

UNIVERZITA PARDUBICE
DOPRAVNÍ FAKULTA JANA PERNERA

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2024

Jakub Sokol

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Vývoj potřeb cestujících na osobních nádražích na území ČR
Bakalářská práce

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Jakub Sokol**
Osobní číslo: **D21195**
Studijní program: **B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Technologie a řízení dopravy**
Téma práce: **Vývoj potřeb cestujících v prostorách osobních nádraží na území ČR**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Metodika sběru dat a vyhodnocování
2. Koncepce dotazníku
3. Analýza výsledků dotazníkového šetření
4. Porovnání výsledků s průzkumem IPSOS
5. Zhodnocení a doporučené řešení

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **30-40**
Rozsah grafických prací: **3-4**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Krbáková**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **3. února 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **13. května 2024**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Jaromír Široký, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 2. února 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Vývoj potřeb cestujících na osobních nádražích na území ČR 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., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 13. 5. 2024

Jakub Sokol v. r.

Poděkování

Během vypracovávání této práce jsem musel komunikovat se zástupci dotčené Správy železnic, kteří mi poskytli potřebné údaje, po celou dobu mi byli k dispozici po potřebnou konzultaci.

Taktéž bych neměl zapomenout na svou vedoucí Mgr. Michaelu Krbálkovou, která mi byla taktéž k dispozici pro potřebné konzultace a k lidskému a pohodovému přístupu.

Nemalou podporu mi také poskytla rodina a přítelkyně, kteří se mě snažili držet v pozitivní náladě i v těch nejtemnějších chvílích.

ANOTACE

Práce se zabývá tématem potřeb cestujících. Potřebné údaje a výzkumné otázky vycházely z průzkumu, který si Správa železnic nechala vytvořit v roce 2021 od společnosti IPSOS. Průzkumy měly tímto krokem a zapojením třetí strany mnohem větší dosah. Celá tato práce byla pravidelně konzultována se Správou železnic.

KLÍČOVÁ SLOVA

cestující, nádraží, železnice, potřeby, služby

TITLE

Development of passenger needs in passenger stations in the Czech Republic

ANOTATION

The thesis deals with the topic of passenger needs. The data required and the research questions were based on a survey commissioned by the Správa železnic in 2021 from IPSOS. The surveys had a much greater reach with this move and the involvement of a third party. The Správa železnic was regularly consulted throughout this work.

KEYWORDS

passengers, stations, railways, needs, services

Obsah

SEZNAM GRAFŮ	10
SEZNAM OBRÁZKŮ	12
SEZNAM TABULEK.....	13
SEZNAM ZKRATEK	14
ÚVOD	15
1 METODIKA SBĚRU DAT A VYHODNOCOVÁNÍ.....	16
1.1 METODA SBĚRU DAT	17
1.2 SBĚR DAT NA PRAŽSKÉM HLAVNÍM NÁDRAŽÍ	17
1.3 SBĚR DAT NA PARDUBICKÉM HLAVNÍM NÁDRAŽÍ	17
2 KONCEPCE DOTAZNÍKU.....	19
2.1 MICROSOFT FORMS	19
2.2 STRUKTURA DOTAZNÍKU – POPIS	19
2.3 POPIS DOTAZNÍKU – JEDNOTLIVÉ ČÁSTI.....	20
2.3.1 Údaje o návštěvě nádraží.....	20
2.3.2 Kultura cestování – čistota	20
2.3.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy	21
2.3.4 Služby na nádraží.....	23
2.3.5 Obecné informace.....	24
3 ANALÝZA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	25
3.1 ANALÝZA VÝSLEDKŮ Z PRAŽSKÉHO HLAVNÍHO NÁDRAŽÍ	25
3.1.1 Údaje o návštěvě nádraží.....	25
3.1.2 Kultura cestování – čistota	29
3.1.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy	30
3.1.4 Orientace na nádraží	35
3.1.5 Služby na nádraží.....	36
3.1.6 Obecné informace.....	39
3.2 ANALÝZA VÝSLEDKŮ Z PARDUBICKÉHO HLAVNÍHO NÁDRAŽÍ	43
3.2.1 Údaje o návštěvě nádraží.....	44
3.2.2 Kultura cestování – čistota	46
3.2.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy	48
3.2.4 Orientace na nádraží	54
3.2.5 Služby na nádraží.....	56

3.2.6	<i>Obecné informace</i>	58
4	POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ S PRŮZKUMEM IPSOS	63
4.1	POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ NA PRAŽSKÉM HLAVNÍM NÁDRAŽÍ	63
4.1.1	<i>Struktura respondentů</i>	64
4.1.2	<i>Celková spokojenost</i>	65
4.1.3	<i>Kultura cestování – čistota</i>	65
4.1.4	<i>Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy</i>	66
4.1.5	<i>Služby na nádraží</i>	68
4.2	POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ NA PARDUBICKÉM HLAVNÍM NÁDRAŽÍ	69
4.2.1	<i>Struktura respondentů</i>	70
4.2.2	<i>Celková spokojenost</i>	71
4.2.3	<i>Kultura cestování – čistota</i>	71
4.2.4	<i>Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy</i>	72
4.2.5	<i>Služby na nádraží</i>	73
5	ZHODNOCENÍ A DOPORUČENÉ ŘEŠENÍ	75
5.1	ZHODNOCENÍ KULTURY CESTOVÁNÍ A MOŽNÁ ŘEŠENÍ.....	75
5.2	ZHODNOCENÍ SLUŽEB A MOŽNÁ ŘEŠENÍ.....	76
	ZÁVĚR	77
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	78
	SEZNAM PŘÍLOH	79

Seznam grafů

Graf 1 Četnost návštěv pražského hlavního nádraží.....	25
Graf 2 Účel návštěvy pražského hlavního nádraží	26
Graf 3 Celková spokojenost – Praha.....	27
Graf 4 Vnímání čistoty – Praha	29
Graf 5 Čistota WC – Praha	30
Graf 6 Vnímání bezpečnosti – Praha	30
Graf 7 Přítomnost bezpečnostních hlídek – Praha.....	31
Graf 8 Hodnocení interiéru v Praze	32
Graf 9 Okolí nádraží – Praha	32
Graf 10 Informační systémy – řazení vlaku – Praha	33
Graf 11 Sektorizace nástupišť – Praha.....	34
Graf 12 Hodnocení orientace na nádraží – Praha	35
Graf 13 Hodnocení služeb – Praha	36
Graf 14 Zájem o využití čekáren – Praha	38
Graf 15 Vítaný způsob zabezpečení čekáren v Praze	39
Graf 16 Přeprava z/na nádraží – Praha	39
Graf 17 Genderové rozdělení respondentů v Praze	40
Graf 18 Věková struktura respondentů v Praze	40
Graf 19 Rozložení původu respondentů v Praze	41
Graf 20 Ekonomický status respondentů v Praze	43
Graf 21 Četnost návštěv pardubického hlavního nádraží	44
Graf 22 Účel návštěvy pardubického hlavního nádraží.....	44
Graf 23 Celková spokojenost – Pardubice.....	45
Graf 24 Vnímání čistoty – Pardubice	47
Graf 25 Čistota WC – Pardubice	47
Graf 26 Vnímání bezpečnosti – Pardubice	48
Graf 27 Přítomnost bezpečnostních hlídek – Pardubice.....	49
Graf 28 Hodnocení interiéru v Pardubicích.....	49
Graf 29 Okolí nádraží – Pardubice	50

Graf 30 Informační systémy – řazení vlaku – Pardubice.....	51
Graf 31 Sektorizace nástupišť – Pardubice.....	53
Graf 32 Hodnocení orientace na nádraží – Pardubice	54
Graf 33 Hodnocení služeb – Pardubice	56
Graf 34 Zájem o využití čekáren – Pardubice	57
Graf 35 Vítaný způsob zabezpečení čekáren v Pardubicích.....	57
Graf 36 Přeprava z/na nádraží – Pardubice	58
Graf 37 Genderové rozdělení respondentů v Pardubicích.....	59
Graf 38 Věková struktura respondentů v Pardubicích.....	59
Graf 39 Rozložení původu respondentů v Pardubicích	60
Graf 40 Ekonomický status respondentů v Pardubicích.....	62
Graf 41 Výsledky dotazníkového šetření společnosti IPSOS o struktuře respondentů.....	64
Graf 42 Výsledky dotazníkového šetření společností IPSOS o celkové spokojenosti	65
Graf 43 Výsledky dotazníkového šetření společností IPSOS o čistotě	65
Graf 44 Výsledky dotazníkového šetření společností IPSOS o bezpečnosti, veřejném prostranství a informačních systémech.....	66
Graf 45 Hodnocení všech služeb s barevným spektrem spokojenosti.....	68
Graf 46 Reprezentativní vzorek respondentů průzkumu IPSOS	70
Graf 47 Četnost návštěvy nádraží podle velikosti	70
Graf 48 Hodnocení celkové spokojenosti nádraží	71
Graf 49 Vnímání čistoty v průzkumu IPSOS	72
Graf 50 Atributy týkající se kultury cestování.....	73
Graf 51 Hodnocení vybraných služeb	74

Seznam obrázků

Obr. 1 Budova hlavního nádraží v Pardubicích.....	15
Obr. 2 Budova hlavního nádraží v Praze	15
Obr. 3 Nový informační systém nástupištních panelů Správy železnic	22
Obr. 4 Pragotron na brněnském hlavním nádraží	23
Obr. 5 Nově vybudovaný severní podchod na Žižkov	27
Obr. 6 Starší typ informační odjezdového panelu v Pardubicích	52
Obr. 7 Nový informační LED panel – Pardubice	52
Obr. 8 Informační a orientační systém v podchodu na pardubickém nádraží	55
Obr. 9 Mapa hustoty jednotlivých obcí v ČR	61

Seznam tabulek

Tabulka 1 Největší města ve Středočeském kraji a jednotlivých okresech	42
Tabulka 2 Počet obyvatel v Pardubickém kraji	61

Seznam zkratek

a. s.	Akciová společnost
ČD	České dráhy
ČSÚ	Český statistický úřad
FF UK	Filozofická fakulta Univerzity Karlovy
hl. n.	Hlavní nádraží
CHZK	Chornický železniční klub
LCD	Liquid crystal display
LED	Light emitting diode
MHD	Městská hromadná doprava
QR	Quick response
s. o.	Státní organizace
SŽ	Správa železnic
WC	Water closet

Úvod

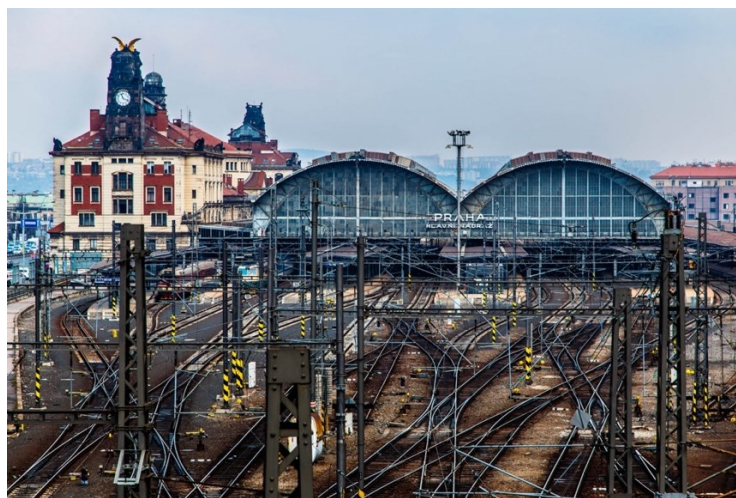
Práce je zaměřena na potřeby cestujících na osobních nádražích, jak se tyto potřeby vyvíjí v rámci obyvatelstva a jejich struktury. Srovnání probíhá v rámci velkého průzkumu od společnosti IPSOS, která pro Správu železnic vypracovala podrobnou zprávu o vývoji potřeb cestujících v rámci celé České republiky.

Správa železnic jakožto vlastník nádražních budov a vlastník přilehlých prostor, ať jsou to přilehlé parky, pozemní komunikace, ale také mobiliář samotných budov, má velký podíl na tom, co si cestující nebo lidé, kteří nádražní budovu navštěvují, myslí. Správa je také zodpovědná za výběr obchodníků a služeb, tudíž je vhodné, aby se vědělo, o co lidé stojí.



Obr. 1 Budova hlavního nádraží v Pardubicích

Zdroj: Správa železnic



Obr. 2 Budova hlavního nádraží v Praze

Zdroj: Marek Pokorný (2018)

1 Metodika sběru dat a vyhodnocování

Tato práce čerpá podklady z již proběhlého a kvantitativně položeného dotazníku, který se spoléhá na velké množství shromážděných odpovědí od cestujících nebo od lidí, kteří minimálně prochází železniční budovou pro jakýkoliv účel.

Potřeby cestujících jsou definovány několika faktory, nejčastěji se jedná o celkový důvod, proč budovu nádraží navštěvují, a od toho se odvíjejí další náležitosti a následné hodnocení.

Základním a inspirovaným dílem byl obecný průzkum spokojenosti osobních nádraží s kvalitou služeb v nádražních budovách a zastávkách v České republice. Vlastní průzkum byl strukturován v podobném stylu, byla využita jiná sada vlastních otázek a následné hodnocení se zaměřovalo na srovnání a hodnocení služeb na Pražském hlavním nádraží a hlavním nádraží v Pardubicích.

Důvod, proč byla zvolena právě tato dvě nádraží, je, že se jedná o velké dopravní uzly s velkou dopravní návazností a vysokým počtem cestujících, které přes tyto uzly projdou. Obě stavby budou procházet nebo již prochází velkou přestavbou, která bude mít zásadní vliv na vnímání a potřeby služeb cestujících uvnitř budov nebo v jejich blízkém okolí.

Praha hlavní nádraží je největší osobní nádraží v České republice, je zde vysoká návaznost na ostatní druhy dopravy. Před nádražní budovou se nachází jedna z nejvytíženějších silnic v centru Prahy, která spojuje centrum města s ostatními částmi města, a to vyhrazenými pruhy pro autobusovou dopravu, ale také pro individuální automobilovou dopravu, či taxi. Uvnitř nádražní budovy se taktéž nachází velmi vytížená zastávka metra linky C, kterou ročně projdou tisíce lidí, které využívají tuto zastávku buď jako přestupní bod, nebo jako konečnou zastávku.

Pardubice byly vybrány z důvodu rozsáhlé rekonstrukce a přebudování celé stanice. Z dopravního hlediska se jedná o velmi vytížený dopravní uzel, jelikož skrz město prochází první tranzitní železniční koridor, a dále také tratě neméně důležitého regionálního významu. Město je sice několikanásobně menší než Praha, ale díky své pestré nabídce služeb a dopravní provázanosti jej nelze opomenout. Nedávno bylo otevřeno nově vybudované autobusové nádraží nedaleko hlavního nádraží, které je hojně využíváno lidmi, kteří cestují do Pardubic za prací, do školy nebo jen tak za zábavou z nedalekých měst a přilehlých oblastí.

1.1 Metoda sběru dat

Metoda sběru dat probíhala formou online dotazníku, který lidé mohli dobrovolně vyplnit. Vpouštění „cestujících“ v tomto případě již respondentů bylo zapotřebí, aby si naskenovali QR kód, který je přesměroval na webové stránky Microsoft Forms, kde se nacházelo samotné dotazníkové šetření.

Je třeba zmínit, že někteří lidé byli velmi skeptičtí a neměli důvěru si něco skenovat do svého chytrého zařízení, tudíž bylo potřeba nejdříve začít s navázáním kontaktu, formálně se představit a seznámit je se situací, položit pár otázek, aby se navodila atmosféra zájmu, a poté je požádat o vyplnění onoho dotazníku.

1.2 Sběr dat na pražském hlavním nádraží

Jelikož je pražské hlavní nádraží frekventovanější, bylo jednodušší začít se sběrem dat právě tady. Lidé zde často čekají na vlak, procházejí si místní obchody a služby nebo přestupují na jiný druh dopravy.

Při navazování kontaktu bylo často zmiňováno téma, zda si lidé všimli nových vizualizací nádraží, které proběhlo médií, na internetu a byli dotázáni, co si o tom myslí. Díky těmto informacím bylo zjištěno, že někteří lidé to vůbec nevnímají a nejeví o renovaci nádraží zájem. Druhá polovina respondentů o vizualizaci věděla a vyjádřila k tomu svůj názor.

Poté došlo i na otázky týkající se obchodů a služeb, zda jim na tomto místě něco nechybí nebo naopak přebývá, a zde byly odpovědi pestré. Každý z dotázaných měl k danému tématu co říct a dokázal se k otázce vyjádřit.

Následovalo poté skenování QR kódu do chytrého telefonu a žádost o vyplnění dotazníku.

1.3 Sběr dat na pardubickém hlavním nádraží

Pardubické hlavní nádraží se svojí rozlohou řadí spíše mezi menší nádraží, protože samotný vestibul je pouze jedna velká hala, kde se nachází obchody, trafiky a dvě pobočky dvou dopravců, Českých drah a RegioJetu. Dále se zde nachází pobočka městského dopravního podniku, kde si lidé mohou pořídit jízdní doklady, vyřídit si časové jízdné, zeptat se na spojení nebo využít spoustu jiných služeb, které dopravní podnik města Pardubic poskytuje.

Sběr dat zde probíhal podobnou formou jako v Praze, jelikož stanice v době sběru dat prochází rozsáhlou rekonstrukcí a modernizací. Nejdříve proběhlo navázání kontaktu s případnými respondenty na téma rekonstrukce, co si o ní myslí a zda například věděli dopředu o těchto plánech, protože ze začátku rekonstrukce bylo omezení poměrně značné. Dále se plynule přešlo na téma obchodů a služeb, které se v nádraží budově nachází, zda je vůbec samotní návštěvníci využívají, co jim chybí nebo naopak přebývá. Závěrem byli tito lidé dotázáni, co si myslí o nově vybudovaném autobusovém terminálu, který se nachází dvě minuty od nádraží budovy. Většina dotázaných řekla, že je příjemnější mít terminál blíž, než byl před tím, návaznost na jiný druh dopravy je díky tomu mnohem rychlejší a pohodlnější.

Často lidé zmiňovali architekturu budovy, protože budova je postavená (v jakém) stylu a je to ikona Pardubic. Lidé by si přáli tento styl zachovat i po dokončení rekonstrukce, jelikož se jim tento sloh líbí.

2 Koncepce dotazníku

Cílem dotazníku je zjistit, jaké jsou celkové potřeby lidí, kteří navštěvují prostory nádraží, jaké mohou být faktory ovlivňující jejich hodnocení a posléze zjistit, kde je prostor na zlepšení, což je při rekonstrukcích a budování nových nádraží klíčové. Dotazník je ve formě otevřených a uzavřených otázek v internetové podobě na stránkách Microsoft Forms. Dotazník bude distribuován na nádražích v Praze a Pardubicích a posléze dojde na vyhodnocení odpovědí a porovnání odpovědí s velkým dotazníkem, který si Správa železnic s.o. nechala vypracovat od společnosti IPSOS.

2.1 Microsoft Forms

Samotný dotazník je vytvořen na platformě Microsoft Forms, kde lze díky uživatelskému rozhraní dobře upravovat, připravovat daný dotazník, vkládat obrázky pro lepší pochopení ze strany veřejnosti.

V tomto uživatelském rozhraní lze také připravit i více jazykových verzí onoho dotazníku, tudíž může být využit i v rámci mezinárodního šetření. Je ovšem nutné si daný dotazník sám přeložit a správně přeložit dané otázky.

Tato platforma neumožňuje pouze přípravu samotného dotazníku, ale taktéž prohlížení výsledků či jejich prezentaci. Prohlížení může probíhat ve stejném okně internetového prohlížeče, v jakém právě probíhá ona příprava dotazníků, jednoduše přepnout „pohled“ z otázek na odpovědi. Dotazující poté má možnost kontrolovat každou jednotlivou odpověď zvlášť, může si projít jednotlivé anonymní dotázané, kde uvidí jejich odpovědi a čas strávený vyplňováním celého dotazníku.

2.2 Struktura dotazníku – popis

Struktura vlastního dotazníku byla vytvořena podobně jako dotazník, který si již Správa železnic nechala dělat od společnosti IPSOS. Jedná se o kombinaci otevřených a uzavřených otázek.

U otázek, kde je třeba znát názor veřejnosti, jelikož tento problém nelze například hodnotit číselnou škálou, je zvolena otevřená odpověď. Zde se dotázaný může vyjádřit k dané otázce a jeho odpověď bude celá zaznamenána.

Druhá sada otázek, kde se hodnotí pouze kvalita nebo je možné danou problematiku hodnotit číselně, je použita metoda zaškrtování počtu hvězdiček. Poté je možné tyto otázky vyhodnotit číselně, případně průměrem z daných odpovědí.

2.3 Popis dotazníku – jednotlivé části

Dotazník je rozložen do několika bloků, kde jsou lidé dotazováni na otázky spjaté s jedním tématem daného bloku. Na uživatele to působí spořádaným dojmem a vyvolává to v nich pocit, že se jedná skutečně o vážnou věc, a nebudou tak otázky brát lehkovážně.

2.3.1 Údaje o návštěvě nádraží

První okruh otázek se zaměřuje na údaje o návštěvě nádraží. Cílem je zjistit, jaké nádraží budeme nejdříve hodnotit. To je nejdůležitější údaj, jelikož bude tento údaj velmi důležitý pro vyhodnocení celého dotazníku.

Dále je důležité, jak často se dotázaný pohybuje na osobním nádraží. Dá se předpokládat, že při častější návštěvě nádraží se samotné potřeby budou výrazně měnit, jelikož cestující začne více vnímat, co se v nádražní budově přímo nachází, a může začít využívat některou ze služeb, kterou doposud nevyužil. Při otevření nových obchodů či služeb může cestující najít to, po čem toužil dlouhou dobu, ale neměl čas se do daného obchodu nebo služby vydat jinam.

Důležité je také za jakým účelem cestující navštěvují tyto prostory nádraží. Pro účely zlepšení a budování vhodnějších obchodů a služeb je nutné vědět, jaká skupina lidí se v budově bude nacházet. Myšleno je to tak, že se lidé rozdělí do několika skupin podle toho, proč dané místo navštěvují.

Jedná se o skupinu pravidelně dojíždějících, kteří cestují z důvodu dojížděky do práce či školy a využívají tento prostor pravděpodobně častěji. Další skupina může být tzv. „business“, která využívá nádraží pouze jako transfer na pracovní schůzku, nemají tak často cestu skrze nádraží, tudíž ho navštěvují pouze příležitostně.

2.3.2 Kultura cestování – čistota

Vysoký standard kultury cestování je velmi důležitý faktor při cestování. Člověk se většinou chce cítit komfortně, bezpečně a pohodlně za co nejnižší cenu. Někdy je nutné dělat kompromisy, jelikož ne vždy lze poskládat rozhodující faktory do sebe rovnoměrně.

Druhý okruh otázek je směřován na téma, které se týká kultury cestování, konkrétně čistoty. Čistota je další z řady důležitých faktorů, které rozhodují o tom, zda si cestující svůj pobyt na nádraží prodlouží či zkrátí a bude chtít co nejdříve opustit tyto prostory.

V prvních otázkách se hodnotí celková čistota nádraží, kde si cestující na škále od jedné do deseti hvězdiček volí danou odpověď. Při negativním hodnocení jsou lidé odkázáni na doplňující otázku, kde se nachází otevřená otázka, jaký konkrétní jev snížil jejich hodnocení.

Poté následuje otázka týkající se veřejných toalet, které taktéž spadají do této oblasti výzkumu, a je důležité znát názor veřejnosti. Pro tento výzkum je důležité, zda vůbec lidé navštěvují tyto prostory a zda byly tyto prostory čisté. Často se stává, že tyto prostory provozuje soukromá společnost za úplatu, a i tak neodpovídají hygienickým normám.

2.3.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy

Ve třetím okruhu otázek jsou lidé tázáni na otázky týkající taktéž kultury cestování, ale podrobněji na otázky, které se týkají tématu bezpečnosti, veřejného prostranství a informačních systémů.

Je důležité vědět, jak na lidi působí nádraží z pohledu bezpečnosti, zda se v těchto prostorech cítí bezpečně nebo zda si lidé všimli někoho, kdo by dohlížel na jejich bezpečnost.

V dnešní době jsou nádraží považována za místa, kde se kumuluje velké množství lidí, a proto je nutné tyto místo dobře zabezpečit. Může se jednat o zabezpečení pasivní – tím je myšleno instalování bezpečnostních kamer, které monitorují daný prostor, a v případě jakéhokoliv nebezpečí nebo krizové situace mohou bezpečnostní složky situaci včas upozorovat a celou situaci poté vyřešit. Taktéž se ale může jednat o aktivní zabezpečení. Může se jednat o bezpečnostní hlídku soukromé společnosti nebo také příslušníky policie.

Co se týče veřejného prostranství, nacházejí se zde dvě otázky, kde lidé mohou hodnotit interiér nádraží a přilehlé okolí nádraží. Praha i Pardubice nabízí velmi pestře vybavenou nádražní halu, okolí nádraží je spíše dominantou Prahy, ale i Pardubice mají co nabídnout, jelikož se před nádražní budovou nachází terminál městské hromadné dopravy, parkoviště a samotný nově vybudovaný autobusový terminál pro regionální a příměstskou dopravu.

Další otázka, která je spojována s vnímáním veřejného prostranství, se týká orientace. Často se stává, že budovy jsou velmi rozlehlé, více podlažní, a je těžké se v nich bez předchozí znalosti orientovat. Proto jsou k dispozici často velké tabule s piktogramy, které mohou pomoci ke

snadnější orientaci, často jsou to důležité tranzitní budovy uvnitř budov např. prostor před odjezdovými tabulemi, východy, přestupní body na jiný druh dopravy, infostánky dopravců, pokladny jednotlivých dopravců (jestliže jsou k dispozici), označení toalet, bankomatů. Na pražském hlavním nádraží jsou tyto prvky velice důležité, jelikož samotná budova se rozkládá na velkém prostoru a je dokonce rozložena do více podlaží. Mezi důležité podlaží patří 0. podlaží, kde se nachází většina stánků a služeb samotných dopravců, prodejny jízdních dokladů, bankomaty a některé obchody. V dalším podlaží se nachází odjezdové a příjezdové tabule, které informují cestující o samotných spojích, a je to také prostor, kde se kumuluje největší část návštěvníků. Kdyby se zde nenacházely orientační tabule, které by upozorňovaly na tyto důležité body, které jsou výše uvedeny, tak by orientace v tak velkém prostoru byla velice složitá.



Obr. 3 Nový informační systém nástupištních panelů Správy železnic

Zdroj: Svozil Radek (2022)

Dále se v dotazníku nachází již zmiňované odjezdové a příjezdové tabule, které patří do skupiny informačních tabulí. Tyto tabule ale nejsou pouze uvnitř samotných budov, ale také na samotných nástupištích, které informují o vlaku, který se nachází na přilehlém nástupišti. Nacházejí se zde údaje o cílové stanici vlaku, samotné číslo vlaku, dopravce, čas odjezdu a následující stanice, ve kterých vlak bude zastavovat. Tyto informační tabule se pokouší Správa železnic přebudovat v nový typ, který je přehlednější, barevně výraznější a působí moderním dojmem. V Německu tento systém obsahuje dokonce i řazení vlaku a tento druh informace by se mohl implementovat i do českých informačních systémů.

Na českých nádražích se vyskytuje mnoho variant a typů provedení tohoto informačního systému. Některé tyto tabule se již dávno nevyrobějí a je problém je udržovat v provozuschopném stavu. Za zmínku stojí informační panely společnosti Pragotron, dnes již společnost Elektročas. Tyto panely byly hojně využívány při výstavbách informačního systému v minulém století, měly

typické listové jednotky, tudíž celý panel byl ikonický, hlavně pro vzhled a zvuk při obsluze a výměně písmenek v jednotlivých oddílech samotného panelu. Do roku 2015 mohl být tento systém viděn na brněnském hlavním nádraží a stal se tak ikonou Brna.



Obr. 4 Pragotron na brněnském hlavním nádraží

Zdroj: CHZK

Nyní již tento systém v Brně neexistuje a nachází se zde velké LCD tabule, kde jsou veškeré údaje přehlednější, celý systém nevydává žádný hluk a všechny informační systémy jsou jednotné po celé stanici.

Další otázka se týká toho, zda by cestující uvítali nové značení a rozdělení nádražích budov a nástupišť na sektory označené dle písmen abecedy. Aktuální označování dle světových stran je již zastaralé, je nevyhovující pro rychlé zorientování a tento systém může být problematický, jelikož určit světovou stranu bez možnosti využití jakýkoliv přístrojů je velmi složité a v zastavěné oblasti, mnohdy i hluboko pod zemí, může toto určení být prakticky nemožné.

2.3.4 Služby na nádraží

První otázka se zabývá obecnou spokojeností se službami, které se nachází v prostorách nádraží, kde se hodnotí na bodové stupnici od 1 do 10 hvězdiček. Na základě určení počtu hvězdiček se dotazník mění. Jestliže dotázaný odpoví na stupnici od 1-5, tak následuje otázka, kde dotázaný popisuje, co konkrétně by změnil a co nebylo podle jeho představ.

Následuje otázka, která se týká dostupnosti čekáren a míst pro sezení. V prostorách osobních nádraží často bývá vymezený prostor pro čekání a sezení, ale stává se, že jsou tyto prostory poškozeny vandalismem nebo jsou obsazeny lidmi bez domova, kteří tato místo znečišťují, což nepůsobí velmi dobře. Lidé jsou v této otázce tázáni, jak často by tento prostor sami využívali.

Následuje otázka zaobírající se systémem zabezpečení těchto prostorů. Odpovědi u této otázky jsou pevně dány, ale je tu i možnost odpovědět vlastním slovem, jelikož problematika zabezpečení těchto prostor je velmi komplexní a je třeba znát názor širší veřejnosti a laiků. U zahraničních provozovatelů je možné vidět tyto prostory formou exkluzivity a luxusu, protože jsou většinou pouze pro cestující s jízdním dokladem do vyšší kategorie vlaků a míst k sezení – business class nebo first class.

Během přímé konzultace během samotného sběru dat lidé často zmiňovali automaty na prodej jízdenek. Vnímají to jako dobrou náhradu místo klasických pokladen s obsluhou, jelikož systém, který tyto automaty nabízejí, jim přijde jednodušší a snazší pro orientaci. Velkým benefitem může být i to, že tyto automaty nevyžadují žádného zaměstnance, fungují nonstop, to může být velkým plus hlavně v pozdních nočních nebo brzkých ranních hodinách. Taktéž rychlost vlastní obsluhy je mnohem rychlejší, protože se nečeká na jednotlivé kroky zaměstnance, který musí do systému zadat potřebné údaje

2.3.5 Obecné informace

V poslední části dotazníku se nacházejí otázky, které mají za úkol určit věkovou strukturu respondentů, jejich pohlaví, počet obyvatel jejich místa bydliště. Dále je také důležité zjistit, o jakou skupinu obyvatel se jedná – zda to jsou studenti, pracující, důchodci nebo třeba obyvatelé na mateřské/otcovské dovolené.

Tyto údaje jsou poté velmi důležité při vyhodnocování odpovědí, jelikož bude za úkol najít spojitosti např. u věkové struktury návštěvníků a potřeb služeb na nádraží.

3 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Celkové výsledky dotazníkového šetření je možné sledovat v rámci samotného webového prohlížeče nebo je možné si výsledky vyexportovat do tabulkového rozložení Excelu, kde je možné využívat další prostředky, které aplikace nabízí.

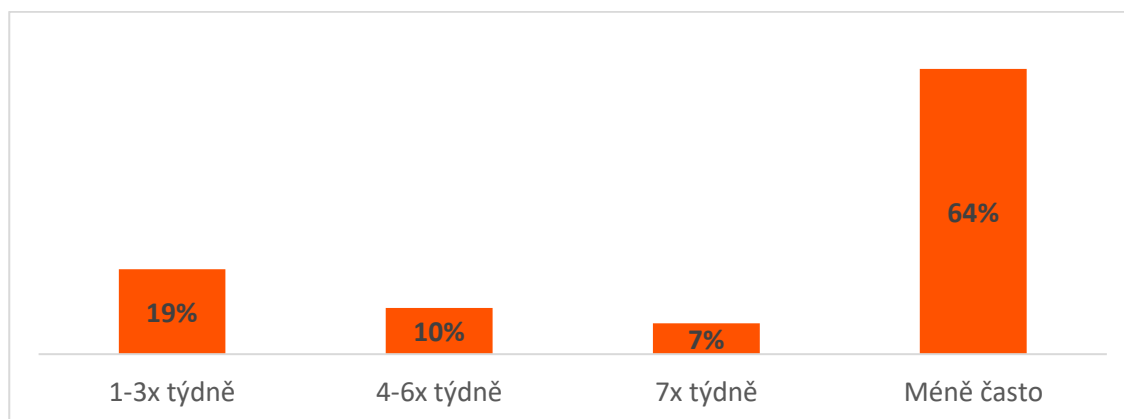
Využito bylo převážně z výběrů funkcí statistických, pro vykreslení grafů bylo využito sloupcové zobrazení složené, které využívá samotný IPSOS s podobným barevným rozložením sloupečků.

3.1 Analýza výsledků z pražského hlavního nádraží

V následující kapitole budou dopodrobna rozebrány výsledky dotazníkové šetření, které se týkaly pouze stanice Praha hlavní nádraží.

Na úvod je třeba zmínit, že celkový počet respondentů se rovná číslu 58. Stalo se, že u některých otázek neodpověděli všichni respondenti, proto u některých grafů existuje sloupec s názvem Bez odpovědi.

3.1.1 Údaje o návštěvě nádraží

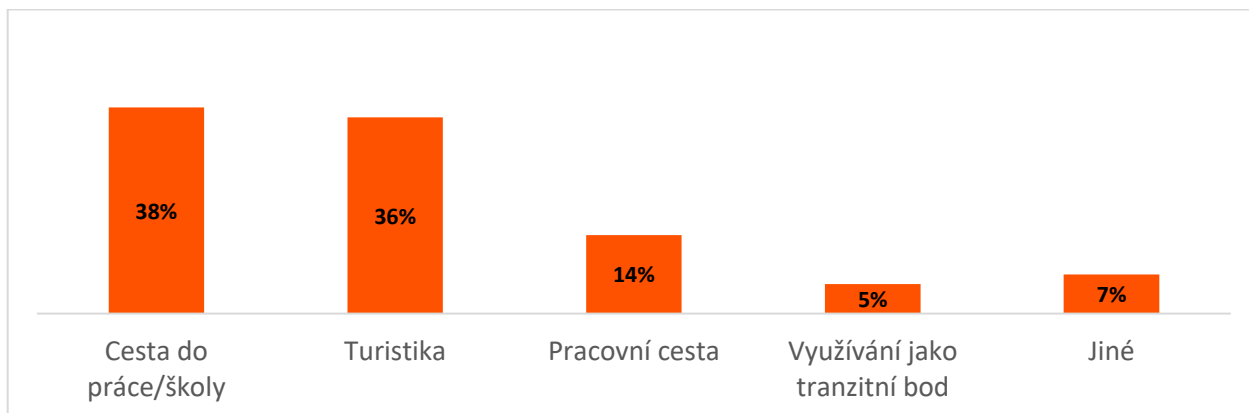


Graf 1 Četnost návštěv pražského hlavního nádraží

Zdroj: vlastní zpracování

Z předešlého grafu je patrné, že se autorovi podařilo „odchytit“ cestující, kteří pražské hlavní nádraží navštěvují méně často. Z obecných předpokladů by se dalo očekávat, že právě pražské hlavní nádraží bude hojně využíváno právě pro pravidelné dojíždění například do práce či

školy. Průzkum ale ukazuje, že pražské hlavní nádraží je hojně využíváno lidmi, kteří prochází nepravidelně.



Graf 2 Účel návštěvy pražského hlavního nádraží

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2 poukazuje právě na účel návštěv hlavního nádraží. Je vidět, že pražské hlavní nádraží je hojně využíváno pro dojíždění do práce či školy, ale taktéž je patrně vidět velký počet cestujících, kteří využívají tyto prostory pro poznávání a turistiku. Je zajímavé, že pouze pět procent dotázaných využívá hlavní nádraží pouze jako tranzitní bod.

Správa železnic nedávno vybudovala spojku ze severní části nádraží, respektive podchodu na Žižkov. Tato spojka výrazně urychlila cestu právě z centra města do této městské části. Dříve si lidé zkracovali cestu přímo přes provozovanou dopravní cestu a stalo se zde mnoho mimořádných událostí s následkem smrti, jelikož často tito lidé nevnímali, že kolem nich jezdí vlaky poměrně vysokou rychlostí.

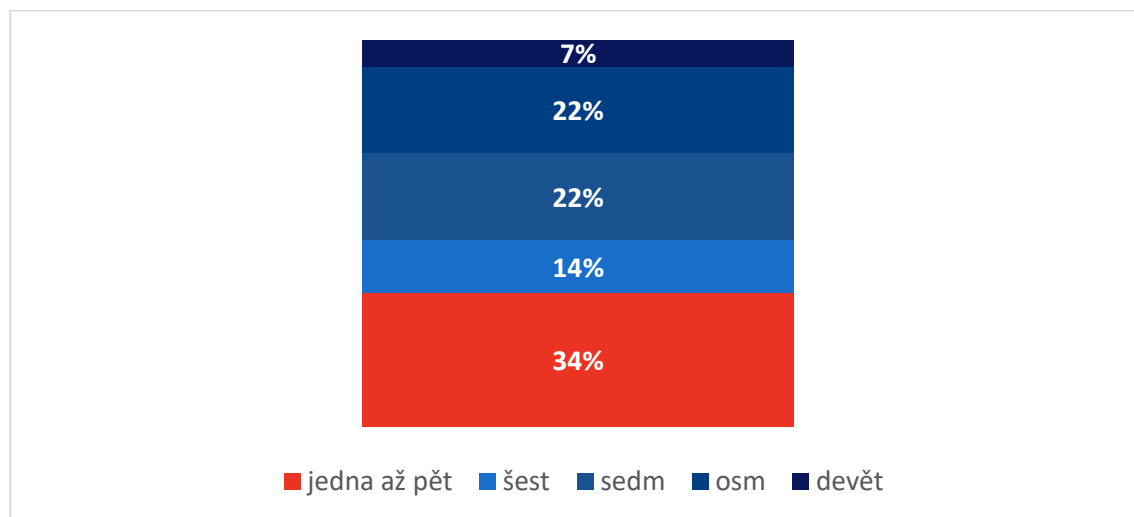
Tento průchozí podchod spojuje centrum města se Seifertovou ulicí, která se napojuje na hojně využívanou a poměrně vytíženou cestu k nedaleké budově Vysoké školy ekonomické. Denně tuto spojku využívají desítky tisíc lidí, protože si cestu právě ze Žižkova do centra nebo na pražské hlavní nádraží zkrátí zhruba o 5-10 minut.



Obr. 5 Nově vybudovaný severní podchod na Žižkov

Zdroj: www.novinky.cz (2021)

Podchod je po celé délce bezbariérový, příchod ze Seifertovy ulice je nově vybudován a osazen eskalátory a plošinou pro vozíčkáře. Je zde vybudovaný informační systém, který informuje příchozí návštěvníky o odjezdech vlaků, jejich nástupišti a případném zpoždění. Tento systém je složen z několika LED panelů, které Správa železnic již nechává osazovat na nově zrekonstruovaných nebo nově vybudovaných zastávkách či stanicích. Tyto panely jsou vyrobeny firmou Starmon či Pragotron-Elektročas.



Graf 3 Celková spokojenost – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Při pohledu na Graf 3 je vidět, že lidé jsou většinou celkově spokojeni s návštěvou hlavního nádraží v Praze. Je zde 34 % dotázaných, kteří nádraží hodnotí buďto průměrnou pětkou, která se nachází přesně uprostřed hodnotící škály, nebo je hodnocení menší než průměr.

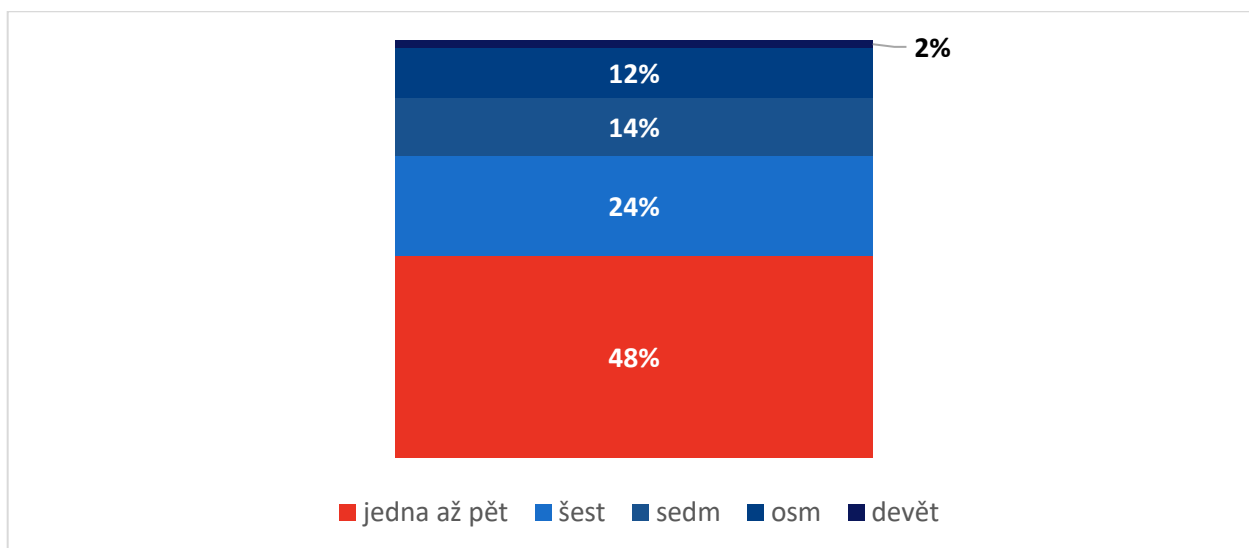
Celkově tento dojem mohou snižovat některé aspekty, které v Praze nedopadly nejlépe, mezi nimi se nachází například čistota nebo blízké okolí nádraží, jenž je svou pověstí velkým vrubem na spokojenosti cestujících. O dalších aspektech, které snižují celkovou spokojenost, se rozepsali sami cestující a zní takto:

- Velký počet lidí bez domova
- Celková nečistota uvnitř i venku v blízkém okolí nádraží
- Nemoderní architektura a celkový vzhled budovy
- Málo míst na sezení
- Nevhodné prostory pro rodiny s dětmi

Mezi aspekty, které naopak zvedají dobrou pověst pražského hlavního nádraží a které mají za celkový důsledek zvýšení spokojenosti dle cestujících, patří:

- Velké množství služeb a obchodů
- Rychlejší spojení díky prodloužení podchodu na Žižkov
- Informační systémy
- Orientační body a tabule
- Bezbariérový přístup a množství přístupových cest

3.1.2 Kultura cestování – čistota



Graf 4 Vnímání čistoty – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

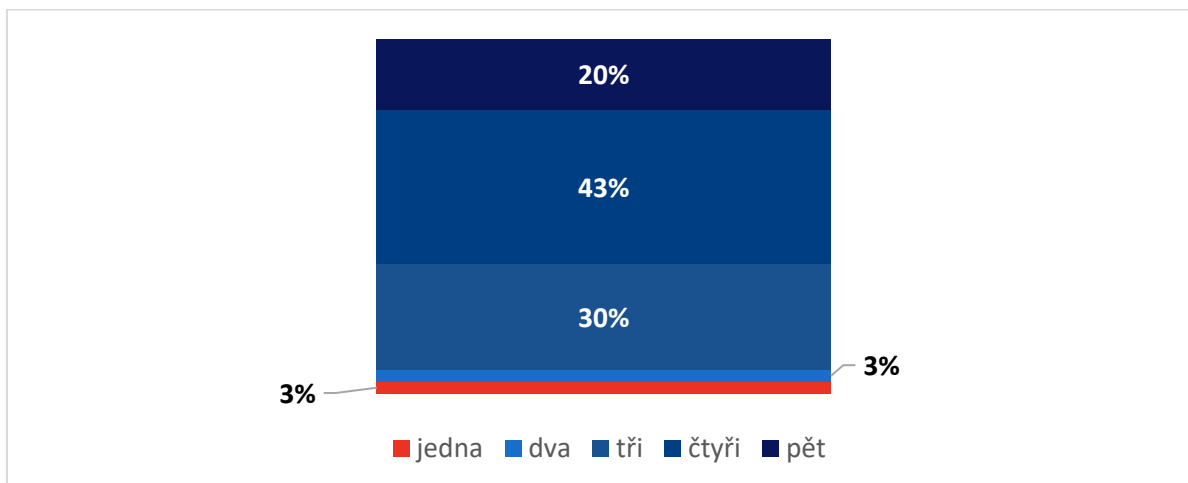
Na otázku, jak lidé vnímají čistotu, lidé odpovídali následujícím způsobem – skoro polovina lidí čistota na pražském hlavním nádraží nevyhovuje a je odpuzující od další návštěvy. Tento problém se vyskytuje již dlouhodobě. Cestující si často myslí, že s tím Správa železnic nic nedělá, ale je třeba zmínit, že Hlavní nádraží v Praze je jedno z nejvytíženějších nádraží v celé České republice, denně přes tento prostor projdou tisíce lidí a je poměrně obtížné a nákladné tento prostor udržovat v neustálé čistotě.

V navazující otázce lidé byli tázáni, proč zvolili tak negativní hodnocení, co je k tomu vedlo. Mezi zásadní body, proč hodnotili čistotu tak negativně, patří:

- Velké skupiny bezdomovců
- Zápach
- Drobný nepořádek (myšleno nedopalky od cigaret, žvýkačky apod.)
- Graffiti

Při rozhovorech a sběru dat došlo také k rozhovoru s příslušníky městské policie a tuto problematiku taktéž sami zmínili. Zdůraznili ale taktéž problém legislativní. Strážníci policie jsou povinni dohlížet na pořádek v tomto prostoru, ale nejsou povinni tyto osoby či skupiny lidí bez domova vyprovodit z místa nádraží. Mohou zasáhnout v případě vandalismu či poškozování

majetku, ale jestliže dotčené osoby pouze sedí na lavičkách nebo se někde jen tak poflakují, policie s nimi z legislativního hlediska nemůže nic dělat.

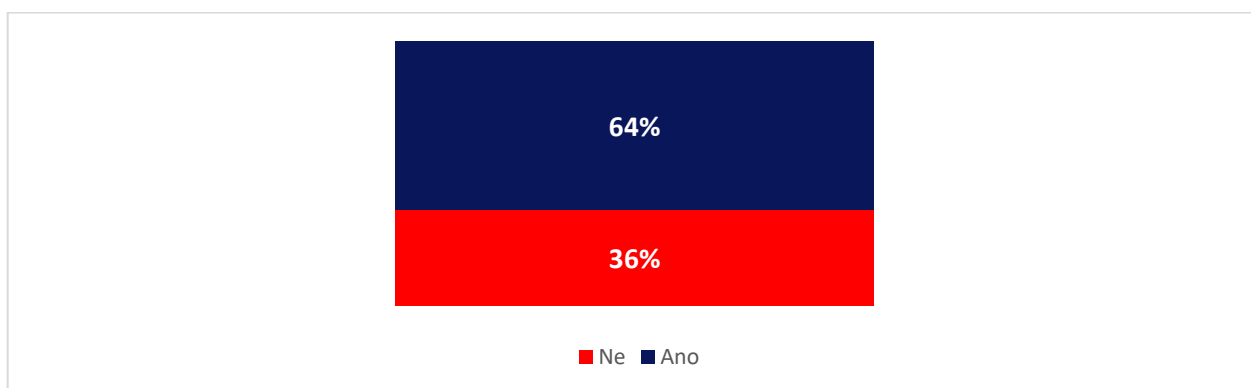


Graf 5 Čistota WC – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

K čistotě a k jejímu vnímání neodmyslitelně patří to, jak jsou čisté prostory zařízeny. Na pražském hlavním nádraží se nachází veřejné toalety v jednom z podchodů na nástupiště. Tyto prostory jsou provozovány cizím subjektem a Správa železnic tento prostor pouze pronajímá. Za čistotu odpovídá pouze provozovatel a za veškeré náklady s tím spojené zodpovídá právě jenom on. Proto, aby tyto prostory nezanikly, slouží provozovateli systém platebních bran, kde lidé platí za vstup do těchto prostorů, zároveň tyto brány slouží jako zábrana před vstupem lidí bez domova, kteří by tyto prostory chtěli nějakým nevhodným způsobem používat.

3.1.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy

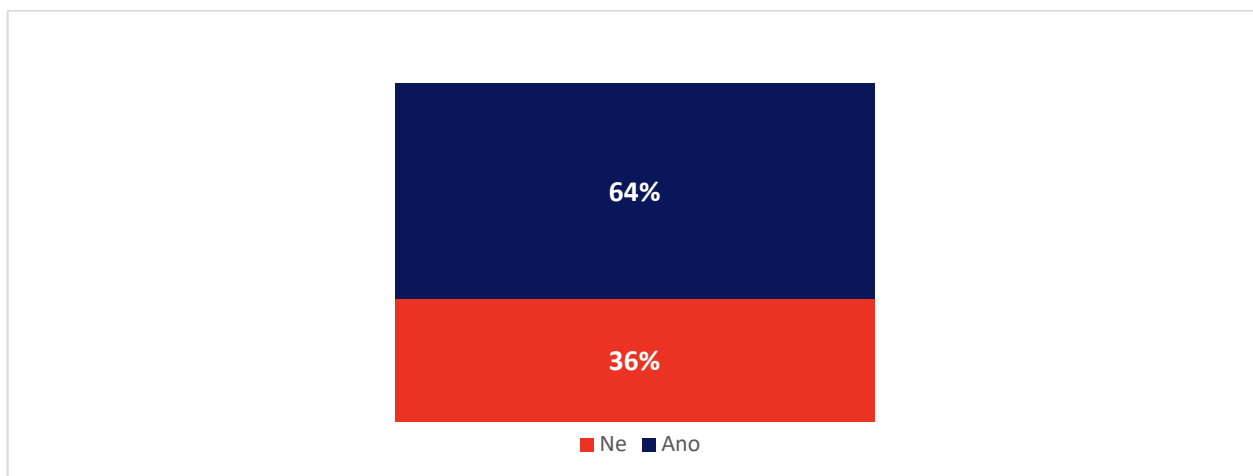


Graf 6 Vnímání bezpečnosti – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Nedílnou součástí toho, jak se lidé cítí na nádraží, je způsobeno i bezpečností. Všeobecně je předpokládáno, že kde se lidé budou cítit bezpečněji, tam budou chodit častěji a budou zde trávit více času.

Na hlavním nádraží v Praze se lidé cítí bezpečně zhruba ze 65 procent. Tento jev je převážně ovlivněn již zmiňovanými lidmi bez domova či drobnými odpadky, které uklízeční firma nestihla uklidit. Taktéž ale za to může vzhled venkovních prostor okolo nádraží, jelikož se v některých odlehlejších částech nachází spousta míst, kde vandalové využívají tyto prostory na své grafické „umění“.

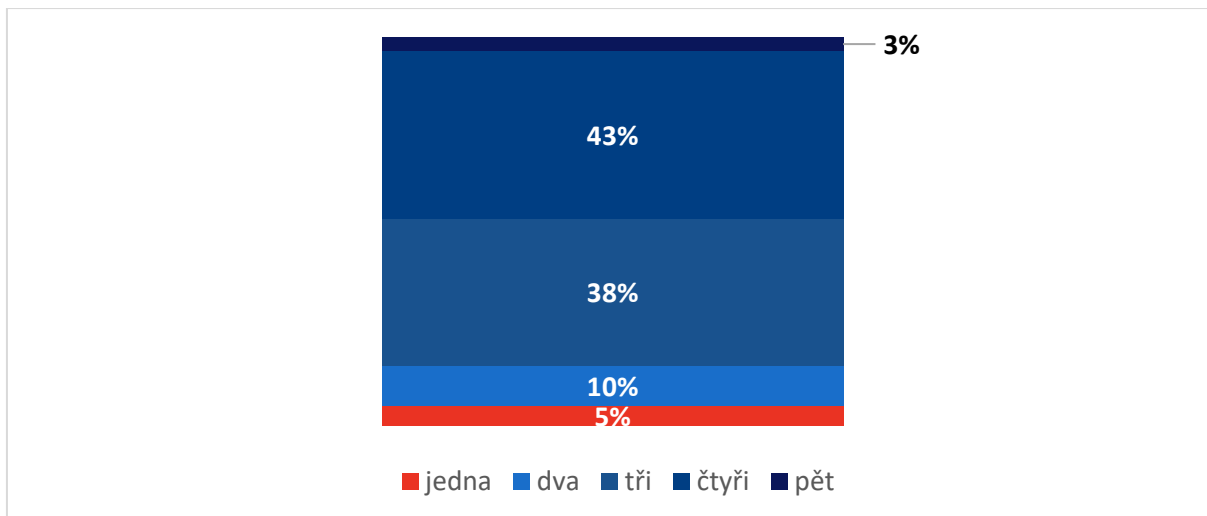


Graf 7 Přítomnost bezpečnostních hlídek – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 7 poukazuje na podobné výsledky jako u předchozí otázky, která se týkala bezpečnosti. Lidé skoro ze 65 % viděli někoho, kdo se staral o jejich bezpečnost, mohli to být příslušníci městské policie nebo hlídači ze soukromé bezpečnostní agentury.

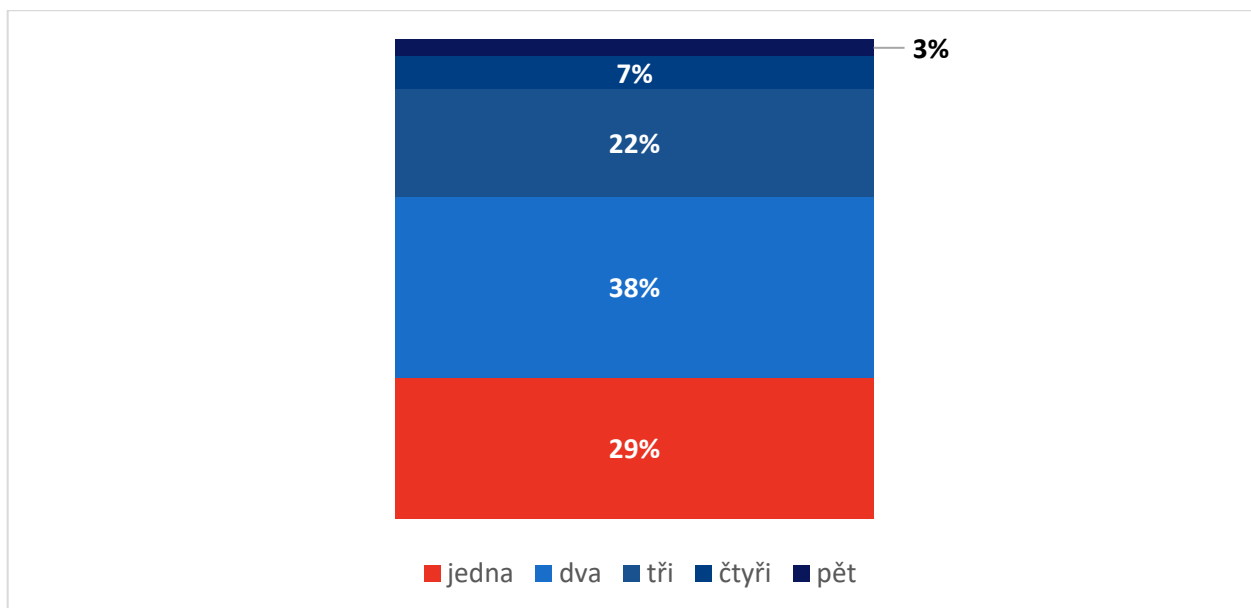
Z výsledků je ale patrné, že 36 % cestujících nebo návštěvníků nikoho nevidělo. Jedná se o poměrně velké číslo, které je možná alarmující pro Správu železnic, jelikož se v poslední době zvýšila „trestná“ činnost, výskyt vandalismu a je třeba chránit bezpečí cestujících a majetku.



Graf 8 Hodnocení interiéru v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

S interiérem nádraží jsou návštěvníci velice spokojeni. Zázemí a vnitřní inventář na ně působí moderně, lidé zde nacházejí hodně míst k odpočinku na nabrání sil a taktéž jsou spokojeni i s vnitřní visáží celé stanice. Je třeba uznat, že pražské hlavní nádraží žádnou větší rekonstrukcí neprošlo a svůj moderní vzhled si zachovává od svého vzniku. Cestujícím se velmi líbí prostornost celého nádraží, nenachází žádné hluché místo, které by spíše odrazovalo od návštěvy.



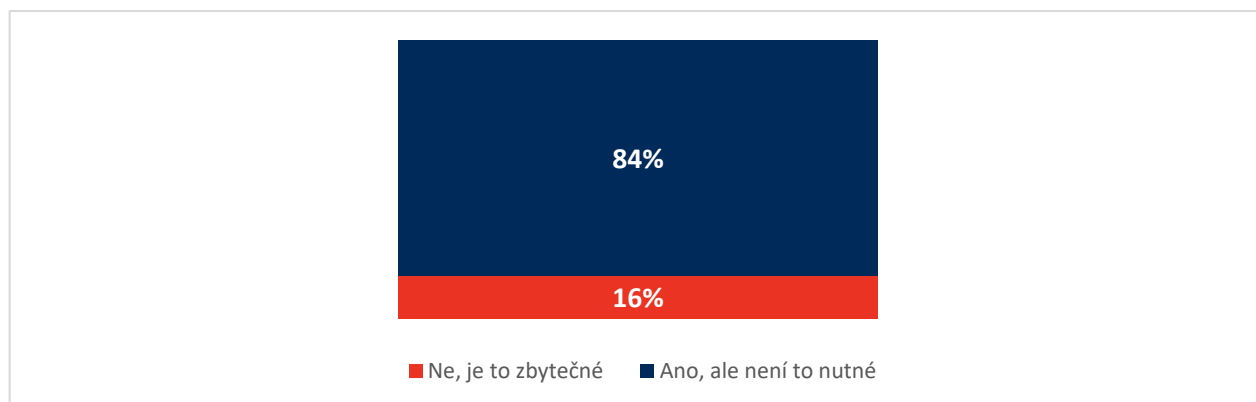
Graf 9 Okolí nádraží – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Při hodnocení okolí nádraží lidé měli posuzovat, jak se jim líbí těsné a blízké okolí nádraží, tím jsou myšleny přístupové komunikace, přílehlé parky, okolí budovy. V těsné blízkosti hlavního nádraží se nachází Vrchlického sady, tzv. „Pražský Sherwood“. Dále je v těsné blízkosti několik přístupových a pěších komunikací, které lidé mohou využít pro přestup na MHD, respektive zastávku tramvaje, nebo také komunikace, která vede do centra města, přesněji na Václavské náměstí.

Přímo ve Vrchlických sadech se nachází dětské hřiště, které je hojně využíváno rodinami s dětmi všech věkových kategorií. Sady jsou poměrně rozlehlé a je možné si přes ně zkrátit cestu právě do centra města.

Velkým vrubem ale je, že se zde nachází velké množství lidí bez domova, kteří znečišťují tyto sady, povalují se na přítomných lavičkách a z parku jde spíše hrůza. Lidé zde netráví příliš mnoho času a snaží se spíše tento park rychle projít. Právě proto hodnocení je tak rozděleno, že skoro třetina respondentů se okolí nádraží nelíbí nebo jsou s ním nespokojeni. Většinu respondentů se ale blízké okolí nádraží líbí, jelikož je vše poměrně na dosah a lidé neberou bezdomovce jako zásadní problém.



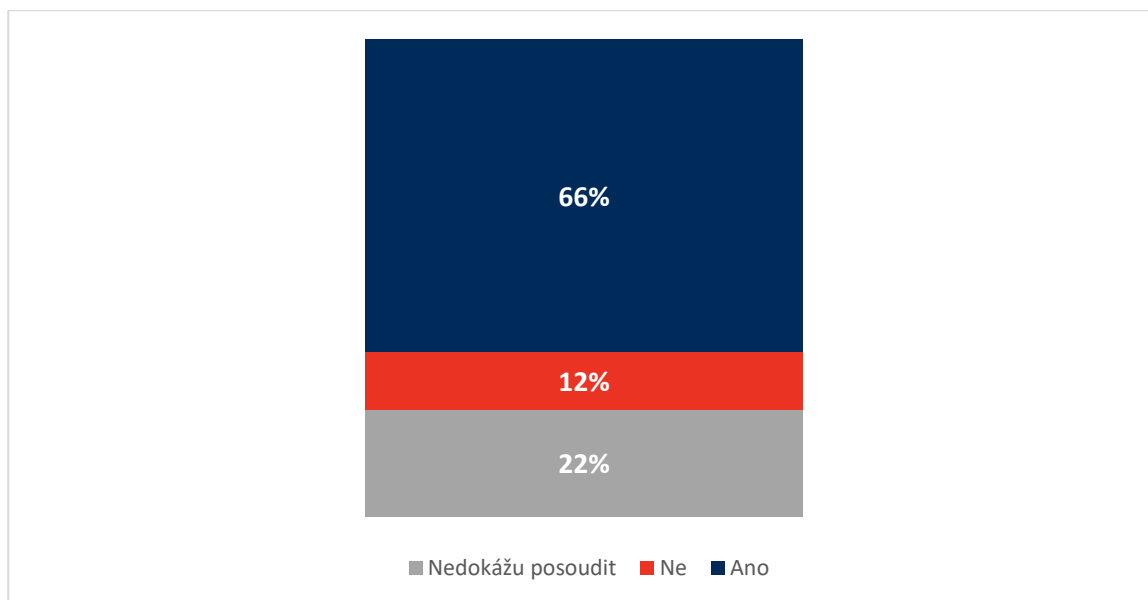
Graf 10 Informační systémy – řazení vlaku – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka týkající se informačních systémů dopadla následovně – jejich případnou změnu by uvítalo 84 % respondentů. Stávající systém sice neberou některak špatně, ale řazení vlaku by uvítali, jelikož na pražském nádraží existuje pouze systém samoobslužných panelů, kde si uživatel může rozkliknout jednotlivý vlak a na řazení se podívat tam. Systém ale je již zastaralý a uživatelské prostředí tohoto systému neodpovídá graficky dnešní době. Nenachází se zde příliš barev, systém využívá starší vizualizace vagonů a často se stává, že rychlost načítání těchto dat je příliš pomalá a uživatel se u tohoto panelu může zdržet i několik minut.

Rozhodující je ale také to, že lidé by nově vybudovaný systém využívali pasivně, jelikož tento systém by sledovali přímo na tabulích a panelech přímo na nástupišti u vlaku, na který by přijížděl jejich vlak. Při využívání informačních panelů umístěných přímo v nádražní hale je třeba aktivní spolupráce cestujícího, který musí využívat tlačítka k tomu určená, a často se stává, že tyto panely jsou znečištěné a spíše cestující odrazují od jejich používání.

Vzhledem i k vizi Správy železnic, že by se systém informačních panelů a panelů s řazením vlaků měl pomalu sjednocovat, bude velmi příjemné pro cestující a návštěvníky nádraží, že tento systém bude všude stejný a nebude problém se rychle zorientovat. Často se stává, že je pestrost a různorodost těchto systémů na síti v České republice spíše obtíž, jelikož údaje jsou často špatně čitelné nebo umístěné jinde a lidé potom mají problém s orientací a hledáním potřebných údajů. Největším problémem je vnímána barevná pestrost, protože u některých starších typů panelů, které se nachází na převážně nádražích starší stavby, že údaje často splynou s vnitřním podkladem nebo jsou barvy již vybledlé a špatně čitelné. Problémem může být i to, že některé panely využívají technologii LED panelů, kde se diody postupem času opotřebovávají a může se stát, že tyto diody prasknou a obsluha či technický dozor si toho nevšimne. Poté při rozsvícení potřebných diod některé diody nesvítí a údaje zobrazené v poli nedávají pro uživatele smysl.



Graf 11 Sektorizace nástupišť – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

V následující otázce se lidé mohli vyjádřit k systému označování nástupišť a jak jim tento systém vyhovuje, zda by neuvítali nějaké změny. Správa železnic má v plánu zrušit orientování

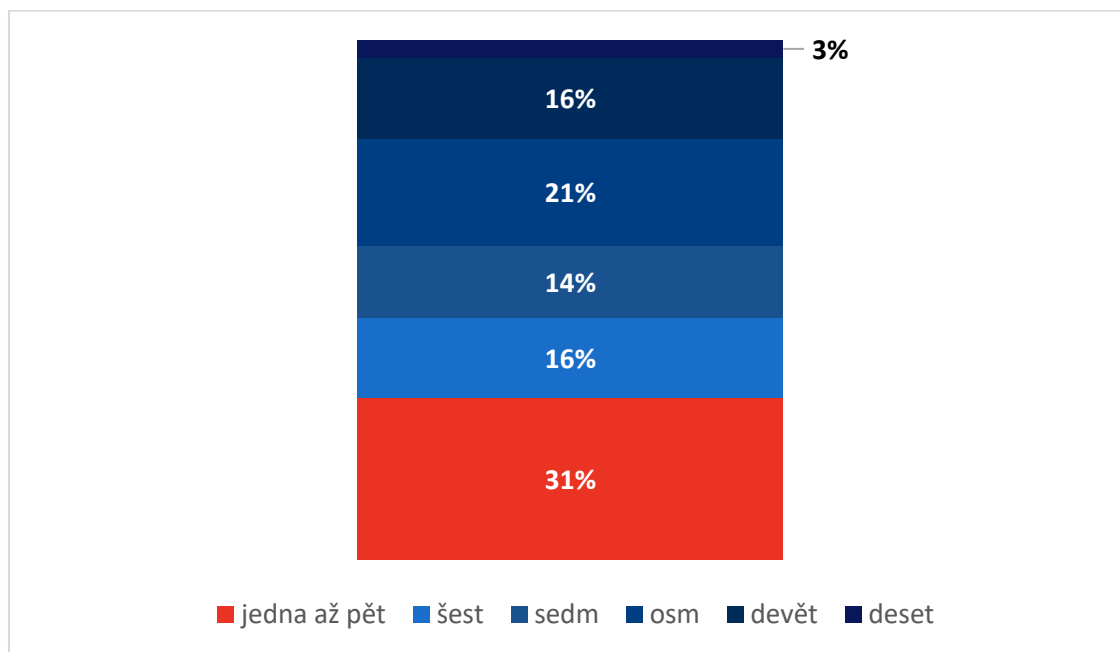
a určování stran nádraží dle světových stran nahrazením sektorizací. Sektory by byly označeny abecedně a značky těchto sektorů by byly umístěny v orientačních systémech a směrových tabulích.

S tím je spojena také změna stávajícího systému, přidáním grafického rozhraní pro řazení vlaku na informačních panelech, kde by se zobrazovaly sektory a rozmístění vlaku po sektorech. Tento systém se hojně využívá v zahraničí, kde jsou celá nádraží a jejich nástupiště rozdělena do jednotlivých sektorů a cestující poté ví, kam má jít při přestupu z vlaku na vlak nebo kam se dostavit při příchodu na nádraží.

Sektorizace by jako taková usnadnila orientování ve velkých rozlehlých stanicích, kde se nachází velké množství nástupištních hran, k nim přístupové cesty, podchody, nadchody.

Jak jsou lidé spokojeni se stávajícím orientačním systémem, se zabývá následující kapitola 3.1.4, kde jsou lidé tázáni na spokojenost a případné nedostatky.

3.1.4 Orientace na nádraží



Graf 12 Hodnocení orientace na nádraží – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

S orientací na hlavním nádraží v Praze je spokojeno zhruba 70 % respondentů. Často jsou lidé spokojeni s umístěním orientačních značek a bodů, s velikostí piktogramů a jednoduchostí

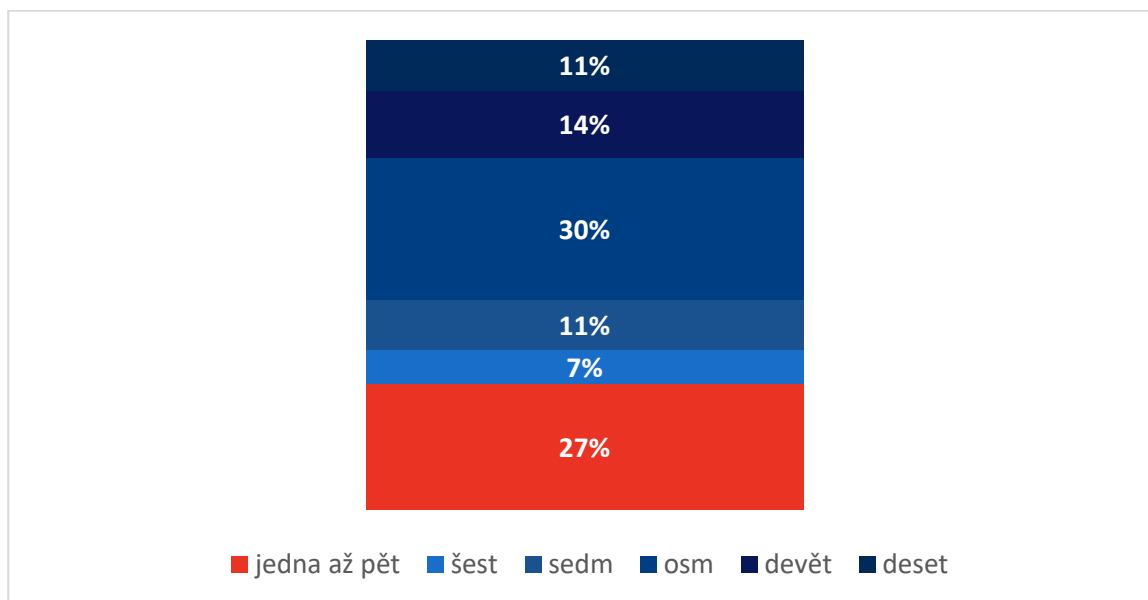
údajů. Lidé taktéž zmiňovali, že množství značek je dostatečné na tento prostor – nemají problém nalézt v rozlehlém prostoru orientační panel, který by je dovedl k jejich cíli.

Zhruba 31 % respondentům ale orientace v Praze nevyhovuje a popisují orientaci v Praze jako jednu z nejhorsích. Lidé obvykle bývají zmateni při hledání zastávky metra nebo návazného druhu dopravy, protože žádné orientační značky dle respondentů neukazují, kudy se dostanou na zastávku. Při bližším zkoumání lze nalézt, že tyto odpovědi častěji psali respondenti, kteří do Prahy nejedí příliš často a spíše cestují z důvodu turistiky a návštěvy místních památek.

Tito uživatelé zmiňovali i následující body:

- Malý počet ukazatelů
- Nejednoznačnost údajů (docházelo ke zmatení, záměně piktogramů)
- Chybějící označení severu a jihu
- Žádný orientační systém pro řazení vlaku

3.1.5 Služby na nádraží



Graf 13 Hodnocení služeb – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

V hodnocení služeb jsou lidé převážně spokojeni. Většina návštěvníků nádraží, která využívá služby v prostorách nádraží, má pozitivní ohlasy. Chválí si množství služeb, které se na pražském hlavním nádraží nachází. Za největší pozitivum lidé považují supermarket Billa.

Lidé tento obchod často využívají při nakupování na poslední chvíli. Obchod disponuje vším, co běžný supermarket nabízí, tudíž si na své přijde opravdu každý.

Dále taktéž chválí množství lékáren, které se nacházejí v těchto prostorách. Na pražském hlavním nádraží se nachází dvě poměrně rozsáhlé lékárny, které nabízí běžné, ale i méně časté léky, které jsou lékaři psány pouze na předpis, velké plus pro cestující se specifickými zdravotními potřebami.

Lidé jsou také spokojeni s množstvím služeb, které nabízí občerstvení. Je zde velký výběr obchodů, které nabízí buď rychlé občerstvení, tzv. fastfoody, nebo také místa, která připravují čerstvá jídla každý den (běžné restaurace). Najde se zde i velké množství kaváren, které nabízí velkou nabídku nápojů a možnost na chvíli posedět přímo v prostorách samotné provozovny.

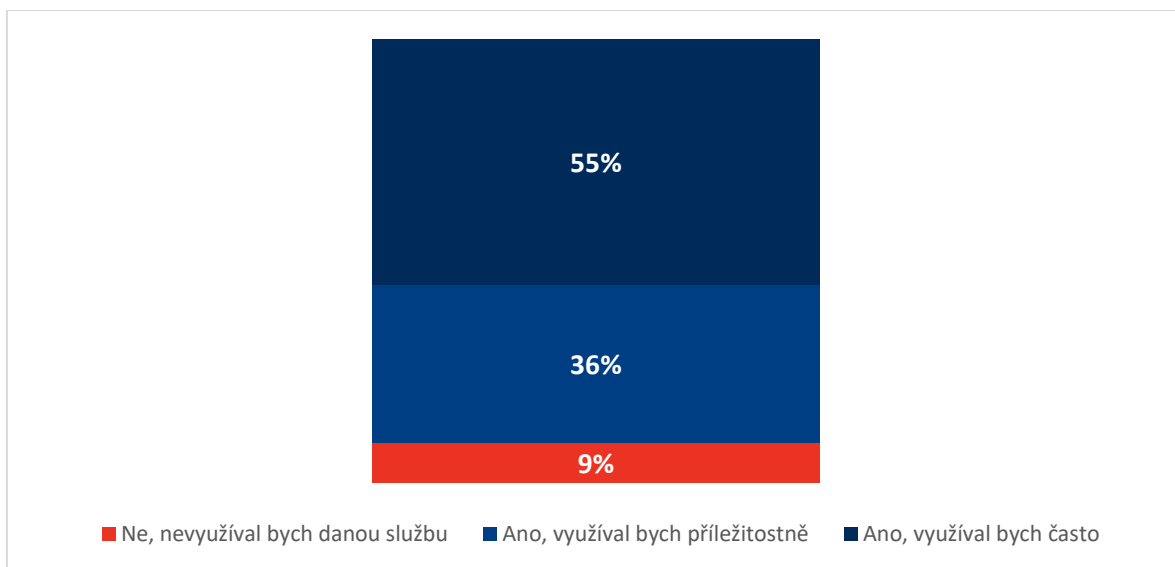
Při pohledu na graf je ale potřeba se podívat i na opačné spektrum, kde 27 % respondentů odpovědělo, že nejsou spokojeni se službami, které hlavní nádraží nabízí. Při bližším zkoumání nelze určit spojitost s nespokojeností například s věkem respondenta či jeho ekonomickým statusem.

Nespokojeni jsou návštěvníci napříč celou věkovou škálou až po jejich aktuálním ekonomický status.

Body, které respondenti nejčastěji zmiňují, jsou následující:

- Cenová dostupnost některých služeb
- Nedůvěryhodnost ke značce obchodu
- Velké fronty u některých obchodů
- Příliš moc velký výběr služeb a obchodů

V neposlední řadě taktéž lidé zmiňovali, že nejsou k dispozici žádné hlídané prostory při čekání na vlak. Při pohledu na dnešní hlavní nádraží v Praze je třeba uznat, že se zde nenachází žádný koutek, žádná větší čekárna, kde by lidé mohli čekat na odjezd/příjezd svého vlaku. Lidé často postávají přímo v odjezdových halách, čekají u informačních tabulí, než „naskočí“ označení nástupiště, kam jim přijede jejich vlak. Toto může být problematické převážně pro cestující jednotlivce s velkým zavazadlem, jelikož zavazadlo musí stále mít na očích, nebo také pro rodiny s dětmi, kdy nejen že musí rodiče hlídat zavazadla, ale pochopitelně i jejich ratolesti.



Graf 14 Zájem o využití čekáren – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku, jestli by byl zájem o vybudování nových čekáren v Praze, lidé odpovídali následovně:

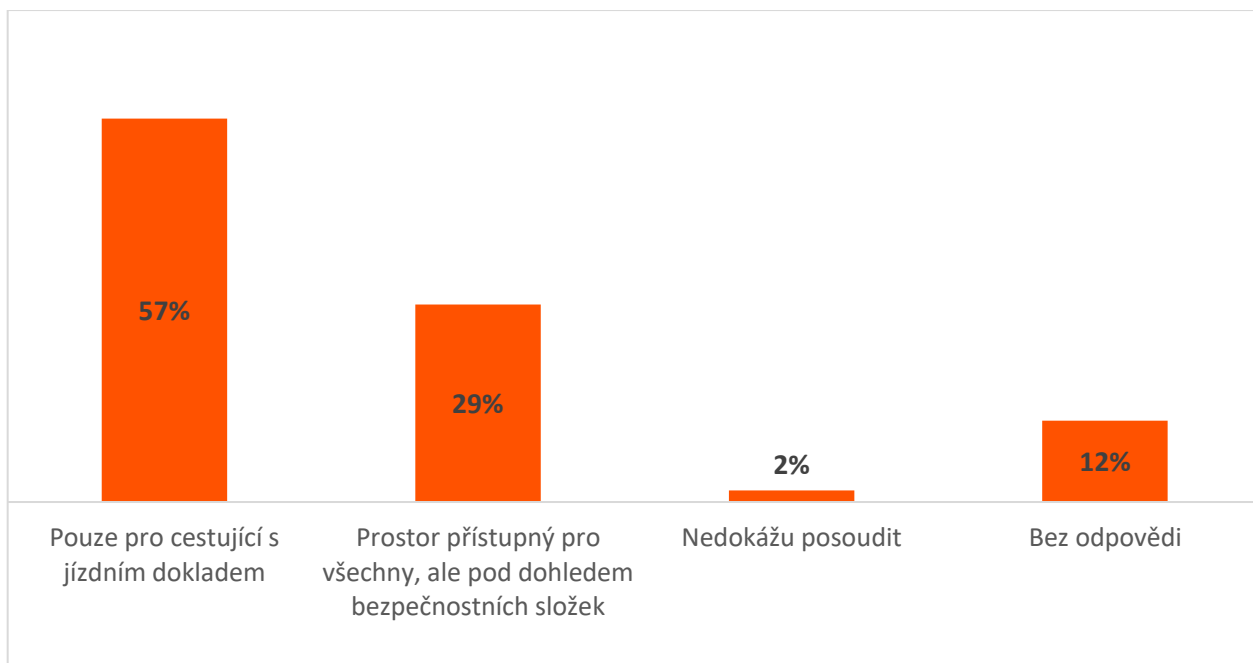
- 90 % lidí by vybudování uvítalo
- 55 % respondentů by tyto prostory využívalo pravidelně
- Necelých 10 % by tento prostor vůbec nevyužilo

Při sbírání odpovědí lidé často zmiňovali to, že tyto prostory by měly být vybaveny sociálním zařízením s přebalovacím pultem, s místem nebo koutkem pro děti, protože často cestují rodiče s dětmi. Rodiče by proto uvítali nějaký takovýto koutek, kam by na chvíli odložili své dítě a oni by se mohli v klidu připravit na další cestu.

S tím je spojená i možnost zabezpečení těchto prostorů. Velký počet respondentů, respektive 57 %, by uvítalo, že by tyto prostory byly pouze pro cestující s platným jízdním dokladem. Necelé třetině respondentů by vyhovovalo, že by tyto prostory byly otevřené pro všechny, ale docházelo k pravidelné kontrole bezpečnostními složkami.

Desetině uživatelů dělalo problém na tuto otázku odpovědět, protože sami například děti nemají nebo by právě tyto prostory nevyužívali.

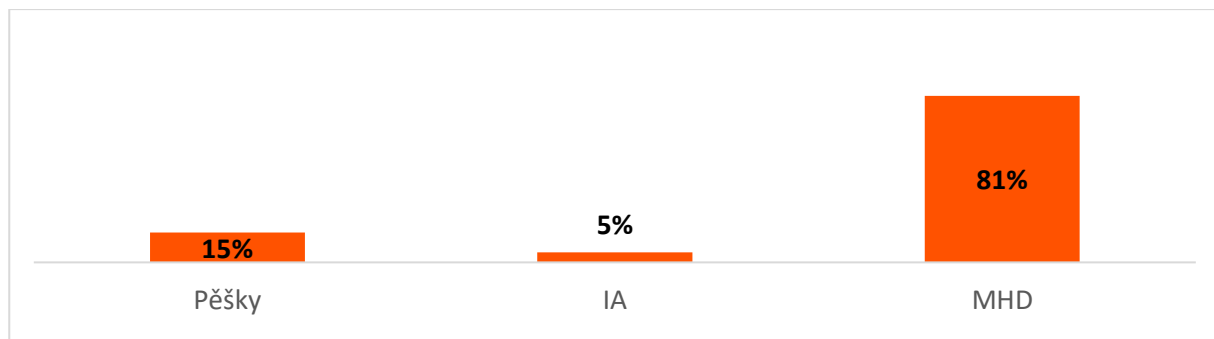
Pro vhodné určení, jak by měli být čekárny zabezpečeny, bude způsoby kombinovat.



Graf 15 Vítaný způsob zabezpečení čekáren v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

3.1.6 Obecné informace



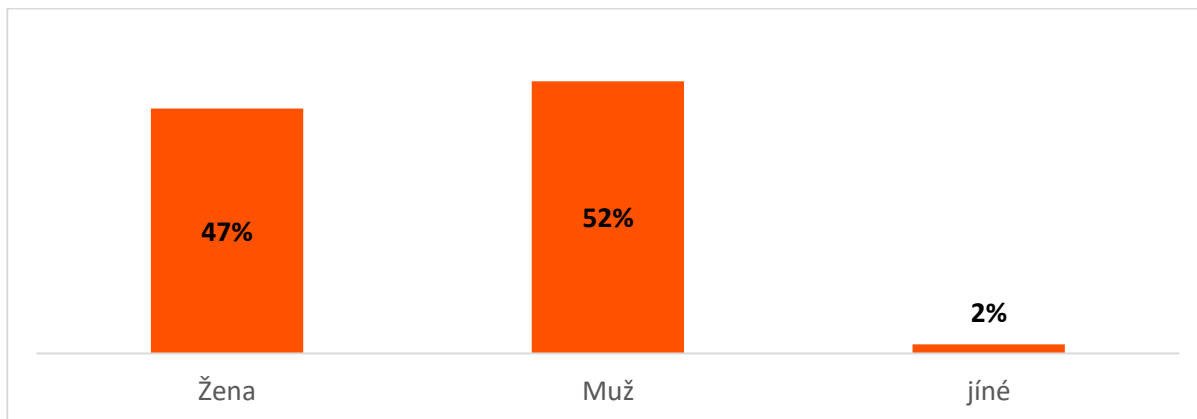
Graf 16 Přeprava z/na nádraží – Praha

Zdroj: vlastní zpracování

V Praze je očividné, že lidé využívají na dojížděku na nádraží častěji městské hromadné prostředky. Přimo v prostorech nádraží se nachází zastávky autobusů a hlavně metra, které využívá tisíce lidí denně při cestování po Praze.

Pouze 5 % respondentů využívá při své cestě automobil, a to může být způsobeno několika faktory:

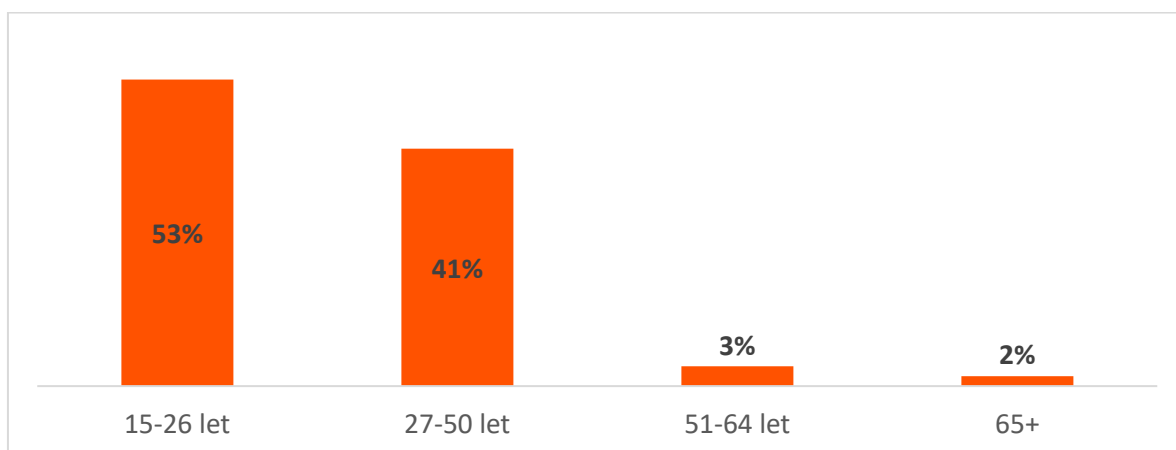
- Nedostatečné parkovací kapacity v okolí nádraží
- Příliš vysoký poplatek za využití parkovacích míst
- Drahé náklady spojené s cestou autem (cena pohonných hmot)
- Ekologie
- Vnitřní politika měst, zelené zóny, eko zóny



Graf 17 Genderové rozdělení respondentů v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

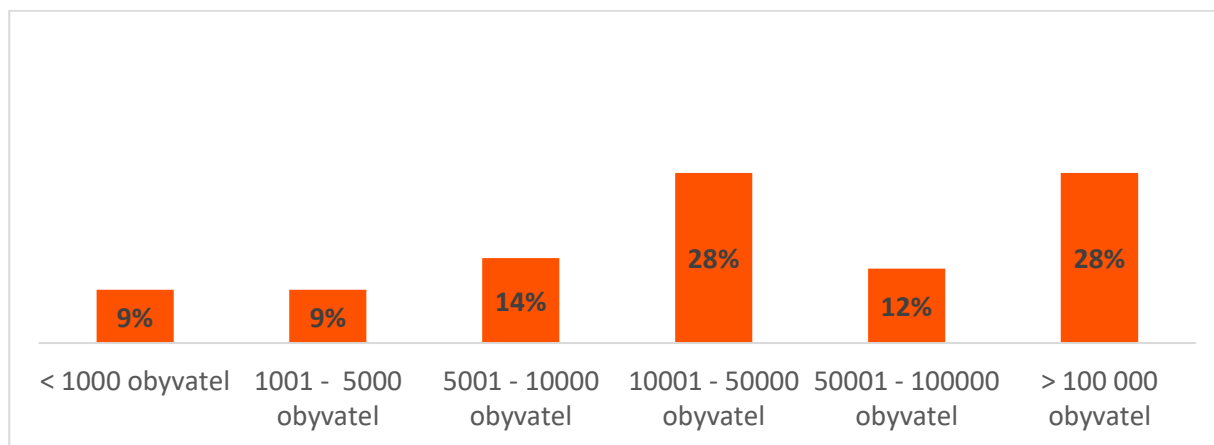
Na otázku genderového rozdělení lidé odpovídali vstřícně, ale o něco častěji odpovídali muži, kteří mají 52 % zastoupení. Taktéž odpovídali lidé, kteří se neztotožňují ani s jedním pohlavím. Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti.



Graf 18 Věková struktura respondentů v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

Co se týká věkového rozdělení, lze konstatovat, že byla oslovena celá věková škála. Nejčastěji odpovídali lidé v rozmezí 15-26 let věku. Tito lidé využívají nádraží nejčastěji při cestování do školy nebo za zábavou. Lidé staršího věku spíše cestu přes nádraží využívají pro dojíždění do práce, jejich zastoupení je 41 %. Při dalším zkoumání je vidět, že ještě o něco starší generace využívá prostor nádraží, ale jejich zastoupení je již velmi malé. Toto může být způsobeno komfortem, který můžou mít při cestě například vlastním automobilem, jelikož cestování vlakem a návštěvu nádraží vnímají spíše jako stresující, z důvodu velkého počtu lidí, spěchu některých jedinců.



Graf 19 Rozložení původu respondentů v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

Při pohledu na Graf 19 lze vidět velké rozložení obyvatel, které navštěvuje pražské hlavní nádraží. Výsledky jsou poměrně těsné, jelikož skupina obyvatel, která nepochází z Prahy, tedy pocházejí z místa bydliště, kde počet obyvatel je mnohonásobně menší, než je v hlavním městě, je roven právě počtu návštěvníků, který pochází z Prahy nebo nějakého větší města v okolí Prahy. Jestliže se podíváme na geografické údaje ve Středočeském kraji, tak nenachází se zde mnoho měst, která by měla nad 100 tisíc obyvatel.

Při hledání souvislostí, odkud by lidé mohli pocházet, jsou potřebné údaje od Českého statistického úřadu. V následující tabulce je seznam největších okresních měst ve Středočeském kraji pro přiblížení možných míst dojížděky do hlavního města.

Tabulka 1 Největší města ve Středočeském kraji a jednotlivých okresech

Město	Počet obyvatel (ke dni 1.1.2023)
Kladno	68 436
Mladá Boleslav	45 000
Kolín	33 289
Příbram	32 743
Kutná Hora	21 417
Beroun	20 809
Mělník	20 202
Brandýs nad Labem-Stará Boleslav	19 767
Benešov	16 875
Rakovník	15 574
Nymburk	15 424
Jesenice	10 169

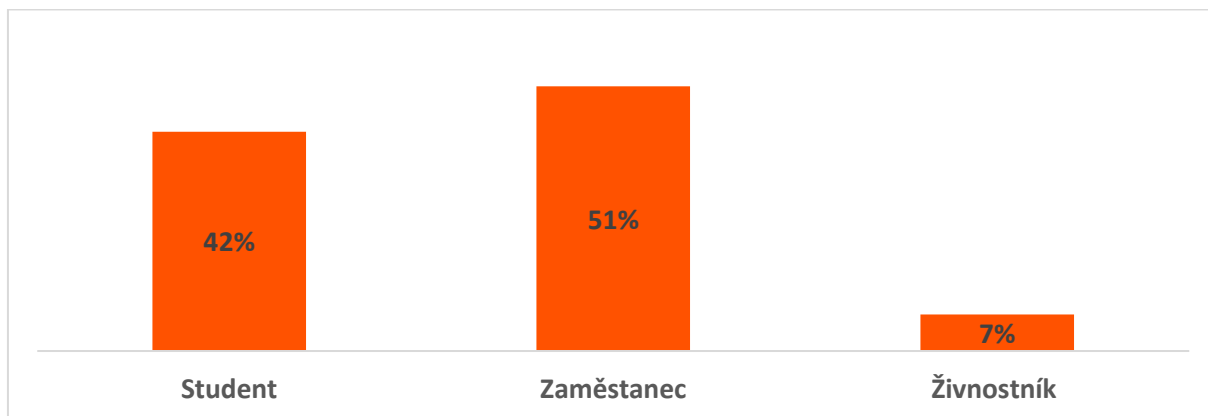
Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ

V tabulce je vidět, že mezi největší města ve Středočeském kraji, kromě samotné Prahy, patří Kladno a Mladá Boleslav. U těchto dvou měst je třeba se zastavit, jelikož ani jedno nemá kvalitní a rychlé vlakové spojení na Pražské hlavní nádraží. Tato dvě města disponují sice napojením na stávající železniční síť, ale spojení není tak rychlé a pravidelnost je taktéž na mizerné úrovni. Z Kladna se dá dostat přímo pouze na Masarykovo nádraží, tudíž respondenti tohoto dotazníku nejspíše nepocházejí odsud. Zatímco z Mladé Boleslavi existuje přímé spojení na pražské hlavní nádraží, tak ale rychlost a pravidelnost spojení je na nízké úrovni. Často se jedná o spoje provozované motorovými jednotkami 814 nebo 854, které nejsou konstruovány na vysoké rychlosti. Taktéž trať z Mladé Boleslavi je poměrně zastaralá a nemodernizovaná, takže rychlost zde není příliš vysoká.

Nejpravděpodobnější je varianta, že lidé dojíždějí vlakem nejčastěji z Kolína a přilehlého okolí železničního koridoru. Jedná se o velmi hustě osídlenou oblast, kam spadá Kolín, Pečky, Velim, Český Brod a další, ale v tabulce nejpočetnějších obcí nejsou. Při celkovém součtu ale tyto počty cestujících, kteří dojíždějí na pražské hlavní nádraží, jsou poměrně vysoké.

Je třeba ale také zmínit, že lidé mohou dojíždět i z jiných oblastí, které neleží ve Středočeském kraji. Časovou dostupností je velmi přijatelné cestovat např. z Ústí nad Labem na

severozápadě Čech nebo z Tábora. Intervaly jsou pravidelné, hodinové a časová náročnost spojení je nyní po rekonstrukci koridoru pouze hodina jízdy vlakem.



Graf 20 Ekonomický status respondentů v Praze

Zdroj: vlastní zpracování

Při pohledu na Graf 20 se dá konstatovat, že vyzpovídání byli pouze studenti, lidé v zaměstnání nebo podnikatelé. Průzkumu v Praze se zúčastnily tyto tři skupiny lidí. I když se do dotazníku zapojili lidé ve vysokém věku, tak tyto lidé patří do skupiny pracujících nebo živnostníků.

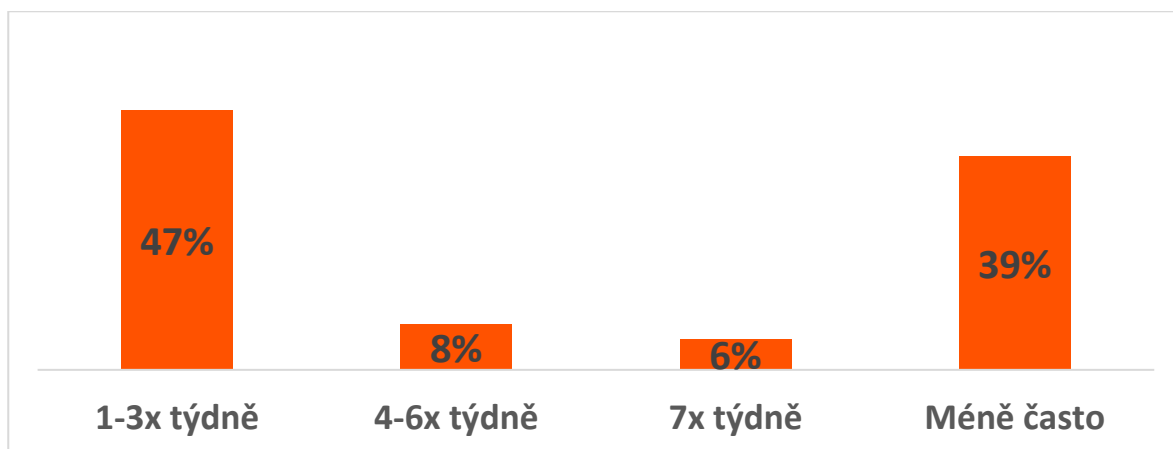
3.2 Analýza výsledků z pardubického hlavního nádraží

V této kapitole budou rozebrány dopodrobna výsledky dotazníkového šetření pouze ze stanice Pardubice hlavní nádraží.

Tuto stanici hodnotilo 36 respondentů, ale u některých otázek nedošlo k plnému vyplnění, tudíž některé otázky budou mít celkový počet respondentů nižší.

Je třeba také zmínit, že Pardubice prochází v této době velkou rekonstrukcí, tudíž některé výsledky jsou tímto krokem velmi ovlivněny.

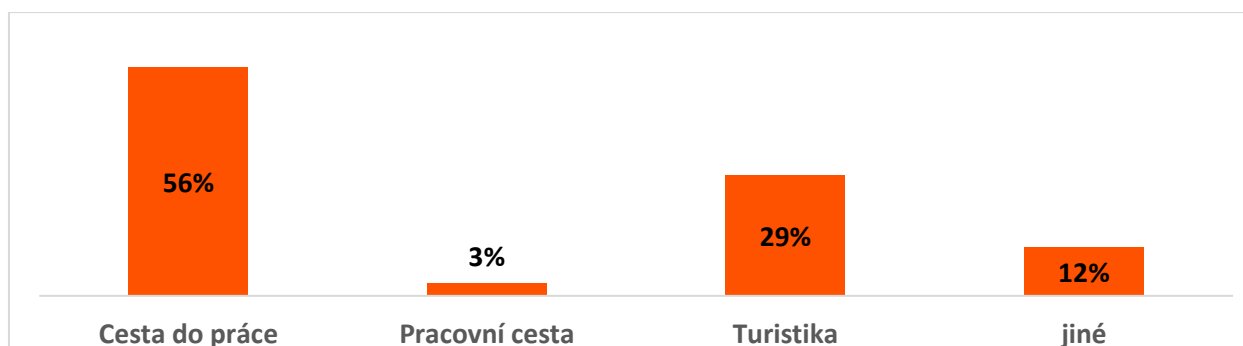
3.2.1 Údaje o návštěvě nádraží



Graf 21 Četnost návštěv pardubického hlavního nádraží

Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je poznat, že převažují lidé pravidelně dojíždějící, i když ten rozdíl mezi nimi není příliš velký. Nejčastěji lidé dojíždí za prací nebo do školy a poté Pardubice využívají k turistickým účelům. V blízkosti pardubického nádraží se nachází autobusový terminál a terminál městské hromadné dopravy, který cestující doveze, kam jen lidé potřebují. Pardubická síť MHD je poměrně hustá a není problém se dostat i do okrajových částí Pardubic.



Graf 22 Účel návštěvy pardubického hlavního nádraží

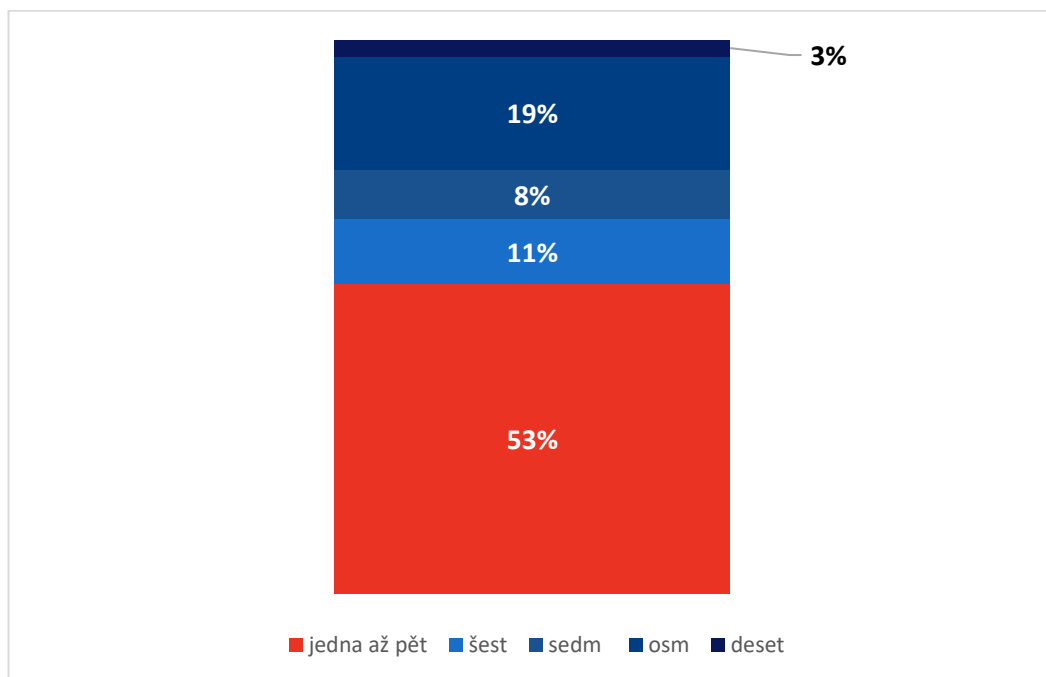
Zdroj: vlastní zpracování

Jedním z důvodů návštěvy pardubického hlavního nádraží je dojíždka do práce či školy. V Pardubicích je velká hustota výrobních a průmyslových oblastí, ale taktéž velká síť škol, ať už základních, středních, ale taktéž se zde nachází univerzita se šesti fakultami, do které pravidelně dojíždí mnoho studentů.

Z hlediska turistiky je nádherné historické centrum města, přilehlý zámek a nedaleká Kunětická hora, kam lidé mohou vyrazit pěšky nebo se mohou nechat dovést autobusem.

Mezi jiné důvody často lidé zmiňovali návštěvu rodiny nebo doktora, jelikož se nedaleko centra taktéž nachází pardubická nemocnice, kde se nachází mnoho lékařských oddělení.

Za pracovní cestou do Pardubic jezdí pouze 3 % respondentů, což znamená, že za bussinesem lidé v Pardubicích a blízkém okolí spíše volí jinou cestu, jiný dopravní prostředek, než je vlak. Sice Pardubice jako takové nejsou přímo napojené na dálniční síť jako jsou jiná krajská města, ale na dálnici to není nikterak daleko. Rychlostní silnice I/37 je napojená na dálniční síť u Opatovic nad Labem, kde se nachází velký kruhový nadjezd/objezd a lidé se zde mohou plynule napojit na stávající dálnici D11, která vede z Hradce Králové dále do Prahy.



Graf 23 Celková spokojenost – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

Lidé jsou s návštěvou pardubického nádraží spíše nespokojeni. I když to v grafu vypadá vyrovnaně, lidé jsou více nakloněny k negativní straně. Jak již bylo v úvodu kapitoly zmiňováno, může za to stále probíhající rekonstrukce, která probíhá již od roku 2020 a končit by měla v červnu roku 2024.

Rekonstrukce jako taková je velmi rozsáhlá, jelikož souběžně probíhala s vícero projekty:

- přesunutí starého autobusového nádraží blíže k budově nádražní budovy
- vybudování lávky spojující městskou část Dukla s nádražím
- celková modernizace stanice
 - o vybudování 5. nástupiště

- prodloužení stávajících podchodů
- výměna železničního svršku a spodku
- rekonstrukce nástupišť
- výměna všech zařízení na železnici (návěstidla, výhybky)
- zdvoukolejnění úseku do stanice Pardubice-Rosice nad Labem
- výstavba nového železničního mostu do Rosic
- oprava výpravní budovy a tehdejšího hotelu (dnes již školící středisko SŽ)

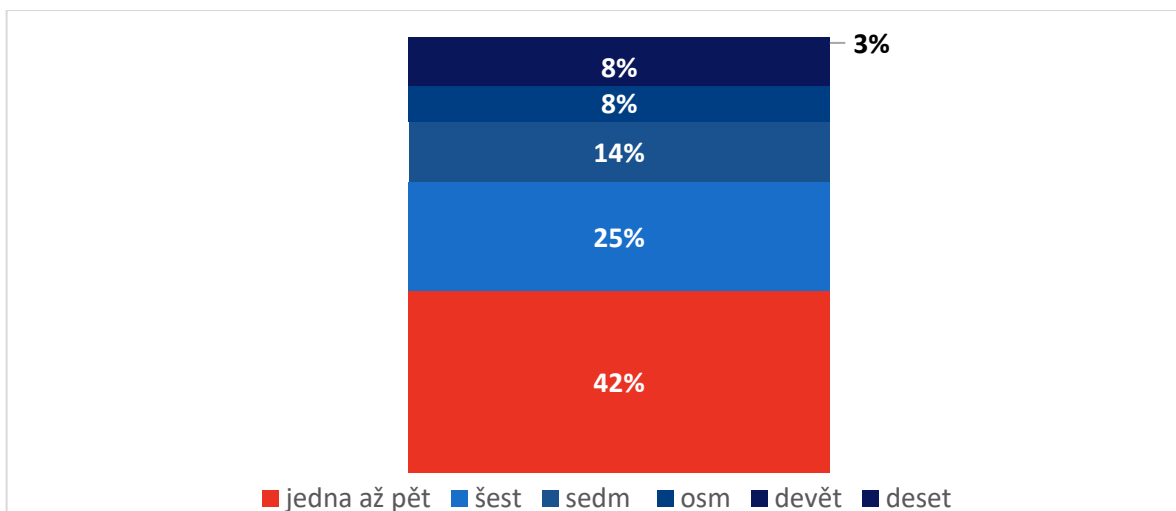
Tyto všechny stavební úkony začaly v roce 2020 a měly by skončit již tento rok. Nejvíce se cestujících dotklo budování a prodlužování stávajících podchodů, které se uzavíraly průběžně, dle potřeby stavby, aby lidé byli co nejméně vystaveny riziku zranění při průchodu stavbou.

47 % respondentů byly nebo jsou s návštěvou nádraží spokojeni, jelikož i přes probíhající stavbu našli v budově něco pozitivního. Nejčastěji se lidé zmiňovali o počtu obchodů, které se nachází přímo ve stanici, výborné orientace a návaznosti na autobusovou dopravu. S tím souvisí také informační systémy, které se nachází přímo před výpravní budovou. Tyto systémy cestující využijí při hledání linkové autobusové dopravy nebo také při přestupu na MHD.

3.2.2 Kultura cestování – čistota

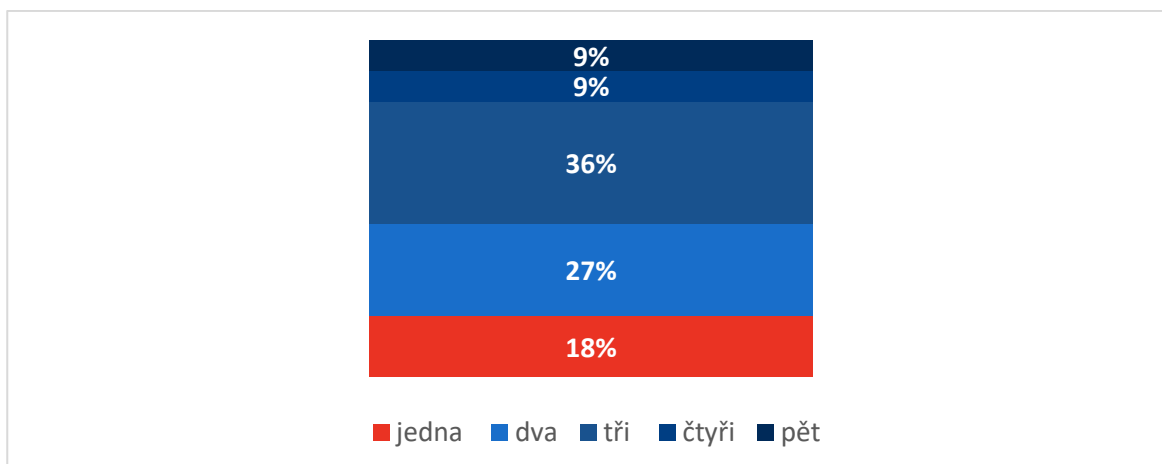
Na to, jak lidé vnímají čistotu na pardubickém hlavním nádraží, je možné se podívat do následujícího grafu. Lidé jsou převážně s čistotou spokojeni, ale je zde velké množství respondentů (42 %), kteří čistotu vnímají negativně. Můžou za to často přeplněné koše, špinavé a zašlé prvky nádraží, jakožto znečištěné lavičky, plné odpadkové koše.

Negativní vliv, který rovněž zamíchal s hodnocením respondentů byl prach a hluk z probíhající stavby nových podchodů. Tím, že stávající podchody bylo nutné prodloužit, bylo potřeba nasadit těžkou techniku, která dané podchody prodloužila, s tím je spojený větší výskyt prachových částic.



Graf 24 Vnímání čistoty – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 25 Čistota WC – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

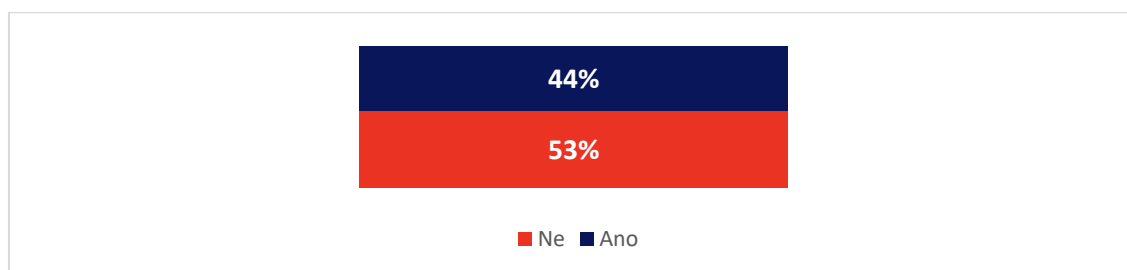
S vnímáním čistoty souvisí také vnímání čistoty veřejných toalet, které se v prostoru nádraží provozují. Stejně jako na pražském hlavním nádraží se zde o čistotu toalet stará soukromá firma, která má na starosti veškerý úklid a případné doplňování potřebných věcí.

Čistotu na toaletách vnímají cestující v Pardubicích velmi pozitivně a při rozhovorech, které proběhly během sběru dat, lidem často ani nevadí, že se za veřejné toalety v nádraží hale musí platit malá částka, naopak to spíše vítají, jelikož to odradí lidi bez domova, kteří by tyto prostory mohli využívat pro nekalé úmysly a prostory znečistit.

Ještě před zahájením rekonstrukce celého železničního uzlu a nádraží se Správa železnic pustila do renovace některých vnitřních prostorů haly a veřejné toalety byly první v pořadí.

Došlo k vybourání stávajícího zázemí a výstavbě nových kabiněk, osazení nových toalet a pisoárů a dalšího zařízení. Taktéž došlo k výstavbě zázemí pro personál, který dohlíží na pořádek a vstup jednotlivých cestujících. Přední prostory byly osazeny vstupními terminály, kde lidé mohou buď vhadzovat mince, nebo zaplatit přes platební terminály, které jsou zabudovány přímo ve vstupních prostorech.

3.2.3 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy



Graf 26 Vnímání bezpečnosti – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

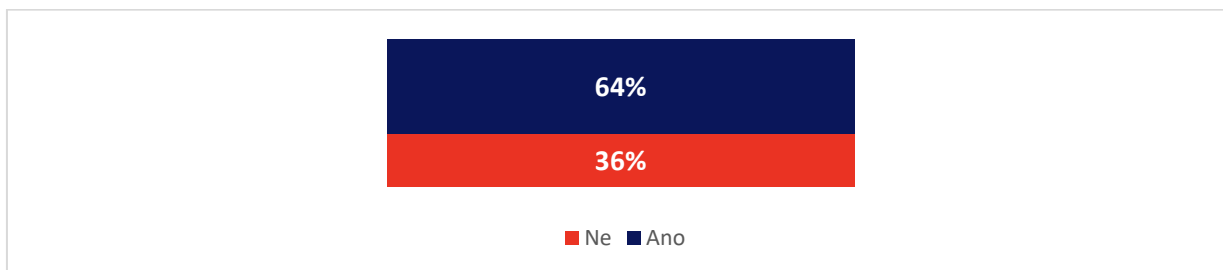
Při pohledu na vnímání bezpečnosti jsou lidé spíše skeptičtí. Lidé se v Pardubicích necítí příliš bezpečně, jelikož se zde vyskytuje velké množství lidí bez domova, kteří často chodí žebrať přímo do prostoru nádražní haly anebo se často vyskytují před nádraží budovou, kde obléhají místní lavičky a popíjejí alkohol. Často jsou to velké skupinky, které popíjí alkohol, jsou navzájem agresivní, vykazují projevy agrese a lidé se těchto skupin často bojí a pokouší se jim vyhýbat.

Často se stává, že dojde k nějaké potyčce, která skončí přivoláním bezpečnostní hlídky nebo dokonce i městské policie, která se už o celou situaci postará. Bývá to často spojené i s nějakým úrazem nebo spíše ublížením na zdraví, tudíž na místo musí být vyslána i rychlá záchranná služba.

Dochází často i k poškození majetku, který má Správa železnic na starosti – nejčastěji dochází k rozbití automatických vstupních dveří rozbitím skla, následuje uzavření jednoho z východů, dokud nejsou dveře opět v provozu a opravené.

Je třeba se podívat i na jiné důvody negativního hodnocení bezpečnosti. Jelikož se v Pardubicích vyskytuje mnoho vysoce postavených sportovních klubů, které hrají celorepublikové soutěže, bývají právě často Pardubice navštěvovány jejich fanoušky. Sportovní fanoušci jsou další skupina návštěvníků, kteří moc nepřidávají na pocitu bezpečí v prostorách osobního nádraží. Bývá zvykem, že jsou tyto velké skupiny doprovázeny policejní eskortou. Cestující, kteří jedou vlakem nebo se vyskytují v blízkosti nádraží, toto vnímají negativně. Hlučnost a často také velká masa lidí

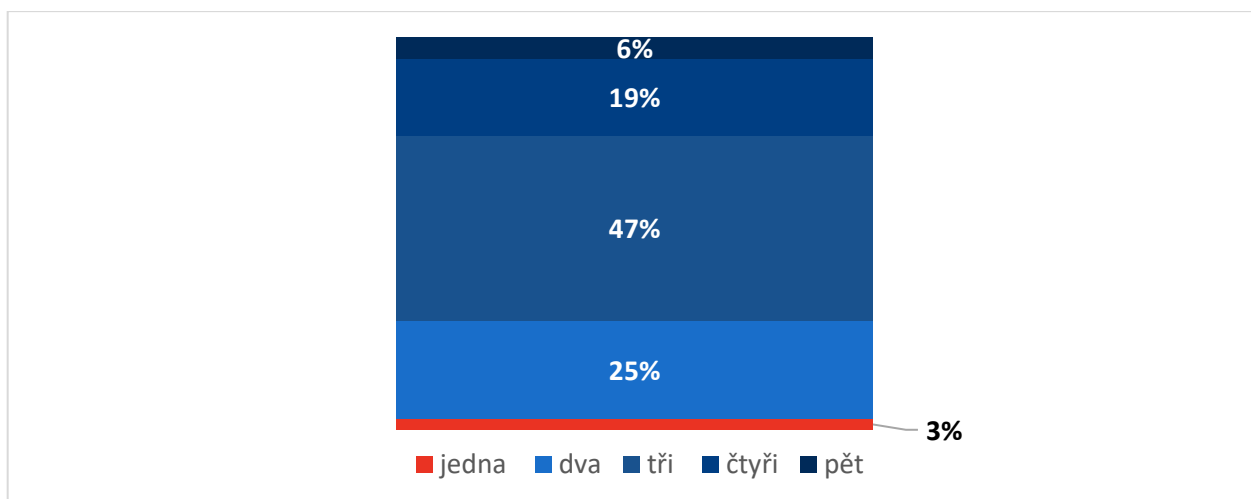
v ostatních lidech vyvolá úzkostlivé pocity a dojmy, které mají negativní dopad na vnímání bezpečnosti. V Pardubicích je toto vnímáno o něco výrazněji než v Praze, jelikož tam se tato velká masa lidí dokáže v prostoru poměrně dobře ztratit v běžném davu.



Graf 27 Přítomnost bezpečnostních hlídek – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

Přítomnost bezpečnostních složek je vnímána pozitivně. Na bezpečnost v pardubické hale dohlíží soukromá bezpečnostní agentura najatá Správou železnic, která dosazuje i vlastní personál, který by měl splňovat požadavky a nároky na toto povolání. Dvě třetiny respondentů si těchto pracovníků všímá, jelikož chodí na pravidelné obchůzku celého areálu, a případně řeší i některé prohřešky či výtržnosti.



Graf 28 Hodnocení interiéru v Pardubicích

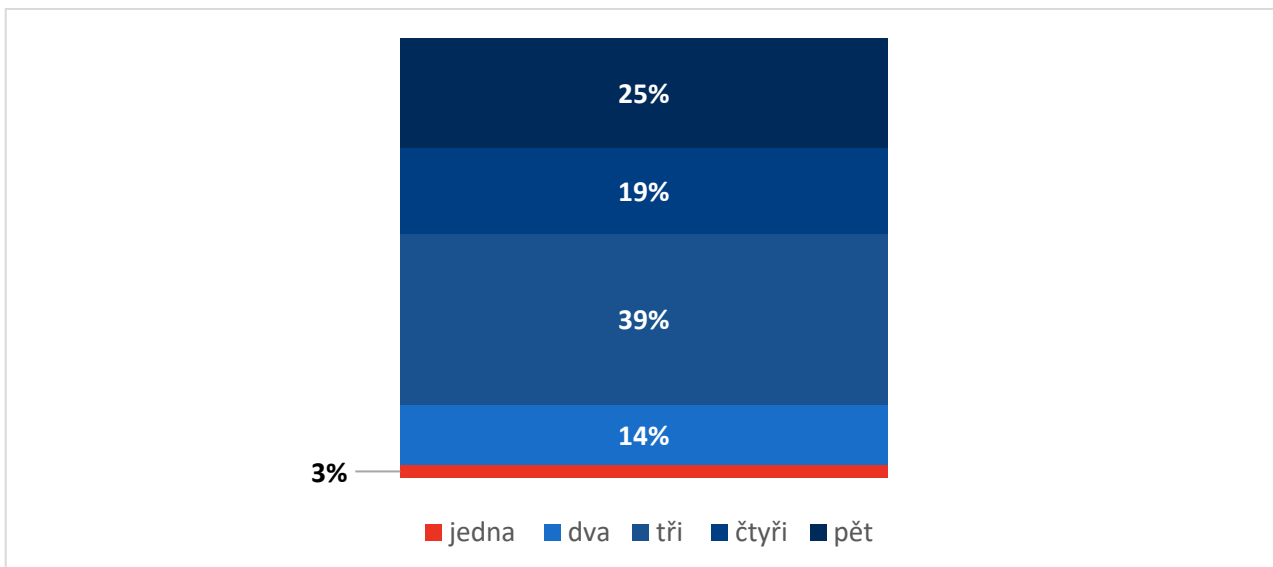
Zdroj: vlastní zpracování

Hodnocení interiéru v Pardubicích dopadlo velmi dobře. Spokojena je většina návštěvníků nádraží – pochvalují si nástěnné malby, které se nachází v postranních částech haly, taktéž si vychvalují sezónní výzdoby, které Správa železnic připravuje například během Vánočních svátků či Velikonoc.

Lidem se taktéž líbí vnitřní osvětlení nádraží, v noci je hala prosvětlená a lehce se v ní dá orientovat. Návštěvníkům neunikne ani fakt, že celá vstupní hala, včetně přístupu na nástupiště, je plně bezbariérová a důležité prvky, jakožto osobní pokladny, čekárna, jsou na dostupných místech a nedělá nikomu problém tato místa navštívit.

Návštěvníkům se ale také líbí umístění orientačních prvků a tabulí, které usměrňují pohyb cestujících. Je pravdou, že tyto prvky jsou nově vybudované díky rekonstrukci celé nádraží haly a lidé si na tyto prvky již řádně zvykli. Pochvala taktéž patří Dopravnímu podniku města Pardubic, jelikož se přímo v nádražní hale nachází vyvěšené a platné jízdní řády městské hromadné dopravy. Lidé tak mají možnost nalézt čas odjezdu jejich spoje MHD nebo zjistit případné omezení, na kterých dopravní podnik aktuálně pracuje. S tím souvisí také informační „okénko“, které se nachází u příjezdových podchodů, kde se lidé mohou na případné spojení zeptat nebo si koupit lístky na městskou hromadnou dopravu.

Je třeba ale také dbát na názor menšiny, třem procentům respondentů se interiér nádraží nelíbí nebo s ním nejsou spokojeni. Při bližším zkoumání ale tyto lidé nebyli schopni říci, co konkrétně se jim nelíbí.



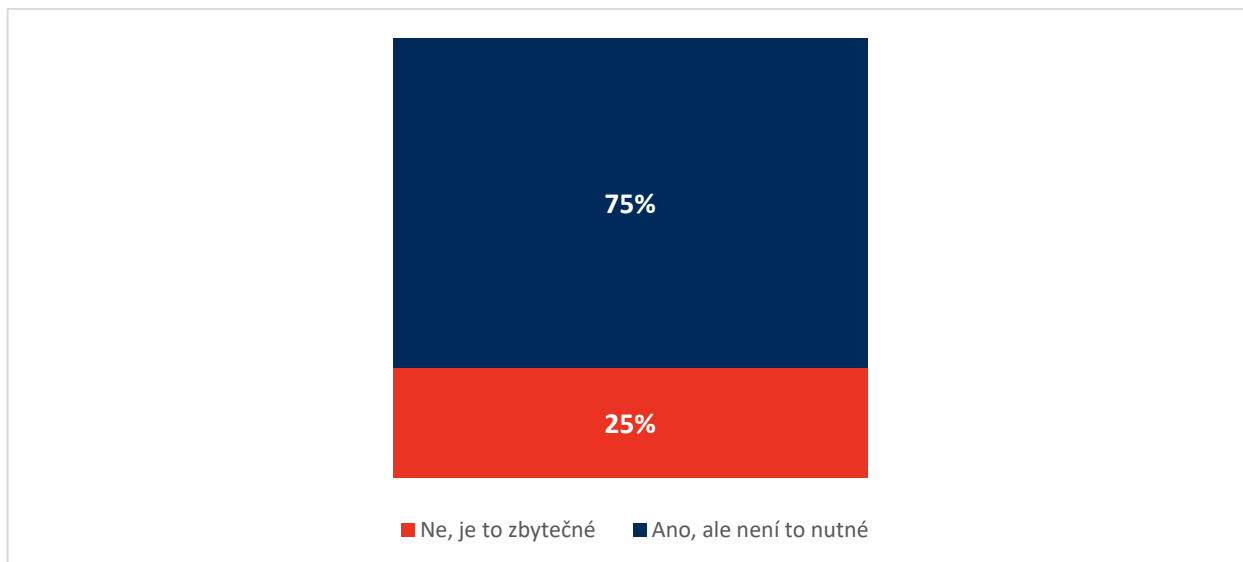
Graf 29 Okolí nádraží – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

S přilehlým prostorem okolo nádraží jsou lidé v Pardubicích spokojeni. Líbí se jim přestavba terminálu MHD, který proběhl několik let zpátky. Také se jim líbí vnější prvky budovy, cihlové obložení nádraží budovy, které vypadá velmi zachovale. Za zmínku také stojí velké parkovací místo pro kola, které lidé hojně využívají převážně v období hezkého počasí. Hned vedle

se také nachází tzv. „Bike Tower“, kam si lidé mohou odložit svoje kola, kde je více chráněno před povětrnostními vlivy a případnými zloději.

V okolí nádraží budovy se také nachází velké množství laviček a míst k sezení, které je taktéž hojně využíváno při čekání na vlak, či spoj MHD.



Graf 30 Informační systémy – řazení vlaku – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

S případným novým informačním systémem, který by zobrazoval řazení vlaku, by lidé převážně souhlasili. Uvítaly by ho tři čtvrtiny respondentů, kteří dotazník vyplnili.

Nový informační systém je již instalovaný, ale stále ještě není jasné, zda se začne provádět testování se zobrazením řazení vlaku. Jelikož rekonstrukcí nádraží prošla také celá nástupiště, kde se objevily sektorizační značky, které rozdělují nástupiště na jednotlivé sektory dle abecedy, takže je jen otázkou času, kdy se systém spustí nebo minimálně začne testovat, jelikož rekonstrukce stále probíhá.

Proměnou prošly také informační tabule uvnitř haly v Pardubicích. Starý systém byl postavený společností Starmon a jednalo se o typ HAVIS, kde panely využívaly technologii EBI-LED panelů, které byly vhodné do prostoru s náročnými světelnými podmínkami.

Jedná se o starý typ panelů, kde počet řádků byl omezen celkovou velikostí daného panelu. Taktéž barevné provedení bylo strohé, v některých případech i nejasné.

K dnešnímu datu jsou již tyto informační panely staršího typu demontovány a jsou nainstalovány informační LED panely společnosti Starmon.



Obr. 6 Starší typ informační odjezdového panelu v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování



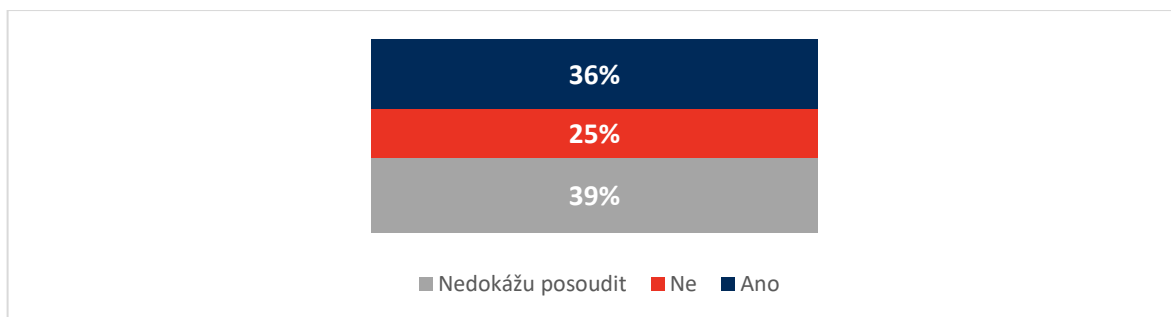
Obr. 7 Nový informační LED panel – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

Tyto nové informační panely jsou prostorově o něco větší, což umožňuje přidání více řádků s informacemi o odjezdech vlaků. Taktéž systém umožňuje údaje doplňovat, např. při mimořádnostech je možné pod daný vlak dopsat vlastní poznámku, která bude cestující upozorňovat na případná omezení.

V podobném provedení jsou upravené a nainstalované i příjezdové tabule, kde došlo k úpravě barevného podkladu, který je nyní sytě zelený, a také k posunu celého panelu mezi přístupové podchody k nástupištím.

Díky těmto informačním panelům dojde také ke snížení spotřeby energie, i když se může zdát, že díky barevnému podkladu a větší ploše bude spotřeba elektrické energie větší, tak díky použité technologii je spotřeba razantně nižší a to znamená pro provozovatele dráhy nižší provozní náklady.



Graf 31 Sektorizace nástupišť – Pardubice

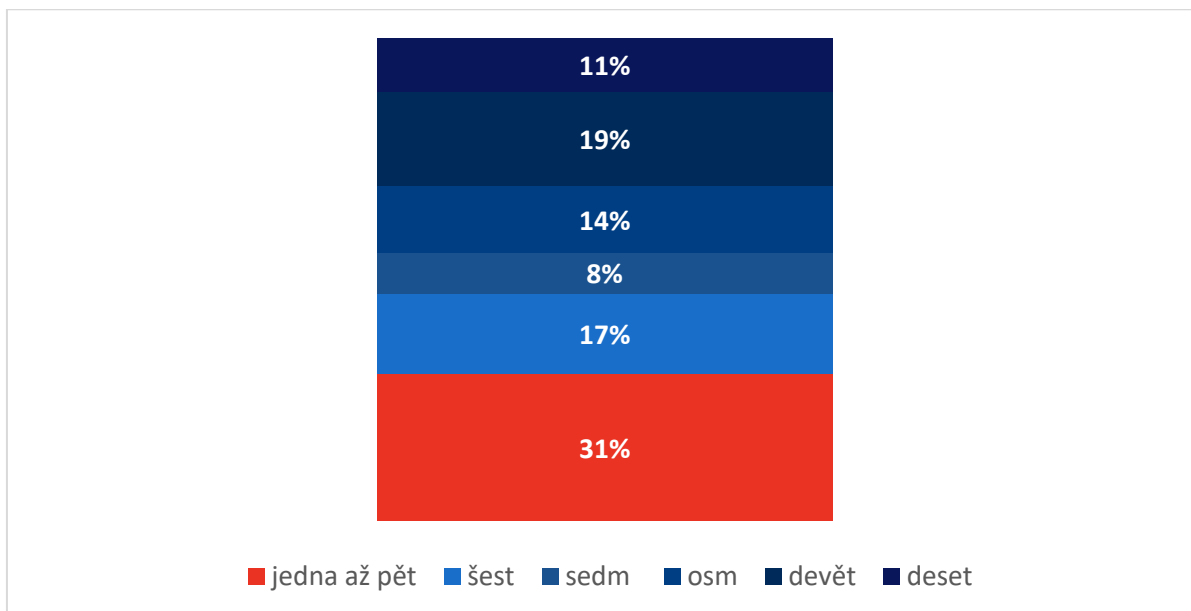
Zdroj: vlastní zpracování

S novým informačním systémem souvisí již zmiňovaná sektorizace. V období sběru dat tento systém ještě nebyl řádně zaveden a lidé se mohli vyjádřit, zda by tento systém uvítali či nikoli. Větší část dotázaných si tento systém nedovede představit nebo to nedokáže posoudit. O něco menší část dotázaných by tento systém uvítalo, jelikož by se lépe dokázali zorientovat při nástupu do vlaku, kde je řazen vůz s jejich místem. Čtvrtina respondentů tento systém nepodporuje a nepřeje si ho zavádět na nádraží v Pardubicích.

Způsobeno to může být tím, že tento systém není tolik rozšířen na síti stanic SŽ, tudíž s tím lidé nemají takovou zkušenost jako například v zahraničí, kde je tento systém velmi vítaný a oblíbený napříč celou veřejností.

Otázkou zůstává, zda se tento systém uchytí i do budoucna. Pardubice sice jsou velkým dopravním uzlem, ale ne takovým jako v zahraničí, kde jsou nástupiště víceúrovňová, v podzemí, či nadzemí. Taktéž po české železnici nejezdí vlaky osobní dopravy, které by měly patnáct a více vozů, kde by si tento systém sektorizace uvítal. V zahraničí je běžné, že jsou spojené například dvě ucelené jednotky dohromady, tudíž vozová kapacita vlaku je velmi vysoká. Uzpůsobeny jsou tomu také nádraží a nástupiště. Je běžné, že u sousedů jsou nástupiště dlouhá přes 500 metrů. U nás to tak běžné není.

3.2.4 Orientace na nádraží



Graf 32 Hodnocení orientace na nádraží – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

S orientací je na pardubickém nádraží spokojeno necelých 70 % respondentů. Lidé jsou s orientací na nádraží v Pardubicích spokojeni. Je zde ale také velký zástup opačného názoru, což znamená, že to není tak úplně dokonalé.

Nespokojení cestující si stěžují na špatnou orientaci, co se týče odjezdových a příjezdových tabulí. V celé hale se nachází pouze dva informační panely, na jedné straně nádraží, respektive u jedné skupiny eskalátorů, tzv. odjezdové tabule a druhé skupina informačních panelů se nachází v části příjezdových eskalátorů.

Prostor podchodů je nevýrazný, pokud cestující použije eskalátory, tak uvidí pouze dlouhý prosvětlený tubus, ve kterém se nachází pouze pár orientačních značek a tabulí, které ukazují, jaký vlak zrovna z daného nástupiště pojede. U každého vstupu na nástupiště se nachází pouze informační systém, který ukazuje odjezdy vlaků v následujících 20 minutách (omezená kapacita displeje). Tento systém byl vytvořen společností STARMON.



Obr. 8 Informační a orientační systém v podchodu na pardubickém nádraží

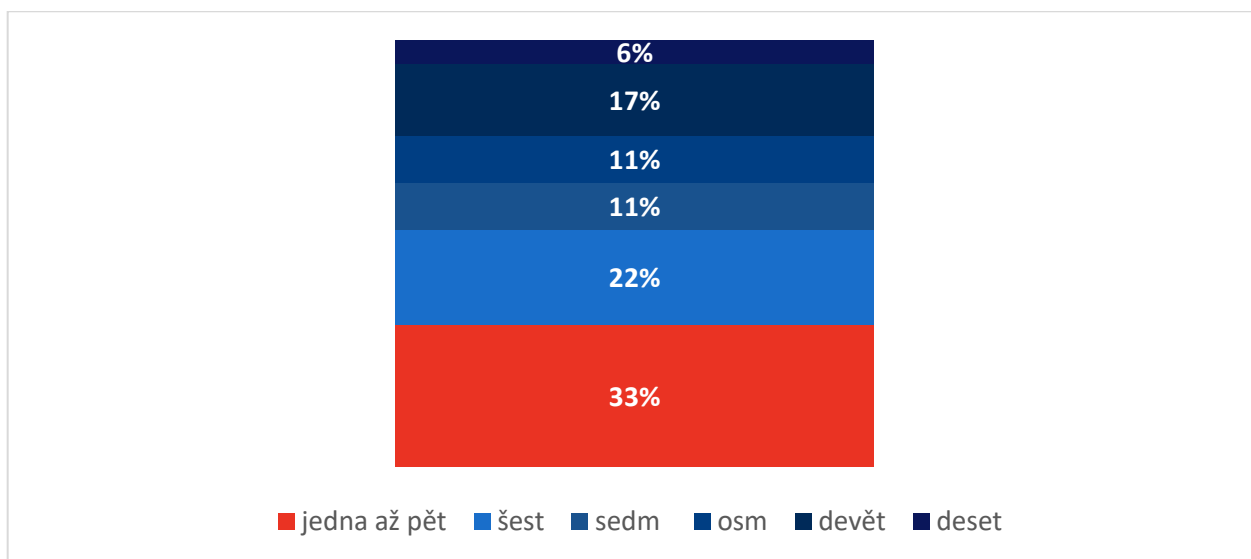
Zdroj: vlastní zpracování

Co se týče ostatních směrových a informačních prvků, které slouží k orientaci, tak lidé hojně využívají vývěsné tabule, které se nachází uvnitř nádražní haly, po jejím obvodě. Lidé zde najdou informace o poloze nádraží, možných cestách do centra města a využití městské hromadné dopravy.

Důležitým bodem, který ovlivňuje negativní hodnocení respondentů, je fakt, že došlo díky rekonstrukci a výstavbě nového pátého ostrovního nástupiště na využívání jiného značení kolejí a nástupišť pro cestující. Starý systém označoval nástupiště a kolej, na kterou přijíždí vlak. Nyní došlo k tomu, že jsou využívány pouze čísla kolejí, v pořadí od budovy, po poslední kolej na 5. nástupišti.

V minulosti tomu bylo tak, jestliže vlak přijížděl na 4. nástupiště a 3. kolej, tak cestující viděli na informačním a orientačním systému zkratku 4/3. V dnešní době cestující uvidí informaci, že vlak přijíždí pouze na kolej č. 9. Tento systém je velmi zmatený, pokud se již v prostorách nádraží nepohybujete delší dobu nebo jste na nádraží v Pardubicích poprvé.

3.2.5 Služby na nádraží



Graf 33 Hodnocení služeb – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

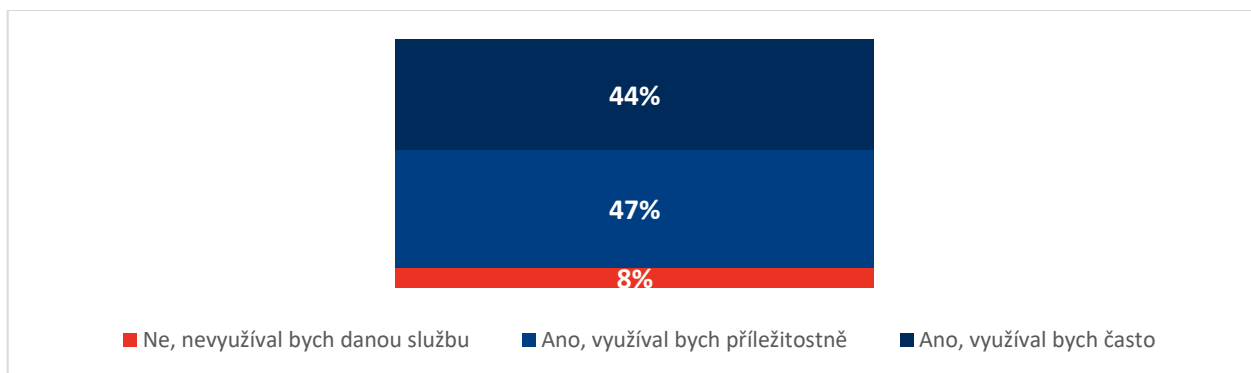
Na výsledky hodnocení služeb se lze podívat na Graf 33. Třetina respondentů není spokojena se službami, které se nachází na pardubickém nádraží. Je nutno uznat, že v Pardubicích není takový výběr služeb jako je v Praze, hlavně kvůli velikosti nádraží. Pardubické nádraží je menší, poskytuje pouze jediné patro a díky tomu zde není takového prostoru jako právě v Praze.

Mezi nejčastějšími důvody, proč lidem služby v Pardubicích nevyhovují nebo s nimi nejsou spokojeni, jsou následující:

- Nedostatek odpočinkových míst
- Žádné místo pro rodiny s dětmi
- Žádné místo pro úschovu zavazadel (nemyšleno službou dopravce)
- Málo obchodů s běžným zbožím (myšleno podobně jako Billa v Praze)

Tyto důvody jsou nejčastější příčinou špatného hodnocení služeb na pardubickém hlavním nádraží. Je na Správě železnic, jak se k těmto údajům postaví a co s tím hodlá dělat.

Dalším důvodem je, že se zde nenachází žádná veřejně přístupná čekárna. V Pardubicích zastavují všichni větší dopravci osobní dopravy, ale čekárnu nabízí pouze jeden z nich.

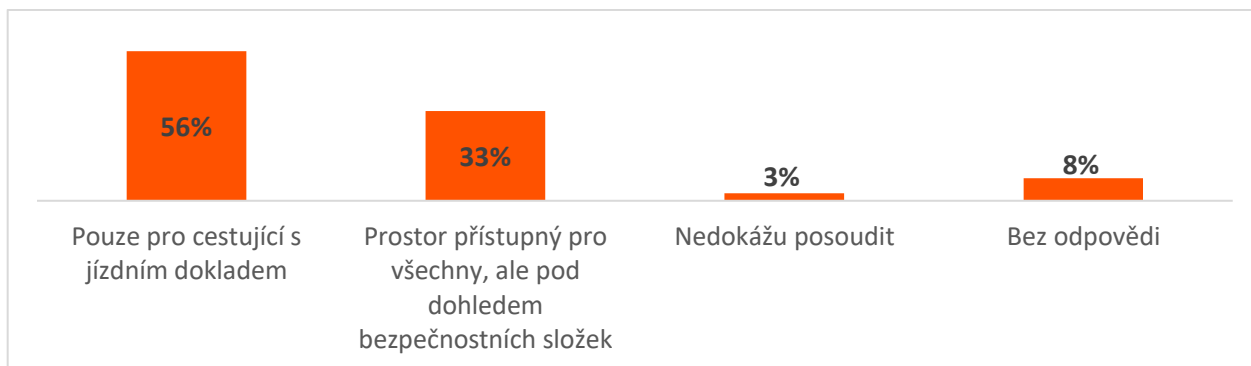


Graf 34 Zájem o využití čekáren – Pardubice

Zdroj: vlastní zpracování

Zájem o využití čekárny je opravdu velký. 91 % respondentů odpovědělo, že by přístupnou čekárnu navštívili minimálně jednou. Poměrně velká část cestujících by danou čekárnu využívalo pravidelně, zvláště v chladném zimním počasí, kdy je na pardubickém nádraží poměrně chladno.

Tyto čekárny by určitě uvítaly také rodiny s dětmi, kde by mohly strávit čas, odpočinout si před další cestou. Bylo by dobré se inspirovat v zahraničí a vybudovat podobnou síť čekáren i na české síti stanic. Tyto čekárny jsou přístupné pro všechny držitele platného jízdního dokladu a nezávisí na dopravci, který daný jízdní doklad prodal.



Graf 35 Vítaný způsob zabezpečení čekáren v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování

Zabezpečení čekáren je důležitým bodem, který by měl cestující a provozovatele dráhy zajímat. Lidé často nestojí o zdlouhavé bezpečnostní kontroly při vstupu do zabezpečených zón, ale nýbrž o rychlé odbavení, které je nebude příliš zdržovat.

U čekáren na nádraží by byl vítanou formou zabezpečení pouze vstup cestujícím s platným jízdním dokladem. Ke zjednodušení by mohlo dojít, kdyby se cestující mohli zkontrolovat sami a nemuseli by např. za pracovníkem bezpečnostní agentury nebo za zaměstnancem k tomu

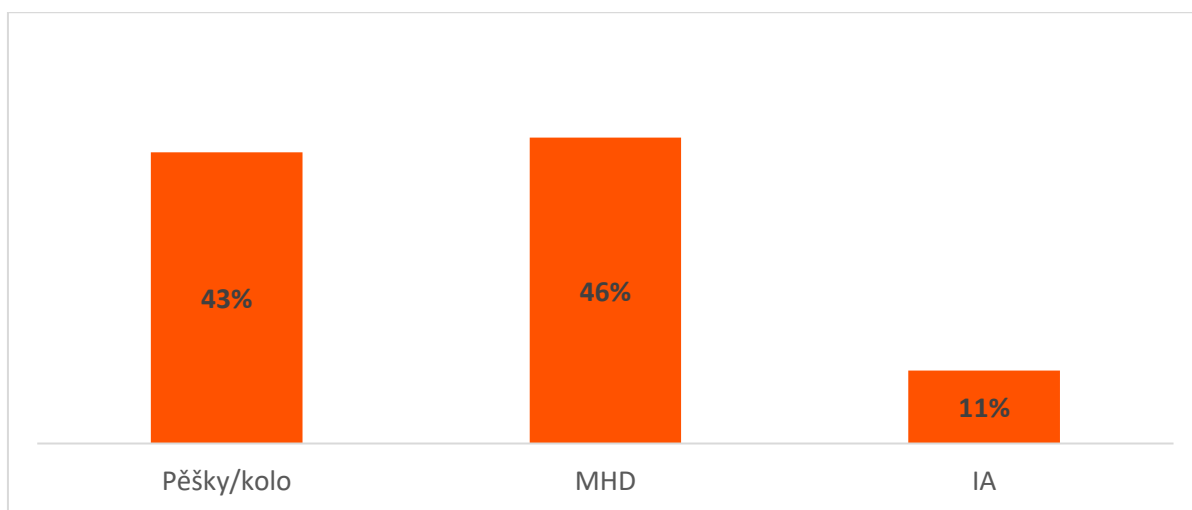
určenému. Stačilo by mít v blízkosti vstupu pouze automat, který by kontroloval platnost jízdních dokladů formou skenování jízdenky a posléze otevření dveří nebo elektronického zámku.

Další možnou formou zabezpečení, které by lidem vyhovovalo, je ten nejméně nákladný – využití bezpečnostních systémů, tím je myšleno využití bezpečnostních kamer a senzorů. Tento systém je nejméně nákladný v porovnání s fyzickou kontrolou jízdních dokladů.

Osm procent respondentů neodpovědělo, jelikož se jim otázka zdála nejspíše příliš složitá nebo zkrátka nechtělo odpovídat. Tři procenta respondentů nedokázalo vůbec odpovědět, protože si dané věci nedokázali představit.

3.2.6 Obecné informace

V této sekci budou postupně rozebrány všechny odpovědi týkající se informací o respondentech, podobně jako v kapitole 3.1.6.



Graf 36 Přeprava z/na nádraží – Pardubice

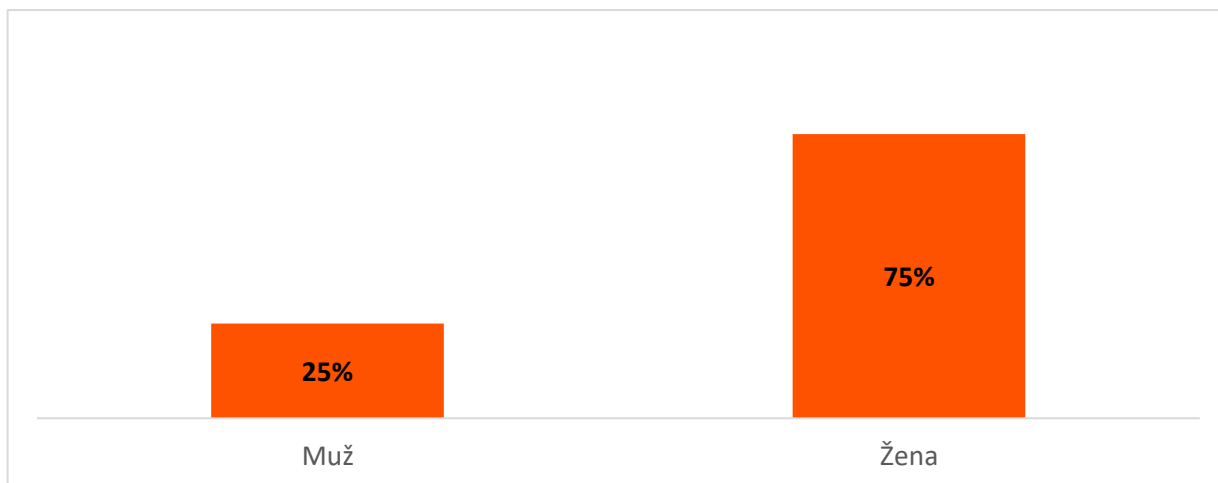
Zdroj: vlastní zpracování

Mezi nejčastější dopravní prostředky, které návštěvníci v Pardubicích využívají, patří autobusy/trolejbusy MHD, které využívá 46 % respondentů. Jelikož je pardubická síť MHD poměrně hustá a časově dostupná, lidé tento typ přepravy z nebo na nádraží využívají nejčastěji.

Druhým nejčastějším prostředkem pro přepravu z nebo na nádraží je využití vlastních sil. Pardubice jsou městem, kde nelze nalézt příliš náročný terén, a proto jízda na kole nebo procházka pěšky je velmi vhodnou a je vidět, že i velmi častou variantou docházky z/na nádraží.

Poslední variantou, kterou lidé nejméně často volí, je jízda vlastním automobilem. Způsobeno je to tím, že se v blízkosti nádraží nenachází žádné dostatečně velké parkoviště nebo

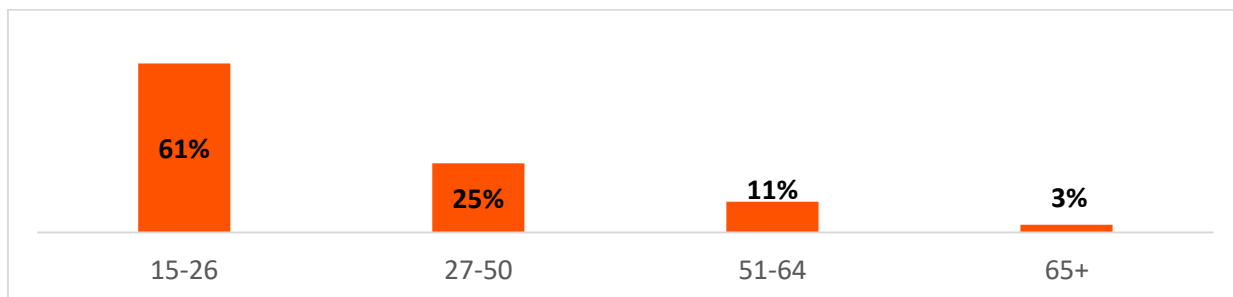
odstavná plocha. U budovy nádraží se sice nachází malé parkoviště, ale to je v režimu K+R (Kiss and Ride), takže lidé ho nesmějí používat pro dlouhodobé zaparkování. V těsné blízkosti nádraží se nacházelo parkoviště u obchodního domu, které bylo hojně využíváno právě pro dlouhodobé odstavení vozidla, ale tento obchodní dům je již dlouhodobě zavřený a parkoviště už nelze tolik využívat.



Graf 37 Genderové rozdělení respondentů v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování

Při sběru dat se autorovi podařilo oslovit více žen, než mužů. Způsobeno to může být vícero faktory. Největším důvodem bylo, že muži nechtěli tolik odpovídat, jelikož konverzaci s cizími muži často nezačínají anebo jí nechtějí vůbec mít. Ženy se tolik nebojí konverzace s cizími lidmi opačného pohlaví. Faktor, který ale také nelze opomenout, je chyba autora. Mohl špatně vykomunikovat celou situaci s muži a tudíž nedošlo např.: k pochopení dané problematiky nebo pouze vyvolal pocit nedůvěryhodnosti.



Graf 38 Věková struktura respondentů v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování

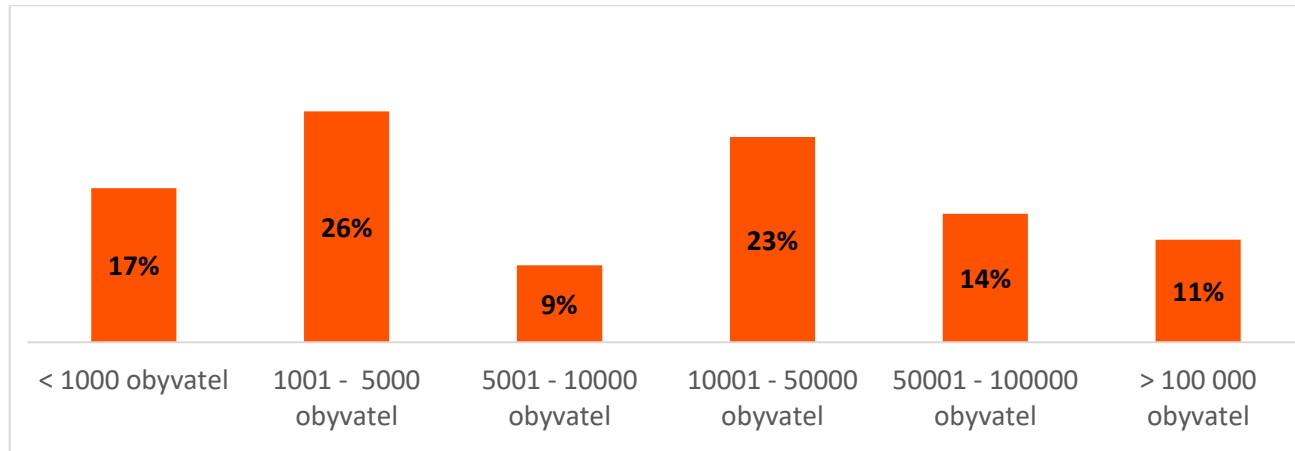
Věková struktura respondentů vyšla následovně – nejčastěji byly dotázáni lidé mladší věkové kategorie. Největší skupinou byli lidé ve věku od 15 do 26 let. Zapříčiněno to může být

z důvodu vysokého počtu dojíždějících studentů do přilehlých škol, které se v Pardubicích nachází. Taktéž se zde nachází místní Univerzita, která má v Pardubicích dohromady šest fakult a počet studentů každým rokem neustále stoupá.

Další skupinou, která nádraží v Pardubicích navštěvuje, jsou lidé ve věku 27 až 50 let. Jedná se především o pracující skupinu, která do Pardubic dojíždí pravidelně za prací.

Pardubické nádraží navštěvují i starší generace, a to ve věku od 51 let do 64 let. I tito lidé odpověděli na příslušný dotazník a měli co říct k dané problematice.

Nesmí se zapomenout i na tu nejstarší věkovou skupinou, a to jsou lidé ve věku od 65 let a více. Tato skupina navštěvuje také toto nádraží a k dané problematice potřeb cestujících se vyjádřila. I jejich názoru si autor a Správa železnic velmi váží a doufá, že budou cestování vlakem i nadále využívat a jsou s cestováním po české železnici spokojeni.



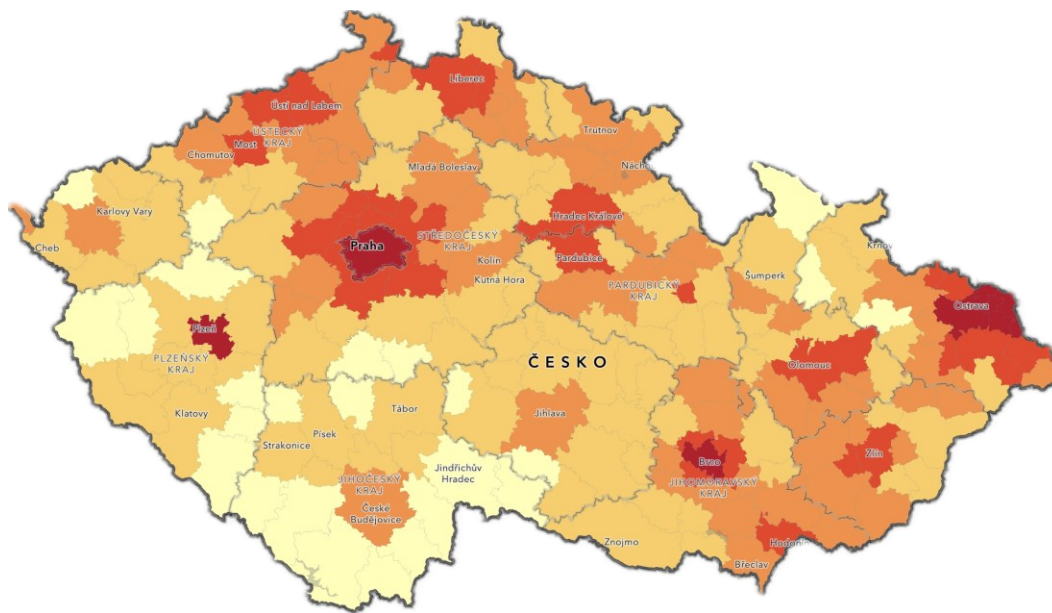
Graf 39 Rozložení původu respondentů v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu 39 lze poznat, že nejčastěji do Pardubic dojíždějí lidé z menších obcí, které se ale nutně nemusí nacházet v blízkosti krajského města nebo se nenacházejí vůbec v Pardubickém kraji.

Pardubice z geografického hlediska mají ideální umístění, jelikož sousedí se třemi kraji – Středočeským, Královohradeckým a krajem Vysočina. Dostupnost železniční dopravy v kraji je velmi dobrá, jelikož se Pardubice nachází na tranzitním koridoru, který spojuje všechna velká nádraží v České republice – Prahu, Brno, Ostravu. Právě díky dobré dostupnosti a rychlosti spojení patří mezi největší skupiny právě skupina obyvatel z menších obcí.

Následuje skupina obyvatel, která dojíždí už z poměrně větších obcí, rozmezí mezi 10 001 – 50 000 obyvateli. Při pohledu do tabulky největších měst a obcí v Pardubickém kraji lze ale poznat, že ti to lidé často dojíždí poměrně velkou vzdáleností skrze celý kraj.



Obr. 9 Mapa hustoty jednotlivých obcí v ČR

Zdroj: ČSÚ

Tabulka 2 Počet obyvatel v Pardubickém kraji

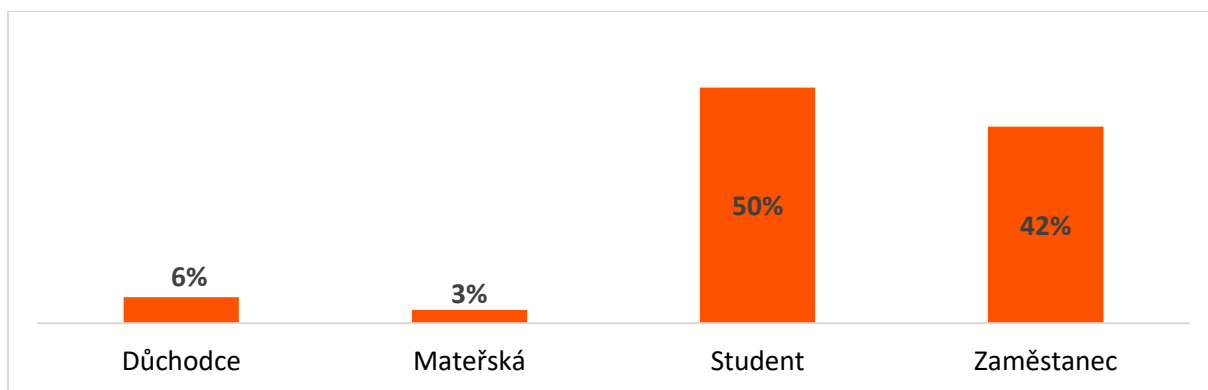
Město	Počet obyvatel (ke dni 1.1.2023)
Chrudim	23 443
Svitavy	16 186
Česká Třebová	15 203
Ústí nad Orlicí	14 141
Vysoké Mýto	12 333
Litomyšl	10 441
Přelouč	9 971
Moravská Třebová	9 685
Hlinsko	9 596
Holice	6 813
Skuteč	5 071
Sezemice	4 268

Zdroj: vlastní zpracování podle ČSÚ

V tabulce 2 je možné vidět města s nejvyšším počtem obyvatel v Pardubickém kraji, mimo krajského města Pardubic. Z příslušné tabulky jsou vidět poměrně velké rozdíly osídlení měst v celém kraji. Na rozdíl od středočeského kraje se zde nenachází žádné větší město, tedy město

s 50 000 a více obyvateli. Hustota osídlení celého kraje není největší, spíše patří k těm nejnižším v republice.

Z prvních čtyř měst a Přelouče se dá dostat přímou trasou vlakem, tudíž lidé pocházejí nejspíše z těchto míst. Do zbylých měst v tabulce je nutné přestupovat v některých stanicích výše nebo se do těchto měst vydat po silnici. Časté spojení s některými městy nabízí právě veřejná autobusová doprava. Mnohdy se stává, že je právě spojení po silnici rychlejší než cesta vlakem. Způsobeno to je právě přestupy a často taky nenávazností některých vlakových spojů. Odražením taktéž může být i to, že některé linky železniční osobní dopravy provozují soukromí dopravci (Orlicko-Letohradsko), kteří si nastavují vlastní pravidla, co se týče čekání na přípoje nebo s uznáváním jízdních dokladů.



Graf 40 Ekonomický status respondentů v Pardubicích

Zdroj: vlastní zpracování

Mezi nejčastější respondenty v Pardubicích patřili studenti. Téměř každý druhý respondent chodí na střední nebo vysokou školu, která se nachází v Pardubicích.

Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byli lidé v zaměstnání. Lidé v této skupině ať už pravidelně nebo nepravidelně navštěvují nádraží z toho důvodu, že dojíždějí do Pardubic kvůli svému zaměstnání.

Další skupinou, která navštěvuje pardubické nádraží, jsou již lidé v důchodu. Hlavním důvodem návštěvy nádraží v Pardubicích je převážně dojížděka za lékařem, za rodinou nebo také v současnosti velmi oblíbená turistika, jelikož toho v okolí Pardubic je mnoho na objevování.

Průzkum taktéž vyplnili respondenti, kteří jsou mateřské/otcovské dovolené a k dané problematice se vyjádřili.

4 Porovnání výsledků s průzkumem IPSOS

V této kapitole budou rozebrány klíčové faktory, které návštěvníci hodnotili jak v autorově dotazníku, tak také v dotazníku od společnosti IPSOS.

Těmito faktory jsou:

- Struktura respondentů
- Celková spokojenost
- Kultura cestování – čistota
- Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy
- Služby na nádraží

Jelikož společnost IPSOS tento průzkum dělala ve větším měřítku a měla také větší dosah co se týče respondentů, tak některé výsledky budou lehce zkreslené, ale pro porovnání výsledků a následného vyvození důsledků to pro tuto práci stačí.

Dalším stěžejním problémem, který nastává při porovnávání výsledků vlastního dotazníku a dotazníku od společnosti IPSOS je, že neexistuje žádný průzkum vývoje potřeb cestujících na pardubickém nádraží. Tyto údaje bude nutné porovnat s celorepublikovým průzkumem, který bude některé údaje zkreslovat. Výsledky, které se týkají pražského hlavního nádraží, bude lehké porovnat, jelikož dotazníkové šetření probíhalo jak od společnosti IPSOS, tak i samotným autorem této práce.

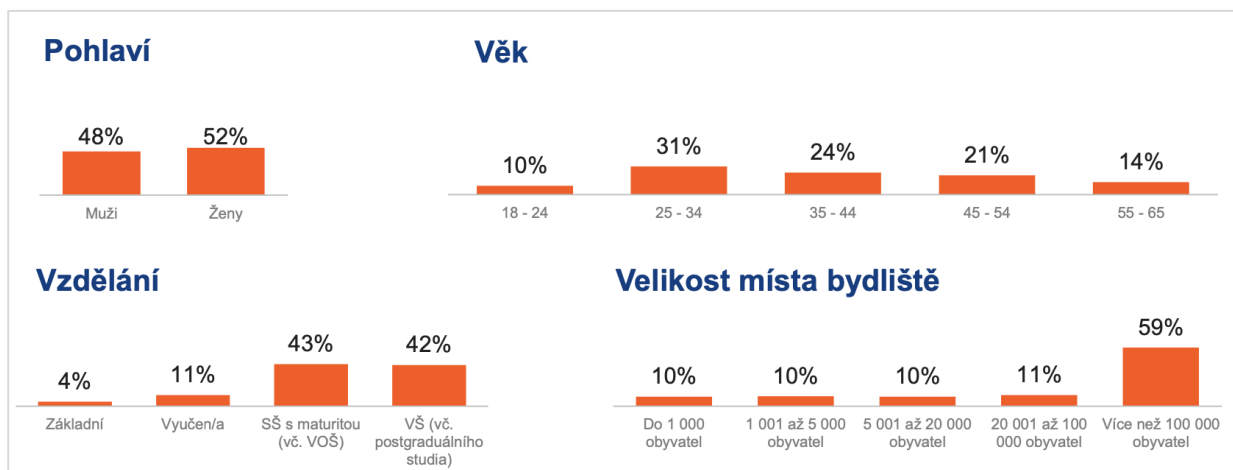
4.1 Porovnání výsledků na pražském hlavním nádraží

V této kapitole budou srovnány výsledky dotazníkové šetření, které probíhalo na pražském hlavním nádraží. Budou se porovnávat klíčové faktory, které mají vliv na vývoj potřeb cestujících.

Klíčovými faktory jsou:

- Struktura respondentů
- Celková spokojenost
- Kultura cestování – čistota
- Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy
- Služby na nádraží

4.1.1 Struktura respondentů



Graf 41 Výsledky dotazníkového šetření společnosti IPSOS o struktuře respondentů

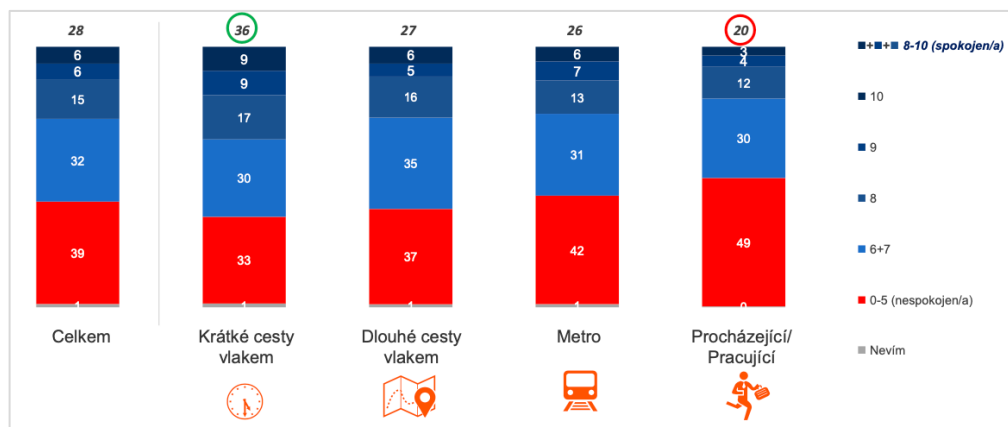
Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Na jednom ze slidů v dokumentu, který byl autorovi poskytnut od Správy železnic, kde společnost IPSOS prezentuje své výsledky ohledně struktury respondentů, je patrné, že byly dotázány všechny věkové skupiny a rozložení je odlišné od autorova vlastního dotazníku. Způsobeno to může být tím, že IPSOS využíval jiný sběr dat, a proto získal data od jiné věkové skupiny.

Co se týče pohlaví, tam se autorovi díky vlastnímu dotazníku podařilo obrátit hodnoty, tudíž že 52 % respondentů byli muži a 47 % ženy. Taktéž se podařilo získat vzorek od lidí, kteří se necítili být ani jako muž nebo žena.

U velikosti místa bydliště je vidět největší rozdíl. Častěji se autorovi podařilo oslovit cestující z menších měst, kteří dojíždí do Prahy a procházejí přes Hlavní nádraží. Způsobeno to může být lepší dostupností některých páteřních vlakových linek směrem na východ – Úvaly, Poříčany, Český Brod, Kolín. Taktéž se změnil i poměr lidí, kteří žijí v Praze a pro cestování uvnitř města přestali využívat vlak. To může být způsobeno rozsáhlými pracemi na infrastruktuře směrem na Smíchov, kde se pomalu připravují na rozsáhlou rekonstrukci celé stanice. I most pod Vyšehradem je pod dohledem statiků a provozovatele dráhy. Most je totiž v dezolátním stavu a je zde zavedena pomalá jízda 10 km.h⁻¹. To způsobuje časté zpoždění a časovou náročnost přesunu mezi hlavním nádražím a Smíchovem a tím také velký odliv cestujících do jiných dostupných prostředků.

4.1.2 Celková spokojenost



Graf 42 Výsledky dotazníkového šetření společnosti IPSOS o celkové spokojenosti

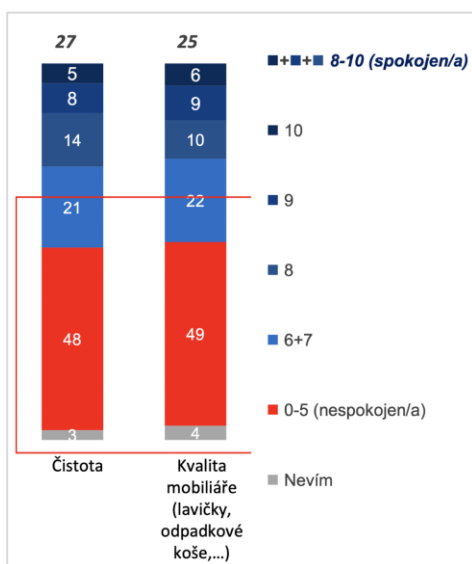
Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Co se týče celkové spokojenosti, tak lidé se vyjádřili podobně jak v dotazníku od IPSO, tak i v autorově dotazníku, spokojeno je zhruba 60 % respondentů. Společnost IPSOS hodnotila spokojenost cestujících rozřazených dle formy návštěvy, právě proto více grafů.

Proč lidé byli nespokojeni, je vysvětleno v následujících kapitolách.

4.1.3 Kultura cestování – čistota

V následujícím grafu jsou popsány výsledky průzkumu společnosti IPSOS.



Graf 43 Výsledky dotazníkového šetření společnosti IPSOS o čistotě

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

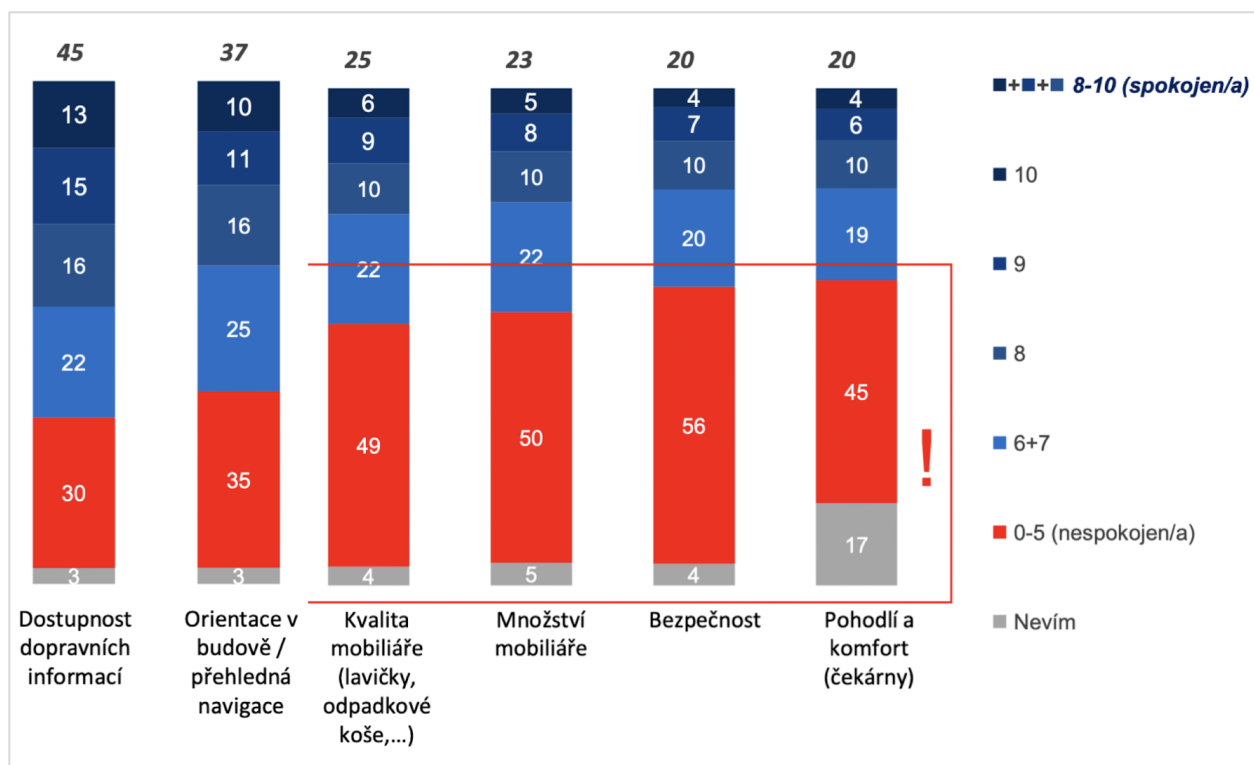
Vnímání čistoty dopadlo u obou dotazníků podobně. S čistotou bylo nespokojeno 48 % respondentů. Dá se tedy říct, že s čistotou se vůbec nic neudělalo, stále cestující vnímají čistotu jako velké negativum, které ovlivňuje jejich dojem z návštěvy nádraží.

Důležitou roli při hodnocení čistoty také hrál fakt, že lidé hodnotili nejen vnitřek nádražní budovy, ale také blízké okolí a hlavně park, který se nachází přímo před nádražní budovou. Z průzkumu IPSOSU vyplývá, že je potřeba zaměřit se i na čistotu právě v blízkém okolí, jelikož velká část respondentů vstupuje západní stranou nádraží – právě přes nedaleký park.

4.1.4 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy

V následujícím grafu se nacházejí výsledky šetření, které se zaměřilo na bezpečnost, orientaci, veřejné prostranství a také informační systémy.

IPSOS v průzkumu pokládal otázku, jak jsou návštěvníci nádraží spokojeni s jednotlivými charakteristikami související s hlavním nádražím. Autor této práce pokládal na každou charakteristickou vlastnost svoji otázku.



Graf 44 Výsledky dotazníkového šetření společností IPSOS o bezpečnosti, veřejném prostranství a informačních systémech

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Nejmarkantnější rozdíl vyšel v sekci, která se zabývá bezpečností. Společnost IPSOS dospěla k závěru, že s bezpečností není spokojena víc jak polovina respondentů, přesněji 56 %. Autorovi práce vyšlo „pouze“ 36 % respondentů. Je pravdou, že v době, kdy dělal průzkum IPSOS, tak nedošlo k žádnému bezpečnostnímu incidentu, z kterého by bylo vyvozeno nějaké „celostátní“ bezpečnostní opatření.

Autor vlastní průzkum zahájil na přelomu roku 2023-24, kdy byla zvýšená bezpečnost veřejných prostranství, a míst, kde se nachází velký počet pohybujících se osob. Zapříčiněno to také bylo z důvodu, který autor popisuje v kapitole 3.1.3, která se více zabývá tématem bezpečnosti na pražském hlavním nádraží.

Dalším důležitým aspektem, který lidé hodnotili, bylo množství mobiliáře, tudíž laviček, míst k odpočinku, odpadkových košů a dalších neméně důležitých předmětů, které se vyskytují na hlavním nádraží. S kvalitou lidé nebyli příliš spokojeni.

Jelikož společnost IPSOS zahrnuje orientační systémy a samotnou orientaci do charakteristiky nádraží, autor to považuje za důležitý samotný faktor, který hraje významnou roli při hodnocení nádraží, a proto se rozhodl danou problematiku oddělit. Hodnocení orientace lidé budoují podobně u obou průzkumů. Lidé kladně hodnotí umístění některých orientačních značek, které navádí návštěvníky k důležitým bodům nádraží. Kladné hodnocení se dostalo i na zpracování piktogramů a orientačních panelů, které jsou podle návštěvníků velké, přehledné a nejsou matoucí, jako to někdy bývá na jiných dopravních terminálech (např. letiště).

Co se týče informačních systémů, které zobrazují dopravní informace pro cestující, jsou lidé převážně spokojeni. To vyplývá z obou průzkumů, i když se nevyskytuje žádná přímá otázka v autorově dotazníku. Hodnocení i tak stávajících informačních systémů se k autorovi dostala formou ručně psaných odpovědí, které lidé mohli napsat při vyplňování dotazníku v otázce týkající se orientačních panelů. Nejčastěji lidé hodnotili informační systém na návazný dopravní systém, který se v Praze nachází. Myšleno je to tak, že lidé nenajdou žádný informační systém týkající se metra např. ve vestibulu u odjezdových nebo příjezdových panelů. Tyto panely se sice na nádraží nachází, ale pouze u vstupů do podzemí metra. Tyto panely by lidé uvítali, jelikož budou průběžně informováni o odjezdu metra již z podchodů od výstupu z vlaku.

Dále tento systém by mohl informovat o autobusové či tramvajové dopravě, které jsou také hojně využívané. Autobusová zastávka se sice nachází v těsné blízkosti nádraží, na Wilsonově ulici







a časová náročnost přestupu jsou zhruba 3 minuty z podchodu, ale žádný informační systém autobusové dopravy se v nádražní budově nenachází.

Tramvajová zastávka se nachází pět minut chůze od hlavního nádraží a opět neexistuje žádný informační systém, který by informoval cestující o odjezdech tramvajových linek a spojů, tudíž je cestující odkázán na využití mobilních aplikací nebo na využití zastávkových jízdních řádů, které Dopravní podnik hlavního města Prahy instaluje na každé zastávce.

4.1.5 Služby na nádraží

Tato kapitola popisuje spokojenost cestujících všech služeb, které se nachází na pražském hlavním nádraží. Společnost IPSOS výsledky rozdělila do několika grafů, ale takto v tabulce je to lépe přehledné a jedná se o výčet všech služeb, které jsou cestujícími využívány. IPSOS porovnával hodnocení jednotlivých skupin cestujících, zatímco autorův průzkum se soustředil čistě na hodnocení služeb.

Hodnocení probíhalo následovně – čísla v barevných buňkách značí procentuální spokojenost cestujících, čím vyšší procento, tím větší spokojenost.

	 spokojený	 nespokojený	 Krátké cesty vlakem	 Dlouhé cesty vlakem	 Metro	 Procházející/ Pracující
Knihkupectví	54	66			64	62
Bankomat	52	62			61	61
Prodejny novin či tabáku	53	61			57	58
Lékárna	61	58			54	48
Kamenný prodej jízdenek	52	55			46	52
Samoobslužný prodej jízdenek	49	53			45	49
Prodejny jiného druhu zboží než jídla či pití	51	49			49	46
Výdejní boxy	45	40			48	34
Prodejny rychlého občerstvení	45	42			40	40
Výdejní automat na jídlo či pití	41	47			40	40
Úschovna zavazadel	42	42			30	37
Nádražní restaurace či bufet	43	38			34	28
Toalety	40	36			32	31
Čekárny	33	31			26	27

Graf 45 Hodnocení všech služeb s barevným spektrem spokojenosti

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Nejvíce nespokojení lidé byli s čekárnami a toaletami. Lidé často čekárnu na pražském hlavním nádraží nenašli, jelikož se zde nenachází žádná typická čekárna, kde by bylo možné se posadit. Vnitřní uspořádání a mobiliář nabízí pouze lavičky a sedátka, která se nachází hlavně v 1. podlaží celé nádraží budovy u odjezdových a příjezdových panelů. Laviček tam není mnoho, a proto se tento prostor nedá považovat za plnohodnotnou čekárnu.

Jednotliví dopravci nabízí v rámci svých prodejen a stánků možnost posedět v jejich salóncích, ale tyto prostory jsou často otevřené pouze pro držitele platných jízdních dokladů a také nejsou otevřeny celý den. Společnost LeoExpress má vlastní pobočku a pokladnu otevřenou pouze v omezené míře, konkrétně od 7:35 do 20:00 hod., což může být pro některé cestující, kteří cestují v brzkých ranních nebo večerních hodinách, vnímáno negativně.

Negativní hodnocení se shoduje s autorovým vlastním průzkumem a jeho výsledky. Návštěvníci nádraží negativně hodnotí stejný typ služeb a Správa železnic by se nad tímto okruhem možností využití prostorů měla zamyslet.

Naopak s čím jsou lidé nejvíce spokojeni jsou služby týkající se obchodů, které prodávají denní tisk nebo knihy. Z grafu vyplývá, že lidé si před nástupem do vlaku kupují knihy nebo tiskoviny pro zabavení se vlaku, odpočinek a také k běžnému společenskému přehledu. Nesmí se ale opomenout také na lékárny, které se nachází přímo ve vestibulu nádraží. S nimi jsou lidé taktéž velmi spokojeni.

Při porovnávání pozitivních výsledků s průzkumem od IPSOSU a autorovým vlastním průzkumem dochází ke shodě i zde. Lidé jsou rádi, že se v prostorách osobního nádraží nachází služby typu knihkupectví, trafiky nebo lékárny. Jsou spokojeni také s množstvím nabízených služeb a dle názoru cestujících není třeba přidávat další.

4.2 Porovnání výsledků na pardubickém hlavním nádraží

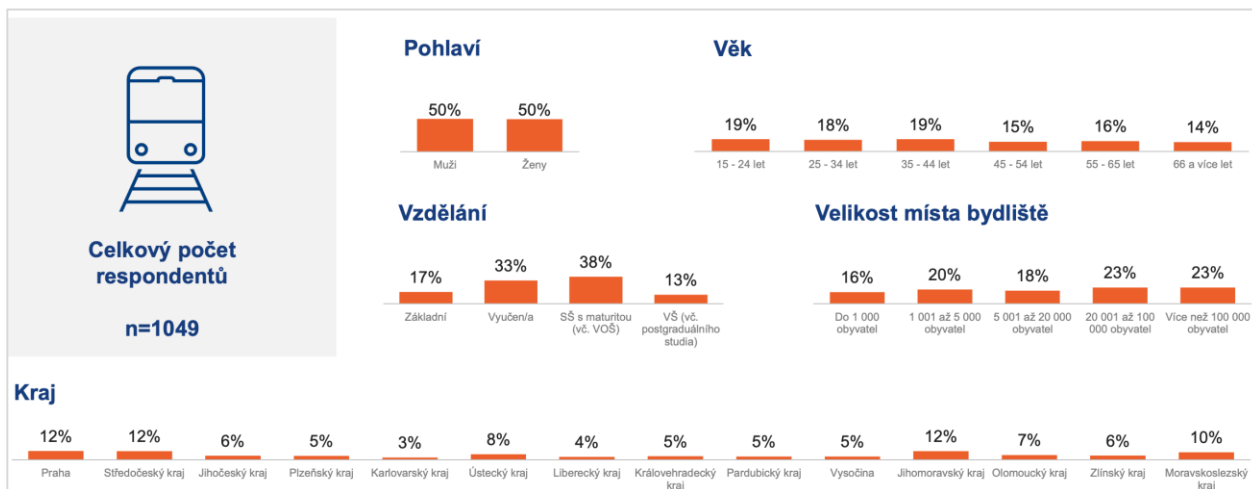
V kapitole 4.2 budou porovnány výsledky autora průzkumu s průzkumem, který si nechala Správa železnic vytvořit a provést od společnosti IPSOS.

Průzkum IPSOSU nedělal průzkum zabývající se striktně vývojem potřeb cestujících na pardubickém nádraží, jejich průzkum zkoumal všeobecné potřeby návštěvníků nádraží a snažil se kategorizovat a rozdělit. Autorův průzkum byl čistě zaměřen na pardubické nádraží, a proto je obtížné některé údaje více specifikovat a poté porovnat.

Společnost IPSOS ve své závěrečné práci prezentovala své výsledky s rozdělením stanic dle jejich velikosti. Autor se bude snažit z těchto údajů vytříbit potřebné údaje a poté je porovnat.

4.2.1 Struktura respondentů

Strukturu respondentů se společností IPSOS podařilo popsat v reprezentativním vzorku. Autorovi se při vyhodnocování struktury respondentů nepodařilo mít vyrovnaná procenta pohlaví respondentů, ale to autor již popsal v kapitole 3.2.6.



Graf 46 Repräsentativní vzorek respondentů průzkumu IPSOS

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Průzkum IPSOSU a autorův průzkum se shodoval v otázce četnosti návštěvy dotázaných. Touto formou je možné alespoň porovnat, jak často lidé cestují a navštěvují pardubické nádraží.

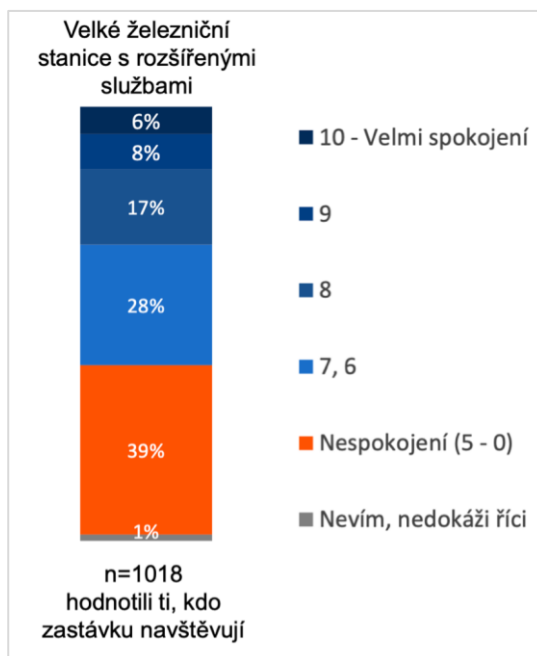


Graf 47 Četnost návštěvy nádraží podle velikosti

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Graf 47 potvrzuje výsledky obou průzkumů. Pardubické nádraží navštěvuje malé procento respondentů, kteří se zde nachází každý den. Větší zastoupení mají lidé, kteří cestují do Pardubic občasně, tedy několikrát týdně. Důvody návštěvy jsou jasné z předcházejících popisů výsledků autorova průzkumu. Shodují se také procentuální zastoupení lidí, kteří necestují tak pravidelně, tudíž autorovi se podařilo získat reprezentativní vzorek četnosti návštěv respondentů.

4.2.2 Celková spokojenost



Graf 48 Hodnocení celkové spokojenosti nádraží

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Při porovnávání celkové spokojenosti je nutné podotknout, že se právě na celkové spokojenosti podepsala právě probíhající rekonstrukce celého Pardubického nádraží a dopad je velmi velký.

V autorově průzkumu vyšla spokojenost následovně – 53 % respondentů odpovědělo v bodové hranici 0-5, což znamená, že lehce převažuje negativní hodnocení. Způsobeno to je mnoha faktory, ale ten zásadní je již zmiňovaná rekonstrukce. Autor se blíže věnuje tématu rekonstrukce právě v celé kapitole 3.2.

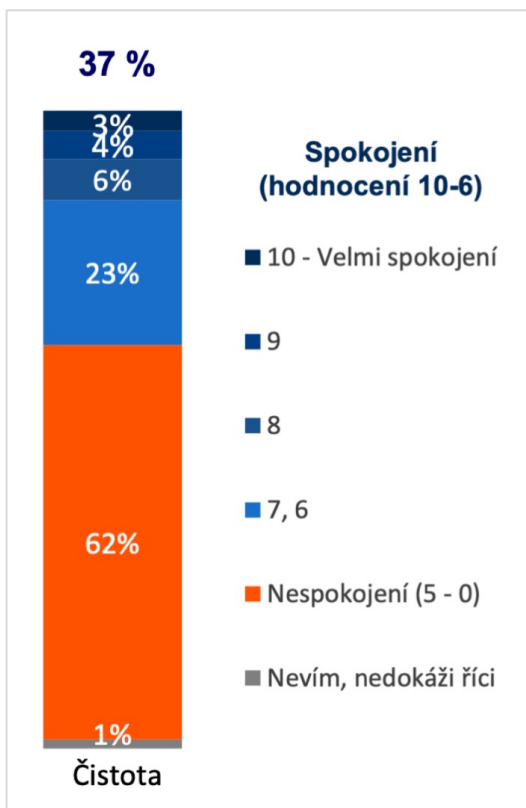
4.2.3 Kultura cestování – čistota

Vnímání čistoty je jeden z klíčových atributů toho, jak na cestující nádraží působí. Jestliže je nádraží čisté, komfortní, tak cestující v něm bude trávit více času, bude větší zájem o to cestování a využívání služeb dopravců a provozovatelů dráhy a to znamená, že je to hlavním motivátorem právě již zmiňovaných subjektů, aby čistota byla na první místě.

Z výsledků společnosti IPSOS je zřejmé, že čistota nebyla nejhlavnějším atributem a motivátorem pro nalákání více cestujících na železnici a využívání služeb právě dopravců

a provozovatelů dráhy. Je zde ale vidět poměrně velký skok dopředu a zlepšení situace, týkající se právě vnímání čistoty od veřejnosti. Jsou zde vidět jasné kroky k tomu, aby se cestující cítili komfortně, aby se nebáli zdržovat v prostorách osobních nádraží. Taktéž jsou investovány nemalé částky na zapojení třetích společností, týkající se úklidů nebo provozování sociálních zařízení.

Společnosti IPSOS v roce 2021 vyšlo z daného průzkumu, že 63 % dotčených respondentů není spokojena s čistotou, v rámci celé České republiky. Nelze určit kolik procent respondentů hodnotilo pardubické nádraží, ale díky autorově průzkumu je možné vidět výsledky snažení se právě Správy železnic a dopravců o to, aby čistota byla lépe vnímána.



Graf 49 Vnímání čistoty v průzkumu IPSOS

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

4.2.4 Kultura cestování – bezpečnost, veřejné prostranství, informační systémy

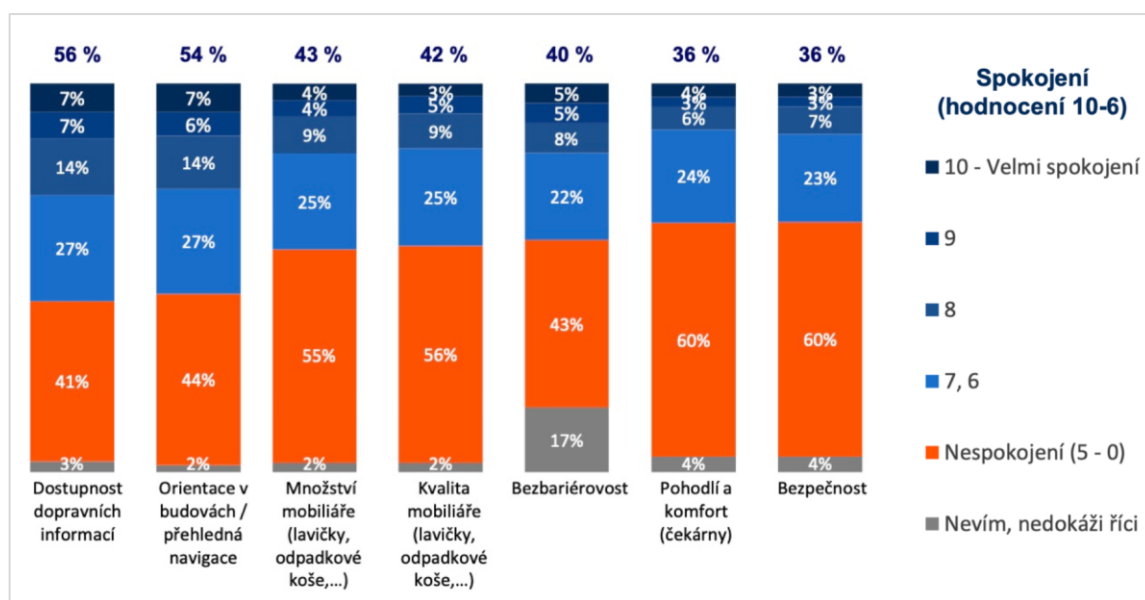
Věci, které se týkají bezpečnosti, informačních systémů a orientačních prvků, jsou poněkud komplikované. Všechny tyto atributy jsou nedílnou součástí spokojenosti návštěvníků nádraží.

Výsledky průzkumu IPSOS ukázaly, že s bezpečnostní situací na nádražích není spokojeno zhruba 60 % respondentů. Konkrétně cestující vytkli následující body:

- Nedostatek bezpečnostního personálu
- Nevhodné chování personálu ochranky
- Přecházení některých přestupků, kterých se ostatní lidé účastnili

S těmito údaji musí něco Správa železnic a dopravci provést, nechat si vypracovat podrobné plány a strategie, jak se postupuje v případě výtržností. Poté musí následovat i proškolení personálu, aby byl s danou problematikou seznámen a proškolen tak, aby se bezpečnostní incidenty vyřešily co nejlépe a nejrychleji a také aby se případně neopakovaly.

Celkově vnímání prostředí dopadlo v průzkumu od společnosti IPSOS hůře než v autorově vlastním průzkumu. Všechny atributy týkající se vnímání prostředí, tedy orientace, dostupnost dopravních informací (informační systémy), kvalita a množství mobiliáře (interiér) a přilehlé okolí dopadly hůř v roce 2021. Rozdíly nejsou markantní, ale určité zlepšení Správa železnic podnikla a v tomto ohledu ji patří velká pochvala.



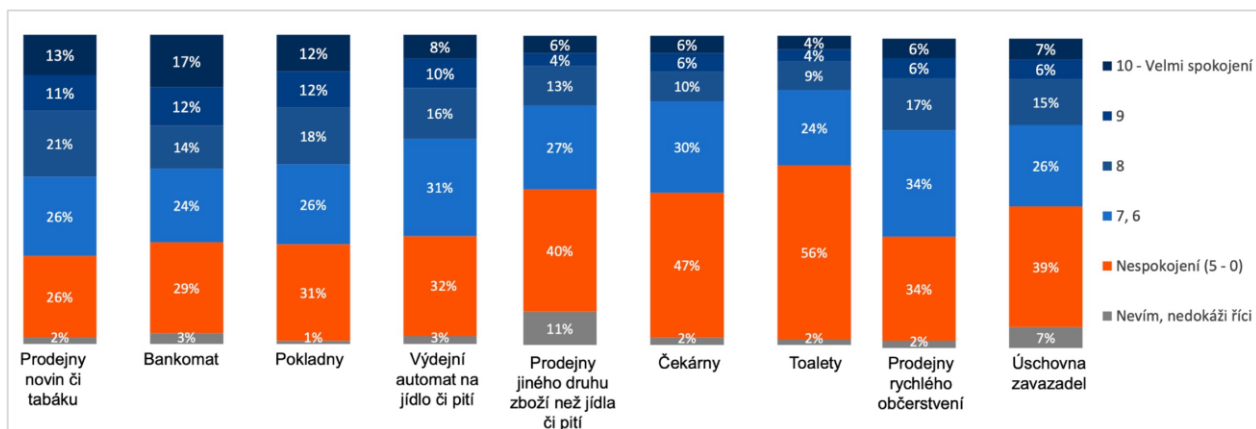
Graf 50 Atributy týkající se kultury cestování

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

4.2.5 Služby na nádraží

V další části průzkumu společnost IPSOS nechala hodnotit typy služeb, které se nachází v prostorách osobních nádraží. Je nutné podotknout, že v některých menších stanicích a nádražních budovách není možné mít některé níže vyjmenované služby, a proto je porovnávání složitější.

Porovnávány budou pouze ty služby, které se nachází přímo na pardubickém hlavním nádraží.



Graf 51 Hodnocení vybraných služeb

Zdroj: Průzkum IPSOS (2021)

Nejlépe dopadlo hodnocení prodejen novin a tabáku. V Pardubicích se nachází pouze jedna prodejna známého řetězce, který je rozšířen po celé síti v České republice. Své pobočky má dokonce i na pražském letišti Václava Havla.

Positivně také dopadlo hodnocení služeb bankomatů. Lidé hojně využívají tuto službu, jelikož na pardubickém nádraží se nachází 2 bankomaty a denně jsou využívány desítkami návštěvníků nádraží.

Na služby dopravců připadlo v hodnocení služeb 3. místo. Na pardubickém nádraží nabízí své služby národní dopravce České dráhy a.s. a soukromý dopravce RegioJet. České dráhy nabízí i doplňkové služby, jako je uzavřená čekárna pro držitele platného jízdního dokladu, tzv. ČD Lounge nebo vlastní úschovnu zavazadel.

Na opačném spektru hodnocení dopadly nejhůře čekárny, toalety a prodejny s jiným druhem zboží. Jelikož se na pardubickém nádraží žádná veřejná čekárna nenachází, tak je nutné toto hodnocení brát lehce s nadsázkou.

Negativní hodnocení toalet a příslušných prostor bylo způsobeno zanedbaným stavem celého tohoto prostoru, který se tehdy v Pardubicích vůbec neudržoval. Autor se toto problematikou zabíral více v kapitole 3.2.5.

5 Zhodnocení a doporučené řešení

Zhodnocení celé situace a vývoje potřeb cestujících se odvíjí od získaných informací a podnětů, které nasbírala společnost IPSOS a sám autor vlastním dotazníkovým šetřením.

Díky tomu, že autor nedisponoval takovými prostředky jako společnost IPSOS, tak se nepodařilo získat tak velký reprezentativní vzorek respondentů a je nutné to brát ohled.

Ale díky pečlivé práci a trpělivosti autora se podařilo získat dostatečný počet respondentů na vypracování potřebných grafů a dosáhnout kvalitních výsledků.

5.1 Zhodnocení kultury cestování a možná řešení

U kultury cestování je nutné rozebrat jednotlivé aspekty, které na to mají vliv. Nejdůležitějším aspektem, který má vliv na vnímání veřejnosti, je čistota a bezpečnost.

S čistotou to v roce 2021 bylo poměrně špatné. Lidé česká nádraží vnímala jako něco, čemu se chtějí spíše vyhybat a netrávit tam tolik času. Díky velké pozornosti a času, který tomu Správa železnic začala věnovat, tak jsou vidět výsledky a posun k pozitivnímu vnímání. V roce 2023-24 cestující začínají vnímat to, že se o nádraží někdo stará, že se o pořádek a udržování budov stará mnoho zaměstnanců nejen Správy železnic, ale také spousta jiných subjektů, se kterými navázala SŽ spolupráci.

S bezpečností se to má tak, že se podnikly určité kroky ke zlepšení, ale jelikož má Správa železnic na starosti velké množství různorodých objektů, tak je nutné ještě určitě kroky přidat.

Dohlížení na bezpečnost v budovách osobních nádraží je nutné pokrýt dostatečným množstvím personálu, jestliže to není možné, tak alespoň zabezpečit objekty kamerovým systémem, který bude napojený do systému bezpečnostních firem a v případě ohrožení nebo nějaké viditelné trestné činnosti by bezpečnostní firma zareagovala.

Dalším neméně důležitým aspektem je celková orientace v budovách osobních nádraží. Celkově se orientace v osobních stanicích zlepšila, ale to hlavně díky instalaci nových orientačních a informačních systémů, které se snaží Správa železnic sjednotit po celé svojí síti na české železnici. S novým informačním systémem také přichází nová příležitost, jak tyto systémy využít. Využitím se nabízí to, že by se v informačních panelech zobrazovala řazení vlaku pro lepší orientaci cestujících při hledání jejich míst k sezení. Souvisí s tím ale také vybudování nového systému sektorizačních značek a sektorizace celých nástupišť a nádražních budov.

5.2 Zhodnocení služeb a možná řešení

Při vyhodnocování spokojenosti cestujících se službami je nutné rozdělit jednotlivé služby do segmentů, protože počet služeb, které se vyskytují na osobních nádražích, je velká škála.

Z hlediska celkového je nutné říct, že jsou lidé spokojeni s množstvím služeb, které se nachází ve všech prostorech. Lidé jsou spokojeni s množstvím obchodů, s množstvím informačních stánků a prodejen dopravce.

Jediná věc, která je stále vnímaná negativně, jsou čekárny. V žádné zkoumané stanici, kterou autor využil pro sběr dat, tak cestující nejsou spokojeni s těmito službami. Často cestující ani nevědí, že tam nějaké takové prostory jsou a že je mohou zdarma využívat. Zájem o využití těchto prostor by z řad veřejnosti byl obrovský, tudíž by bylo vhodné zvážit vybudování veřejných čekáren pro cestující, pro rodiny s dětmi a samozřejmě tento prostor je nutno udržovat čistý, provozuschopný a také zvážit, jak tento prostor zabezpečit. Řešení je hned několik – systém zabezpečit tak, že do něj budou moci vstupovat pouze cestující s platným jízdním dokladem a využívat například samoobslužných automatů, které by byly zapojeny do bezpečnostního systému a lidé by po kontrole a předložení jízdního dokladu byli vpuštěni do tohoto prostoru. Nutné by bylo vybudovat systém, do kterého by mohli vkládat informace dopravci, právě o zakoupených jízdních dokladech, a také i provozovatel těchto čekáren.

I hodnocení toalet a podobných sociálních zařízení, které se nachází v prostorách osobních nádražích, je již vnímáno lépe než v minulosti. Často je to způsobeno tím, že provozování těchto služeb přešlo na cizí subjekty a soukromé společnosti, které si Správa železnic vybrala v rámci výběrových řízení, a celý provoz přešel právě na tyto společnosti. Veškeré rozhodování tedy přešlo na tyto subjekty a veškeré provozní náležitosti jsou v jejich režii. Mnohdy provozovatelé zavedli možnost využití těchto služeb pouze po zaplacení provozního poplatku, takže cestující, kteří chtějí využít tyto služby, musí za ně zaplatit.

Závěr

Výsledky této práce signalizují, že je důležité vnímat a pochopit potřeby cestujících na osobních nádražích, jelikož jsou tyto informace potřebné pro optimalizaci poskytovaných služeb a zlepšení celkového dojmu z návštěvy nádraží.

Díky komplexní metodice a velkému počtu dat, která lze získat z dnešních informačních systémů a dat dopravců, je možné získat velké povědomí o preferencích a očekávaních cestujících po celé České republice.

Vyhodnocení a srovnání vícero informačních zdrojů ukázalo, jaké jsou silné a slabé stránky a oblasti, které má Správa železnic jako provozovatel těchto prostor na starosti. Díky těmto informacím se k problémům provozovatel může postavit a zajistit to, že lidé budou při návštěvě nádraží spokojeni.

Kvůli dominantní roli Správy železnic je nutné, aby tyto informace byly neustále aktualizovány a k dispozici pro případné investory a další subjekty, které mohou zasáhnout a vylepšit tak celou situaci vlastními nápady a investičními projekty.

Seznam použitých zdrojů

1. HUMHEJ, Jan a POLÁK, Jan, IPSOS (ed.). *Hodnocení a názory veřejnosti ve vztahu k železniční stanici Praha hl.n.* Praha: IPSOS, 2021.
2. KORMAŇÁK, Michal a KOLÁŘOVÁ, Kateřina, , IPSOS (ed.). *Průzkum spokojenosti a potenciál dalšího rozvoje českých nádraží.* Praha, Říjen 2021.
3. HOTKOVÁ, Lucie a LOŠKOVÁ, Natálie. *Na hlavním nádraží otevřeli podchod na Žižkov. V Praze vznikla také nová stanice.* Online. 2021. Dostupné z: https://www.novinky.cz/clanek/domaci-na-hlavnim-nadrazi-otevrel-podchod-na-zizkov-v-praze-vznikla-take-nova-stanice-40373045?_zn=aWQIM0QxNDk1NDM4OTQwMjkxMTc4NzA4JTdDdCUzRDE3MTEExMTM1MDguOTQyJTdDdGUIM0QxNzExMTEzNTA4Ljk0MiU3Q2MIM0REMjNDOUNCMzBCOTcwQTQ5RjZBRjI0OEVFQUE1MEJFQw%3D%3D. [cit. 2024-05-01].
4. VODÁK, Martin a PETRŽELA, Jiří. *Chornický železniční klub.* Online. 2022. Dostupné z: http://www.chzk.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=614:solari-brno-hl-n&catid=99:muzeum. [cit. 2024-05-01].
5. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Statistický atlas.* Online. 2023. Dostupné z: <https://geodata.statistika.cz/as/atlas/?wkid=102100&xmax=2177870.7821291345&xmin=1332454.4022488224&ymax=6726300.143344389&ymin=6157211.36351135>. [cit. 2024-05-01].
6. SVOZIL, Radek. *Technologie informování cestujících a návrhy úprav informačních systémů.* Diplomová práce. Univerzita Pardubice: Univerzita Pardubice, Dopavní fakulta Jana Pernera, 2022.
7. HOSPODÁŘSKÉ NOVINY. *Spor o stamiliony za hlavní nádraží má rozhodnout znalec.* Online. 2018. Dostupné z: <https://byznys.hn.cz/c1-66200600-spor-o-stamiliony-za-hlavni-nadrazi-ma-rozhodnout-znalec-italove-si-uctuji-do-nakladu-i-osm-milionu-za-cestu-jednatele-do-prahy>. [cit. 2024-05-03].

Seznam příloh

Příloha A <i>Vlastní dotazník</i>	95
---	----

Vývoj potřeb cestujících na osobních nádražích v České republice

Dobrý den,

mé jméno je **Jakub Sokol** a jsem studentem **Dopravní fakulty Jana Pernera, Univerzity Pardubice** a ve **spolupráci se Správou železnic** pracuji na své **bakalářské práci**, která se týká **potřeb cestujících na osobních nádražích**.

Průzkum má za úkol zjistit, jak se vyvinula potřeba cestujících od posledního průzkumu Správy železnic a co si veřejnost chválí či naopak, co se veřejnosti nelíbí.

Údaje o návštěvě nádraží

V této sekci budou následovat dotazy, které se týkají Vašeho pobytu na osobním nádraží

1. Jaké nádraží budete hodnotit?

- Praha hlavní nádraží
- Pardubice hlavní nádraží
- Jiné:

2. Jak často se pohybujete v prostorách vlakových nádraží?

- Každý den v týdnu
- 4-6x týdně
- 1-3x týdně
- Méně často

3. Za jakým účelem se pohybujete v prostorách vlakových nádraží?

- Cesta do práce / školy
- Pracovní cesta (jednou za čas jezdím na pracovní schůzku)
- Turistika
- Využívám nádraží jen jako průchozí bod
- Jiné.....

4. Jak jste celkem spokojen/a se stavem a prostředím nádraží včetně souvisejících služeb?

1 ☆ - Nespokojenost | 10 ☆ - Spokojenost

- ☆
- ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

5. Zvolili jste hodnocení, které bylo menší než 5 ☆. Co se vám nelíbilo?

Zadejte svoji odpověď.

6. Zvolili jste hodnocení, které bylo větší než 5 ☆. Co se vám líbilo?

Zadejte svoji odpověď.

Kultura cestování – Čistota

V této sekci budou následovat otázky týkající se čistoty v prostorech osobních nádraží

7. Jak vnímáte čistotu na osobních nádražích?

1 ☆ - Špinavé, Ohavné | 10 ☆ - Krásné, Útulné

- ☆
- ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

8. Zvolili jste hodnocení, které bylo menší než 5 ☆. Co se vám nelíbilo?

Zadejte svoji odpověď.

9. Navštívili jste veřejné toalety, které se nacházely v prostoru osobního nádraží?

- Ano
- Ne

10. Byly tyto prostory čisté?

Zápach, Špína      Čisté

Kultura cestování – Bezpečnost + Veřejné prostranství + Informační systémy

V této sekci se budou zobrazovat otázky týkající se bezpečnosti, blízkého okolí nádraží a využití informačních systémů

11. Cítíte se bezpečně v prostorách osobního nádraží?

- Ano
- Ne

12. Všimli jste si osob, které by dohlíželi na vaši bezpečnost?

- Ano, byla tu ochranka/strážníci policie
- Ne, nikoho jsem neviděl/a

13. Jak na Vás působil interiér nádraží?

Staromódní, nevhodné      Příjemné, vkusné

14. Jak se Vám líbí přilehlé okolí nádraží?

Chaotické      Příjemné, upravené

15. Jak jste celkově spokojen/a s orientací na nádraží?

1 ☆ - Nespokojen/a | 10 ☆ - Spokojen/a

- ☆
- ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

16. Zvolili jste hodnocení, které bylo menší než 5 ☆. Co se vám nelíbilo?

Zadejte svoji odpověď.

17. Zvolili jste hodnocení, které bylo větší než 5 ☆. Co se vám líbilo?

Zadejte svoji odpověď.

18. Uvítali byste podobný informační systém na českých nádraží, kde by se zobrazovalo aktuální řazení vlaku?



- Ano, ale není to nutné (údaje si zjišťuji z jiných dostupných zdrojů, např. informační tabule ve vestibulu, mobilní aplikace apod.)
- Ne, tyto informace mi přijdou nadbytečné, protože jsou dostupné z jiných informačních zdrojů (např.: informační tabule, mobilní aplikace dopravce apod.)

19. Uvítali byste radši sektorizaci nástupišť než současné označování nástupišť dle světových stran?

- Ano – používání světových stran je matoucí (zvláště pokud SEVER označujeme S, což je v Anglickém jazyce označení pro JIH – South)
- Ne, stávající systém mi vyhovuje a nechci změnu
- Nedokážu posoudit

Služby na nádraží

V této sekci se budou vyskytovat otázky týkající se služeb, které můžete na nádraží nalézt a jak je využíváte

20. Do jaké míry jste spokojeni se službami, které se nachází v prostorách nádraží?

1 ☆ - Nejméně spokojen/a | 10 ☆ - Nejvíce spokojen/a

- ☆
- ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆
- ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

21. Zvolili jste hodnocení, které bylo menší než 5 ☆. Co se vám nelíbilo?

Zadejte svoji odpověď.

22. Měla by být na nádraží dostupná čekárna nebo prostor na sezení?

- Ano, využíval/a bych ji často
- Ano, využíval/a bych pouze příležitostně
- Ne, vůbec bych danou službu nevyužil/a

23. Jestliže byste tedy danou službu uvítali, jakým způsobem by prostor čekárny měl být zabezpečen?

- Prostor by měl být pouze pro cestující s platným jízdním dokladem
- Prostor dostupný pro všechny, ale v kombinaci s bezpečnostním dohledem (bezpečnostní agentura, kamera)
- Nedokážu posoudit
- Jiné:

24. Jakým způsobem se přepravujete na/z nádraží?

- MHD (Tram, Bus, Metro)
- Taxi
- Individuální automobilová doprava
- Chodím pěšky
- Jiné: ...

Obecné informace

V této sekci se Vás zeptám na základní údaje týkající se Vaší osoby

25. Jaké je vaše pohlaví?

- Žena
- Muž
- Jiné
- Nechci uvádět

26. Do jaké věkové skupiny patříte?

- 15-26 let
- 27-50 let
- 51-64 let
- 65+ let

27. Kolik obyvatel má místo vašeho trvalého bydliště?

- <1 000
- 1 001 - 5 000
- 5 001 - 10 000
- 10 001 - 50 000
- 50 001 - 100 000
- > 100 000

28. V současné době jste:

- Student
- Zaměstnanec
- Živnostník
- Důchodce
- Nezaměstnaný
- Na mateřské dovolené
- Jiné:.....