>>

1.4.3 Autobusy v PID

Historie autobusové dopravy na území hlavního města má v paměti zaznamenány hned dva začátky provozu. První – neúspěšný – se váže k datu 7.3.1908. Tato první éra však skončila závažnou nehodou. Druhé zahájení, tentokrát již úspěšné a trvalé, následovalo 21.6.1925. Autobusy od té doby procházely svižným rozvojem, aby svého boomu dosáhly v době výstavby rozsáhlých sídelních komplexů. Někde je později nahrazují kapacitní metro a tramvaje, jinde ale doposud hrají roli jediného a zásadního systému MHD. S již uvedeným rozvojem IDS v okolí Prahy přichází na řadu nové linkové řady 300 a 400 a autobusy pod hlavičkou Pražské integrované dopravy mohou cestující využít i desítky kilometrů

od metropole. Původní úzkou skupinu dopravců (DP Praha, státní ČSAD) rozšířila dlouhá řada soukromých firem, mezi kterými díky Pražské integrované dopravě funguje zdravá a konstruktivní konkurence na principu výběrových řízení. Úlohou autobusů by měla být především návaznost na kapacitní kolejové systémy. I v případě autobusové dopravy je důležitá obnova vozového parku, která zejména u nejvýznamnějšího dopravce – Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s. – v posledních letech zažila významné zpomalení. Seznam dopravců je, vzhledem k obsáhlosti, uveden v příloze této diplomové práce.

Obrázek 5 - I řada soukromých dopravců zařazuje moderní nízkopodlažní vozidla



Zdroj: Spojbus, s. r. o.

1.4.4 Přívozy v PID

Relativně novou složkou Pražské integrované dopravy je pět linek přívozů, které značně zjednodušují městskou dopravu zejména v oblastech, kde mezi břehy řeky Vltavy schází most. Linky jsou označeny kombinací písmena „P“ a čísla. Na linkách P1 (Sedlec – Zámky), P2 (V Podbabě – Podhoří), P4 (Dětský ostrov – Národní divadlo/Hollar) a P5 (Císařská louka – Jiráskovo náměstí) je dopravcem První všeobecná člunovací společnost, s.r.o., na lince P3 (Lihovar – Dvorce – Žluté lázně) VITTUS GROUP, s.r.o.

Obrázek 6 - Pražský přívoz



Zdroj: Ropid

1.5 Síť parkovišť P+R

S postupným rozvojem linek, zejména kolejových systémů v rámci Pražské integrované dopravy, dochází i k rozvoji systému tzv. záchytných parkovišť, mezinárodně označovaných kombinací znaků P+R, odkazující na anglický výraz „park and ride“ – tedy „zaparkuj a jeď.“ Principem provozu těchto parkovišť je přimět osoby přijíždějící do Prahy osobním automobilem k jeho odstavení u terminálu, stanice nebo zastávky prostředků PID a pokračování do centra města těmito prostředky za výhodné jízdné. Snižuje se tak nejen počet automobilů parkujících ve středu města, ale i počet jízd těchto automobilů po příjezdových komunikacích do této oblasti. V současnosti patří do tohoto systému parkoviště Letňany, Skalka I, Skalka II, Zličín I, Zličín II, Nové Butovice, Opatov, Chodov, Ládví, Rajská zahrada, Černý Most I, Černý Most II, Palmovka, Radotín, Nádraží Holešovice, Běchovice a Depo Hostivař.

1.6 Tarif PID

Od roku 1996 se cestující přepravují s použitím přestupného tarifu. Jednoduché mechanické strojky na znehodnocení jízdenky, umožňující jen jednotlivou jízdu, byly nahrazeny moderními elektronickými označovači. Ty umožnily plnohodnotný nástup integrované dopravy do Prahy a okolí. Tarif vytvořený k zahájení nového systému byl přehledný a široké veřejnosti srozumitelný. Postupem času docházelo k nerovnoměrnému zvyšování cen jednak na území Prahy a jednak v jejím okolí. Tarif Pražské integrované dopravy tak byl postupně doplňován o nepřiliš srozumitelná opatření (pásmo P se začalo počítat jako dvě tarifní pásma, vzniklo „fiktivní“ pásmo „B“). Dnešní tarif PID tedy zahrnuje celkem 8 tarifních pásem, ve směru z Prahy v tomto pořadí: P, 0, B, 1, 2, 3, 4, 5. Zařazení stanic a zastávek do tarifních pásem je uvedeno v jízdních řádech. Jízdenky je možné v souladu s jejich platností používat ve všech systémech PID a mezi těmito systémy lze libovolně přestupovat. Veškeré druhy jízdenek a jejich platnost jsou uvedeny v příloze diplomové práce.

2. Principy fungování marketingu v dopravě

2.1 Trendy a specifika marketingu v soudobé veřejné dopravě

Hlavním znakem marketingu v oblasti služeb veřejné hromadné dopravy na území měst a v regionech je pojem **pozitivní motivace**. Veřejná doprava je typickým představitelem neziskového sektoru. Zatímco ve většině podnikatelských odvětví slouží marketing především k dosažení požadované míry zisku, marketing v této oblasti (zejména v relativně novém období vysokého stupně automobilizace) má zároveň za úkol korigovat individuální automobilismus ve prospěch systémů veřejné dopravy a díky tomu tak zlepšovat a zefektivňovat podmínky životního prostředí a podnikání v území. O konkrétních problémech hovoří ve svých přednáškách odborník z organizace Union Internationale des Transports Publics (UITP) Peter Scheidegger.

- **Městské oblasti se stále zvětšují a jejich hustota se snižuje** – ve vyspělých zemích vedl rostoucí životní standard k rozšiřování aglomerací a k vysoké závislosti na automobilu. Pokud se obyvatelé měst stěhují na předměstí, využívají častěji a na delší cesty automobil,
- **ekonomické důsledky kongescí** – denně dochází kvůli kongescím ke ztrátám mnoha pracovních hodin, obchod trpí problémy, zpožděním a vysokými náklady při dodávkách zboží. Stojící a téměř stojící automobily se zapnutým motorem produkují větší množství emisí, zhoršuje se kvalita života obyvatel v okolí přetížených komunikací,
- **automobilový provoz zabírá cenný městský prostor** – pro přepravu 50000 cestujících jedním směrem je třeba komunikace široká 175 metrů (využívaná výlučně osobními vozy), komunikace široká 35 m (využívaná výlučně autobusy) nebo 9 m široké kolejiště městské rychlodráhy,
- **parkující auta využívají neekonomickým způsobem cenný městský prostor** – zaměstnanci potřebují pro svou práci v kanceláři přibližně stejně prostoru jako je potřeba na zaparkování jejich automobilů, a sice zhruba 20 m². Na rozdíl od vozidel, která stojí celý den na parkovišti bez účelu, je pracovní den jejich majitelů produktivnější,
- **plýtvání nedostatkovým městským prostorem** – každý dopravní prostředek zabírá během jízdy i parkování po určitou dobu určitý prostor. Jízdu i parkování lze shrnout do měrné jednotky prostor x čas, vyjádřeno v m² x hodiny. Dopravním prostředkem s největší prostorovou náročností je osobní automobil. 75 osob lze přepravit buď šedesáti průměrně obsazenými osobními automobily nebo jedním jediným autobusem,

- **automobily plývají množstvím energie** – v žádném případě není z hlediska spotřeby energie efektivní přepravovat v průměru 1,2 – 1,4 osoby v osobním automobilu, který váží přes 1000 kg. Autobusy a tramvaje jsou z pohledu využití energie efektivnější a spotřebují na jednoho cestujícího 3x až 4x méně energie,
- **znečištění životního prostředí způsobené především provozem osobních vozů ničí kvalitu ovzduší ve městech** – v průmyslových zemích dosahují náklady spojené s likvidací následků znečištění 1 až 2% hrubého domácího produktu. Automobilový průmysl osobních i nákladních vozidel sice dosáhl technických pokroků co do omezení škodlivých emisí, přesto silniční doprava zůstává i nadále největším zdrojem znečišťování ovzduší v mnoha městských oblastech. Důvodem je stoupající počet vozidel a prodlužující se délka ujeté vzdálenosti,
- **hluk negativně ovlivňuje kvalitu života ve městech** – existují skryté náklady, které jdou k tíži zdraví a každodenního života občanů, kteří žijí v obcích s permanentně vysokou hladinou hluku. Dle zprávy Světové zdravotnické organizace (WHO) je více jak 30% Evropanů vystaveno hodnotám hluku, které ruší spánek a 5-15% všech občanů trpí vážnými poruchami spánku způsobenými hlukem,
- **při dopravních nehodách umírá v Evropě ročně 45000 lidí** – celkový počet osob usmrcených v Evropě každoročně při dopravních nehodách odpovídá počtu obětí malé války. V městských oblastech představují chodci a cyklisté téměř polovinu všech obětí. Ve městech s dobře rozvinutým systémem městské hromadné dopravy je počet obětí dopravních nehod poloviční oproti městům, kde jsou téměř všechny jízdy uskutečňovány osobními automobily.

Pozitivní motivace je založena na synergii řady faktorů přímo korespondujících s kvalitou služeb. Evropská města se proto snaží ve velké míře investovat do obnovy vozového parku a infrastruktury, zlepšovat podmínky pro průjezd dopravních prostředků křižovatkami, oddělovat koleje tramvají či pruhy autobusů od ostatní dopravy, zlepšovat dostupnost služeb i jejich bezbariérovost. Neopomínají se ani faktory jako přehlednost sítě, pravidelnost spojů v krátkém intervalu nebo velmi důležitá **informovanost** (dostupnost informací, snadnost orientace v informacích). Přitom je zásadní spolupráce organizátora integrovaného dopravního systému (IDS) s jednotlivými dopravci, aby si zvolené postupy – například ve zmíněné oblasti informační – neodporovaly a šly ke stejnému cíli. Ilustrativní může být v této souvislosti kampaň při rozvoji systému železničních linek „S,“ o němž informovaly jak České dráhy, a. s., tak i organizace Ropid.

2.1.1 Nabízená motivující služba – vozidla a infrastruktura

Při realizaci vyjmenovaných opatření, která jsou v mnohých případech dlouhodobá, je velmi důležité respektovat soudobé i očekávané trendy v oboru. Pokud dopravci vytváří zadání pro výběrová řízení na nová vozidla, měli by tak činit na základě předpokládaného rozvoje a koncepce celého integrovaného systému. Soudobé nároky na moderní městskou hromadnou dopravu jsou zcela jiné než před časem. Ukázkou je stále nejrozšířenější tramvaj v českých podmínkách – typ T3. Tato tramvaj vznikla v šedesátých letech, když jízdenka stála šedesát haléřů a vzhledem k velmi malému podílu individuálního automobilismu nebyla veřejná doprava vystavena takové konkurenci. Zatímco o téměř padesát let později je situace naprosto odlišná, tramvaj T3 je stále stejná. Po rekonstrukci má sice nové, pohodlnější, sedačky a digitální informační systém, koncepce vozu a dispozice jejího interiéru je ale zcela identická. Nová vozidla musí nabízet nesrovnatelně vyšší komfort a bezbariérovost. Pokud si města a kraje kladou za cíl pozitivně motivovat veřejnost k cestování hromadnou dopravou, nemohou to efektivně zvládnout s neadekvátním vozovým parkem. Automaticky předtopenému nebo předchlazenému modernímu automobilu nemůže konkurovat čtyřicet let starý dopravní prostředek, kde je nepříjemná zima nebo neúnosné horko a člověk cestující do zaměstnání či za zábavou stojí v „tlačnici.“ Tento nelehký úkol splní jen nízkopodlažní vozidla adekvátní soudobému stupni technického vývoje s vysokým podílem míst k sezení, vybavená účinnými agregáty pro zajištění tepelné pohody. Více než kdy dříve se do popředí dostává design, nové vozy musí zaujmout i lehce šokovat na první pohled. Výjimkou dnes nejsou ani případy vytvoření speciálního designu hlavně tramvajových vozidel pro konkrétní město s přihlédnutím k tamním tradicím i architektuře. Rovněž hlavně u tramvajů, respektive všech kolejových systémů, vyvstává další velmi důležité kritérium, a tím je stav infrastruktury. Málokde se tak úzce setkává obor marketingu a obor techniky jako ve styku kola a kolejnice. Ten je alfou i omegou bezpečnosti, pohodlí i vnitřního a vnějšího hluku při jízdě. U tramvajové trakce se trend nízkopodlažnosti promítl na konstrukci vozidel, jejíž zcela nové pojetí přenáší zásadní nároky i na kolejiště. Potřebný klidný chod vozidla zajistí infrastruktura na vozy nové konstrukce připravená. Je důležité, aby kolejové konstrukce unesly těžší vozy s přizpůsobeným jízdním obrysem kol. Stejně je v maximální možné míře vybavení přechodnicemi zabraňujícími dynamickým rázům v obloucích. Neklidná a hlučná jízda by efekt motivace z moderního vozidla záhy odstranila.

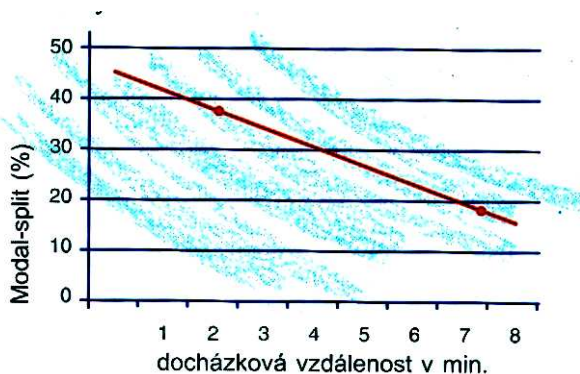
Obrázek 7 - Nové "lodní" tramvaje v Marseille zaujmou i dotváří prostředí svého města



Zdroj: Bombardier Transportation

V pojednání o infrastruktuře nelze zapomenout na zastávky a stanice. U těch se akcentuje bezbariérovost (použití nových technologií zjednodušujících jak příchod na zastávku/stanici tak nástup do vozidla), informační systémy (popsané dále), ale i časová dostupnost. Graf z údajů jednoho švýcarského města ukazuje, že počet jízd veřejnými prostředky se zdvojnásobí, pokud se docházková vzdálenost k nejbližší zastávce zkrátí ze sedmi na dvě minuty atd.

Obrázek 8 - Graf podílu veřejné dopravy v závislosti na docházkové vzdálenosti



Zdroj: UITP – Union internationale des Transports Publics

Zároveň u zastávek i vozidel by měla být samozřejmostí čistota.

2.1.2 Nabízená motivující služba – plynulost dopravy

Motivující organizace městské dopravy se vyznačuje přehledností a jednoduchostí. Častěji než k velkému počtu linek, jezdících v dlouhém intervalu, přistupuje k jednoduché síti linek jezdících v intervalech krátkých, s předem vyznačenými přestupními body se zajištěnou návazností spojů. Tento přístup ovšem opět přináší související nároky. Tím hlavním je preference vozidel na kolizních místech. U linek podzemních či plně segregovaných od individuální dopravy tak toto problémem není, ale u běžných tramvají a autobusů velmi zásadním. Spolehlivost nabídky (jízdní doba, jízdní řád) je jedním z nejdůležitějších faktorů motivace.

2.1.3 Nabízená motivující služba – doplňkové služby

Stále častěji přistupují dopravci v rámci IDS k nabídce více či méně pestré škály doplňkových služeb pro klienty.

- **Carsharing** – možnost použití zapůjčeného automobilu za výhodnou cenu například tam, kam se nelze dostat pomocí dopravního prostředku veřejné dopravy (nákup v obchodním centru apod.) Pro zajímavost je v současnosti na území Drážďan a přilehlých aglomerací umístěno 28 carsharingových stanic firmy Greenwheels poblíž zastávek veřejné dopravy. Pro zákazníky integrovaného systému VVO (Verkehrs Verbund Oberelbe) s předplatným se vybírá kauce snižená o 50% (100 místo 200 €) a měsíční příspěvek, který lze kompletně zúčtovat s měsíčními absolvovanými jízdami. Za to si lze kdykoliv zapůjčit na jedné ze zmíněných stanic Greenwheels malý osobní vůz nebo vůz kombi. Palivo, pojištění, daně a čištění jsou zahrnuty v ceně. Obzvláště výhodný je večerní tarif: mezi 20 a 8 hodinou stojí každé auto pouze 1 €/hod. (+ 0,15/ 0,18 € na kilometr),
- **asistent** – Některé systémy (v České republice k tomu dochází na území města Brna) nabízí službu asistenta při přepravě. Na základě telefonické objednávky je k dispozici doprovodná osoba občanům se sníženou pohyblivostí, nevidomým a jinak hendikepovaným. Pomůže jim nejen s nástupem do vozidla správné linky a správného směru, ale i s docházkou na zastávku a odchodem z ní. V neposlední řadě tyto občany informuje o změnách, ať již trvalých nebo dočasných,

- **přeprava jízdních kol** – Cyklistika patří stále častěji k životu měst. Dopravci se snaží za maximálně výhodných podmínek vyjít vstříc osobám, které potřebují jízdní kolo přepravit jejich prostředky. Z přeprav, které dříve znamenaly komplikovaná tarifní a smluvní opatření se stal významný prvek otevřené náruče veřejné dopravy,
- **úschovny** – možnost cestujících uschovat si více či méně objemné předměty například v terminálech veřejné dopravy. V současnosti spíše výsada železnice.

2.1.4 Tarif IDS

Tarifní a odbavovací systém v rámci integrované dopravy by měl klást důraz na jednoduchost, přehlednost a jednotnost. Všichni zúčastnění dopravci by měli využívat stejných odbavovacích systémů, ve kterých by měly být použitelné stejné typy jízdenek. IDS, který jednotlivým druhům či dopravcům přisuzuje výjimky a specifika, ztrácí přínos a složitost z těchto výjimek a specifík plynoucí může cestující odrazovat. Cestující vybírá spojení a linku integrovaného systému, nikoliv konkrétního dopravce a složité tarifní podmínky.

Samotná nabízená škála jízdenek pro oblast města i regionu by měla být pestrá a pro cestující motivující s různými požadavky od krátkodobých po dlouhodobé, od jízdenek pro jednotlivce až po jízdenky pro rodiny. Rozdělení cen podle vzdáleností je pak řešeno pásmově (např. Pražská integrovaná doprava) nebo zónově (např. Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje).

2.1.5 Corporate integrované dopravy

Z více premis uvedených v předchozích odstavcích plyne požadavek jednotnosti. Neméně to platí u jednotného corporate. Z praktického hlediska se jedná zejména o orientační systémy, plynule navazující na systémy informační. Dopravci participující na IDS by měli využívat jednotného způsobu označování vozidel, linek, směru jízdy i průběhu trasy. Tyto by měly být pevně určené koordinátorem systému a zároveň jím kontrolovány. Firemní identita každého z dopravců je pak zachována například v nátěrech vozidel nebo stejnokrojích zaměstnanců. Vozidla bývají navíc pro zvýraznění příslušnosti k IDS minimálně z vnějšku rovněž označena logem systému, pod který spadají.

Z pohledu tohoto oboru je důležité i označování zastávek, orientačních tabulí a informačních center nejen logem IDS, ale jednotnými piktogramy dopravních subsystémů (Bus, Tram, Metro - resp. podzemní či nadzemní rychlodráha, vlaky „S“ atd.), jednotná grafika včetně fontu písma pro informační materiály a způsob jejich zveřejňování...

2.1.6 Propagace veřejné dopravy

Propagace je stěžejní součástí marketingu. Platí to právě i v oblasti veřejné dopravy. „Propagace je jedním ze čtyř hlavních marketingových nástrojů. Jejím smyslem je zviditelnovat a nabízet výrobky nebo služby zákazníkům. Propagace může být ve vztahu s cílovým zákazníkem následujícími způsoby:

- buď je spojena s podáním informací (působení propagace > informace > zákazník)
- nebo je pouze reklamou na produkt či službu (působení propagace > reklama > zákazník)
- nebo zákazníkovi pomáhá najít požadované informace (působení propagace > zákazník > informace).

Informace - Jednou z mnoha definic pojmu informace je:

- zpráva, která zvyšuje znalosti příjemce, pomáhá snižovat vnímanou neuspořádanost systému.

Informace ve veřejné dopravě mají sloužit k rozpoznání systému zákazníkem a jeho orientaci v něm. Důležité je vyvarovat se dezinformací, které mají přesně opačný účinek. Informace by měly být zákazníkovi k dispozici nejen před cestou, ale také při cestě i po jejím skončení. Propagace pomáhá podávat informace zákazníkům srozumitelným a poutavým způsobem.

Reklama - Reklama je jednou z forem propagace, v níž se využívají nejrůznější prostředky k hromadné nabídce zboží nebo služeb a k podchycení pozornosti a vyvolání zájmu zákazníka. Reklama se také liší působením na člověka (podprahová, nadprahová). Nemělo by ale docházet k jejímu zneužití (tzv. klamavá reklama). Reklama ve veřejné dopravě má dvě podoby. Reklama dopravní, propagující služby veřejné dopravy a reklama ostatní, která využívá veřejnou dopravu pouze jako působiště na zákazníky. Nedopravní reklama je veřejností obecně přijímána spíše negativně, nicméně umožňuje vydělat nemalé peníze dopravním společnostem, které by je jinak musely získat přímo od cestujících. V případě reklamy na výrobky automobilového průmyslu na prostředcích veřejné dopravy je otázkou, utrží-li dopravce z této reklamy více peněz, než nakonec ztratí odlivem cestujících, kteří si následně koupí automobil. Výhodou veřejné dopravy pro reklamu je, že na mnoha místech je

reklama vítaná (díky povaze cestování veřejnou dopravou). Reklama, podporující veřejnou dopravu, by měla mít tyto **základní vlastnosti**:

- pravdivá
- nevtíravá
- poutavá

Zákazník - Cílovým zákazníkem pro propagaci veřejné dopravy je hlavně její uživatel, tedy cestující. Další cílovou skupinou je potenciální cestující (automobilista, chodec, mládež). Lze říci, že zvláštní cílovou skupinou je i veřejnost jako celek, neboť veřejná doprava je především veřejným, obecně prospěšným, zájmem.

Vlastnosti propagace veřejné hromadné dopravy (VHD) - Ideální dopravní propagace by měla být spojena s dopravními informacemi, tedy pomáhat zákazníkům podat informace ve srozumitelnější a atraktivnější formě. Měla by umět zaujmout pozornost a také pobavit – během cestování nebo při čekání na spoj. Přitom by měla vychovávat cestující a budovat dobrou pověst veřejné dopravy, čili přilákat nové cestující a utvrdit ty stávající ve správnosti používání veřejné dopravy.

Základní vlastnosti propagace VHD lze tedy shrnout takto:

- poutavá
- informativní
- srozumitelná
- aktuální
- pravdivá“ [3]

2.2 Marketing a komunikace změn v dopravě

Dočasné či trvalé změny v linkovém vedení a jízdních řádech, v koncepci dopravní obsluhy a v tarifu patří k nejčastějším případům komunikace dopravního systému a cestujících. Přičemž se nejedná jen o případy sdělení informace o změně, ale i posouzení odezvy cestujících na tuto změnu, případně zjištění názorů cestujících ještě před vlastním uskutečněním změny, zejména u změn dlouhodobých. Cestující veřejnost je podstatou existence veřejné dopravy, osoba nastoupivší do dopravního prostředku se stává klientem. Úspěšnou může být jen ta firma, se kterou jsou spokojeni její zákazníci. Není správné utěšovat se slovy o sociálním významu veřejné dopravy a vědomím, že cestující bez osobního automobilu nemají jinou volbu než právě veřejnou dopravu. Nejde totiž o udržení minimálního podílu k individuální automobilové osobní dopravě, ale o udržení či dokonce

zlepšení podílu konkurenčního. Služby veřejné dopravy musí motivovat i ty osoby, pro něž není nutností, ale alternativou. Orientace na zákazníka je tak v plném rozsahu platná i zde.

Sebelepší komunikace se zákazníky se však neobejde bez možnosti nabídnout kvalitní služby shrnuté v kapitole 2.1. Rozvoj systému komunikace s rozvojem nabídky kvalitních služeb proto tvoří ucelenou problematiku, existují společně, nikoliv jen vedle sebe.

Podání informací musí být ve všech případech voleno tak, aby bylo pochopitelné širokou – z významně větší části neodbornou – veřejností. Mělo by tak využívat co nejjednoduššího jazyka bez přehnaného množství odborných výrazů z praxe dopravního plánování a provozu. Jejich pochopení se zdá tristní dopravním odborníkům, nikoliv neprofesionální klientele. A úkolem marketingových útvarů je klientský přístup.

2.2.1 Informace a informační nástroje v MHD

„Mezi základní vlastnosti informací, na které se především klade důraz, patří:

- úplnost
- aktuálnost (např. MHD v Praze, kde je 56 hodinové přechodné období na výměnu informace před a po změně existujícího stavu),
- srozumitelnost a viditelné umístění periferních zařízení (např. informační panel),
- oficiální a jednotný design (důležité z hlediska identity podniku i pro jednoznačné odlišení od reklamních panelů),
- profesionálně podaná informace (zaměstnanci: vystupování, jazykové znalosti, odborná úroveň).

Informace (nejen) pro cestující lze dělit z několika hledisek:

- podle doby (potřeby) získání informace: před jízdou, při jízdě, po jízdě (níže v textu popsáno),
- podle obsahu informace: informace o dopravní síti, o spojení mezi požadovanými místy o tarifních a přepravních podmínkách, o průběhu jízdy a mimořádnostech, o ostatních službách a mnohé další,
- podle formy podávané informace - akustické (hlasy nebo zvuky na elektronické bázi)
 - vizuální (monitor PC, internet, SW; digitální informační panely; mobilní telefony, SMS, WAP; tištěné listy a brožury, tištěné jízdní řády, statické informační panely atd.)

- podle místa získání informace: zastávky a stanice veřejné dopravy, vozidla veřejné dopravy, internet, ostatní místa (informační centrum aj.),
- podle proměnlivosti v čase: statické nebo dynamické.

Aby cestující i potenciální klienti na první pohled rozpoznali, kdo zabezpečuje přepravní potřeby cestujících ve městě hromadnou dopravou, musí být věnována nejvyšší pozornost i budování image dopravního podniku.

Patří sem:

- dobře zapamatovatelné logo,
- jednotná barevná úprava čekáren, zastávek i vozidel,
- informační sítě a informační prostředky,
- řádné chování vůči klientům, přesnost, důslednost, ochota, poradenská činnost a mnoho dalších.

Samostatnou kapitolou jsou informační centra. Informační centrum nabízí informace o veřejné dopravě, prodej jízdních dokladů, vyhledání spojení včetně výtisku, prodej jízdních řádů v knižní či elektronické podobě, výdej materiálů o MHD, prodej parkovacích karet, služby v kulturní i turistické sféře, prodej propagačních materiálů, další služby a informace.

Zajímavostí z praxe je zjednodušení informací o systému MHD města Dingolfing. Zde mají vozidla provozovaná vždy na konkrétní lince stejnou barvu jako má linka ve schématu sítě. Kromě toho je zde k dispozici vozidlo bílé barvy s barevnými pruhy všech linek, které je nasazováno v případě poruchy, servisu apod. kmenových vozidel (cestující tak snadno pozná, o kterou linku se jedná, nebo že je nasazeno mimořádně náhradní vozidlo).

Přepravní informace (5 skupin informační potřeby) - Pokud by se mělo shrnout a doplnit výše uvedené, lze získat pět skupin tzv. informační potřeby:

1. Všeobecné základní informace – základní informace o nabídce MHD (plán města s plánem sítě linek, možnosti spojení MHD, jízdní doby, tarif, služby apod.); měly by být k dispozici pro všechny domácnosti, pracoviště, vzdělávací střediska a školy, stejně jako v dalších místech v závislosti na potřebách daného města. Velký důraz je kladen i na srozumitelnost a jednotnost.

2. Osobní základní informace – nabídka MHD vztažená vždy na jednu ze zastávek MHD. Může se zde jednat o elektronický jízdní řád (stojan s dotykovou obrazovkou), detailní informace, brožury s linkovými nebo zastávkovými jízdními řády, přehled o spojení, vývěsné jízdní řády zastávek a další specifické informace.
3. Informace před začátkem jízdy – informace o vhodných linkách a tratích pro přepravu, jízdních dobách, tarifu, síti linek, jízdních řádech, spojení apod. Informace lze získat pomocí příslušného software, telefonického dotazu na informační centrum, komunikaci elektronickou cestou (e-mail, internet, WAP, SMS) apod.
4. Informace během jízdy – směrovky na zastávkách MHD, vývěsné jízdní řády, tarifní a informační vývěsky na zastávkách, popř. informace o mimořádnostech v dopravě, vnější a vnitřní informační nástroje vozidel (hlásič zastávek, informační panely o směru jízdy a následujících zastávkách, přehled o směrování linek s vyznačením možných přestupů, síť linek, informační vývěsky apod.), informace o pomoci během přepravy ze strany provozních zaměstnanců.
5. Informace po skončení cesty – plánky okolí zastávek, nabídka přepravních možností pro zpáteční přepravu, informace o možnosti reklamace, stížnosti, ztráty a nálezy).

Informační nástroje pro zvláštní skupiny cestujících – Pro zvláštní skupiny cestujících se používají například následující informační nástroje:

- pohybově handicapovaní – on-line nebo off-line informace o provozu speciálních vozidel, informace o bezbariérovém přístupu, naváděcí systém k výtahům apod. (důležité je taktéž vhodné umístění těchto informačních zařízení),
- sluchově handicapovaní – důraz na doplnění akustických informací informacemi vizuálními (například doplnění informačních panelů o průběhu jízdy, vizuální informace o otvírání či zavírání dveří apod.),
- zrakově handicapovaní – hlásiče příjíždějících vozidel (Využití speciální slepecké hole pro komunikaci s procesorem ve vozidle), dotykové informační panely s akustickým výstupem, pro slabozraké důraz na čitelnost, naváděcí linie či prvky, speciální informační stojany, informace v Braillově písmu na označnicích atd.,

- dopravně handicapovaní (s kočárky, více zavazadly apod.) – informace o provozu nízkopodlažních vozidel,
- jazykově handicapovaní (cizinci) – jazykové mutace informačních výstupů (vizuálních a akustických), využívání srozumitelných symbolů (piktogramů).“ [4]

V následujících odstavcích jsou shrnuty údaje a příklady s vazbou na informační nástroje pro cestující u jednotlivých subsystémů veřejné dopravy.

Autobusový a tramvajový subsystém - „informační nástroje se zde dají rozdělit do dvou skupin podle místa uplatnění (výskytu), a to zastávky a stanice MHD (resp. terminály) či vozidla MHD.

Zastávky (terminály) MHD: Základem jsou zde vlastní zastávkové sloupky, kde se kromě normou upravených náležitostí (dopravní značka, tabule nebo skříň s vylepenými jízdními řády, název zastávky, čísla linek se směrovými šipkami) může v praxi objevit i schéma tras linek, štítek s informacemi pro nevidomé či jiné.

Dále se zde cestující může setkat s informačními vitrínami, které se umísťují buď v zastávkových přístřešcích nebo mohou být zejména v přestupních bodech situovány samostatně. Tyto informační vitríny většinou obsahují některé z těchto náležitostí: úvodní informace o VHD, tarifní podmínky ve VHD a informace o tarifních zónách, schéma sítě linek (i noční provoz), orientační plán přestupního uzlu (kde se cestující nachází), seznam všech zastávek VHD s čísly linek (jejichž spoje tyto zastávky obsluhují), informace o střediscích dopravních informací, nasměrování na nejbližší místa s možností zakoupení jízdních dokladů, kontakty na vybraná oddělení dopravce (stížnosti, ztráty a nálezy apod.), registr ulic města a nejbližších zastávek VHD (s čísly linek, jejichž spoje tyto zastávky obsluhují), registr významných bodů (úřady, školství, kultura, sport apod.) a nejbližších zastávek VHD (s čísly linek, jejichž spoje tyto zastávky obsluhují), garantovaná bezbariérovost vozidel (seznam těchto spojů linek), seznam zrychlených linek nebo spojů, odjezdy spojů ze zastávky/terminálu (časový sled odjezdů spojů – nelze použít z důvodů obsáhlosti pro velká města), vlastní jízdny řády linek MHD (obsluhujících tuto zastávku/terminál), informace o nočním provozu VHD, informace pro postižené, změny v provozu, výluky a mimořádnosti, výňatek ze smluvních přepravních podmínek (klíčové body, cestující si pravděpodobně nebude pročítat plné znění), smluvní přepravní podmínky v plném znění, vzory jízdních dokladů, informace o čipových kartách (pokud jsou zavedeny), další informace a specifika (+nabídka dalších služeb dopravního podniku).

Dále se cestující může setkat i s dalšími informačními nástroji, jako jsou informační stojany či kiosky s dotykovou obrazovkou apod.

Vozidla MHD – v tomto případě jde zejména o prvky uvnitř vozidla, vně vozidla a zařízení pro akustickou informaci.

Informační nástroje pro vnější informaci jsou ve vztahu k vozidlu s orientací čelní, zadní a boční (popř. pouze některé z nich), přičemž se jedná o osvětlené statické informační tabulky nebo elektronické informační panely (číslo linky a směr jízdy, popř. i mezilehlé zastávky). Vně vozidla mohou být i elektronické akustické prvky k využití pro zrakově postižené cestující.

Uvnitř vozidla se mohou objevit elektronické informační panely (informace o čísle linky, směru jízdy a následujících zastávkách + další informace), statické informační panely (číslo linky a směr jízdy), informace o mimořádnostech či jiné dopravně přepravní informace (často na informačních tabulích, pevně připevněných na stěnu vozidla), zobrazovač času a pásma, piktogramy apod.

Mezi zařízení pro akustickou informaci se kromě prvku určeného k využití zrakově postiženým cestujícím může uvést především vozový rozhlas. Slouží pro informaci cestujících s využitím připravených akustických hlášení, dále potom umožňuje hlasový vstup řidiče či dokonce v některých případech i dispečera (pro informaci o mimořádnostech, operativních či plánovaných změnách).

Subsystém podzemní dráhy a městských rychlodrah: Zde se většinou opakuje situace z předchozího odstavce. Přesto lze v tomto případě nalézt další informační nástroje. Účelem informačního systému v tomto případě je především zajištění správné orientace v prostorách pro cestující. Z hlediska dopravce pak slouží k rozřazování přepravních proudů cestujících, zejména na nástupištích a u eskalátorů (kde je největší pravděpodobnost úrazu). Zabraňuje kumulaci osob na malém prostoru a zrychluje odbavení. Třetím atributem je pak podávání doplňkových informací (upozornění, příkazy, dopravní informace, mapy okolí stanice a další). Například v pražském metru je kladen důraz i na barevné rozlišení tras metra: A – zelená, B – žlutá, C – červená a (výhledově) D – modrá.

Informace umístěné mimo vozidla: V podchodech se umísťují informační tabulky o přístupu do systému a naopak informace o jednotlivých směrech výstupu, vše doplněno o příslušné piktogramy. Ve vestibulech jsou to především informační vitríny (mapa města s linkami MHD, tarif, informace o změnách apod.), odbavovací čáry, vymezení přepravních prostorů, různé piktogramy a další prvky.

Analogické prvky jako ve vestibulech se objevují i na nástupištích.

Mezi další informační prvky na nástupištích samozřejmě patří i staniční rozhlas k oznamování změn v MHD, význam zde mají informace i v cizích jazycích, bezpečnostní hlášení a možnost hlášení z dispečinku. V praxi se lze setkat i s mnoha dalšími prvky, jako je znázornění trati se stanicemi, směry konečných stanic, názvy stanic, směrové šipky a mnohé jiné.

Informace ve vozidlech: Informační nástroje pro vnější orientaci (o směru jízdy) se využívají v čele soupravy, u městských rychlodrah případně i na jejím boku.

Dále sem patří schéma tratí podzemní dráhy či rychlodrah umístěné buď nade dveřmi, nebo na zvláštním panelu na stěně vozu. Nesmí se zapomenout ani na vlakový rozhlas či informační panely (informace o následující nebo konečné zastávce, výstup dveřmi na opačné straně apod.)

Další informační nástroje pro cestující: Mezi další informační nástroje pro cestující je možno zařadit:

- tištěné informační materiály a brožury – například v pražské MHD je možno využít knižní jízdní řády, průvodce MHD, mapu města se sítí MHD, schéma sítě MHD, noční jízdní řády a síť noční dopravy, informace pro zahraniční návštěvníky, letáky o nových linkách nebo výlukách apod.;
- veřejné sdělovací prostředky – poskytování informací cestujícím s využitím oficiálních zpráv dopravce, vyhrazené prostory pro informování v denících (např. deník Metro);
- informační nástroje pro parkoviště (běžná, podzemní, park and ride) – informace o obsazenosti parkovacích míst;
- off-line software – informace o dopravním spojení nejen v rámci jednoho dopravního subsystému (optimální spojení, přímé spojení, odjezdy a příjezdy, zastávkové jízdní řády, detailní informace o spoji apod.);
- mobilní telefon – použití WAP prezentací dopravního podniku či informování o spojení pomocí SMS zpráv;
- internetové prezentace o MHD – tomuto je věnována následující podkapitola.

Internetové prezentace dopravních podniků – V dnešní době se nezanedbatelná část občanů neobejde bez informací získaných pomocí internetu. Výjimkou v tomto případě není samozřejmě ani systém hromadné dopravy, přičemž úroveň internetových prezentací pro jednotlivé systémy bývá často velmi odlišná. Je možné setkat se s různými součástmi

(s různou náplní) těchto prezentací (důraz na interaktivnost stránek). Důležitým hlediskem je rovněž počet cizojazyčných mutací stránek či přístupnost zrakově postiženým (tzv. blind friendly web).

U běžného cestování v rámci MHD se nabízí v rámci oficiálních (v některých případech i neoficiálních, protože někdy oficiální prezentace chybí nebo jsou nedostatečné) prezentací systémů následující struktura informací, či přesněji odkazů na ně:

1. Obecné informace – data a fakta, kontaktní informace,
2. dopravně-přepravní informace: základní informace o systému, schéma linkového vedení (lépe taktéž i interaktivní mapa), přehled stanic a zastávek, zastávkové jízdní řády nebo (také) linkové či souhrnné jízdní řády, vyhledávání spojení, informace o navazujících systémech (park + ride, bike + ride, kiss + ride apod.), informace o přestupních uzlech, návaznosti na veřejnou dopravu, specifika nočního provozu, informace pro postižené, informace o střediscích dopravních informací, další formy / zdroje informací (telefon, e-mail, internetové adresy, WAP, SMS),
3. tarifní informace: přepravní tarif a informace o tarifních zónách (+hraniční zastávky mezi zónami), úplné smluvní přepravní podmínky (lépe taktéž i jejich výtah), informace o bezplatné přepravě, doporučení pro jednotlivé skupiny cestujících (pravidelní cestující, žáci, důchodci atd.), informace o přepravní kontrole a přírážkách + pravomoci revizorů, místa s prodejem jízdních dokladů, informace o druzích (vzorech) jízdenek a příklady jejich používání, popř. informace o systému odbavovacích platebních (čipových) karet,
4. informace o změnách a mimořádnostech: mimořádné situace v dopravě dlouhodobého charakteru, mimořádné situace v dopravě krátkodobého charakteru, aktuální informace ze systému, plánované změny v budoucnu,
5. „dobře míněné rady“ pro cestující: tipy na cestování po městě s využitím MHD (pro návštěvníky města), plány zastávek a jejich okolí, pomoc, postup při reklamaci, důležité body ve městě (úřady, školy, lékaři...) a nejbližší zastávky, ulice a nejbližší zastávky, informace o ztrátách a nálezech,
6. další informace a zajímavosti: historický vývoj MHD ve městě, fotogalerie, zajímavosti, odborné periodikum vydávané dopravcem, fanclub MHD, propagační akce a zvláštní jízdy, soutěže, zábava (např. pexeso či puzzle s motivy z MHD, propagační předměty, prodej propagačních materiálů),

7. informace obecného charakteru: volná pracovní místa, nabídky dalších služeb (autoopravna, pneuservis, myčka, reklama na vozidlech apod.), ostatní informace (tiskové zprávy, články v tisku o veřejné dopravě atd.),
8. nezařazené: důležité internetové odkazy (státní správa a samospráva, informace o kultuře apod.), ankety a kvízy, FAQ (časté otázky a odpovědi), názory cestujících (diskusní fórum), ostatní náležitosti internetových stránek (mapa stránek, hledání na stránkách, aktualizace stránek, možnost zasílání novinek na e-mail apod.).

Informační minimum u internetových prezentací: Je zřejmé, že výše uvedený výčet různých odkazů nebývá aplikován beze zbytku ani u největších dopravních podniků, přesto se zvětšujícím se městem (a tím potažmo i dopravním podnikem) roste rozsah příslušných internetových prezentací.

V každém případě by ale mělo být dodrženo alespoň tzv. informační minimum prezentací u jakýchkoliv systémů veřejné dopravy – uvažuje se samozřejmě o situaci, že každý takový systém by měl být prezentován i na internetu jako moderním komunikačním nástroji.

U prezentací by proto měly být uvedeny minimálně tyto informace:

- základní informace o provozovateli MHD a kontakt,
- základní informace o systému,
- schéma linkového vedení,
- jízdní řády
- přepravní tarif a informace o tarifních zónách,
- úplné přepravní podmínky,
- aktuální informace a mimořádnosti v dopravě.

Ovšem v tomto případě je cestující o dostatek informací ochuzen a toto vnímá jako částečný nezájem ze strany dopravce o jeho přepravu a zvyšování kvality přepravních služeb obecně.“

[4]

2.2.2 Nabízená motivující služba – novodobé informační systémy

Nejen o možnostech přestupů, ale i o celé řadě dalších aspektů dopravy, např. výlukách či trvalých změnách linek či tarifu, dovedou nově zaváděné vnitřní informační systémy podat přehlednou formou vyčerpávající informace. Zpravidla se jedná o LCD obrazovku, ve které jsou patřičné informace podle aktuální polohy zobrazovány. Někteří

doprovází i sdělení o přítomnosti nemocnic, fakult a rektorátů univerzit, divadel a podobně, to vše i na starších diodových informačních transparentech. Výše zmíněná LCD obrazovka je často spojena s druhou, která zobrazuje reklamní bloky a tím tak zajišťuje provozovateli další příjmy. Druhou obrazovku pak lze využít například i k informacím místních správ a jiných organizací.

Důležité je pak i zmínění vnějších informačních systémů na zastávkách. I zde jsou spolu s technickým rozvojem nepřeberné možnosti – nejčastěji se jedná o informaci o čísle linky, směru jízdy (zásadní body trasy a konečná zastávka) a minutového údaje o zbývajícím čase do příjezdu spoje. Často je připojena piktogramová informace o délce soupravy nebo o mimořádnostech v dopravě. Důležité zastávky by dále měly být vybaveny moderními informačními stojany s dotykovým displejem (vyhledání spojení) a komunikátorem (hlasové spojení s infocentrem). V Praze jsou již dnes ve velkém množství rozšířené projektořy ve stanicích metra. Ty na stěnu u kolejiště promítají nejen reklamy a informace hlavního města, počasí, případně zprávy, ale i důležité informace o městské dopravě. Nikde pak neztrácí na významu klasické papírové letáky, nestačí už ale jen graficky strohé sdělení. Jejich grafické řešení musí být atraktivní v souladu s používanou identitou dopravního systému.

Samostatnou a velmi důležitou kapitolu tvoří internet. Umožňuje spolu s telefonickými službami zákazníkovi zjistit všechny požadované informace v pohodlí domova. Opětovně se zde vyskytuje nutný požadavek na přehlednost, jakož i úplnost informací v duchu jednotné systémové image.

Obrázek 9 - Informační systém v moderní tramvaji (Dresdner Verkehrsbetriebe AG)



Zdroj: <<<http://mhd.zastavka.net/fd-svet/dd2.phtml>>>

3. Analýza současné úrovně propagace zásadních změn a záměrů v PID

V předchozí kapitole byly nastíněny obecné trendy ve veřejné dopravě ve městě a regionu, korespondující se současným stupněm tohoto oboru ve vyspělých zemích. Ačkoliv, jak bylo rovněž napsáno, marketing informací o změnách a strategických záměrech v rámci IDS nerozlučně souvisí i s doprovodnou kvalitou nabízenou cestujícím ve formě stavu vozidel, infrastruktury a dalších oblastí. Zejména v oblasti infrastruktury a vozidel však má pražský dopravní systém největší nedostatky ve vztahu k oněm nastíněným trendům. To platí hlavně v oblasti dlouhodobě značně podfinancované tramvajové dopravy. Mnohé tramvajové tratě na pokraji provozuschopnosti, umožňující pojíždění jen velmi nízkými rychlostmi za současného odrazujícího hluku, jsou na konci prvního desetiletí 21. století smutným, ale charakteristickým znakem tohoto druhu dopravy v Praze. Investice do systému jsou proto zásadním a neopomenutelným úkolem příštích let, má-li být PID pro cestující s rostoucími nároky atraktivní. Následující kapitola se však již hlubší analýze stavu pražské dopravy nevěnuje, a to právě vzhledem k zaměření diplomové práce na informace o změnách a strategických záměrech. Úroveň služeb dominantního dopravce PID ostatně autor již analyzoval v bakalářské práci „Kvalita služeb Dopravního podniku hl.m. Prahy, a. s.“ v roce 2007, na kterou lze v této souvislosti odkázat.

3.1 Charakter změn a záměrů

Změny, o kterých dopravci i koordinátor IDS informují své klienty, jsou různé svým dopadem na funkčnost systému. Rozdělit je pro potřeby analýzy lze do následujících skupin:

- **krátkodobé výluky** – výluka v časovém rozsahu zpravidla do 72 hodin, mnohdy i pouze v jednom směru,
- **dlouhodobé výluky** – výluka v časovém rozsahu nad 72 hodin,
- **dočasné změny z jiných důvodů** – např. konání sportovních a kulturních akcí, kongresů apod.,
- **trvalé změny menšího rozsahu** – částečná úprava tras linek nebo spojů spíše v jednotlivých případech,
- **významné trvalé změny** – hluboká koncepční změna linkového vedení nebo pojetí systému obsluhy území apod.

- **změny tarifního systému** – částečná nebo hlubší změna v tarifním a odbavovacím systému.
- **jiné změny** – například úprava usměrněného nástupu cestujících v příměstských linkách autobusů nebo omezení dopravy ve specifickém období (Vánoční provoz) atd.

3.2 Současná úroveň propagace jednotlivých typů změn

3.2.1 Krátkodobé výluky

Cestující jsou informováni o krátkodobých změnách v Pražské integrované dopravě na zastávkách v místě na zastávkovém sloupku určeném pro takové informace. Grafická podoba je nepoměrně jednodušší než u výluk dlouhodobých nebo trvalých změn. Zmíněné informace na zastávky a stanice vyvěšují zpravidla dopravci (resp. ve spolupráci se správcem infrastruktury u železnice). Ti většinou využívají svůj grafický styl. O krátkodobých výlukách na svých linkách dále informují dopravci (zejména DP hl. m. Prahy, a. s. a České dráhy, a. s.) na svých internetových stránkách. Nejčastějším případem jsou jednoduché údržby kolejového svršku nebo trakčního vedení. Krátkodobé výluky neznamenají nutnost převěšování jízdních řádů a označnicků zastávek.

Obrázek 10 - Informace o krátkodobé výluce na webu DP

The screenshot shows the website of the Prague Transport Authority (DPP). The main header includes the logo and name 'Dopravní podnik hlavního města Prahy'. Navigation tabs include 'Aktuality', 'Pražská doprava', 'Jízdné', 'Služby', 'Užitečné', 'Zábava a volný čas', 'O nás', and 'Kontakty'. The main content area features a red headline: 'Dvorce–Sídliště Modřany: přerušeni provozu tramvají (linky 3,16,17, 21)'. Below the headline, it states: 'V sobotu dne 25.4.2009 od 7:00 hodin do 12:00 hodin bude z důvodu opravy tramvajové trati přerušen oběma směry provoz v úseku Dvorce – Sídliště Modřany.' It lists: '• Linky 3, 16 a 17 budou ukončeny v obřatišti Dvorce.' and '• Linka 21 zahájí provoz po ukončení výluky.' A section titled 'Náhradní doprava' states: 'Ve vyloučeném úseku bude náhradní autobusová doprava X-3.' On the right side, there are three promotional banners: 'Elektronická jízdenka', 'e-shop', and 'SMS jízdenka'.

Zdroj: <<<http://www.dpp.cz/vsechna-omezeni-dopravy/>>>

V této podkapitole je na místě zastavit se u informování o výlukách na železničních stanicích. Informace zde uveřejňují České dráhy a. s. a Správa železniční dopravní cesty, s. o. (SŽDC) v evropském kontextu oblíbeným způsobem – pomocí maskota. Tímto maskotem je

v našem případě pracovitý mravenec, který se s úsměvem ve tváři věnuje práci na kolejích. Vedle jeho obrázku už je pak vysvětleno výlukové opatření.

Obrázek 11 - Maskot výlukových informací na železnici



Zdroj: České dráhy, a. s.

3.2.2 Dlouhodobé výluky

Výluka se značným dopadem do linkového vedení, resp. do fungování systému veřejné dopravy již vyžaduje širší zveřejnění. Mnohé výluky (způsobené například investiční výstavbou) mohou ovlivnit zaběhlé podmínky i v řádu let, v zásadě se důraz na jejich publicitu rovná trvalé změně linkového vedení. Dopravci přistupují k vyvěšení úprav linkového vedení a provozních parametrů nejen na zastávkových sloupcích dotčených linek, ale i ve vozidlech, ve vitrínách zastávkových přístřešků a samozřejmě na internetu. Zde se patřičné informace objeví i na webu společnosti Ropid. Všechny textové materiály bývají doplněny přehlednou mapkou nebo schématem dotčené oblasti se zakreslením pozměněného linkového vedení. V rámci stanic metra, zastávek a vozů tramvají a autobusů na území hlavního města Prahy jde nejčastěji o letáky s jednotným vizuálním stylem DP Praha, a. s., v případě železničních stanic o již popsany vizuální styl Českých drah a SŽDC pro výluky. Přímo ve vlacích ČD pak informace o výlukových opatření chybí, právě jako i v případě vlaků metra. Okrajově se lze setkat (zejména u autobusů soukromých dopravců mimo hlavní město) s vlastními informačními materiály těchto firem. Tam ale jde o informace bez jakýchkoliv grafických úprav a jednotného stylu. Dále se často lze setkat i s letáky vydanými přímo organizací Ropid.

Obrázek 12 - Leták vydaný organizací Ropid



Zdroj: Ropid

Na zastávkách bývají vyvěšeny i změněné jízdní řády. Pro zvýraznění výluky jsou v těchto případech ve žluté barvě doplněny emblémem výluky v podobě „objízdne“ šipky.

Akustická informační zařízení jsou nastavena tak, aby byly hlášeny nejen zastávky na výlukové trase, ale i popis odklonu v bodech, kde se setkává běžná trasa s výlukovou, případně i jinde kde to je logické z přestupních důvodů. V neposlední řadě je důležité zmínit zpravodajský tisk, regionální vysílání celostátních stanic televize a rozhlasu, respektive regionální stanice těchto médií. Jako konkrétní příklad je na místě uvést pořad pražského okruhu Českého rozhlasu „Regina“ „Bezstarostná jízda,“ pořad, který je uváděn dvakrát denně a vedle informací o kolonách v městských ulicích věnuje čas i provozu městské veřejné dopravy.

V tomto případě, stejně jako u významnějších trvalých změn se využívá i informačních kiosků společnosti Ropid. Přímo v dotčené oblasti (zastávce, stanici) je umístěn malý kiosek s informačními letáky, případně jízdními řády a přítomným informátorem ochotným odpovědět široké veřejnosti na otázky ohledně opatření v dopravě.

Například při otevření trasy metra do Letňan bylo tohoto kiosku využito i k provedení zákaznické ankety ohledně využívání Pražské integrované dopravy. Motivací cestujících k účasti na této anketě bylo bezplatné získání brožury jízdních řádů v dotčené oblasti.

3.2.3 Dočasné změny z jiných důvodů

Specifickými případy jsou pak různé sportovní a kulturní akce, kvůli kterým je nutné na určitou dobu přerušit provoz na některých úsecích a učinit další dopravní opatření. Tyto akce (např. Pražský mezinárodní maratón) mají informační letáky upravené ve vlastním grafickém stylu. Ze strany médií je jim také věnována zvláštní pozornost. Druhým aspektem těchto změn je rovněž potřeba přepravit velká množství osob na místo konání takové akce. Proto dochází i k posílení některých spojů nebo zavedení zvláštních linek (linková číselná řada 700 v případě autobusů a 40 v případě tramvají).

3.2.4 Trvalé změny menšího rozsahu

K trvalým změnám ve vedení menšího počtu linek dochází velice často, v zásadě každý měsíc. Zpravidla jde o přímou reakci na lokální změny v poptávce, zlepšení nabídky pro konkrétní oblast. I zde se využívají prostředky obdobné těm, které jsou zmíněny v kapitole 3.2.2, tedy letáky na zastávkách, stanicích a ve vozidlech, internet a media. K informování o zavedení linky PID do konkrétní obce nebo její změně přispívají i místní rozhlasové stanice. Zejména v případech změn mimo Prahu vydává informační letáky organizace Ropid, v případě změn v Praze je to hlavně DP. hl. m. Prahy, a.s.

Obrázek 13 - Informace o změnách na stránkách ROPIDU

Vážení cestující,
od 1.5.2009 (případné jiné termíny jsou vyznačeny) dochází k následujícím dodatečným úpravám v provozu PID. Tato informace zachycuje pouze **trvalý stav**.

Zavedení, změny a zrušení linek

163:

- ruší se spoje vedené v trase *Depo Hostivař - Obchodní centrum Štěrboholy* (převedeny na novou l. 263)

Období / Varianta trasy	PD [min]		SN [min]	
	a	b	a	b
Ranní špička / ráno	15-20	nemění se (15-30)	30	nemění se (60)
Setlo / dopoledne	30	nemění se (60)	30	nemění se (60)
Odpolední špička / odpoledne	20	nemění se (60)	30	nemění se (60)
Večer	30	nemění se (60)	30	nemění se (60)

a = úsek Depo Hostivař - Štěrboholy
b = úsek Štěrboholy - Bezděkovská

172:

- změna trasy: SMÍCHOVSKÉ NÁDRAŽÍ (M-B) – Lihovar – Malá Chuchle (*) – Starolázeňská (*) – Starochuchelská (Z) – Kazínská (T) – VELKÁ CHUCHLE – Starochuchelská (T) – Kazínská (Z) – Radotínská – Závodíště Chuchle (*) – Zahradnictví (*) – Vrážská (*) – U Jankovky – Nádraží Radotín – Otínská – Na Vlničkách (T) – SIDLIŠTĚ RADOTÍN
- ruší se zast. *Dostihová; Lahovičky; Přístav Radotín; Přeštínská*
- mění se interval v ranní špičce PD z 20 na 30 min. v celé trase a z 20 na 15 min. v úseku a směru *Velká*

Zdroj: <<http://www.ropid.cz/trvale/Zmeny-v-kvetnu-2009__s188x720.html>>

3.2.5 Významné trvalé změny, zavádění „metrolinek“ jako aktuální příklad

Ke změnám tohoto rozsahu se přistupuje v momentech, kdy se představy organizátora integrované dopravy nebo zúčastněných územně správních celků přestanou vlivem společenského a ekonomického vývoje shodovat s dosavadním stavem nabídky veřejné dopravy nebo dokonce s její celkovou koncepcí. Například na zvýšené kvalitativní požadavky veřejnosti je nutné reagovat spíše koncepčně, než jen drobnými úpravami. Stále častěji diskutovaným tématem současné Pražské integrované dopravy jsou tzv. páteřní linky, někdy také zvané jako „metrolinky.“ Předlohou přechodu k tomuto systému se staly zejména německé dopravní systémy, které už k podobným úpravám dospěly dříve. Větší množství linek autobusů a tramvají provozované v delším intervalu by nahradilo množství nižší, ovšem s linkami provozovanými s velmi krátkými odstupy mezi jednotlivými spoji se současným zlepšením preference hromadných dopravních prostředků. Tato práce se soustředí na zmíněné „metrolinky“ jako na aktuální, zásadní a ilustrativní příklad významné trvalé koncepční změny a v tomto smyslu s nimi bude dále pracovat. Vedle stěžejního zlepšení organizace veřejné dopravy umožňuje nová koncepce i snadnější implementaci dříve uvedených opatření k pozitivní motivaci. Změna takového rozsahu by k dostatečnému informování lidí potřebovala nejen všechny prostředky uvedené v předchozích odstavcích, ale i propagační kampaň. O jejích možnostech hovoří jednak odstavec 2.1.6, o konkrétní aplikaci pak i čtvrtá kapitola diplomové práce.

3.2.6 Změny v tarifním systému

Informace o tarifu patří k nejsledovanějším. Ať už se jedná „jen“ o úpravu cen jízdenek nebo o významnější změnu v platnosti jednotlivých jízdenek (např. platnost pásmová a časová, výpočet celkového počtu přejížděných pásem z tarifního hlediska) je důležité tuto změnu cestujícím náležitě vysvětlit. Vedle tradičně samozřejmých letáků ve vozidlech, na zastávkách a stanicích veřejné dopravy i internetu tu mají zásadní roli rovněž media. Otázka ceny jízdenek je v každém systému velmi citlivá. Jako takovou jí novináři i reportéři hlasových médií přednášejí v dostatečné míře svým čtenářům, divákům i posluchačům. I z tohoto důvodu za současného zájmu konzumentů médií, kteří jsou zároveň cestujícími, jsou tyto informace rozšířeny podrobně a dostatečně.

3.2.7 Jiné změny

Změny upravující rozsah provozu městské dopravy v době snížené poptávky (například Vánoční a novoroční provoz; provoz o letních prázdninách apod.) jsou oficiálně avizovány opět letáky (zpravidla s Vánočními, resp. letními motivy), ve vozidlech/na zastávkách a na internetových stránkách Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s. a Ropidu... Samozřejmostí je vyvěšení aktuálních jízdních řádů v zastávkách.

Jiné změny typu úpravy usměrněného nástupu cestujících na příměstských linkách na území Prahy pak bývá sdělováno v oblastech, kterých se to týká, zejména letáky organizace Ropid i na jejích internetových stránkách.

3.2.8 Informační střediska dopravců a systému

O všech typech dopravních změn informují nejen uvedené zdroje, ale dále samozřejmě i informační střediska. Ať už osobně (při návštěvě zákazníka ve středisku), či telefonicky. Na území hlavního města Prahy je výhradním provozovatelem SDI v klasické podobě Dopravní podnik hlavního města Prahy, a. s. V současné době jich provozuje celkem 7 - jednak v prostorech stanic metra (Nádraží Holešovice, Muzeum, Můstek, Anděl), jednak na mezinárodním letišti Praha, Ruzyně (Terminál 1, Terminál 2). Tuto skupinu doplňuje infocentrum v budově Magistrátu hlavního města Prahy v Jungmannově ulici. Svá centra zde mají ještě České dráhy, a. s. (ač v rámci značky „ČD centrum“ je to jen jedno ve stanici Praha, Libeň) a zejména na ÚAN Florenc někteří autobusoví dopravci. V případě center ČD, a. s. lze získat i informace o Pražské integrované dopravě (zejména o těch jejích částech, které souvisí s železnicí – „S“), autobusoví dopravci neparticipující na PID (jako Student agency apod.) o ní samozřejmě informovat nemusí. Mimo území města mají své spíše informační kanceláře tamní dopravci účastní na PID (např. Brandýs nad Labem ČSAD Střední Čechy, a. s. apod.), ale nabídka těchto středisek není příliš srovnatelná s dříve zmíněnými provozovny DP. Omezují spíše jen na vlastní podání informace o spojení, lokálních výlukách nebo na agendu související s průkazy na poskytování slev (např. studentské nebo důchodcovské jízdné). Každé takové středisko má ale za úkol informovat nejen srozumitelnou formou, ale s dostatkem osobní asertivity. Zaměstnanec informačního centra, stejně jako informační pracovník v terénu musí být v tomto ohledu dostatečně připravený i na velmi nechápavé osoby. Vedle vlastního podání verbálních informací jsou ve střediscích k dispozici

informační letáky. Cestující si je může volně brát nebo je i informátor může použít pro ilustraci vysvětlovaného opatření.

V Pražské integrované dopravě se dosud nevyskytuje žádné informační středisko provozované přímo organizací Ropid. Spolupráce této organizace s jednotlivými provozovateli středisek se tak stává o to důležitější...

3.2.9 Změny a moderní informační systémy

Již zmíněné informační LCD obrazovky ve vozidlech v pražské MHD dosud rozšířené nejsou, vizuální informace pomocí projektorů ve stanicích metra ale fungují a k informacím o změnách v PID využívány jsou. Diodové zastávkové informační systémy jsou v povrchové dopravě dosud využívány jen velmi okrajově a proto nemají z hlediska informačního dosahu velký význam, byť je na nich jeden řádek pro oznámení dopravních opatření vyčleněn.

3.2.10 Využívání elektronických orientačních transparentů pro informace o změně

Spíše nedostatečně jsou využívány možnosti vnitřních digitálních orientací, které se svižným tempem rozšířily u všech subsystémů PID. Zatímco třeba autobusy informují pomocí těchto systémů alespoň o možnosti přestupu na metro nebo vlaky „S,“ v tramvajích se musí cestující spokojit jen s číslem linky, příští a cílovou zastávkou. I ve vozech podzemní dráhy je to obdobné, jen s výjimkou informace o přestupní stanici mezi linkami metra, resp. o výstupu na méně obvyklou pravou stranu ve směru jízdy... Přesto by právě tyto velmi viditelné orientace mohli posloužit informovanosti cestujících velmi významnou měrou. To ostatně dokazuje jejich široké uplatnění v jiných městech, k němuž se autor vrací v kontextu čtvrté kapitoly.

4 Návrh informačního a komunikačního systému pro PID

Na základě vyhodnocení informací obsažených ve všech předchozích kapitolách bude v této kapitole nabídnut komplexní návrh informačního systému. Grafické návrhy, které text v této kapitole doprovází, mají spíše ilustrativní charakter. Případná vlastní realizace by pravděpodobně vyžadovala další přínos odborníků na design a architekturu.

Veškeré následující návrhy směřují důraz na jednotnost. Unifikovaný styl informací podávaných v jakékoliv formě zvyšuje nejen jejich přehlednost a cestujícím schopnost snadněji se orientovat, ale zároveň zvýrazní příslušnost subsystému, dopravce, linky, vozidla, tarifu i uvedených změn k integrovanému dopravnímu systému, v tomto případě k Pražské integrované dopravě. Tento návrh se dotkne všech dosud vyjmenovaných nástrojů, aby navrhl jejich případnou úpravu, jakož i navrhne prvky zcela nové. V neposlední řadě opět přistoupí k „metrolinkám“ a celkovému návrhu kampaně k jejich zavedení.

4.1 Základní prvky informačního systému

4.1.1 Volba barev PID

Pro vytváření dalších prostředků prezentujících Pražskou integrovanou dopravu je důležité stanovit jejich jednotnou barevnou škálu, vyjadřující jednoznačně příslušnost k Pražské integrované dopravě. Všude, kde cestující uvedenou kombinaci v souvislosti s veřejnou dopravou uvidí, měl by pocítit jistotu kvalitní služby podepsanou značkou Pražské integrované dopravy a jejími standardy. Vzhledem ke dvojici barev vyskytující se v novém logu Pražské integrované dopravy je možné doporučit volbu modré a červené. Kombinace je vhodná i vzhledem k velkému pokrytí středních Čech linkami PID, neboť stejnou kombinaci používá i Středočeský kraj. V již ilustrovaném letáku vydaném organizací Ropid už také tyto barvy dominantně figurují, takže by se jednalo jen o jejich další rozšíření.

4.1.2 Volba maskota PID

V kontextu zahraničních příkladů by i PID mohla postavit své informační a komunikační nástroje na jednotném maskotovi, který informace zlidší, ale může o ně zároveň vzbudit zájem u jinak k takovým informacím netečných lidí. Stává se fiktivním průvodcem a společníkem na každodenních cestách. Jaké jsou tedy nároky na takovou postavu? Především musí působit přátelsky, vlídně a spolehlivě. Neměla by být pecivál,

ale velmi svěží, mrštná a elegantní. Tak jako v zahraničí, i zde je možné zabrousit pro výběr maskota do říše zvířat. Maskot je zpravidla volen s ohledem na uvedené vlastnosti, často pak i s cílem úzce korespondovat s městem či systémem k němuž je navázán. Příkladně u dopravce Dresdner Verkehrsbetriebe AG, jelikož je v městském znaku Drážďan lev, cestující provází lvíček Leo. V rámci celého svazu VVO je však používán „neznakový“ ale mrštný žabák Mobilius, v sousedním systému „ZVON“ (Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien) je maskotem kobylka s batohem.

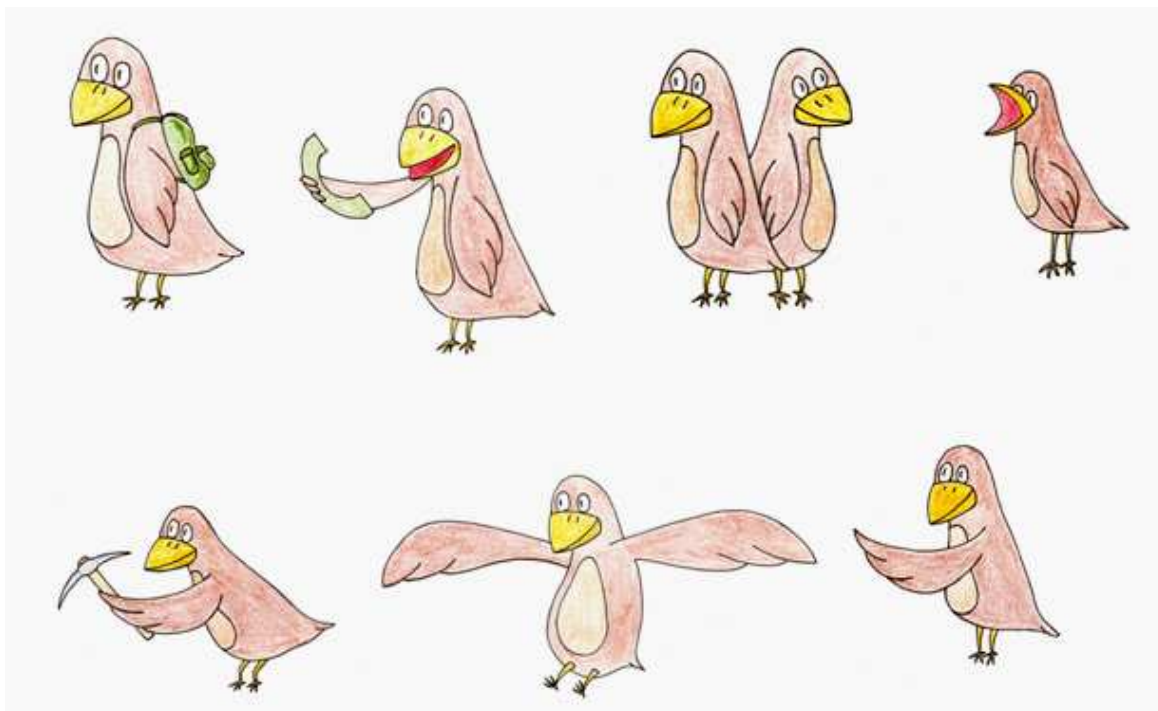
Obrázek 14 - Příklad osvědčeného použití maskota. Kobylka dopravního svazu ZVON v Horní Lužici se „svou“ oblastí.



Zdroj: Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien

I pražskému velkému městskému znaku, jakož i znaku Středočeského kraje, vévodí lev. Dvouocasý lev je navíc neodmyslitelnou částí znaku České republiky, jejíž je Praha hlavním městem. Zvolit tedy lva je rozhodně možné, ostatně i pro jeho důstojnost a důvěryhodnost se jedná o maskota vhodného. Úskalím se však může v tomto případě stát právě blízkost Drážďan, které lva používají dávno a Pražská integrovaná doprava by tak mohla budít dojem „opisování.“ Typickým obyvatelem Prahy i jejího okolí je vrabec. Z obvyklého slovního spojení „pražský Pepík“ plyne i jeho ideální jméno. Maskot, vrabčák Pepík, by pak měnil své vyobrazení podle toho, o jakou informaci, resp. o jaký charakter sdělení by se jednalo. Autorem jeho grafické podoby je Bc. Lukáš Sojka.

Obrázek 15 - Ilustrativní vyobrazení maskota, vrabčáka Pepíka, postupně pro: (nahore) turistické informační materiály, telefonické informace, přestupní bod, informační středisko, (dole) výluku trati, konečnou zastávku a zastávku na znamení



Zdroj: Bc. Lukáš Sojka

4.1.3 Volba hesla PID

Jednoduché výstižné heslo je dnes jedním ze symbolů každého významného IDS na západ od našich hranic. Heslo má být stručné, výstižné, vtipné a motivující. Ze zahraničí lze pro příklad ocitovat už zmíněný systém VVO s trefným „Jednoduše přestoupit.“ Pražská integrovaná doprava využívá řadu hesel na svých internetových stránkách, resp. na stránkách organizace Ropid. Vesměs se jedná o hesla, kde první písmena každého slova vychází ze zkratky „PID.“ Návštěvník stránek se tak setkává s texty jako: „Pohodlná I Dochvilná,“ „Preciznost Inspirovaná Duší,“ „Přepravovat I Dopravovat,“ „Přítel Inovací v Dopravě,“ „Proč Individuální Doprava,“ nebo i úsměvným „Přibližujeme Ivana Daně.“ Z těchto i z dalších na stránkách uváděných hesel lze vybírat a dále je využít na všech informačních materiálech včetně informací o výlukách a změnách. Jako heslo ústřední je možné vybrat další text z internetové stránky: „Praktická I Důvěryhodná“ nebo „Pravidelná I Dynamická.“

4.1.4 Určení jednotných piktogramů zúčastněných subsystémů

Jedna z nejdůležitějších součástí informování cestujících je orientace v systémech, které je možné použít i o přestupních vazbách mezi nimi. Každý druh dopravy by tak by měl mít svůj jedinečný symbol, používaný jak na informačních tabulích v přestupních uzlech, tak

i v letácích, jízdních řádech, na zastávkových sloupcích i informacích o změnách a výlukách či elektronických informačních systémech. Přiložená grafika ukazuje jednotné označení dopravních systémů v rámci všech měst v celém Německu, které v české mutaci zčásti převzalo už například i Ostravsko.

Obrázek 16 - Porovnání jednotného německého systému piktogramů (první řádek) s nově aplikovaným v systému ODIS (Ostravsko)



Zdroj: Verkehrsverbund Oberelbe; KODIS

Jednotné označení usnadní orientaci všem skupinám cestujících včetně turistů a stane se nepřehlédnutelnou součástí celku orientačního a informačního systému. Každý systém má nejen jednoznačné textové, ale i barevné a tvarové vymezení. Pro Pražskou integrovanou dopravu je možné podržet se jednoduché „německé“ verze piktogramu „BUS,“ neboť trolejbusy v tomto systému nejsou vůbec zastoupeny a označení je tak jednoznačné pro autobusy. Navíc se ze stejného důvodu může zelená barva „vrátit“ železniční dopravě. Písmeno F v německém piktogramu pro lodní dopravu je možné v našem případě zaměnit za P (přívoz). Metro by si ponechalo současný a dostatečně vžitý piktogram spolu s rovněž vžitým barevným označením jednotlivých linek. To platí i pro systém vlaků linek „S“ nebo lanovou dráhu na Petřín (v posledním případě se jedná o vyobrazení kabiny lanovky). U autobusových terminálů, kde je třeba odkázat na meziměstské neintegrované linky, by se použilo pro tyto linky vyobrazení autobusu.

Obrázek 17 - Nové piktogramy pro Pražskou integrovanou dopravu doplní současné symboly metra a Eska. V pořadí vlak, tramvaje, autobusy, přívozy.



Zdroj: autor

4.2 Aplikace nových přístupů v informačním systému

4.2.1 Zastávkové sloupky

Zastávka je klíčovým místem setkání zákazníků a veřejné dopravy. Jednou z jejích nejdůležitějších součástí jsou zastávkové sloupky. Ty současné na území Prahy působí tradičně a konzervativně. Jejich výhodou je nesporně osvědčenost, údržba, na kterou jsou zaměstnanci zvyklí. Zavrhnout ale pokusy o nový přístup jen pro osvědčenost přístupu starého není správné. Navíc, jak dokládají obrázky, mimo území Prahy jsou nejednotné zastávkové sloupky rozporuplné kvality (podle dopravce, který je spravuje).

Obrázek 18 - Rozmanité pojetí zastávkových sloupků v PID



Zdroj: Společnost pro veřejnou dopravu

Má-li se modernizovat celý informační systém, měly by se modernizovat i jeho natolik důležité součásti. Nejen pro získání modernějšího designu a modernějších technologií, ale i pro širší možnosti informování zmiňované v této práci. Z marketingového hlediska by se zároveň jednalo o důležitý prvek propagace realizovaného koncepčního záměru.

Obrázek 19 - Moderní zastávkový sloupek s on-line informacemi o příjezdu spoje (Münster)



Zdroj: Amt für Verkehrsplanung Münster

4.2.2 Výlukové letáky

Je na dohodě jednotlivých dopravců a organizace Ropid, zda bude i nadále zachován současný systém, kdy výluky zejména na území Prahy jsou avizovány pomocí informačních materiálů Dopravního podniku hl. m. Prahy, a. s. a výluky mimo Prahu buď tisky organizace Ropid nebo strohými oficiálními papíry jiných dopravců (s výjimkou ČD a SŽDC, jejichž vlastní způsob byl už popsán). Pokud bude dále pokračovat stávající postup, bylo by na místě alespoň stanovit všem dopravcům povinnost vytištění loga Pražské integrované dopravy na vlastní materiál. Druhou variantou je převzetí kompletní zodpovědnosti za letákové informace organizací Ropid nebo závazné použití „corporate“ grafiky pro jednotlivé dopravce. V jakémkoliv zvoleném řešení je důležitá právě jednoznačně vymezená příslušnost k PIDu.

4.2.3 Zákaznický časopis

Tak významný integrovaný dopravní systém, jakým je Pražská integrovaná doprava, by měl nabízet clientský časopis. Nejen jako nástroj zpříjemnění a zpestření cesty cestujícím, ale i jako významného rádce k jejich cestování a informační zdroj. Vedle internetových stránek je časopis nejlepším nástrojem „lidské“ komunikace IDS a jeho zákazníků. Navíc díky šíření časopisu formou volné nabídky ve vozidlech a v infocentrech se dostane téměř ke všem, včetně osob, které by si informace o dopravě samy nikdy nevyhledávaly. Zvýšit zájem o takové periodikum, respektive zvýšit jeho atraktivitu pro veřejnost, lze například rozhovorem se známou osobností nebo fejetonem či typem na výlet. Pro nejmladší cestující

- děti, které si Pražská integrovaná doprava vlastně musí „vychovávat“ k používání veřejné dopravy do budoucna, může být nabídnut komiksový příběh, v němž je hrdinou „dopravních“ příběhů zmíněný maskot systému.

Obrázek 20 - Příklad zákaznického časopisu dopravního svazu



Zdroj: Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg

4.2.3 Internetové stránky PID

V současnosti fungují stránky Pražské integrované dopravy na velmi dobré úrovni pod adresou organizace Ropid (www.ropid.cz). Do budoucna by mohly vzniknout interaktivní zákaznické stránky (například www.pid-online.eu), které by umožnily se snadnou orientací rozdělit návštěvníky podle hledaných témat a v dalších podstránkách už přizpůsobit uváděné informace jejich cílům. Počáteční nabídky by tak mohly být například „Jezdím často!“, „Jezdím občas!“, „Navštívím Prahu a okolí!“, „Chci na výlet s PID!“ Po jejich rozkliknutí by se cestujícím zobrazila vhodná nabídka jízdenek a produktů, vyhledavač spojení apod.

Právě vyhledavač spojení by samozřejmě, spolu s aktuálními změnami, nabídkou doplňkových služeb (carsharing...) a přímou cestou k tarifu, byl také k dispozici i na hlavní stránce. Stránky by korespondovaly s jednotným vizuálním stylem PID a důležitým motivem všech podstránek a nabídek by byl již zmíněný maskot. K dispozici by zde byla i elektronická

verze zákaznického časopisu. Stránky by byly vedle češtiny k dispozici i v anglickém a německém jazyce.

4.2.4 Zastávkové přístřešky s informační tabulí a informační tabule ve stanicích metra

Jsou ve velké míře realizovány na velmi dobré úrovni. Kromě dosazení popisovaných nových grafických prků informačního systému není důvod ke změnám. To platí i pro informace zobrazované ve stanicích metra pomocí projektorů.

4.2.5 Vizuelní orientační systémy vozidel – vnější

Metro – vnější orientační systémy na vozech metra existují jen v podobě předních, resp. zadních, diodových transparentů. Na nich se v případě standardně nasazené soupravy (nikoliv v rámci zvláštních jízd) zobrazuje cílová stanice soupravy. Vzhledem k charakteru provozu pražské podzemní dráhy je důležitější informační systém stanic, proto lze současný systém vnějších vizuelních informací na vozech považovat za dostatečný i do budoucna.

Autobusy – zde používané diodové transparenty lze dále rozdělit na čelní, boční a zadní. Na předním se zobrazuje číslo linky a cílová zastávka, na bočním číslo linky, konečná zastávka a důležité zastávky na lince včetně informace o přestupu na metro. Systém umožňuje i upozornit na výluku např. inverzním zobrazením. Z hlediska možností těchto zobrazovačů se jedná o dobré využití. V případě zadních malých transparentů je samozřejmě vyobrazeno číslo linky.

Tramvaje – další dělení je zde identické jako v případě autobusů. Množství zobrazovaných informací nikoliv. A zde lze – opět z hlediska možností diodových zobrazovačů – hovořit o využití nedostatečném. Přední transparent informuje jen o čísle linky a cílové zastávce bez jakéhokoliv zdůraznění v případě výluky. Například inverzní zobrazení je využíváno jen při zatahování do vozovny. Boční transparenty informují vedle čísla linky o názvu konečné a příští zastávky, zadní o čísle linky, na níž je vozidlo nasazeno. Výjimkou posledního případu jsou obousměrné tramvaje KT8D5.RN2P, kde zadní transparent (který je díky obousměrnosti jindy předním) zobrazuje identické informace jako nyní přední transparent.

Do budoucna by bylo vhodné využívat zobrazovače u tramvají ve stejné míře, v jaké tomu je v případě autobusů. Tedy na bočních transparentech informovat o průběhu trasy tramvaje a na předních i bočních zdůraznit výluku. V případě výluk, kdy je vůz jen zkrácen do některé ze zastávek na své pravidelné trase a ve zbylém úseku nahrazen autobusovou

dopravou, není nutné běžné cestující mást uvedením „neobvyklé“ konečné, ale na transparentu zobrazit inverzně běžnou konečnou s poznámkou, že ve vyloučeném úseku zastupuje náhradní systém.

Obrázek 21 - Možný způsob upozornění na výluku (zkrácení trasy tramvajové linky) na čelním transparentu tramvaje



Zdroj: autor

V případě výluk, kdy je souprava odkloněna z pravidelné trasy na jinou, by tato skutečnost měla být sdělena na bočním i čelním transparentu. Jednou možností je doplnění symbolu výluky v podobě zakřivené šipky nebo „ostravský“ systém, kdy je číslo linky doplněno nápisem „výluka.“

Obrázek 22 - Zdůraznění výluky na transparentu ostravské tramvaje



Zdroj: Martin Večeřa

U starších vozů tramvajů a autobusů dožívají původní orientační systémy v podobě plastových/papírových cedulí. Vzhledem k jasnému nástupu výše zmíněných diodových zobrazovačů se cedulím již práce nevěnuje.

Železnice - na železnici je situace specifická vzhledem k rozdílnosti použitých vozidel. Nejčastěji nasazenými vozidly na linkách „S“ jsou jednotky 471 disponující čelními

a bočními diodovými transparenty. V obou případech se cestující dozví o označení linky a cílové stanici, v případě bočního transparentu tu ještě probíhají pod názvem konečné i důležité stanice trasy dané linky. Stejný systém je použit i u jednotek 814+914 (Regionova). U starších vozidel, ať už se jedná o „pantografy“ řady 452, motorové vozy řad 810 nebo 854 a vozy k nim přípojně, musí dostačovat původní boční informační cedule doplněné alespoň o logo systému Esko. Tím jsou ostatně označena téměř všechna vozidla používaná v systému v elektrické trakci. Se zvyšujícím se počtem vozidel s elektronickými informačními systémy je možné vyjádřit i do budoucna spokojenost s takovými informacemi, ovšem za situace, kdy budou transparenty pracovat spolehlivě. V tomto směru dochází u zmíněných jednotek 471 k častým potížím.

Pro všechny systémy je společné to, že jejich vozidla nesou označení majitele – zpravidla dopravce. Povinným standardem by pak mělo být i označení příslušnosti k Pražské integrované dopravě, které dosud chybí.

4.2.6 Vizuální informační systémy vozidel – vnitřní

Metro – V současnosti je většina vozů (všechny kromě posledních vozů 81-71) vybavena vnitřními jednořádkovými transparenty BUSE. Zobrazují označení linky, příští a konečnou stanici, možnost přestupu na jinou linku metra, nutnost vystoupit na méně obvyklou pravou stranu ve směru jízdy nebo ukončení v dřívější stanici v rámci pásmového provozu, resp. zatažení či mimořádnosti. Charakteristickým znakem metra je fakt, že velmi často potřebuje návaznou dopravu. Logickou samozřejmostí by zde měla informace pro cestující o možnostech přestupů, která zde ale v rámci vozidel dosud není vůbec! Stejně jako v následně zmíněném hlasovém systému práce doporučuje informovat o směrech, ve kterých odjíždí návazné spoje z daného terminálu, a to formou běžícího textu. Například – po zobrazení příští stanice „Vysočanská“ by běžící text sdělil: „MOŽNOST PŘESTUPU VE SMĚRECH: CENTRUM, LEHOVEC, ŽIŽKOV, PROSEK, ČAKOVICE, KBELY, STRŽÍŽKOV, KOBYLISY, BOHNICE, LETŇANY, MIŠKOVICE, VINOŘ, BRANDÝS N.L./ST. BOLESLAV.“ Konkrétní linky už cestující zjistí díky informačním systémům přímo ve stanici/terminálu.

Do budoucna lze ale rozhodně doporučit instalaci již vícekrát zmíněné dvojice informačních LCD obrazovek.

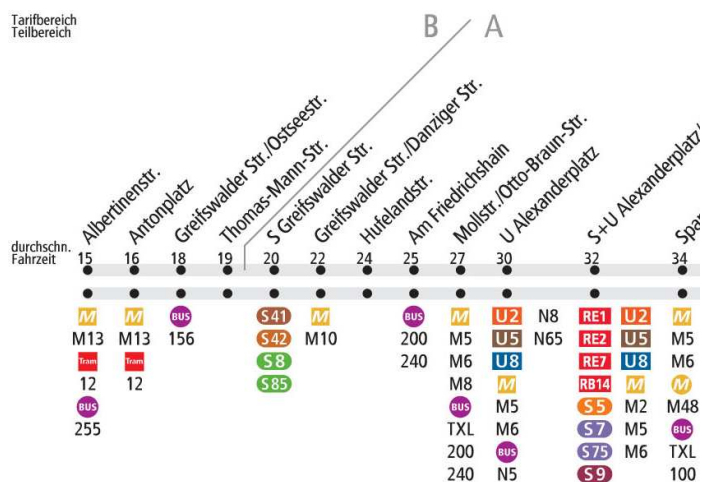
Podstatným prvkem informačního systému ve vozech metra je schéma sítě metra a velmi „hrubý“ nástin vedení tramvajových tratí.

Autobusy – uvnitř vozidla jsou jednak jedno- až dvou- řádkové diodové zobrazovače BUSE (u soukromých dopravců často i JKZ), jednak i kombinované informační zobrazovače s uvedením příští zastávky, se sedmi následujícími zastávkami a se zastávkou konečnou. V případě přestupu na metro nebo železniční linky „S“ o této možnosti systém informuje běžícím textem, právě tak jako o nejdůležitějších bodech trasy. Samozřejmostí je opět zobrazení příští a konečné zastávky.

Tramvaje – opět je tu shoda ve vybavení s autobusy, opět však problém významné nedostatečnosti poskytnutých informací. Vyobrazení jen linky, konečné a příští zastávky je mrháním možností. Na elektronických systémech by se rozhodně měla objevit běžící informace o průběhu trasy i u tramvajích velmi často podstatný odkaz na výluku.

Pro autobusy a tramvaje společným zlepšením by mohla být možnost inspirovaná v druhém největším českém městě, Brně. Kromě názvu zastávky je cestující informován i o důležitých institucích v jejím okolí. Zejména se jedná o fakulty vysokých škol, divadla, muzea či knihovny, nemocnice apod. Z hlediska orientace zákazníka se jedná o velmi dobrý, významný a přitom snadno aplikovatelný prvek. Rovněž i pro tyto systémy platí, že výrazným přínosem budou informační LCD obrazovky. K těm lze na tomto místě ještě dodat, že až ony mohou plnohodnotně nahradit informace, které mohou poskytnout tištěné vnitřní papírové cedule. Těm se vzhledem k velmi rychle se snižujícímu počtu vozidel nevybavených elektronickým informování práce více nevěnuje, dlužno však dodat, že ve srovnání s jinými městy i tady měla Pražská integrovaná doprava velké rezervy. Informace o přestupech (vyjma metra) tu zcela chyběly. Přitom jak přehledně lze takový problém řešit dokazuje ilustrativní výřez podobného materiálu z Berlína.

Obrázek 23 - Přehledné vyznačení přestupních možností v Berlíně



Zdroj: Die Berliner Verkehrsbetriebe AG

Obrázek pak má zároveň dokreslit dříve komentovaný význam jednotných a srozumitelných piktogramů. Rovněž ukazuje na v Berlíně hojně rozšířené „metrolinky.“

I v tramvajích a autobusech jsou ve vitrínách určených pro letáky schémata (denní i noční provoz) a informace o výlukách, zároveň pak o tarifu a smluvních přepravních podmínkách. Zbytečným nedostatkem ale je, že například v tramvajích chybí schéma linek autobusů a naopak. Tento nedostatek by měl být do budoucna rozhodně odstraněn.

Železnice – tak jako v případě vnějších informačních systému i zde panuje rozdílnost v rámci vozového parku. Jednotky 471/814+914 nabízí opět údaje o lince, cílové a příští stanici a nejdůležitějších stanicích linky. Starší vozidla pak klasický vnitřní informační systém prakticky nemají. Často jsou ale vozidla vybavena „PID nástěnkou“ s informacemi o vedení linek „S,“ o pásmech PID a cenách jízdenek.

Konečně i tady je na místě doporučit postupnou instalaci LCD obrazovek do nových jednotek, určených výhradně pro regionální dopravu.

4.2.7 Hlasové informační systémy vozidel

Metro – od samého zavedení metra do pražské hromadné dopravy je hlášení postavené na stejném základě. Jednoduché vyhlášení názvu stanice těsně před příjezdem s případným doplněním výrazu „přestupní stanice“ na Florenci, Muzeu a Můstku. Hlášení před zavřením dveří: „Ukončete výstup a nástup, dveře se zavírají, příští stanice...“ se pak už stalo jedním ze symbolů metra, dostalo se i do textů písniček. Původní hlášení navíc bylo rozšířeno. Na konečných je cestující požádán o výstup i anglicky, se zavedením železničních „S“ linek přibyla informace o možnosti přestupu na tento systém. Tento dobře fungující a osvědčený systém by ještě mohl být doplněn v duchu již u vizuálních systémů zmíněných přestupních směrů. Tedy pro příklad, po vyhlášení: „Příští stanice Palmovka“ by následovalo hlášení: „Možnost přestupu ve směrech Karlín, Žižkov, Bulovka, Kobylisy, Letňany a Dolní Počernice.“ Námitky o přílišné délce takových sdělení vyvrací rutinní použití například v systému U-Bahn v rámci integrované dopravy VRR (Verkehrsverbund Rhein – Ruhr) v Severním Porýní – Vestfálsku.

Změn by mělo postupem času doznat i hlášení v systémech povrchové dopravy. A to hlavně s rozvojem „metrolinek.“ V současnosti hlášení upozorní na název stávající a příští zastávky, případně upozorní na přestup na metro nebo vlak „S.“ Právě příchodem páteřních linek povrchové dopravy by ale mělo dojít i na informování o nich, neboť přestupování mezi nižším počtem linek jezdících častěji bude velmi důležité. Další úpravy, jako například

nahrazení poněkud „direktivně“ znějícího upozornění „přestup“ přesnější definicí „možnost přestupu“ je pak otázkou diskuze v odpovědných kruzích.

Železnice – v nových nebo modernizovaných soupravách dochází k vyhlášení názvu aktuální a příští stanice/zastávky. I zde by mělo, obdobně jako v metru, dojít k rozšíření o hlášení přestupních možností na možné směry.

4.3 Příklad informační kampaně v souvislosti s realizací strategického záměru, tzv. „metrolinek“

4.3.1 Vymezení metrolinek jako součásti Pražské integrované dopravy

Pokud bude i nadále vůle k zavedení nového přístupu k organizaci povrchové městské hromadné dopravy v Praze, pokud takový přístup hlavní město posvědí a umožní realizaci dalších preferenčních opatření, půjde bezpochyby o nejvýznamnější vývojový krok oboru od doby zavedení podzemní dráhy – metra. Cestující se díky zásadním úpravám stanou uživateli moderního, spolehlivého a přehledného systému veřejné dopravy. Aplikace natolik významné změny bude ale nutně vyžadovat velmi významnou informační kampaň, kde budou cestující seznámeni nejen s novým linkovým vedením, ale i s přestupními uzly a celkovou koncepcí systému. Před vlastním zavedením je třeba vymezit důležité součásti, jakými jsou piktogramy nových subsystémů „MetroTram“ a „MetroBus,“ číslování linek, jejich začlenění s ostatními linkami MHD nebo vyznačení přestupních uzlů.

Vzhledem k tomu, že práce už v kapitole 4.1.4 doporučuje zavedení jednotných piktogramů subsystémů shodných s piktogramy jednotně používanými v Německu, i v případě „metrolinek“ navrhuje přijmout tento v sousední zemi zavedený systém. Symbolem metrolinek by se tak stalo bezpatkové velké písmeno M v kurzívě, umístěné v oranžovém čtverci nebo kruhu podle toho, zda by se jednalo o tramvaj nebo autobus.

Obrázek 24 - Berlínský systém piktogramů metrolinek by mohla převzít i PID



Zdroj: Die Berliner Verkehrsbetriebe AG





Čtverec, respektive kruh, je zachován z piktogramů klasických linek tramvajů a autobusů a přehledně tak vyznačuje, o jaký dopravní prostředek se jedná.

Systém číslování linek lze jednak zachovat současný, s tím, že by nebylo z označení linky patrné, jedná-li se o „metrolinku“ nebo nikoliv. To by bylo dáno jen v parametrech

provozu (tedy podobně jako u dnešních „prvních vlaštovek“ – páteřních linek 9 a 22). Druhou možností je zavedení kombinace písmene M a čísla linky tak, jak je tomu v případě „metrolinek“ tramvají i autobusů nejen v Berlíně. Je možné buď jen doplnit písmeno před číslo současné linky a doplňkové linky ponechat beze změny v označení, nebo přistoupit ke komplexnímu přečíslování, obecně vhodnějšímu pro nový systém. Zavedením páteřních tras bude řada doplňkových linek zrušena a v dnešním číslování by došlo ke zbytečným mezerám, nemluvě o vzájemném odstupu čísel jednotlivých „metrolinek,“ kde tvoří přehlednost jeden ze základních smyslů existence. Komplexní přečíslování linek by přimělo cestující k většímu zájmu o tištěné a elektronické materiály a usnadnilo tak jejich adaptaci pro změněné podmínky.

Podle těchto premis by tak mělo dojít k vytvoření zvláštní číselné řady pro „metrolinky“ (plynulé řady začínající tramvaji a pokračující autobusy s výše uvedeným označením „M“).

Tabulka 4 - Vymezení řad pro číslování linek

Systém	Vyhrazená číselná řada
 MetroTram	M1 – M9
 MetroBus	M10 – M29
 Tramvaje ostatní	Denní 30 – 49, Noční 50 – 59, mimořádné 60 – 89
 Autobusy ostatní (městské)	Denní 100 – 299, Noční 500 – 550, mimořádné 700 – 799

Zdroj: autor

Obrázek 25 - Tramvaj české výroby typu KT4D na berlínské lince systému MetroTram M4 s viditelným linkovým označením



Zdroj: RAILFAN Europe

Další doplňkové linky by byly označeny číslem navazujícím na tuto řadu již bez písmenné části značení.

V rámci nové situace by se velmi zvýšil význam přestupování, které by však bylo vzhledem ke krátkému intervalu na „metrolinkách“ rychlejší a spolehlivější. Podstatné by tedy bylo nejen přesné vyznačení přestupů na informačních systémech ve vozidlech (LCD obrazovky, diodové zobrazovače, hlasová informace o přestupní zastávce), ale i vybavení přestupně důležitých zastávek dostatečným množstvím zdrojů informací. S určením charakteru zastávky jako přestupního uzlu by ve vozidlech i na zastávkovém sloupku opět pomohl maskot Pražské integrované dopravy.

4.3.2 Zavádění „metrolinek“ do Pražské integrované dopravy

Dnes se ohledně přípravy zavádění „metrolinek“ v autobusové i tramvajové dopravě hovoří o tzv. páteřních linkách. Skutečné „metrolinky“ se z nich stanou až v momentu zajištění určité minimální spolehlivosti (tedy realizací řady preferenčních opatření zajišťující přesný provoz). Příprava po stránce úprav linkového vedení probíhá v podstatě už dnes. Po skončení letních prázdnin v roce 2008 byl na tramvajové lince č. 22 upraven interval zkrácením z osmi minut ve špičce všedního dne na minuty čtyři. V souvislosti s tím byla zrušena linka č. 23 a upraveny trasy řady dalších linek. „Dvaadvacítká“ tak doplnila linku

č. 9, která jezdí ve zkrácených intervalech historicky. Obě pak byly ve schématech zvýrazněny a označeny výše uvedeným pojmem „páteřní linky.“ Od září by se měla další páteřní linkou stát linka č. 17 svým sloučením se současnou linkou č. 21, s tím, že v úseku Výstaviště – Sídliště Ďáblice by byl veden každý druhý spoj. U tramvají panuje několik názorových proudů ohledně budoucího počtu takových linek. Nejradiálněji názory hovoří o 7 metrotramvajích z celkového počtu 19 linek. K podobným změnám už došlo i u linií autobusových. Do budoucí podoby „metrobusů“ by se od letošního září mělo přetvořit linkové vedení v Praze 4, 11 a 12, kde by pak měly převládat páteřní autobusové linky. První metrobusy by mohly vyjet po realizaci uceleného preferenčního tahu Spořilov - Slavia - Želivského, čímž by vznikly z linek 136, 213 a pravděpodobně i 139 a 157. K cílovému stavu se dospěje postupně pomocí obdobných úprav. I přes související technické podmínky by celková doba z pohledu cestujících neměla být příliš dlouhá. Určení této časové délky ale není předmětem této diplomové práce. Ta se zaměřuje jen na kontext informační. Zatímco dílčí úpravy budou avizovány spíše v rozsahu dílčí trvalé změny a propagace na internetu či v letácích bude probíhat v duchu hesel: „Linkou XY častěji“ nebo „Prahou 4 nově,“ významově stěžejní bude vlastní spuštění kompletního systému spolu s posledními úpravami linek, kdy by podle autora práce mělo z informačního hlediska dojít i k celkovému přečíslování – ve stejném období u tramvají i autobusů. V dostatečném termínu by byla spuštěna informačně-propagační kampaň časově přesahující i datum zahájení provozu metrolinek.

4.3.3 Informační kampaň nové koncepce

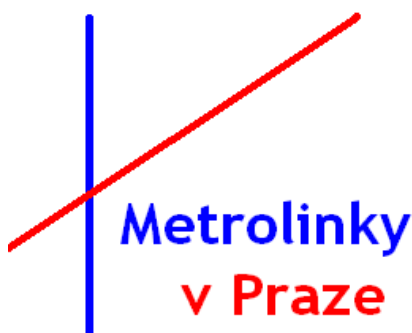
Propagačně informační kampaň k zavádění „metrolinek“ by měla být zahájena bezprostředně po té, co bude rozhodnuto o cílové podobě nového systému (tedy piktogramy, součinnost s ostatními subsystemy PID, hrubý nástin cílového linkového vedení apod.). Při realizaci průběžných změn by se tak již cestujícím dávalo najevo, že tyto změny jsou cestou k „metrolinkám,“ které vylepší jejich cestování městskou hromadnou dopravou. Důležitým momentem je vysvětlování, co to „metrolinky“ tramvají a autobusů vlastně jsou.

Internet – na stránkách Pražské integrované dopavy, Ropidu i pražského dopravního podniku by měla být k dispozici zvláštní záložka k zavedení „metrolinek“ s jednoduchým vysvětlením principu jejich existence, propagováním, souvisejícími změnami všech linek a uvedením dalších kontaktů, kde lze získat informace včetně formuláře k podání dotazu

přímo na těchto stránkách. To vše je možné vyřešit i formou odkazu z těchto stránek na zvláštní web založený na toto téma (například prosté www.metrolinky.cz).

Tiskové materiály – jednak vlastní ve formě letáků a vlastního časopisu, jednak to, co o metrolinkách napíše běžné noviny a časopisy na základě informací vydaných organizátorem. Důležité je od samého počátku představovat systém jako významnou změnu k lepšímu. Na letácích k postupným změnám, které budou souviset s přípravou na metrolinky, lze umísťovat zvláštní logo, upozorňující na příslušnost k budoucímu systému.

Obrázek 26 - Návrh jednoduchého kampaňového loga zavádění metrolinek



Zdroj: autor

Vyvrcholením kampaně bude pochopitelně doba okolo zahájení kompletního systému. Zatímco role zpravodajských deníků bude zejména informačně vysvětlovací, letáky a vlastní časopis v jednotném grafickém stylu PID na sebe vedle této úlohy berou i roli propagační. V této době je doplní i skládačky, schémata, jízdní řády a mapy, jež by měly být pro nejširší dosah distribuovány zdarma. K jednotlivým linkám je možné vydat i skládačky věnované právě konkrétní lince (schéma její trasy, možnosti přestupů, jízdní řád a důležité instituce na trase). Další z řady skládaček může patřit přímo jednotlivým důležitým přestupním bodům. Podstatnou roli maskota-průvodce netřeba znovu připomínat.

Všechny zmíněné materiály by měly být k vyzvednutí nejen v informačních centrech a stáncích, ale i ve vozidlech a na důležitých veřejných místech (divadla, terminály, nemocnice...)

Propagace by měla být vedena nejen obvyklými nástroji městské dopravy (prostor pro letákové informace ve vozidlech, vitríny ve stanicích metra a zastávkách povrchové dopravy, výlepy na bočnice vozidel povrchové dopravy), ale i pomocí city-lightů, billboardů a novinové reklamy. Stejně jako předchozí nástroje by reklama měla opět využít jednotné barevné kombinace a loga. Dále by se zde objevila moderní vozidla MHD a spokojení cestující různých věků a profesí spolu s výstižným heslem pro metrolinky, např. „Od října

jednoduše a rychleji.“ Reklama by měla přimět zákazníky k hledání odpovědi na otázku „Proč jednoduše a rychleji?“ Samozřejmostí by tak bylo uvedení patřičné internetové adresy. Vzhledem k významu změny by měla být kampaň intenzivní s co nejširším dopadem.

Obrázek 27 - Motívem reklamní kampaně by mohla být i nejnovější "vlajková loď" pražských autobusů, vůz SOR NB18



Zdroj: SOR, a. s.

Informátoři a informační stánky – Při spouštění jednotlivých etap změn i při finální úpravě bude pozice informátorů v terénu velmi důležitá. I přes zveřejňování informací předem se přesto najde řada cestujících (např. mimopražských), kteří budou realizovanými úpravami překvapení. Rozmístění situace znalých informátorů (zaměstnanci a brigádníci DP hl. m. Prahy, organizace Ropid apod.) by mělo být soustředěno na důležitějších zastávkách, přestupních uzlech i v místech příjezdů velkého množství mimopražských cestujících (nádraží, letiště atp.). Logickou roli informačních středisek (včetně telefonického) není dále potřebné komentovat, právě tak jako využití vizuálních informačních systémů vozidel a stanic metra. Ke krátké zmínce o změně lze rovněž využít systémy hlasové.

4.4 Poradní sbor cestujících

Pro rozhodování o aplikaci různých budoucích opatření v rámci Pražské integrované dopravy je důležité posouzení, jak taková opatření budou působit na cestující. Jejich názor (i vývoj tohoto názoru) je možné sledovat po vytvoření poradního sboru cestujících. Za různé výhody v cestování (například časové jízdenky zdarma) může organizace Ropid vybrat (např. formou výběrového řízení avizovaného na www.ropid.cz nebo na případné www.pid-online.eu vhodný vzorek osob z různých věkových i sociálních kategorií. S nimi pak lze na pravidelných (např. čtvrtletních) sezeních jednotlivé záměry komunikovat a získávat jejich stanoviska, případně tyto záměry v reakci na jejich podněty ještě upravovat, a to před vlastní realizací i dodatečně.

4.5 Další možnosti zlepšení v Pražské integrované dopravě

Nejen metrolinky patří k Pražské integrované dopravě. Například propagovat její služby jako spolehlivou alternativu k individuální dopravě by mělo být samozřejmostí. Výše už bylo uvedeno, že poskytování opravdu spolehlivých služeb má své klíčové technické a investiční faktory, které jsou spolu s propagací služeb vzájemně provázané. Kampaň postavená na moderních službách by se po jízdě tramvají nejen přes Libeňský most případně autobusem nejen Freyovou ulicí stala jen úsměvnou ironií. Zkvalitňovat služby ale lze i jinak, než jen rekonstrukcí infrastruktury a následným využitím jejího potenciálu (byť toto je z hlediska kvalitativních opatření úkol pravděpodobně nejdůležitější). Obor městské a regionální dopravy vybízí k řadě zlepšení v obsluze území za použití úsporných metod. Stačí se podívat za nikoliv vzdálené státní hranice. Již dříve byl zmíněn carsharing, přidat je možné třeba systém veřejné dopravy na zavolání, kdy jsou některé málo významné (málo obydlené) oblasti obslouženy třeba minibusem jen po telefonické objednávce. Cestující tak využije služby veřejné dopravy, jen pokud je opravdu potřebuje, a to na běžnou jízdenku. Naopak poskytovatel dopravních služeb obslouží spoj jen v případě nutnosti. Pokud zájem není, ušetří se mnoho paliva za výjezd prázdného spoje.

Závěrem se ještě lze vrátit k situaci, kdy bude Pražská integrovaná doprava přece jen moci využívat technicky adekvátní infrastrukturu a preferenci veřejných dopravních prostředků. Jako významný symbol kvality služeb lze zavést zákaznické garance. Jimi by Pražská integrovaná doprava zaručovala přesnost, přestupy nebo čistotu vozidel. Dodržování v rutinním provozu by bylo pro dopravce závazné a organizátorem kontrolované.

Mezi standardy aplikovatelné v každé situaci patří jistota ochotných zaměstnanců. Na úrovni jejich vystupování a ochoty poradit i pomoci stojí názor klientů na hromadnou dopravu velice často.

Obrázek 28 - Nejblíží informační článek veřejné dopravy k cestujícím jsou zaměstnanci dopravců



Zdroj: Nehlsen AG

Závěr

Motivem právě dočtené diplomové práce byla natolik důležitá část denního fungování Pražské integrované dopravy, jakou je komunikace se zákazníky a forma sdělení informací důležitých pro cestování.

Realizace jakýchkoliv záměrů v oblasti informačních systémů odvisí úzce od spolupráce organizátora a jednotlivých dopravců. Dodržení striktních pravidel v jednotnosti zobrazování informací a v podobě zastávkových sloupků nebo papírových informací by mělo patřit k základním podmínkám udělení licence k provozování linky. To lze napsat i o označení dopravního prostředku jednotným logem Pražské integrované dopravy.

Z analýz vývojových trendů v dopravě i z návrhů v dalších kapitolách je zřejmé, že jsem se jako autor inspiroval především v Německu. Tento fakt není náhodný, protože německy mluvící země obecně disponují kvalitativně i informačně nejlepšími systémy veřejné dopravy v měřítku celého světa. To ostatně neplatí jen o čistě městské dopravě, ale i o železnici.

Možnosti dnešních informačních systémů jsou nepřehledné, mnohdy je stačí umět využít, což se mnohdy, bohužel, neděje. V práci je kupříkladu uvedena situace s využíváním diodových transparentů „BUSE“ v pražských tramvajích. Ty dnes plní jen zlomek úkolů, které plnit mohou, přičemž nápravou by byla jen poměrně jednoduchá softwarová úprava.

Nepřehledné možnosti konečně nabízí i internet, který se už dnes díky stále modernějším mobilním telefonům dostane v plnohodnotné podobě až „do kapsy“ skutečných i potenciálních klientů.

Cestující je klientem firmy stejně ve veřejné dopravě jako v jiných oborech. Marketing nás ve všech svých podobách učí orientaci na zákazníka. Pokud je v jiných oborech běžné například obdarování klientů propiskou, zapalovačem nebo tričkem s logem, čas od času by taková možnost měla přijít i této oblasti (v rámci dnů veřejné dopravy, městských slavností atp.). Pražská integrovaná doprava musí cestujícím jasně sdělit, že je jejich spolehlivým partnerem na denních i občasných cestách.

Hlavní a nejdůležitější úlohu v budoucnosti „své“ veřejné dopravy má hlavní město Praha, které jí drží pevně a takřka výhradně ve svých, doufejme pracovitých, rukou.

Použitá literatura

- [1] *Představujeme PID* [online]. Praha: ROPID, aktualizováno 23. 1. 2009 [cit. 2009-01-25]. Dostupný na WWW: <http://www.ropid.cz/o-systemu/Predstavujeme-PID__s177x269.html>.
- [2] *Představujeme ROPID* [online]. Praha: ROPID, aktualizováno 23. 1. 2009 [cit. 2009-01-25]. Dostupný na WWW: <http://www.ropid.cz/o-systemu/Predstavujeme-ROPID__s177x268.html>.
- [3] DRÁPAL, Filip. *Propagace veřejné hromadné dopravy: diplomová práce* Praha: ČVUT, FD, 2006. 113 s., 8. příl.
- [4] DRDLA, Pavel. *Informace a informační nástroje v MHD* [online]. Pardubice: Pavel Drdla, aktualizováno 31. 3. 2009 [cit. 2009-04-02]. Dostupný na WWW: <<http://www.drdla.wz.cz/skripta/6.pdf>>.
- [5] SCHEIDEGGER, Peter; MARCHAND, Louis aj. *Mobilita ve městě a okolí*. Brusel: UITP, 2003.

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Železniční linky v okolí Prahy	15
Tabulka 2 - Linky metra v Praze	16
Tabulka 3 - Linky denních tramvají v Praze	17
Tabulka 4 - Vymezení řad pro číslování linek	58

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Logo systému	12
Obrázek 2 - Logo organizace Ropid	13
Obrázek 3 - Jednotka 471 ČD na lince S2	16
Obrázek 4 - Tři generace pražských tramvají ve symčce Spojovací.....	17
Obrázek 5 - I řada soukromých dopravců zařazuje moderní nízkopodlažní vozidla	18
Obrázek 6 - Pražský přívoz	18
Obrázek 7 - Nové "lodní" tramvaje v Marseille zaujmou i dotváří prostředí svého města	23
Obrázek 8 - Graf podílu veřejné dopravy v závislosti na docházkové vzdálenosti.....	23
Obrázek 9 - Informační systém v moderní tramvaji (Dresdner Verkehrsbetriebe AG)	36
Obrázek 10 - Informace o krátkodobé výluce na webu DP	38
Obrázek 11 - Maskot výlukových informací na železnici.....	39
Obrázek 12 - Leták vydaný organizací Ropid.....	40
Obrázek 13 - Informace o změnách na stránkách ROPIDu	41
Obrázek 14 - Příklad osvědčeného použití maskota. Kobylka dopravního svazu ZVON v Horní Lužici se „svou“ oblastí.....	46
Obrázek 15 - Ilustrativní vyobrazení maskota, vrabčáka Pepíka, postupně pro: (nahore) turistické informační materiály, telefonické informace, přestupní bod, informační středisko, (dole) výluku trati, konečnou zastávku a zastávku na znamení	47
Obrázek 16 - Porovnání jednotného německého systému piktogramů (první řádek) s nově aplikovaným v systému ODIS (Ostravsko).....	48
Obrázek 17 - Nové piktogramy pro Pražskou integrovanou dopravu doplní současné symboly metra a Eska. V pořadí vlak, tramvaje, autobusy, přívozy.....	48
Obrázek 18 - Rozmanité pojetí zastávkových sloupků v PID	49
Obrázek 19 - Moderní zastávkový sloupek s on-line informacemi o příjezdu spoje (Münster)	50
Obrázek 20 - Příklad zákaznického časopisu dopravního svazu.....	51
Obrázek 21 - Možný způsob upozornění na výluky (zkrácení trasy tramvajové linky) na čelním transparentu tramvaje	53
Obrázek 22 - Zdůraznění výluky na transparentu ostravské tramvaje	53
Obrázek 23 - Přehledné vyznačení přestupních možností v Berlíně	55

Obrázek 24 - Berlínský systém piktogramů metrolinek by mohla převzít i PID	57
Obrázek 25 - Tramvaj české výroby typu KT4D na berlínské lince systému MetroTram M4 s viditelným linkovým označením.....	59
Obrázek 26 - Návrh jednoduchého kampaňového loga zavádění metrolinek.....	61
Obrázek 27 - Motivem reklamní kampaně by mohla být i nejnovější "vlajková loď" pražských autobusů, vůz SOR NB18	62
Obrázek 28 - Nejbližší informační článek veřejné dopravy k cestujícím jsou zaměstnanci dopravců .	64

Seznam zkratek

PID – Pražská integrovaná doprava

P+R – Park & Ride

MHD – Městská hromadná doprava

ČSD – Československé státní dráhy

ČD – České dráhy, a. s.

RZHMP – Rada zastupitelstva hlavního města Prahy

DP – Dopravní podnik

LCD – Liquid crystal display

VHD – Veřejná hromadná doprava

IDS – Integrovaný dopravní systém

UITP – Union internationale des Transports Publics

VVO – Verkehrsverbund Oberelbe

ZVON – Zweckverband Verkehrsverbund Oberlausitz-Niederschlesien

SŽDC – Správa železniční dopravní cesty

VRR – Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Seznam dopravců PID

Příloha č. 2 – Ceny jízdenek PID

Příloha č. 3 – Návrh zastávkových sloupků

Příloha č. 4 – Možná podoba hlavičky zákaznického časopisu

Příloha č. 1

Seznam dopravců PID

BADO BUS, s.r.o.

BOSÁK BUS, spol. s r. o.

České dráhy, a.s.

ČSAD MHD Kladno a.s.

ČSAD POLKOST, spol. s r.o.

ČSAD Střední Čechy, a.s.

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

Jaroslav Štěpánek

KŽC Doprava, s.r.o.

MARTIN UHER, spol. s r.o.

Okresní autobusová doprava Kolín, s.r.o.

PROBO BUS a.s.

První Všeobecná Člunovací Společnost, s.r.o.

SPOJBUS s.r.o.

STENBUS s.r.o.

Veolia Transport Praha s.r.o.

VITTUS GROUP, s.r.o.

Vlastimil Slezák

Zdroj: ROPID

Příloha č. 2

Základní ceny jízdenek pro cestování po Praze

cena (Kč)	časová platnost	pásmová platnost	poznámka
26	75 minut	4 pásma / území Prahy (P, 0, B)	přestupní
18	20 minut	4 pásma / území Prahy (P nebo 0, B)	- v povrchové dopravě nepřestupní (tramvaje, autobusy, vlaky) - nelze přejet z pásma P do pásma 0 (nebo B) - přejezd z pásma 0 do pásma B je povolen - neplatí na lanové dráze, na nočních linkách a na přívozech - v metru přestupní (30 minut, 5 stanic, nástupní se nezapočítává)
100	24 hodin	4 pásma / území Prahy (P, 0, B)	přestupní

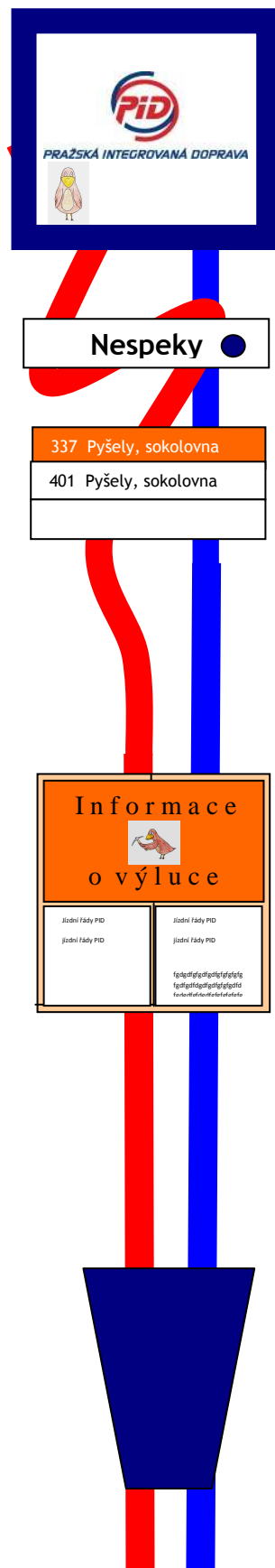
Základní ceny jízdenek pro cestování v regionu

cena (Kč)	časová platnost	pásmová platnost	poznámka
10	15 minut	2 pásma, neplatí na území Prahy (pásma P, 0, B) [povolené kombinace: 1,2 nebo 2,3 nebo 3,4 nebo 4,5]	- nepřestupní - neplatí ve vlacích a na nočních linkách
14	30 minut	2 pásma, neplatí v pásmech P, 0 [povolené kombinace: B,1 nebo 1,2 nebo 2,3 nebo 3,4 nebo 4,5]	přestupní
20	60 minut	3 pásma, neplatí v pásmu P [povolené kombinace: 0,B,1 nebo B,1,2 nebo 1,2,3 nebo 2,3,4 nebo 3,4,5]	přestupní
26	90 minut (75 minut v pásmu P)	4 pásma [povolené kombinace: P,0,B nebo 0,B,1,2, nebo B,1,2,3 nebo 1,2,3,4 nebo 2,3,4,5]	přestupní
32	120 minut	5 pásem [povolené kombinace: P,0,B,1 nebo 0,B,1,2,3 nebo B,1,2,3,4 nebo 1,2,3,4,5]	přestupní
38	150 minut	6 pásem [povolené kombinace: P,0,B,1,2 nebo 0,B,1,2,3,4 nebo B,1,2,3,4,5]	přestupní
44	180 minut	7 pásem [povolené kombinace: P,0,B,1,2,3 nebo 0,B,1,2,3,4,5]	přestupní
50	210 minut	8 pásem [povolená kombinace: P,0,B,1,2,3,4]	přestupní
56	210 minut	9 pásem [povolená kombinace: P,0,B,1,2,3,4,5]	přestupní
150	24 hodin	9 pásem [povolená kombinace: P,0,B,1,2,3,4,5]	přestupní

Posloupnost tarifních pásem: P (počítá se jako 2 pásma), 0, B, 1, 2, 3, 4, 5

Cena jízdenek **pro děti od 6 do 15 let** je oproti základním cenám poloviční

Zdroj: ROPID



Příloha č. 4

Možná podoba titulu zákaznického časopisu PID



Zdroj: Ropid (logo PID)/autor